INFORME DE GESTION

ALIANZA USUARIOS

SAN ANTERO- CORDOBA

2024-2026

Contenido

INTRODUCCION……1

ALIANZA DE USUARIOS……2

CONSTITUCION……3

CONFORMACION……4

ACTA DE CONFORMACION……5

FINALIDAD……6

OBJETIVOS……7

CONVOCATORIA……8

ACTIVIDADES REALIZADAS Y RESULTADOS……9

ANEXOS Y EVIDENCIAS……10

CONTROL DE CAMBIOS……11

ELABORACION……12

1. INTRODUCCION

Para TODO SALUD IPS es muy importante la satisfacción de los usuarios y sus necesidades, es por esto que la alianza de usuarios en el sector salud es indispensable, ya que refiere la colaboración activa entre pacientes, profesionales de la salud y otras partes interesadas para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios sanitarios. Este enfoque se fundamenta en el reconocimiento de que los usuarios son actores clave en el sistema de salud, cuyas experiencias y necesidades deben ser tomadas en cuenta en la planificación y prestación de servicios.

La participación del usuario no solo promueve una atención más centrada en la persona, sino que también contribuye a la transparencia y la rendición de cuentas. Cuando los pacientes se involucran, pueden expresar sus expectativas, compartir sus experiencias y, a menudo, proporcionar valiosas ideas para la mejora de procesos y prácticas. Además, esta colaboración puede generar un sentido de comunidad y apoyo entre los usuarios, lo que a su vez puede fomentar un entorno más propicio para la salud y el bienestar.

2. ALIANZA DE USUARIOS

2024-2026

SAN ANTERO- CORDOBA

La alianza de usuarios es uno de los mecanismos de participación social en salud y a la luz de lo establecido en el Decreto número 1757 de 1994, En las IPS se conforman para vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, la defensa de los derechos y velar por el cumplimiento de los deberes de los usuarios. Por lo tanto, en Todo Salud IPS se afianza y motiva a los usuarios a hacer parte de las organizaciones que destaquen un importante desempeño en la búsqueda de la satisfacción de cada uno de los usuarios y alcanzar una mayor eficiencia en los servicios de salud. Es por esto que se implementa la participación mediante la alianza de usuarios desde diversas actividades, que evidencian el trabajo entre comunidad y la IPS.

Para el logro de sus objetivos se llevan a cabo las siguientes actividades:

1.Recolectar información con respecto a los principales problemáticas y deficiencias en el servicio.

2. Proponer soluciones a las problemáticas más generales y plantearlas al ente correspondiente.

3. Informar a los usuarios de las principales reformas y/o modificaciones que se va a presentar en la prestación del servicio por parte de la IPS.

3. CONSTITUCIÓN

Para el día 30 de abril de 2024, se conformó la ALIANZA DE USUARIO de Todo Salud IPS, en cumplimiento a las exigencias de las normativas que modifiquen, complementen o sustituyan, La Alianza de Usuario de la organización quedara conformada de la siguiente manera:

4. ALIANZA USUARIOS 2024-2026

4.1 CONFORMACIÓN

La asamblea de socios en el día de la alianza de usuarios, se elige en forma democrática la junta directiva de la alianza, la cual está conformada por un presidente, vicepresidente, secretario y vocal.

5. ACTA DE CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS TODO SALUD IPS

Todo Salud I.P.S.	ACTA DE CONFORMACION DE ALIANZA USUARIO ATENCION AL USUARIO	CÓDIGO	AUS-OT-004
		VERSIÓN	1
		VIGENCIA	Marzo de 2022
		PAGINA	1 de 2

1. ACTA DE CONFORMACION DE ALIANZA USUARIO

TODO SALUD IPS
PERIODO 2024-2026

El día 30-04-2024 se reunió la ALIANZA USUARIO de **TODO SALUD IPS**. En cumplimiento a las exigencias de las normativas que modifiquen, complementen o sustituyan LA ALIANZA USUARIO de la organización, quedará conformado de la siguiente manera:

PRESIDENTE ALIANZA
CC. 15616721

SECRETARIO DE ALIANZA
CC. 26110188.

VICEPRESIDENTE DE ALIANZA
CC. 26 115 619

VOCAL DE ALIANZA
CC. 26117143

MIEMBRO DE ALIANZA
COORDINADORA SIAU
CC. 1007543995.

6. Finalidad De La Alianza De Usuario

La alianza de usuarios es una conformación de un grupo de personas que están afiliadas a una EPS o que utilizan los servicios de una determinada institución que presta servicios de salud que deciden en las IPS organizarse para vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, la defensa de los derechos y velar por el cumplimiento de los deberes de los usuarios, en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad en la atención.

Además, permiten conducir las sugerencias, inquietudes, quejas y reclamos de las distintas situaciones que presentan los usuarios con el servicio que se les brinda con el fin de alcanzar la satisfacción de cada uno de ellos y la eficiencia en las instituciones de salud.

7. Objetivo de la Alianza De Usuarios

- ✓ Participar en la planeación, toma de decisiones, vigilancia y control de la gestión de la afiliación, administración y prestación de los servicios de salud.
- ✓ Velar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios, por la defensa de los derechos de los usuarios y por el cumplimiento de los deberes de los mismos.

- ✓ Velar para que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante las instituciones de salud, sean respondidas de manera oportuna.
- ✓ Solicitar capacitación en los temas que consideren necesarios para adelantar su salud y para el mejoramiento de la calidad de los servicios.
- ✓ Promocionar los servicios de las entidades a las que se encuentran afiliados.

8. ACTIVIDADES REALIZADAS Y RESULTADOS.

- ✓ Convocatoria de alianza
- ✓ Conformación de alianza de usuarios
- ✓ Capacitación a usuarios
- ✓ Capacitación al personal de talento humano
- ✓ Reducción de quejas.
- ✓ Reuniones de socialización.
- ✓ Satisfacción del 97% en los usuarios. Tabulación.

9. Convocatoria Alianza 2024-2026

En el mes de marzo y abril del año 2024, se realizó la convocatoria para actualizar y/o conformar la alianza de usuarios 2024- 2026, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Se realiza la asamblea de conformación con todos los afiliados de la institución de salud que asisten a la convocatoria y mediante esta asamblea se constituye la alianza de usuarios.

Se realiza educación a usuarios en sala de espera y al talento humano de la IPS sobre Participación Ciudadana entre los cuales priman los derechos y deberes, y la importancia de las alianzas de usuarios.

10. ANEXOS Y EVIDENCIAS

Educación en sala sobre la convocatoria Alianza de Usuarios 2024-2026

Educación sobre derechos y deberes en salud a los usuarios.

Charla sobre Funciones del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).

Implementación Del Programa De Formación Al Usuario Sobre El Uso De Las Nuevas Tecnologías De Información Para El Acceso A Citas.

Capacitación a usuarios sobre "Conociendo tus Derechos y Rol en la Comunidad"

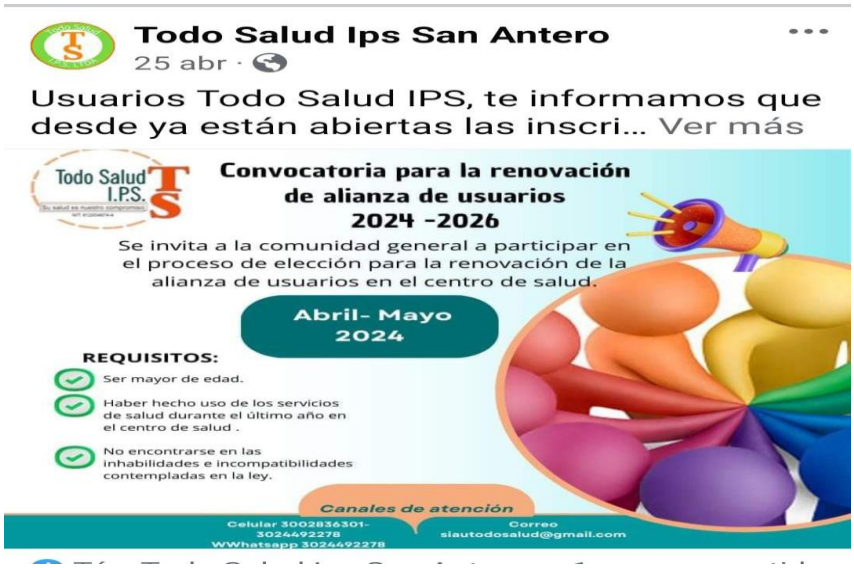
Capacitación a usuarios sobre Cómo Comunicarte Mejor con tu Proveedor de Salud.

Capacitación al talento humano sobre "Buscando Soluciones Juntos" Técnicas de colaboración y resolución conjunta de problemas.

Capacitación al talento humano sobre SIAU y PQRSF.

Avisos informativos y Publicidad.

Facebook



Instagram

Avisos Informativos en las instalaciones de Todo Salud IPS.

Canales de atención al usuario dispuestos para recepción de inscripciones alianza de usuarios 2024-2026 y para la participación ciudadana.

Listado De Inscritos A La Alianza De Usuarios

Todo Salud I.P.S.	FORMATO DE ASISTENCIA A ACTIVIDADES EXTERNAS	CODIGO	AUS-FR-007
		VERSION	1
		VIGENCIA	Marzo de 2022
		PAGINA	1 de 2

TIPO DE EVENTO	FORMACIÓN – CAPACITACIÓN				EDUCACION INDIVIDUAL		OTRO	
	ACTIVIDAD - SOCIALIZACIÓN	X	ACTIVIDAD		EDUCACION GRUPAL		CUAL?	
ACTIVIDAD	ALIANZA USUARIOS INSCRITOS 2024-2026							
DIRIGIDO A	USUARIOS	RESPONSABLE	YARLADIS ZULUAGA GOMEZ			FECHA	ABRIL-MAYO	

N°	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	N° IDENTIFICACIÓN	LUGAR DE LA ATENCION	CELULAR
1	JOSE FRANCISCO CORREA MORELO	[redacted]	SAN ANTERO	3205504787
2	VICENTE ARIALDO BENAVIDES TAFUR		SAN ANTERO	3015981632
3	CARMEN ALICIA PADILLA BARROSO		SAN ANTERO	3235300521
4	GERMAN ENRIQUE ROJAS PEREZ		SAN ANTERO	3133678137
5	JORGE BENI RODRIGUEZ CABARCA		SAN ANTERO	3146885070
6	JUANA CECILIA ALVAREZ GALLEGO		SAN ANTERO	3135003345
7	AURA CRISTINA HERRERA CAMPO		SAN ANTERO	7641787
8	LUCILA MARQUEZ MORALES		SAN ANTERO	3132830737
9	IRIS DEL SOCORRO LOPEZ DE CARO		SAN ANTERO	3004954785
10	DAISSY CRUZ JULIO LADEUTH		SAN ANTERO	3106932890
11	ELIZABETH DIAZ PEREZ		SAN ANTERO	3012718494
12	GUADALUPE DEL CARMEN RODRIGUEZ DIZ		SAN ANTERO	3126923748
13	LUZ MERY SEÑA BLANQUICETH		SAN ANTERO	0
14	FRANCIA ELENA TOBIAS PEA		SAN ANTERO	3126778863
15	JOSE ANTONIO TOUS GONZALEZ		SAN ANTERO	3108155114
16	MARIA CRISTINA ARROYO TOBIAS		SAN ANTERO	3126778863

Todo Salud I.P.S.	FORMATO DE ASISTENCIA A ACTIVIDADES EXTERNAS	CODIGO	AUS-FR-007
		VERSION	1
		VIGENCIA	Marzo de 2022
		PAGINA	2 de 2

TIPO DE EVENTO	FORMACIÓN – CAPACITACIÓN				EDUCACION INDIVIDUAL		OTRO	
	ACTIVIDAD - SOCIALIZACIÓN	X	ACTIVIDAD		EDUCACION GRUPAL		CUAL?	
ACTIVIDAD	ALIANZA USUARIOS INSCRITOS 2024-2026							
DIRIGIDO A	USUARIOS	RESPONSABLE	YARLADIS ZULUAGA GOMEZ			FECHA	ABRIL-MAYO	

N°	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	N° IDENTIFICACIÓN	LUGAR DE ATENCION	CELULAR
1	ELVIA FRANCISCA DIAZ ATENCIO	[redacted]	SAN ANTERO	3251458726
2	JOSE MARIA MORELO ROSALES		SAN ANTERO	3148135301
3	SUSANA DE LA HOZ CANCHILA		SAN ANTERO	3114316816
4	RICARDO RAFAEL RICARDO ATENCIO		SAN ANTERO	3106116006
5	EFREN BARRIOS RICARDO		SAN ANTERO	3046059463
6	VICENTA RICARDO SERNA		SAN ANTERO	3014029219
7	NANCY JUDITH CARDENAS HERNANDEZ		SAN ANTERO	3148135301
8	ADARGELIA BERRIO SIERRA		SAN ANTERO	3015488050
9	YURNEY MASSIRIS IBARRA		SAN ANTERO	3126219592
10	ADALGIZA BERRIO SIERRA		SAN ANTERO	3145921253
11	FERNANDO DE LA CRUZ ACOSTA VALLEJO		SAN ANTERO	3002820025
12	RICARDO ENRIQUE HAWKINS TICTJE		SAN ANTERO	3123643215
13	AYDA VIVANCO PEREZ		SAN ANTERO	3008535239
14	YOLIMA PEREZ NUÑEZ		SAN ANTERO	3245884642
15	ADA LUZ MORALES BURGOS		SAN ANTERO	3002695010
16	HUGO ALBERTO VILLERO MEZA		SAN ANTERO	3044803942

Evidencia De Educación Sobre Convocatoria Alianza De Usuarios 2024-2026

Todo Salud I.P.S. — Su salud es nuestro compromiso — NIT. 812004874-4

FORMATO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES
PROCESO DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO	AUS-FR-007
VERSIÓN	1
VIGENCIA	Marzo de 2022
PAGINA	1 de 1

TIPO DE EVENTO	FORMACIÓN – CAPACITACIÓN / ACTIVIDAD - SOCIALIZACIÓN	TALLER	EDUCACION INDIVIDUAL / EDUCACION GRUPAL	OTRO / CUAL?
TEMA(S)	Convocatoria Alianza de Usuarios 2024-2026.			FECHA: Abril – Mayo 2024. LUGAR: Sala de Espera. HORA DE INICIO: – DURACION: 1 hora.
FORMADOR	Yarladis Zubiaga G.	CARGO/OPS	Coord. SIAU.	FIRMA: Yarladis Zubiaga

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	Nº IDENTIFICACIÓN	EAPB	CELULAR	FIRMA
	Amelia Ruiz	[redacted]	nueva EPS	30938074	[illegible]
	Sonia Fabra	[redacted]	nueva eps	3216187867	Sonia Fabra
	Frank Cobra L.	[redacted]	nueva eps	3205957740	Frank
	Julio Mora G	[redacted]	MEP		[illegible]
	Hernan Beltran	[redacted]	Nuper	3172337716	[illegible]
	Candelaria Manrique	[redacted]	Nepez	3233367773	Candelaria
	Maria Angel Martinez	[redacted]	Medicina Integral	3107786038	Maria Angel
	Marelys Padilla	[redacted]	Nueva EPS	3006117517	[illegible]
	Maria T Padilla L.	[redacted]	Medicina Integral	3114292941	[illegible]
	Tatiana Beltran Guerra	[redacted]	Nueva EPS	3135657006	[illegible]
	Brenda Capachero	[redacted]	Nueva EPS	3043779740	Brenda
	Juan Carlos Rosa	[redacted]	Nueva EPS	3221401861	[illegible]
	Ida Fuentes Durán	[redacted]	NPS	3008397641	[illegible]
	Glenis Barrios Morelo	[redacted]	N.P.S.	2677557761	Glenis D.M.
	Dianeis Peña Posso	[redacted]	N.P.S	3217160349	Dianeis P. P.
	Luisa Martinez Burgos	[redacted]	Mutual Ser	3023028393	Luisa Martinez

Todo Salud I.P.S. — Su salud es nuestro compromiso — NIT. 812004874-4

FORMATO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES
PROCESO DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO	AUS-FR-007
VERSIÓN	1
VIGENCIA	Marzo de 2022
PAGINA	1 de 1

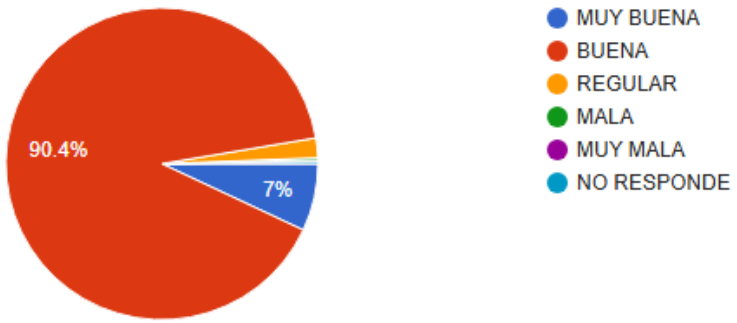
TIPO DE EVENTO	FORMACIÓN – CAPACITACIÓN / ACTIVIDAD - SOCIALIZACIÓN	TALLER	EDUCACION INDIVIDUAL / EDUCACION GRUPAL	OTRO / CUAL?
TEMA(S)	Convocatoria Alianza de Usuarios 2024-2026.			FECHA: Abril – Mayo 2024. LUGAR: Sala de Espera. HORA DE INICIO: – DURACION: 1 hora.
FORMADOR	Yarladis Zubiaga G.	CARGO/OPS	Coord. SIAU.	FIRMA: Yarladis Zubiaga

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	Nº IDENTIFICACIÓN	EAPB	CELULAR	FIRMA
	Yeis Palencia Berrio	[redacted]	Mutual	3143653399	Yeis P.
	Daniel Berrio Priolo	[redacted]	Mutual	3215829966	Daniel.
	Maykelis Orozco Murillo	[redacted]	MESC	3004930767	Maykelis Orozco
	Mayra Garcia Cabeza	[redacted]	NEPS	3012330551	MAG
	Juan Manuel Pestana Mosquera	[redacted]	NI EPS	305 3134515	Juan.
	Juan Manuel Posso	[redacted]	NEPS	3016237198	[illegible]
	Adriana Montenegro Berrio	[redacted]	NEPS.	3016592028	[illegible]
	Abigail Campo Nuñez	[redacted]	Nueva EPS	3232886897	Abigail Campo
	Onesima Rodriguez	[redacted]	M. Integral	3135851161	[illegible]
	Martirio Toms Figueroa	[redacted]	NEPS	3108487545	[illegible]
	Marisol Romero Arteaga	[redacted]	NEPS	3054556649	Marisol R.
	Elida Falco López	[redacted]	MISer	3104302362	Elida Falco
	Yupis Hernandez Ramos	[redacted]	MISer	3106327626	Yupis HR
	Nohora Díaz Peres	[redacted]	Magisterio	3242995181	Nohora Díaz P
	Aurora M. Orozco	[redacted]	Mutual Ser	3145248607	Aurora.
	Laura Acosta Alvarez	[redacted]	M. Integral	3017712028	Laura Acosta

Satisfacción global de los usuarios a diciembre 2024

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

831 respuestas



11. Control De Cambios

Todo Salud I.P.S. Su salud es nuestro compromiso NIT. 812004874-4	ACTA DE CONFORMACION DE ALIANZA USUARIO ATENCION AL USUARIO	CÓDIGO	AUS-OT-004
		VERSIÓN	1
		VIGENCIA	Marzo de 2022
		PAGINA	2 de 2

2. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN
30/04/2024	01	Actualización Documental

3. APROBACION

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma: Yarladis Zuluaga G.	Firma:	Firma:
YARLADIS ZULUAGA GOMEZ Coordinadora SIAU	**MARIA PEREZ PADILLA** Coordinadora Medica	**EDUARD SANTODOMINGO PEREZ** Gerente
Fecha:30 /04/2024	Fecha: 30/04/2024	Fecha: 30/04/2024

12. Elaboración:

Elaborado por:	Revisado por:
Firma: Yarladis Zuluaga G.	Firma:
YARLADIS ZULUAGA GOMEZ Coordinadora SIAU	**MARIA PEREZ PADILLA** Coordinadora Medica
Fecha:30 /04/2024	Fecha: 30/04/2024