

MESA DE TRABAJO No.004

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
21-06-2023	Sala Calle 93	09:00 AM

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO:

Contribuir al mejoramiento de los servicios de salud prestados por UMD 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 LA UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNÓSTICO realizada en la presente vigencia.
3. Ampliación de la información sobre las medidas de mejora implementadas por UMD 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.
4. Resultados del seguimiento y evaluación de los servicios suministrados por UMD en la presente vigencia
5. Preguntas, proposiciones y varios
6. Síntesis de compromisos establecidos y cierre de la reunión

II. ASUNTOS TRATADOS

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

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

El señor Carlos González realiza una introducción del objeto de la Asociación de usuarios, los diferentes comités que la conforman y lo que en especial el Comité de Control y Calidad Social desea abordar.

Posteriormente, da paso al señor Fernando Marín quien genera un análisis de las PQR abordando cada una de las causales, subcausales y porcentajes tanto del IV trimestre del año 2022 como del I trimestre del año 2023.

3. Observaciones y hallazgos de la visita de inspección a los servicios de UMD realizada en la presente vigencia

El señor Fernando Marín procede a dar lectura al informe y a los hallazgos encontrados de la visita de inspección (no programada) que realizaron el 11 de mayo de 2023 de 8:15am a 09:30am. Dentro del informe abordan temas como ubicación de la sede, letreros, avisos informativos, digiturno, sillas, pantallas, módulos, entre otras, resaltando que se encontraban en perfecto estado, bien ubicadas y con buen funcionamiento.

Dentro de los puntos a resaltar, el señor Fernando Marín refiere que la UMD cuenta con dos sedes dentro del mismo centro comercial, una ubicada al frente de la otra, al solicitar un turno para autorizaciones en la pantalla puede indicar bien sea un módulo de la sede A o de la sede B, solo sale el número de módulo siendo esto un proceso confuso para el usuario ya que muchas veces no saben en qué sala los llaman o por el afán de no perder el turno corren y esto puede ocasionar un incidente ya que el piso del centro comercial es brillante y liso.

Por otra parte, manifiesta: *“En las anteriores visitas a la UMD se ha contado con un enriquecedor espacio de interacción con la Dra. Sandra Patricia Benavidez, Coordinadora Médica, el 11 de mayo no fue posible tener esta oportunidad, sin embargo, contando con la buena voluntad de la Dra. Benavidez el 14 de junio se pudo establecer un breve diálogo”*. Resalta siempre la buena disposición de quien recibe la visita en la UMD, para con el comité.

Solicitudes y propuestas de la asociación

- Se deben establecer las estrategias que minimicen la alta rotación de los funcionarios que laboran en el call center, aspecto a coordinar con la EPS.
- Se debe establecer las medidas para que el tiempo de espera en autorizaciones no exceda de 20 minutos.
- Que EPS e IPS coordinen adecuadamente los procedimientos que debe seguir un usuario en las diferentes rutas administrativas que debe abordar.
- Se requiere que los planes de mejora atiendan de manera puntual las quejas expresadas por los usuarios, siendo pertinente el que se manejen indicadores que permitan establecer los logros a alcanzar.

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

Por parte de la IPS la Dra. Maya Marcela Jefe de Prestación de la UMD, realiza claridades ante lo manifestado por el comité en su informe y presenta los indicadores y acciones realizadas por la IPS:

Por parte de la UMD si se han contemplado diferentes opciones para el llamado a los diferentes turnos para las autorizaciones, han estado haciendo pruebas piloto de dividir los servicios de autorizar por sede (A o B) pero han visto congestión más en una que en la otra, lo que también genera molestia a los usuarios, de igual forma toma nota de las observaciones y refiere escalar nuevamente la solicitud para verificar si es posible una nueva modificación.

De igual forma, menciona que el call center se tiene contratado con un tercero, siendo la UMD quienes tienen injerencia en capacitación del producto, solicitud de cambio de personal en caso de requerirlo, seguimiento de llamadas, más no en el modo de contratación o la rotación que allí se da, resalta que tienen siempre un personal de reserva al cual van capacitando en caso tal de ser requerido por temas de renuncias, incapacidades y demás temas que se puedan presentar.

En cuanto a temas de humanización del servicio, indica que su personal se encuentra en constante capacitación. En temas de espera en sala aclara que manejan dos turnos lo que permite que siempre se cubran las horas de más demanda de usuarios.

Finalmente, le brinda la opción a la asociación de remitir con más claridad o más detalladamente que información de indicadores requieren conocer y siempre y cuando se pueda compartir ella y el equipo de UMD harán llegar la información correspondiente.

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.

En representación del área de convenios médicos, la 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.

REUNIÓN I SEMESTRE CON UMD Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS



III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
<p>Enviar detalladamente que información de indicadores requieren conocer.</p> <p>De acuerdo con lo enviado por el CCCS, compartir los indicadores.</p>		<p>Comité de Calidad y Control Social</p> <p>UMD</p>
IV. PROXIMA REUNIÓN		
29-11-2023		
V. DATOS DE LA REUNIÓN		
Titulo	REUNIÓN I SEMESTRE CON UMD Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	
Hora inicio	21/06/2023 09:00 am	
Hora Fin	21/06/2023 11:00 am	
Asistentes: 10	Carlos Arce	
	Maura Teresa Campos	
	Jose Fernando Marín	
	Carlos González	
	Sandra Ospitia	
	Judith Quintero	
	Maya Marcela Schlieff	
	Liseth Paola Sánchez	
	Margarita Ardila Ochoa	
Angie Ovalle Valbuena		
VI. ELABORÓ ACTA		
Angie Ovalle Valbuena - Analista de Participación Social de Aliansalud EPS.		