

ASOCIACION DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

ACTA N°

008

JUNTA DIRECTIVA o COMITÉS DE TRABAJO

Carlos González.

NOMBRE ASISTENTES

EPS

Margarita Acosta.

IPS

Angela Guerrero.

Fecha:

28-06-2019.

Lugar Reunión:

Colina Bienestar IPS.

Hora inicio:

9:30am.

1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

1. Entrega informe comportamiento PAR.
2. Socialización de resultados año 2018.
3. Lista de chequeo, observación de la Sede.

3. ASUNTOS TRATADOS

1. Entrega de los informes y explicación de los motivos y el análisis realizados. Se entrega formato con discriminación por motivos y se solicita a la IPS emitir su respuesta o plan de mejora frente a cada motivo.
2. La Respuesta al plan de mejoramiento debe ser emitida por escrito y enviada a Aliansalud EPS.

4. COMPROMISOS

DESCRIPCION

RESPONSABLE

4. Compromisos.

- Entrega de Resultados y respuesta al Informe.
30 Julio/2019.

Responsables:

JFS Dra Angela Guerrero.

5. PROXIMA REUNIÓN

Por Pactar en Segundo Semestre 2019.

6. OBSERVACIONES

- Tener en cuenta las sugerencias y recomendaciones que da la ASU frente a los motivos, si son o no viables.
- frecuencia de las Actividades y cantidad de las actividades realizadas.
- Impacto de las Acciones tomadas.

7. FIRMA ASISTENTES

	NOMBRES	DOCUMENTO	FIRMA
JUNTA DIRECTIVA O COMITÉ DE TRABAJO	Angela ofi Guerrero Lodino Carlos Gonzalez		
PARTICIPANTES EPS	Margareta Ardila		

Hora terminada la Reunión: 11:15am.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

NOMBRE IPS Bienestar Colina		Nombre y cargo de quien recibe la visita Angela Rfa Guerrero Coordinador sede (CE)	
Fecha y Hora de la visita 9:30 am		OBSERVACIONES	
1. CALIDAD Y ACCESIBILIDAD			
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"/>	
4.La IPS cuenta con señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"/>	
6.La distribución de los módulos de atención garantizan que durante la atención se guarde la debida reserva y privacidad.		<input checked="" type="checkbox"/>	
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.		<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. (Digiturno-Fichas para los turnos)		<input checked="" type="checkbox"/>	
11.La IPS cuenta con publicaciones informativas (Cartelera físicas o digitales).		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Presencia	
		Está en proceso de implementación - Señalética	
		mejoran la posibilidad de privacidad.	

12. La IPS cuenta con publicaciones sobre Derechos y deberes de los usuarios.	✓	En Buzón de sugerencias e ideas.
13. La IPS cuenta con publicaciones sobre los canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la IPS.	✓	en el registro de usuarios (check)
14. La IPS cuenta con publicación sobre la ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones presentadas por los usuarios.	✓	
15. La IPS cuenta con publicación sobre los Mecanismos de participación ciudadana.	✓	Foro de opinión e inscripción Asociación y espacios físicos.
16. La IPS cuenta con Buzón de sugerencias (Papelería, bolígrafo)	✓	Buzón x la existencia de repentin y de buzones
17. La IPS cuenta con un procedimiento de apertura y seguimiento de las sugerencias.	✓	Socializar el proceso con los funcionarios
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.	✓	Diferenciar: buzones que las autorizaciones se el 2º piso y en el 3er piso (en cuartos de botellas)
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.	✓	Se presenta. Archivo con los antecedentes por ser veros tomados (sucesos de inducción)
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.	✓	Se cuenta cada caso x el orientador
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.	✓	En atención usuario.
II. SEGURIDAD		
23. La IPS cuenta con Vigilante o portero	✓	
24. La IPS cuenta con extintores con carga vigente	✓	
25. La IPS cuenta con brigadista	✓	Equipo de brigadistas. / Elevar un individuo

26. La IPS se encuentra debidamente señalizada desde el punto de vista de seguridad industrial (salida, salida de emergencia, botiquín, extintor, etc.)						
27. La IPS cuenta con plan de Evacuación y plan de Emergencia de acuerdo a la población (Discapacidad)						generado de fondo de discapacidad.
III. INSTALACIONES FISICAS						
28. El piso se encuentra en buen estado (no tiene baldosas rotas o le falta parte del piso)						
29. Las paredes y techos se encuentran en buen estado de pintura						
30. Las sillas de espera para los usuarios, se encuentran en buen estado						
31. Las sillas interlocutoras se encuentran en buen estado						
32. Se cuenta con caneca para los usuarios en zona de circulación.						
33. Los baños estan en buen estado de funcionamiento y limpieza						
IV. ASPECTOS DEL PERSONAL						
34. Los funcionarios portan el carnet de identificación de la entidad en un lugar visible						Se ha sido revisado / mejoran
35. Los funcionarios se encuentran debidamente presentados con uniforme corporativo.						Mejoran.
V. MULTICANALES (información y Orientación)						
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.						poner a sábado de 7am a 9pm. ya 1pm -
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.						ok. hacer validaciones / implementar seguimiento.
38. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas: Med. General						(2 días), 1 día
39. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas Odontología						(2 días)
40. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Paciente Crónico						para el martes 2 julio (4.) Sábado (2)
41. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Peditría						Jueves 4 julio (7. citas)

42. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Obstetricia.	3 Julio (citas)
43. A cuanto tiempo (Horas) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Prioritaria y cuantos paciente hay en espera.	en prioritario (1) - citas no programadas (5 citas)
OBSERVACIONES: Lista de chequeo Version 2-19	
<p>Heriberto x la Dr. Angela Guzman: Satisfactoria la atención.</p>	<p>BUENAS PRACTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vacunación con refuerzo, es un proceso medido en la atención - Intención de terminología médica a las feministas

TOTAL DE INCIDENTES REPORTADOS BIENESTAR COLINA				
AÑOS 2016 – 2017 – 2018 – efectividad de las acciones de mejora				
Aumento (>) o Disminución (<) en las causales				
CAUSALES	2016	2017	2018	(>) (<)%
ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	90	88	148	>68%
INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	55	65	86	>32%
INCONF. SERVICIO ADMINIS. INST. POS	47	39	34	<13%
FALLA COMUNICAC. MEDICO PACIENTE POS	18	33	62	>88%
DEMORA ATENCION SERV. MEDICO INST. POS	33	15	26	>73%
INCONS. ATENCION LABORATORIO	12	18	11	<61%
FALLAS EN COMUNICACION CALL INST. POS	7	2	3	>50%
FALLA SERVICIO ODONTOLOGIA INST. POS	3	9	4	<45%
INCONF. MANEJO MEDICO INST. POS	38	24	15	<63%
COBRO INJUSTIFICADO INST. POS	1	7	3	<43%
INCONF. ADMINIS. INST. POS	12	4	5	>25%
FALLA SERVICIO LABORATORIO POS	2	2	-	<100%
INCONF. TEMA HISTORIA CLINICA INST.POS	1	-	1	>100%
TOTAL GENERAL (en 2015/419)	319	306	398	>30%
Promedio población de usuarios asignada	71.697	76.194		

ANEXO AL INFORME PQR COLINA 2018

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 Bienestar Colina en el año 2018

25 de mayo de 2019