

**ACTA No. 022**

<b>FECHA</b>	<b>LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN</b>	<b>HORA DE INICIO</b>
29-10-21	Microsoft Teams	09:00 am

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

**OBJETIVO:**

Socializar las acciones de mejora de BIENESTAR IPS (Chapinero), con base análisis realizado por el CCCS de la ASU

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Introducción. Contexto interno y externo
2. Seguimiento a las acciones de mejora de BIENESTAR IPS (Chapinero).
3. Comentarios al Acta de visita no programada del 27/09/21
4. Compromisos BIENESTAR IPS (Chapinero).
5. Varios

**II. ASUNTOS TRATADOS**

- Se realiza identificación de los asistentes.
- 1. Introducción. Contexto interno y externo

Carlos González realiza la lectura del aparte de la Circular No 008 del 2018 donde señala la importancia que las EAPB e IPS, garanticen los máximos niveles de accesibilidad, resolutivez, efectividad, seguimiento y control de los servicios objeto de redamación. Anotando la importancia de la PQR con Riesgo de Vida, que involucran las situaciones de riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas. Seguidamente se hace mención de la respuesta escrita del 14 de septiembre, a los informes del análisis de las PQR, por parte de la Subgerente de servicio al cliente Aliansalud EPS. Así mismo, se hace mención de la Resolución 1552 del 2013 sobre garantizar la asignación de citas; medición de oportunidad de citas; publicación de tiempos de espera, optimización de la oportunidad de la consulta medica especializada, entre otros indicadores. Pasan a ser compromisos de la IPS (VER punto IV Compromisos).

- 2. Seguimiento a las acciones de mejora de BIENESTAR IPS (Chapinero)

Acto seguido Carlos González describe las acciones de mejora implementadas y descritas en el cuadro Excel, y en los siete (7) GRAFICOS de respuesta por Bienestar IPS Chapinero:

**AUTORIZACIONES**

\*Se ha aumentado el equipo de integrantes en el Área de Autorizaciones, donde se atienden los requerimientos relacionados, liderado por una jefe de Enfermería y cinco auxiliares.

\*Se cuenta con plataforma especial para radicación de requerimientos (Bitácora Delfos).

\*Capacitación al Talento Humano (inducción y reinducción a personal nuevo y antiguo) en procesos de: facturación, radicaciones y humanización de los servicios de Salud.

#### OPORTUNIDAD AGENDAMIENTO

\*Se habilitan agendas de los diferentes servicios a largo plazo (1 año); sin embargo, está sujeto a eventualidades que puedan surgir como: renuncia de profesionales, incapacidades, licencias.

\*Se realiza monitoreo de indicadores de oportunidad de manera diario para determinar acciones de mejora.

\*Proceso de escalonamiento, donde se gestionan los casos reportados desde Call Center y las diferentes vías de notificación.

#### SERVICIO ADMINISTRATIVO E INSTITUCIONAL

Se realizan capacitaciones a través de plataforma digital, se realiza cronograma de capacitaciones mensualmente en temas de servicio, facturación, seguridad del paciente, humanización de servicios.

Se cuenta con líder nacional de capacitaciones para el respectivo seguimiento.

\* Durante el primer semestre del 2021 se capacitaron 60 funcionarios, en el tema de enfoque diferencial, trato digno y humanización del servicio.

\* Se realiza a diario socialización de deberes y derechos a los usuarios, donde se indica la importancia de un trato digno y respetuoso con los usuarios y funcionarios de la IPS.

\* Se cuenta con la oficina de atención al usuario al momento que el paciente presente algún inconveniente o reclamo.

\* Se implementó el protocolo de atención preferencial para personas en condición de discapacidad, mujeres en embarazo o gestante, adulto mayor.

En términos generales, la capacitación a nuestros colaboradores es mensual en todos los temas.

#### SERVICIO MEDICO INSTITUCIONAL

\* No aplica para Bienestar IPS, el ministerio de salud es el ente encargado de autorizar y aprobar los medicamentos no POS por medio de la plataforma MIPRES.

\* Los profesionales de la salud por medio de la plataforma de Bienestar IPS han recibido capacitación en humanización, trato digno.

\* Desde sala de espera, CALL CENTER y línea de frente se les informa a los pacientes que la hora de atención es estimada, teniendo en cuenta que algunos usuarios presentan múltiples comorbilidades o alguna complicación en la salud, lo cual atrasa la consulta del profesional.

\* Se cuenta con el área de auditoría médica, donde se realiza validación de las historias clínicas en caso que el paciente no se encuentre conforme con la atención brindada, de igual forma en seguimiento con la coordinación médica, donde si es necesario según pertinencia se brinda segundo concepto médico.

#### COMUNICACIÓN CON CALL CENTER

\* La capacidad atiende la demanda de llamadas, actualmente, se tienen 43 personas en el CALL CENTER.

\* No se evidencian falencias en la prestación del servicio desde el mes de diciembre del año 2020.

\* Los agentes del CALL CENTER por medio de la plataforma de Bienestar IPS han recibido capacitación en humanización, trato digno y en los diferentes temas propuestos por las empresas. Sin embargo, la retroalimentación es constante y se basa en los resultados de evaluaciones de calidad y cumplimiento de indicadores realizados a los agentes desde la coordinación del CALLE CENTER.

\* Es efectivo, una vez la aseguradora realizó llamado de atención respecto al cumplimiento de indicadores, se tomaron decisiones y se realizaron acciones de mejora que a hoy nos permiten los resultados acordes al cumplimiento de los indicadores.

\* Nuestro horario de atención es de 7am - 7pm lunes a viernes y sábados de 7am - 1pm

#### ATENCION LABORATORIO

\* Se presenta demora en la entrega de resultados de laboratorio de alta complejidad ya que son los remitidos a otro prestador, como solución se continua con el proceso manual de adjunto de reportes de resultados de laboratorio de referencia, que se logran visualizar en la página.

\* Se cuenta con el personal de laboratorio completo de acuerdo a la capacidad instalada y número de pacientes atendidos. Se implementó el envío de mensajes de texto a los pacientes, indicando la importancia de solicitar cita para toma de laboratorio, igualmente en consulta es la indicación por parte del profesional para usuarios en condición de discapacidad, novedad especial o mayores de 60 años, la opción de solicitar la toma de laboratorio domiciliario, con la finalidad de evitar aglomeraciones y cumplir con el aforo.

#### COBRO CUOTA MODERADORA

\* Desde inicio de año se realiza publicación del afiche suministrado por parte de la EPS, donde se informa a los funcionarios y pacientes, el rango a pagar de acuerdo al salario devengado.

\* Capacitación a los funcionarios en proceso de inducción y retroalimentación a colaboradores que presenten desviaciones. Seguimiento así mismo por auditoría interna y coordinación administrativa regional.

\* En sistema Break Point registra la exoneración de copagos, de acuerdo a la condición y diagnóstico del paciente

- 3. Comentarios al Acta de visita no programada del 27/09/21

El Acta elaborada por Stella Sandoval y Carlos Alberto García, que no ha tenido aún respuesta por parte del Coordinador de Sede. Anderson señala que los acompañó en la visita y que dará la respectiva respuesta. El Acta de dicha visita hace parte integral de la presente Acta.

- 4. Compromisos BIENESTAR IPS (Chapinero)

Ver punto IV COMPROMISOS.

- 5. Varios

Stella interviene y hace dos preguntas: ¿para crónicos visitas virtuales o presenciales? Y ¿Qué estadísticas hay en cuanto a las afecciones de manera recurrente de las personas que tuvieron COVID? Anderson interviene y expresa que en cuestión de visitas virtuales y presenciales se ha llegado a la necesidad de la interacción personal y los usuarios están volviendo a la Sede. No hay datos o estudios de los efectos del COVID en los usuarios y si se incrementaron las consultas de psicología o psiquiatría; así como la salud mental (duelo-pérdida de empleo o de familiares); así como sobre los temas respiratorios, no hay datos específicos.

Fernando interviene hablando de nuevo sobre las pantallas y sobre el ascensor, que es insuficiente y sin señalización de aforo en el exterior, al interior hay un aviso, pero una vez adentro los usuarios difícilmente saldrán.

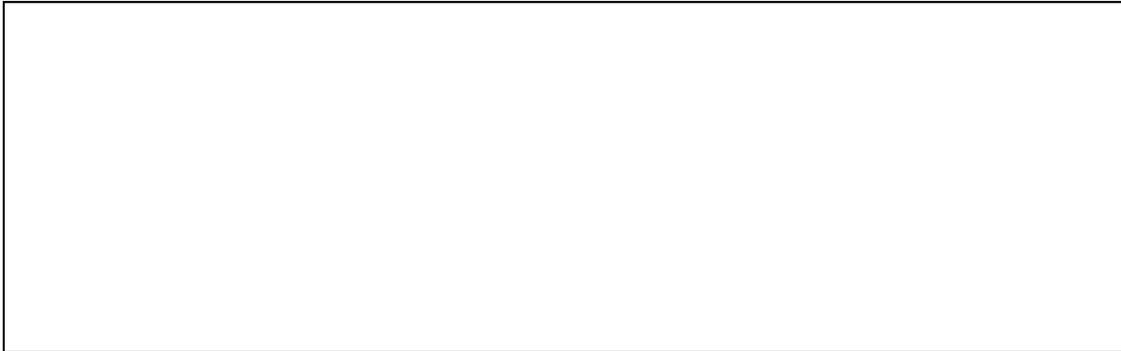
Carlos García manifiesta que esta de acuerdo con la presencialidad y más en los casos prioritarios. Anota que la Fundación neumológica no aparece en los prestadores.

Anderson responde que utilizan la fundación neumológica y margarita corrobora que está en el listado y reitera la importancia de la consulta presencial donde la interactividad tiene resultados positivos.

**III. OBSERVACIONES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.**

**AUTORIZACIONES**

Ver gráfico 1. Proceso de autorizaciones BIENESTAR IPS



El coordinador de Sede explica que hay evidencia de las capacitaciones y también de los indicadores gráficos.

Fernando Marín pide la palabra y pregunta que cual es el indicador de oportunidad para interpretar la gráfica?

El coordinador Sede Chapinero pide la palabra y explica la gráfica anterior de la siguiente manera: El área de autorizaciones está a cargo de la jefe Mayerly y que el personal de autorizaciones no está en cada sede, sino que los cinco (5) funcionarios están en oficina virtual (*radicada/virtual*) y que se complementan con el personal de cada sede que atienden presencial a los usuarios. En Chapinero hay dos (2) personas para atención presencial. Las autorizaciones llamadas (*Automática*), salen con la historia de la cita de los terceros y los funcionarios generan las autorizaciones. El coordinador hace mención al bajo volumen de radicaciones virtuales (7%), así mismo menciona que la consulta médica en consultorio genera el 93% (90% consultorio y 3% en front).

Ver gráfico 1.3 Tiempos de Respuesta



Fernando Marín pide la palabra y señala que en términos de tiempo (Ver grafico 1.3) no hay diferencia y está por norma la Resolución 1552; en la gráfica 1.3 el 97% de solicitudes se están

radicando en 24 horas y de 1 a 5 días en cuanto al prestador externo y las oportunidades de citas están en cero (0), después de cinco (5) días.

**OPORTUNIDAD AGENDAMIENTO**

**Ver Grafico 1.4 Remisión Prestador Externo**

Especialidad de la cita	2019	prom/ mes	2020	prom/ mes	2021	prom/ mes
OFTALMOLOGIA	15109	1259	7898	658	6073	1012
OPTOMETRIA	7558	630	3655	305	2556	426
PSIQUIATRIA	3088	257	2435	203	1225	204
ORTOPEDIA	2564	214	2535	211	1514	252
ONCOLOGIA	1897	158	1876	156	1127	188
CARDIOLOGIA	1573	131	1464	122	749	125
ENDOCRINOLOGIA	1404	117	1238	103	594	99
GASTROENTEROLOGIA	519	43	739	62	854	142

El coordinador de sede explica el gráfico 1.4 relacionada con la Remisión prestador externo y aclara que la IPS cuenta con los capitados a los que promociona la red externa y el prestador (Aliansalud), define la red. No se puede estimar la oportunidad en el prestador externo, la Gráfica 1.4 presenta el volumen de servicios demandados en el 2019; bajó en el 2020 y subió en el 2021 en número de autorizaciones por el prestador.

Fernando Marín pide la palabra y señala que al respecto del servicio del prestador San Ignacio, se ha alargado mucho el tiempo de las citas. Puede haber un segundo prestador, pero para la primera oportunidad es el prestador inicial.

**Ver Gráfico 3 Medición de oportunidad.**

**OPORTUNIDAD**

Indicador	Numerador	Denominador	Unidad de
Oportunidad	Número total de cupos por agenda	Número total de días transcurridos por agenda	Porcentual %

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
Medicina general	1	1	1	1	1	1	1
Odontología	1	1	1	1	1	1	1
Pediatría	2	2	2	2	2	2	2
Obstetricia	2	2	2	2	2	1	2
Medicina Interna	2	2	3	2	2	1	2

**PROCESO DE ESCALACIONES**

Indicador	Numerador	Denominador	Unidad de
Escalaciones por mes	Número total de escalaciones por mes	Número total de Paciente	Porcentual %

Tasa de mediación: 1 escalación por cada 1.000 usuarios

SEDE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
BIENESTAR IPS LIMITADA COLINA	0,72	0,96	1,38	0,96	0,86	0,59	0,93
BIENESTAR IPS LIMITADA CHAPINERO	0,81	1,07	1,77	1,07	1,26	0,82	1,22

Durante la llamada establecida por el paciente, agente del call center realiza actualización de los datos telefónicos.

Prosigue el Coordinador de sede Anderson y explica el Grafico 3 Medición de oportunidad, hay agendas a seis (6) meses hasta mayo del 2022. La novedad de renuncias de profesionales, a veces con tiempo y otras no, hace que se reprogramen las citas. Las incapacidades de los profesionales, impactan en la oportunidad y reprogramación, se garantizan horas extras. Los servicios de puerta de entrada en oportunidad es un promedio, la norma contempla la primera vez de oportunidad y el posterior control esta a 15 días en promedio mes o mayor de 15 días según tratamiento. La tasa de escalación es por cada 1000 usuarios.

SERVICIO ADMINISTRATIVO E INSTITUCIONAL

El coordinador de Sede explica que la agilidad en la gestión depende de las horas pico de afluencia de usuarios y se pone a prueba el impacto de las capacitaciones e inducciones en el capital humano, de poder hacer algo en un momento determinado. La trabajadora social, Camila Peña, pide la palabra para explicar que las capacitaciones al personal están en un 80% y se mide por la disminución de las PQR relacionadas. Se tiene un proceso de capacitaciones que responden a cronograma definido. La IPS tiene una plataforma para capacitaciones y se hace énfasis en el humanismo y en la atención; se cuenta con la oficina de atención al usuario.

Fernando Marín pide la palabra y señala que, en la visita no programada a la Sede en días pasados, encontró personas paradas afuera de la Sede, teniendo sitios disponibles adentro de la misma. Afirma que es actitud del personal de la IPS lo más importante en ese momento.

Stella Sandoval pide la palabra e interviene comentando que cada cual esta en lo que le corresponde, pero hay congestión y solicita que haya una persona que baje y mire, periódicamente la situación y ofrezca soluciones efectivas.

Anderson interviene para hablar sobre la Líder Nacional de Capacitaciones, que hace seguimiento mensual al personal administrativo y asistencial. El PAMER incluye la capacitación del personal con el trato digno al usuario. La prestación del servicio no se da aislada, diariamente hay un cronograma y un funcionario Líder en comunicación en tiempo real. Respecto a la Oficina de atención al usuario u (asistentes administrativos), quienes resuelven las inquietudes inmediatas del usuario y se comunican con la coordinación médica (2 piso). Se tiene acceso por las cámaras de seguridad y los digiturnos, todo de manera controlada. Existen en la entrada dos (2) funcionarios y el guarda. En cuanto al clima, se debe asegurar el aforo y habilitar las salas en los pisos, para evacuar temporalmente mientras se surte el servicio.

#### SERVICIO MEDICO INSTITUCIONAL

El coordinador de Sede explica lo relacionado con los tiempos de atención; los profesionales informan cuando están con demora en la atención, al auxiliar que a la vez informa a los pacientes en sala. El servicio de atención es heterogéneo día a día y flexible según necesidad. Así mismo, la puntualidad en los tiempos de atención y los médicos comunican al supervisor de los atrasos en las consultas y salen a informar a los pacientes sobre la demora y se hace una acción inmediata para informar al usuario de la consulta.

#### COMUNICACIÓN CON CALL CENTER

Ver Gráfico No 4 medición CALL CENTER

INDICADOR	INDICADORES CALL CENTER BIENESTAR IPS						
	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21
Cantidad Llamadas Ofertadas	60.778	66.422	77.273	73.798	68.873	72.718	74.926
Cantidad Llamadas Contestadas	60.609	66.260	76.869	73.519	68.542	72.077	73.992
Cantidad Llamadas Abandonadas	169	162	404	279	331	641	934
Gestión IVR	4.551	4.034	4.182	4.423	4.795	5.009	3.608
Nivel Servicio (%)	93%	95%	88%	90%	88%	82%	82%
Nivel Atención (%)	99,7%	99,8%	99,5%	99,6%	99,5%	99,1%	98,8%
Nivel Abandono (%)	0,3%	0,2%	0,5%	0,4%	0,5%	0,9%	1,2%
Numero Llamadas contestadas antes 30s	56.366	62.947	67.645	66.167	60.317	59.103	60.673
Velocidad Media Respuesta (ASA)	0:07	0:07	0:15	0:11	0:12	0:20	0:26

El coordinador de Sede explica el gráfico No 4 medición CALL CENTER y comenta que Cristi es la supervisora, señala que se amplió la capacidad humana para las llamadas y como se observa en la gráfica, se mide en el indicador el incremento de llamadas de enero a julio con una espera de 30 segundos que es la relación porcentual del nivel de servicio-atención y abandono.

Camila interviene comentando que el CALL CENTER se mide por las PQR y que estas no han sido mayores de 2 o 3 lo que habla de la eficacia.

Stella pide la palabra y anota el buen desempeño del CALL ya que responden...felicitaciones.

Anderson afirma que el CALL es unificado y esta ubicado el Corferias, es más un CONTAC CENTER, que resuelve las inquietudes del usuario, mas allá de asignar la cita como tal.

**ATENCION LABORATORIO**

El coordinador de Sede explica sobre el laboratorio de alta complejidad COLCAN; Los resultados por plataforma se está ajustando por tiempos de respuesta frente a la complejidad del examen. Cuatro (4) funcionarios en front, para toma de muestra 4 funcionarios (4 CUBÍCULOS). La ASU apoyar el agendamiento de citas. laboratorio en Domicilio, demanda baja de solicitudes, siendo una opción efectiva y de calidad. Agendamiento a un día no supera las 48 horas. Si llegan usuarios sin cita, no se devuelven, pero deben esperar turno. Se oferta el servicio a domicilio, es bajo en solicitudes y deben solicitarlo con mayor frecuencia.

Fernando pide la palabra para hablar sobre los cuellos de botella de la rampa de laboratorios; Anderson explica que hay control de aforo con dos (2) funcionarios que lo gestionan. El ejercicio es diario y hay proyecto de ampliación del laboratorio y ampliar la sala del primer piso.

Stella pide la palabra y reconoce las mejores prácticas sobre la toma de muestras a domicilio y reconfirma la buena gestión a ese respecto.

**COBRO CUOTA MODERADORA**

En esta causal no hay comentarios

<b>IV. COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
1.- Cumplimiento Resolución 1552 del 2013 sobre garantizar la asignación de citas; medición de oportunidad de citas; publicación de tiempos de espera, optimización de la oportunidad de la consulta médica especializada, entre otros indicadores. 2.- Llevar a cabo el proyecto de ampliación del laboratorio y de la ampliación de la sala del primer piso. 3.- Validar el tamaño de la letra de las publicaciones en los Televisores, así como la orientación visual de las pantallas. 4.- Colocar un cobertizo en la puerta de entrada tipo DEMO para protección de las personas que por aforo tengan que esperar fuera de la Sede. 5.-Existe un repositorio de deshechos al lado de la entrada que en el momento de abrirlo ocasiona un mal aspecto en la puerta de entrada y a las personas que están en fila. 6.- Respuesta del coordinador de Sede al Acta del 27/09/21	Bienestar IPS (Chapinero) y Aliansalud EPS

**V. PROXIMA REUNION**

Por definir

**VI. ASISTENTES** Reunión virtual Microsoft Teams, (ASU-BIENESTAR IPS)

INTEGRANTES	NOMBRES	CARGO
ASOCIACIÓN DE USUARIOS-	José Fernando Marín Stella Sandoval Carlos Ernesto González Carlos Alberto García Betsy Rueda	Integrantes Comité de Calidad y Control Social CCCS-ASU
ALIANSALUD EPS Y BIENESTAR-IPS	Margarita Ardila Jenny Olave Anderson Cuellar Camila Peña	Profesional Participación Social Coordinadora Atención Usuario Coordinador sede Chapinero Trabajadora social

**VII. Hora de terminación**

11:00 am