

ASOCIACION DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

ACTA N° 007

NOMBRE ASISTENTES	JUNTA DIRECTIVA o COMITÉS DE TRABAJO Carlos Gonzalez.	
	IPS.	EPS Johanna Moreno - Coordinadora Administrativa. Paula Peña - Trabajo Social. Margarita Ardelo - EPS.

Fecha:	Lugar Reunión:	Hora inicio:
17 junio 2019	Clínicos IPS.	9:30

1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

- 1- Visita de Observación IPS.
- 2- Entrega análisis de resultados PAR año 2018.
- 3- Varios.

3. ASUNTOS TRATADOS

1. Se socializa la observación de la lista de chequeo, la IPS informa los cambios y planes de mejora al respecto.
2. Se socializa el informe y se entrega el informe para revisión y seguimiento y respuesta de Clínicos a Aliansa EPS. y posterior respuesta a la ASU.
 * Las autorizaciones saldrá con la autorización y realizará el pago en caja.

4. COMPROMISOS

DESCRIPCION	RESPONSABLE
Respuesta al informe por parte de Elivicos.	17 Julio / 2019.

5. PROXIMA REUNION

Por programar.

6. OBSERVACIONES

1. Señalización en braille aproximadamente en un mes, las observaciones se registran en la lista de chequeo.

7. FIRMA ASISTENTES

	NOMBRES	DOCUMENTO	FIRMA
JUNTA DIRECTIVA O COMITÉ DE TRABAJO	Jhano Horno Paola Andea Pora Carlos González		
PARTICIPANTES EPS	Margarita Piedra		

Hora terminada la Reunión: 11:30 am

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS	
NOMBRE IPS <i>Clinicas Programar SAs IPS</i>	Nombre y cargo de quien realiza la visita <i>Carlos G. Gonzalez B. Comité C. y E. S.</i>
Fecha y Hora de la visita <i>9:30 visita. 17 junio 2015</i>	Nombre y cargo de quien recibe la visita <i>Yolanda Peña. (Trabajador social) Johana Maestre. (Coord. Administrativo)</i>
I. CALIDAD Y ACCESIBILIDAD	OBSERVACIONES
1. La IPS se encuentra ubicada en un sitio de fácil acceso al público.	<input checked="" type="checkbox"/>
2. La IPS se encuentra identificada (tiene aviso exterior)	<input checked="" type="checkbox"/>
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.	<input checked="" type="checkbox"/> <i>brexador.</i>
4. La IPS cuenta con señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.	<input checked="" type="checkbox"/> <i>no Braille</i>
5. La IPS cuenta con Baño(s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de movilidad reducida.	<input checked="" type="checkbox"/> <i>2º piso fuera de servicio. y al subir ya estaba por quemarse</i>
6. La distribución de los módulos de atención garantizan que durante la atención se guarde la <u>debida reserva y privacidad.</u>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Se logró mantener la adecuación de las sillas</i>
7. La IPS cuenta con sala de espera con su respectivo mobiliario (Sillas) acorde a las necesidades de la población usuaria y sillafería identificada para la <u>población preferencial.</u>	<input checked="" type="checkbox"/>
8. La IPS cuenta con buena iluminación y ventilación	<input checked="" type="checkbox"/>
9. La IPS cuenta con elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores (Computador, impresora, entre otros)	<input checked="" type="checkbox"/>
10. La IPS cuenta con un control de tiempos de atención o turnos. (Turno-Fichas para los turnos)	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Hay un orientador</i>

11. La IPS cuenta con publicaciones informativas (Cartelera físicas o digitales).	/	Identificación de pacientes / derechos / deberes / Jaqueo de
12. La IPS cuenta con publicaciones sobre Derechos y deberes de los usuarios.	/	
13. La IPS cuenta con publicaciones sobre los canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la IPS.	X	Urne x parte de las funciones - Remembran dejan este proceso en demando de
14. La IPS cuenta con publicación sobre la ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones presentadas por los usuarios.	/	Atención usuarios y buzones.
15. La IPS cuenta con publicación sobre los Mecanismos de participación ciudadana.	X	NO hay evidencia para publicación de la BQ (SI hay cambio su ubicación)
16. La IPS cuenta con Buzón de sugerencias (Papelera, bolígrafo)	X	Jedar x que haya. Papelera y fomer de servicio
17. La IPS cuenta con un procedimiento de apertura y seguimiento de las sugerencias.	/	Está a cargo de la trabajadora social.
18. La IPS cuenta con horario de atención ubicado en lugar visible.	/	
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.	X	NO SE evidencia. SI hay en cada caso - En digitura SI
20. La IPS cuenta con personal idoneo, el perfil del personal reúne los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.	/	Preguntas Inducción y expectativas. Si por áreas, semanalmente y a cada una persona
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.	/	¿due es proceso Ita?
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.	/	El sistema controla tiempos de espera de caja - autogramas - correo electrónico de BQ
II. SEGURIDAD		

Había (2) orientadores.
 No hay hoy. / entera en desayunando y luego.
 Hay 3 brigadistas con brazalete.

23. La IPS cuenta con Vigilante o portero	<input checked="" type="checkbox"/>	
24. La IPS cuenta con extintores con carga vigente	<input checked="" type="checkbox"/>	
25. La IPS cuenta con brigadista	<input checked="" type="checkbox"/>	
26. La IPS se encuentra debidamente señalizada desde el punto de vista de seguridad industrial (salida, salida de emergencia, botiquín, extintor, etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	
27. La IPS cuenta con plan de Evacuación y plan de Emergencia de acuerdo a la población (Discapacidad)	<input checked="" type="checkbox"/>	
III. INSTALACIONES FISICAS		
28. El piso se encuentra en buen estado (no tiene baldosas rotas o le falta parte del piso)	<input checked="" type="checkbox"/>	en general bien pero la escalera de acceso debe mejorarse.
29. Las paredes y techos se encuentran en buen estado de pintura	<input checked="" type="checkbox"/>	
30. Las sillas de espera para los usuarios, se encuentran en buen estado	<input checked="" type="checkbox"/>	
31. Las sillas interoculoras se encuentran en buen estado	<input checked="" type="checkbox"/>	
32. Se cuenta con caneca para los usuarios en zona de circulación.	<input checked="" type="checkbox"/>	
33. Los baños estan en buen estado de funcionamiento y limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>	2º piso en mantenimiento / se puso en funcionamiento.
IV. ASPECTOS DEL PERSONAL		
34. Los funcionarios portan el carnet de identificación de la entidad en un lugar visible	<input checked="" type="checkbox"/>	excelente.
35. Los funcionarios se encuentran debidamente presentados con uniforme corporativo.	<input checked="" type="checkbox"/>	
V. MULTICANALES (Información y Orientación)		
36. Canal telefónico: La IPS cuenta con una línea local 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.	<input checked="" type="checkbox"/>	X autorizamos de línea Cell Center 7450685 de Tama IPM la ESS. Saludo de Tama IPM de página de Clinica - PQR y dejar los datos
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.	<input checked="" type="checkbox"/>	
38. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas: Med. General		A 2 días

39. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas Odontología	1 día
40. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Paciente Crónico	2 dias
41. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Pediatría	2 dias
42. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Obstetricia.	1 dia
43. A cuanto tiempo (Horas) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Prioritaria y cuantos paciente hay en espera.	1 a 3 horas - 2 pacientes en espera.
OBSERVACIONES: Lista de chequeo Versión 2-19	BUENAS PRACTICAS
<p>Gratificación en un mes por implementa Se atienden 33.000. 105 casos de Aicardiel.</p>	

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD

COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

Análisis de las causales de insatisfacción que reportaron los usuarios con respecto a los servicios de salud suministrados por Clínicos en el año 2018

25 de mayo de 2019