

ASOCIACION DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

ACTA N° 009.

Fecha:	Lugar Reunión:	Hora inicio:
04-07-2019	Calle 38	9:30 am

1. OBJETIVO DE LA REUNION Y ORDEN DEL DIA

- Presentar el informe "Análisis de las causas de insatisfacción que reportaron los usuarios de Parque Nacional en 2018" del C.C.C.S.
- Recibir retroalimentación respecto de las medidas de mejora adoptadas por Parque Nacional.

3. ASUNTOS TRATADOS

- Se entrega a la Coordinadora de Parque Nacional el informe.
- Se trata el tema de divulgación del informe a los distintos equipos de trabajo.
- Se detallan las estadísticas del informe respecto a PQR aceptadas, las más frecuentes, etc.
- Se tratan las propuestas del CCCS para la disminución de las PQR.
- Se informa sobre las medidas de mejora para la disminución de motivos de reclamo.
- Se menciona la introducción de un nuevo módulo de transacciones rápidas y el digiturno, con cédula, para tener insamos de validación de la atención o manejo en casos de población que no deba venir a la oficina (Ej: por cancer).

4. COMPROMISOS

DESCRIPCION	RESPONSABLE
- Entregar respuesta escrita al informe presentado el día 5-08-2019.	Aliansalud

SSR

5. PROXIMA REUNIÓN

6. OBSERVACIONES

- Se mencionan las medidas adoptadas que han sido muy efectivas, lo cual se evidencia en la disminución de motivos de reclamo.
- Se precisan las responsabilidades de los brigadistas.
- se trata la generación de cultura de servicio DIARIO.

7. FIRMA ASISTENTES

	NOMBRES	FIRMA
JUNTA DIRECTIVA O COMITÉ DE TRABAJO	Stella Sandoval R Carlos González	
PARTICIPANTES EPS	Paola Torres López Morgante Ordino	

Hora terminada la Reunión:

- Se introducen turnos nocturnos nocturnos en autorizaciones.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO ALIANSALUD EPS

ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

NOMBRE OFICINA	Nombre de los integrantes de la Asociación de Usuarios que realizan la visita		
<i>Aliansalud Parque Hal</i>	<i>Stella Sandoval Carlos E. Gonzalez S.</i>		
Fecha y Hora de la visita	Nombre y cargo de quien acompaña la visita		
<i>9:30 am</i>	<i>Pablo Torres Lopez Coordinador de Oficina.</i>		
I. CALIDAD Y ACCESIBILIDAD	SI	NO	NA
OBSERVACIONES			
1. La Oficina de Atención al Usuario se encuentra ubicada en un sitio de fácil acceso al público.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2. La Oficina de Atención al Usuario se encuentra identificada (tiene aviso exterior)	<input checked="" type="checkbox"/>		
3. La Oficina de Atención al Usuario 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 Oficina de Atención al Usuario cuenta con señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.	<input checked="" type="checkbox"/>		
5. La Oficina de Atención al Usuario 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 Oficina de Atención al Usuario cuenta con sala de espera con su respectivo mobiliario (Sillas) acorde a las necesidades de la población usuaria.	<input checked="" type="checkbox"/>		
8. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con buena iluminación y ventilación	<input checked="" type="checkbox"/>		
9. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores	<input checked="" type="checkbox"/>		
10. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con un control de tiempos de atención o turnos. (Digiturno-Fichas para los turnos)	<input checked="" type="checkbox"/>		
11. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con publicaciones informativas (Cartelera física o digitales).	<input checked="" type="checkbox"/>		
12. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con Buzón de sugerencias (Papelería, bolígrafo)	<input checked="" type="checkbox"/>		<i>Suministrar hojas (t del 10)</i>
13. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con un procedimiento de apertura y seguimiento de las sugerencias.	<input checked="" type="checkbox"/>		<i>Se abrió Buzón.</i>
14. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con horario de atención ubicado en lugar visible.	<input checked="" type="checkbox"/>		
15. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con un mecanismo de atención preferencial (ventanillas identificadas o mediante asignación de turno preferencial)	<input checked="" type="checkbox"/>		
16. La atención al usuario se realiza en un solo proceso o debe tomar varios turnos o realizar varias filas.	<input checked="" type="checkbox"/>		
II. SEGURIDAD			
17. Hay Vigilante o portero	<input checked="" type="checkbox"/>		
18. La oficina cuenta con extintores	<input checked="" type="checkbox"/>		
19. La oficina cuenta con brigadista	<input checked="" type="checkbox"/>		

20. La oficina se encuentra debidamente señalizado desde el punto de vista de seguridad industrial (salida, salida de emergencia, botiquín, extintor, etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. La oficina cuenta con plan de Evacuación y Emergencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
III. INSTALACIONES FISICAS				
22. El piso se encuentra en buen estado (no tiene baldosas rotas o le falta parte del piso)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23. Las paredes y techos se encuentran en buen estado de pintura	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24. Las sillas de espera para los usuarios, se encuentran en buen estado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25. Las sillas interlocutoras se encuentran en buen estado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26. Se cuenta con caneca para los usuarios (en zona de circulación)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27. Los baños estan en buen estado de funcionamiento y limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
IV. ASPECTOS DEL PERSONAL				
28. Los funcionarios portan el carnet de identificación de la Empresa en un lugar visible	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29. Los funcionarios se encuentran debidamente presentados con uniforme corporativo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
OBSERVACIONES: Lista de chequeo Versión 2-20		BUENAS PRACTICAS		
		<ul style="list-style-type: none"> - Generar cultura de formación de atención al usuario. con los funcionarios (15 perims) - Autorizaciones email (web) - Ampliación turnos procesos Autorizaciones 		

TOTAL DE INCIDENTES REPORTADOS ALIANSALUD PARQUE NACIONAL				
AÑOS 2016 – 2017 – 2018 – efectividad de las acciones de mejora				
Aumento (>) o Disminución (<) en las causales				
CAUSALES	2016	2017	2018	(>) (<)%
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA	47	40	32	<
INCONS. ATENCION OFICINA	36	44	30	<
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION	39	20	19	<
INCONF.INFORMACIÓN INCAPACIDAD	4	5	2	<
INCONF. ADMINISTRACION OFICINA	2	3	1	<
INCONF.AUTORIZACION NIVEL OFICINA	8	6	-	<
TOTAL GENERAL (en 2015/156)	136	118	84	<
Cantidad turnos atendidos	227.703	213.017		

ANEXO AL INFORME PQR ALIANSALUD PARQUE NACIONAL 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 Parque Nacional en el año 2018

25 de mayo de 2019