

# PLAN DE ACCION 2019- 2021



Asociacion de  
**Usuarios**  
sanitas



# Perspectiva -Plan de Acción 2019- 2021

| PERSPECTIVA                                            | OBJETIVOS ESPECIFICOS                                                                                                     | INICIATIVAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | INDICADOR                                               | FECHA DE INCIACION |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------|
| Mejoramiento en la calidad del servicio-Impacto social | Lograr la Financiación para la Asociación de la organización Keralty y de terceros diferentes a la organización Keralty . | Elaborar el Proyecto: "Recursos para la Asociación de usuarios"                                                                                                                                                                                                                                                                           | Proyecto elaborado con financiación                     | 1/04/2019          |
|                                                        | Cumplimiento del 80% del total de las iniciativas                                                                         | <p>Verificar la percepción y la aceptación del usuario con el prestador y del asociado con la Asociación de usuarios a través de encuestas: 2 en el año para Consulta Medicina Especializada y Cruz Verde y sondeos mensuales en el Boletín.</p> <p>Planteamiento y seguimiento de Hallazgos de la Asociación en formato establecido.</p> | <p>Usuario:80%</p> <p>Asociado:50%</p>                  | 1/05/2019          |
|                                                        | Proyecto de Información                                                                                                   | Soporte Técnico y metodológico para control social a través de Formato de Hallazgos de la Asociación de Usuarios.                                                                                                                                                                                                                         | <p>Usuario:</p> <p>Asociados:</p> <p>Representante:</p> | 1/01/2019          |



# Perspectiva – Plan de Acción 2019- 2021

| PERSPECTIVA                                                                           | OBJETIVOS ESPECIFICOS                                                                                                                                | INICIATIVAS                                                                                                                                                                               | INDICADOR                                                           | FECHA DE INCIACION |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Control social, seguimiento, verificación y evaluación de la prestación del servicio. | Realizar 80% visitas de verificación en las instituciones                                                                                            | Realizar rondas a IPS y Puntos de Atención.                                                                                                                                               | Número de visitas ejecutadas/Número de visitas Programadas.         | 1/01/2019          |
|                                                                                       | Asistir al 80% de las reuniones convocadas                                                                                                           | Asistir a los espacios programados por la secretaría de salud, Superintendencia Nacional de salud y ministerio de salud, protección social e IPS                                          | Numero de asistencia a reuniones/ Número de reuniones convocadas.   | 15/01/2019         |
|                                                                                       | Lograr que el prestador presente el 100% de acciones o estrategias de mejoramiento como resultado de la información y evaluaciones de la asociación. | Realizar reunión mensual con la Asociación de Usuarios Sanitas, representantes de EPS Sanitas, Medicina Prepagada, Clínica ColSanitas .                                                   | Número de proyectos generados/Numero de requerimientos presentados. | 1/01/2019          |
|                                                                                       |                                                                                                                                                      | Realizar reunión cada cuatro meses con las Directivas de la EPS y MP a nivel regional y nacional.                                                                                         |                                                                     | 1/03/2019          |
|                                                                                       |                                                                                                                                                      | Tramitar y hacer seguimiento a las PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos) manifestadas por los asociados y/o usuarios ante la Asociación de Usuarios Sanitas y ante la organización Sanitas. | Variación del Número de quejas / mes.                               | 1/01/2019          |



## Perspectiva – Plan de Acción 2019- 2021

| PERSPECTIVA                | OBJETIVOS ESPECIFICOS                                                                                       | INICIATIVAS                                                                                                                                         | INDICADOR                                                                              | FECHA DE INCIACION |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN | Lograr que el 80% de los asociados estén informados sobre la gestión de la Asociación y novedades en salud. | Divulgación de la gestión de la Asociación a través de la Página WEB y el correo electrónico.                                                       | Número de consultas de la Página y del correo de la asociación de usuarios.            | 1/02/2019          |
|                            |                                                                                                             | Envío de boletines informativos, a través de la página WEB, el correo electrónico de la Asociación y el correo de las compañías de la organización. |                                                                                        | 1/01/2019          |
|                            |                                                                                                             | Actualización permanente de la información a través de la página WEB y del correo electrónico.                                                      |                                                                                        | 1/01/2019          |
|                            |                                                                                                             | Incrementar la base de asociados. Programa de Afiliaciones. Programa de Participación.                                                              | Total de asociados en el mes-Total de asociados inicial/Total de asociados inicial*100 | 1/01/2019          |



# Perspectiva – Plan de Acción 2019- 2021

| PERSPECTIVA                         | OBJETIVOS ESPECIFICOS                                                                                                                                                        | INICIATIVAS                                                         | INDICADOR                                                       | FECHA DE INCIACION   |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------|
| CONOCIMIENTO TÉCNICA Y CAPACITACION | Lograr el 80% en capacitación y formación grupos: Junta Directiva, Comites, Representantes y suplentes., Directora y Auxiliar.                                               | Capacitación en participación social, legislación y normatividad.   | Número de personas capacitadas / Número de personas convocadas. | Marzo-Noviembre 2019 |
|                                     |                                                                                                                                                                              | Capacitación en estructura y funcionamiento de la EPS Sanitas       |                                                                 |                      |
|                                     | Lograr el desarrollo Institucional de la Asociación a través de la formación de: Junta Directiva(100%), Representantes(80%), comités(100%), Director(100%) y auxiliar(100%). | Capacitación: Plan de acción, Indicadores y control de gestión.     | Número de personas capacitadas / Número de personas convocadas. | 1/01/2019            |
|                                     |                                                                                                                                                                              | Apoyo, información y Seguimiento a la Gestion de los Representantes | Número de actividades cumplidas/ No de actividades propuestas.  | 1/01/2019            |



**GRACIAS**