

MESA DE TRABAJO No.003

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
06-06-2023	Sala Calle 93 Océano y Rubí Piso 3	09:00 AM

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO:

Contribuir al mejoramiento de los servicios de salud prestados por BIENESTAR COLINA a sus usuarios, velar por la defensa de los derechos de dichos usuarios y fortalecer la participación social en salud.

ORDEN DEL DÍA:

1. Análisis de las estadísticas PQR IV Trimestre 2022 y I Trimestre 2023.
2. Observaciones y hallazgos de la visita de inspección a los servicios de BIENESTAR COLINA realizada en la presente vigencia.
3. Información recibida de la IPS.
4. Ampliación de la información sobre las medidas de mejora implementadas por BIENESTAR IPS en el presente año, con información de los indicadores que dan cuenta de su efectividad para la mejora de los servicios médicos que suministra y la disminución de los motivos de reclamo.
5. Resultados del seguimiento y evaluación de los servicios suministrados por BIENESTAR COLINA en la presente vigencia
6. Preguntas, proposiciones y varios
7. Síntesis de compromisos establecidos y cierre de la reunión

II. ASUNTOS TRATADOS

Se genera apertura del espacio con el saludo y presentación de cada uno de los asistentes.

1. Análisis de las estadísticas PQR IV Trimestre 2022 y I Trimestre 2023

El señor Carlos González realiza la introducción de lo que como comité desean abordar, detallando cada una de las causales, subcausales y porcentajes tanto del IV trimestre del año 2022 como del I trimestre del año 2023.

2. Observaciones y hallazgos de la visita de inspección a los servicios de BIENESTAR COLINA realizada en la presente vigencia

El señor Carlos González procede a dar lectura tanto al informe como a los hallazgos encontrados de la visita de inspección que realizaron el 12 de abril de 8:20am a 10:20am. Dentro del informe abordan temas como ubicación de la sede, el exterior del edificio, letreros, avisos informativos, parqueaderos, ascensores, escaleras, digiturno, entre otras, resaltando que se encontraban en perfecto estado, bien ubicadas y con buen funcionamiento.

Al interior de la sede expresan cuentan con buena iluminación, buenas instalaciones, resaltan que en el momento de la toma de muestras el personal no es el suficiente por lo que puede llegar a presentarse “cuellos de botella”, el digiturno ubicado en el sótano en ocasiones presenta inconsistencias, lo que implica que se deba llamar a voz el turno, entre otras observaciones. Se adjunta informe de la asociación).



2.1 Solicitudes y propuestas de la asociación

- Redireccionar la funcionalidad del digiturno electrónico y de la pantalla TV de toma de muestras de laboratorio.
- Mejorar las orientaciones que se realizan en las IPS para no generar desplazamientos innecesarios y repetitivos a los usuarios, asignar funcionarios en front que guíen de forma efectiva el proceso. En las IPS la oficina de atención al usuario es la encargada de estos temas.
- Mejorar el direccionamiento que hacen los médicos de las IPS en cuanto a servicios capitados y no capitados, así como la formulación de genéricos y de marca.
- Mejorar la información de las pantallas TV que se pueda apreciar claramente
- Mejorar la batería de baños del segundo piso y dejarlas en funcionamiento
- Contemplar la posibilidad de enviar los resultados de los exámenes y laboratorio por la web a los correos de los pacientes.
- Humanizar los turnos de las personas que no sacaron cita en el laboratorio
- En sitio visible publicar el enlace de las páginas web de:
 1. asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com.
 2. <https://pospopuli.minsalud.gov.co/PospopuliWeb/paginas/home.aspx>.
- Suministrar indicadores de gestión, amplios y suficientes, de la sede según el Decreto 441 sección 8.; que resalta las obligaciones de los prestadores de suministrar información oportuna y pertinente a los actores del SGSSS, en nuestro caso a la Asociación de Usuarios de Aliansalud y específicamente al CCCS. Cabe anotar que se ha solicitado en su momento diversa información, unas las han entregado otras parcialmente y otras nunca.

3. Información recibida de la IPS

La Dra. Estefania Pinzón Coordinadora de la IPS realiza claridades ante lo manifestado por el comité en su informe:

- El digiturno a veces presenta fallas porque en el sótano la señal no es muy buena, el sistema y proveedor si han funcionado, pero es la señal la que en ocasiones no permite un pleno funcionamiento.
- Los baños del segundo piso son de uso del centro comercial donde se encuentra ubicada la IPS, es decir son utilizados por todas las personas que ingresan al Centro comercial, por lo tanto, se sale del alcance de la IPS mantenerlos siempre al día y funcionando. La IPS cuenta con baños propios en el sótano.
- La IPS ha validado las horas en que hay mayor afluencia en cuanto a tomas de laboratorio y de acuerdo con esto ha redistribuido su personal.
- La IPS maneja confirmación de citas médicas con 48 horas de anticipación, por medio de mensaje de texto (se está trabajando en la implementación de confirmación por medio de WhatsApp y llamada Robot, aun no se tiene confirmado).

4. Ampliación de la información sobre las medidas de mejora implementadas por BIENESTAR IPS

La señora Cristhy Coronado Directora de servicio al Cliente de la IPS, procede a proyectar la presentación donde explica las acciones que han realizado para mejorar el nivel de las PQR tanto en el call center como a nivel de línea de frente, personal médico y autorizaciones, resaltando que el call center tiene un tiempo de respuesta mínimo lo que es un gran avance ya que se ha trabajado mucho para poder atender las llamadas en el menor tiempo posible.

Resaltó a su vez, el esfuerzo que se ha venido realizando para fortalecer la humanización en los servicios, implementando capacitaciones y demás actividades que al interior de la IPS permiten que su recurso humano pueda contar con las capacidades, herramientas y actitudes que aportan de manera significativa al proceso de humanización.

5. Preguntas, proposiciones y varios

Los integrantes de la Asociación de Usuarios sugieren entre la IPS y la oficina de la EPS cuenten con un canal de comunicación que les permita brindar la información clara a los usuarios para evitar que deban estar de un lugar a otro para generar las radicaciones de autorizaciones médicas.

Por su parte, la asociación se compromete a incentivar a los demás usuarios el uso de canales electrónicos y página web para radicación de este tipo de solicitudes de autorizaciones y evitar el desplazamiento.

Por otro lado, el Comité de Calidad y Control Social de la asociación refiere que la coordinadora de la sede, en la reunión pasada condicionó su participación en las visitas a que tenían que ser programadas.

En representación del área de convenios médicos, Sandra Ospitia Jefe de Servicios Ambulatorios explicó a la asociación de usuarios el seguimiento que se realiza a los prestadores con los que Aliansalud EPS tiene convenio, a su vez, las acciones que se han venido realizando para contar con nuevos convenios que permitirán una mejor experiencia a todos los afiliados.



III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
Envío de los indicadores de gestión de la IPS evaluando la periodicidad mensual.	Bienestar Colina
Dar respuesta a las solicitudes de la asociación.	Bienestar Colina
IV. PROXIMA REUNIÓN	
09-11-2023	
V. DATOS DE LA REUNIÓN	
Titulo	REUNIÓN I SEMESTRE CON BIENESTAR COLINA Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCSS
Hora inicio	06/06/2023 09:00 am
Hora Fin	06/06/2023 11:00 am
Asistentes: 13	Carlos Arce
	Maura Teresa Campos
	María Rosalbina Páez
	José Fernando Marín
	Carlos González Cristhy Coronado

REUNIÓN I SEMESTRE CON BIENESTAR COLINA Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCSS

	German Novoa
	Mónica Benítez
	Camila Peña
	Estephania Pinzón
	Sandra Ospitia
	Margarita Ardila Ochoa
	Angie Ovalle Valbuena
VI. ELABORÓ ACTA	
Angie Ovalle Valbuena - Analista de Participación Social de Aliansalud EPS.	