

ACTA DE VISITA No. 002

IPS Y SEDE VISITADA	
Bienestar IPS – Sede Chapinero	

TIPO DE VISITA		FECHA	HORA	
PROGAMADA	NO PROGRAMADA		INICIO	FIN
	x	27 de septiembre de 2021	8:00 am	10:10 am

I. OBJETIVOS

1. Constatar el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad, higiene, seguridad y calidad de las instalaciones e infraestructuras física, técnica y humana disponibles para los servicios.
2. Identificar deficiencias de la prestación de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos necesarios.
3. Presentar propuestas de mejora en beneficio de la oportunidad y calidad de los servicios de salud.
4. Verificar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad con ocasión al Covid-19.
5. Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales.

II. OBSERVACIONES Y HALLAZGOS**1. EXTERIOR AL EDIFICIO**

- a. A las 8:00 am se contaron cuatro personas haciendo cola para autorizaciones y siete para el laboratorio. A las 10:05 am se contabilizaron diez personas haciendo fila para solicitar autorizaciones en el segundo piso.
- b. Las filas se hacen a la intemperie. Según el Coordinador de la Sede Chapinero – señor Anderson Cuellar - cuando llueve se facilita la entrada a las salas de espera.

2. PRIMER PISO

- a. Si bien es cierto se encontraron varias publicaciones sobre los servicios, en el edificio no hay publicaciones acerca de participación social y, dentro de esa categoría, tampoco aparece información de la asociación de usuarios de Aliansalud; en el primer piso está publicado el listado de las capacitaciones de 2021 que auspicia la ASU.
- b. Está en funcionamiento el buzón de sugerencias de Bienestar IPS, mas no el de Aliansalud, el cual se encuentra sellado y en un lugar de difícil acceso y con obstáculos, como sillas de ruedas. Es de anotar que la IPS no tiene injerencia sobre este buzón.
- c. Se evidenció que en el momento de la visita la sala de espera de facturación estaba desocupada y que, sin embargo, se encontraban usuarios en la calle haciendo filas.
- d. En el área de facturación únicamente estaban dos puestos de trabajo habilitados. El Coordinador de la Sede informó que en cumplimiento de las medidas de distanciamiento el módulo del medio permanece desocupado.

- e. Con base en testimonios de usuarios los miembros de la ASU le comentamos al Coordinador de la Sede que los llamados de turnos que aparecen en las pantallas están en letra pequeña, difícil de leer para adultos mayores con problemas de visión. El señor Cuellar manifestó que además de la publicación de los números está el audio y también el llamado en voz alta que hace el agente de facturación.
- f. En cuanto al tema de ventilación, si bien el área de facturación tiene ventanas para aireación natural, estas se encontraban cerradas. No hay solución de ventilación al fondo del pasillo, en donde no se alcanza a divisar la puerta de entrada.
- g. En todo el edificio únicamente se encuentra disponible para los usuarios un único dispensador de alcohol glicerado a la entrada.
- h. A las 8:05 am el baño de damas no había sido propiamente aseado; el basurero totalmente desbordado evidencia esta afirmación. El Coordinador de la Sede aclaró que los secadores de los baños fueron apagados por medidas de bioseguridad por el Covid-19.
- i. Acerca de las congestiones que de 6 a 10 am se presentan en el área del laboratorio, el Coordinador de la Sede manifestó que esto se debe a la necesidad de atender usuarios que se presentan sin cita previa, junto con quienes sí separaron cita.
- j. Si bien es cierto en el interior del ascensor está publicada la restricción de máximo cuatro personas, esta no se cumple. En el piso del ascensor no están marcados los cuatro puestos y no hay chequeo al respecto de esta norma.
- k. El teléfono de comunicación con el call center, que facilitaba la consecución de citas, fue retirado con ocasión a la pandemia. No se sabe si se volverá a habilitar.

3. SEGUNDO PISO

- a. Los módulos del segundo piso (solo dos de tres funcionando) están dedicados en lo fundamental a AUTORIZACIONES (que es un proceso relativamente prolongado) más que a facturación. El espacio de ese piso además de los módulos de Autorizaciones incluye sala de vacunación, consultorios médicos y consultorios odontológicos. Es el piso (con su sala de espera) que más congestión presenta.
- b. Al igual que en el primer piso, en los pasillos del fondo y en los consultorios no se evidencian soluciones para la circulación del aire; falta ventilación natural.
- c. En la visita se les preguntó a dos usuarias que estaban esperando atención por consulta prioritaria. Manifestaron haber llegado pasadas las 7:30 am y tener cita para las 9:00 y 9:20 am. El Coordinador de la Sede manifestó que la atención de las citas prioritarias está alrededor de una hora, cuando la norma dicta cuatro horas; de igual manera, aclaró la distinción entre citas prioritarias y citas no programadas, que sí se pueden demorar más tiempo.

4. TERCER PISO

- a. El día de la visita se observó una sala de usuarios con bastante espacio y muy poca ocupación, en contraste con la sala de espera del segundo piso.
- b. La silletería de la sala de espera es muy cómoda, mejor que la de los pisos 1 y 2.
- c. Se observó la falta de tapa en uno de los baños de damas. Tanto el portero que estaba de turno como el Coordinador de la Sede se refirieron a los hurtos frecuentes de estos elementos y a la imposibilidad de detectarlos.

5. CUARTO PISO

- a. Se visitó la sala de espera de los consultorios de dicho piso y se observó el baño disponible para los usuarios.
- b. Con el Coordinador de Chapinero se visitó el área administrativa de la sede.

6. MESANINI

- a. Con el Coordinador de la Sede se visitó esta área, destinada a la atención en odontología. Se observaron consultorios bien dotados, una sala de espera y un baño en perfecto estado. Se solicitó que la puerta del baño permanezca abierta y no sea necesario localizar al auxiliar para que abra la puerta y se pueda utilizar dicho servicio.

7. OTRAS OBSERVACIONES Y HALLAZGOS

- a. El Coordinador de la Sede aclaró que los consultorios rotan de acuerdo con la demanda y la especialidad para garantizar una ocupación del 100% de acuerdo con el aforo, que es de 92 usuarios. Esta reprogramación se hace diariamente.
- b. La usuaria Nohemí Alvarado mencionó que el día de la visita tenía cita de laboratorio a las 7:10 am y cuando se presentó en la sede le comunicaron que la cita estaba para las 8:40 am. Afortunadamente la dejaron ingresar a la sede. Ella solicita que no se cambien de manera unilateral las citas establecidas. De igual manera expresó dificultades para la obtención de los resultados por la Internet y la consecución de citas de nutrición, que están a un año. La información suministrada por la señora Alvarado no se pudo constatar con el Coordinador de Chapinero, por cuanto el testimonio fue recogido más tarde, mientras la usuaria hacía fila en Medicarte.
- c. En la visita faltó el reconocimiento de las áreas destinadas a las actividades de promoción y prevención. Se recomienda considerar este aspecto en una próxima visita.
- d. BUENAS PRÁCTICAS:
 - i. En la visita se mencionó la atención del call center, la cual es muy oportuna y efectiva.
 - ii. Se reconoció la oportunidad y efectividad de los medios electrónicos para la consecución de autorizaciones.
 - iii. Se mencionaron los procesos previos y posteriores de las tele consultas, los cuales permiten la actualización de los datos de contacto y corroboran el recibo de las fórmulas en el correo electrónico.
 - iv. Se reconoció la amabilidad y deferencia del señor Anderson Cuellar para acompañar esta visita, que no se había avisado previamente. El diálogo con el señor Cuellar aclaró muchos temas de interés de la ASU.

III. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. **Repensar la ocupación de las salas de espera de los pisos primero, segundo y tercero:** en desarrollo de la visita se observaron algunos espacios para salas de espera sobre utilizados (primer y segundo pisos) y otros subutilizados (tercer piso). Por lo anterior, se solicita tomar medidas sobre la marcha para la mejor utilización del espacio, como acción de mejora para agilizar las filas que se forman en el exterior del edificio. No debería suceder que haya usuarios en la calle y sillas vacías en las salas de espera de los distintos pisos, por falta de medidas que se podrían tomar al respecto. Es importante tomar en consideración que algunas de los usuarios que deben permanecer en el exterior del edificio haciendo fila pueden estar enfermos o ser personas vulnerables.

2. **Considerar la instalación de separadores acrílicos entre los módulos de facturación**, como existen en otras entidades que suministran servicios de salud, como Mediacarte y el Hospital San Ignacio.
3. **Ocupar los tres módulos disponibles en las áreas de facturación del primer y segundo pisos**: todos los módulos existentes para las distintas diligencias de los pacientes (consultas, facturación, autorizaciones, atención al usuario...) deberían estar funcionando, lo cual disminuiría las congestiones de usuarios en la calle. Lo del distanciamiento parece no ser un argumento sólido, por cuanto en el laboratorio de Chapinero sí se atiende en módulos seguidos, tanto en facturación como en toma de muestras.
4. **Colocar personal de filtro y orientación a los usuarios en la sala de espera del primer piso**, para que los usuarios no congestionen la sala de espera del segundo piso y distraigan a los asesores con preguntas y asuntos ajenos a facturación, sobre todo teniendo en cuenta que un gran porcentaje de los afiliados de Aliansalud es población adulta mayor.

IV. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. Promover la utilización de los canales virtuales para la radicación y envío de autorizaciones.
2. Promover el cumplimiento de las normas de distanciamiento, para que se cumplan en las filas y salas de espera.
3. Promover la adherencia a citas programadas para la toma de muestras de laboratorio, toda vez que, de 271 posibles citas diarias, únicamente se programan de 130 a 150. Quienes llegan sin cita congestionan el servicio y las instalaciones.

V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA

RESPONSABLES

1. Reconsiderar la utilización de las salas de espera de los distintos pisos.
2. Transmitir a la Junta Directiva de la ASU las solicitudes del Coordinador de la Sede.

Anderson Cuellar
Stella Sandoval

V. FIRMA DE LOS ASISTENTES

INTEGRANTES	NOMBRES
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Stella Sandoval Carlos Alberto García
PARTICIPANTES IPS	Anderson Cuellar – Coordinador de la Sede Chapinero