

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

Análisis de los indicadores de calidad Net Promoter Score (NPS) de la Oficina de Atención al Usuario de ALIANSALUD EPS, en el periodo comprendido entre el II trimestre 2019 y el III trimestre 2020

24 de noviembre de 2020

“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 ALIANSALUD EPS para la mejora de los servicios suministrados.
3. 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.

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 EPS por la Oficina de Atención al Usuario de la EPS. El periodo de análisis abarca del II trimestre de 2019 al III trimestre de 2020.

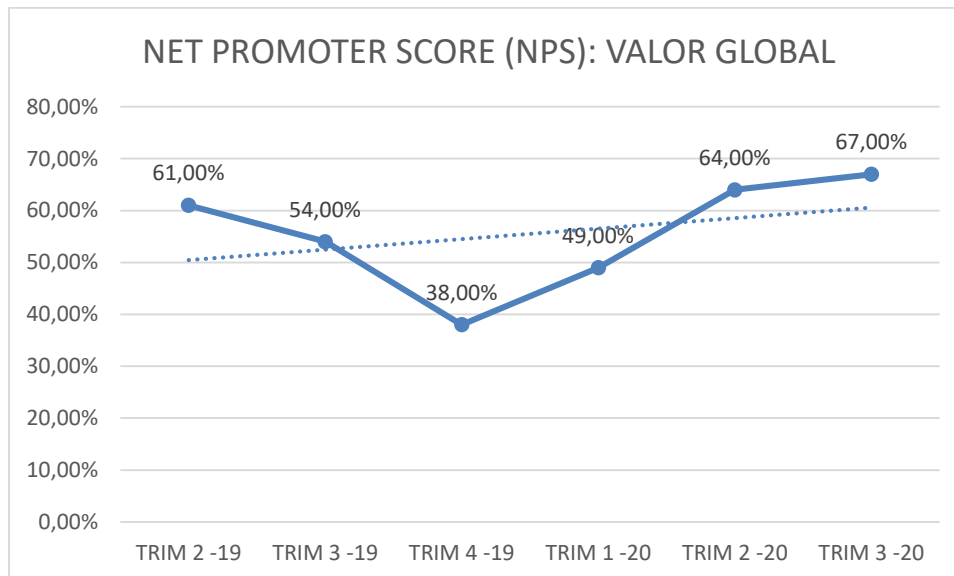
En el presente informe en primer lugar se realiza un análisis del comportamiento de los indicadores de calidad de los servicios suministrados por La Oficina de Atención al Usuario de ALIANSALUD EPS en el periodo anteriormente mencionado, con base en la metodología Net Promoter Score (que incluye el indicador global, promotores, pasivos, detractores), a partir de la satisfacción que reportan los usuarios con los servicios suministrados (indicador relacional).

Acto seguido, se documentan las acciones de mejora que adelantó o está desarrollando la Oficina de Atención al usuario, según comunicación de la Subgerencia de Servicio al Cliente al Comité de Calidad y Control Social de la Asociación de Usuarios de ALIANSALUD EPS. Se incluye esta sección como insumo para retroalimentación en la reunión con la Oficina en la cual se presentará este documento.

Conclusiones

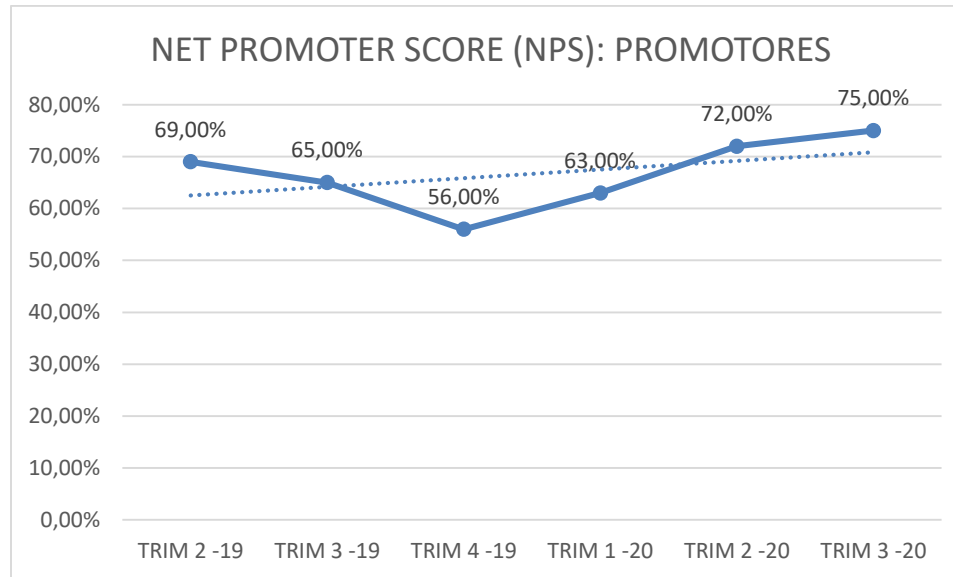
- En todos los periodos analizados el número de promotores supera al de los pasivos y detractores y el número de detractores es sistemáticamente la cifra menor, lo cual evidencia que más usuarios expresaron su satisfacción con el servicio recibido.
- En el segundo trimestre del 2020 hubo un crecimiento inusual del número de pasivos y de detractores, el cual se explica en parte por los cambios en las formas y protocolos de atención con motivo de la pandemia por el Covid-19.
- Entre los trimestres 2 y 3 del 2020 se observa una mejora en la calificación del NPS Global y en el número de promotores, así como una disminución en el número de pasivos y de detractores, lo cual evidencia una mejora en la percepción del servicio que suministra la Oficina de Atención a Usuarios. Significa también un entendimiento por parte de los usuarios de los nuevos protocolos de atención y una estabilización en la prestación de los servicios por parte de la Oficina.
- Por lo anterior, se solicita a ALIANSALUD EPS continuar con la ejecución de los planes encaminados a mejorar la calidad y oportunidad de los servicios suministrados.

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD NET PROMOTER SCORE (NPS) DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO



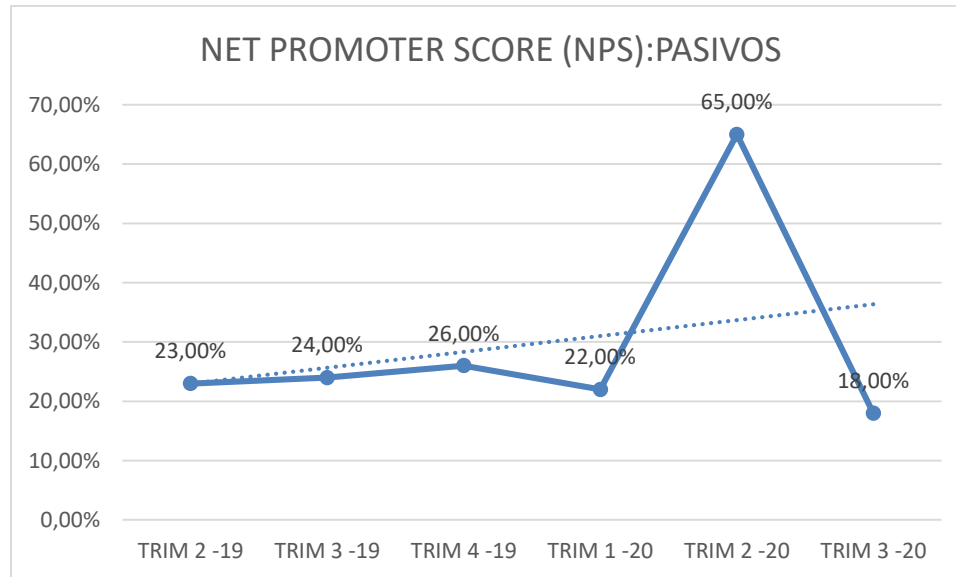
Análisis de los datos

- En el cuarto trimestre del 2019 se presentó un descenso significativo en el valor global del indicador NPS.
- En general, en los seis periodos bajo análisis la tendencia es ascendente, lo cual significa que cada vez los usuarios perciben mayor satisfacción con los servicios de la Oficina de Atención al Usuario.



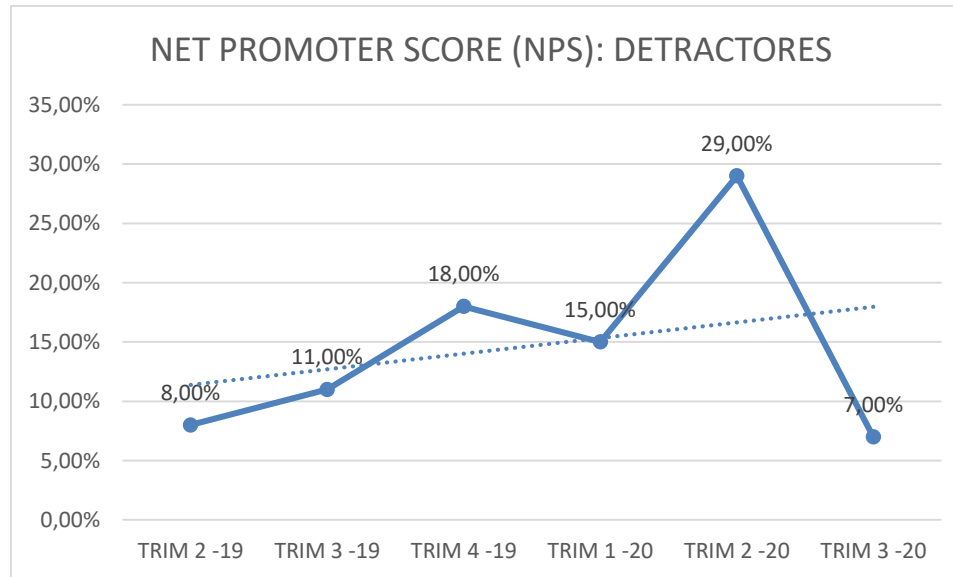
Análisis de los datos

- En el cuarto trimestre del 2019 se presentó un descenso significativo en el valor “promotores” del indicador NPS.
- Sin embargo, en general, en los seis periodos bajo análisis la tendencia es ascendente con incremento sostenido a partir del primer trimestre de 2020 lo cual significa que cada vez son más los usuarios que se sienten satisfechos con los servicios de la Oficina de Atención al Usuario.



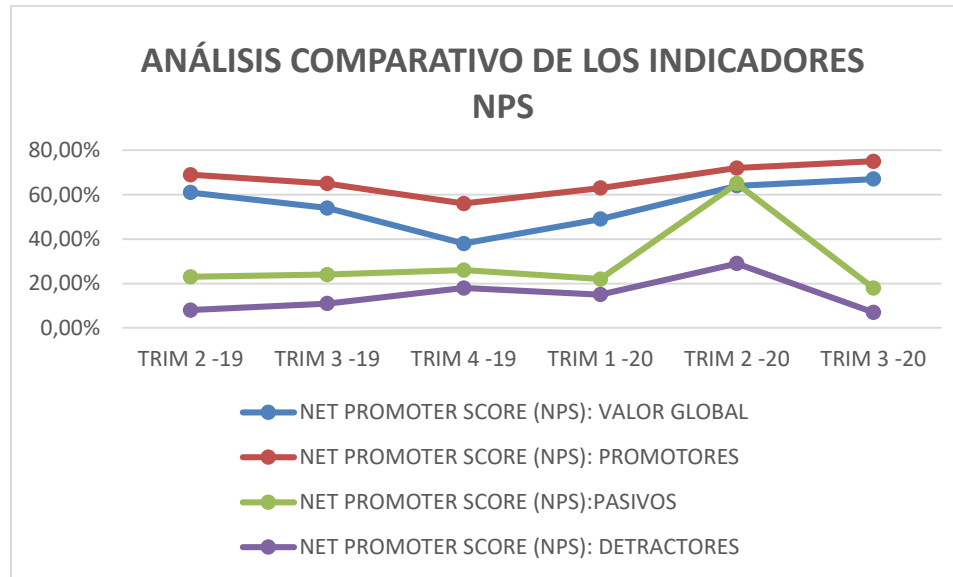
Análisis de los datos

- En el cuarto trimestre del 2019 se presentó un leve aumento en el valor “pasivos” del indicador NPS y en el segundo trimestre el aumento fue muy significativo (se triplicó su valor).
- En general, si bien en los seis periodos bajo análisis la tendencia es ascendente, en el tercer trimestre de 2020 hubo un importante descenso en el número de “pasivos” con los servicios de la Oficina de Atención al Usuario.



Análisis de los datos

- En el cuarto trimestre del 2019 se presentó un aumento en el valor “detractores” del indicador NPS y en el segundo trimestre el aumento fue muy significativo (se duplicó su valor).
- En general, si bien en los seis periodos bajo análisis la tendencia es ascendente, en el tercer trimestre de 2020 hubo un importante descenso en el número de “detractores” con los servicios de la Oficina de Atención al Usuario.



PERIODO	NPS GLOBAL	NPS PROMOTORES	NPS PASIVOS	NPS DETRACTORES	CONCLUSIÓN
TRIM 3 -19	BAJÓ	BAJÓ	SUBIÓ	SUBIÓ	PEOR ESCENARIO: bajaron el NPS Global y el número de promotores y subieron el número de pasivos y de detractores
TRIM 4 -19	BAJÓ	BAJÓ	SUBIÓ	SUBIÓ	PEOR ESCENARIO: Bajaron el NPS Global y el número de promotores y subieron el número de pasivos y de detractores

PERIODO	NPS GLOBAL	NPS PROMOTORES	NPS PASIVOS	NPS DETRACTORES	CONCLUSIÓN
TRIM 1 -20	SUBIÓ	SUBIÓ	BAJÓ	BAJÓ	MEJOR ESCENARIO: Subieron el NPS Global, así como el número de promotores y bajaron el número de pasivos y de detractores
TRIM 2 -20	SUBIÓ	SUBIÓ	SUBIÓ	SUBIÓ	INDIFERENTE: Subieron todos los indicadores
TRIM 3 -20	SUBIÓ	SUBIÓ	BAJÓ	BAJÓ	MEJOR ESCENARIO: Subieron el NPS Global, así como el número de promotores y bajaron el número de pasivos y de detractores

Análisis de los datos

- En todos los periodos analizados el número de promotores supera al de los pasivos y detractores y el número de detractores es sistemáticamente la cifra menor, lo cual evidencia que más usuarios expresaron su satisfacción con el servicio recibido.
- En el segundo trimestre del 2020 hubo un crecimiento inusual del número de pasivos y de detractores, el cual se explica en parte por los cambios en las formas y protocolos de atención con motivo de la pandemia por el Covid-19.
- Entre los trimestres 2 y 3 del 2020 se observa una mejora en la calificación del NPS Global y en el número de promotores, así como una disminución en el número de pasivos y de detractores, lo cual evidencia una mejora en la percepción del servicio que suministra la Oficina de Atención a Usuarios. Significa también un entendimiento por parte de los usuarios de los nuevos protocolos de atención y una estabilización en la prestación de los servicios por parte de la Oficina.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Según la comunicación del pasado 3 de septiembre de 2020 dirigida al Comité de Calidad y Control Social de la Asociación de Usuarios, la cual fue suscrita por la doctora María del Pilar Ossa Quebrada – Subgerente de Servicio al Cliente de ALIANSALUD EPS, en la Oficina de Atención al Usuario se adelantaron, o están en desarrollo, las siguientes acciones de mejora con el fin de disminuir los motivos de reclamo de los usuarios, medidas que a su vez redundarán en mejores indicadores de calidad NPS:

MOTIVOS DE RECLAMO (PQR) 2019	OPORTUNIDADES DE MEJORA OFICINA DE ATENCIÓN ALIANSALUD EPS
<p>ACTITUD PERSONAL ADM. OFICINA</p> <p>ACTITUD ENFERMERA O JEFE OFICINA</p>	<p>Se realizaron capacitaciones con dos enfoques, el primero en lo relacionado con normatividad, derechos, calidad y las rutas de acceso a los servicios de salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> *Derechos de las Personas de Especial Protección y Atención Enfermedades Huérfanas. *Trato Digno y Humanización del Servicio de Salud *Política de Participación Social en Salud PPSS *RIAS. RIA Promoción y Mantenimiento de la Salud y RIAS Materno Perinatal <p>Capacitaciones Virtuales aplicativo Scala:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Política de Atención Integral en Salud PAIS-MIAS-RIAS *Política de Participación Social en Salud PPSS *Enfoque Diferencial, Poblaciones Vulnerables y Discapacidad <p>El segundo enfoque abarca los dos grandes procesos que maneja oficina de atención, Autorizaciones médicas y solicitudes administrativas. Las capacitaciones fueron orientadas al correcto manejo de radicación de autorizaciones, uso correcto de las causales, orientación y direccionamiento correcto los usuarios.</p>

MOTIVOS DE RECLAMO (PQR) 2019	OPORTUNIDADES DE MEJORA OFICINA DE ATENCIÓN ALIANSAALUD EPS
	<p>Los comités primarios programados de acuerdo al cronograma establecido son orientados por la Coordinadora de Oficina. En estos comités se socializaron temas estratégicos en procesos, procedimientos, humanización del servicio, comunicaciones internas, cambios normativos entre otros.</p> <p>Se transmitió información de la compañía, sobre varios aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directrices que vienen desde gestión humana sobre presentación personal, porte del uniforme, horarios laborales. • Mantener una relación equitativa y eficaz con el equipo de colaboradores. • Identificar los planes de fortalecimiento en los procesos que permiten el buen trato hacia los colaboradores y calidad en el servicio. • Velar por que los procesos de autorizaciones y solicitudes administrativas funcionen correctamente. • Se realiza periódicamente monitoreo y revisión de NPS de Oficina, socializando los comentarios que los usuarios manifiestan a nivel de la EPS y las que impactan la oficina. La medición de NPS para la oficina de atención se inició en el segundo trimestre de 2019. Se establecen compromisos y se realizan planes de mejoramiento con diferentes áreas de la compañía que son afines al proceso de la oficina.

MOTIVOS DE RECLAMO (PQR) 2019	OPORTUNIDADES DE MEJORA OFICINA DE ATENCIÓN ALIANSAUD EPS
DEMORA TIEMPO ESPERA AUTORIZACIONES DEMORA TIEMPO ESPERA SERVICIO AL CLIENTE	<p>En cuanto al seguimiento por parte de la oficina de Aliansalud con las diferentes áreas involucradas se adelantaron las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizaron comités virtuales y presenciales con el área de autorizaciones médicas donde se socializa un informe trimestral con los casos comentados desde oficina. Estos casos son registrados periódicamente para llevar el control del seguimiento que se hace. Se presentan los casos de autorizaciones, identificados mes a mes, de mayor impacto. De esta manera se definen planes de mejoramiento entre el área y la oficina, asignando un colaborador de la oficina, quien comenta los casos que surgen en el día a día dando al 100% prioridad a la respuesta para los usuarios. 2. Se realiza Comité con el área de Mipres, se socializa un informe trimestral elaborado con los casos comentados desde oficina. Estos casos son registrados periódicamente para llevar el control del seguimiento que se hace. Se presentan los casos de MIPRES de mayor impacto, identificados mes a mes. De esta manera se definen planes de mejoramiento entre el área y la oficina, asignando un colaborador mde la oficina quien comenta los casos que surgen en el día a día dando al 100% prioridad a la respuesta para los usuarios. Se aclara que cada área tiene un proceso de gestión interna con los usuarios por los canales dispuestos y que ya son de conocimiento de los mismos, dado que desde la oficina y la página de internet se han divulgado de manera masiva. 3. Se realizan comités periódicos con el área de convenios, las IPS y el proveedor de medicamentos (Medicarte), con el fin de revisar casos que se presentan en oficina vs IPS o IPS vs oficina, para implementar planes de mejoramiento, según sea el caso. Diariamente se mantiene contacto vía celular y correo electrónico con las IPS, para los casos que se presentan en oficina y que son resueltos en el mismo día.

MOTIVOS DE RECLAMO (PQR) 2019	OPORTUNIDADES DE MEJORA OFICINA DE ATENCIÓN ALIANSAALUD EPS
	<p>El Coordinador es el encargado de estar atento a las situaciones que se puedan presentar en los diferentes ámbitos de servicio y así mismo en los comités con las diferentes áreas plantea las novedades y se revisan planteamientos, seguimiento y soluciones que permiten mantener un buen servicio para nuestros usuarios.</p> <p>OPERACIÓN DE LA OFICINA</p> <p>Como plan de mejoramiento y con el objetivo de disminuir las PQR por volumen de usuarios se llevó a cabo la implementación del digiturno en el mes de junio del año 2019 lo cual permitió:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignar y parametrizar los turnos automáticamente. • Asignación de letras por tipos de servicio • Agilizar las transacciones rápidas • Monitorear diariamente la operación de la oficina cambiando prioridades • Monitorear tiempos de espera y de atención en cada módulo • Monitorear la operación de oficina en tiempo real usuarios en espera, usuarios atendidos, por tipo de servicio. • Se asignó semanalmente un funcionario con pleno conocimiento de transacciones para orientar al usuario con el fin de identificar si requiere ser atendido en la oficina o se direcciona a la IPS de cápita o a los diferentes prestadores. • Se reforzó el aprendiz de Sena para que capacite a los usuarios sobre el uso de los dispositivos móviles para el acceso a las autorizaciones enviadas al correo electrónico. • Orientación a los usuarios para el uso del correo de autorizaciones médicas y revisar respuestas con el fin de evitar desplazamientos • Antes de la apertura de oficina dos (2) funcionarios orientan a las personas que se encuentran en fila para el direccionamiento correcto de los trámites a realizar por los usuarios.

MOTIVOS DE RECLAMO (PQR) 2019	OPORTUNIDADES DE MEJORA OFICINA DE ATENCIÓN ALIANSALUD EPS
	<p>Esta plataforma de Digiturno permite llevar un registro de indicadores, con estos datos se genera el informe trimestral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro tiempos de atención • Registro tiempos de espera • Registro turnos por tipo transacciones • Registró por Género y por edades.

	<p>PLAN DE MEJORAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con el área de Autorizaciones Médicas se llevó a cabo un plan de mejoramiento identificando los usuarios que se acercaban a oficina únicamente por impresión de autorizaciones. Se pidió una base al área de tecnología de las autorizaciones por usuario que se enviaban a correo electrónico, identificando que el 100% se enviaban correctamente, por lo tanto se realizó campaña en la oficina desde la entrega de turno indicándoles que revisaran en su celular el correo no deseado y Spam para ubicar la autorización en su dispositivo móvil. Desde el Call Center se realizó campaña cuando el usuario llamaba indicando que no había llegado la autorización a correo electrónico esto incluía autorizaciones de PBS, Mipres. El Call Center realizó el registro de usuarios y se enviaban a las áreas de autorizaciones médicas y Mipres 2 cortes en el día, a las 11:00 am y otro a las 3:00 pm y el área correspondiente reenvía las autorizaciones al usuario de esta manera se evitaba desplazamientos a la oficina. • En cuanto al tema operativo se revisaron las transacciones que más volumen presentaban, una de ellas eran sobre incapacidades, se identificó que las empresas enviaban paquetes con un gran volumen de incapacidades para radicación. Este tema se revisó con el área encargada y como plan de mejora el área de prestaciones económicas inicio un proceso de radicación interna y respuesta directamente al empleador, disminuyendo tiempos de atención y espera en oficina. • A partir de octubre/2019 se cuenta con el proceso de radicación de incapacidades para usuarios y empleadores a través de la oficina virtual. • Se realizaron reuniones con el área de Operaciones y Servicio al Cliente para evaluar el volumen de remisiones por cambio de nivel de atención, como plan de mejora se ajustó en el sistema dicho proceso disminuyendo las transacciones por este concepto. • En cuanto al tema de certificaciones se realizó refuerzo a los agentes del Call Center para dar orientación al usuario en su generación virtual. En oficina se da orientación desde la entrega del turno y en cada atención en los módulos indicándole a los usuarios la ruta a través de la página web de Aliansalud.
--	---

MOTIVOS DE RECLAMO (PQR) 2019	OPORTUNIDADES DE MEJORA OFICINA DE ATENCIÓN ALIANSAALUD EPS
<p>INFORM. TRAMITES O REQUISITOS</p> <p>TRAMITE NO REALIZADO O RADICADO</p>	<p>Se realizó reuniones con el área de tecnología en donde se plantearon ajustes en la funcionalidad de los aplicativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el sistema presenta intermitencias se diligencia un formato de contingencia con la solicitud de cada usuario con un respectivo número de radicación para posteriormente gestionar el requerimiento. • El monitor de oficina es seleccionado por sus conocimientos, calidad, resolutividad y tiene como función apoyar al coordinador cuando eventualmente este debe ausentarse. • En oficina se lleva registro de las radicaciones y transacciones realizadas por cada colaborador, esto permite realizar seguimiento para dar respuesta oportuna. • Se mantiene publicaciones en Oficina de Atención en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> * Afiches: Derechos y Deberes, Cuotas moderadoras y copagos, Anexo 11, Cambio de IPS Premisalud a Clínicos, Canal de comunicación con la EPS, Formato de Negación. * Aviso Atención preferencial * Plegables sobre Derechos y Deberes para toma libre. * Dos Cartillas Informativas de la red de prestadores ubicadas estratégicamente para consulta del usuario. * Mercadeo dinámico en dos televisores subtítulos con lenguaje incluyente (Circular 008 de la Supersalud indica cartelera física o digital). Los afiches normativos e informativos presentan temas importantes para que el usuario este en constante conocimiento de los tramites que puede realizar, tema de autorizaciones, PQR y Línea de atención al usuario. • En el mes de diciembre de 2019 entro en funcionamiento nuestra página web a través de la cual se puede realizar radicación de autorizaciones médicas e impresión, permitiendo disminuir el volumen de usuarios en la oficina. • La actualización de la página se realiza constantemente por parte del área de mercadeo quienes están en contacto con las diferentes áreas de la compañía lo que permite tener información actualizada y de interés.

Cordialmente,

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