



PLAN DE ACCIÓN 2015

1. Procesos de orientación e información



PLAN DE ACCIÓN 2015

OBJETIVOS : Mantener actualizados a los Asociados y usuarios en la garantía del derecho a la salud.

META ALCANZAR: Enviar información y capacitación a los Asociados dos veces al mes, mediante diferentes medios de comunicación.

INDICADOR: Índice. Número de Información y Capacitación realizadas en el mes.

PLAN DE ACCIÓN 2015

ACTIVIDADES

Realizar una capacitación mensual en temas relacionados con el Acceso y prestación de servicios y normatividad de derecho a la Salud y participación ciudadana a través de la página WEB.

Realizar tres capacitaciones presenciales en el año, relacionadas con los programas de promoción y prevención.

Actualizar permanente la información a través de la página WEB.

Difundir las campañas de los programas de promoción y prevención a través de la página WEB.

PLAN DE ACCIÓN 2015

COMITÉ DE COMUNICACIONES- ACTIVIDADES

Fortalecer el comité

Actualizar los medios de comunicación actuales.

Promocionar la Asociación a través de las Páginas de la organización.

Definir las comunicaciones en contenido y frecuencia.

PLAN DE ACCIÓN 2015

2. Control Social



PLAN DE ACCIÓN 2015

OBJETIVOS : Realizar seguimiento a PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) y planes de acción relacionados con los motivos de mayor volumen, con el fin de evaluar la efectividad de los planes de mejora en la prestación del servicio.

META ALCANZAR: Realizar seguimiento mensual a los PQR (Peticiones, Quejas) y planes de acción.

INDICADOR: PQR presentadas en el mes/PQR con respuestas en el mes.

PLAN DE ACCIÓN 2015

ACTIVIDADES
Trámitar las PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) expuestas por los Asociados ante la Asociación de Usuarios.
Realizar veeduría en la prestación de servicios en visitas realizadas a Clínicas, IPS, puntos de atención y en los espacios utilizados para promoción y prevención.
Reportar a los Responsables de las IPS y EPS los hallazgos identificados en la veeduría de servicios.
Presentar informe de gestión realizada por la Asociación de Usuarios en la reunión mensual con la EPS, Medicina Prepagada y Clinica Colsanitas..
Realizar reunión mensual con la Asociación de Usuarios Sanitas, representantes de EPS Sanitas, Medicina Prepagada , Clinica Colsanitas y Defensoría del Usuario, para el seguimiento y desarrollo del Plan de Acción propuesto en el seguimiento de quejas, seguimientos planes de mejora y satisfacció

PLAN DE ACCIÓN 2015



3. Fortalecimiento Interno



PLAN DE ACCIÓN 2015

OBJETIVOS : Fortalecer las funciones y actividades de los Representantes de la Asociación de Usuarios Sanitas en los municipios autorizados.

META ALCANZAR: Incrementar en un 5% la base de Asociados, a nivel nacional a 2015.

INDICADOR:

- $(\text{Total de Asociados en el mes} - \text{Total de asociados inicial}) / \text{Número de asociados inicial} * 100$

PLAN DE ACCIÓN 2015

ACTIVIDADES

Realizar difusión de la existencia de la Asociación de Usuarios Sanitas a través de folletos informativos, página WEB de EPS Sanitas y Asociación de Usuarios Sanitas y en las carteleras de los Puntos de Atención e IPS.

Realizar divulgación de la Asociación de Usuarios Sanitas en visitas realizadas a Clínicas, IPS, puntos de atención y en los espacios utilizados para promoción y prevención.

Capacitar a los delegados de la Asociación de usuarios Sanitas en cada regional, en el cumplimiento de sus funciones.

Realizar Acompañamiento y seguimiento a los Delegados en el cumplimiento de sus funciones.

Mantener actualizada la base de datos de Asociados (Ingreso y depuración).

PLAN DE ACCIÓN 2015

OBJETIVOS : Participar en los espacios convocados por las entidades de control y de regulación en los procesos de participación social y servicio al ciudadano.

META ALCANZAR: Participar en un 60% a las convocatorias realizadas.

INDICADOR: Índice. Número de participaciones en el mes.

PLAN DE ACCIÓN 2015

ACTIVIDADES

Asistir a los espacios programados por la Secretaría de Salud, Superintendencia Nacional de Salud y Ministerio de Salud y Protección Social y participar activamente si así se requiere.

Participar en los comités de Ética Hospitalaria.

Participar en los comités Técnico Científico.

Participar en los comités de Ética en Investigación.

PLAN DE ACCIÓN 2015



GRACIAS