

# **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 Clínicos en el año 2018**

**25 de mayo de 2019**

*El control social en salud se concibe como una forma de participación que permite a los individuos y organizaciones de la sociedad influir en las condiciones de modo, tiempo y lugar en que se desarrolla el proceso de la gestión en salud con el fin de regularlo, orientarlo y reorientarlo hacia el logro de los objetivos propuestos, la eficiente y transparente utilización de recursos, la prestación equitativa de los servicios de salud y el cumplimiento de los fines sociales del Estado.*

*Adaptado de la Carta de Derechos y deberes del Afiliado y del Paciente en el SGSSS – ALIANSALUD EPS*

## **RESUMEN**

### **Objetivo general**

Contribuir al mejoramiento de la salud de los usuarios de Aliansalud EPS.

### **Objetivos específicos**

1. Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud, lo cual incluye el reconocimiento a veedores y a sus redes. Crear y consolidar espacios de interacción y cooperación, (Usuarios - Aliansalud EPS - IPS), que fortalezcan capacidades para interactuar y deliberar democráticamente y garantizar así el derecho a la participación ciudadana y el control social.
2. Implementar los mecanismos que permitan fortalecer el análisis de información para que esta contribuya a que se haga un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos. Realizar vigilancia y control de la calidad de los servicios médicos y la entrega de medicamentos suministrados a los usuarios por parte de Aliansalud EPS y las IPS contratadas para tal fin; identificar barreras de acceso a los servicios y formular propuestas para la mejora de estos, desde el punto de vista de su eficiencia, eficacia y transparencia.
3. Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales.

## Alcance del análisis

En el presente informe se realiza un análisis del comportamiento de las siguientes causales de insatisfacción relacionadas en el Sistema de Atención de Peticiones, Reclamos, Estudios y Solicitudes de Aliansalud EPS (SAPRES), para los servicios suministrados por Clínicos en el año 2018:

CAUSAL REAL
ATENCION AUTORIZACIONES INST POS
INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS
INCONF. SERVICIO ADMINIS. INST. POS
DEMORA ATENCION SERV. MEDICO INST. POS
FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INST POS
INCONF. ADMINIS. INST. POS
COBRO INJUSTIFICADO INST. POS
INCONF. MANEJO MEDICO INST. POS
INCONS. ATENCION LABORATORIO
FALLA SERVICIO ODONTOLOGIA INST. POS
FALLAS EN LA COMUNICACION CON EL CALL INST. POS
INCOF. TEMA HISTORIA CLINICA INST. POS

## Metodología

Para adelantar el análisis de las causales de insatisfacción (PQR) con los servicios de Clínicos en el año 2018 se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Se recibió la información de PQR remitida por parte de la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud EPS, con los datos trimestrales del número de casos por las causales reales y sub-causales de reclamo en el año 2018. La fuente primaria de la información es la Coordinación de la Central de Reclamos de Aliansalud EPS.
2. Se procesaron las cifras en Excel, con el propósito de obtener frecuencias y porcentajes.
3. Se elaboró el presente informe, con el análisis de las estadísticas y la definición de propuestas y solicitudes que contribuyan a reducir las causales de insatisfacción y a mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud suministrados.

## **Contenido del Informe**

En primer término, el documento presenta el análisis del comportamiento global de las PQR reportadas en el año 2018 para Clínicos, con el siguiente alcance:

1. Número total de incidentes reportados en el año 2018.
2. Número total de incidentes aceptados (A) o aceptados excepcionalmente (AE) y su porcentaje respecto al número total de incidentes.
3. Principales motivos de insatisfacción de las PQR aceptadas (A) o aceptadas excepcionalmente (AE) en el año 2018.

En segundo lugar, se incluyen propuestas para la disminución de los motivos de insatisfacción, para la consideración de ALIANSALUD EPS.

Finalmente, se realiza la solicitud de respuesta el presente informe.

## COMPORTAMIENTO GLOBAL DE LAS PQR

### Número total de incidentes reportados en el año 2018

**1.221** incidentes de PQR se presentaron en el 2018 con respecto a los servicios de Clínicos.

CAUSAL REAL	TOTAL CAUSAL	% RESPECTO AL TOTAL GENERAL
ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	598	49%
INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	254	21%
INCONF. SERVICIO ADMINIS. INST. POS	146	12%
DEMORA ATENCION SERV. MEDICO INST. POS	62	5%
FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INST POS	46	4%
INCONF. ADMINIS. INST. POS	39	3%
COBRO INJUSTIFICADO INST. POS	31	3%
INCONF. MANEJO MEDICO INST. POS	15	1%
INCONS. ATENCION LABORATORIO	13	1%
FALLA SERVICIO ODONTOLOGIA INST. POS	10	1%
FALLAS EN LA COMUNICACION CON EL CALL INST. POS	6	0%
INCOF. TEMA HISTORIA CLINICA INST. POS	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1221</b>	<b>100%</b>

**Número total de incidentes aceptados (A) o aceptados excepcionalmente (AE) y su porcentaje respecto al número total de incidentes**

**375** PQR fueron aceptadas, del total de 1.221 incidentes reportados en el año 2018.

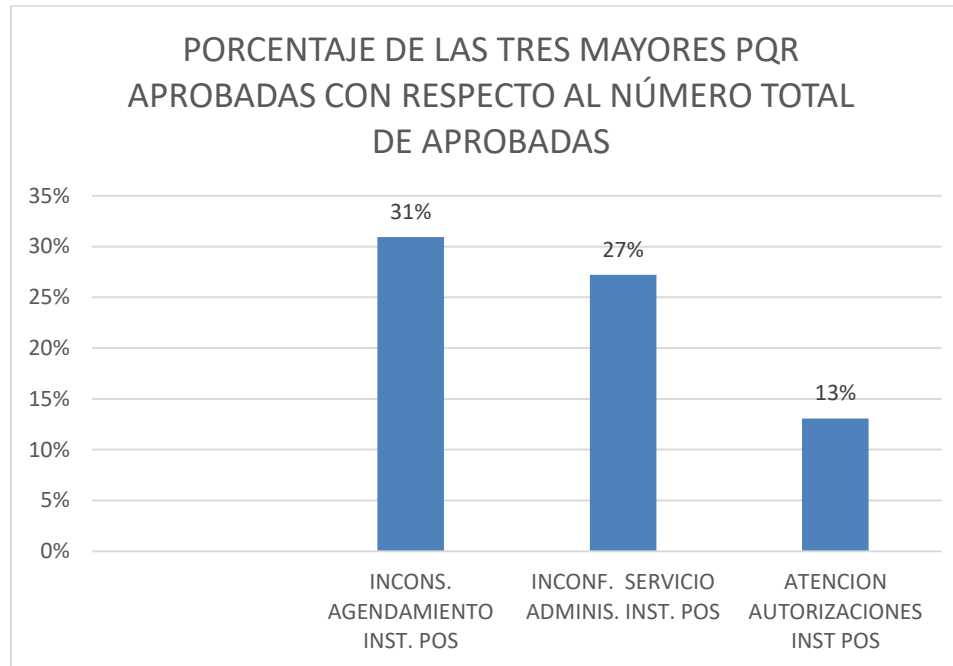
**31%** del total de PQR fueron aceptadas en el 2018.

CAUSAL REAL	TOTAL CAUSAL	TOTAL A+E	% A+E RESPECTO A TOTAL CAUSAL
ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	598	49	8%
INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	254	116	46%
INCONF. SERVICIO ADMINIS. INST. POS	146	102	70%
DEMORA ATENCION SERV. MEDICO INST. POS	62	42	68%
FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INST POS	46	7	15%
INCONF. ADMINIS. INST. POS	39	28	72%
COBRO INJUSTIFICADO INST. POS	31	14	45%
INCONF. MANEJO MEDICO INST. POS	15	3	20%
INCONS. ATENCION LABORATORIO	13	7	54%
FALLA SERVICIO ODONTOLOGIA INST. POS	10	3	30%
FALLAS EN LA COMUNICACION CON EL CALL INST. POS	6	4	67%
INCOF. TEMA HISTORIA CLINICA INST. POS	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1221</b>	<b>375</b>	<b>31%</b>

## **Principales motivos de insatisfacción de las PQR aceptadas (A) o aceptadas excepcionalmente (AE)**

INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS es la causal que presenta el mayor número de reclamos aceptados en el 2018.

INCONF. SERVICIO ADMINIS. INST. POS y ATENCION AUTORIZACIONES INST POS son las causales que le siguen en frecuencia.



CAUSAL REAL	TOTAL A+AE	% A+AE CON RESPECTO AL TOTAL GENERAL DE A+AE
INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	116	31%
INCONF. SERVICIO ADMINIS. INST. POS	102	27%
ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	49	13%
DEMORA ATENCION SERV. MEDICO INST. POS	42	11%
INCONF. ADMINIS. INST. POS	28	7%
COBRO INJUSTIFICADO INST. POS	14	4%
FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INST POS	7	2%
INCONS. ATENCION LABORATORIO	7	2%
FALLAS EN LA COMUNICACION CON EL CALL INST. POS	4	1%
INCONF. MANEJO MEDICO INST. POS	3	1%
FALLA SERVICIO ODONTOLOGIA INST. POS	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>





## PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL PARA LA DISMINUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN

De manera especial, el Comité de Calidad y Control Social solicita preparar y mantener actualizados planes de contingencia para situaciones que obliguen al cambio de prestadores, de trámites o a la atención de un mayor cúmulo de usuarios. Se sugiere que dichos planes sean elaborados con base en la metodología de identificación y priorización de riesgos.

Para distintos procesos o áreas, a continuación se identifican los motivos de insatisfacción asociados y se enuncian propuestas y solicitudes para su disminución:

PROCESO / ÁREA	MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL DE LA ASU
OPORTUNIDAD AGENDAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INCONSISTENCIAS EN AGENDAMIENTO</li> <li>• NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA</li> <li>• NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA PARA ESPECIALIDAD SOLICITADA</li> <li>• INCONF. POR CANCELACION DE CITA</li> <li>• NO OPORTUNIDAD DE CITA SEGUN NUEVO POS</li> <li>• INCONF. POR REUBICACION DE CITA</li> <li>• INCONF. POR NO INFORM. A TIEMPO DE LA CANCELACION DE LA CITA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar las programaciones de citas cuando hay cambio de médico y el nuevo no tiene el mismo horario del anterior.</li> <li>• Atender casos puntuales que requieran prioridad por cancelación de citas.</li> <li>• Concientizar a los usuarios acerca de la necesidad de extender el tiempo de consulta, por ejemplo en adultos mayores con múltiples patologías.</li> <li>• Continuar con las acciones pedagógicas respecto a la obligación de los usuarios de llegar a tiempo a las citas médicas.</li> </ul>
AUTORIZACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ATENCIÓN DE AUTORIZACIONES</li> <li>• INCONF. POR EL PROCESO AUTORIZACIONES INST. POS</li> <li>• INCONF. PROVEEDOR AUTORIZADO INST. POS</li> <li>• DEMORA EN LA RESPUESTA AUTORIZACIONES INST.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el procedimiento de respuesta a autorizaciones, para identificar el porqué de las demoras e inconformidades presentadas y adoptar las medidas de remediación.</li> </ul>

PROCESO / ÁREA	MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL DE LA ASU
	POS <ul style="list-style-type: none"> <li>• INCONF. SOBRE DECISION AUTORIZACIONES INST. POS</li> </ul>	
SERVICIO ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INCONF. SERVICIO PERSONAL DE RECEPCION, FACTURACION, SEGURIDAD, ENTRE OTROS</li> <li>• INCONF. SERVICIO DEL PERSONAL DE OTROS PROFESIONALES (TERAPIAS), FARMACIA, OTROS.</li> <li>• INCONF. SERVICIO DEL PERSONAL DE LABORATORIO Y/O AYUDAS DIAGNÓSTICAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer estímulos o llamados de atención en respuesta al comportamiento del personal en general.</li> <li>• Continuar con los planes de inducción, capacitación y reinducción de personal para alcanzar el cambio deseado en las disposiciones y actitudes del capital humano.</li> </ul>
MANEJO MÉDICO INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INCONFORMIDAD CON LA ORDEN MÉDICA O FORMATO DEL CTC</li> <li>• DEMORA ATENCIÓN SERVICIO MÉDICO INST. POS</li> <li>• FALLA COMUNICACIÓN MÉDICO PACIENTE INST. POS</li> <li>• FALLA COMUNICACION OTROS PROFESIONALES (TERAPIAS, AUXILIARES DE ENFERMERIA, OTROS) INST. POS</li> <li>• DEMORA EN LA TOMA DE EXÁMENES Y/O AYUDAS DIAGNÓSTICAS</li> <li>• DEMORA EN APLICACION DE MEDICAMENTO O PROCEDIMIENTO</li> <li>• INCONF. TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO REALIZADO</li> <li>• ACTITUD DEL ODONTOLOGO INST. POS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Adelantar reuniones periódicas de seguimiento y de atención a los casos particulares.</li> </ul>
LABORATORIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO EN LA TOMA DE MUESTRAS</li> <li>• DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar los procedimientos relacionados con la atención en el laboratorio, para disminuir los motivos de insatisfacción con la toma de muestras y las demoras en la entrega de resultados.</li> </ul>
CALL CENTER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LLAMADA QUE INGRESO PERO ES DEMORADO O NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los ajustes del caso, a partir de los</li> </ul>

PROCESO / ÁREA	MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL DE LA ASU
	LO COMUNICA CON AGENTE INST. POS <ul style="list-style-type: none"> <li>• LLAMADA QUE NO INGRESA INST. POS</li> </ul>	indicadores del Call.
COBRO CUOTA MODERADORA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INCONF. COBRO CUOTA MODERADORA INST. POS</li> <li>• INCONF. COBRO COPAGO HOSPITALIZACION O PROCED.AMBUL. INST. POS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer pedagogía sobre la legislación vigente acerca de los cobros de cuota moderadora.</li> </ul>
INSTALACIONES / INFRAESTRUCTURA /SUMINISTROS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INCONF. ESTADO ZONAS COMUNES</li> <li>• NCONS.ADMINISTRATIVAS ESPECIALES (ACONDICIONAMIENTO ZONAS, CONSTRUCCION, AMPLIACION,ETC)"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar el cumplimiento de las medidas de higiene y seguridad ocupacional para los eventos de remodelación.</li> </ul>

## SOLICITUD DE RESPUESTA

Se solicita a ALIANSALUD EPS dar respuesta escrita al presente informe, con las acciones de mejora y seguimiento para minimizar cada una de las causales de reclamo que fue remitida por parte de la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud EPS para la elaboración del presente documento, en un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la fecha de socialización del presente informe con Clínicos.

En el empeño de fortalecer el análisis de información para que esta contribuya a que se haga un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos y, adicionalmente, con el objeto de contar con información detallada para realizar vigilancia y control de la calidad de los servicios médicos de Clínicos, en la respuesta de ALIANSALUD EPS el Comité de Calidad y Control Social solicita cuantificar en cuanto sea posible la información que se allegue respecto de las medidas de mejora adoptadas. A manera de ejemplo:

- Especificar el número o frecuencia de las capacitaciones impartidas, los temas generales tratados y el porcentaje de funcionarios capacitados.
- Especificar el número o frecuencia de las auditorías realizadas por ALIANSALUD EPS.
- Especificar el número o frecuencia de las visitas de seguimiento realizadas por ALIANSALUD EPS.
- Especificar el número o frecuencia de las rutinas de observación.

Por último, de manera comedida se solicita incluir en la respuesta de ALIANSALUD EPS un pronunciamiento sobre la pertinencia y factibilidad de las propuestas y solicitudes consignadas en el presente documento o, en su defecto, informarle al comité si ya están en marcha o cuáles no son procedentes.