

ASOCIACION DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

ACTA N° 015

Fecha: 6 Nov 2019.	Lugar Reunión: Bienestar Colina.	Hora inicio: 9:30am.
-----------------------	-------------------------------------	-------------------------

1. OBJETIVO DE LA REUNION Y ORDEN DEL DIA

1. Seguimiento al informe de PAR y plan de mejoramiento.
2. Lista de chequeo IPS.

2. ASUNTOS TRATADOS

1. Explicación de Don Carlos sobre cual ha sido el proceso y la trayectoria de la ASU en la revisión de los PAR y las visitas de la ASU a las IPS.
Cantidad usuarios PAS: 54.725 usuarios asignados a Bienestar Colina, Asignación de 13.200 de Cruz Blanca.
2. Se revisan las planillas de Asistencia a Capitalización.
3. Se revisa punto a punto la lista de chequeo.

3. COMPROMISOS

DESCRIPCION	RESPONSABLE
Confirmar la entrega de los PAR y cantidades desde la IPS a la ASU.	B. Sierra Marín.

4. PROXIMA REUNION

20 Noviembre en Bienestar Chapinero.

5. OBSERVACIONES

- ① Solicitar a la IPS el proceso de PAR y Cantidades de la IPS.
- ② Se reinician los turnos de capacitación. cambios de proveedor, comunicación adecuada. Sensibilizando tiempos de espera.
- ③ Se revisa formato con el plan de llegada. Se diligencia el Seguimiento en dicho formato.

6. FIRMA ASISTENTES

	NOMBRES	FIRMA
INTEGRANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Carlos Gonzalez.	
PARTICIPANTES EPS	Estephania Pinzon. Bibiana Manin. Margarita Ardila	Estefi. - Bibiana Manin
Hora terminada la Reunión:	11:10 am	

E. Neive Sore 2019
Fecha 10.01.15

PROCESO / AREA	MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL DE LA ASU BIENESTAR SOLINA	PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL BIENESTAR CHAPINERO	OPORTUNIDADES DE MEJORA BIENESTAR IPS
OPORTUNIDAD AGENDAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> INCONSISTENCIAS EN AGENDAMIENTO NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA PARA ESPECIALIDAD SOLICITADA INCONF. POR CANCELACION DE CITA NO OPORTUNIDAD DE CITA SEGUN NUEVO HORARIO INCONF. POR NO INFORM. A TIEMPO DE LA CANCELACION DE LA CITA 	<ul style="list-style-type: none"> Concientizar a los usuarios acerca de la necesidad de extender el tiempo de consulta, por ejemplo en adultos mayores con múltiples patologías. Continuar con las acciones pedagógicas respecto a la obligación de los usuarios de llegar a tiempo a las citas médicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisar y ajustar las programaciones de citas cuando hay cambio de médico y el nuevo no tiene el mismo horario del anterior. Atender casos puntuales que requieran prioridad por múltiples reprogramación de citas por parte de la IPS. Concientizar a los usuarios acerca de la necesidad de extender el tiempo de consulta, por ejemplo en adultos mayores con múltiples patologías. Continuar con las acciones pedagógicas respecto a la obligación de los usuarios de llegar a tiempo a las citas médicas. 	<ol style="list-style-type: none"> Se efectúa un Monitoreo 2 veces al día desde Call Center Mantenimiento de agenda, en Tiempos inferiores a lo contemplado en la normatividad vigente. Seminarización diaria para seguimiento. Cuando el indicador se encuentra en rojo, se genera alerta Contratación de Talento Humano para horas extras enfocadas a mejorar y garantizar oportunidad en Sede. Se cuenta con Talento Humano (Analista), de Agendas, quien es la persona encargada del seguimiento y validación de causales de cancelación. Se da la directriz de No-cancelación de agendas sin notificación previa a un mes. Se realiza apertura de agendas a 6 meses, con monitoreo y control diario. Proceso de Escalonamiento (lista de espera), donde se gestionan los casos reportados desde Call Center y las diferentes vías de notificación.
AUTORIZACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ATENCIÓN DE AUTORIZACIONES INCONF. POR EL PROCESO AUTORIZACIONES INST. POS INCONF. PROVEEDOR AUTORIZADO INST. POS DEMORA EN LA RESPUESTA AUTORIZACIONES INST. POS INCONF. SOBRE DECISION AUTORIZACIONES INST. POS 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar el procedimiento de respuesta a autorizaciones, para identificar el porqué de las demoras presentadas y adoptar las medidas de remediación. Facilitar el abordaje del Líder de Autorizaciones por parte de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisar el procedimiento de respuesta a autorizaciones, para identificar el porqué de las inconformidades y demoras presentadas y adoptar las medidas de remediación. Facilitar el abordaje del Líder de Autorizaciones por parte de los usuarios. Disponer de una fila exclusiva para facturación de citas. 	<ol style="list-style-type: none"> Se cuenta con Área de Jefatura de Autorizaciones, en donde se atienden los requerimientos relacionados. Se elabora un proceso técnico, y se desarrolla una plataforma especial para radicación (Bitácora Deifos) Capacitación al Talento Humano (Inducción y Reinducción a personal nuevo y antiguo) en procesos de: Facturación, Radicación y humanización de los servicios de salud. Se modifica el proceso General de autorizaciones, donde se Sectoriza en Sede (disgregación), de áreas destinadas para Facturación y Autorizaciones de forma individual, logrando disminución de tiempos de espera.
SERVICIO ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> INCONF. SERVICIO PERSONAL DE RECEPCION, FACTURACION, SEGURIDAD, ENTRE OTROS INCONF. SERVICIO DEL PERSONAL DE OTROS PROFESIONALES (TERAPIAS), FARMACIA, OTROS INCONF. SERVICIO DEL PERSONAL DE LABORATORIO Y/O AYUDAS DIAGNÓSTICAS 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer estímulos o llamados de atención en respuesta al comportamiento del personal en general. Continuar con los planes de inducción, capacitación y reinducción de personal para alcanzar el cambio deseado en las disposiciones y actitudes del capital humano. 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer estímulos o llamados de atención en respuesta al comportamiento del personal en general. Continuar con los planes de inducción, capacitación y reinducción de personal para alcanzar el cambio deseado en las disposiciones y actitudes del capital humano. Contar en la sede administrativa con una persona con autoridad en la toma de decisiones (por el tras lado del coordinador médico y la sede especialistas). 	<ol style="list-style-type: none"> Capacitación de todo el personal de líneas de frente en temas de: Servicio, Seguridad del Paciente, Humanización de Servicios de Salud, Comunicación asertiva. Verificación de condiciones de Servicio: Inicio de la Jornada Laboral y cierre de Sedes

— Standardizar procesos para la
operatividad del y mejorar la
pediatría y ginecología por
uno mismo. (3) (3) (3) (3)
— On contabilidad tablets humano.

Aplicación en Excel,
de todos los revisiones
Sensifon de oportunidad
caus de exalamamientos.
- Puse en el cell Parent

OK. Se reforzaron los
servicios para mejorar
la atención.

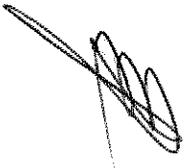
Mejora Tecnología
Delfos.

Para la contingencia del
aumento de pacientes:
Línea de Frente (1) persona.
Medios (1) Senales.
Cell center inventos sujetos (3)
Incentivos de felicitaciones
y reconocimientos.

MANEJO MÉDICO INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • INCONFORMIDAD CON LA ORDEN MÉDICA O FORMATO DEL CTC • DEMORA ATENCIÓN SERVICIO MÉDICO INST. POS • FALLA COMUNICACIÓN MÉDICO PACIENTE INST. POS • FALLA COMUNICACIÓN OTROS PROFESIONALES (TERAPIAS, AUXILIARES DE ENFERMERÍA, OTROS) INST. POS • DEMORA EN LA TOMA DE EXÁMENES Y/O AYUDAS DIAGNÓSTICAS • DEMORA EN APLICACIÓN DE MEDICAMENTO O PROCEDIMIENTO REALIZADO • INCONF. TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO • ACTTUD DEL ODONTÓLOGO INST. POS 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento a la falta de comunicación a través de encuestas oportunas después de la consulta -por la web o call center- para detectar a tiempo inconvenientes en el tratamiento o medicación y que puedan ser contraproducentes para el paciente. • Continuar con las reuniones periódicas de seguimiento y de atención a los casos particulares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento a la falta de comunicación a través de encuestas oportunas después de la consulta -por la web o call center. • Notificar al personal administrativo los cambios de consultorio, para que puedan orientar a los pacientes. • Continuar con las reuniones periódicas de seguimiento y de atención a los casos particulares. • Realizar seguimiento a la falta de comunicación a través de encuestas oportunas después de la consulta -por la web o call center. • Notificar al personal administrativo los cambios de consultorio, para que puedan orientar a los pacientes. • Continuar con las reuniones periódicas de seguimiento y de atención a los casos particulares. • Separar las agendas de los médicos generales de las citas prioritarias, para evitar que se degrade el tiempo de espera de las citas de medicina general. • Optimizar los procedimientos de asignación de citas de crónicos, vacunación y autorización de laboratorios por parte de la enfermera jefe, que se demoran de manera injustificada. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de procesos MIRPES, acorde a lo contenido en la Resolución 1885/2018. 2. Unidad de Gestión con desarrollo de Plataforma MIRPES Delfos, para seguimiento monitoreo y atención a requerimientos notificados desde EPS, Coordinaciones y diferentes vías de comunicación. 3. Proceso de Inducción y Reinducción frente a ordenamiento en plataforma gubernamental MIRPES. 4. Socialización de Atención Humanizada, Y relación Médico - Paciente a todos los profesionales responsables de la atención en sedes.
LABORATORIO	<ul style="list-style-type: none"> • DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS • INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO EN LA TOMA DE MUESTRAS • DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS • INCONSISTENCIA EN EL CONTENIDO O RESULTADO • PÉRDIDA DE RESULTADOS O ENTREGA CRUZADA 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar los procedimientos relacionados con la atención en el laboratorio, para disminuir las demoras en la entrega de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar los procedimientos relacionados con la atención en el laboratorio, para disminuir tiempos de espera. • Disponer de mayor cantidad de personal para la toma de muestras. • Disponer de instalaciones más amplias, acordes al volumen de usuarios que atienden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reforzamiento el talento humano en la sede chapinero ingresará 1 auxiliar más para toma de muestra y adicional en cada sede ingresará una persona para soporte de los procesos en los cuales se presentan novedades en el servicio y adicional guiarán a los usuarios sobre necesidades particulares. • Se inicio búsqueda de local para sede Colina con el fin de mitigar las inconformidades por infraestructura. • Se realizó cambio tecnológico de los equipos de cómputo e impresoras de stiker con el fin de mejorar los tiempos de ingreso. • Se continuará reforzando en los puntos de atención y facturación de las sedes y personal asistencial.
CALL CENTER	<ul style="list-style-type: none"> • LLAMADA QUE INGRESO PERO ES DEMORADO O NO LO COMUNICA CON AGENTE INST. POS • LLAMADA QUE NO INGRESA INST. POS 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los ajustes del caso, a partir de los indicadores del Call. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los ajustes del caso, a partir de los indicadores del Call. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se efectúa un monitoreo 2 veces al día desde Call Center, seguimiento y retroalimentación de acuerdo con los resultados de los indicadores de la IPS. • Ampliación del horario de atención en la línea de atención a partir del 1 de noviembre de 2016 lunes a viernes 6 am a 9 pm y sábado de 7 am a 1 pm.

<p>se sta aud: Fondo el manio medico Industrial Com muerio avertura.</p>	<p>Comentarios de la auxilio de enfermeria para hacer reportes de los NIPes, en cualquier caso el auxiliar.</p>
<p>Se adquirio x la I.F.S Sede en Cerrojas para procesar las muestras..</p>	<p>Hoyera el servicio y analisis.</p>
<p>Se estan terminando todos los indicadores</p>	<p>para mejorar el servicios.</p>

<p>COBRO CUOTA MODERADORA</p> <ul style="list-style-type: none"> • INCONF. COBRO CUOTA MODERADORA • INCONF. COBRO COPAGO HOSPITALIZACION O PROCED.AMBUL. INST. POS 	<p>IPS COLINA NO REGISTRA ESTA CAUSAL</p>	<p>• Hacer pedagogía sobre la legislación vigente acerca de los cobros de cuota moderadora.</p>	<p>* La IPS cuenta con publicación en televisores y afiches sobre el valor a pagar por cuotas moderadoras y copagos.</p>
<p>INSTALACIONES / INFRAESTRUCTURA/ SUMINISTROS</p> <ul style="list-style-type: none"> • INSUFICIENCIA DE SILLAS EN SALAS DE ESPERA • INCONF. ESTADO ZONAS COMUNES • NCONS.ADMINISTRATIVAS ESPECIALES (ACONDBIONAMIENTO ZONAS, CONSTRUCCION, AMPLIACION, ETCI" • INCONF. ESTADO O FALTA ELEMENTOS QUIRÚRGICOS HOSPITALARIOS Y/O AMBULATORIOS 	<p>IPS COLINA NO REGISTRA ESTA CAUSAL</p>	<p>• Asegurar el cumplimiento de las medidas de higiene y seguridad ocupacional para los eventos de remodelación, como es el caso de instalación del elevador en Especialistas. • Revisar los picos de atención en el laboratorio y las salas de espera de consultorios, por cuanto faltan sillas, en especial para personas mayores, discapacitadas o muy enfermas. • Asegurar la disponibilidad y óptimas condiciones de los baños para usuarios.</p>	<p>*Para las actividades de adecuación, cambios, mejoras etc en infraestructura se cuenta con personal calificado en el desarrollo y normas de seguridad. *La IPS cuenta con mobiliario acorde a las necesidades; se adicionaron sillas en las salas de atención primer piso sede Chapinero donde se identificaron mayores volúmenes. *Los baños se encuentran distribuidos por piso y su cuidado e higiene cumple con el horario establecido en el horario de limpieza.</p>



1	1
1	1

Carlos E. Corralles S. ~~_____~~
 C.E.C.S.

~~_____~~

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

NOMBRE IPS	Nombre y cargo de quien realiza la visita
Bienestar Colima	Carlos E. González (Comite CES-ASU)
Fecha y Hora de la visita 6-11-19 9:30 am.	Nombre y cargo de quien recibe la visita Estefanía Riverón (Coord. de Educ. de REI) Bibiana Havin (Trabajadora social)
I. CALIDAD Y ACCESIBILIDAD	
1. La IPS se encuentra ubicada en un sitio de fácil acceso al público.	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
2. La IPS se encuentra identificada (tiene aviso exterior)	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input 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.	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
4. La IPS cuenta con señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input 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.	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
6. La distribución de los módulos de atención garantizan que durante la atención se guarde la debida reserva y privacidad.	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
7. La IPS cuenta con sala de espera con su respectivo mobiliario (Sillas) acorde a las necesidades de la población usuaria y sillería identificada para la población preferencial.	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
8. La IPS cuenta con buena iluminación y ventilación	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
9. La IPS cuenta con elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores (Computador, impresora, entre otros)	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
10. La IPS cuenta con un control de tiempos de atención o turnos. (Digulmo-Fichas para los turnos)	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
11. La IPS cuenta con publicaciones informativas (Carteleros físicos o digitales).	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES

aseen ser,

Se avocaron a - Atención usuarios de edad y adultos.

Se avocaron a - Atención usuarios informales.

mejorar la intimidad.



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.	✓		
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.	✓	Buzón.	
16. La IPS cuenta con Buzón de sugerencias (Papelaría, bolígrafo)	✓	Abta bolígrafo.	
17. La IPS cuenta con un procedimiento de apertura y seguimiento de las sugerencias.	✓	Evidencia de haber los usuarios su llamada.	
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 requerían.	✓		
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.	✓	Verifican capacitaciones Evidencia	OK
21. La IPS cuenta con un proceso para la atención integral del usuario o este debe tomar varios turnos o hacer varias filas. Realizar seguimiento a un caso por muestreo aleatorio.	✓	Verifican - torrens de turnos,	
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.	✓	Verifican en atención usuarios.	
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	✓	Verifican de capacitación de brigadistas al 30 de octubre.	

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)	✓			Revisión las condiciones de evacuación.
III. INSTALACIONES FISICAS				
28. El piso se encuentra en buen estado (no tiene baldosas rotas o le falla 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	✓			OK. uniformados y con carnet.
35. Los funcionarios se encuentran debidamente presentados con uniforme corporativo.	✓			
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.	✓			609. atención. Fon. 1pm. padreador.
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.	✓			logos + correo. y se redirecciona a los pacientes.
38. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas. Med. General	1 día	5 citas		
39. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas Odontología	1 día	7 citas		
40. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Paciente Crónico	2 días	4 citas		
41. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Pediatría	3 días	5 citas		

Citas

42. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Obstetricia.

Para hoy y citus

43. A cuanto tiempo (Horas) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Prioritaria y cuantos paciente hay en espera,

4 ptes en espera 30 minutos a 1 hora

OBSERVACIONES: Lista de chequeo Version 2-19

BUENAS PRACTICAS

Base de datos IPS 26.501 usuarios Sept/19
Cruce. Bre. IPS 54.725

81.626

- Abolición Asimétrica de IPS en general. 13000 usuarios (13200).

- Migrar Resolución 1007. Servis Salud Complementaria. Desdoblamiento y reestructuración.

- Sistema Socializar PQR de IPS

SPD Ernesto
Bibiana
Romero