

ASOCIACION DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

ACTA N° 006.

NOMBRE ASISTENTES	JUNTA DIRECTIVA o COMITÉS DE TRABAJO Carlos Gonzalez - CCCS Stella Sandoval - CCCS	
	EPS Margarita Ardito Bibiana Paola Marin - Trabajadora Social	

Fecha:	Lugar Reunión:	Hora inicio:
10/06/2019	Sala en Especialistas	11:30 am

1. OBJETIVO DE LA REUNION Y ORDEN DEL DIA

- Realizar análisis de los hallazgos del CCCS respecto a los motivos de insatisfacción que reportaron los usuarios con los servicios médicos suministrados por Bienestar Chapinero en el 2018
- Establecer compromisos respecto a la puesta en marcha de planes de mejora respecto a las PQR analizadas

3. ASUNTOS TRATADOS

1. Se realizó lectura del informe entregado por el CCCS.
2. Se mencionaron los cambios y aumento de actividades por nuevos usuarios (20.000) y cumplimiento de nueva legislación (RIAS); también por nuevos servicios (exámenes holter).
3. Se informó sobre situaciones de fraude por suplentación de pacientes, reclamo de medicinas de fallecidos, etc.
4. Se mencionaron los medidos de mejoramiento adoptados, como apertura de agenda de médicos los sábados, otros canales para autorizar servicios.
5. El jefe de autorizaciones presentó las situaciones respecto a las redes disponibles para los servicios y atendió las propuestas del CCCS.

4. COMPROMISOS			
DESCRIPCION		RESPONSABLE	
5. PROXIMA REUNION			
6. OBSERVACIONES			
<p>1. Se alerta sobre la necesidad de planear y monitorear de manera cercana la estrategia de realizar autorizaciones en los pisos 2 a 5 de Chapinero</p> <p>* Entrega del plan de el porcentaje con indicadores para el 10 julio /2019.</p>			
7. FIRMA ASISTENTES			
	NOMBRES	DOCUMENTO	FIRMA
JUNTA DIRECTIVA O COMITÉ DE TRABAJO	Stella Sandoval Carlos Gómez		
	Bibiana Páez		
PARTICIPANTES EPS e IPS.	Monsieur		
	Anderson Cuello Luis Adarve		
Hora terminada la Reunión: 1:10pm.			

# SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS		OBSERVACIONES	
NOMBRE IPS		SI	NO
Bienestar Chapinero { Especialidad Stella. Sandra Val. Citas Carlos Gonzalez }			
Nombre y cargo de quien realiza la visita: Stella Sanchez			
Nombre y cargo de quien recibe la visita: Carlos Gonzalez			
Fecha y Hora de la visita: 10-06-19 - 10:30 am.			
I. CALIDAD Y ACCESIBILIDAD		SI	NO
1. La IPS se encuentra ubicada en un sitio de fácil acceso al público.		✓	①
2. La IPS se encuentra identificada (tiene aviso exterior)		✓	②
3. La IPS cuenta con rampas y puertas de acceso que permitan el ingreso de personas en condiciones de movilidad reducida o en sillas de ruedas o coches.		✓	①
4. La IPS cuenta con señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.		✓	②
5. La IPS cuenta con Baño(s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de movilidad reducida.		✓	①
6. La distribución de los módulos de atención garantizan que durante la atención se guarde la debida reserva y privacidad.		✓	②
7. La IPS cuenta con sala de espera con su respectivo mobiliario (Sillas) acorde a las necesidades de la población usuaria y silletería identificada para la población preferencial.		✓	①
8. La IPS cuenta con buena iluminación y ventilación		✓	②
9. La IPS cuenta con elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores (Computador, impresora, entre otros)		✓	①
10. La IPS cuenta con un control de tiempos de atención o turnos. (Digiturno-Fichas para los turnos)		✓	②

Es necesario colocar cadenas y mamparas al ingreso de personas discapacitadas.

en el S. vivo se agrupan las personas en el módulo

hacen falta mobiliario, no es suficiente

11. La IPS cuenta con publicaciones informativas (Cartelera físicas o digitales).	✓	1		1	
12. La IPS cuenta con publicaciones sobre Derechos y deberes de los usuarios.	✓	2		2	
13. La IPS cuenta con publicaciones sobre los canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la IPS.	✓	2	Saltar	2	
14. La IPS cuenta con publicación sobre la ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones presentadas por los usuarios.	✓	2	Saltar	2	
15. La IPS cuenta con publicación sobre los Mecanismos de participación ciudadana.	✓	2	Saltar	2	
16. La IPS cuenta con Buzón de sugerencias (Papelería, bolígrafo)	✓	2	Saltar	2	
17. La IPS cuenta con un procedimiento de apertura y seguimiento de las sugerencias.	✓	2	Saltar	2	
18. La IPS cuenta con horario de atención ubicado en lugar visible.	✓	2	Saltar	2	
19. La IPS cuenta con un mecanismo de atención preferencial (ventanillas identificadas o mediante asignación de turno preferencial) para la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por su condición de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran.	✓	2		2	
20. La IPS cuenta con personal idóneo, el perfil del personal reúne los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.	✓	2		2	Programas de inducción y formación
21. La IPS cuenta con un proceso para la atención integral del usuario o esté debe tomar varios turnos o hacer varias filas. Realizar seguimiento a un caso por muestreo aleatorio.	✓	2		2	no cuenta
22. La IPS cuenta con un proceso de orientación, acompañamiento y gestión de las solicitudes que el usuario puede presentar de manera personalizada; escrita, telefónica, página "web" para recibir las peticiones instauradas.	✓	2		2	Mantener la población en buzones
II. SEGURIDAD					

23. La IPS cuenta con Vigilante o portero				①
24. La IPS cuenta con extintores con carga vigente				①
25. La IPS cuenta con brigadista				②
26. La IPS se encuentra debidamente señalizada desde el punto de vista de seguridad industrial (salida, salida de emergencia, botiquín, extintor, etc.)				①
27. La IPS cuenta con plan de Evacuación y plan de Emergencia de acuerdo a la población (Discapacidad)				②
<b>III. INSTALACIONES FISICAS</b>				
28. El piso se encuentra en buen estado ( no tiene baldosas rotas o le falta parte del piso)				①
29. Las paredes y techos se encuentran en buen estado de pintura				②
30. Las sillas de espera para los usuarios, se encuentran en buen estado				③
31. Las sillas interlocutoras se encuentran en buen estado				②
32. Se cuenta con caneca para los usuarios en zona de circulación.				①
33. Los baños estan en buen estado de funcionamiento y limpieza				②
<b>IV. ASPECTOS DEL PERSONAL</b>				
34. Los funcionarios portan el carnet de identificación de la entidad en un lugar visible				①
35. Los funcionarios se encuentran debidamente presentados con uniforme corporativo.				②
<b>V. MULTICANALES (información y Orientación)</b>				
36. Canal telefónico: La IPS cuenta con una línea local las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana y con una línea gratuita nacional. La entidad atiende y resuelve de fondo todas las llamadas que se hacen a estos números.				①
37. Canal web: La IPS cuenta con una página web institucional que ofrece a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos y hacer el correspondiente seguimiento de los mismos en tiempo real.				②
38. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas: Med. General				12 de Junio

39. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas Odontología	11 de Junio
40. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Paciente Crónico	11 de Junio
41. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Pediatría	12 de Junio
42. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Obstetricia.	10 y 11 de Junio
43. A cuanto tiempo (Horas) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Prioritaria y cuantos paciente hay en espera.	Disponibilidad inmediata 0 pacientes en espera
OBSERVACIONES: Lista de chequeo Versión 2-19	BUENAS PRACTICAS
<p>Reunión con el coordinador de Autorización y cuentas medicas Sr. Anderson Cuellar Sobano</p>	