

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

“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

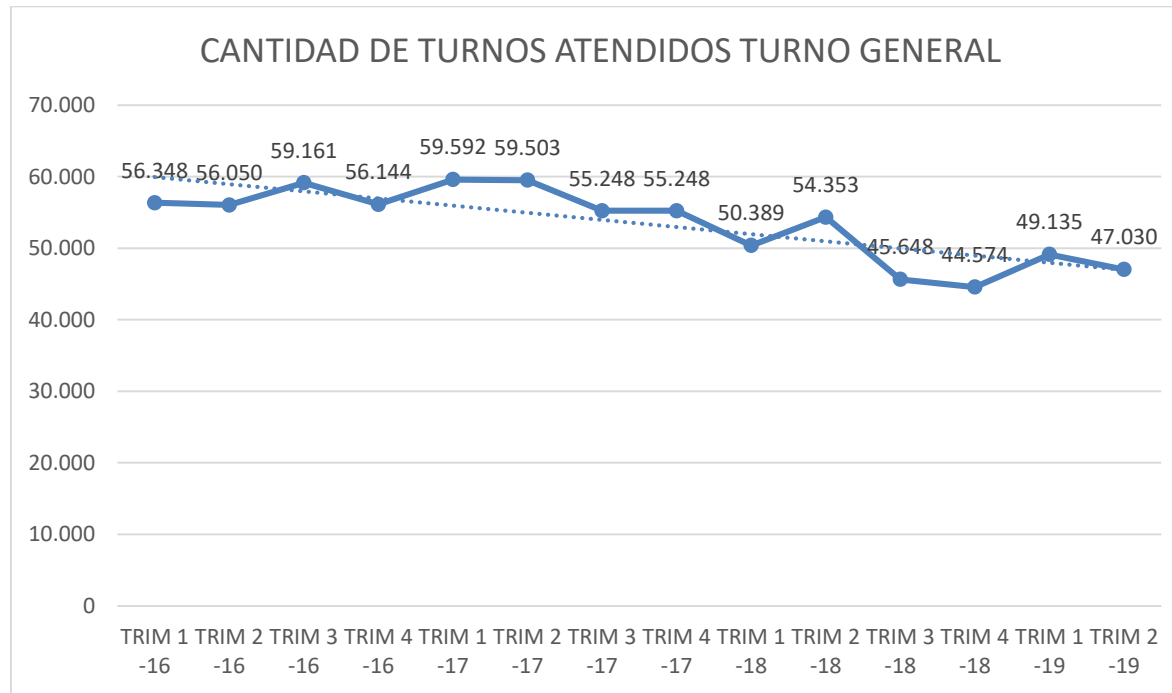
A continuación se anexan las acciones de mejora y seguimiento implementadas por la Oficina Parque Nacional para disminuir las demoras en los tiempos de atención.

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.

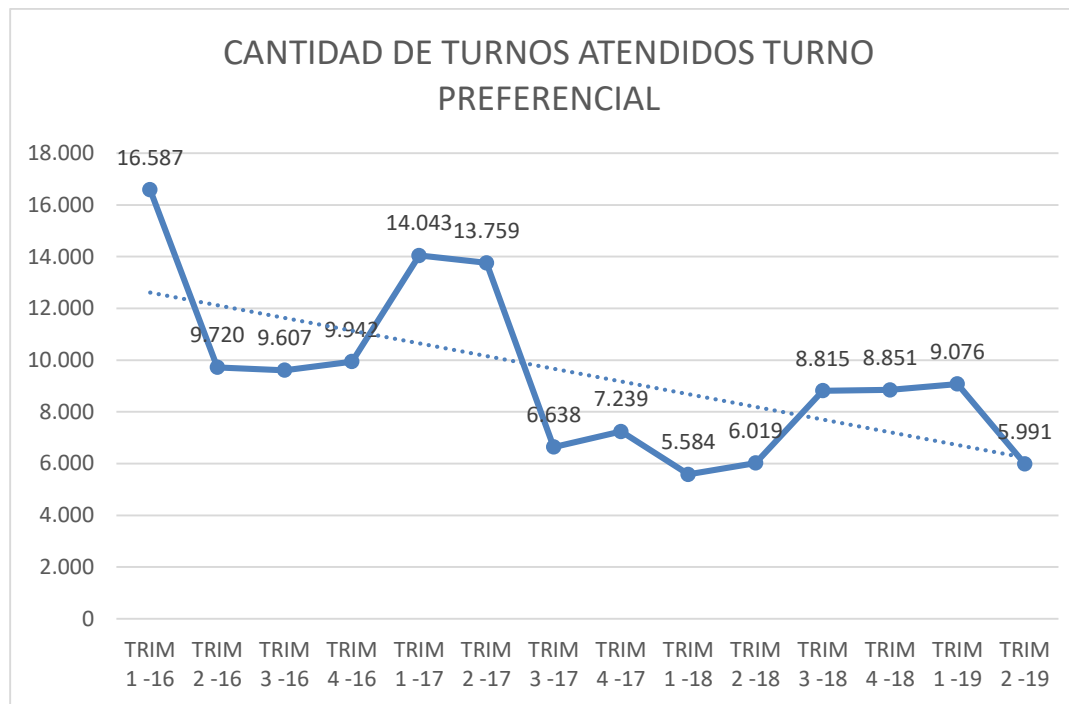
- Con la disminución de los tiempos de espera y operación, así como con la mejora de los servicios suministrados por la Oficina Parque Nacional se espera que, en el marco de la nueva metodología NET PROMOTER SCORE, aumenten los promotores y disminuyan los pasivos y detractores.
- En el contexto del derecho a participar en la planeación, gestión, evaluación y control de los servicios de salud, se solicita a ALIANSALUD EPS dar respuesta escrita al presente informe, en un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la fecha de socialización del presente informe con la Oficina Parque Nacional.

CANTIDAD DE TURNOS ATENDIDOS



Análisis de los datos

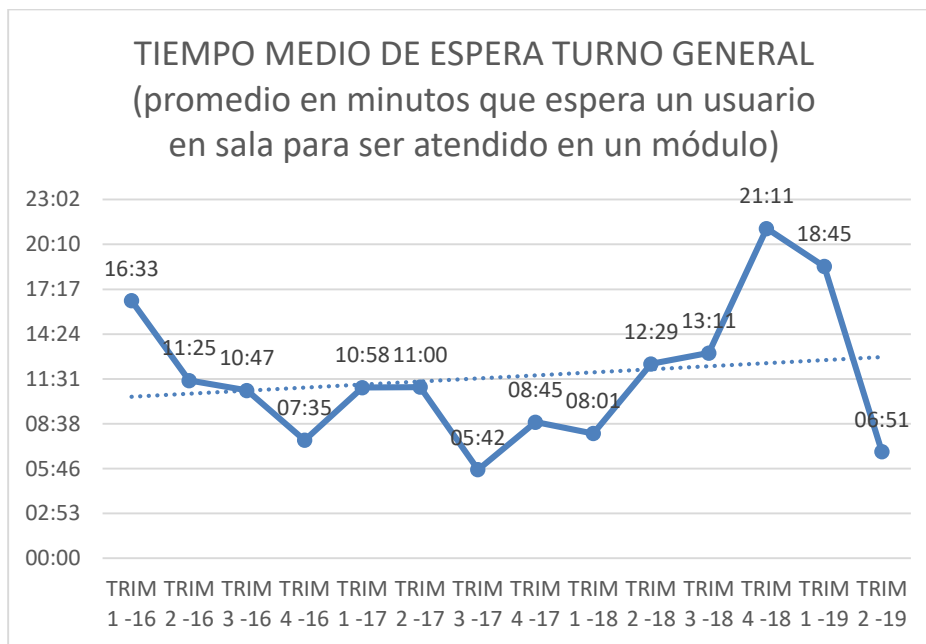
- La tendencia general es a la disminución de atención presencial, lo cual puede deberse entre otras causas a la entrada en operación del aplicativo MIPRES y a la remisión de autorizaciones por medios electrónicos.



Análisis de los datos

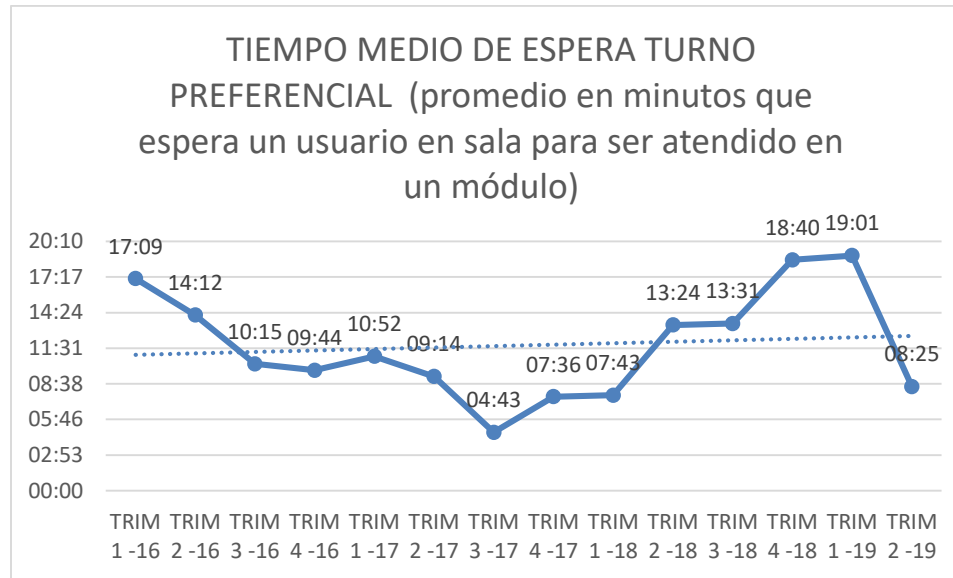
- La cantidad de turnos preferenciales aumentó considerablemente en los dos primeros trimestres del 2017 y a partir del tercer trimestre del mismo año hasta el primer trimestre de 2018 disminuyó; en el segundo trimestre de 2018 volvió a aumentar, hasta el primer semestre del 2019; en el segundo semestre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

TIEMPO MEDIO DE ESPERA



Análisis de los datos

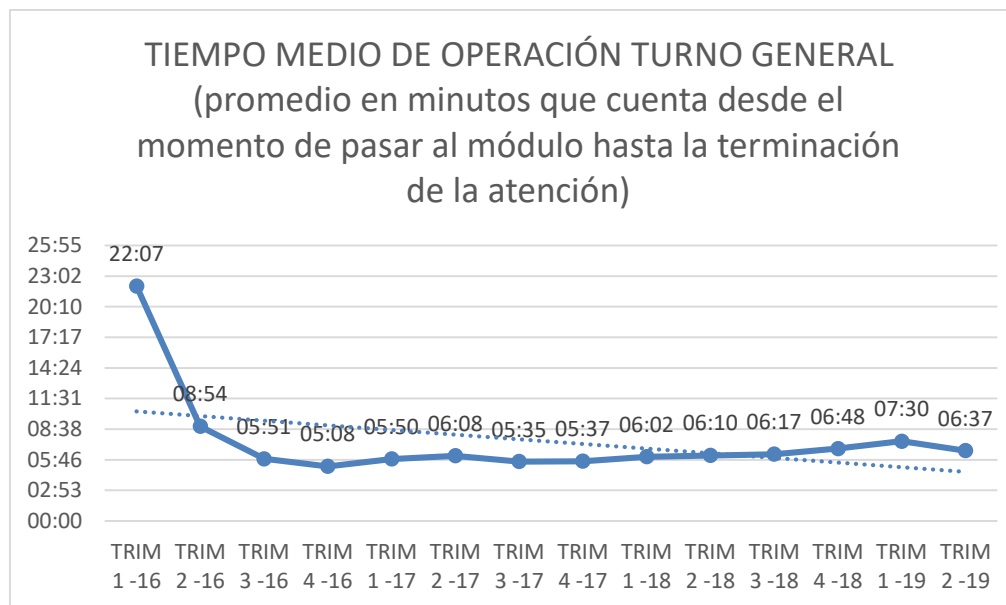
- Si bien, en general, la tendencia en los tiempos de espera para los turnos generales es levemente ascendente (lo cual indica que cada vez los usuarios esperan más para ser atendidos), en el 2019 se observa un descenso importante en las cifras, lo cual indica una atención de los turnos generales más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



Análisis de los datos

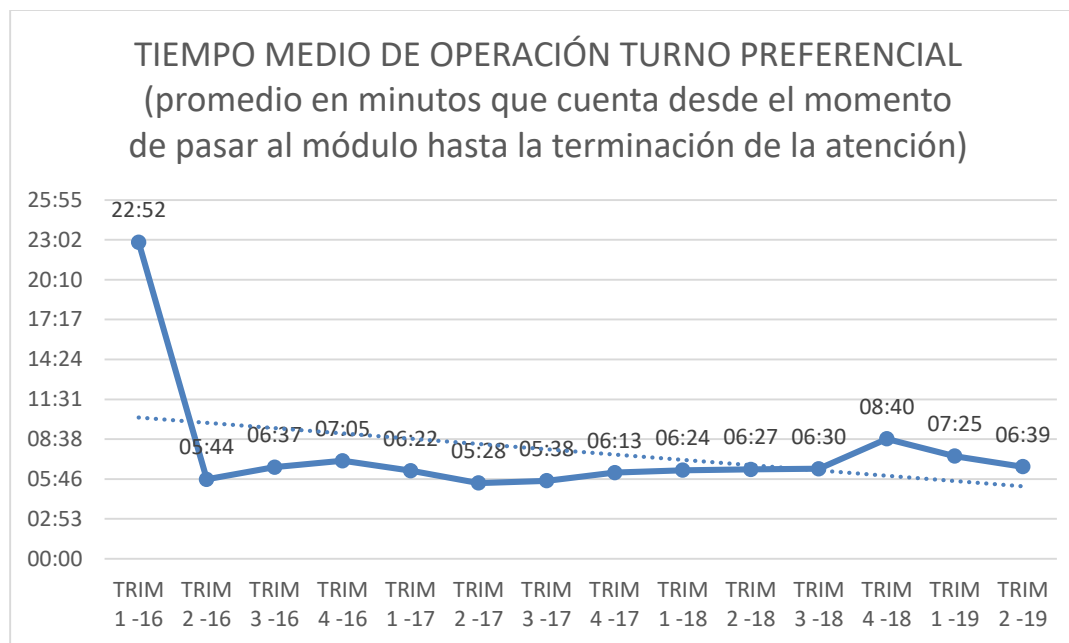
- En general, la tendencia en los tiempos de espera tanto para turnos preferenciales es levemente ascendente, aun cuando a partir del 2019 hay un descenso considerable en las cifras.
- Se observa que en general el tiempo de espera del turno preferencial es menor que el del turno general, en cumplimiento 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

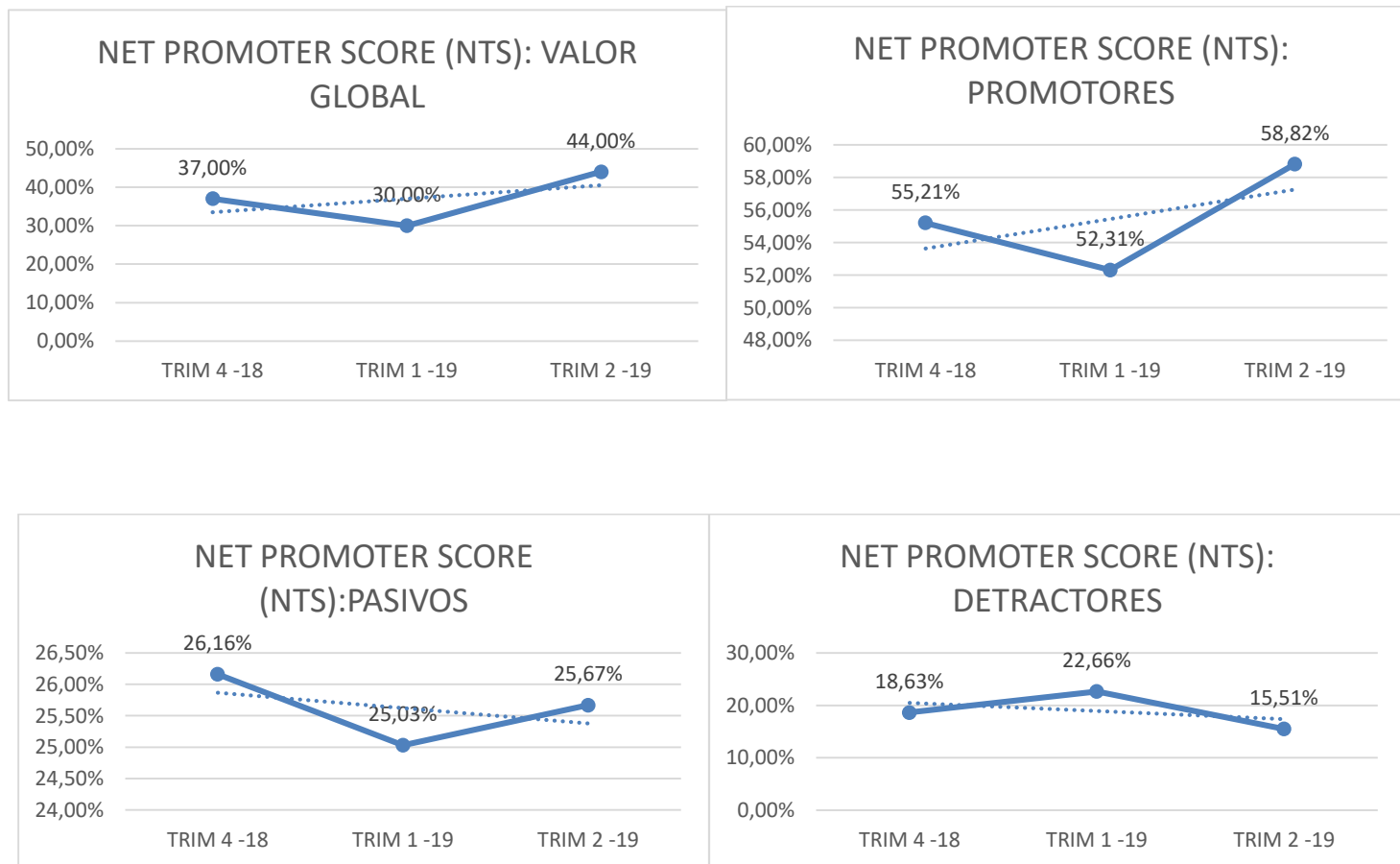
- En general, los datos evidencian que se están atendiendo a los usuarios de manera más rápida, puesto que los tiempos de operación están disminuyendo.
- Sin embargo, a partir del tercer trimestre de 2017 y de manera sostenida hasta el primer trimestre del 2019 los tiempos de operación para el turno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

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.

ACCIONES DE MEJORA Y SEGUIMIENTO ADOPTADAS POR LA OFICINA PARQUE NACIONAL

FUENTE: Respuesta de ALIANSALUD EPS sobre las causales de insatisfacción que reportaron los usuarios con respecto a los servicios suministrados por la Oficina Parque Nacional en el año 2018, según comunicación de la Directora de Servicio al Cliente, doctora María del Pilar Ossa Quebrada, del 10 de septiembre de 2019.

PROCESO / AREA	MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	PROPIUESTAS / SOLUCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL DE LA ASU	OPORTUNIDADES DE MEJORA OFICINA DE ATENCIÓN ALIANSALUD EPS
SERVICIO PERSONAL OFICINA	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 reincidencia 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 al 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 por rechazos, nps entre otros. Reforzar de información y orientación a los usuarios sobre requisitos y documentos para cada tipo de trámites. Continúa el modelo de Monitor de oficina como apoyo al trabajo a usuarios que soliciten hablar con un superior para los casos que lo ameritan Retrosalimentación 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 trámites a realizar en oficina.
TIEMPOS DE ATENCIÓN	<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 turno, por tipos de servicios, llamado por voz, permitiendo asignar las prioridades de atención preferencial, adulto mayor, mujeres embarazadas y discapacitados. Se realizó reforzo en el proceso de radicación de autorizaciones a los colaboradores con mayor incidencia dejando compromisos y realizando reforzo capacitación de causas realizando reforzos 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 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 trámites como (generación de certificados, impresión de autorizaciones). Monitoreo constante de turno y cambio de prioridades en las horas de gran afluencia de usuarios.