

INFORME DE VISITA

IPS Y SEDE VISITADA
Bienestar IPS – Sede Chapinero

TIPO DE VISITA		FECHA	HORA	
PROGRAMADA	NO PROGRAMADA		INICIO	FIN
	x	11 de octubre de 2023	8:45 am	10:45 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. 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 había filas en el exterior del edificio para el ingreso de usuarios a exámenes de laboratorio o consulta prioritaria, contrario a lo que hemos registrado en visitas anteriores. La zona exterior del edificio totalmente despejada, excepto por la presencia de tres motocicletas estacionadas en la acera donde usualmente se conforma la fila de pacientes.
- b. El ingreso a la sede se desarrolla en forma ordenada, ya que se encuentran presentes dos funcionarios de la IPS, diferentes del personal de vigilancia, quienes se encargan de asignar los digiturnos y de ofrecer alguna orientación a los usuarios. Vemos esta presencia de personal de la IPS como algo positivo, ya que en repetidas ocasiones hemos insistido en que esta no debe ser función del personal de vigilancia. Posteriormente en nuestra conversación con el sr Felipe Mesa – auxiliar de admisiones, designado por el coordinador de la sede para atender nuestra visita, se nos explicaron las medidas tomadas para agilizar el proceso de ingreso y evitar así las filas en el área externa de la sede.

2. PRIMER PISO

- a. En la sala de espera de facturación de este piso y contrario a lo registrado en visitas anteriores NO se evidencia la habitual aglomeración de usuarios. Los llamados al Front para facturación se producen de forma ágil y ordenada. Tres módulos de facturación operando. Las pantallas funcionando, pero por causa del bullicio que ocasionan los usuarios hablando en voz alta no se puede oír el llamado respectivo del altavoz. (Esto debería ser materia de un proceso de sensibilización y educación del usuario, por parte del Comité de Capacitación y Comunicaciones de la Asociación).

- b. No había fila en la rampa de acceso al área de Laboratorio, la cual se hallaba totalmente despejada.
- c. Las baterías de baños de este piso así como las de todos los pisos de la sede se encontraban cerradas. Nos explican que esto es debido a trabajos del Acueducto Distrital en el sector. Sin embargo, hay que anotar que no se había establecido por parte de la administración de la sede una medida de contingencia para atender este imprevisto. Tampoco se había dispuesto de un aviso dirigido a los usuarios en el que se les advirtiera sobre la duración de este cierre.
- d. Para facturación en laboratorio se dispone de tres módulos, pero en solo dos de ellos se estaba atendiendo. El bullicio que se registraba en esta ocasión obligaba al personal del Front a llamar a los gritos a los usuarios. Como aspecto positivo registramos que se han ubicado sillas para la fila de espera dentro del área de toma de muestras. Sin embargo, la estrechez de espacio y la aglomeración que se produce en esta área son causales de estrés entre los usuarios e incluso pueden dificultar el trabajo de las encargadas de la toma de muestras. Este tema ya fue planteado en la reunión de socialización con los funcionarios de esta sede realizada el día 28 de junio de 2023. De otra parte, el área de circulación entre los módulos de toma de muestras y el usuario en espera es bastante estrecho, además de que la fila gira en zig zag, lo cual puede generar más riesgo de contaminación. Finalmente, se considera que el personal de toma de muestras debería revisar el manejo de medidas de bioseguridad, por cuanto con los mismos guantes manipulan muchos objetos durante todo el proceso de toma de muestras.
- e. El buzón de PQR correspondiente a Bienestar se ha reubicado y cuenta con formatos y bolígrafo.
- f. En el pasillo de acceso al módulo de Atención al Usuario todas las sillas disponibles estaban ocupadas por pacientes a la espera de ser atendidos en consulta.
- g. Solo dos usuarios en fila, esperando ser atendidos en ATU. Uno de ellos, el señor Jaime Mantilla, nos plantea que desde hace tres meses le están demorando las entregas de los medicamentos, lo cual hace que se incumpla el número de entregas al que tiene derecho, por vencimiento de la fórmula. A solicitud de las instituciones suministraremos el número celular del señor Mantilla.
- h. Llegados a este punto, viene a nuestro encuentro el señor **Felipe Mesa**, auxiliar de admisiones, quien nos manifiesta que ha sido designado por el coordinador de la sede para acompañarnos en nuestra visita. En su compañía proseguimos con el trabajo de inspección en los pisos faltantes.
- i. Se sugiere revisar y disminuir la velocidad de todas las pantallas publicitarias de la sede, con el fin de contar con el tiempo necesario para leer toda la información brindada por estos medios.

3. SEGUNDO PISO

- a. En general, se nota muy poca afluencia de usuarios en este piso, en el cual se dispone de dos módulos para la atención. En este piso teóricamente se atienden autorizaciones, consultas y vacunación.
- b. En ninguno de los módulos de este piso se estaba prestando atención.
- c. Área de consultorios 10 a 13 con muy pocos usuarios en espera, situación que contrasta con la aglomeración registrada en esa misma zona del primer piso.

- d. Visitamos el Mezanine donde se atienden consultas odontológicas y constatamos la ausencia total de pacientes en espera; nos aclara el señor Mesa que debido a la suspensión del servicio de agua, solo las valoraciones pueden ser atendidas.

4. TERCER PISO

- a. En este piso se registra la mayor aglomeración de usuarios de toda la sede. Encontramos todas las sillas ocupadas y pacientes de pie esperando ser atendidos para autorización de servicios. Este servicio que por lo general requiere un insumo de tiempo considerable solo se estaba atendiendo en dos de los módulos de este piso, ya que el módulo 15 se dedica exclusivamente a la atención de pacientes crónicos. En visitas individuales, realizadas en distintos días de la semana y horarios, por parte de algunos de nuestros asociados ya ha sido evidenciada esta situación de exceso de concentración de usuarios en este piso, cuando en otros módulos de otros pisos, y en concreto en el segundo piso, no se está prestando atención. Esto contradice lo que se nos ha explicado como “acciones de contingencia” en el sentido de que cuando esta congestión de presenta sobre todo en materia autorizaciones, inmediatamente se abre la atención en los módulos del segundo piso y se redirecciona ordenadamente a los pacientes para que sean atendidos en otros módulos. Lo que nos interesa registrar es que incluso en el momento de nuestra visita, tales medidas de contingencia aparentemente no se estaban aplicando.
- b. El exceso de aglomeración de usuarios en este piso recarga y enrarece el ambiente, aunque pudimos comprobar que el sistema de aire acondicionado dispuesto para aminorar esta situación funcionaba normalmente.

c. OTRAS OBSERVACIONES Y HALLAZGOS: CONVERSACIÓN CON EL AUXILIAR DE COORDINADOR DE LA SEDE, FELIPE MESA.

- a. Se aborda de nuevo el tema de la aglomeración de usuarios en el tercer piso, asunto que ha sido constatado también con ocasión de visitas individuales por parte de los asociados. Es el caso del señor José Fernando Marín, quien ha hecho llegar al grupo de la visita un escrito con algunos de los problemas que él ha logrado identificar en las diversas ocasiones en que ha debido acudir a esta sede para realizar distintos trámites. Stella Sandoval subraya que aún en los casos en que se procede a redireccionar hacia otros módulos a los usuarios que necesitan autorizar se presentan confusiones y falta de claridad en las instrucciones y que esto pudo constatarse en una visita anterior a esta sede. El señor Mesa aclara que esta confusión no debería presentarse puesto que en el Sistema queda registrado el cambio de piso para la atención del turno que ya le expidieron al usuario.
- b. Para continuar con el listado de dificultades evidenciadas por el señor Marín, se le plantea al señor Mesa la dificultad que se registra cuando se solicita un cambio de prestador para una consulta o procedimiento, en el entendido de que la EPS dispone de un variado listado de opciones en las especialidades médicas para estos efectos. En diversas oportunidades los asociados hemos expresado que, de acuerdo con nuestras experiencias el cambio se hace sin problemas cuando se trata de pasar de un prestador externo a otro ofrecido por la IPS de Atención Primaria, pero que cuando se trata de un cambio en sentido contrario se enfrentan muchas dificultades, trabas y demoras para lograrlo, si es que se logra, a pesar de que esta elección del prestador por parte del usuario es considerada como un derecho. El señor Mesa argumenta que

las dificultades en este caso radican en la necesidad que tienen de restringirse a la lista cerrada de prestadores señalada por la EPS Aliansalud. Ante esto se le solicita que se trabaje en pro de lograr un análisis más exhaustivo de cada solicitud individual y mayor comprensión tanto por parte de la EPS como de Bienestar.

- c. Se abordó también el problema señalado por el señor Marín cuando tuvo que acudir a la sede un sábado en la mañana para solicitar autorizaciones y debió esperar por unos minutos en fila fuera del edificio. Y al final del proceso, su solicitud no fue resuelta. También presentó una solicitud de cambio de prestador que fue negada para ser resuelta posteriormente de manera favorable. Sobre lo que no ha sido solucionado el señor Mesa expresa que pasará a consideración del área administrativa de la Sede. Stella Sandoval le hace entrega al señor Mesa del escrito elaborado por el señor Marín y solicita una respuesta formal.
- d. Se aborda luego el caso de un correo electrónico de la Sra. Myriam Susana Torres y que fue entregado al coordinador de la IPS, Sr. Anderson Cuéllar, en la pasada reunión de socialización sin que hasta la fecha la Sra. Myriam haya recibido respuesta a los problemas allí planteados. Stella Sandoval le hace entrega de copia de dicho email al señor Mesa para que sea sometido a los trámites que sean necesarios y se le dé una respuesta a la remitente en breve plazo.
- e. El señor Mesa informa que ya es posible radicar solicitudes de autorización hasta las 5 pm.

III. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS A LA IPS

- a. Aplicar efectivamente las medidas de contingencia en los casos en que se presenten excesos de demanda para un determinado servicio, especialmente en el caso de las autorizaciones, mediante un redireccionamiento funcional de los usuarios a pisos y módulos donde no se está prestando servicio. Esto en concreto significa redireccionar usuarios del tercero al segundo piso, en el cual los módulos de atención se encuentran por lo general subutilizados. De esta manera, se alivia el exceso de aglomeración de usuarios que se viene registrando en el tercer piso, con las incomodidades que se les ocasiona.

IV. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- a. Que el Comité de Capacitación y Comunicaciones de la Asociación sensibilice a los usuarios sobre normas de comportamiento dentro de las instituciones de salud, especialmente la de tratar de hablar en voz baja para permitir que las instrucciones y llamados transmitidos por los altavoces de las pantallas puedan ser escuchados y atendidos por los usuarios que se encuentran dentro del respectivo recinto.
- b. Capacitar a los usuarios para que acudan estrictamente a los módulos en los que atienden el servicio que van a solicitar. Para que respeten los turnos asignados para acceder a los módulos de atención y sobre todo para que no contribuyan a la congestión de los módulos dedicados exclusivamente a autorizaciones con el planteamiento de solicitudes y problemas que el personal de dichos módulos no está en capacidad de solucionarles. Esta acción debe combinarse con un mejor trabajo por parte de los funcionarios de la sede respectiva para que desde el mismo momento del ingreso a la sede el usuario sepa a qué piso y módulos debe dirigirse para plantear o radicar su solicitud.

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

V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA		RESPONSABLES
Dar respuesta a los escritos de la señora Myriam Torres y del señor Fernando Marín.		Coordinación de Bienestar IPS, sede Chapinero
V. FIRMA DE LOS ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Stella Sandoval Carlos Alberto García Myriam Susana Torres	
PARTICIPANTES IPS	Felipe Mesa – Auxiliar Admisiones de la Sede Bienestar IPS, Chapinero	

Preparó el acta: Carlos Alberto García.

ACTA DE VISITA No. 02

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 octubre de 2023	7.30 am	9:00 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 para la Nueva EPS; 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 Sergio Abril con horario de 7 am a 4:40 pm, están destinados cinco (5) 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. Hay 12 citas programadas para 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, (compartido con la Nueva EPS), 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 40 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 cuatro (4) 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 30 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, nos atendió la funcionaria María Fernanda Quintero 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. Nos comentó que están solucionando un problema de las historias clínicas, con los médicos tratantes. Así mismo que existen tres personas encargadas en campañas de promoción y prevención. Que la nueva auxiliar administrativa es Maribel Barbosa. Las citas no programadas están a tres (3) horas aproximadamente, mañana y tarde.

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, están cinco (5) pacientes esta entre 6 y 8 horas, hay 10 cupos diarios. Están trabajando en el tema relación médico/paciente y en el tema de

medicamentos con Medicarte y en la ruta del medico y el prestador. No hay flexibilidad en los prestadores y las autorizaciones.

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 (citas desde las 6.40am), más adentro consultorios; se observa una pantalla de TV con los turnos por atender. Están quince (15) personas en sala de espera. Existen ocho (8) puertas para consultorios de médicos.

III. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

-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, no estaba disponible	
2.	
3.	
4.	
5.	

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

V. FIRMA DE LOS ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Carlos Gonzalez Soler Fernando Marín Varón	
PARTICIPANTES IPS	Rogelio, Carmenza, Jaime y Luisa, María Fernanda Quintero	

INFORME DE VISITA

IPS Y SEDE VISITADA	
MEDICARTE – Sede Chapinero	

TIPO DE VISITA		FECHA	HORA	
PROGAMADA	NO PROGRAMADA		INICIO	FIN
	x	11 de octubre de 2023	11:10 am	12:00 m

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. SALA ALTERNA.

- a. Se encuentran seis módulos con agentes atendiendo y ocho usuarios en espera.

2. SALA PRINCIPAL

- a. A las 11:10 am están atendiendo el turno 234 y se entrega el turno 326; es decir el nuevo turno está a 94 de ser atendido.
- b. Hay siete módulos atendiendo y dos agentes revisando documentos y asignando turnos.
- c. Se encuentra el baño de damas sin papel higiénico, sin toallas y con jabón. Nuevamente, no es posible trancar la puerta.
- d. Existe un buzón de sugerencias debidamente identificado y con formatos.

3. OTRAS OBSERVACIONES Y HALLAZGOS: CONVERSACIÓN CON LA REGENTE DE LA SEDE, ISABEL URREGO.

- a. En septiembre 2023 inició la congestión.
- b. Las novedades en autorizaciones de Aliansalud los ha afectado, por las validaciones de capitación que deciden qué dejan entregar y qué no.
- c. Ante la necesidad de corrección de autorizaciones, los usuarios pueden escoger si se realiza el trámite internamente o lo lleva a cabo el mismo usuario.
- d. Hasta agosto el promedio de espera era de catorce minutos, pero ahora es mayor; se ha triplicado. Se ha llegado a 140 turnos en espera.
- e. Los usuarios de Aliansalud no han sido debidamente informados de las nuevas necesidades de autorización; algunos mencionan que no les llegó la información.
- f. Desde el mes de agosto los agentes ya no sacan copias ni imprimen correos, por cuanto significa más trabajo para los agentes.

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

- g. Los días sábados están habilitadas las dos salas, al igual que entre semana.
- h. Ante caídas del sistema los agentes recogen las fórmulas para el envío de los medicamentos a domicilio, si así lo desean los usuarios.
- i. Se están presentando menos desabastecimientos de medicamentos.
- j. AGOTADO MAYOR: ya está desabastecido por el laboratorio.
- k. AGOTADO MENOR: no hay existencia en inventario, pero posiblemente ingresa y no se sabe en qué fecha.
- l. Se planea habilitar citas para entrega presencial de medicamentos.

III. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS A LA IPS

- a. Se reitera la solicitud de reparar la puerta del baño de damas para que sea posible trancarla por dentro.

IV. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- a. Capacitar a los usuarios para que lleguen con las fórmulas y las autorizaciones vigentes y completas.

V. FIRMA DE LOS ASISTENTES

INTEGRANTES	NOMBRES
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Stella Sandoval Carlos Alberto García Myriam Susana Torres
PARTICIPANTES IPS	Isabel Urrego – Regente Medicarte Chapinero

Preparó el informe: Stella Sandoval R.

ACTA DE VISITA No. 02

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	12 de octubre de 2023	9:10am	10:00am

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 10:10 am, estuvimos en la sede Medicarte Colina. Se cuenta con entrada señalizada y letrero, no se cuenta con parqueadero. Se contaron 24 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. En la caja 14 se validan las formulas a dispensar; existe el patinador para alistar los medicamentos, se quiere evitar el reproceso y agilizar la entrega.

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 11 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	