

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD

COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

REUNIÓN VIRTUAL CON LA UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO

26 de noviembre de 2020

AGENDA PROPUESTA

1. Saludo e introducción.
2. Análisis de las estadísticas PQR 2020 de la UMD.
3. Plan de mejoramiento de la UMD.
4. Varios.

Análisis de las estadísticas PQR de la UMD

CAUSAL REAL	SUBCAUSAL
INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	NO OPORTUNIDAD DE CITA SEGUN NUEVO PBS UMD IPS
	NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA PARA ESPECIALIDAD SOLICITADA UMD IPS
	INCONF. POR CANCELACION DE CITA UMD IPS
	INCONF. POR REUBICACION DE CITA UMD IPS
	INCONF. POR NO INFORM. A TIEMPO DE LA CANCELACION DE LA CITA UMD IPS
ATENCION AUTORIZACIONES UMD IPS	INCONF. POR EL PROCESO AUTORIZACIONES UMD IPS
	DEMORA EN LA RESPUESTA AUTORIZACIONES UMD IPS
	INCONF. PROVEEDOR AUTORIZADO UMD IPS UMD IPS
	INCONF. SOBRE DECISION AUTORIZACIONES UMD IPS
INCONF. SERVICIO PERSONAL UMD IPS	ACTITUD PERSONAL ADMINIS. UMD IPS
	INFORM. BRINDADA SOBRE COBERTURAS O ACCESO A SERVICIOS UMD IPS
	ACTITUD DEL MEDICO UMD IPS
	ACTITUD SERVICIO LABORATORIO UMD IPS
INCONF. MANEJO MEDICO UMD IPS	INCONF. MANEJO MEDICO UMD IPS
	INCONF. MANEJO MEDICO OTROS PROFESIONALES (TERAPIAS, AUXILIARES DE ENFERMERIA, OTROS) UMD IPS
	INCONS. ORDEN MEDICA O PRESCRIPCION MIPRES UMD IPS
	INCONF. MANEJO TRATAMIENTO ODONTOLOGICO UMD IPS
FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE UMD IPS	FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE UMD IPS
	FALLA COMUNICACION OTROS PROFESIONALES (TERAPIAS, AUXILIARES DE ENFERMERIA, OTROS) UMD IPS
	FALLA COMUNICACION ODONTOLOGO PACIENTE UMD IPS
DEMORA ATENCION SERV. MEDICO UMD IPS	DEMORA EN ATENCION CONSULTA PROGRAMADA UMD IPS
	DEMORA CONSULTA PRIORITARIA UMD IPS
	DEMORA ATENCION RECEPCION, CAJA UMD IPS

CAUSAL REAL	SUBCAUSAL
	DEMORA ATENCION SERVICIOS ODONTOLOGICOS UMD IPS
	DEMORA EN LA ATENCION DE LABORATORIO UMD IPS
	INCONF. PROCESO DE REMISION A OTRA INSTITUCION UMD IPS
INCONS. CALL EN AGENDAMIENTO UMD IPS	INCONS. INFORMACION BRINDADA UMD IPS
	INCONS. EN ASIGNACION SOBRE FECHA, LUGAR Y HORA DE CITA UMD IPS
	INCONS. EN INFORMACION FECHA, LUGAR Y HORA DE CITA UMD IPS
FALLAS EN LA COMUNICACION CON EL CALL UMD IPS	LLAMADA QUE NO INGRESA UMD IPS
	LLAMADA QUE INGRESO PERO ES DEMORADO O NO LO COMUNICA CON AGENTE UMD IPS
COBRO INJUSTIFICADO UMD IPS	INCONF. COBRO CUOTA MODERADORA UMD IPS
INCONF. TEMA HISTORIA CLINICA UMD IPS	DEMORA EN LA ENTREGA H.C UMD IPS
	INCONF. CONTENIDO H.C UMD IPS
FALLA SERVICIO APOYO DIAGNOSTICO UMD IPS	INCONF. MANEJO EN TOMA DE MUESTRAS PERSONAL LABORATORIO UMD IPS
	PERDIDA DE RESULTADOS O ENTREGA CRUZADA LABORATORIO UMD IPS
	INCONS. DE RESULTADOS LABORATORIO UMD IPS
INCONF. ADM. Y/O ESTADO INSTALACIONES UMD IPS	INSUFICIENCIA O INCONF. ESTADO INSTALACIONES UMD IPS
	FALTA ELEMENTOS MEDICOS AMBULATORIOS UMD IPS

CAUSAL REAL	I TRIM 2020				II TRIM 2020			III TRIM 2020				TOTAL GENERAL
	A	AE	R	Total I TRIM 2020	A	R	Total II TRIM 2020	A	AE	R	Total III TRIM 2020	
INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	41		111	152	36	92	128	26		48	74	354
ATENCION AUTORIZACIONES UMD IPS	3		96	99	2	51	53	4		38	42	194
INCONF. SERVICIO PERSONAL UMD IPS	10	1	7	18	6	10	16	4		11	15	49
INCONF. MANEJO MEDICO UMD IPS	2		13	15	4	15	19	1		10	11	45
FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE UMD IPS	10		8	18	6	8	14	3		9	12	44
DEMORA ATENCION SERV. MEDICO UMD IPS	11		4	15	7	10	17	4		3	7	39
INCONS. CALL EN AGENDAMIENTO UMD IPS	4		2	6	3	11	14	2		2	4	24
COBRO INJUSTIFICADO UMD IPS	1		2	3		2	2	2		2	4	9
INCONF. TEMA HISTORIA CLINICA UMD IPS						3	3	3		1	4	7
FALLA SERVICIO APOYO DIAGNOSTICO UMD IPS	1			1		2	2	1		1	2	5
INCONF. ADM. Y/O ESTADO INSTALACIONES UMD IPS	1		2	3	1		1					4
TOTAL GENERAL	89	1	246	336	66	204	270	53	1	125	179	785

- A lo largo del año 2020 el total de PQR ha venido disminuyendo de manera sostenida.
- En cada trimestre de 2020 las PQR “R” (rechazadas) son mucho mayores que las aceptadas.

- Los mayores motivos de PQR en cada trimestre son las inconsistencias en el agendamiento de citas, las inconformidades con la atención a las autorizaciones, con la atención del personal y con el manejo médico, así como las fallas en la comunicación médico paciente.