



ACTA DE REALIZACIÓN AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Ciudad / Municipio: VALLEDUPAR

Lugar: HOTEL SICARARE Fecha:

4	7	2019
---	---	------

Hora: 9:00 A.M.

Tema: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2018

Evento: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018

Objetivo:

La Audiencia de Rendición de Cuentas en Asmet Salud EPS, es interpretada como un espacio de interlocución entre los diferentes actores del sistema y la EPS; tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio del control social a la administración de recursos del estado; sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de mejora.

Alcance:

Se da inicio a la jornada agradeciendo a los presentes la asistencia al evento , informando el objetivo de la rendición de cuentas, socializando el actual mapa de procesos organizacional misión, visión, estructura por sedes y Modelo de Atención de Prestación de Servicios de Asmet salud EPSS, e intervienen la Directora departamental Dra. Jacqueline Cortes, los coordinadores de los procesos misionales Jorge Iván Morales Coordinador de Girs, Ana María Suarez Coordinadora de Operaciones y Jhon Gómez como Coordinador de Información y prestación de servicios informando los resultados del ejercicio operacional de Asmetsalud EPSS al igual que dé el ejercicio financiero y los resultado en sus programas de PYP y el resto de aspectos en el ejercicio del aseguramiento en salud durante el año 2018.

1. Constancias de convocatorias:

Se adjuntan los oficios de invitación enviados y recibidos por los entes territoriales, y entidades de inspección, vigilancia y control, invitaciones que se reforzaron con gestión telefónica para la asistencia al evento de rendición de cuentas.

<i>Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.</i>	<i>Revisado por: Profesional de Calidad</i>	<i>Aprobado por: Director de Operaciones.</i>
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019



MACROPROCESO GESTIÓN DE CONTACTO Y SATISFACCION AL USUARIO
 PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO
 ACTA DE REALIZACIÓN AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS



...cuida la salud de mi familia!

OFIC-GO-CES-3614

Valledupar-cesar 18/06/2019

Señores
 ALCALDÍA MUNICIPAL
 ATN: DR SANDY SEPULVEDA SANCHEZ
 Alcalde
 Astrea-Cesar

Asunto: Invitación Audiencia de Rendición de Cuentas

Asmet Salud EPS SAS, en cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente, en materia de participación ciudadana y control social en la prestación de servicios de salud; tiene el gusto de invitarlos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2018; con la finalidad de generar transparencia y condiciones de confianza entre la EPS, sus afiliados y actores del sistema de salud.

Los esperamos el próximo 11/07/2019 en el Hotel Sicarare Carrera 9 No.16-4, Loperena, Valledupar, Cesar a partir de las 8:30 am

Confirmaciones al teléfono 3174397173 o al correo operaciones.cesar@asmetsalud.org.co

Cordialmente,

JACQUELINE CORTES VUELVAS

Director Departamental
 Asmet Salud EPS SAS
 Celia Arias

REPÚBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL CESAR
 MUNICIPALIDAD DE ASTREA
 SECRETARÍA DEL DESPACHO
 FECHA: 19 JUNIO 2019
 FIRMA: [Handwritten Signature]

018000913876

www.asmet.salud.org.co

Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.	Revisado por: Profesional de Calidad	Aprobado por: Director de Operaciones.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019



MACROPROCESO GESTIÓN DE CONTACTO Y SATISFACCION AL USUARIO
 PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO
 ACTA DE REALIZACIÓN AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS



...cuida la salud de mi familia

OFIC-GO-CES-3615

Valledupar-cesar 18/06/2019

Señores:

SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL

ATN DR AIDEE TERESA MEJIA PALLARES

Secretaria de Salud Municipal

Astrea-Cesar

Asunto: Invitación Audiencia de Rendición de Cuentas

Asmet Salud EPS SAS, en cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente, en materia de participación ciudadana y control social en la prestación de servicios de salud; tiene el gusto de invitarlos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2018; con la finalidad de generar transparencia y condiciones de confianza entre la EPS, sus afiliados y actores del sistema de salud.

Los esperamos el próximo 11/07/2019 en el Hotel Sicarare Carrera 9 No.16-4, Loperena, Valledupar, Cesar a partir de las 8:30 am

Confirmaciones al teléfono 3174397173 o al correo operaciones.cesar@asmetsalud.org.co

Cordialmente,

JACQUELINE CORTES VUELVAS

Director Departamental
 Asmet Salud EPS SAS
 Celia Arias

REPÚBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL CESAR
 Municipio de Astrea
SECRETARIA DEL DESPACHO

FECHA: 19-JUN-2019 11:03am

FIRMA:

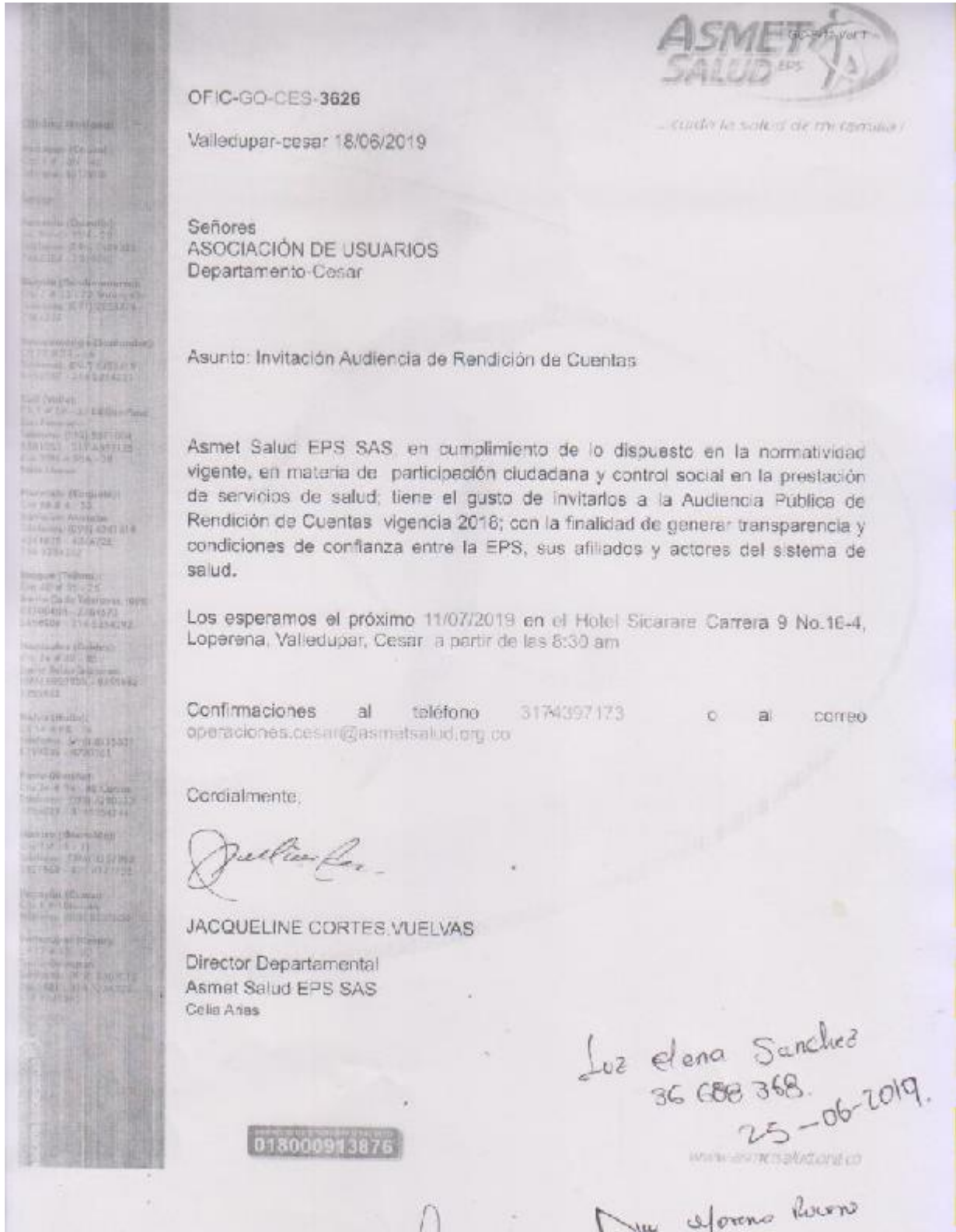
018000913876

www.asmet.salud.org.co

Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.	Revisado por: Profesional de Calidad	Aprobado por: Director de Operaciones.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019



MACROPROCESO GESTIÓN DE CONTACTO Y SATISFACCION AL USUARIO
 PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO
 ACTA DE REALIZACIÓN AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.	Revisado por: Profesional de Calidad	Aprobado por: Director de Operaciones.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019



MACROPROCESO GESTIÓN DE CONTACTO Y SATISFACCION AL USUARIO
 PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO
 ACTA DE REALIZACIÓN AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
 Calle 100 No. 100-100
 Bogotá, D.C. 110001
 Teléfono: (571) 477-2000
 Fax: (571) 477-2001
 Correo: atencion@asmetsalud.org.co
 Web: www.asmet.org.co
 Oficina de Atención al Usuario
 Calle 100 No. 100-100
 Bogotá, D.C. 110001
 Teléfono: (571) 477-2000
 Fax: (571) 477-2001
 Correo: atencion@asmetsalud.org.co
 Web: www.asmet.org.co

OFIC-FO-CES-3609

Valledupar-cesar 18/06/2019

Señores:
 SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL
 ATN DR BETTI LILIANA GUERRA
 Secretaria de Salud Municipal
 San Diego-Cesar

ALCALDIA DE SAN DIEGO
 19 JUN 2019
 FECHA
 HORA 10:50 AM
 Juan R. Nieto
 CIENNA

Asunto: Invitación Audiencia de Rendición de Cuentas

Asmet Salud EPS SAS, en cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente, en materia de participación ciudadana y control social en la prestación de servicios de salud; tiene el gusto de invitarlos a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2018; con la finalidad de generar transparencia y condiciones de confianza entre la EPS, sus afiliados y actores del sistema de salud.

Los esperamos el próximo 11/07/2019 en el Hotel Sibarano Carrera 9 No. 10-4 Loperena, Valledupar, Cesar a partir de las 8:30 am

Confirmaciones al teléfono 3174359173 o al correo operaciones.cesari@asmetsalud.org.co

Cordialmente,

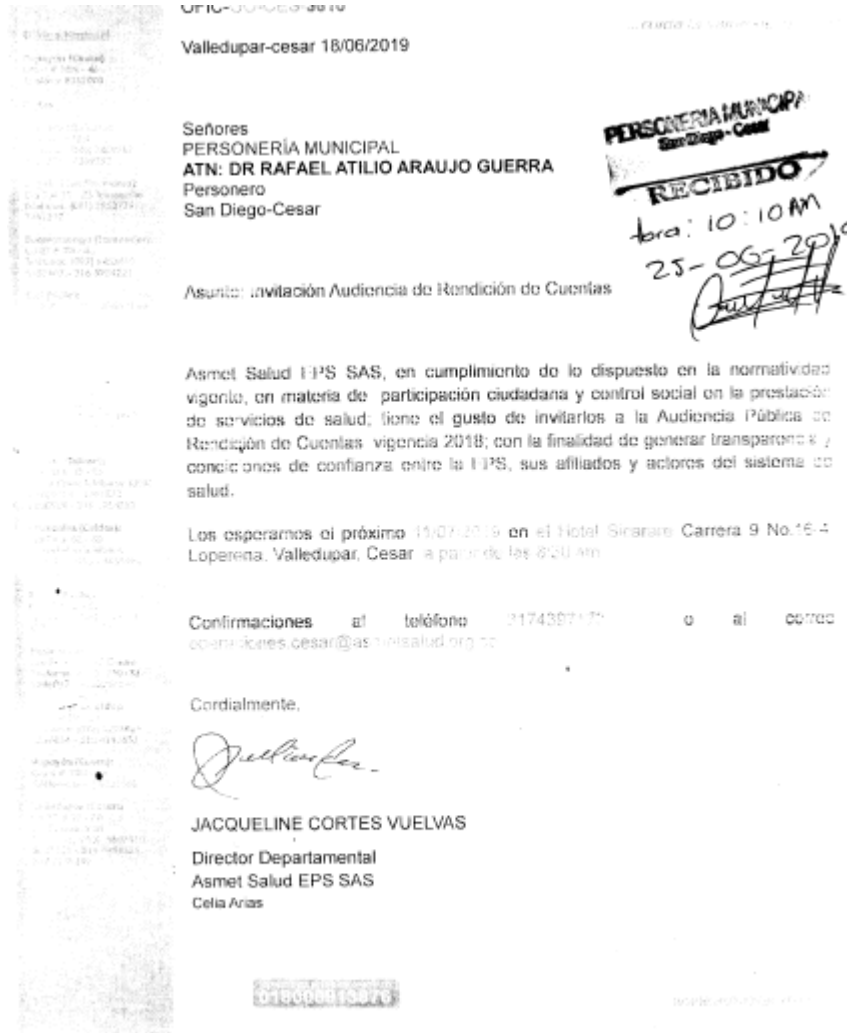
JACQUELINE CORTES VUELVAS
 Director Departamental
 Asmet Salud EPS SAS
 Ceta Anías

018000213874

Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.	Revisado por: Profesional de Calidad	Aprobado por: Director de Operaciones.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019



MACROPROCESO GESTIÓN DE CONTACTO Y SATISFACCION AL USUARIO
 PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO
 ACTA DE REALIZACIÓN AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS



2. Estrategias para garantizar la participación de la ciudadanía:

Se realizaron oficios de invitación a los líderes de las asociaciones de usuarios, veedores pertenecientes a las veedurías conformados en la secretaria de salud departamental del cesar.

3. Desarrollo de la audiencia:

Se informaron los resultados del ejercicio operacional de Asmet Salud EPSS al igual que dé el ejercicio financiero y los resultados en sus programas de PYP y el resto de aspectos en el ejercicio del aseguramiento en salud durante el año 2018.

Respecto al proceso de aseguramiento se socializan:

- Resultados de la Gestión del Riesgo.

Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.	Revisado por: Profesional de Calidad	Aprobado por: Director de Operaciones.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019



MACROPROCESO GESTIÓN DE CONTACTO Y SATISFACCION AL USUARIO
 PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO
 ACTA DE REALIZACIÓN AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DE DT Y PE. (Enero-Diciembre 2018).
- CARACTERIZACION DE LA POBLACION MATERNA
- CARACTERIZACION PRIMERA INFANCIA.
- CARACTERIZACION ENFERMEDADES CRONICAS.
- SOCIALIZACION PROGRAMAS DE INTERVENCION DE RIESGO.
- SOCIALIZACION DEL MAIAS
- SOCIALIZACION DE RED DE SERVICIOS 2018-2019.
- COMPORTAMIENTO DEMANDA DE SERVICIOS 2018.
- PRESENCIA NACIONAL CON AFILIADOS.
- RESULTADOS DE PQR 2018.
- RESULTADOS DE ENTREGA DE INFORMACION A USUARIOS ESTRATEGIA IEC 2018.
- RESULTADOS DE PARTICIPACION CIUDADANA, ASOCIACION DE USUARIOS 2018.
- RESULTADOS DE RADICACION DE TUTELA 2017 Y ACCIONES JUDICIALES 2018.
- RESULTADO FINANCIERO 2018.

4. Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes:



PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS
 LISTA DE ASISTENCIA CON PERSONAL EXTERNO
 GR-F-47 Ver 3

LISTA DE ASISTENCIA CON PERSONAL EXTERNO

Evento realizado: Rendición de cuentas Sede: Cesar Responsable: Jacqueline Cortes
 Lugar: Hotel Sicarare Fecha: 11/07/2019 Hora: 8:30

Nº	Nombres y apellidos	C.C	Nº celular	Correo electrónico	FIRMA Autorización tratamiento de datos* 1
1	Oscar Costañe Z.O.	1063957147	3146657459	oscar.andres.romero@hca.org.co	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
2	Bryan Abares E.	1035338882	3002206327	bryanajeno38@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
3	Edgardo Orobz	36628303	3005671128		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
4	Walter Gutiérrez P	22578424	3003584196		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
5	Ricardo Espinoza	8710981	312465966		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
6	Rosa Valera	38867117	3117633107		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
7	Glenn A Rios	36571891	3114110698		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
8	Ligia Mejica	1062133869	3215914617		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
9	Elvira Ortiz	3606522	312100856		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
10	María	79144025	3106681125		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
11	Floris Compañero	32917177	3022978787		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
12	Ricardo Martínez	106772201	304369701		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
13	Yoris Herrera	1067723909	3046103076		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
14	Ruby Beltrán	49492171	31220989201		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

* Autorizo de manera voluntaria, expresa, específica, informada e irrevocable a ASMET SALUD EPS, para tratar mis datos según registrados con la finalidad de llevar control de asistencia al evento, crear y gestionar base de datos en relación al mismo, además de actividades de mercadeo y/o promoción de servicios, así como también la toma de imágenes y grabación de audio como soporte y difusión del evento. Para el ejercicio de mis derechos de conocer, actualizar y rectificar mis datos personales; solicitar prueba de la autorización otorgada; ser informado respecto al uso de mis datos, Asmet Salud ha dispuesto la línea nacional gratuita 018000913876, la oficina en la sede Nacional ubicada en la Carrera 4 No. 18N-45 de la ciudad de Popayán Cauca y el correo electrónico protecciondedatos@asmetsalud.org.co

Elaborado por: Coordinadora Contrataciones Administrativas | Revisado por: Director de Calidad | Aprobado por: Director Administrativo
 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Aprobado en mayo de 2017

Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.	Revisado por: Profesional de Calidad	Aprobado por: Director de Operaciones.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019



MACROPROCESO GESTIÓN DE CONTACTO Y SATISFACCION AL USUARIO
 PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO
 ACTA DE REALIZACIÓN AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS



PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS
 LISTA DE ASISTENCIA CON PERSONAL EXTERNO
 GR-F-47 Ver 3

LISTA DE ASISTENCIA CON PERSONAL EXTERNO

Evento realizado: Rendición de cuentas Sede: Cesar Responsable: Jacqueline Cortes
 Lugar: Hotel Sicarare Fecha: 11/07/2019 Hora: 8:30

N°	Nombres y apellidos	C.C	N° celular	Correo electrónico	FIRMA Autorización tratamiento de datos*1
1	Yonaino Mández M	7618343	3105033140	Yonainomendezm@gmail.com	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Yonaino Mández M</i>
2	Eliecer Baños	7617451	3118021770	eliecerbaños@gmail.com	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Eliecer Baños</i>
3	Arnulfo Peaña	5093332	3106535516		<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Arnulfo Peaña</i>
4	Jazmin Madrid	33219446	313715603		<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Jazmin Madrid</i>
5	Mireya Parra	49796346	3116921937	Mirreya141204@gmail.com	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Mireya Parra</i>
6	Jocelyn Dileza	12716962	3135898953		<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Jocelyn Dileza</i>
7	Joselena Sánchez	96088368	30407245		<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Joselena Sánchez</i>
8	Liz Marina Camp	2247088	3155109217	Lizmarina13@hotmail.com	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Liz Marina Camp</i>
9	Victor Farías	77173991	3106670577	victorfarías@hotmail.com	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Victor Farías</i>
10	Ana Y. Yonaino	1065122638	3042428437		<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Ana Y. Yonaino</i>
11	Rosalba Obispo	29012490	3124124577		<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Rosalba Obispo</i>
12	Martha Buita	77160143	3206552540	jbuita1607@gmail.com	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Martha Buita</i>
13	Yulien Kano	17521657	311688952		<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Yulien Kano</i>
14					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO

*1 Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a ASMET SALUD EPS, para tratar mis datos aquí registrados con la finalidad de llevar control de asistencia al evento, crear y gestionar base de datos en relación al mismo, además de actividades de mercadeo y/o promoción de servicios, así como también la toma de imágenes y grabación de audio como soporte y difusión del evento. Para el ejercicio de mis derechos de conocer, actualizar y rectificar mis datos personales; solicitar prueba de la autorización otorgada; ser informado respecto al uso de mis datos, Asmet Salud ha dispuesto la línea nacional gratuita 018000913870, la oficina en la sede Nacional ubicada en la Carrera 4 No. 18N-45 de la ciudad de Popayán Cauca y el correo electrónico gestioncalidad@asmetsalud.org.co.

Elaborado por: Coordinador Contrataciones Administrativas | Revisado por: Director de Calidad | Aprobado por: Directora Administrativa
 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Aprobado en mayo de 2017 | 1



PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS
 LISTA DE ASISTENCIA CON PERSONAL EXTERNO
 GR-F-47 Ver 3

LISTA DE ASISTENCIA CON PERSONAL EXTERNO

Evento realizado: Rendición de cuentas Sede: Cesar Responsable: Jacqueline Cortes
 Lugar: Hotel Sicarare Fecha: 11/07/2019 Hora: 8:30

N°	Nombres y apellidos	C.C	N° celular	Correo electrónico	FIRMA Autorización tratamiento de datos*1
1	Rosalba Obispo	29012490			<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <i>Rosalba Obispo</i>
2					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
3					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
4					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
5					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
6					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
7					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
8					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
9					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
10					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
11					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
12					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
13					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
14					<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO

*1 Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a ASMET SALUD EPS, para tratar mis datos aquí registrados con la finalidad de llevar control de asistencia al evento, crear y gestionar base de datos en relación al mismo, además de actividades de mercadeo y/o promoción de servicios, así como también la toma de imágenes y grabación de audio como soporte y difusión del evento. Para el ejercicio de mis derechos de conocer, actualizar y rectificar mis datos personales; solicitar prueba de la autorización otorgada; ser informado respecto al uso de mis datos, Asmet Salud ha dispuesto la línea nacional gratuita 018000913870, la oficina en la sede Nacional ubicada en la Carrera 4 No. 18N-45 de la ciudad de Popayán Cauca y el correo electrónico gestioncalidad@asmetsalud.org.co.

Elaborado por: Coordinador Contrataciones Administrativas | Revisado por: Director de Calidad | Aprobado por: Directora Administrativa
 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | Aprobado en mayo de 2017 | 1

Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.	Revisado por: Profesional de Calidad	Aprobado por: Director de Operaciones.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019

5. Preguntas, Respuestas y Aclaraciones

Preguntas / Inquietudes	Respuestas / Aclaraciones	Compromisos Adquiridos
Dificultad con afiliación a contributivo de usuaria Glenis Ríos de la jagua de Ibirico	Se le aclaró a la usuaria la IPS de atención de régimen contributivo para los usuarios de la jagua de Ibirico	N.A
solicitan otro médico en el área de urgencias en el hospital san Martín de Astrea	Se le informa que se realizará gestión con la ESE Hospital San Martín de Astrea	Realizar gestión ante la ESE Hospital San Martín de Astrea
Todos los dispensarios quedan lejanos de las atenciones médicas y solo tienen en Valledupar un solo punto de entrega y lejos del HEAD.	Se les informa que como existe 6 puntos de baja complejidad del HEAD es muy difícil ubicar uno que quede cercano a todos, se hace gestión con Pharmasan para la adecuación de un punto de fácil acceso, amplio que cubra a toda la población.	Ampliación de punto de entrega de medicamentos en Valledupar Pharmasan.
Más eficiencia en medicamentos de control para HTA y DM	Se le explica al usuario que ante cualquier pendiente debe acercarse a nuestras oficinas e informar para realizar la intervención.	Publicación de afiches de entrega de visitas y realización de rondas diarias por parte de gestores locales para verificación de pendientes y stock.
Se solicita atención en el corregimiento de urgencias de Arjona- Cesar ya que no hay servicio en el puesto de salud.	Se les informó a los presentes que la secretaria de salud departamental NO habilitó este servicio a la ESE, en ese caso no es posible exigirle al Hospital lo garantice sin la respectiva habilitación.	NA
Se solicita que los médicos de las brigadas de synais vitais lleven el sello para las formulas medicas	Se les aclaró que no es obligatorio el sello para la entrega de medicamentos en la formula médicas.	Se realizó intervención con pharmasan para la entrega de esos medicamentos de brigadas de IPS synais vitays.
No están asignando citas telefónicamente en el HEAD en Valledupar	Se verifica call center con el HEAD y se les confirman los números en la audiencia.	Realizar intervención con el HEAD para su call center.
Demoras con cita de neurocirugía.	Se les informa que es una subespecialidad de baja oferta y se reciben casos.	Se realizan mesas de trabajo semanales con clínica médicos para lograr agenda oportuna de todas las consultas requeridas.
Se solicita un TV para la sala de usuarios y un dispensador de agua en Chimichagua	Se les informa que se tendrá en cuenta en las próximas compras.	Incluir en las compras en dispensario y TV para chimichagua.



Se solicita más rapidez en las remisiones médicas a especialistas.	Se realizan mesas de trabajo semanales con clínica médicos para lograr agenda oportuna de todas las consultas requeridas.	Se realizan mesas de trabajo semanales con clínica médicos para lograr agenda oportuna de todas las consultas requeridas.

6. Compromisos Adquiridos

Tarea	Actividad	Responsables	Fecha de Cumplimiento	Recursos Requeridos
Realizar gestión ante la ESE Hospital San Martin de Astrea	Realizar gestión ante la ESE Hospital San Martin de Astrea para solicitud de médicos de urgencias.	Jhon Gómez	1 Agosto	0
Realizar reunión con pharmanan para revisar puntos de insatisfacción con la entrega de medicamentos poss en los municipios del norte.	Realizar reunión con pharmanan para revisar puntos de insatisfacción con la entrega de medicamentos poss en los municipios del norte.	Jhon Gómez	30 de Agosto	0
Publicación de afiches de entrega de visitas y realización de rondas diarias por parte de gestores locales para verificación de pendientes y stock.	Publicación de afiches de entrega de visitas y realización de rondas diarias por parte de gestores locales para verificación de pendientes y stock.	Ana María Suárez	30 de Julio	0
Se realizan mesas de trabajo semanales con clínica médicos para lograr agenda oportuna de todas las	Se realizan mesas de trabajo semanales con clínica médicos para lograr agenda oportuna de todas las consultas	Jacqueline Cortes	1 Agosto	0

Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.	Revisado por: Profesional de Calidad	Aprobado por: Director de Operaciones.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019




consultas requeridas y procedimientos.	requeridas y procedimientos.			
--	---------------------------------	--	--	--

ANEXOS

Soportes y adjuntos que sean necesarios de acuerdo al tema de rendición de cuentas

Formato SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, el cual se diligencia en el desarrollo de todas las audiencias de rendición de cuentas rendiciones de cuentas.

	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO				CODIGO
	PROCESO: RENDICION DE CUENTAS				VERSION
NOMBRE DE LA EAPB					
ASOCIACION MUTUAL LA ESPERANZA "ASMETSALUD EPSS"					
REGIMEN	DPTO	NACIONAL	FECHA DE REALIZACIÓN		
			DIA	MES	AÑO
SUBSIDIADO	CESAR		11	7	2019
RENDICIÓN DE CUENTAS					
Rendición de cuentas en el municipio de Valledupar para los municipios de norte y centro del departamento: Valledupar, San Diego, Codazzi, La jagua de Ibirico, Bosconia, Copey , Chimichagua y Astrea .					
PERIODO DESDE			PERIODO HASTA		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
1	1	2018	31	12	2018
RESUMEN PROPUESTA					

Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.	Revisado por: Profesional de Calidad	Aprobado por: Director de Operaciones.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019



Se contó con la participación de representantes de las asociaciones de usuarios convocadas, de los municipios del centro y norte del departamento del Cesar se entrega a los usuarios la información definida en el informe, y se genera un espacio participativo y abierto entre los usuarios y Asmetsalud frente a las peticiones, inquietudes y percepción de los servicios recibido por esta población afiliada. Los usuarios de esta región presentaron inquietudes especialmente con la novedad ante la red de servicios, deficiencias en la prestación de los servicios en su baja complejidad, oportunidad en la entrega de medicamentos, manifestaron dificultades para acceder a consultas especializadas en la clínica synais vitais para los municipios de Bosconia, copey, Astrea y chimichagua, se les educó a los usuarios, principalmente en el tema de tiquetes para asistencia a citas médicas, cuando deben salir de sus municipios y a otros servicios complementarios como pañales, los cuales la EPS entrega siempre y cuando estén prescritos por el médico tratante, de acuerdo a normatividad Mipres vigente. Frente al tema No Poss se les informó que continúan dificultades frente al flujo de recursos para estos servicios debido al no pago por parte del departamento, frente a eso se les informó que Asmetsalud EPSS definió estrategias para que no se tengan barreras a los servicios no poss, de igual manera se les recordó e invitó a los usuarios a mejorar el uso de los canales de comunicación con la EPS, antes de colocar una PQR ante Supersalud, ante secretarías de salud municipales, Asmetsalud cuenta con diferentes mecanismos de comunicación donde se da trámite y solución a peticiones, quejas y reclamos como nuestras oficinas municipales, 01800, página de internet y buzones de sugerencias.

compromiso

Realizar de manera permanente vigilancia a la oportunidad en la entrega de medicamentos en los proveedores contratados y desplegar estrategias de difusión para que el usuario sepa qué hacer ante un pendiente sin entregar por el dispensario, de igual manera garantizar siempre red alterna de prestador de medicamentos cuando el dispensario principal falla. Realizar seguimiento a la estrategia de HYL frente a la asignación de citas con consultas especializadas con las IPS que tienen esta estrategia como visión del litoral, y la nueva estrategia con el Hospital Rosario Pumarejo de López para la oportunidad en la asignación de citas.

RESULTADO

Frente a las peticiones manifestadas por los usuarios se les informó que estaremos realizando mesas de trabajo con la IPS synais vitais frente a la oportunidad en la consulta especializada, de igual manera se les informó que se estará haciendo reunión con IPS para las prescripciones de los servicios complementarios de salud como pañales, transporte en los casos que el médico tratante lo considere pertinente, se les informó también que se tiene red alterna de medicamentos para cuando el prestador capitado que es Pharmasan incumpla este la realice.

PROPUESTA NUMERO UNO

Dificultad con afiliación a contributivo de usuaria glenis ríos de la jagua de Ibirico

PROPUESTA NUMERO DOS

solicitan otro médico en el área de urgencias en el hospital san Martin de Astrea

PROPUESTA NUMERO TRES

Todos los dispensarios quedan lejanos de las atenciones médicas y solo tienen en Valledupar un solo punto de entrega y lejos del HEAD.

PROPUESTA NUMERO CUATRO

más eficiencia en medicamentos de control para HTA y DM

PROPUESTA NUMERO CINCO

Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.	Revisado por: Profesional de Calidad	Aprobado por: Director de Operaciones.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019



MACROPROCESO GESTIÓN DE CONTACTO Y SATISFACCION AL USUARIO
PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO
ACTA DE REALIZACIÓN AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se solicita atención en el corregimiento de urgencias de Arjona-cesar ya que no hay servicio en el puesto de salud.
PROPUESTA NUMERO SEIS
Se solicita que los médicos de las brigadas de synais vitais lleven el sello para las formulas médicas.
PROPUESTA NUMERO SIETE
Felicitaciones por su servicio, por nuevas contrataciones y el modelo de atención.
PROPUESTA NUMERO OCHO
No están asignando citas telefónicamente en el HEAD en Valledupar
PROPUESTA NUMERO NUEVE
Demoras con cita de neurocirugía.
PROPUESTA NUMERO DIEZ
se solicita un TV para la sala de usuarios y un dispensador de agua en chimichagua
PROPUESTA NUMERO ONCE
Se solicita más rapidez en las remisiones médicas a especialistas.

<i>Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.</i>	<i>Revisado por: Profesional de Calidad</i>	<i>Aprobado por: Director de Operaciones.</i>
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019