

# **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**

***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 Parque Nacional en el año 2018:

CAUSAL REAL
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA
INCONS. ATENCION OFICINA
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION
INCONF. INFORM. INCAPACIDAD
INCONF. ADMINIS. OFICINA

## Metodología

Para adelantar el análisis de las causales de insatisfacción (PQR) con los servicios de Parque Nacional 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 Parque Nacional, 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.
4. Análisis de las causales de insatisfacción reportadas por los usuarios en el año 2018 con respecto a las informadas en el 2017 y 2016.

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.

## NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES REPORTADOS EN EL AÑO 2018

**84** incidentes de PQR se presentaron en el 2018 con respecto a los servicios de Parque Nacional.

CAUSAL REAL	TOTAL CAUSAL	% RESPECTO AL TOTAL GENERAL
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA	32	38%
INCONS. ATENCION OFICINA	30	36%
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION	19	23%
INCONF. INFORM. INCAPACIDAD	2	2%
INCONF. ADMINIS. OFICINA	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

## NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES ACEPTADOS (A) O ACEPTADOS EXCEPCIONALMENTE (AE) Y SU PORCENTAJE RESPECTO AL NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES

**28** PQR fueron aceptadas, del total de 84 incidentes reportados en el año 2018.

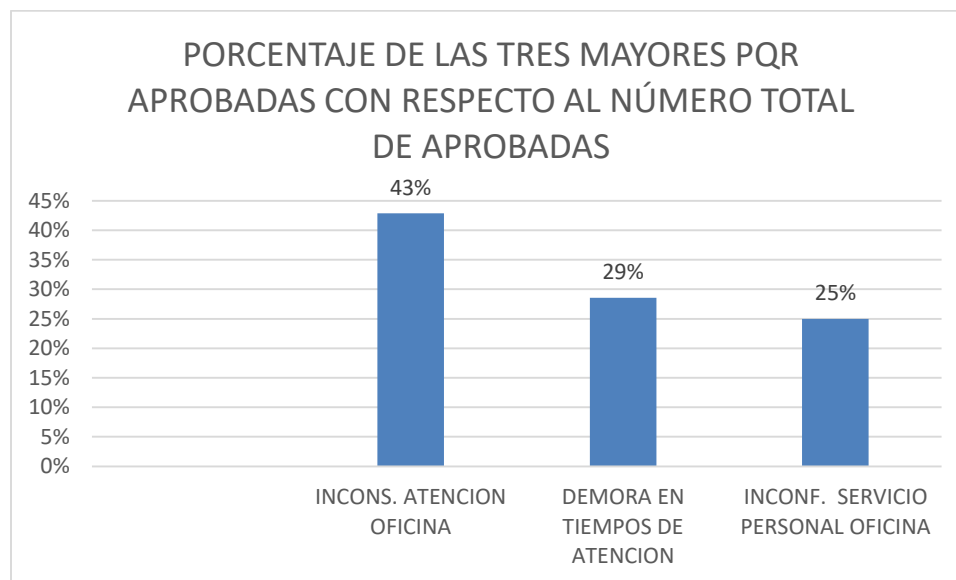
**33%** del total de PQR fueron aceptadas en el 2018.

CAUSAL REAL	TOTAL CAUSAL	TOTAL A+E	% A+E RESPECTO A TOTAL CAUSAL
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA	32	7	22%
INCONS. ATENCION OFICINA	30	12	40%
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION	19	8	42%
INCONF. INFORM. INCAPACIDAD	2	1	50%
INCONF. ADMINIS. OFICINA	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>28</b>	<b>33%</b>

## PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LAS PQR ACEPTADAS (A) O ACEPTADAS EXCEPCIONALMENTE (AE)

INCONS. ATENCIÓN OFICINA es la causal que presenta el mayor número de reclamos aceptados en el 2018.

DEMORA EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN e INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA son las causales que le siguen en frecuencia.



CAUSAL REAL	TOTAL A+AE	% A+AE CON RESPECTO AL TOTAL GENERAL DE A+AE
INCONS. ATENCION OFICINA	12	43%
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION	8	29%
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA	7	25%
INCONF. INFORM. INCAPACIDAD	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>



## ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE INSATISFACCIÓN REPORTADAS POR LOS USUARIOS EN EL AÑO 2018 CON RESPECTO A LAS INFORMADAS EN EL 2017 Y 2016

**100%** de las PQR aceptadas en el 2018 corresponden a causales con reclamos que igualmente se habían aceptado en el 2017 y tres de ellas adicionalmente en el 2016. Por lo anterior, se solicita a Parque Nacional reforzar la medición y seguimiento periódico del cumplimiento, efectividad y sostenibilidad de los planes de mejora y de las acciones correctivas adoptadas para la disminución efectiva de las PQR por dichas causales.

A continuación se presentan los cuadros con el número total de las PQR aceptadas (A) más las aceptadas excepcionalmente (EA) para los años 2016, 2017 y 2018:

C+A32:D45AUSAL REAL	A+AE 2016	A+AE 2017	A+AE 2018
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA		X	X
INCONS. ATENCION OFICINA	X	X	X
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION	X	X	X
INCONF. INFORM. INCAPACIDAD	X	X	X
AUTORIZACION NIVEL OFICINA	X	X	
INCONF. ADMINIS. OFICINA	X	X	

## 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 o 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
SERVICIO PERSONAL OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACTITUD PERSONAL ADM. OFICINA</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 reintroducción de personal para alcanzar el cambio deseado en las disposiciones y actitudes del capital humano.</li> </ul>
ATENCIÓN OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INFORM. TRAMITES O REQUISITOS</li> <li>• TRAMITE NO REALIZADO O RADICADO</li> <li>• INCONF. INFORM. INCAPACIDAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar coordinación en modo de emergencia con el área de autorizaciones, cuando se presenten picos de atención.</li> </ul>
TIEMPOS DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DEMORA TIEMPO ESPERA AUTORIZACIONES</li> <li>• DEMORA TIEMPO ESPERA SERVICIO AL CLIENTE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con las acciones de monitoreo, adecuación de número de agentes, atención preferencial, etc.</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 la Oficina Parque Nacional.

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 de la Oficina Parque Nacional, 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.

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.