

ASOCIACION DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

ACTA N° 018

Fecha:

20-11-19

Lugar Reunión:

Bienestar Chapinero

Hora inicio:

9:30 am.

1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

- Seguimiento e impacto del mejoramiento continuo a las PQ R informadas por el Comité de Calidad y Control social en el 1er trimestre 2019.
- Socialización de la respuesta de Aliansa Salud al informe del Comité de Calidad y Control social.
- Lista de chequeos, verificaciones y observaciones.

2. ASUNTOS TRATADOS

- Se hizo el conocimiento de la metodología del Comité de la ASU, al Dr. Coordinador Médico J. Cesar.
- Compromisos de Bienestar Chapinero en Cuat. Hurtado.
- Evidencia del mundo real - Seguimiento integral.
- Solicitud de campañas de actualización de datos.
- Dinamizador y colaborador de JICA x piso.
- Tendencia posible en la flejada de médicos.
- La seguridad de la IPS y usuarios dentro del establecimiento.
- Posibilidades de agendar laboratorio/Posibilidades.

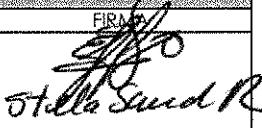
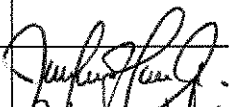
3. COMPROMISOS

DESCRIPCION	RESPONSABLE
Revisar Circular: 008 de Super Salud.	

4. PROXIMA REUNION

27 Noviembre 2019. en Clínicos.

5. OBSERVACIONES
 Recosamiento de muestras externas a la EPS.
 El Call Center esta en otras sede, (Colferias)

6. FIRMA ASISTENTES		
	NOMBRES	FIRMA
INTEGRANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Carlos González S. Stella Jandul R.	 Stella Jandul R.
PARTICIPANTES EPS	Dr. Cesar A. Hurtado. Dra Bibiana Pade Marin. Dra. Margarita Ardila	 Bibiana Marin Ceng
Hora terminada la Reunión:	11:30 am.	

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS		OBSERVACIONES
NOMBRE IPS	Mamquints Andada EPS.	
Fecha y Hora de la visita	Stella Sandoval AGU. Carlos Gonzalez Dr. Cesar Hurtado. Bibiana Llamín. IPS.	
20-11-2019	9:30 am	
I. CALIDAD Y ACCESIBILIDAD		
1. La IPS se encuentra ubicada en un sitio de fácil acceso al público.	✓	
2. La IPS se encuentra identificada (tiene aviso exterior)	✓	
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.	✓	
4. La IPS cuenta con señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.	✓	
5. La IPS cuenta con Baño(s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de movilidad reducida.	✓	
6. La distribución de los módulos de atención garantizan que durante la atención se guarde la debida reserva y privacidad.	✓	
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.	✓	
8. La IPS cuenta con buena iluminación y ventilación	✓	
9. La IPS cuenta con elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores (Computador, impresora, entre otros)	✓	
10. La IPS cuenta con un control de tiempos de atención o turnos. (Digiturno-Fichas para los turnos)	✓	
11. La IPS cuenta con publicaciones informativas (Cartelera físicas o digitales).	✓	

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.	✓		
16. La IPS cuenta con Buzón de sugerencias (Papelería, bolígrafo)	✓		
17. La IPS cuenta con un procedimiento de apertura y seguimiento de las sugerencias.	✓		
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.	✓		
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.	✓		
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.	✓		
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.	✓		
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	✓		<i>Capitación de la obra</i>

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)	✓		
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 interoficinas 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	✓		
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.	✓		Se requiere reusar la Circular 08 de la Super Salud.
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.	✓		
38. A cuánto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas: Med. General - según dato de la IPS			Oportunidad se encuentra a tres (3) días acorde a norma
39. A cuánto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas Odontología - según dato de la IPS			Oportunidad se encuentra a tres (3) días.
40. A cuánto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Paciente Crónico - según dato de la IPS			Oportunidad se encuentra a tres (3) días.
41. A cuánto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Pediatría - según dato de la IPS			Oportunidad a seis (6) días.

42. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Obstetricia.	Oportunidad se encuentra a ocho (8) días.
43. A cuanto tiempo (Horas) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Prioritaria y cuantos paciente hay en espera.	Se encuentran siete (7) citas prioritarias a 2 horas de espera
OBSERVACIONES: Lista de chequeo Version 2-19	
BUENAS PRACTICAS	

Stella Sanchez R
20 Nov / 2019

PROCESO / ÁREA	MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL DE LA ASU BIENESTAR COLINA	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 NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA PARA ESPECIALIDAD SOLICITADA INCONF. POR CANCELACION DE CITA NO OPORTUNIDAD DE CITA SEGUN NUEVO POS 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 múltiple programación 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. Semaforización 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 Delfos). Capacitación al Talento Humano (Inducción y Reinducción a personal nuevo y antiguo); en procesos de: Facturación, Radicaciones 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 traslado del coordinador médico a la sede especialistas). 	<ol style="list-style-type: none"> Capacitación de todo el personal de Línea 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

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA ASOCIACIÓN DE USUARIOS FECHA:	OBSERVACIONES / BUENAS PRÁCTICAS
<p>- El coordinador médico expresa receptividad sobre la importancia de conocer los PAR.</p> <p>- Se amplía la información acerca de las medidas de mejora.</p>	<p>- Respuesta oportuna a los correos enviado por los usuarios.</p> <p>- Recordatorio de citas a atender.</p>
<p>- Se amplía la información de acciones de mejora.</p> <p>- Se solicita a los usuarios sean informados cuando hay tardanzas.</p> <p>- Se solicita hacer charlas cortas a los usuarios.</p>	<p>- Facturación en varios pisos de la sede Chapinero.</p> <p>- Hay supervisión de dinámica de atención por piso.</p>
<p>- Se menciona y se enfatiza la necesidad de tener una actitud de servicio al cliente además de lo conocimiento profesional.</p>	<p>- Se hacen rondas, visitas sorpresa a autorizaciones y facturación.</p>

- Se solicita

Cheolivero

<p>MANEJO MÉDICO INSTITUCIONAL</p>	<p>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 V/O AYUDAS DIAGNÓSTICAS DEMORA EN APLICACIÓN DE MEDICAMENTO O PROCEDIMIENTO INCONF. TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO REALIZADO ACTITUD DEL ODONTÓLOGO INST. POS</p>	<p>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.</p>	<p>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 de 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.</p>	<p>1. Implementación de procesos MIPRES, acorde a lo contenido en la Resolución 1885/2018. 2. Unidad de Gestión con desarrollo de Plataforma MIPRES 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 MIPRES. 4. Socialización de Atención Humanizada, y relación Médico-Paciente a todos los profesionales responsables de la atención en sedes.</p>
<p>LABORATORIO</p>	<p>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</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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 guiaran a los usuarios sobre necesidades particulares. Se inició búsqueda de local para sede Colina con el fin de mitigar las inconformidades por infraestructura. Se realizará 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.</p>
<p>CALL CENTER</p>	<p>LLAMADA QUE INGRESO PERO ES DEMORADO O NO LO COMUNICA CON AGENTE INST. POS LLAMADA QUE NO INGRESA INST. POS</p>	<p>Realizar los ajustes del caso, a partir de los indicadores del Call.</p>	<p>Realizar los ajustes del caso, a partir de los indicadores del Call.</p>	<p>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 2018 lunes a viernes 6 am a 9 pm y sábado de 7 am a 1 pm.</p>

	<p>Se solicita y se informa a lo usuario cuando hay demoras, por parte del médico</p>
	<p>-Está en evaluación la propuesta de agendar la toma de muestras para ciertos laboratorios.</p>
	<p>Se amplió el personal y se trasladó a sitio más amplio.</p>

Mano
Médico
Estruendo

Laboratorio

Call
Center

Chauvinero

<p>COBRO CUOTA MODERADORA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • INCONF. COBRO CUOTA MODERADORA INST. POS • INCONF. COBRO COPAGO HOSPITALIZACIÓN O PROCED. AMBUL. INST. POS 	<p>IPS COLINA NO REGISTRA ESTA CAUSAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer pedagogía sobre la legislación vigente acerca de los cobros de cuota moderadora. 	<ul style="list-style-type: none"> *La IPS cuenta con publicación en televisores y afiches sobre el valor a pagar por cuotas moderadoras y copagos.
<p>INSTALACIONES / INFRAESTRUCTURA / SUMINISTROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • INSUFICIENCIA DE SILLAS EN SALAS DE ESPERA • INCONF. ESTADO ZONAS COMUNES (ACONDICIONAMIENTO ZONAS, CONSTRUCCION, AMPLIACION, ETC) • INCONF. ESTADO O FALTA ELEMENTOS QUIRURGICOS HOSPITALARIOS Y/O AMBULATORIOS 	<p>IPS COLINA NO REGISTRA ESTA CAUSAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> *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.