

REUNIÓN No.016

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO / FIN
27-11-2024	Virtual-Microsoft Teams	09:00 a.m. a 11:00 a.m.

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO

Realizar reunión de seguimiento a las PQR, indicadores y plan de mejora de Bienestar IPS.

AGENDA DEL DÍA

1. Saludo Inicial
2. Presentación de causales de PQR, indicadores y plan de mejora de Bienestar IPS.
3. Comentarios de la Asociación de Usuarios.

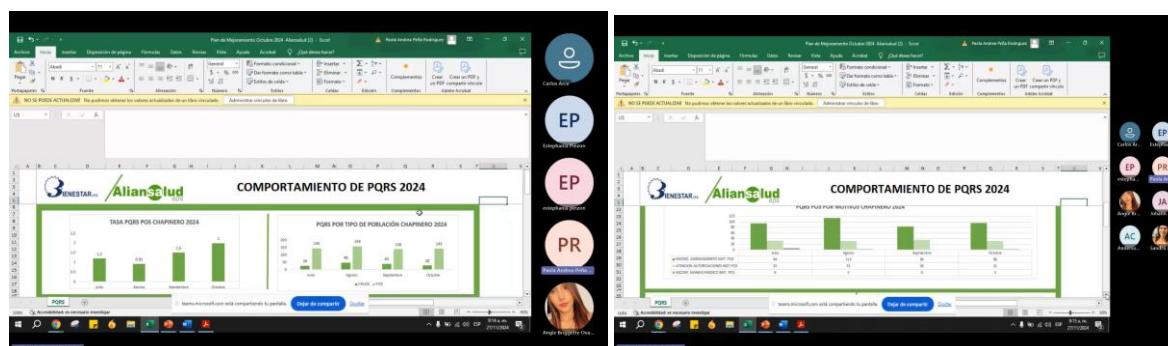
II. ASUNTOS TRATADOS

1. Saludo Inicial

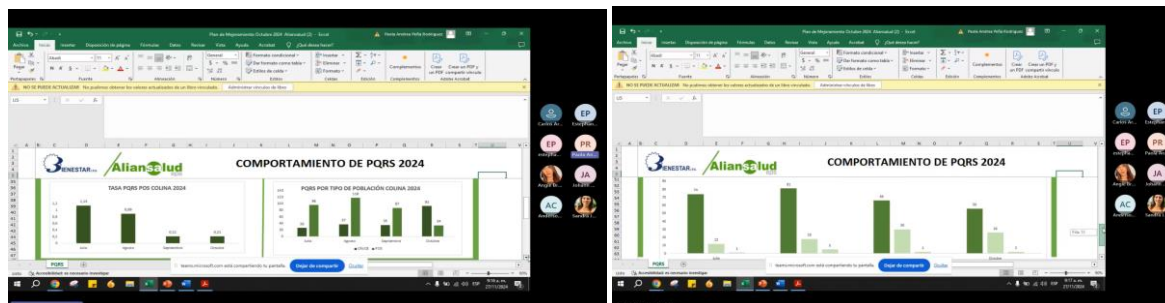
Angie Ovalle, Analista de Participación Social da la bienvenida a los asistentes, confirma que se encuentran presentes el área de Convenios, Coordinadores y Líder de Servicio al Cliente de Bienestar IPS, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios y el Componente de Participación Social.

2. Presentación de causales de PQR, indicadores y plan de mejora de Bienestar IPS.

Paola Peña, Líder de Servicio al Cliente de Bienestar, presenta las tasas de PQR de IPS Bienestar Chapinero con corte de julio a octubre.



Posteriormente, presenta las tasas de PQR de la sede Bienestar Colina.



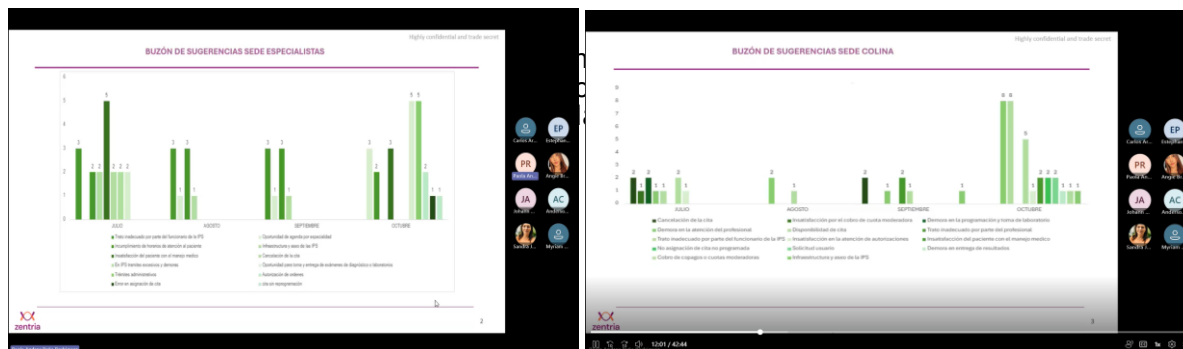
El señor Carlos Arce, sugiere que cuando se hable de tasas se pueda incluir la cantidad de usuarios que manejan para poder explicar de mejor manera el porcentaje sobre la cantidad de usuarios. Pregunta, ¿a qué hacen referencia cuando hablan de la causal de inconformidad manejo médico?

Angie Ovalle Analista de Participación Social explica que, de acuerdo con el compromiso derivado de la pasada reunión del 18 de junio de validar la posibilidad de renombrar la causal de PQR "INCONF. MANEJO MEDICO INST. POS", se explicó a la Junta Directiva de la Asociación por medio de correo electrónico el día 16 de julio que la Central de Atención de Reclamos de Aliansalud EPS, área encargada de emitir las respuestas a las PQR recibidas por los usuarios y los Entes de Control indica que esta causal de reclamo se encuentra definida para incluir lo correspondiente al tratamiento médico o práctica médica, según lo establecido en la Circular 0017 de la SNS.

Esta causal incluye las siguientes subcausales:

- Tratamiento equivocado que no genera mejoría al paciente
- Diagnóstico equivocado, que fue desmentido por otro profesional
- Diagnóstico equivocado, según punto de vista del paciente o familiar
- Inconformidad servicio del médico tratante y/o especialista
- Inconformidad servicio personal de enfermería
- Demora en aplicación medicamentos o de aplicación del tto remitido por el medico
- Demora en la entrega de ordenes medicas secundaria a teleconsulta

Por lo anterior, no es posible realizar cambio de nombre de la causal en mención.



Frente a la presentación de Bienestar no se presentan comentarios adicionales por parte de los asistentes.

3. Comentarios de la Junta Directiva Asociación de Usuarios.

Se brinda la palabra a la Asociación de Usuarios para conocer si cuentan con comentarios y/o observaciones que deseen realizar a la IPS Bienestar.

El señor Carlos Arce menciona:

- Bienestar IPS realiza cancelación de citas de programa crónicos y no les informan a los usuarios, esto les ha sucedido a algunos integrantes de la Junta Directiva de la Asociación y la reprogramación que brindan es para dentro de 15 días, lo que considera no tiene sentido, se debe agendar mínimo al día siguiente teniendo en cuenta el tratamiento de los usuarios.
- Sugiere que en la presentación que realiza Bienestar, se incluya información de las citas, en qué porcentaje y a qué tiempo se están agendando y/o reprogramando, conocer la evolución de las citas médicas.
- La IPS Bienestar no cuenta con un plan de contingencia para cuando se presente algún daño al conmutador, sugiere que se debe contar con otra opción para poder brindar respuesta al usuario y no afectar el agendamiento de las citas.
- Persisten demoras con el laboratorio, ya que luego de 10 días de haber tomado los laboratorios, estos no cargan en el sistema y al llegar el usuario a la cita de control el profesional no puede hacer lectura de sus resultados. Lo anterior implica que el usuario deba programar dos consultas.
- El aumento de PQR es por citas y en el caso de medicina general hay mucha rotación, esto conlleva a la demora en el agendamiento, sugiere tener un plan B para cuando esto se presente.
- Realiza llamada al call center de la IPS en tiempo real para confirmar el agendamiento que se ofrece al usuario. Se evidencia que el conmutador se encuentra funcionando con normalidad, atiende la llamada el funcionario Duван Félix quien confirma los datos del usuario y brinda opción de agendamiento para consulta de crónicos para el siguiente día y para la consulta de Medicina General para el mismo día y el para el siguiente.

Anderson Cuellar Coordinador de la sede Chapinero, informa que desde la IPS se continúa trabajando de manera comprometida para mejorar las cosas que aún hacen falta ajustar y realizando la retroalimentación y acompañamiento que se requiera.

La señora Myriam Torres, menciona:

- Al hacer la solicitud o radicación de servicios en la IPS en la página web, allí le registraba que debía hacer el envío a la dirección de correo electrónico autorizaciones@cecam-ips.com y al enviar la solicitud a dicho correo le reboto indicando que ya no existe, luego le informaron el correo de servicios@zentría.com.co el cual, si le funciono, sugiere revisar la información en la página web.
- Solicita tener en cuenta la libertad de escogencia del prestador de servicios, ya que para el servicio de terapias pélvicas evidencia que en la página web de la EPS la direccionaron al prestador San Ignacio y su médico tratante sugirió que se autorizaran para Gutmedica.

Angie Ovalle explica que, al momento de hacer la radicación se debe seleccionar un prestador inicial, el cual no necesariamente es el prestador asignado, este se determina una vez se haya validado que tipo de terapia se está solicitando y la red contratada con la que cuenta la EPS para dicho servicio.

El señor Carlos Arce pregunta si los exámenes de laboratorio ya están llegando al correo electrónico de los usuarios.

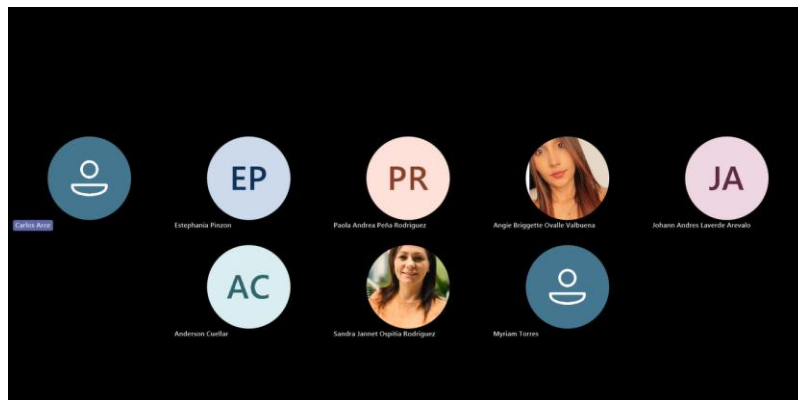
Anderson Cuellar informa que se presentó una novedad en el procesamiento de toma de muestras, la cual ya está subsanada, si se encuentran disponibles y desde la IPS se continúa insistiendo en el registro adecuado del correo electrónico.

La señora Maura Campos pregunta, cuándo se le indica al usuario el tiempo en que puede descargar los resultados de laboratorios y por cuánto tiempo están disponibles estos.

Anderson Cuellar explica que, las químicas tardan un tiempo de entre cuatro y cinco días y los especializados 8 días, ese es el tiempo promedio que se le indica al usuario, pero es dependiendo del tipo de muestra que se le toma y es el auxiliar de laboratorio quien debe informar en cuanto tiempo estaría disponible y como lo puede consultar.

El señor Carlos arce pregunta, si cuenta con orden médica para toma de exámenes del programa de paciente crónico y por ello debe pagar una cuota moderadora, pero adicional tiene órdenes para exámenes derivados de la consulta de Nefrología, de Endocrinología, entre otras especialidades, por cada uno debe pagar una cuota moderadora o una sola por todos.

Anderson Cuellar, explica que las cuotas moderadoras corresponden a una atención y si lo atiende el médico general y le ordena un grupo de laboratorios, le van a generar solo una cuota de moderadora; la suma de varias atenciones sería la suma de varias cuotas moderadoras, pero lo que el laboratorio ha venido trabajando y con el fin de optimizar también el recurso de salud, es que por ejemplo, si su médico general, más el cardiólogo, más el endocrino, más el neurólogo, coinciden en los mismos laboratorios, en ese caso solo se va a tomar una muestra y se ajusta y define cual es la fórmula que deber tomarse. El señor Carlos refiere le queda clara la información.



No se presentan más comentarios, por lo tanto, se da por finalizada la reunión siendo las 10:05 a.m.

III. ASISTENTES

Carlos Arce Maura Campos Myriam Torres	Asociación de Usuarios de Aliansalud
Anderson Cuellar Estephania Pinzón Paola Peña Jully Andrea Alarcón Johann Laverde	Bienestar IPS
Sandra Ospitia Angie Ovalle	Aliansalud EPS

IV. PROXIMA REUNION

Por confirmar	
V.ACTA ELABORADA POR	Angie Ovalle – Analista de Participación Social