

MESA DE TRABAJO No.006

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
28-06-2023	Sala Colmedica Cll 63 Diamante 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 CHAPINERO 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 I Trimestre y IV Trimestres 2022 y I Trimestre 2023.
2. Observaciones y hallazgos de la visita de inspección a los servicios de BIENESTAR CHAPIERO realizada en la presente vigencia.
3. 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.
4. Resultados del seguimiento y evaluación de los servicios suministrados por BIENESTAR CHAPINERO en la presente vigencia.
5. Preguntas, proposiciones y varios.

II. ASUNTOS TRATADOS

Se genera apertura del espacio con el saludo y presentación de cada uno de los asistentes, de los cuales 3 del área de Convenios Médicos se encontraban por medio de videollamada en el aplicativo Teams.

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

El señor Carlos García realiza la introducción de lo que como comité de Calidad y Control Social desean abordar, genera lectura del orden del día y da paso al análisis de las PQR abordando cada una de las causales, subcausales y porcentajes del I Trimestre y IV Trimestre del año 2022 y I Trimestre del año 2023.

Refiere que se toman en cuenta 14 causales de PQR de acuerdo a la información que Aliansalud EPS reporta, donde se evidencia que durante el año 2022 y el I trimestre del año 2023 hay causales que han presentado una disminución en la cantidad y por ende en el porcentaje, pero a su vez hay tres de ellas que presentan continuidad y un mayor volumen en comparación a las demás, (Inconsistencia agendamiento citas, Atención autorizaciones, Falla comunicación médico-paciente), hace referencia que sumando el porcentaje únicamente de estas tres, se alcanza un 85 % de inconformidades:

CAUSALES DE INCONFORMIDAD	PRIMER TRIMEST 2022 Cifras Absolutas	CUARTO TRIMEST 2022 Cifras Absolutas	PRIMER TRIMEST 2023 Cifras Absolutas
Inconsistencia agendamiento citas	185	213	261
Atención autorizaciones	123	68	62
Falla comunicación médico-paciente	42	12	15
<u>Inconform serv administrat</u>	17	18	11
Inconformidad manejo médico	15	11	14
<u>Inconsist aten laboratorio</u>	13	11	8
Demora atención servicio médico	10	7	
<u>Cobro injust POS</u>	9	6	2
<u>Inconf historia clinica</u>		3	
Fallas <u>comunicas</u> en <u>Call Center</u>		2	
<u>Inconf servicio urgencias</u>		1	
Falla servicio laboratorio		1	
<u>Inconfor administración</u>			2
OTROS	3		6
TOTAL	417	353	381

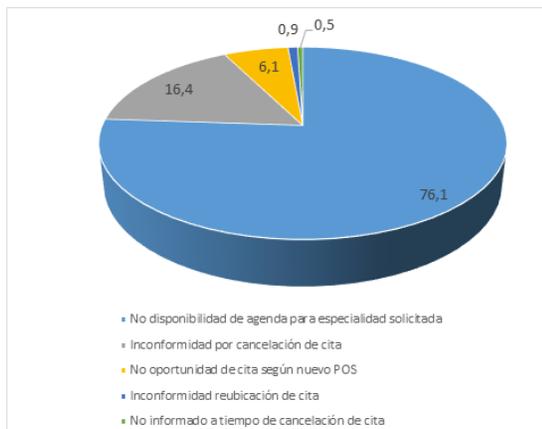
Fuente: Tablas de Excel suministradas por Aliansalud EPS, 2023

La causal con mayor nivel de inconformidad y sus subcausales:

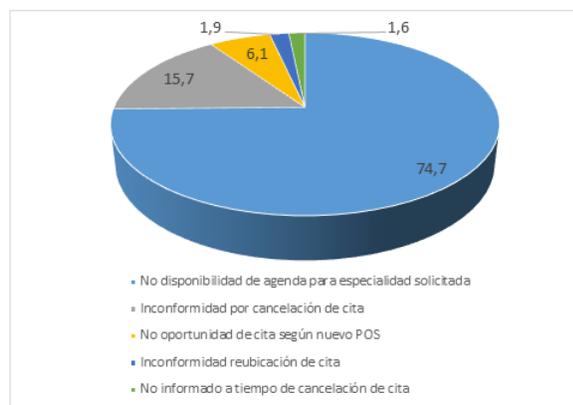
Inconsistencia en agendamiento de citas

1. No disponibilidad de agenda para especialidad solicitada
2. Inconformidad por cancelación de cita
3. No oportunidad de cita según nuevo POS
4. Inconformidad reubicación de cita
5. No informado a tiempo de cancelación de cita

**Cuarto trimestre 2022
(Porcentajes)**



**Primer trimestre 2023
(Porcentajes)**



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

El señor Carlos García procede a dar lectura tanto al informe como a los hallazgos encontrados de la visita de observación que realizaron el 19 abril de 9:00am a 11:00am. Dentro del informe abordan temas como exterior del edificio y la cantidad de personas allí haciendo fila para ingresar, digiturno, en cada uno de los pisos de la sede verifican la sala de espera, la cantidad de módulos en atención, baños y pantalla ubicada en la sala de espera, así mismo buzones de PQR, ventilación del área de atención al usuario y la aglomeración en el área de laboratorios clínicos.

Anderson Cuellar, Coordinador de la IPS Bienestar realiza la aclaración que efectivamente ya funciona el Centro de Diagnóstico Cardiovascular, pero no se mencionó en ningún momento que la implementación de este fuese para trasladar allí los servicios de laboratorios, solicita que el informe que realizó el comité en su visita indique lo hablado por ambas partes, así mismo la señora Stella Sandoval confirma realizaron la modificación correspondiente y a su vez solicita que el área de convenios médicos intervenga en la aglomeración que se presenta en el primer piso, área de laboratorios.

Hacen algunas aclaraciones:

- Bienestar mantiene consultas virtuales o de telemedicina para los casos que se justifique.
- En cuanto a las demoras en el módulo de atención al usuario, se aclara que es de un perfil gestor, los usuarios no deben usar ese servicio para conseguir el agendamiento de consultas médicas, por lo tanto, 1 solo agente es suficiente para atender a los usuarios.

- El 96% de autorizaciones radicadas por canales virtuales se gestiona antes 48 horas.
- Se ha evidenciado disminución de la cantidad de quejas.
- Desabastecimiento de medicamentos, cuando el paciente vuelve al médico puede suceder alguna de las siguientes dos opciones, por lo tanto, no se hace el cambio del medicamento sin la debida verificación:
 - El médico evalúa y puede establecer una segunda opción de medicamento sin necesidad de valorarlo.
 - El médico puede decidir valorarlo debido a que la molécula a cambiar puede varias las condiciones terapéuticas del paciente.

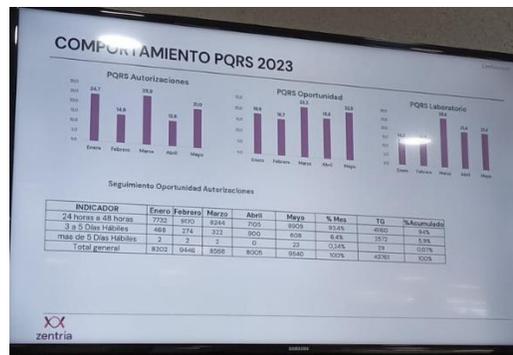
2.1 Solicitudes de Bienestar a la Asociación de Usuarios

Anderson Cuellar, solicita a la Asociación de usuarios le colaboren con la promoción del uso de la plataforma “Estar Bien”. Pendiente programar capacitación de la plataforma “Estar Bien” entre la Doctora Angela Cuellar y Carlos García.

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

Camila Alejandra Peña, Trabajadora Social de la IPS Bienestar, procede a proyectar los comportamientos de las PQR durante los periodos de enero a mayo del año 2023, basados en tres causales:

1. PQR Autorizaciones
2. PQR oportunidad de agendamiento
3. PQR Laboratorio



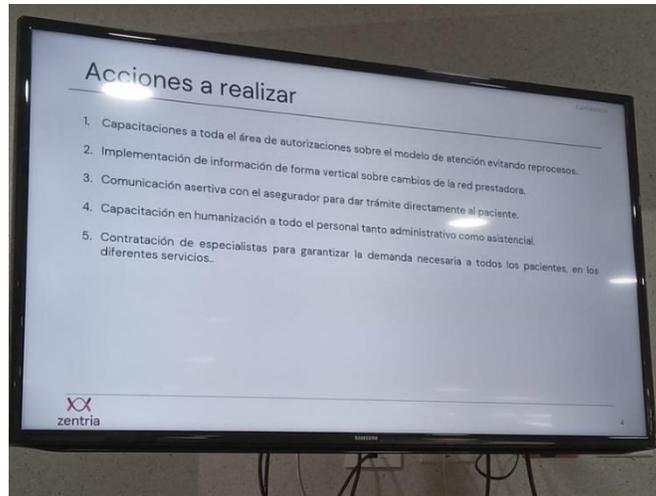
Resalta que han establecido un seguimiento de oportunidad en términos de respuesta de autorizaciones, logrando un 94 % de respuestas en un tiempo no mayor a 48 horas.

INDICADOR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	% Mes	TG	%Acumulado
24 horas a 48 horas	7732	9170	8244	7105	8909	93,4%	41160	94%
3 a 5 Días Hábiles	468	274	322	900	608	6,4%	2572	5,9%
mas de 5 Días Hábiles	2	2	2	0	23	0,24%	29	0,07%
Total general	8202	9446	8568	8005	9540	100%	43761	100%

Así mismo, menciona que se ha realizado un seguimiento al Contac Center logrando evidenciar cuántas llamadas

fueron contestadas y abandonadas, teniendo así un porcentaje de atención del 96 %, de abandono del 4% y un total de servicio del 63 %, logrando mantener unos buenos indicadores.

Dentro de las acciones a realizar menciona las siguientes:



4. Resultados del seguimiento y evaluación de los servicios suministrados por BIENESTAR CHAPINERO en la presente vigencia.

Sandra Ospitia Jefe de Servicios Ambulatorios, explica que en conjunto con la IPS Bienestar se ha trabajado en temas de agendamiento con el fin de disminuir la aglomeración de pacientes y poder controlar el aforo dentro de la IPS, aclara que el tema locativo como las adecuaciones es un tema que se ha abordado con el prestador y que se encuentra en revisión. Así mismo, menciona que constantemente se hace seguimiento frente a la suficiencia que debe tener la red y frente al número de usuarios asignados para la prestación del servicio.

Por otro lado, menciona que la Subgerente de Convenios Médicos Perla Alvarez en el pasado conversatorio referente al Decreto 441 aclaró las dudas frente al tema quedando pendiente un compromiso, el cual será socializado cuando tenga la respuesta.

En cuanto al cumplimiento de los Compromisos pactados con las IPS, resalta que se lleva a cabo un seguimiento permanente donde se realizan reuniones, visitas y planes de mejora con indicadores y sanciones, ya que deben cumplir con la prestación de servicios con calidad para cada uno de los usuarios.

5. Preguntas, proposiciones y varios

El señor Carlos Arce realiza la siguiente pregunta: ¿Cuál es el porcentaje de demanda que tienen insatisfecha o cuántas ordenes tienen pendientes por agendar?

Ante esto, Anderson Cuellar menciona que actualmente tienen 68 usuarios pendientes y aclara que la IPS cuenta con 30 días hábiles para agendar citas médicas, más sin embargo se consulta cuales pueden agendarse lo más pronto posible, si el usuario tiene una expectativa de servicio referente a que requiere inmediatamente la cita, se procede a generar autorización para la red externa en los casos en que sea posible, adicional explica a los asistentes como la IPS Bienestar maneja la oportunidad de citas, para ello trabajan en conjunto con el área de Convenios Médicos y la red con la que cuenta Aliansalud, es así que se ha ampliado la red, no solo en el ámbito hospitalario sino también ambulatorio.

Menciona que gracias al trabajo que han realizado para mitigar las PQR, han logrado disminuir la cantidad de personas haciendo fila para la toma de muestras, como ejemplo informa que hace 3 o 4 meses la fila era de 60 personas y hoy en día cuentan con una capacidad fija, con funcionarios fijos, lo que permite que la fila no supera las 10 personas, actualmente la sede cuenta con 196 cupos habilitados para que los usuarios agenden su toma de muestras y adicional se habilitan 40 cupos diarios para quienes llegan sin cita previa.



III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
Ajustar el informe aclarando que el laboratorio clínico no será trasladado.	Comité de Calidad y Control Social
Capacitación en la plataforma “Estar Bien”.	Todos
IV. PROXIMA REUNIÓN	
23-11-2023	
V. DATOS DE LA REUNIÓN	
Titulo	REUNIÓN I SEMESTRE CON BIENESTAR CHAPINERO Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCSS
Hora inicio	28/06/2023 09:00 am
Hora Fin	28/06/2023 11:00 am
Asistentes: 13	Carlos Arce Betsy Rueda Stella Sandoval José Fernando Marín Carlos García Miryam Susana Torres Anderson Cuellar – Coordinador Bienestar Ips Camila Alejandra Peña- Trabajadora Social Bienestar Ips Sandra Ospitia – Jefe de servicios ambulatorios Ivon Ximena Rojas- Analista de convenios médicos Michael Steven Franco – Gestor de medicamentos Margarita Ardila Ochoa – Profesional de Participación Social Angie Ovalle Valbuena – Analista de Participación Social

VI. ELABORÓ ACTA

Angie Ovalle Valbuena - Analista de Participación Social de Aliansalud EPS.