

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 Aliansalud EPS en el año 2019

18 de mayo de 2020

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 siguientes servicios:

En primer término, las causales de reclamo sobre los servicios suministrados por la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud EPS en el año 2019:

CAUSAL REAL
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION
INCONS. ATENCION OFICINA
AUTORIZACION NIVEL OFICINA
INCONF. ADMINIS. OFICINA

En segundo lugar, otros motivos de insatisfacción con los servicios brindados por Aliansalud EPS en el año 2019, diferentes de los suministrados por las IPS de Atención Básica Ambulatoria y la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud EPS:

CAUSAL REAL
INCONF. GESTION MIPRES
INCONS. ATENCION FARMACIA
INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD
INCONS. EN NOVEDAD
FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS

Metodología

Para adelantar el análisis de las causales de insatisfacción (PQR) con los servicios de Aliansalud EPS en el año 2019 se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Se recibió el 14 de febrero de 2020 la información de PQR remitida por parte de la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud EPS en el archivo Excel de nombre “*Socialización PQR ASU año 2019*”, con los datos trimestrales del número de casos por las causales reales y sub-causales de reclamo en el año 2019. 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 encaminadas a reducir las causales de insatisfacción y a mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud suministrados.

Contenido del Informe

El documento presenta el análisis del comportamiento global de las PQR reportadas en el año 2019 para Aliansalud EPS, realizado por el Comité de Calidad y Control Social (CCCS), con el siguiente alcance:

1. Resumen de los hallazgos
2. Oficina de atención - número total de incidentes reportados en el año 2019
3. Oficina de atención - número total de incidentes aceptados (A) o aceptados excepcionalmente (AE) y su porcentaje respecto al número total de incidentes
4. Oficina de atención - principales motivos de insatisfacción de las PQR aceptadas (A) o aceptadas excepcionalmente (AE)
5. Oficina de atención - análisis de las causales de insatisfacción reportadas por los usuarios en el año 2019 con respecto a las informadas en los años 2018, 2017 y 2016

6. Oficina de atención - subcausales por las cuales se reportaron PQR que fueron aceptadas o aceptadas excepcionalmente en el año 2019 y propuestas del comité de calidad y control social para la disminución de los motivos de insatisfacción
7. Otros servicios - número total de incidentes aceptados (A) o aceptados excepcionalmente (AE) y su porcentaje respecto al número total de incidentes de la causal
8. Otros servicios - subcausales por las cuales se reportaron PQR que fueron aceptadas o aceptadas excepcionalmente en el año 2019 y propuestas del comité de calidad y control social para la disminución de los motivos de insatisfacción
9. Conclusiones y solicitudes generales
10. Solicitud de respuesta

PRIMERO: RESUMEN DE LOS HALLAZGOS

OFICINA DE ATENCIÓN DE ALIANSALUD EPS	OTROS SERVICIOS
<p>155 incidentes de PQR se presentaron en el 2019 con respecto a los servicios de la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud EPS.</p> <p>85% de incremento en referencia al número total de incidentes de PQR presentados en el 2018 (84).</p>	<p>3.164 incidentes por PQR se presentaron en el año 2019.</p>
<p>63 PQR fueron aceptadas, del total de 155 incidentes reportados en el año 2019.</p> <p>41% del total de PQR fueron aceptadas en el 2019.</p>	<p>405 PQR fueron aceptadas, del total de 3.164 incidentes reportados en el 2019.</p> <p>13% del total de PQR fueron aceptadas en el 2019.</p>
<p>DEMORA EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN es la causal que presenta el mayor número de reclamos aceptados en el 2019 para la Oficina de Atención.</p> <p>INCONS. ATENCIÓN es la causal que le sigue en frecuencia.</p>	<p>INCONS. ATENCION FARMACIA es la causal que presenta el mayor número de reclamos aceptados en el 2019.</p> <p>FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS es la causal que le sigue en frecuencia.</p>
<p>3 de las 5 PQR aceptadas en el 2019 corresponden a causales con reclamos que igualmente se habían aceptado en el 2018 para la Oficina de Atención.</p> <p>100% causales con PQR aceptadas en el año 2019 corresponden a causales con reclamos que igualmente se habían aceptado en los años 2016, 2017 y 2018.</p>	

SEGUNDO: OFICINA DE ATENCIÓN - NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES REPORTADOS EN EL AÑO 2019

155 incidentes de PQR se presentaron en el 2019 con respecto a los servicios de la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud EPS.

85% de incremento en referencia al número total de incidentes de PQR presentados en el 2018 (84).

CAUSAL REAL	TOTAL CAUSAL	% RESPECTO AL TOTAL GENERAL
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA	56	36%
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION	49	32%
INCONS. ATENCION OFICINA	44	28%
AUTORIZACION NIVEL OFICINA	3	2%
INCONF. ADMINIS. OFICINA	3	2%
TOTAL GENERAL	155	100%

TERCERO: OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE ALIANSALUD EPS - NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES ACEPTADOS (A) O ACEPTADOS EXCEPCIONALMENTE (AE) Y SU PORCENTAJE RESPECTO AL NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES

63 PQR fueron aceptadas, del total de 155 incidentes reportados en el año 2019.

41% del total de PQR fueron aceptadas en el 2019.

CAUSAL REAL	TOTAL CAUSAL	TOTAL A+AE	% A+AE CON RESPECTO AL TOTAL CAUSAL
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA	56	18	32%
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION	49	27	55%
INCONS. ATENCION OFICINA	44	17	39%
AUTORIZACION NIVEL OFICINA	3	1	33%
INCONF. ADMINIS. OFICINA	3	0	0%
TOTAL GENERAL	155	63	41%

CUARTO: OFICINA DE ATENCIÓN - PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LAS PQR ACEPTADAS (A) O ACEPTADAS EXCEPCIONALMENTE (AE)

DEMORA EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN es la causal que presenta el mayor número de reclamos aceptados en el 2019 para la Oficina de Atención.

INCONS. ATENCIÓN es la causal que le sigue en frecuencia.

CAUSAL REAL	TOTAL CAUSAL	TOTAL A+AE	% A+AE CON RESPECTO AL TOTAL CAUSAL
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA	56	18	32%
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION	49	27	55%
INCONS. ATENCION OFICINA	44	17	39%
AUTORIZACION NIVEL OFICINA	3	1	33%
INCONF. ADMINIS. OFICINA	3	0	0%
TOTAL GENERAL	155	63	41%

QUINTO: OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO - ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE INSATISFACCIÓN REPORTADAS POR LOS USUARIOS EN EL AÑO 2019 CON RESPECTO A LAS INFORMADAS EN EL AÑO 2018, 2017 Y 2016

3 de las 5 PQR aceptadas en el 2019 corresponden a causales con reclamos que igualmente se habían aceptado en el 2018 para la Oficina de Atención.

100% causales con PQR aceptadas en el 2019 corresponden a causales con reclamos que igualmente se habían aceptado en los años 2016, 2017 y 2018.

Por lo anterior, se solicita a la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud EPS reforzar la medición, evaluación 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 **total de incidentes reportados para la Oficina de Atención al Usuario**, para los años 2016, 2017, 2018 y 2019:

CAUSAL REAL	2016	2017	2018	2019	(>) (<) % 2018/2019
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA	47	40	32	56	>75%
INCONS. ATENCION OFICINA	36	44	30	44	>47%
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION	39	20	19	49	>258%
INCONF. INFORM. INCAPACIDAD	4	5	2	-	-
AUTORIZACION NIVEL OFICINA	8	6	-	3	100%
INCONF. ADMINIS. OFICINA	2	3	1	3	300%
TOTAL, incidentes (156 en 2015)	136	118	84	155	>85%

SEXTO: OFICINA DE ATENCIÓN - SUBCAUSALES POR LAS CUALES SE REPORTARON PQR QUE FUERON ACEPTADAS O ACEPTADAS EXCEPCIONALMENTE EN EL AÑO 2019 Y PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL PARA LA DISMINUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN

Con el fin de precisar los motivos de insatisfacción con los servicios suministrados por Aliansalud EPS y emitir propuestas relevantes, a continuación, por cada área/proceso aparecen dos tablas, con la siguiente información:

En la primera tabla se enumeran las causales reales, la cantidad de PQR que fueron aceptadas o aceptadas excepcionalmente por cada causal; luego se documentan las distintas subcausales ó motivos detallados de insatisfacción, así como la cantidad de PQR que fueron aceptadas o aceptadas excepcionalmente por dicha subcausal, así como su porcentaje con respecto a la cantidad total de PQR aceptadas o aceptadas excepcionalmente por la causal real de la que forman parte. Aparecen resaltadas las subcausales con mayor número de PQR aceptadas o aceptadas excepcionalmente.

En la segunda tabla se documentan nuevamente las subcausales y se incluyen las propuestas y/o solicitudes del Comité de Calidad y Control Social y/o las acciones correctivas que realiza la IPS para disminuir los motivos de insatisfacción. Finalmente y toda vez que es de sumo interés para el Comité de Calidad y Control Social el conocer la opinión de Aliansalud EPS, se deja la última columna de la tabla en blanco, con el objeto de recibir retroalimentación de parte de la EPS sobre la pertinencia y factibilidad de las propuestas y/o solicitudes y/o acciones, consignadas en el presente documento, al igual que para conocer el impacto de los planes de mejora y/o las acciones correctivas que están en marcha. Lo anterior por el interés del Comité de Calidad y Control Social de consolidar espacios de cooperación usuarios - Aliansalud EPS - IPS que fortalezcan las capacidades y la información disponibles para interactuar, deliberar y garantizar el derecho a la participación ciudadana y al control social en salud.

OFICINA DE ATENCIÓN - CAUSAL REAL: **INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA**

CAUSAL REAL	CANTIDAD A+AE	SUBCAUSAL	CANTIDAD A+AE	% CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE A+AE DE LA CAUSAL REAL
INCONF. SERVICIO PERSONAL OFICINA	18	ACTITUD PERSONAL ADM. OFICINA	16	89%
		ACTITUD ENFERMERA O JEFE OFICINA	2	11%

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
ACTITUD PERSONAL ADM. OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> •Evaluación de las capacitaciones presenciales y virtuales •Efectividad de los grupos primarios por parte del coordinador. •Evidencia del seguimiento periódico a indicadores y tiempos de atención. •Impacto del seguimiento a resultados del Net Promoter Score NPS, de acuerdo con las calificaciones y los comentarios obtenidos, ¿Que oportunidades de mejora se identificaron? • Describir el plan de mejoramiento para superar las deficiencias encontradas. •Evidenciar las acciones de mejoramiento pertinentes. •Describir cada una de las acciones de mejora emprendidas por la EPS •Evaluar el cumplimiento de las acciones correctivas a través de los indicadores de la acción de mejora. •Determinar la meta de cumplimiento de la acción emprendida •Fijar un cronograma con las fechas previstas de inicio y terminación, así como los responsables de llevar a cabo las acciones correctivas. •Incluir al(la) jefe de oficina en los programas de capacitación. 	
ACTITUD ENFERMERA O JEFE OFICINA		

OFICINA DE ATENCIÓN - CAUSAL REAL: **DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION**

CAUSAL REAL	CANTIDAD A+AE	SUBCAUSAL	CANTIDAD A+AE	% CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE A+AE DE LA CAUSAL REAL
DEMORA EN TIEMPOS DE ATENCION	27	DEMORA TIEMPO ESPERA AUTORIZACIONES	16	59%
		DEMORA TIEMPO ESPERA SERVICIO AL CLIENTE	11	41%

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
DEMORA TIEMPO ESPERA AUTORIZACIONES	<ul style="list-style-type: none"> •Eficacia en la implementación del nuevo digiturno, por tipos de servicios, y llamado por voz y que permiten asignar las prioridades de atención preferencial, adulto mayor, mujeres embarazadas y discapacitados. •Evaluación de los resultados de capacitación y compromisos adquiridos por los colaboradores en el proceso de radicación de autorizaciones. •Eficacia del cuadro de Excel para seguimiento a rechazos y el impacto para identificar oportunamente los casos y los tiempos de respuesta. •Evidencia del número de comités de seguimiento entre el área de gestión de autorizaciones y oficina de atención. •Evaluación de la eficacia de los dos funcionarios que gestionan y recopilan información de casos recurrentes en oficina, determinando los beneficios obtenidos en cuanto a la optimización de recursos y tiempos de respuesta. •Evaluación del reforzamiento e incremento de llamado de turnos “transacciones rápidas” que tienen como finalidad dar respuesta inmediata a tramites como generación de certificados e impresión de autorizaciones. •Eficacia del monitoreo constante de digiturno e impacto en el cambio de prioridades en las horas de gran afluencia de usuarios. •Evaluar las bondades de una posible modificación del horario de atención. • Describir el plan de mejoramiento para superar las deficiencias encontradas. •Evidenciar las acciones de mejoramiento pertinentes. 	
DEMORA TIEMPO ESPERA SERVICIO AL CLIENTE		

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
	<ul style="list-style-type: none"> •Describir cada una de las acciones de mejora emprendidas por la EPS •Evaluar el cumplimiento de las acciones correctivas a través de los indicadores de la acción de mejora. •Determinar la meta de cumplimiento de la acción emprendida •Fijar un cronograma con las fechas previstas de inicio y terminación, así como los responsables de llevar a cabo las acciones correctivas. 	

OFICINA DE ATENCIÓN - CAUSAL REAL: **SERVICIO ADMINISTRATIVO**

CAUSAL REAL	CANTIDAD A+AE	SUBCAUSAL	CANTIDAD A+AE	% CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE A+AE DE LA CAUSAL REAL
INCONS. ATENCION OFICINA	17	INFORM. TRAMITES O REQUISITOS	8	47%
		TRAMITE NO REALIZADO O RADICADO	9	53%

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
INFORM. TRAMITES O REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> •Evidencia de las decisiones tomadas en el comité mensual, en cuanto a los seguimientos y revisión de funcionalidad de los aplicativos; mejora en la atención y agilidad en respuestas para los usuarios y el impacto de las mejoras según los informes recibidos de insatisfacción, PQR, rechazos, NPS. •Efectividad de los refuerzos de información y orientación a los usuarios sobre requisitos y documentos para cada tipo de trámites. Implementación de nuevos canales de comunicación. •Evaluación del modelo de “Monitor de oficina” como apoyo al abordaje de usuarios que solicitan hablar con un superior, según el caso. •Evidencia de la retroalimentación a los colaboradores de la Oficina, según el número de casos diarios reportados por el área encargada. •Evidencia de la continuidad de las capacitaciones en temas generales. •Eficacia del monitor de calidad; impacto del modelo de gestión de conocimiento, efectividad de las capacitaciones y el seguimiento de casos. •Actualización de los afiches de información sobre los diferentes tramites a realizar en la Oficina. •Actualización continua de la página web de Aliansalud en cuanto a la información de los diferentes tramites a realizar en la oficina. • Describir el plan de mejoramiento para superar las deficiencias encontradas. 	
TRAMITE NO REALIZADO O RADICADO		

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
	<ul style="list-style-type: none"> •Evidenciar las acciones de mejoramiento pertinentes. •Describir cada una de las acciones de mejora emprendidas por la EPS •Evaluar el cumplimiento de las acciones correctivas a través de los indicadores de la acción de mejora. •Determinar la meta de cumplimiento de la acción emprendida •Fijar un cronograma con las fechas previstas de inicio y terminación, así como los responsables de llevar a cabo las acciones correctivas. 	

OFICINA DE ATENCIÓN – CAUSAL REAL: **AUTORIZACION NIVEL OFICINA**

CAUSAL REAL	CANTIDAD A+AE	SUBCAUSAL	CANTIDAD A+AE	% CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE A+AE DE LA CAUSAL REAL
AUTORIZACION NIVEL OFICINA	1	INCONS. EN AUTORIZACION EMITIDA OFICINA	1	100%

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
INCONS. EN AUTORIZACION EMITIDA OFICINA	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad de la capacitación al grupo de autorizaciones y radicación en relación a la priorización de radicación, Población vulnerable, Coberturas PBS, normatividad PBS. • Describir el plan de mejoramiento para superar las deficiencias encontradas. • Evidenciar las acciones de mejoramiento pertinentes. • Describir cada una de las acciones de mejora emprendidas por la EPS • Evaluar el cumplimiento de las acciones correctivas a través de los indicadores de la acción de mejora. • Determinar la meta de cumplimiento de la acción emprendida • Fijar un cronograma con las fechas previstas de inicio y terminación, así como los responsables de llevar a cabo las acciones correctivas. • 	

SÉPTIMO: OTROS SERVICIOS - NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES ACEPTADOS (A) O ACEPTADOS EXCEPCIONALMENTE (AE) Y SU PORCENTAJE RESPECTO AL NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DE LA CAUSAL

3.164 incidentes por PQR se presentaron en el año 2019.

405 PQR fueron aceptadas, del total de 3.164 incidentes reportados en el 2019.

13% del total de PQR fueron aceptadas en el 2019.

INCONS. ATENCION FARMACIA es la causal que presenta el mayor número de reclamos aceptados en el 2019.

FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS es la causal que le sigue en frecuencia.

CAUSAL REAL	CANTIDAD PQR	CANTIDAD A+AE	% DE A+AE CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE PQR DE LA CAUSAL
INCONF. GESTION MIPRES	1.247	7	1%
INCONS. ATENCION FARMACIA	631	251	40%
INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	531	32	6%
INCONS. EN NOVEDAD	491	43	9%
FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS	264	72	27%
TOTAL	3164	405	13%

OCTAVO: OTROS SERVICIOS - SUBCAUSALES POR LAS CUALES SE REPORTARON PQR QUE FUERON ACEPTADAS O ACEPTADAS EXCEPCIONALMENTE EN EL AÑO 2019 Y PROPUESTAS DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL PARA LA DISMINUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN

OTROS SERVICIOS – CAUSAL REAL: **INCONF. GESTION MIPRES**

CAUSAL REAL	CANTIDAD A+AE	SUBCAUSAL	CANTIDAD A+AE	% CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE A+AE DE LA CAUSAL REAL
INCONF. GESTION MIPRES	7	INCONF. TIEMPO DE RESPUESTA MIPRES	2	29%
		FALLAS EN EL PROVEEDOR MIPRES	2	29%
		FALLAS EN EL PROCESO DE VALIDACION MIPRES	2	29%
		INCONF PRESCRIPCION IPS	1	14%
		INCONF FORMATO DE CONTINGENCIA	0	0%

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
INCONF. TIEMPO DE RESPUESTA MIPRES	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la implementación del LOG que notifica las ordenes de servicio MIPRES generadas y no enviadas a un correo electrónico. • Validar y gestionar las causas de no envío de la orden de servicio. • evaluación de la implementación del LOG que notifique las ordenes de servicio MIPRES fallidas. • Validar y gestionar la causa por la cual fallo la generación de la orden de servicio. • Eficacia del ajuste al sistema para que la orden de servicio MIPRES derivada de una prescripción sucesiva se genere de manera automática de acuerdo con la duración del tratamiento. • Impacto de la divulgación y el seguimiento a las proveedoras en el reporte de entrega de la tecnología No PBS. • Número de reuniones y evaluación de compromisos con los diferentes prestadores para insistir en la obligatoriedad del cumplimiento de la evaluación y respuesta de la junta de profesionales de la salud según los tiempos establecidos en el artículo 24- Resolución 1885 de 2018. • Numero de reuniones y acuerdos de cumplimiento con los diferentes prestadores al divulgar los errores evidenciados en la auditoria de las prescripciones, insistiendo en el mejoramiento de la calidad de estas. • Numero de reuniones y compromisos establecidos con los diferentes prestadores para reiterar el envío de los formatos de contingencia de manera oportuna por el medio más expedito • Estado del reporte a la SNS de acuerdo con el parágrafo del Artículo 24- Resolución 1885 de 2018 	
FALLAS EN EL PROVEEDOR MIPRES		
FALLAS EN EL PROCESO DE VALIDACION MIPRES		
INCONF PRESCRIPCION IPS		

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
	<ul style="list-style-type: none"> • Describir el plan de mejoramiento para superar las deficiencias encontradas. • Evidenciar las acciones de mejoramiento pertinentes. • Describir cada una de las acciones de mejora emprendidas por la EPS • Evaluar el cumplimiento de las acciones correctivas a través de los indicadores de la acción de mejora. • Determinar la meta de cumplimiento de la acción emprendida • Fijar un cronograma con las fechas previstas de inicio y terminación, así como los responsables de llevar a cabo las acciones correctivas. 	

OTROS SERVICIOS – CAUSAL REAL: **INCONS. ATENCION FARMACIA**

CAUSAL REAL	CANTIDAD A+AE	SUBCAUSAL	CANTIDAD A+AE	% CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE A+AE DE LA CAUSAL REAL
INCONS. ATENCION FARMACIA	251	NO ENTREGA DE MED Y/O DISPOSITIVOS	124	49%
		NO ENTREGA PEND. DENTRO 48 HORAS MED Y/O INSUMOS	74	29%
		ENTREGA PARCIAL DE MED Y/O DISPOSITIVOS	31	12%
		ENTREGA DE MED Y/O DISPOS DIFERENTES A LOS FORMULADOS	11	4%
		DESABASTECIMIENTO DEL MEDICAMENTO	11	4%

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
NO ENTREGA DE MED Y/O DISPOSITIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de los casos reportados desde las diferentes fuentes, en las que se identifique inconvenientes con la oportunidad de prestación del servicio de entrega de documentos (atribuibles al prestador) y no haya sido posible solucionarlo en el área correspondiente. Evaluación de los seguimientos realizados en los procesos de autorización, PQR y en los procesos de análisis de grupos específicos, cuando se identifiquen demoras en la oportunidad de la atención de entrega de medicamentos, resultados de los casos reportados al área de convenios para gestión y análisis de causalidad. 	
NO ENTREGA PEND. DENTRO 48 HORAS MED Y/O INSUMOS		
ENTREGA PARCIAL DE MED Y/O DISPOSITIVOS		
ENTREGA DE MED Y/O DISPOS DIFERENTES A LOS FORMULADOS		
DESABASTECIMIENTO DEL MEDICAMENTO		

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el Número de casos gestionados vs total de casos reportados con demoras en la oportunidad de entrega de medicamentos. • Determinación del procedimiento a seguir en el momento de la entrega de medicamentos, que permita al usuario corroborar que el medicamento que se le está entregando es el prescrito por el médico tratante (nombre, cantidad, concentración, etc.). • Describir el plan de mejoramiento para superar las deficiencias encontradas. • Evidenciar las acciones de mejoramiento pertinentes. • Describir cada una de las acciones de mejora emprendidas por la EPS • Evaluar el cumplimiento de las acciones correctivas a través de los indicadores de la acción de mejora. • Determinar la meta de cumplimiento de la acción emprendida • Fijar un cronograma con las fechas previstas de inicio y terminación, así como los responsables de llevar a cabo las acciones correctivas. 	

OTROS SERVICIOS – CAUSAL REAL: **INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD**

CAUSAL REAL	CANTIDAD A+AE	SUBCAUSAL	CANTIDAD A+AE	% CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE A+AE DE LA CAUSAL REAL
INCONF. LIQUIDACION INCAPACIDAD	32	INCAP PENDIENTE DE PAGO	11	34%
		INCONS.EN LIQUIDACION DE INCAPACIDAD, ERROR EN IBC.	11	34%
		INCONF. SOPORTES INCONSISTENTES O FALTANTES	6	19%
		NEGACION INCAPACIDAD POR RED NO ADSCRITA	1	3%
		NEGACION DE INCAPACIDAD POR TIEMPO COTIZACION EXIGIDO U OTRAS NORMAS LEGALES EXCLUYENTE	2	6%
		NEGACION INCAPACIDAD RETROACTIVA	0	0%
		NEGACION DE INCAPACIDAD BAJO LA CAUSAL MORA EN LOS PAGOS	1	3%
		NEGACION DE INCAPACIDAD POR PAGOS EXTEMPORANEOS.	0	0%

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
INCAP PENDIENTE DE PAGO	<ul style="list-style-type: none"> • Describir el plan de mejoramiento para superar las deficiencias encontradas. • Evidenciar las acciones de mejoramiento pertinentes. 	
INCONS.EN LIQUIDACION DE INCAPACIDAD, ERROR EN IBC.		
INCONF. SOPORTES INCONSISTENTES O FALTANTES		

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
NEGACION INCAPACIDAD POR RED NO ADSCRITA	<ul style="list-style-type: none"> • Describir cada una de las acciones de mejora emprendidas por la EPS • Evaluar el cumplimiento de las acciones correctivas a través de los indicadores de la acción de mejora. • Determinar la meta de cumplimiento de la acción emprendida • Fijar un cronograma con las fechas previstas de inicio y terminación, así como los responsables de llevar a cabo las acciones correctivas. 	
NEGACION DE INCAPACIDAD POR TIEMPO COTIZACION EXIGIDO U OTRAS NORMAS LEGALES EXCLUYENTE		
NEGACION DE INCAPACIDAD BAJO LA CAUSAL MORA EN LOS PAGOS		

OTROS SERVICIOS – CAUSAL REAL: **INCONS. EN NOVEDAD**

CAUSAL REAL	CANTIDAD A+AE	SUBCAUSAL	CANTIDAD A+AE	% CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE A+AE DE LA CAUSAL REAL
INCONS. EN NOVEDAD	43	INCLUSION, CANCELACION Y/O EXCLUSION NO REALIZADA	6	14%
		NOVEDAD QUE AFECTA LA PRESTACION DEL SERVICIO (CAMBIO ANTIGÜEDAD, ETC)	19	44%
		NO APLICACION NOVEDAD RETIRO DE EMPRESA	5	12%
		INCONF. EXCLUSION BENEFICIARIO POR NO CUMPLIR CON DOCUMENTOS SOPORTE	5	12%
		NO APLICACION NOVEDAD INGRESO NUEVO EMPLEADOR	4	9%
		INCONF. POR CAMBIO A UPC ADICIONAL DE BENEFICIARIO	0	0%
		INCONF. ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION	0	0%
		INCONS.GRABACION DE BENEFICIARIO COMO UPC ADIC.QUE GENERA MORA Y/O CANCELACION DE CTO	1	2%
		INCONF. EN APLICACION NOVEDAD CAMBIO TIPO DE USUARIO	0	0%
		INCONS.EN ACTUALIZACION DIRECCION LABORAL, RESIDENCIA O CORRESPONDENCIA	0	0%
		INCONS.EN GENERACION DE COBRANZA POR FECHAS E IBC	1	2%
		INCONF. POR NO APLICACION DE NOVEDAD DE CAMBIO DE FECHA DE NACIMIENTO, SEXO.	2	5%
		INCONF. EXCLUSION POR CERTIFICACION DE ESCOLARIDAD.	0	0%
		INCONF. CAMBIO DE IBC INDEPENDIENTE	0	0%

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
INCLUSION, CANCELACION Y/O EXCLUSION NO REALIZADA	<ul style="list-style-type: none"> • Describir el plan de mejoramiento para superar las deficiencias encontradas. • Evidenciar las acciones de mejoramiento pertinentes. • Describir cada una de las acciones de mejora emprendidas por la EPS • Evaluar el cumplimiento de las acciones correctivas a través de los indicadores de la acción de mejora. • Determinar la meta de cumplimiento de la acción emprendida • Fijar un cronograma con las fechas previstas de inicio y terminación, así como los responsables de llevar a cabo las acciones correctivas. 	
NOVEDAD QUE AFECTA LA PRESTACION DEL SERVICIO (CAMBIO ANTIGÜEDAD, ETC)		
NO APLICACION NOVEDAD RETIRO DE EMPRESA		
INCONF. EXCLUSION BENEFICIARIO POR NO CUMPLIR CON DOCUMENTOS SOPORTE		
NO APLICACION NOVEDAD INGRESO NUEVO EMPLEADOR		
INCONS.GRABACION DE BENEFICIARIO COMO UPC ADIC.QUE GENERA MORA Y/O CANCELACION DE CTO		
INCONS.EN GENERACION DE COBRANZA POR FECHAS E IBC		
INCONF. POR NO APLICACION DE NOVEDAD DE CAMBIO DE FECHA DE NACIMIENTO, SEXO.		

OTROS SERVICIOS – CAUSAL REAL: **FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS**

CAUSAL REAL	CANTIDAD A+EA	SUBCAUSAL	CANTIDAD A+EA	% CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE E+EA DE LA CAUSAL REAL
FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS	72	DEMORA EN LA ATENCION O NO ASISTENCIA	45	63%
		INCONS. EN EL INSUMO ENTREGADO (OXIGENO)	9	13%
		DEMORA EN LA ENTREGA DE OXIGENO DOMIC.	10	14%
		ACTITUD PERSONAL SERV. DOMICILIARIO INST POS	5	7%
		INCONF. SERVICIO DEL MEDICO DOMIC.	1	1%
		INCONSISTENCIA EN RECAUDO POR SERV. DOMIC.	2	3%

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
DEMORA EN LA ATENCION O NO ASISTENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la articulación de la IPS y el proveedor del servicio de entrega de oxígeno, determinando los puntos donde se presentan las fallas que afectan el servicio. • Evaluar cada una de las etapas que contempla la prestación del servicio de médico domiciliario, determinando los puntos críticos que afectan el servicio. • Describir el plan de mejoramiento para superar las deficiencias encontradas. • Evidenciar las acciones de mejoramiento pertinentes. • Describir cada una de las acciones de mejora emprendidas por la EPS 	
INCONS. EN EL INSUMO ENTREGADO (OXIGENO)		
DEMORA EN LA ENTREGA DE OXIGENO DOMIC.		
ACTITUD PERSONAL SERV. DOMICILIARIO INST POS		
INCONF. SERVICIO DEL MÉDICO DOMICILIARIO.		
INCONSISTENCIA EN RECAUDO POR SERV. DOMIC.		

SUBCAUSAL	PROPUESTAS Y/O SOLICITUDES DEL CCCS Y/O ACCIONES CORRECTIVAS QUE REALIZA LA OFICINA DE ATENCIÓN	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS (INDICADORES)
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el cumplimiento de las acciones correctivas a través de los indicadores de la acción de mejora. • Determinar la meta de cumplimiento de la acción emprendida • Fijar un cronograma con las fechas previstas de inicio y terminación, así como los responsables de llevar a cabo las acciones correctivas. 	

NOVENO: CONCLUSIONES Y SOLICITUDES GENERALES

En primer término, con base en el análisis realizado, a continuación se enuncian algunas conclusiones generales:

1. Se evidencia que en la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud EPS: a) hubo un 85% de incremento en referencia al número total de incidentes de PQR que se presentaron en el 2018 (84); b) las PQR aceptadas o aceptadas excepcionalmente corresponden al 41% de las reportadas; c) los motivos de insatisfacción que señalaron los usuarios en el año 2019 son los mismos que aparecen en los años 2018, 2017 y 2016.
2. Toda vez que, según la respuesta remitida el 10 de septiembre de 2019 por Aliansalud EPS al Comité de Calidad y Control Social están en desarrollo los planes de mejora planteados en dicha comunicación, al Comité de Calidad y Control Social le surgen varios interrogantes:
 - Si muchas de las propuestas que se plantearon para la Oficina de Atención de Aliansalud EPS tenían sentido, ¿por qué la cantidad de PQR sigue creciendo?
 - ¿No todas se implementaron?
 - ¿Cuáles mostraron bondades?
 - ¿Se realizó o no un proceso de evaluación para cada una de ellas?
3. En cuanto a los otros motivos diferentes a los incidentes reportados para la Oficina de Atención: a) se presentaron 3.164 incidentes; b) las 405 PQR que fueron aceptadas o aceptadas excepcionalmente corresponden al 13%; c) los dos motivos de insatisfacción que fueron aceptados con mayor frecuencia se refieren a servicios críticos para la salud e integridad de los usuarios, como son INCONS. ATENCION FARMACIA y FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS.
4. En los servicios de la Oficina de Atención y en los otros servicios se evidencian traumatismos y fallas graves en la calidad y oportunidad de los servicios ante la presencia inusitada de contingencias o eventos imprevistos de consideración, por cuanto no se sabe reaccionar a tiempo manteniendo niveles aceptables de calidad y oportunidad en los servicios; sobre la marcha se ajustan los procesos, pero con fallas para quienes los requirieron inicialmente. Lo anterior evidencia la ausencia o por lo menos poco efectiva utilización de planes de contingencia. Es de anotar que la mejor evidencia de la correcta elaboración, actualización y puesta en operación de dichos planes es la ausencia de traumatismos graves, así como el mantenimiento de mínimos de

calidad y oportunidad de los servicios, ante cambios en las condiciones en que estos se suministran (como son los cambios de prestadores, de trámites para entrega de medicamentos, el ingreso masivo de usuarios, necesidades de virtualización de los servicios, etc.).

En segundo lugar, con base en lo anteriormente anotado, se enuncian algunas peticiones generales y se solicita a Aliansalud su respuesta sobre la pertinencia/aceptación/adopción de cada una:

SOLICITUDES GENERALES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL	RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS
<u>SOLICITUD A ALIANSALUD EPS:</u> Reforzar la medición, evaluación y seguimiento periódico del cumplimiento, efectividad y sostenibilidad de los planes de mejora y de acciones correctivas adoptados para que haya una disminución efectiva de las PQR por las causales reportadas en el 2019.	
<u>SOLICITUD A ALIANSALUD EPS:</u> Definir metas anuales a alcanzar para disminuir el número de inconformidades planteadas por los usuarios, de tal forma que existan compromisos medibles.	
<u>SOLICITUD A ALIANSALUD EPS Y A SU RED DE PRESTADORES:</u> Preparar y mantener actualizados planes de contingencia cuya puesta en marcha faciliten brindar los servicios adecuadamente ante situaciones que obliguen al cambio de prestadores, de trámites, de locaciones, de atención a distancia o de atención de un mayor cúmulo de usuarios, etc. Se solicita que dichos planes sean elaborados con base en la metodología de identificación, priorización y <u>administración</u> de riesgos.	
<u>SOLICITUD A ALIANSALUD EPS Y A SU RED DE PRESTADORES:</u> De manera sistemática involucrar en el diseño de sus procesos y protocolos consideraciones de servicio al cliente, para que siempre, por ejemplo, los usuarios sean amplia y oportunamente informados sobre los cambios en los servicios, haya acuse de recibo de las comunicaciones electrónicas, disposición efectiva de canales telefónicos de atención, continuidad en los servicios para no terminar abruptamente los tratamientos, etc.	

DÉCIMO: SOLICITUD DE RESPUESTA

El Comité de Calidad y Control Social 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 aparecen en el informe que fue remitido 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 Aliansalud EPS.

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, en la respuesta de ALIANSALUD EPS el Comité de Calidad y Control Social solicita cuantificar 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 a Medicarte.
- Especificar el número o frecuencia de las actividades de seguimiento realizadas por ALIANSALUD EPS para verificar los servicios domiciliarios.

Cordialmente,

***Comité de Calidad y Control Social (CCCS)
ASOCIACION DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS***