

ASOCIACION DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

ACTA N° 017.	
Fecha: 18-11-19	Lugar Reunión: Parque Nacional
Hora inicio: 10:00am	
1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar seguimiento a la implementación de las oportunidades de mejora documentadas en la respuesta de la EPS al informe del GCCS año 2018-2019. 2. Presentar el informe de indicadores de calidad de Parque Nal 2016-2019. 	
2. ASUNTOS TRATADOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se presenta el informe de indicadores 2016-2019, la coordinadora de Parque Nal menciona las oportunidades de mejora para la mejora de los tiempos de espera y operación. Ejemplos de medidas: agilización del usuario, escucha al usuario atentamente, acompañamiento on sitio para los agentes, coordinación y apoyo del Call center en autorizaciones y Híjnes. 2. Se amplía la información de las mejoras adoptadas para elevar la calidad de los servicios. 	
3. COMPROMISOS	
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<p>Dar respuesta al informe de indicadores en el mismo documento de respuesta a las PQR y si se considera conveniente. De lo contrario, hacer la respuesta por separado</p>	<p>Aliansalud</p>
4. PROXIMA REUNIÓN	

5. OBSERVACIONES

- Se encuentran muy pertinentes y con efectos positivos las medidas adoptadas para mejorar la calidad y satisfacción de los usuarios.
- Se felicita a la coordinación por el profesionalismo y entrega en brindar el mejor servicio posible

6. FIRMA ASISTENTES

	NOMBRES	FIRMA
INTEGRANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Stella Sandoval R	Stella Sandoval R
PARTICIPANTES EPS	Carlos Roberto Gals.	Carlos Roberto Gals.
	Margarita Ardila.	Margarita Ardila.
Hora terminada la Reunión:	12:00pm.	

18 Nov/2019.
Acta 017.

ews

PROCESO / ÁREA	MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL DE LA ASU	OPORTUNIDADES DE MEJORA OFICINA DE ATENCIÓN ALIANSALUD EPS
SERVICIO PERSONAL OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> - ACTITUD PERSONAL ADM. OFICINA 	<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"> *Se realizaron capacitaciones presenciales y virtuales. *Se realizaron grupos primarios por parte de Coordinador de Oficina *Seguimiento periódico a indicadores y tiempos de atención. A partir del 2019 seguimiento a resultado semanal de NPS, de acuerdo con las calificaciones y los comentarios se identifican las oportunidades de mejora.
ATENCIÓN OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> - INFORM. TRAMITES O REQUISITOS - TRAMITE NO REALIZADO O RADICADO - INCONF. INFORM. INCAPACIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar coordinación en modo de emergencia con el área de autorizaciones, cuando se presenten picos de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> *Se realizó un comité mensual (12) donde se incluyen diferentes temas y seguimientos a revisión de funcionalidad de los aplicativos, mejora en la atención y agilidad en respuestas para los usuarios, aspectos a mejorar según los informes recibidos de insatisfacción, pqr, rechazos, nps entre otros. *Refuerzos de información y orientación a los usuarios sobre requisitos y documentos para cada tipo de trámites. *Continua el modelo de Monitor de oficina como apoyo al bordaje a usuarios que soliciten hablar con un superior para los casos que lo ameriten *Retroalimentación a los colaboradores de Oficina según el número de casos diarios reportados por el área encargada autorizaciones o solicitudes administrativas. *Continuar con las capacitaciones diarias de temas generales *Continuar con el monitor de calidad, el modelo de gestión de conocimiento, las capacitaciones y el seguimiento diario a los casos reportados. * Se publicó afiche con información sobre los diferentes trámites a realizar en la oficina. *Publicación en la página web de Aliansalud información sobre los diferentes tramites a realizar en oficina.

Acto 014.
Claus

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA ASOCIACIÓN DE USUARIOS FECHA: 18-11-2019	OBSERVACIONES / BUENAS PRÁCTICAS
	• Reorganización del trabajo de los agentes para agilizar los procesos
	• Acompañamiento en sitio a los usuarios y los agentes. • Seguimiento y retroalimentación a los casos de rechazos. • Revisión de cifras de NPS y toma de acciones. • Cambio en tiempos real de prioridades

en tipo de servicio,
para priorizar
adulto mayor,
impresiones y transacciones
rápida.

<p>TIEMPOS DE ATENCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> · DEMORA TIEMPO ESPERA AUTORIZACIONES · DEMORA TIEMPO ESPERA SERVICIO AL CLIENTE 	<ul style="list-style-type: none"> · Continuar con las acciones de monitoreo, adecuación de número de agentes, atención preferencial, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> *Se realizó la implementación del nuevo digiturno, por tipos de servicios, y llamado por voz permitiendo asignar las prioridades de atención preferencial, adulto mayor, mujeres embarazadas y discapacitados. *Se realizó refuerzo en el proceso de radicación de autorizaciones a los colaboradores con mayor incidencia dejando compromisos y realizando refuerzo capacitación de causales realizando refuerzos y capacitaciones. *Se diseño cuadro en excel para seguimiento a rechazos con el fin de identificar oportunamente los casos y realizar el reproceso dentro de los tiempos de respuesta. *Se realizó comités de seguimiento entre el área de gestión de autorizaciones y oficina de atención. *Se asignaron dos funcionarios para que gestionen y recopilen la información de casos recurrentes en oficina con el fin de optimizar recursos y dar respuesta en el menor tiempo posible. *Se reforzó y se incrementó el llamado de turnos " transacciones rápidas" que tienen como finalidad dar respuesta inmediata a tramites como (generación de certificados, impresión de autorizaciones). *Monitoreo constante de digiturno y cambio de prioridades en las horas de gran afluencia de usuarios .
----------------------------	---	---	--

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

Comportamiento y análisis de los indicadores de calidad de la Oficina Parque Nacional del periodo comprendido entre el 1er trimestre 2016 y el 2º trimestre 2019

12 de noviembre de 2019

recibido
coordinador oficina
Claudia Patricia Est. E
dia: 2019-11-18

“Calidad de la Atención de Salud: se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”

DECRETO 1011 DE 2006 por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud

RESUMEN

Objetivo General

Velar por la calidad de los servicios de salud suministrados por ALIANSALUD EPS y por la defensa de sus usuarios.

Objetivos Específicos

1. Analizar el comportamiento de los indicadores de calidad de los servicios de salud suministrados.
2. Analizar la efectividad de las medidas adoptadas por la Oficina Parque Nacional para la mejora de los servicios suministrados.
3. Proponer medidas que mejoren la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo.
4. Solicitar a las instancias que corresponda, a las instituciones prestatarias y a ALIANSALUD EPS la adopción de planes encaminados a la mejora continua de la calidad de los servicios de salud y vigilar su cumplimiento.
5. Crear conciencia sobre la necesidad de satisfacer las necesidades de los usuarios y prestar un adecuado servicio de salud.

Metodología

Este documento se preparó a partir de los reportes trimestrales entregados al Comité de Calidad y Control Social de la Asociación de Usuarios de Aliansalud por la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud EPS. El periodo de análisis corresponde a los cuatro trimestres de los años 2016, 2017 y 2018, y a los dos primeros de 2019. NOTA: Se incluye la información disponible desde el 2016, por considerarla relevante para establecer tendencias y analizar la efectividad de las acciones implementadas por la Oficina Parque Nacional para mejorar la calidad de los servicios y, en consecuencia, incrementar el grado de satisfacción de los usuarios.

En el presente informe se realiza un análisis del comportamiento de los indicadores de calidad de los servicios suministrados por la Oficina Parque Nacional en el periodo anteriormente mencionado, con el siguiente alcance:

1. CANTIDAD DE TURNOS ATENDIDOS
2. TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA
3. TIEMPOS MEDIOS DE OPERACIÓN
4. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON OFICINA PARQUE NACIONAL

A continuación se anexan las acciones de mejora y seguimiento implementadas por la Oficina Parque Nacional para disminuir las demoras en los tiempos de atención.

Solicitudes

- Se solicita a la Oficina Parque Nacional continuar con los planes encaminados a mejorar la calidad y oportunidad de los servicios suministrados, en particular a disminuir los tiempos medios de espera y operación tanto para los usuarios de turnos generales como de los preferenciales.
- Se solicita tomar acciones para asegurar que los usuarios con turnos preferenciales se demoran menos tiempo para ser atendidos, que los usuarios con turnos generales.

Metodología

Este documento se preparó a partir de los reportes trimestrales entregados al Comité de Calidad y Control Social de la Asociación de Usuarios de Aliansalud por la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud EPS. El periodo de análisis corresponde a los cuatro trimestres de los años 2016, 2017 y 2018, y a los dos primeros de 2019. NOTA: Se incluye la información disponible desde el 2016, por considerarla relevante para establecer tendencias y analizar la efectividad de las acciones implementadas por la Oficina Parque Nacional para mejorar la calidad de los servicios y, en consecuencia, incrementar el grado de satisfacción de los usuarios.

En el presente informe se realiza un análisis del comportamiento de los indicadores de calidad de los servicios suministrados por la Oficina Parque Nacional en el periodo anteriormente mencionado, con el siguiente alcance:

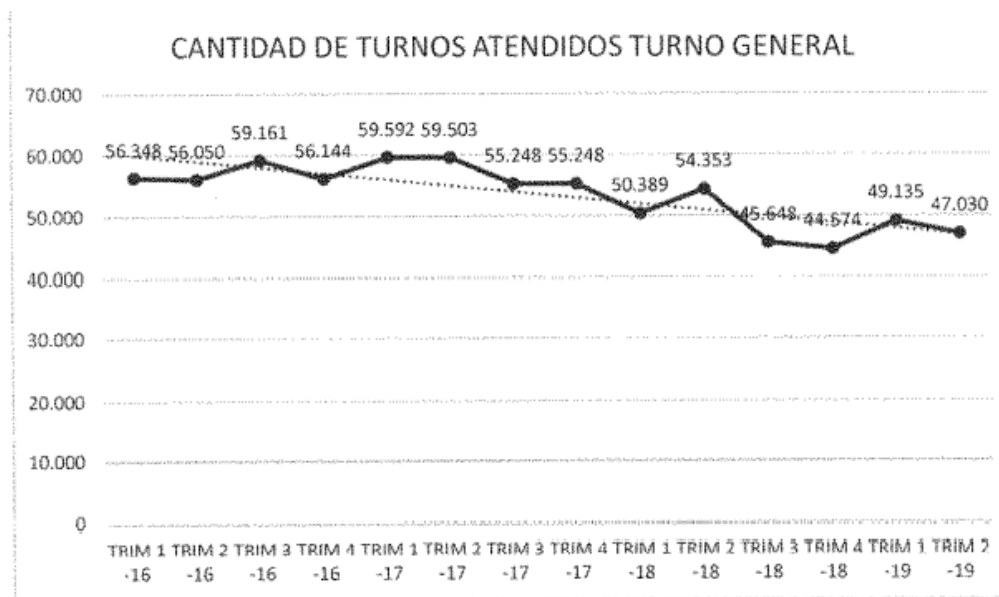
1. CANTIDAD DE TURNOS ATENDIDOS
2. TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA
3. TIEMPOS MEDIOS DE OPERACIÓN
4. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON OFICINA PARQUE NACIONAL

A continuación se anexan las acciones de mejora y seguimiento implementadas por la Oficina Parque Nacional para disminuir las demoras en los tiempos de atención.

Solicitudes

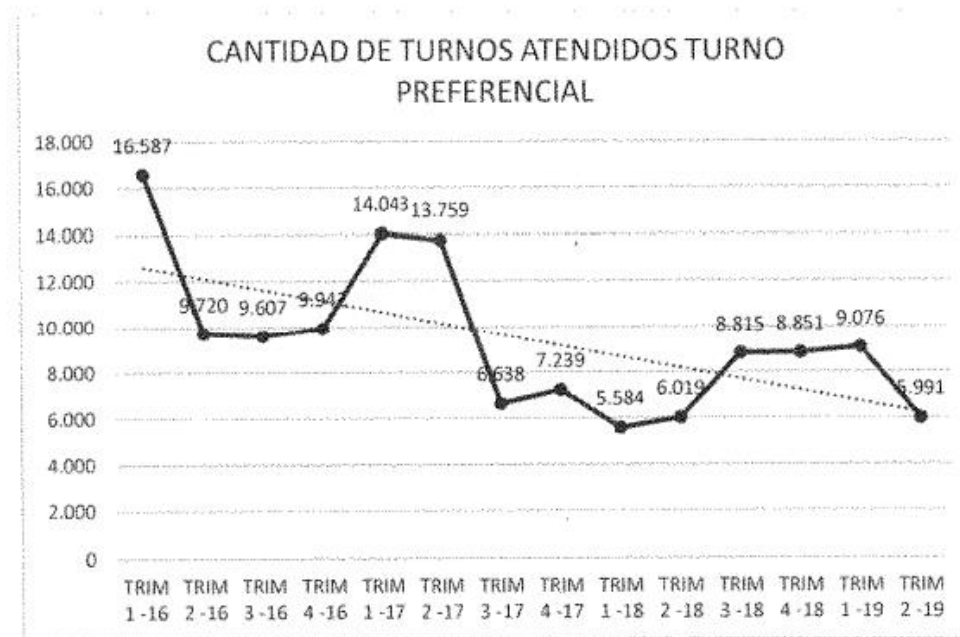
- Se solicita a la Oficina Parque Nacional continuar con los planes encaminados a mejorar la calidad y oportunidad de los servicios suministrados, en particular a disminuir los tiempos medios de espera y operación tanto para los usuarios de turnos generales como de los preferenciales.
- Se solicita tomar acciones para asegurar que los usuarios con turnos preferenciales se demoran menos tiempo para ser atendidos, que los usuarios con turnos generales.

CANTIDAD DE TURNOS ATENDIDOS



Análisis de los datos

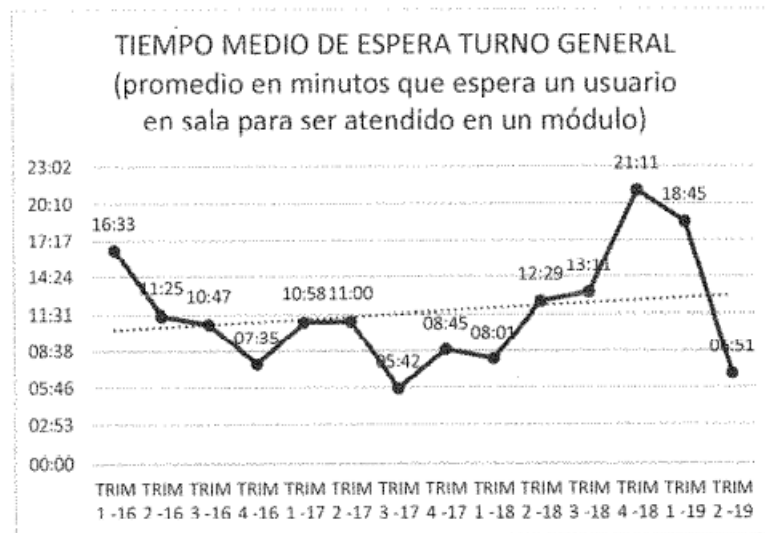
- La tendencia general es a la disminución de atención presencial, lo cual puede deberse entre otras causas a la entrada en operación del aplicativo MIPRES y a la remisión de autorizaciones por medios electrónicos.



Análisis de los datos

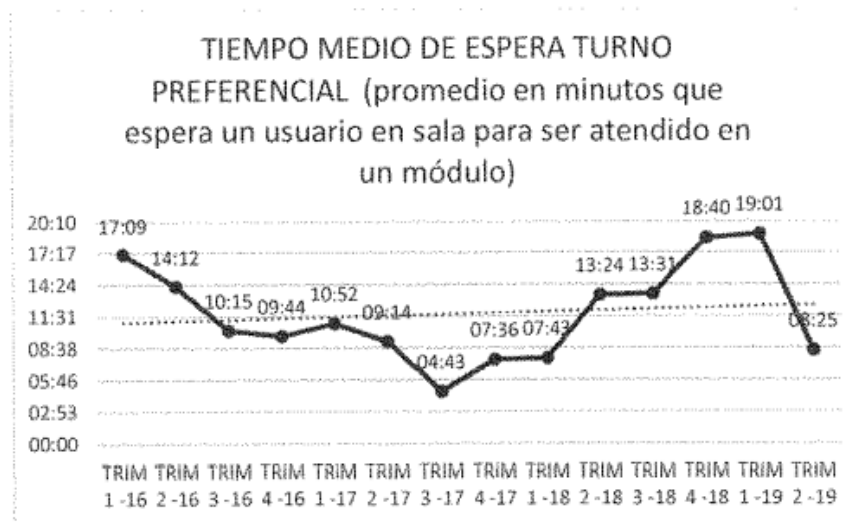
- La cantidad de turnos preferenciales aumentó considerablemente en los dos primeros trimestres del 2017 y a partir del tercer trimestre del mismo año hasta el primer trimestre de 2018 disminuyó; en el segundo trimestre de 2018 volvió a aumentar, hasta el primer semestre del 2019; en el segundo semestre de dicho año volvió a disminuir.
- La tendencia general es a la disminución de atención presencial.

TIEMPO MEDIO DE ESPERA



Análisis de los datos

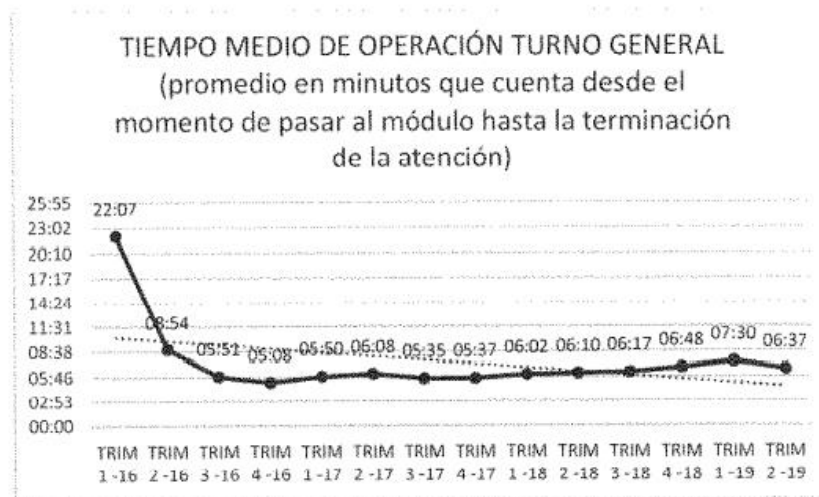
- Si bien, en general, la tendencia en los tiempos de espera para los turnos generales es levemente ascendente (lo cual indica que cada vez los usuarios esperan más para ser atendidos), en el 2019 se observa un descenso importante en las cifras, lo cual indica una atención de los turnos generales más expedita.



Análisis de los datos

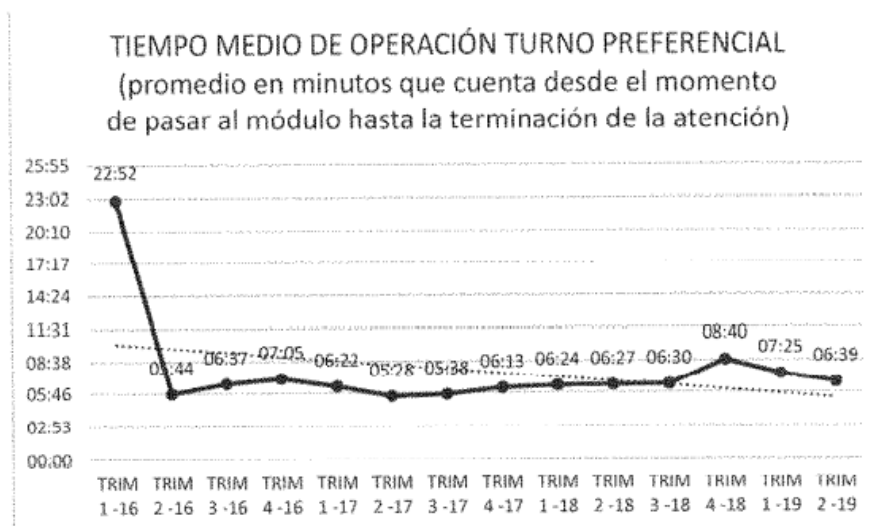
- En general, la tendencia en los tiempos de espera tanto para turnos preferenciales es levemente ascendente, aun cuando a partir del 2019 hay un descenso considerable en las cifras.
- Se observa que en general el tiempo de espera del turno preferencial es menor que el del turno general, en cumplimiento de la legislación vigente. Sin embargo, en el los dos primeros trimestres del 2019 sí fue mayor la espera para los usuarios con turnos preferenciales que para los de turnos generales.

TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN



Análisis de los datos

- En general, los datos evidencian que se están atendiendo a los usuarios de manera más rápida, puesto que los tiempos de operación están disminuyendo.
- Sin embargo, a partir del tercer trimestre de 2017 y de manera sostenida hasta el primer trimestre del 2019 los tiempos de operación para el turno general estuvieron en aumento.

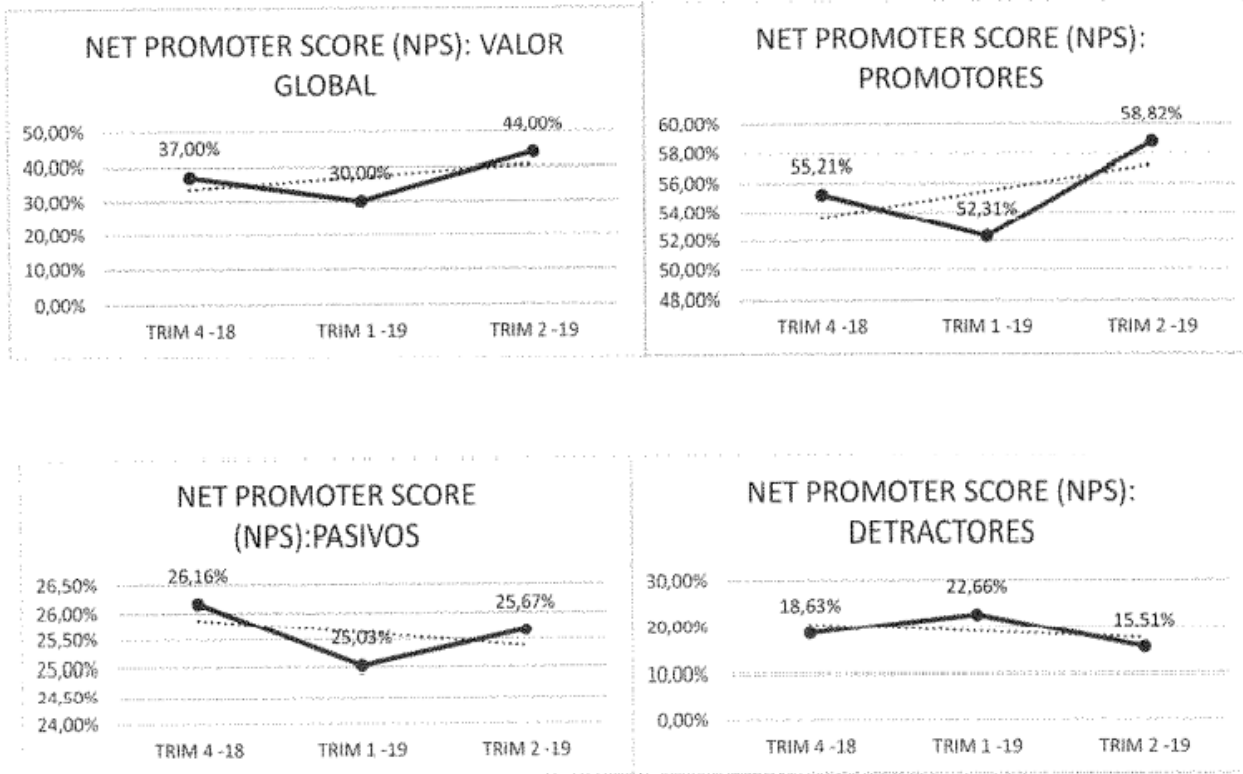


Análisis de los datos

- En general, se observa que se están atendiendo a los usuarios de turnos preferenciales de manera más expedita, puesto que los tiempos de operación están disminuyendo.
- Sin embargo, a partir del tercer trimestre de 2017 y de manera sostenida hasta el cuarto trimestre de 2018 los tiempos de operación para el turno preferencial también estuvieron en aumento.

Handwritten signature

**GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON OFICINA PARQUE NACIONAL
EN EL MARCO DE LA NUEVA METODOLOGÍA "NET PROMOTER SCORE"**



Análisis de los datos

- Se observa que durante el primer trimestre de 2019 disminuyeron los promotores y los pasivos y aumentaron los detractores. Dicha tendencia se revertió en el segundo trimestre del 2019.
- Se espera que las acciones de mejora conlleven a mejorar los índices globales y los promotores, así como a disminuir los pasivos y detractores.

PROCESO / ÁREA	MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL DE LA ASU	OPORTUNIDADES DE MEJORA OFICINA DE ATENCIÓN ALIANSALUD EPS
SERVICIO PERSONAL OFICINA	ACTITUD PERSONAL AORA OFICINA	<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 reintegración de personal para alcanzar el cambio deseado en las disposiciones y actitudes del capital humano. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizaron capacitaciones presenciales y virtuales. Se realizaron grupos primarios por parte de Coordinador de Oficina Seguimiento periódico a indicadores y tiempos de atención. A partir del 2019 seguimiento a resultado semanal de APS, de acuerdo con las calificaciones y los comentarios se identifican las oportunidades de mejora.
ATENCIÓN OFICINA	INFORMA TRÁMITES O REQUISITOS TRÁMITE NO REALIZADO O BASICADO INCORF. INFORMA INCAPACIDAD	Realizar coordinación en modo de emergencia con el área de autorizaciones, cuando se presenten picos de atención.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó un comité mensual (12) donde se incluyen diferentes temas y seguimientos a revisión de funcionalidad de los aplicativos, mejora en la atención y agilidad en respuestas para los usuarios, aspectos a mejorar según los informes recibidos de satisfacción, pqr, rechazos, nps entre otros. Refuerzos de información y orientación a los usuarios sobre requisitos y documentos para cada tipo de trámites. Carretera el modelo de Monitor de oficina como apoyo al bodega a usuarios que soliciten hablar con un superior para los casos que lo ameritan Retropalimentación a los colaboradores de Oficina según el número de casos diarios reportados por el área encargada autorizaciones o solicitudes administrativas. Continuar con las capacitaciones diarias de temas generales Continuar con el monitor de calidad, el modelo de gestión de conocimiento, las capacitaciones y el seguimiento diario a los casos reportados. Se publicó afiche con informaciones sobre los diferentes trámites a realizar en la oficina. Publicación en la página web de Aliansalud información sobre los diferentes trámites a realizar en oficina.
TIEMPOS DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> SEJORA TIEMPO ESPERA AUTORIZACIONES SEJORA TIEMPO ESPERA SERVICIO AL CUENTE 	Continuar con las acciones de monitoreo, adecuación de número de agentes, atención preferencial, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó la implementación del nuevo turno, por tipos de servicios, y llamado por voz, permitiendo asignar las prioridades de atención preferencial, adulto mayor, mujeres embarazadas y discapacitados. Se realizó refuerzo en el proceso de realización de autorizaciones a los colaboradores con mayor incidencia dejando compromisos y realizando refuerzo capacitación de causas realizando refuerzos y capacitaciones. Se diseñó cuadro en excel para seguimiento a rechazos con el fin de identificar oportunamente los casos y realizar el reproceso dentro de los tiempos de respuesta. Se realizó comité de seguimiento entre el área de gestión de autorizaciones y oficina de atención. Se asignaron dos funcionarios para que gestionen y reemplen la información de casos recurrentes en oficina con el fin de optimizar recursos y dar respuesta en el menor tiempo posible. Se reforzó y se incrementó el llamado de turnos "transacciones rápidas" que tienen como finalidad dar respuesta inmediata a trámites como (generación de certificados, impresión de autorizaciones). Monitoreo constante de turno y cambio de prioridades en las horas de gran afluencia de usuarios.

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			
Fecha y Hora de la visita	Nombre y cargo de quien acompaña la visita			
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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. La Oficina de Atención al Usuario se encuentra identificada (tiene aviso exterior)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con buena iluminación y ventilación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con publicaciones informativas (Cartelera físicas o digitales).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con Buzón de sugerencias (Papelería, bolígrafo)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con un procedimiento de apertura y seguimiento de las sugerencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con horario de atención ubicado en lugar visible.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con un mecanismo de atención preferencial (ventanillas identificadas o mediante asignación)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
II. SEGURIDAD				
17. Hay Vigilante o portero	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18. La oficina cuenta con extintores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. La oficina cuenta con brigadista	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Parque Nacional

Stella Sandmel R

11:38am

Claudia G.M.

20. La oficina se encuentra debidamente señalizado desde el punto de vista de seguridad industrial (salida, salida de emergencia, botiquín, extintor, etc.)	✓			
21. La oficina cuenta con plan de Evacuación y Emergencia	✓			
III. INSTALACIONES FISICAS				
22. El piso se encuentra en buen estado (no tiene baldosas rotas o le falta parte del piso)	✓			
23. Las paredes y techos se encuentran en buen estado de pintura	✓			
24. Las sillas de espera para los usuarios, se encuentran en buen estado	✓			
25. Las sillas interlocutoras se encuentran en	✓			
26. Se cuenta con caneca para los usuarios (en zona de circulación)	✓			
27. Los baños estan en buen estado de funcionamiento y limpieza	✓			
IV. ASPECTOS DEL PERSONAL				
28. Los funcionarios portan el carnet de identificación de la Empresa en un lugar visible	✓			
29. Los funcionarios se encuentran debidamente presentados con uniforme corporativo.	✓			
OBSERVACIONES: Lista de chequeo Versión 2-20		BUENAS PRACTICAS		
<p><i>Christian Gale</i></p>		<p><i>Reorganización de los turnos</i></p> <p><i>• Cambio de prioridad de los turnos en tiempo real</i></p>		