

ACTA DE VISITA No. 01

EPS / IPS Y SEDE VISITADA
MEDICARTE Colina Carrera 58 No 137 – 18 local 103 -104

TIPO DE VISITA		FECHA	HORA	
PROGAMADA	INSPECCIÓN A LOS SERVICIOS		INICIO	FIN
	x	10 de abril de 2023	3:05pm	3:50pm

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 – BUENAS PRÁCTICAS**1. EXTERIOR AL EDIFICIO**

2. A las 3:05 am, estuvimos en la sede Medicarte Colina. Se cuenta con entrada señalizada y letrero, no se cuenta con parqueadero. Se contaron 20 personas haciendo cola al exterior de la sede, tomando la cola alrededor de veinte metros aproximadamente. Se abre la sede a las 6:30 am y se cierra a las 7pm. Algunos usuarios en la fila manifestaron que existe demora en la atención; que llevaban media hora en la fila; que no están enviado los medicamentos a domicilio; que solicitan capacitación para pedir citas por la web, dificultad en agendar; hay problema de información con las autorizaciones. Cabe anotar que Carlos Gonzalez pasó dos veces anteriormente y observó que había muchos usuarios tanto en el exterior de la sede como en su interior y estaban atendiendo la mitad de los módulos.

3. PRIMER PISO

- a. Atiende a la entrada una auxiliar que verifica las fórmulas, sella los documentos y entrega el digiturno en tres modalidades CR caja rápida DM atención normal, ya no existe el agendamiento. Al interior hay 30 en espera de ser atendidos y en los módulos, están habilitados 13 cubículos de los 15 existentes. El promedio de espera está a 20 minutos. A mano derecha existen dos baterías de baño (hombres-mujeres), en buen estado y con los implementos de aseo, existe un buzón de entrega de fórmulas; así como información sobre la visión y misión de medicarte; existe buzón

de PQR sin aviso e indicación; sin formatos ni esfero; existe una pantalla TV, que direcciona el digiturno a los cubículos.

- b. Nos atendió la Regente de Farmacia de la Sede, **Yanet Hernández**, quien nos atendió muy amablemente y comenta el buzón esta abierto de lunes a viernes, se abre el buzón y se llevan a la Directora Técnica con quien se tiene reunión cada 15 días. Las PQR de Cruz Verde las procesa un funcionario de esa entidad. Ante la pregunta del patinador que antes existía y que suministraba a las cajas los medicamentos y agilizaba el proceso, la Regente manifiesta que si hay patinador y el número de usuarios aumenta. Ha existido intermitencia en el Sistema últimamente. Se lleva un indicador de formulas erradas en transcripción y se alcanza un promedio de 100 al mes. Se cuenta con el personal requerido mas cuando hay ausencia o incapacidades, dificulta la atención. Las personas manifestaron que piden a domicilio y a los 15 días les esta llegando la medicación.
- c. Un usuario manifiesta que no ha tenido mayores inconvenientes debido al horario en que he asistido a reclamar medicamentos y el hecho que solo he requerido de uno lo que facilita la atención.
- d. Ya no existe el formato donde el usuario indicaba el recibido a satisfacción, era extenso, letra muy pequeña, muchos datos a consignar, poco amigable lo que hacía que en muchos casos no se llenara o se diligenciara correctamente.

III. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- a. Que se publique en sitio visible las indicaciones de como solicitar cita para reclamar medicamentos por parte de Medicarte.
- b. Suministrar formatos en le buzón de sugerencias y esfero.
- c. El link de la Asociación de usuarios en sitio visible: asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com
- d. Mas agilidad en la atención, teniendo en cuenta que hay suficientes cubículos para atender.
<https://pospopuli.minsalud.gov.co/PospopuliWeb/paginas/home.aspx>.
Esta herramienta les permite a todos los usuarios afiliados al SGSSS, consultar manera ágil, sencilla y dinámica, las tecnologías, servicios y medicamentos de salud ...
- e. Reactivar la ONLINE de agenda tu cita
- f. Indicador Call center de llamadas atendidas vs. solicitud pendientes
- g. Indicador cumplimiento pendientes entregados en el rango de 48 horas,72 horas y 96 horas
- h. Capacitaciones al personal respecto a la importancia de la correcta liquidación de la cuota moderadora.
- i. Indicadores de tiempos de atención tanto en las cajas rápidas como en las regulares.
- j. Indicadores de total de usuarios atendidos mensualmente por sede.
- k. PROMEDIO DIARIO DE USUARIOS DE ALIANSALUD ATENDIDOS POR SEDE DE MEDICARTE
- l. Total, mensual de medicamentos no entregados por desabastecimiento
- m. Suministrar información de GESTION MEDICARTE CV-ALIANSALUD cada mes al Comité de Calidad y Control Social de Aliansalud.
- n. Los anteriores indicadores permiten mejoramientos en beneficio de la oportunidad y calidad de los servicios de salud.

IV. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Solicitar a los usuarios que traigan las fórmulas y autorizaciones completas y organizadas, para agilizar el proceso de verificación y entrega de medicamentos.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Solicitar a las IPS (Bienestar y UMD) que cumplan con los formatos de formula establecidos en la norma		
V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA		RESPONSABLES
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
V. FIRMA DE LOS ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Fernando Marín Carlos González	
PARTICIPANTES EPS		
PARTICIPANTES IPS	Janeth Hernández	

ACTA DE VISITA No. 01**EPS / IPS Y SEDE VISITADA**

MEDICARTE Avenida Américas No 62-84
OUTLET FACTORY primer piso local 47-48

TIPO DE VISITA		FECHA	HORA	
PROGAMADA	Inspección a los servicios		INICIO	FIN
	x	14 de abril del 2023	10:00 am	11.45 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 – BUENAS PRÁCTICAS**1. EXTERIOR AL LOCAL**

- a. A las 10:00 am, estuvimos José Fernando Marín y Carlos Ernesto Gonzalez en la sede Medicarte Américas. En el local, se cuenta con entrada amplia señalizada y letrero, se cuenta con parqueadero del centro comercial. Se contaron 8 personas haciendo cola al exterior de la sede. Se abre en dos turnos de 7 am a 7 pm de lunes a viernes y los sábados de 7am a 5pm. Se observa agilidad en la entrada, ya que hay un funcionario que revisa documentación y entrega la boleta de turno. Si bien el volumen es alto, fluye la atención versus la espera del usuario y que está en promedio de 15 minutos. La hora pico frecuentemente es a las 9 am

2. INTERIOR A LAS INSTALACIONES

Nos presentamos como miembros de la Asociación de usuarios de Aliansalud, Comité de Calidad y Control Social. Nos llamaron a la regente **Esperanza Estupiñán** y nos atendió muy amablemente (lleva dos meses en la sede), mas es una profesional con mas de 10 años de experiencia. Nos comento que la sede cuenta con:

- a. Una batería de 49 sillas en total, en sala 23 y 2 sillas por cubículo y se encuentran 20 usuarios en la sala de espera.
- b. En total se cuenta con 27 funcionarios más la regente.
- c. Hay 13 cubículos de atención activos con los respectivos usuarios atendidos. En esta visita llamó la atención que todos los cubículos de atención contaban con personal, factor que seguramente influía en el hecho que no se observara congestión alguna. Se encontró que una cartelera que contenía información de interés para los usuarios fue ubicada en un pasillo que conducía a los baños, sitio que por no ser el más favorable poco aportaba su consulta.

- d. Informa que se han establecido dos turnos así:
 - De 7 am a 7 pm de lunes a viernes
 - De 7 am a 5 pm los sábados
- e. Existe un buzón de sugerencias, que se abre el martes y viernes y se escala a la línea Serviciente de Medicare. Existe formato para ser llenado por el usuario.
- f. Existe una cartelera con información de Medicare y de los trámites, pero está dentro del pasillo interior que conduce a los baños y cuarto de aseo al cual los usuarios solo tienen acceso esporádico, por lo cual no está visible para ellos.
- g. En servicio se tienen dos baterías de baño, uno para damas y otro para caballeros.
- h. La regente informa que, en los casos de desabastecimiento, cuando está a su alcance, realizan cambios.
- i. La regente menciona el PUNTO AZUL, que es un mueble para depositar los medicamentos vencidos.
- j. Manejan un archivo de "AGOTADO POR INDUSTRIA" les llega tanto a Medicare como a Aliansalud; sin embargo, la EPS continúa autorizando medicamentos desabastecidos.
- k. La regente menciona que no están autorizados a entregar cartas de los laboratorios sobre desabastecimiento de medicamentos, por lo cual diligencian formatos de devolución.
- l. Nos menciono del drive de autorizaciones con la EPS para no devolver al usuario.
- m. La regente del dispensario fue muy amable, indicó que el tiempo de espera para que un usuario fuera atendido era adecuado y se podía establecer a través de aplicativo con el que contaban, acotó que si bien se seguía presentando desabastecimiento de algunos medicamentos la situación poco a poco venía mejorando. Recalcó que se contaba con conexión vía internet con Aliansalud lo que facilitaba dar solución a varios de los problemas que aparecían en autorizaciones que presentaban los usuarios, lo que permitía que se les pudiera dispensar las fórmulas correspondientes, acotó que muchas de estos inconvenientes provenían desde el mismo momento que se diligenciaba la fórmula médica.

III. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- Reubicar la cartelera de información en un sitio que resulte visible para los usuarios.
- En sitio visible publicar el link de las páginas web de:
asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com.
<https://pospopuli.minsalud.gov.co/PospopuliWeb/paginas/home.aspx>.
Esta herramienta les permite a todos los usuarios afiliados al SGSSS, consultar manera ágil, sencilla y dinámica, las tecnologías, servicios y medicamentos de salud ...
- Reactivar la ONLINE de agenda tu cita
- Indicador Call center de llamadas atendidas vs. solicitud pendientes
- Indicador cumplimiento pendientes entregados en el rango de 48 horas, 72 horas y 96 horas
- Capacitaciones al personal respecto a la importancia de la correcta liquidación de la cuota moderadora.
- Indicadores de tiempos de atención tanto en las cajas rápidas como en las regulares
- Indicadores de total de usuarios atendidos mensualmente por sede.
- PROMEDIO DIARIO DE USUARIOS DE ALIANSALUD ATENDIDOS POR SEDE DE MEDICARTE
- Total mensual de medicamentos no entregados por desabastecimiento

- Suministrar información de GESTION MEDICARTE CV-ALIANSALUD cada mes al Comité de Calidad y Control Social de Aliansalud.
- Los anteriores indicadores permiten mejoramientos en beneficio de la oportunidad y calidad de los servicios de salud.

IV. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Solicitar a los usuarios que traigan las fórmulas y autorizaciones completas y organizadas, para agilizar el proceso de verificación y entrega de medicamentos.

Solicitar a las IPS (Bienestar y UMD) que cumplan con los formatos de formula establecidos en la norma.

V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA	RESPONSABLES
1. Velar por que haya papel y esfero al buzón de sugerencias	Medicarte
2. Ubicar la cartelera en un sitio visible para los usuarios	Medicarte
3. Implementar el turno preferencia para los usuarios de una sola formula y que agilizaría el flujo de atención	Medicarte

V. FIRMA DE LOS ASISTENTES

INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	José Fernando Marín Carlos E. Gonzalez S	
PARTICIPANTES EPS		
PARTICIPANTES IPS	Esperanza Estupiñán - Regente	

INFORME DE VISITA

IPS Y SEDE VISITADA
Medicarte – Sede Chapinero Carrera 16 68-15

TIPO DE VISITA		FECHA	HORA	
PROGAMADA	NO PROGRAMADA		INICIO	FIN
	X	3 de mayo de 2023	8:15	10:00

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. 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. No se presentaba fila de usuarios.

2. SALA PRINCIPAL

- a. Había siete módulos atendiendo usuarios y veinticuatro usuarios en espera.
- b. El buzón está debidamente marcado y los televisores llaman los turnos a ser atendidos. A 20 turnos estaban las fichas que se entregaban en ese momento.
- c. Baño de caballeros y de damas bien dotados y limpios.
- d. Se cuenta con un dispensador para depositar medicamentos vencidos, deteriorados o parcialmente consumidos.
- e. Hay una cartelera informativa para los usuarios.
- f. Es normal que únicamente los martes luego de puente y los lunes haya congestión.

Sala alterna:

- a. Funcionamiento normal. Pocos usuarios en espera.

3. ÁREA DE APLICACIÓN DE MEDICAMENTOS

- a. En visita posterior el 7 de junio, se evidenció una enorme congestión en la sala de espera del primer y segundo pisos, a los cuales se remiten los usuarios para aplicación de medicamentos. No había lugar ni sillas suficientes para la cantidad de usuarios presentes.

4. OTRAS OBSERVACIONES Y HALLAZGOS: CONVERSACIÓN CON LA REGENTE ISABEL URREGO

- a. Stella Sandoval manifestó inquietudes acerca de las demoras con los turnos prioritarios, que se suponen deberían ser más ágiles: mientras que avanza un turno prioritario pasaron alrededor de dieciocho turnos normales. La regente lo atribuye a la cantidad de medicamentos que solicitan las personas mayores con turnos prioritarios. Siempre se mantienen dos módulos prioritarios y se varía su atención de acuerdo al volumen de usuarios.
- b. En ocasiones no funcionan correctamente las páginas de Aliansalud y Colmedica, por lo cual se demora la operación dado que el trámite siempre requiere consulta e impresión. En esta fecha el problema persiste de las 7:20 am, por espacio de dos horas.
- c. Los turnos "CR" se les asignan a los usuarios que solicitan hasta cinco medicamentos.
- d. Se ha disminuido el desabastecimiento por los laboratorios, que ya empiezan a tener materias primas. Casi siempre se les asigna la sala alterna.
- e. Entregas parciales: si el medicamento aparece "agotado" el sistema no deja colocar pendientes; de lo contrario sí y se envía a domicilio.
- f. Errores en las entregas: em estos casos se contacta al paciente, hasta van al domicilio y cambian los medicamentos.
- g. Existe una base de asignación en la cual de manera mensual hay una actualización de lo que se debe cobrar por fórmula. Si el usuario cancela o no cancela la decisión es de la entidad.
- h. Las caídas del sistema:

III. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

IV. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Concientizar a los usuarios para que traigan la documentación organizada, que no traigan fórmulas vencidas, que traigan las fotocopias de las fórmulas de entregas de varios meses, para agilizar los trámites de entrega.

De igual manera inculcar a los usuarios el respeto por los agentes.

V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA

RESPONSABLES

a.

V. FIRMA DE LOS ASISTENTES

INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Stella Sandoval Myriam Torres Carlos Alberto García	
PARTICIPANTES EPS		
PARTICIPANTES IPS	Isabel Urrego - Regente	

Preparó el acta: Stella Sandoval R

ACTA DE VISITA No. 01

EPS / IPS Y SEDE VISITADA
Bienestar IPS- Sede Colina Carrera 59A No 136-95

TIPO DE VISITA		FECHA	HORA	
PROGAMADA	INSPECCION A LOS SERVICIOS		INICIO	FIN
	X	12 de abril de 2023	8:20 am	10:20 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 oportunidades de mejora 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. Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales.

II. OBSERVACIONES Y HALLAZGOS – BUENAS PRÁCTICAS**1. EXTERIOR AL EDIFICIO**

- a. Sede ubicada en el Centro Comercial MALL 138, con entrada señalizada y letrero de BIENESTAR IPS, aviso de horario de atención cuenta con parqueadero externo e interno, al entrar el usuario encuentra tres vías; a la derecha el ascensor que sirve desde el sótano, hasta el tercer piso; las escaleras que suben al segundo piso atención digiturno y las escaleras que bajan al sótano donde están las instalaciones de toma de muestras de laboratorio y fisioterapia.
- b. No se observa fila de usuarios al entrar, el ingreso es fluido. Se exige el uso del tapabocas al interior del Centro médico IPS Bienestar.

2. INTERIOR DE LAS INSTALACIONES

Instalaciones sótano: Tiene entrada amplia muy iluminada y paredes blancas. Existe un digiturno electrónico y una pantalla TV que no cumplen su cometido; el digiturno despista al usuario que lo consulta y no funciona; la pantalla TV no tiene información.

A mano izquierda están los módulos 1 y 2, a esa hora había atención; en el módulo 1, se encuentra la atención para Nueva EPS, atendido por Jean Paul con horario de 7 am a 4:40 pm, están destinados dos (2) consultorios en esa planta del sótano para atender medicina general, cirugía vascular, cardiología y ecocardiogramas. El consultorio de fisioterapia es compartido para atender usuarios de Aliansalud como de la Nueva EPS.

A la derecha se observa una batería de 30 sillas en perfecto estado. Al seguir a la siguiente sala existe una batería de alrededor de 80 sillas en perfecto estado, existen tres baterías de baños (hombres-mujeres-discapacitados) en perfecto estado y aseo con toallas de papel y jabón, está el

consultorio No 24 de fisioterapia, atendido en el turno de 6am a 1pm por Adriana y de 1 a 7 pm, estaba con pacientes. Para toma de muestras de laboratorio están en sala 30 personas por llamar a los módulos No 3 y 4 atendidos por dos (2) auxiliares c/u, que llaman permanentemente para presentar autorizaciones de toma de muestras, las auxiliares cuentan con un listado en pantalla de 80 usuarios agendados para la jornada que va de 7am a 9am.; para las personas que llegan sin cita, se agregan en la base de datos al final de la lista y se llaman con regularidad (algunos han esperado más de una hora para que los atiendan).

En la sala de toma de muestras hay cinco (5) cubículos con el instrumental completo y únicamente dos (2) auxiliares de enfermería tomando las muestras, si bien la toma de muestras fluye, existe el promedio de 50 pacientes atendidos entre 6am a 9am lo cual hace pensar que en algún momento se presenta cuellos de botella al querer atender los 80 de la base de datos más los que llegan sin cita, con solo dos (2) auxiliares. Hablando con algunos usuarios, comentaron que: son entre 10 y 15 días para que se dé cita de laboratorio y ocho días para resultados. Los usuarios solicitan citas mas oportunas y que haya consideración con los que llegan y no tienen cita y los llamen intercalados. Un usuario manifiesta “que ha asistido allí en el presente año, no encuentre mayor inconveniente en mi cita médica, me queda la inquietud con respecto a la oportunidad de cita para el laboratorio aspecto que el año pasado mostraba una espera que rondaba los 15 días.”

Segundo piso: Dos (2) baterías de baño (hombres-mujeres); comparados con los del sótano, los del segundo piso, necesitarían una adecuación y dotarlos de papel y jabón. Se pasa a la sala de espera con digiturno atendido por (Jaime), un funcionario, que orienta el direccionamiento del usuario, según su requerimiento; (Nos comenta Jaime que la semana pasada y esta semana algunos usuarios ha sido groseros con los funcionarios). Se observan dos pantallas TV con los turnos a atender, existe una información escasa que no se alcanza a observar, de cuatro (4) cubículos de atención, estaban tres (3) funcionarios atendiendo, no existe buzón de Aliansalud, existe buzón de la IPS y formatos de radicación de Sugerencias e Inconformidades de la unidad; (el buzón se abre dos veces a la semana). Estaban 25 personas en espera y la sala tiene alrededor de 40 sillas. Existe la oficina de vacunación debidamente dotada. Esta publicada la política de seguridad y cuotas moderadoras; la política de calidad y derechos y deberes. También en este piso hay doce (12) consultorios donde se atiende el 90% de los usuarios para sus citas médicas generales. crónicos (un módulo de atención a crónicos para agendar citas y especialidades.

En la oficina de atención al usuario, estaba una funcionaria atendiendo. La atención va de 7am 12m y de 1pm a 4 pm. La oficina de atención al usuario estaba a 15 minutos por atención a afiliados.

Los comentarios de algunos usuarios se centraron aspectos como que no hay médico internista en la IPS; para rehabilitación oral no hay citas; las citas por el App no funcionan ya que en el número no contestan; las formulas de biológicos no las están despachando. No están dando citas de medicina para reumatología, dicen que no es con ellos y lo envían a la medicina general o interna. No hay agenda para especialistas, endocrinólogos, ginecología y si la abren está a más de dos meses. La cita prioritaria en lista de espera esta entre 6 y 8 horas, hay 10 cupos diarios.

Tercer piso: Sala de autorizaciones con alrededor de 20 sillas y dos (2) módulos de atención atendidos por funcionarios, en el pasillo se encuentran los consultorios odontológicos debidamente dotados y sala de espera para los pacientes, más adentro consultorios; se observa

una pantalla de TV con los turnos por atender. Están siete (7) personas en sala de espera. Existen ocho (8) puertas para consultorios de médicos.

III. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

-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 IPSs para no generar desplazamientos innecesarios y repetitivos a los usuarios, asignar funcionarios en front que guíen de forma efectiva el proceso. En las IPSs la oficina de atención al usuario es la encargada de estos temas.

-Mejorar el direccionamiento que hacen los médicos de las IPSs 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 link de las páginas web de:

1. asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com.

2. <https://pospopuli.minsalud.gov.co/PospopuliWeb/paginas/home.aspx>.

Esta herramienta le permite a todos los usuarios afiliados al SGSSS, consultar manera ágil, sencilla y dinámica, las tecnologías, servicios y medicamentos de salud ...

- 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.

- Los anteriores indicadores permiten mejoramientos en beneficio de la oportunidad y calidad de los servicios de salud.

IV. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Promover la utilización de los canales virtuales para la radicación y envío de autorizaciones.

Promover la programación de citas para toma muestras de laboratorio

Velar por el funcionamiento de las baterías de baño.

Promover entre los usuarios el buen trato y decencia para con los funcionarios de la IPS

V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA

RESPONSABLES

1. La coordinadora de sede, en reunión pasada, condicionó su participación en las visitas a que tenían que ser programadas.

2.

3.

4.

5.

V. FIRMA DE LOS ASISTENTES

INTEGRANTES

NOMBRES

FIRMAS

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Carlos Gonzalez Soler Fernando Marín Varón	
PARTICIPANTES IPS	Rogelio, Carmenza, Jaime y Luisa	

INFORME DE VISITA

IPS Y SEDE VISITADA
Bienestar IPS – Sede Chapinero Calle 69 14a 31

TIPO DE VISITA		FECHA	HORA	
PROGAMADA	NO PROGRAMADA		INICIO	FIN
	X	19 de abril de 2023	9:00	11:00

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. 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. En una mañana con mucho sol, se evidenció la presencia de 12 personas en fila para ingresar a la sede a practicarse exámenes de laboratorio. Una vigilante era la encargada de hacer el llamado a lista para el ingreso a las instalaciones, de acuerdo con la hora programada en la cita previamente concertada, y se registra cierto desorden en el ingreso.
- b. No se evidencia pacientes en cola para consulta prioritaria tal como sí fue evidente en anteriores visitas a esta sede.

2. PRIMER PISO

- a. Sala de Espera de Facturación. Al igual que en visitas anteriores se evidencia la mayor aglomeración de usuarios de todas las dependencias de esta sede de Bienestar, en este caso supera la registrada en visitas anteriores. De los tres módulos destinados a facturación en la sala del primer piso, solo dos de ellos se encontraban prestando el servicio.
- b. El dispositivo ubicado en el ingreso a la sede para los digiturnos en esta ocasión se encontró en su sitio y funcionando de nuevo. La pantalla ubicada en esta sala de espera estaba funcionando y con el altavoz respectivo, aunque se registra de nuevo que por el tamaño de los caracteres de la pantalla estos resultan difíciles de leer para los usuarios. Esta inconformidad ya ha sido registrada en anteriores visitas a esta sede.

- c. El baño para caballeros de esta área se encontraba funcionando, aseado, pero sin suministro de papel higiénico, la secadora de manos no funcionaba. A uno de los baños de damas le faltaba papel.
- d. El Buzón de Aliansalud para depositar PQR se encontraba sellado, tal como se ha venido evidenciando en los últimos años. Es de destacar que en la ASU hemos insistido en repetidas ocasiones en la necesidad de que tal buzón se ponga de nuevo a disposición de los usuarios.
- e. En el área de Atención al Usuario que se ubica al fondo del corredor del primer piso, además de la carencia de ventilación adecuada, se evidencia congestión, y 6 personas hacían fila de pie para ser atendidas. En posteriores visitas ha sido posible evidenciar esta misma situación de aglomeración y de insatisfacción de los usuarios.
- f. En una posterior visita realizada el 13 de junio de 2023 a las 13:25 horas, se evidenció un número menor de personas en el área de ATU que el registrado en horas de la mañana durante la visita del mes de abril.

Área de laboratorio:

- a. En este día miércoles se registraba una enorme aglomeración de usuarios. En este escenario, se presentó el incidente de que nuestra compañera de la ASU Myriam Torres, perdió su teléfono celular, en circunstancias que no han podido ser plenamente definidas. El incidente se presentó en un sitio donde no hay cámaras.

3. SEGUNDO PISO

- a. En esta fecha, los módulos de este piso estaban dedicados a la expedición de autorizaciones. De tres módulos disponibles, solo dos estaban atendiendo y por momentos solo uno de ellos cumplía esta función. De acuerdo con los funcionarios allí ubicados, la expedición de autorizaciones también se estaba atendiendo en el tercer piso. En total, en la sala de espera del segundo piso, durante nuestra permanencia, se encontraban en promedio 9 usuarios y el nivel de aglomeración fue muy inferior al registrado en el primer piso.
- b. Se presentaron algunas protestas entre los usuarios, puesto que algunos de ellos fueron redireccionados del tercer a segundo piso para ser atendidos, sin que tal atención se hiciera efectiva y luego les dieron la instrucción de volver al tercer piso, siendo que sus turnos ya habían pasado; esto les ocasionaba subir y bajar entre los dos pisos inútilmente.
- c. Baño de caballeros en buen estado, en general, sin tapa, y con suministro de papel higiénico.
- d. En una nueva visita realizada el 13 de junio de 2023 a las 13:25 esta sala se encontraba completamente desocupada y no se prestaba atención en los módulos.

4. TERCER PISO

- a. En una nueva visita realizada el 13 de junio de 2023 a la hora 13:25, se encontraban 9 personas en sala. No se prestaba atención en el módulo 15, para pacientes crónicos.
- b. De acuerdo con un cálculo basado en la experiencia personal y la de tres usuarios adicionales en la espera de autorizaciones, se pudo establecer que el tiempo de espera (entre el ingreso a la sala y la expedición de la autorización) fue, en promedio, de 15 minutos.
- c. Baño de damas dotado y funcionando normalmente.

5. OTRAS OBSERVACIONES Y HALLAZGOS: CONVERSACIÓN CON EL COORDINADOR DE LA SEDE, SEÑOR ANDERSON CUÉLLAR

- a. Le expresamos al señor Cuellar nuestra inconformidad por la situación de congestión que se estaba presentando en el primer piso y por el incidente del hurto del celular.
- b. Preguntamos acerca del proyecto de búsqueda de un nuevo espacio para la ubicación de todo lo relacionado con exámenes de laboratorio para darle solución al problema de la congestión en el primer piso. En la visita del 20 de octubre de 2022 el coordinador nos había informado que Bienestar estaba en el proceso de creación de un Centro de Diagnóstico Cardiovascular que se ubicaría en la calle 68 con carrera 16, en las proximidades del dispensario de Medicarte, y que ya se estaba procediendo a la adecuación de dicho espacio. Se estimaba que este proyecto permitiría la descongestión definitiva del primer piso de la sede de la calle 69 para la atención adecuada del laboratorio. En esta ocasión el señor Cuellar nos informa que no hay solución prevista al corto plazo para la descongestión del laboratorio.
- c. Manifestamos algunas inconformidades y dudas con el procedimiento de cambio de proveedor. Al respecto el señor Cuellar nos comenta que la EPS mantiene una matriz de autorización de servicios por especialidad, que incluye consultas y apoyo diagnóstico. Cuando un usuario solicita cambio de proveedor y en la matriz no hay otra opción, se le solicita al usuario radicar el caso para la respuesta de la EPS; dicho trámite se demora en promedio cinco días. Bienestar se rige por las opciones dadas por la EPS, por lo cual los usuarios deben solicitar directamente a Aliansalud otras alternativas para que no sean remitidos a cien cuadras de su lugar de residencia.
- d. Bienestar mantiene las consultas virtuales (tele medicina) para los casos en los cuales se justifique.
- e. Respecto a las inconformidades con las demoras para acceder a la Oficina de Atención al Usuario el coordinador responde que atención al usuario tiene un perfil de “gestionador” según las necesidades del usuario; los usuarios no deben usar este servicio para conseguir el agendamiento de consultas. Considera que un solo agente es suficiente para atender los usuarios. De igual manera informa que sí se presta atención al usuario los días sábados.
- f. EL 96% de las autorizaciones radicadas por canales virtuales se gestionan antes de 48 horas.
- g. El señor Cuellar informa que han disminuido las quejas. En marzo de 2023 la tasa fue de 0.7, con 5 quejas por cada 10.000 usuarios. En enero 2022 la tasa era de 7. Ha habido una enorme disminución.
- h. Sobre las demoras con los resultados de exámenes diagnósticos, se señala que los electrocardiogramas los leen los internistas y la expectativa de respuesta es a 8 días; los ecocardiogramas los lee el cardiólogo de forma inmediata.
- i. Acerca del desabastecimiento de medicamentos, cuando el paciente vuelve al médico puede suceder una de dos cosas: 1) el médico evalúa con lo que ya formuló una segunda opción de cambio de medicamento sin necesidad de valorarlo; 2) el médico puede decidir valorarlo toda vez que la molécula a cambiar puede variar las condiciones terapéuticas del paciente. No se hace el cambio de medicamento sin la debida verificación.
- j. EL coordinador delega en la doctora Angela Duarte la capacitación en la plataforma “Estar Bien” a Carlos Alberto García.

III. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

IV. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

El sr Cuéllar, coordinador de la Sede, solicita que la ASU le colabore en la promoción del uso de la Plataforma Estar Bien, y se acuerda programar un evento de capacitación para los asociados sobre este tema.

V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA	RESPONSABLES
a. Recibir capacitación en la plataforma “Estar Bien”	Carlos Alberto García

V. FIRMA DE LOS ASISTENTES

INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Stella Sandoval Myriam Torres Carlos Alberto García	
PARTICIPANTES EPS		
PARTICIPANTES IPS	Anderson Cuellar – Coordinador de la Sede Bienestar IPS, Chapinero	

Preparó el acta: Carlos Alberto García.

INFORME DE VISITA

IPS Y SEDE VISITADA
Unidad Médica y de Diagnóstico

TIPO DE VISITA		FECHA	HORA	
PROGRAMADA	NO PROGRAMADA		INICIO	FIN
	x	Mayo 11 de 2023	8:15 am	9:30 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. Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales.

II. OBSERVACIONES Y HALLAZGOS

1. La visita fue realizada por los miembros del Comité de calidad y control social Judith Quintero y José Fernando Marín. La Unidad Médica y de Diagnóstico se encuentra ubicada en el Centro Comercial Plaza Central, tiene una zona de consultorio médicos y otra para atender servicios de laboratorio, rayos x y odontología, las zonas en mención se encuentran una al frente de la otra en el tercer piso del centro comercial.
2. El recorrido se inició por la zona de consultorios médicos, en la puerta de acceso a dicha zona se encontró publicado el horario de atención.
3. En la recepción existe una máquina de digiturno y 3 pantallas donde se proyecta turno y módulo donde será atendido el usuario, igualmente en dichas pantallas se proyecta información institucional. Existen 8 módulos de atención, en el inicio de la visita solo tres de ellos contaban con funcionarios prestando servicio.
En esta zona hay cuatro baterías de sillas para ser ocupadas por 63 usuarios, hay cuatro carteleras que contienen información acerca de cuotas moderadoras, derechos y deberes de los usuarios, información general e indicaciones de Medicarte acerca de la entrega de medicamentos.
En esta área se ubica igualmente la oficina de atención al usuario, la coordinación médica y la oficina de administración. Al fondo de la sala de espera y a mano derecha está la zona de baños la cual goza de un impecable estado, aseo y dotación. Existe dotación de silla de ruedas y camilla de emergencias.

4. En el pasillo de consultorios se cuenta con zonas de espera donde el usuario puede sentarse, al final del pasillo existe una salida de emergencia. Se cuenta con 15 consultorios, zona de procedimientos y zona de vacunación.
5. La segunda zona visitada fue la de laboratorios y rayos X situada al frente de la zona de consultorios, al ingreso de esta hay una cartelera que indica el horario de atención, hay un digiturno y una funcionaria que presta el servicio de orientación a los usuarios, la sala de espera cuenta con 40 sillas aproximadamente, hay cuatro módulos de atención que en el momento de la visita contaban con los correspondientes funcionarios, , hay dos pantallas que muestran los turnos e información general, hay una dotación de una silla de ruedas y una camilla para emergencias, existen 5 carteleras con información variada. En el pasillo de la derecha se cuenta con consultorio de odontología, cuarto de rayos X, zona supervisada, depósito de odontología, área limpia, área sucia, fisioterapia, historias clínicas, insumos, cuarto de aseo, radiólogo.

El pasillo de la izquierda cuenta con 30 casilleros, batería de 10 sillas, consultorio de citología, área entrega de resultados, área toma de muestras (5 puestos que se encontraban atendidos por los 5 funcionarios), área de digitalización y entrega de resultados de rayos X.

Es de resaltar que todas las instalaciones con que cuenta la unidad Médica y de Diagnóstico se destacan por su impecable y buena disposición, orden y aseo.

6. En las anteriores visitas a la UMD se ha contado con un enriquecedor espacio de interacción con la doctora Sandra Patricia Benavidez, coordinadora médica, el 11 de mayo no fue posible tener esta oportunidad, sin embargo, contando con la buena voluntad de la doctora Benavidez el 14 de junio se pudo establecer un breve diálogo del cual se extractan los siguientes comentarios:

Se ha logrado en buena medida atenuar las dificultades que se presentan en lo referente a la asignación de citas, para medicina general se está dentro de la norma (3 días) y para especialistas se está en el rango de los 5 días, existiendo situaciones particulares para especialidades como la dermatología. Se cuenta con la planta médica casi completa, para fisioterapia y medicina interna se acude a la tercerización de acuerdo a las necesidades, la Eps cuenta con las contrataciones requeridas.

En referencia a lo dispuesto en el decreto 441 de 2022 se ha analizado la forma de aligerar al usuario el trámite de las autorizaciones. En lo concerniente a las RIAS se ha establecido un trabajo que permite garantizar el total cubrimiento de las necesidades para las de carácter obligatorio.

En lo que respecta a los problemas con el call center, indicó que se siguen presentando dificultades por la alta movilidad de las personas que laboran allí, requiriéndose establecer estrategias que reviertan dicha situación, aclaró que el call no depende directamente de la UMD.

Compartió la inquietud que le fue expresada con referencia a los continuos problemas que enfrentan los usuarios respecto a la falta de articulación de la EPS y la IPS en ciertos procedimientos administrativos.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS
COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

Respecto a las citas para laboratorios indicó que la UMD ha establecido una estrategia de agendas especiales para usuarios que acuden al laboratorio sin cita, así como para casos de pacientes crónicos entre otros, acotó que igualmente para citas prioritarias se contaba con agendas especiales, por último mencionó que la UMD cuenta actualmente con alrededor de 58.000 usuarios.

Antes de iniciar el diálogo con la doctora Benavidez se logró dialogar con dos usuarios que se encontraban en el área de espera de los consultorios, manifestaron estar acorde con la atención que venían recibiendo en la IPS, sin embargo indicaron que en algunas ocasiones los tiempos de espera para ser atendidos en cuanto a autorizaciones estaba sobre los 30 minutos lo cual consideraban incómodo.

III. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. Se debe habilitar el uso del buzón de quejas-sugerencias.
2. 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.
3. Se debe establecer las medidas para que el tiempo de espera en autorizaciones no exceda de 20 minutos.
4. Que EPS e IPS coordinen adecuadamente los procedimientos que debe seguir un usuario en las diferentes rutas administrativas que debe abordar.
5. 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.

IV. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA

RESPONSABLES

V. FIRMA DE LOS ASISTENTES

INTEGRANTES	NOMBRES
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Judith Quintero José Fernando Marín Varón
PARTICIPANTES IPS	Dra. Sandra Patricia Benavidez

ACTA DE VISITA No. 01

EPS / IPS Y SEDE VISITADA
Oficina de atención al Usuario de Aliansalud EPS Piso 2, Local 2-87 y 2-88 C.C. Plaza Central

TIPO DE VISITA		FECHA	HORA	
PROGAMADA	INSPECCION SERVICIOS		INICIO	FIN
	X	14 de abril del 2023	8:00 am	9.30 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 – BUENAS PRÁCTICAS**1. EXTERIOR DE LAS INSTALACIONES**

Oficina ubicada en el segundo piso del Centro Comercial, Plaza Central, muy amplia y espaciosa con frente de vidrio y bien señalizada con el letrero ALIANSALUD EPS, aviso de horario de atención (8:00 am a 5pm en dos turnos para salir almorzar de 12m a 1pm y de 1pm a 2pm) y atención preferencial, con puerta de entrada y salida, debidamente señalizadas, en la tarde se sube la cantidad de usuarios a la oficina. Cabe anotar que nos presentamos como afiliados a la Asociación de usuarios; en la oficina laboran veintitrés (23) personas. Nos atendió muy amablemente la Coordinadora (E) de Oficina, enfermera profesional Paola Baquero, nos dijo que Andrea Artunduaga está en licencia de maternidad. Se constata el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad contempladas en el primer objetivo de esta visita.

2. INTERIOR DE LAS INSTALACIONES

Se encuentra a primera vista un panel de vidrio de aproximadamente 3mts por 2mts con varias publicaciones sobre los servicios, aparece el formato de la Asociación de Usuarios y mensajes de bioseguridad. (se recomienda actualizar las fotos expuestas).

A mano izquierda se encuentra el módulo de recepción atendido por la funcionaria Marycela Torres que presta los servicios de radicación de novedades, cambio de empleador; radicación de incapacidades; radicación y entrega de autorizaciones de medicamentos, insumos y/o procedimientos; entrega autorizaciones MIPRES y certificaciones. A las 8:23 am se contaron doce (12) personas en cola ordenada, en la puerta de entrada para tramites. Allí se registra el usuario en el digiturno y se le

suministra la papeleta; dado caso el modulo esta dotado de escritorio y apoyado por un sistema de información en línea lo que hace que cualquier inquietud, la pueda consultar y resolver de la mejor forma; acto seguido la persona toma asiento en la sala de espera que esta limitada en un 50% por la remodelación de los pisos en el ala derecha del establecimiento (las obras se entregan a principios del mes de mayo), quedando habilitadas alrededor de 45 sillas, de 80 que había anteriormente (en el momento se encuentran sentadas 20 personas). Existen al frente dos (2) pantallas grandes donde se observan los turnos de llamado y se pasa información general y sobre el portal web de Aliansalud. Se evidencian ocho (8) ventanillas de atención, debidamente numeradas y en oficina la #13, para atención preferencial, inicialmente con seis (6) funcionarios en el front, luego se completaron ocho (8). Cabe anotar que el número total de funcionarios es de 23 (distribuidos así: 11 en oficina; 9 en virtualidad en casa teletrabajo; 2 en inducción y 1 pendiente de contratación).

Otra sugerencia que se planteó era que se buscara que en los momentos dispuestos para que los funcionarios de la oficina tomen su refrigerio, se buscara que se disminuyera el número de ellos que lo hacían al mismo tiempo, dejando de ser posible un breve lapso de tiempo entre ellos que podría ser de unos 15 minutos, ello permitiría que las ventanillas de atención.

Entre los aspectos que parecieron más relevantes fue el constatar que se seguía prestando servicio a pesar que dicha oficina se encontraba en reparaciones locativas, básicamente en lo atiente al piso el cual empezó a presentar fallas (levantamiento), debido a lo anterior solo la mitad de las ventanillas de atención al usuario se encontraban prestando servicio.

Se aprecia un flujo adecuado en la gestión de tramites y la rotación de los usuarios es fluida, no se evidencia aglomeración, los tiempos de espera están entre 15 y 20 minutos. Alrededor de la Oficina se aprecian carteleras, folder de red de prestadores; circulares; formato guía de negación de servicios de salud; no se evidencia información de la Asociación de usuarios como tal; no hay buzón de sugerencias.

No se evidencian baterías sanitarias internas, ya que se el Centro Comercial cuenta con instalaciones de baños. Se cuenta con buena ventilación e iluminación, a pesar de la obra de remodelación, existen buenos espacios de circulación y las sillas están marcadas con distanciamiento, se exige el uso de tapabocas.

Se observa la serenidad de las personas, luego de pasar por el módulo de orientación, ya que el usuario es atendido con amabilidad y la primera experiencia al llegar a este lugar y ser atendido eficientemente hace que los usuarios busquen su silla y esperen el llamado de forma tranquila.

Hablamos y atendimos 5 usuarios(as): **la primera** manifestó su inquietud respecto a la cuota moderadora que le estaban cobrando, se le acercó a la ventanilla y allí se le pudo aclarar su inquietud; **la segunda** mostro que tenia el turno 616 e iban en el 613 (había llegado a las 8.24 y eran las 9:02) y no la atendían, se hizo la observación; **la tercera** manifestó que x la virtualidad lleva 8 días tratando de hacer la gestión y prefirió venirse a la oficina personalmente y se encuentra que no están todas las ventanillas atendiendo;

el cuarto manifestó que en la oficina Arizona de la calle 167 con 58 (Aliansalud afiliaciones) y relato las dificultades encontradas para ser atendido en la oficina de Aliansalud ubicada en el norte de Bogotá en la que se tramitan las afiliaciones de primera vez, recalcó la cola existente, el poco espacio del área de atención, la presencia de una sola funcionaria, además cuestionó la desactualización de la base de datos que se manejaba en dicha oficina ya que en la misma no aparecía lo referente a una desvinculación laboral que él había tenido, lo que afectó el trámite que quiso realizar. **El quinto** comentó la dificultad enfrentada con la asignación del proveedor para la atención de su problema de salud, manifestó que inicialmente fue direccionado al Hospital san Ignacio, recalcó que encontró múltiples dificultades de comunicación para la cita, congestión en dicho centro hospitalario, ello lo llevó a solicitar cambio de proveedor siéndole asignado el Hospital Mederi, centro en el cual la atención fue mucho mejor y oportuna.

Otros comentaron sobre el desabastecimiento de medicamentos y el uso de la virtualidad para los adultos no es fácil. Así mismo, anotaron sobre la escogencia del prestador por parte de usuario, es un dolor de cabeza.

La coordinadora (E) de Oficina, enfermera profesional Paola Baquero, nos atendió muy amablemente en una de las oficinas y nos comentó de la necesidad de mejorar la experiencia virtual para los usuarios y dado caso evitar el desplazamiento a la oficina por tramites que se pueden hacer por la web; espera que la remodelación de la oficina este lista para principios de mayo; espera completar la planta de funcionarios para así mejorar los tiempos de atención y resolutivez de autorizaciones en la oficina; las capacitaciones del personal son permanentes, en temas de servicio, NPS y empatía con el usuario; que las PQR se responden por oficina; los indicadores de atención y servicio diario para radicar, (turnos que llegan vrs. turnos que se atienden) se miden por la plataforma, en el momento se evidenció que el 80% de los turnos está atendiéndose en 20 minutos; se conoce el volumen de rechazos por área y la generación de respuesta al usuario para reprocesarlo (cuadros comparativos enviados mensualmente por la oficina).

Resultó muy productiva la conversación que se pudo llevar a cabo con la funcionaria encargada de la dirección de esta oficina de atención al usuario (Paola) quien fue muy receptiva a las inquietudes que se le plantearon. Resultó de gran interés el conocer el aplicativo que manejan para hacer seguimiento a temas relevantes como número de usuarios atendidos, atenciones efectivas (personas que efectivamente llegaron a ventanilla y fueron atendidas, existen otras que a pesar de tener turno se retiraron del recinto antes de ser atendidas), tiempo promedio de espera para la atención, tiempo que atención en ventanilla, entre otros.

El aplicativo en mención permite hacer un seguimiento importante para establecer variados aspectos de la atención al usuario, resultando ser un instrumento que de serle permitido facilitaría a la asociación de usuarios tener un panorama de la atención que allí se brinda, pudiendo así identificar indicadores que presentan buen resultado como otros que pudieren ser susceptibles de mejora.

En la visita se nos indicó que el aplicativo muestra que el tiempo promedio de espera para ser atendido es de 20 minutos, se preguntó si con dicho promedio se estaba cumpliendo

con una meta preestablecida o si podría plantearse igualmente una meta que bajara dicho tiempo, la directora de la oficina manifestó que esto último era posible previo análisis de las distintas variables que inciden sobre dicho indicador. Surgió una sugerencia sobre la posibilidad de implementar el manejo que se da en ciertos puntos de dispensación de medicamentos en los cuales el usuario que solo va a reclamar un medicamento recibe un turno diferencia que le permite llegar a una ventanilla que solo atiende este tipo de caso, facilitando de esta manera que estas personas sean atendidas de manera pronta sin tener que esperar mucho tiempo, aspecto que busca mejorar el promedio de tiempo de atención.

La coordinadora manifestó que se recibieron en abril del 2023 la cantidad de 96 usuarios cedidos por otras EPS.

Se sigue trabajando en minimizar los tiempos en sala para los afiliados; se continúan las capacitaciones al equipo colaborador por parte del equipo de formación.

La coordinadora manifiesta que esta en desarrollo el proyecto de implementación del Decreto 441, para agilizar el trámite de autorizaciones a partir de mayo en el origen de la orden médica.

De suma importancia resultó la información que nos fue brindada y que hacía referencia al hecho que teniendo presente algunos aspectos contemplados en el decreto 441 de 2022, el próximo mes de mayo se empezará a contar con puntos de atención en las IPS adscritas en los cuales se podrán tramitar variedad de autorizaciones, lo anterior facilitará al usuario el que al salir de su cita con el médico podrá casi de inmediato resolver los asuntos que requieran autorización, esto seguramente evitara muchos de los desplazamientos que el usuario debió realizar a la oficina de Plaza Central, igualmente será un alivio para quienes enfrentaban dificultades en cuanto al trámite de estos temas a través de la página web de Aliansalud.

Quienes realizamos la visita planteamos nuestra inquietud acerca del hecho que algo tan importante no esté teniendo por parte de la EPS una difusión oportuna entre los usuarios, por otra parte, nos sensibilizó acerca de la importancia de manejar los aspectos relevantes del Decreto 441 que afectan la prestación de los servicios de salud que recibimos y los cuales seguramente buscan mejorar la calidad de estos servicios

III. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Teniendo en cuenta una recomendación expresada el año pasado por integrantes del comité de comunicaciones que realizaron una visita a esta oficina, se planteó la conveniencia de contar con una fila preferencial para el ingreso de adultos mayores a la oficina, la directora tomo atenta nota al respecto. Abrir la posibilidad de entregar dos clases de digiturno: el de atención rápida (que lleva un documento) y el turno normal (que lleva más de un documento).

Mejoramientos en la accesibilidad a la página web y tutoriales (paso a paso) para adultos mayores y en discapacidad

Mejorar las orientaciones que se realizan en las IPSs para no generar desplazamientos innecesarios y repetitivos a los usuarios, asignar funcionarios en front que guíen de forma efectiva el proceso. En las IPSs la oficina de atención al usuario es la encargada de estos temas. (aplicación Decreto 441)

Necesidad de rutas de información para los procedimientos que los usuarios deben llevar para acceder a los diferentes procesos.

Que el usuario tenga acceso a la información en tiempo real de los medicamentos que están agotados o en desabastecimiento temporal o definitivo, publicar un listado diario a la entrada de la oficina.

Escogencia del prestador por parte del usuario

Conocimiento de los convenios en cuanto a especialistas y prestadores de servicios.

Los anteriores indicadores permiten mejoramientos en beneficio de la oportunidad y calidad de los servicios de salud.

IV. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Promover la utilización de los canales virtuales para la radicación y envío de autorizaciones.

V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA

RESPONSABLES

1.

V. FIRMA DE LOS ASISTENTES

INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Fernando Marín Carlos Gonzalez	
PARTICIPANTES EPS	Paola Baquero (E). Maricela Torres.	paolabr@colmedica.com 3182803391