

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD

COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL (CCCS)

INFORMES PQR – Primera entrega

11 de junio de 2021

“Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición, y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucra otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad. Los mecanismos, procesos y procedimientos adoptados por las EAPB e IPS, debe tener como fin resolver las PQR que se presenten de manera objetiva, oportuna y eficiente, cuyo trámite debe garantizar los máximos de niveles de accesibilidad, resolutivez, efectividad, seguimiento y control, y constituir insumos para el mejoramiento continuo no solo del proceso de atención al usuario y trámite de PQR, sino también de los servicios que son objeto de reclamación”.

Circular externa No. 008 del 4 de septiembre de 2018 – Superintendencia Nacional de Salud

Objetivo general

Contribuir al mejoramiento de la salud de los usuarios de Aliansalud EPS.

Objetivos específicos

1. Analizar los motivos de insatisfacción que reportaron los usuarios con respecto al acceso, atención y la prestación de los servicios de salud suministrados, como mecanismos de participación ciudadana y de control social en salud.
2. Mejorar la experiencia, actitud positiva y satisfacción de los usuarios con el sitio Web de Aliansalud EPS.
3. Contribuir a la difusión de las actividades de participación social en salud y a la difusión del quehacer de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS en el sitio Web de Aliansalud EPS.
4. Revisar el cumplimiento, efectividad y sostenibilidad de las acciones de mejora y seguimiento implementadas para reducir los motivos de insatisfacción por parte de los usuarios.
5. Identificar barreras de acceso y proponer medidas correctivas que mejoren el acceso y la calidad técnica y humana de los servicios de salud, preserven su menor costo y hagan más satisfactoria la experiencia de los usuarios y sus familias.

6. Solicitar a las instituciones prestatarias y a ALIANSALUD EPS, la adopción de estrategias e indicadores encaminados a mejorar la prestación de los servicios de salud y la dispensación de medicamentos, para que estos cumplan con los principios de accesibilidad, calidad, eficiencia, oportunidad, integralidad y continuidad.

Definiciones

En la circular externa No. 008 del 4 de septiembre de 2018 la Supersalud adopta las siguientes definiciones para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones:

Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

Metodología

Es pertinente precisar que en la vigencia 2021 el CCCS realizará dos entregas de informes PQR, una en cada semestre. Para adelantar el análisis de las causales de insatisfacción (PQR) con los servicios de Aliansalud EPS o de las IPS de atención básica ambulatoria para la entrega del primer semestre se siguió la siguiente metodología:

1. Se analizó la información de PQR remitida por parte de la Oficina de Participación Social y Atención al Usuario de Aliansalud EPS, con los datos trimestrales del número de casos por las causales reales y sub-causales de insatisfacción en el año 2020 y primer trimestre de 2021 por los servicios suministrados por Aliansalud EPS y sus IPS de atención básica ambulatoria. La fuente primaria de la información es la Coordinación de la Central de Reclamos de Aliansalud EPS, a partir de las estadísticas del *Sistema de Atención de Peticiones, Reclamos, Estudios y Solicitudes de Aliansalud EPS (SAPRES)*.
2. Se procesaron las cifras en Excel, con el propósito de obtener frecuencias y porcentajes. Con excepción de la atención por el Covid-19, se privilegió el análisis de los datos PQR correspondientes al primer trimestre de 2021, por ser esta información reciente y relevante para los análisis de las estadísticas y las propuestas y solicitudes encaminadas a la disminución de las PQR en el corto plazo.
3. Se elaboraron los informes PQR en formato Excel mediante el diligenciamiento de tres columnas con la siguiente información:
 - a. PROCESO O ÁREA CAUSAL DE INSATISFACCIÓN: como son inconformidades con la atención de autorizaciones; inconsistencias en el agendamiento de citas; inconformidades con el servicio médico institucional, el laboratorio, el call center, etc. Para el caso de Bienestar IPS aparece la información discriminada por sede.
 - b. MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN: quejas y reclamos que reportaron los usuarios con respecto al acceso, atención y la prestación de los servicios de salud suministrados
 - c. PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL: propuestas de medidas correctivas que mejoren el acceso y la calidad técnica y humana de los servicios de salud, preserven su menor costo y hagan más satisfactoria la experiencia de los usuarios y sus familias; solicitudes de adopción de estrategias e indicadores encaminados a mejorar la prestación de los servicios de salud y la dispensación de medicamentos, para que estos cumplan con los principios de accesibilidad, calidad, eficiencia, oportunidad, integralidad y continuidad. En algunos informes al final se consignaron propuestas o solicitudes de tipo general, no vinculadas a motivos de insatisfacción específicos.

Para Bienestar IPS y UMD IPS se tomó la decisión de consignar los nuevos análisis en los mismos archivos que contenían los planes de mejora de la vigencia 2020 con el objeto de propiciar el mejoramiento continuo y facilitar el seguimiento al impacto de los planes de mejora implementados en vigencias anteriores.

Resultados

La presente entrega incluye los informes acerca de los motivos de insatisfacción registrados en SAPRES para los servicios de:

1. Bienestar IPS (sedes Chapinero y Colina) – se analizaron los datos PQR del primer trimestre de 2021.
2. Unidad Médica y de Diagnóstico – se tomaron las cifras PQR del primer trimestre de 2021.
3. Atención al Covid-19 – se revisaron las estadísticas PQR año 2020 y primer trimestre de 2021; de igual manera, se analizaron los motivos de insatisfacción en el primer trimestre 2021 en lo que respecta a la vacunación contra el Covid-19.
4. Dispensación de medicamentos por Medicarte – se tomaron cifras PQR del primer trimestre de 2021.
5. Acceso y funcionalidades del sitio Web de Aliansalud EPS – se analizaron estadísticas PQR del primer trimestre de 2021.

Anexos

Los informes PQR mencionados se encuentran en los siguientes archivos Excel que forman parte integral de este documento:

- 1_CCCS_BIENESTAR_INFORME_PQR_I_TRIMESTRE_2021_v-1
- 2_CCCS_UMD_INFORME_PQR_I_TRIMESTRE_2021_v-1
- 3_CCCS_COVID-19_INFORME_PQR_2020_y_I_TRIMESTRE_2021_v-1
- 4_CCCS_MEDICARTE_INFORME_PQR_I_TRIMESTRE_2021_v-1
- 5_CCCS_SITIO_WEB_INFORME_PQR_I_TRIMESTRE_2021_v-1

Solicitud de Respuesta

El Comité de Calidad y Control Social solicita a ALIANSALUD EPS dar respuesta escrita a los distintos informes PQR, con las acciones de mejora y seguimiento para minimizar cada una de las causales de reclamo objeto de análisis.

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.

El presente informe fue elaborado en construcción colectiva por los miembros del CCCS, bajo la dirección de Stella Sandoval Rubiano, quien compiló y elaboró la presentación final de cada uno de los entregables. Los miembros del CCCS quedamos atentos a aclarar o complementar la información que se estime pertinente.

Cordialmente,

Carlos Ernesto González Soler

Coordinador del Comité de Calidad y Control Social - Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS