

**ACTA No. 011**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
29 de junio de 2021	Microsoft Teams	9:00 am

**I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA**

## OBJETIVO:

1. Socializar con la Unidad Médica y de Diagnóstico IPS (UMD) el informe de análisis de los incidentes de insatisfacción (PQR) que reportaron los usuarios con respecto a los servicios de salud suministrados por la UMD en el primer trimestre de 2021.
2. Presentar solicitudes y propuestas respecto a la atención en salud en la UMD, en aras de la mejora en los servicios.
3. Conocer las impresiones de la UMD al informe PQR presentado por el CCCS, así como las medidas de mejora propuestas y las ya implantadas por la IPS.

## ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo e introducción.
2. Presentación del documento con el cual se entregaron los informes PQR elaborados por el CCCS.
3. Presentación del informe PQR de la UMD correspondiente al primer trimestre 2021.
4. Intervención de la UMD.
5. Varios.

**II. ASUNTOS TRATADOS****1. Saludo e introducción**

El saludo e introducción estuvo a cargo de Stella Sandoval, quien dio la bienvenida a los asistentes. Presentó las actividades que está desarrollando el Comité de Calidad y Control Social (CCCS) en el marco del eje 4 “Control Social en Salud” del Plan de Acción 2021 de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS (ASU). En particular, hizo énfasis en la actividad 4.1 “Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para disminuir los motivos de insatisfacción con los servicios médicos suministrados y realizar propuestas de acciones de mejora, como mecanismos de participación ciudadana”, en cuyo desarrollo el CCCS realiza los distintos informes de análisis de los motivos de reclamo con los servicios suministrados.

**2. Presentación del documento con el cual se entregaron los informes PQR elaborados por el CCCS**

Carlos González saludó a los asistentes y anotó que debido a la pandemia no ha sido posible estar físicamente en las instalaciones de la IPS para conocer su infraestructura y llevar a cabo estos encuentros; anotó que sin embargo el CCCS está dispuesto a acompañar a la UMD, apoyarla en las acciones que emprenda para la mejora de los servicios y a ser un interlocutor válido.

El señor González presentó el documento “*INFORMES PQR – Primera Entrega*” del 11 de junio de 2021, el cual hace parte integral de la presente acta. Inició mencionando que con dicho documento se entregaron a Aliansalud EPS los distintos informes PQR y destacó la necesidad de llegar con una buena actitud a estos ejercicios de análisis. Leyó los

objetivos, definiciones, metodología y los resultados, dentro de los cuales está en Informe PQR para la UMD.

### 3. Presentación del informe PQR de la UMD correspondiente al primer trimestre 2021

La presentación fue realizada por Fernando Marín, integrante del Comité de Calidad y Control Social, con base en lo expuesto en los dos cuadros del documento Excel denominado “2\_CCCS\_UMD\_INFORME\_PQR\_I\_TRIMESTRE\_2021\_v-1” del 11 de junio de 2021, el cual igualmente forma parte integral de la presente acta.

- a. En primer término, el señor Marín presentó el siguiente cuadro resumen con las frecuencias de PQR para la UMD en el primer trimestre del presente año. Señaló que los motivos de reclamo se repiten de periodo a periodo, como es el caso de INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS, que para el primer trimestre de 2021 registró 181 reclamos. Acto seguido, el señor Marín mencionó las tres causales que agrupan más del 84% del total de PQR para el periodo en mención: INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS, ATENCION AUTORIZACIONES UMD IPS y SERVICIO MÉDICO INSTITUCIONAL.

CAUSAL REAL	Total I Trimestre 2021	SUBCAUSAL	Total I Trimestre 2021
ATENCION AUTORIZACIONES UMD IPS	62	DEMORA EN LA RESPUESTA AUTORIZACIONES UMD IPS	24
		INCONF. PROVEEDOR AUTORIZADO UMD IPS UMD IPS	20
		INCONF. POR EL PROCESO AUTORIZACIONES UMD IPS	17
		INCONF. SOBRE DECISION AUTORIZACIONES UMD IPS	1
COBRO INJUSTIFICADO UMD IPS	6	INCONF. COBRO CUOTA MODERADORA UMD IPS	5
		INCONF. COBRO COPAGO PROCED. AMBULATORIO UMD IPS	1
SERVICIO MÉDICO INSTITUCIONAL	40	DEMORA EN ATENCION CONSULTA PROGRAMADA UMD IPS	4
		DEMORA ATENCION RECEPCION, CAJA UMD IPS	3
		DEMORA EN LA ATENCION DE LABORATORIO UMD IPS	3
		DEMORA ATENCION SERVICIOS ODONTOLÓGICOS UMD IPS	3
		DEMORA CONSULTA PRIORITARIA UMD IPS	2
		FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE UMD IPS	10
		FALLA COMUNICACION OTROS PROFESIONALES (TERAPIAS, AUXILIARES DE ENFERMERIA, OTROS) UMD IPS	2

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS – ACTA DE REUNIÓN

		INCONF. MANEJO MEDICO UMD IPS	5
		INCONS. ORDEN MEDICA O PRESCRIPCION MIPRES UMD IPS	4
		INCONF. MANEJO MEDICO OTROS PROFESIONALES (TERAPIAS, AUXILIARES DE ENFERMERIA, OTROS) UMD IPS	2
		INCONF. MANEJO TRATAMIENTO ODONTOLOGICO UMD IPS	2
LABORATORIO	2	PERDIDA DE RESULTADOS O ENTREGA CRUZADA LABORATORIO UMD IPS	1
		INCONF. MANEJO EN TOMA DE MUESTRAS PERSONAL LABORATORIO UMD IPS	1
INCONF. ADM. Y/O ESTADO INSTALACIONES UMD IPS	1	INSUFICIENCIA O INCONF. ESTADO INSTALACIONES UMD IPS	1
INCONF. SERVICIO PERSONAL UMD IPS	18	ACTITUD PERSONAL ADMINIS. UMD IPS	10
		INFORM. BRINDADA SOBRE COBERTURAS O ACCESO A SERVICIOS UMD IPS	7
		ACTITUD OTROS PROFESIONALES (TERAPIAS, AUXILIARES DE ENFERMERIA, OTROS) UMD IPS	1
INCONF. TEMA HISTORIA CLINICA UMD IPS	7	DEMORA EN LA ENTREGA H.C UMD IPS	6
		PERDIDA DE LA HC UMD IPS UMD IPS	1
INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	181	NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA PARA ESPECIALIDAD SOLICITADA UMD IPS	84
		NO OPORTUNIDAD DE CITA SEGUN NUEVO PBS UMD IPS	69
		INCONF. POR CANCELACION DE CITA UMD IPS	23
		INCONF. POR REUBICACION DE CITA UMD IPS	4
		INCONF. POR NO INFORM. A TIEMPO DE LA CANCELACION DE LA CITA UMD IPS	1
CALL CENTER UMD IPS	17	INCONS. INFORMACION BRINDADA UMD IPS	9
		INCONS. EN INFORMACION FECHA, LUGAR Y HORA DE CITA UMD IPS	1
		LLAMADA QUE INGRESO PERO ES DEMORADO O NO LO COMUNICA CON AGENTE UMD IPS	4
		LLAMADA QUE NO INGRESA UMD IPS	3
TOTAL GENERAL	334		334

- b. Acto seguido, con la ayuda del segundo cuadro que aparece en el documento anteriormente mencionado, el señor Marín informó sobre el análisis adelantado por el CCCS con respecto a las cifras PQR presentadas en el literal anterior. Anotó que para su elaboración se partió de la historia de los planes de mejoramiento 2020, que se tomaron como referente con el fin de reconocer las medidas de mejora ya adelantadas y enfatizó que dichas acciones deben ser medidas y

conocido su impacto, a partir del establecimiento de metas. A manera de ejemplo mencionó las inconformidades por el manejo médico y la necesidad de tomar acciones cuando los profesionales definitivamente presentan fallas. Respecto a la solicitud de cuantificaciones y metas, el señor Marín señala que la ASU espera el buen recibo de esta petición por parte de la IPS, tomando en consideración que así se podrán visibilizar sus acciones y los usuarios podrán evaluar su impacto.

Fernando Marín solicitó retroalimentar al personal administrativo y de salud acerca del informe PQR objeto de socialización en la presente reunión, para que lo conozca y se lleven a cabo acciones de mejora. De otra parte, el señor Marín indagó sobre las experiencias de la UMD con la atención médica por medios tecnológicos y enfatizó en la necesidad de medir su impacto frente a la atención presencial, así como otros aspectos como el cumplimiento de tiempos de espera. También solicitó simplificar el procedimiento de las autorizaciones, en el sentido de revisar y encontrar los puntos con problemas para mejorar su oportunidad.

- c. A continuación, Judith Quintero, con base en sus experiencias de servicio como usuaria de la UMD, amplió la información sobre los motivos de reclamo y presentó sugerencias en los siguientes términos:
  - Se evidencian fallas en las instalaciones (pasillos estrechos y consultorios muy pequeños y sin ventilación natural) y en el equipamiento médico (falta de aseo en una pesa y carencia de oxímetro en el consultorio)
  - Hay demoras en la entrega de las historias clínicas.
  - Propuestas: para evitar aglomeraciones, que cuando el usuario llegue le den el documento para llenarlo; que no haya necesidad de retirarse la mascarilla para exámenes de rayos X de tórax; que los médicos entreguen ellos mismos la historia al salir de la consulta; que se remitan los resultados de los exámenes de rayos X a domicilio, así se generen costos.
- d. Para terminar, se reconoce que la atención y los tiempos de espera en la UMD son buenos.

#### **4. Intervención de la UMD**

La doctora Sandra Benavidez, con la colaboración de las demás funcionarias de la UMD presentes en la reunión, respondió en los siguientes términos:

- a. Fallas a las instalaciones: en cuanto la ventilación hay aire acondicionado en toda la estructura, aún en los consultorios. Respecto al tamaño de los consultorios, estos cumplen con la norma. Respecto a la falta de aseo en una de las pesas, se aclara que cada vez que se retira un paciente de un consultorio se realiza desinfección. Se realizará retroalimentación para enfatizar el buen estado de los implementos médicos.
- b. Pérdidas de historias clínicas: las pérdidas presentadas se refieren a historias de Clínicos IPS. En la actualidad, Leidy Fernanda Hernández entrega las historias de manera puntual y no se presentan pérdidas, porque están cargadas en el sistema.
- c. Entrega de historias clínicas a terceros: por normatividad, los terceros deben presentar autorización del usuario de la historia para que pueda ser entregada.

Los usuarios lo desconocen y por ello hay inconformidad. Fernando Marín solicita publicitar este requerimiento para los terceros.

- d. Entrega de historias clínicas por correo electrónico: en general no se remiten por correo, por seguridad, a no ser que se garantice su confidencialidad.
- e. Fallas en la entrega de las historias clínicas: los médicos deben entregar la historia al final de la consulta; es necesario realizar retroalimentación para que ellos mismos impriman la historia clínica de una vez culmine la consulta.
- f. Faltas de oportunidad en el agendamiento de consultas de medicina general: se presentaron cuatro (4) renunciaciones de médicos generales y hubo uno o dos profesionales incapacitados, lo cual afectó negativamente la oportunidad de las citas médicas. Para dar solución, se programaron nuevas agendas para pacientes con Covid-19. A la fecha la espera es de 5 días, la norma dice 3; adicionalmente, algunos profesionales van a laborar horas extras. Se implementó la estrategia “Orienta Covid”, que es una agenda específica para pacientes sintomáticos respiratorios sin prueba Covid, en el que la consulta es su primer contacto con los servicios de salud y allí se determina si deben hacerse o no la prueba; cuando ya se asignan a medicina general, el médico ya tiene el resultado y se puede avanzar en el diagnóstico y tratamiento.
- g. Fallas respecto a la atención por tele-consultas: la UMD se solicita a la ASU apoyar la actualización de los datos por parte de los usuarios para que se puedan contactar, por ejemplo, para las tele-consultas.
- h. Entrega de resultados de rayos X a domicilio: se elevará esta solicitud al Comité de la UMD. Adicionalmente, se propone realizar una prueba piloto con el caso de la señora Judith Quintero.
- i. Medidas de bioseguridad: en cada una de las puertas hay dos personas que verifican si los asistentes presentan sintomatología respiratoria; de ser así, se aíslan. La UMD puede garantizar que el 99% de las personas que circulan por los pasillos y áreas de la IPS no tienen síntomas respiratorios. Quienes sí presentan síntomas llegan a línea de frente, en donde se hace la investigación y se aíslan los pacientes.
- j. Atención telefónica: la UMD cuenta con dos mecanismos: la tele-orientación vía teléfono y la video-consulta por la aplicación TEAMS (que no tiene tanta audiencia, porque muchos usuarios están fuera del hogar). A 29 de junio se han realizado 8.903 consultas, de las cuales 1.925 son tele-consultas. Es de anotar que están disminuyendo las tele-consultas, que en su momento llegaron a ser el 60%. Con las tele-consultas se presentan dificultades cuando los usuarios no han actualizado sus datos de contacto; se les trata de ubicar infructuosamente y luego ellos interponen reclamos porque no fueron contactados. La UMD solicita la colaboración de la ASU al respecto para motivar la actualización de números telefónicos y de correos electrónicos por parte de los usuarios.
- k. Seguridad de las instalaciones: a partir de episodios de hurto de equipamiento por más de 19 millones de pesos, se restringió el ingreso y se valida que quien va a ingresar sí corresponda a un usuario de la IPS.

## 5. Varios

- a. Carlos González solicitó incluir el diagnóstico de los indicadores NPS en la respuesta al informe PQR.

<p>b. Stella Sandoval mencionó el consentimiento que se debe diligenciar en Bienestar IPS para las tele-consultas, en el cual hay una actualización de los datos de contacto. Igualmente, con posterioridad a la cita médica en Bienestar llaman a verificar que se hayan recibido las fórmulas, órdenes médicas e historia clínica.</p> <p>c. Fernando Marín cerró la reunión agradeciendo la receptividad y colaboración de las funcionarias de la UMD, lo cual es motivante y gratificante para la ASU.</p>		
<b>III. COMPROMISOS</b>		<b>RESPONSABLES</b>
1.	Retroalimentar a los médicos para que ellos mismos entreguen la historia al final de la consulta	UMD
2.	Evaluar la entrega de resultados de exámenes de rayos X a domicilio y realizar prueba piloto al respecto	UMD
3.	Concertar visita para enseñarle a Judith Quintero la infraestructura, incluso el tema del aire acondicionado	UMD
4.	Retroalimentar sobre el cuidado y aseo de los implementos médicos (pesa, que haya oxímetro)	UMD
5.	Motivar la actualización de los datos por parte de los usuarios	ASU
6.	Revisar el procedimiento de autorizaciones en miras de su optimización	UMD
7.	Incluir en la respuesta al informe PQR el diagnóstico de indicadores NPS así como los tiempos de espera que tienen los usuarios para realizar algún trámite en la IPS	UMD
<b>IV. PROXIMA REUNIÓN</b>		
Por convenir		
<b>V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.</b>		
<p>Hacen parte integral de la presente acta los siguientes documentos que fueron debidamente presentados durante la reunión:</p> <p>“<i>INFORMES PQR – Primera entrega</i>” del 11 de junio de 2021</p> <p>Documento Excel denominado “2_CCCS_UMD_INFORME_PQR_I_TRIMESTRE_2021_v-1” del 11 de junio de 2021.</p>		
<b>VI. FIRMA ASISTENTES</b>		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Stella Sandoval Carlos Ernesto González José Fernando Marín Judith Quintero	
PARTICIPANTES EPS	Margarita Ardila Jenny Fernanda Olave	
PARTICIPANTES UMD IPS	Sandra Benavidez – Coordinadora Médica Sandra Milena Vargas – Coordinadora Administrativa Leidy Fernanda Hernández – Gestora de Atención al Usuario	
<b>VII. Hora de terminación</b>		
11 am		