

REUNIÓN No.006

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO / FIN
18-06-2024	Virtual-Microsoft Teams	09:00 a.m. - 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 Junta Directiva Asociación de Usuarios.

II. ASUNTOS TRATADOS

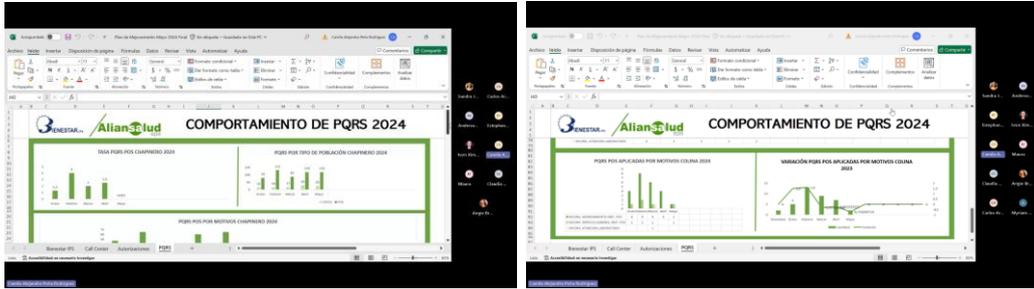
1. Saludo inicial

Angie Ovalle Analista de Participación Social da la bienvenida a los asistentes e inicia presentando el objetivo de la reunión y la agenda del día.

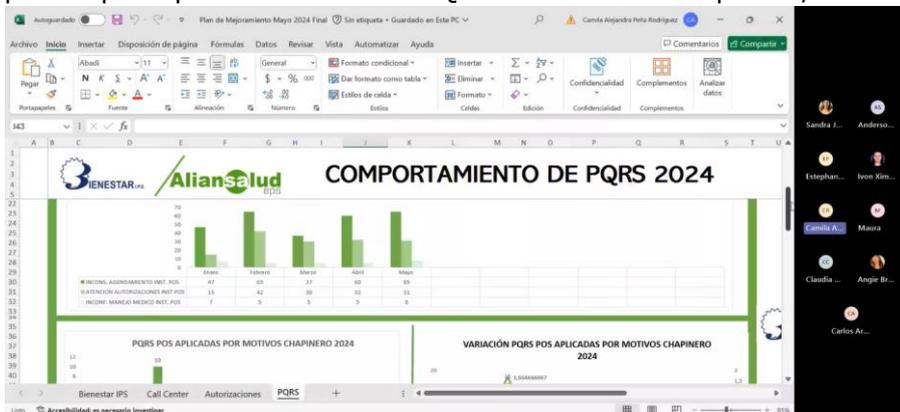


2. Presentación de causales de PQR, indicadores y plan de mejora de Bienestar IPS

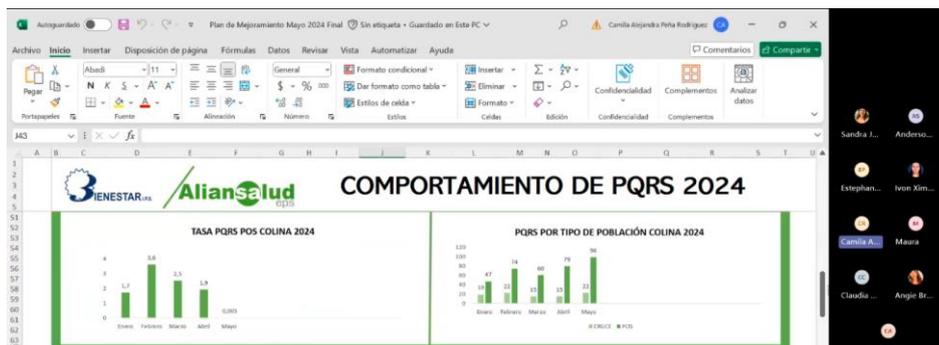
Camila Peña, Trabajadora Social de Bienestar IPS realiza la presentación de los indicadores de enero a mayo 2024, resaltando que para el mes de mayo 2024 en la sede Chapinero se ve una disminución de las PQR, cerrando el mes con una tasa del 0,002%.



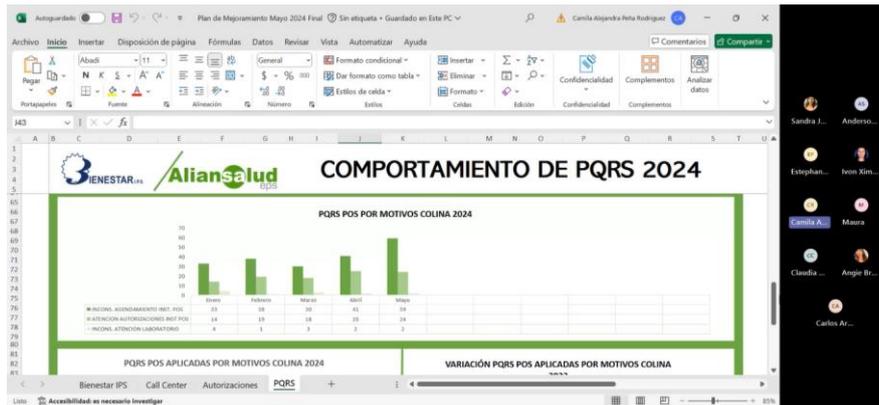
Menciona que las principales causales de PQR de Bienestar Chapinero, son:



Así mismo, indica que para la sede Colina se cerró el mes de mayo 2024 con un porcentaje de 0,005%.



Menciona que las principales causales de PQR de Bienestar Colina, son:



El señor Carlos Arce, pregunta si la causal de inconsistencia en agendamiento hace referencia a medicina general o a alguna especialidad en específico y solicita conocer si hay agenda disponible para agendar consulta de medicina general.

Camila Peña aclara que esta causal de PQR es por especialidades, ya que con la agenda de puerta de entrada como lo es medicina general, no se ha presentado desviación. Menciona que la agenda para medicina general está habilitada para el mismo día.

La señora Maura Campos, pregunta que en cuanto a PQR de sede Chapinero, a que hace referencia cuando indican que se aplica o no una PQR a la IPS.

Frente a esto, Camila Peña aclara que son las PQR atribuibles, es decir luego de la validación correspondiente Aliansalud EPS confirma a la IPS si dicha PQR fue o no responsabilidad de Bienestar. Resalta que todas las PQR son validadas y atendidas, este tema de atribuibles o no es un manejo interno entre la IPS y la EPS, no afecta al usuario.

Seguido de esto, la sra. Maura Campos pregunta, respecto a la causal de inconformidad por manejo médico, a que hace referencia. El señor Carlos Arce, menciona sería bueno cambiar el nombre de la causal, ya que esto puede generar confusión.

Camila Peña, explica que esta causal está enfocada a la inconformidad del usuario con la pertinencia médica.

Por su parte, Anderson Cuellar indica que la clasificación de las quejas es un proceso que se definió con Aliansalud, sugiere validarlo internamente para verificar si se puede o no renombrar. De igual forma, complementa diciendo que en cuanto a esta causal el usuario de alguna u otra manera no siente conforme con su atención médica y de acuerdo con la normatividad, se encuentra en todo su derecho de interponer la PQR relacionada con su atención, sin embargo, son temas que netamente se tratan de pertinencia médica.

Seguido de esto, explica que a todos los usuarios independientemente de su solicitud se les emite una respuesta dentro del tiempo normativo e incluso antes.

El señor Carlos Arce, solicita conocer cuantas PQR son radicadas directamente a la IPS, diferentes a las recibidas por la EPS.

Camila Peña, informa que las PQR recibidas a través del buzón de sugerencias de la IPS de los meses de enero a mayo 2024 en sede chapinero fueron 109 y en sede colina 65. Aclara que, por este medio, no solo se reciben PQR sino también felicitaciones.

Principales motivos:

- 27 incumplimiento de horarios de atención al paciente
- 26 felicitaciones
- 25 insatisfacción manejo medico
- 17 por cancelaciones de citas

El señor Carlos Arce menciona que si bien hay usuarios que no asisten a las citas médicas, ni las cancelan, hay otros casos donde el usuario llega tarde unos minutos y no lo atienden, esto debido a que en ocasiones hay fila para realizar la facturación y esto conlleva a la demora del usuario.

Anderson Cuellar, explica que la IPS hace productividad de las agendas, se cuenta con una lista de espera de pacientes para consulta no programada que se deben atender, así que cuando el paciente no llega, el sistema bloquea la cita y así se cuenta con el tiempo para agendarla a los usuarios que esperan atención en la IPS. Resalta que siempre se brinda una solución al usuario, bien sea indicándole que espere en sala mientras se logra agendar la cita en el momento o en la tarde, o se ofrece reprogramar para otro día, esto enfocado en la política de humanización que maneja la IPS.

Estephania Pinzón complementa indicando que, en las sedes de la IPS sobre las horas en punto, los funcionarios de línea de frente cuando hay gran cantidad de personas que están a la espera de facturación, priorizan la hora exacta, por ejemplo, si falta poco para que sean las 10 a.m., empiezan a llamar a los pacientes de las 10 de la mañana que no haya facturado, quienes se puede acercar sin esperar el digiturno para todo el proceso de facturación.

El señor Carlos Arce, indica que en el laboratorio de la IPS Colina en ocasiones el trato no es el mejor por parte de los funcionarios de línea de frente. Desde la IPS toman nota de las observaciones para realizar seguimiento.

Respecto al plan de mejora de la IPS Bienestar frente a las causales de PQR, Camila Peña y Anderson Cuellar, mencionan lo siguiente:

- Se ha venido realizando la contratación de especialistas, habilitación de horas extras de los funcionarios para cumplir con el tiempo estipulado.
- Contratación de un especialista Dermatólogo con 100 horas y especialista de medicina familiar con 100 horas.
- Se encuentran en proceso de contratación de especialista de Medicina Interna 200 horas, Reumatólogo, Cardiólogo. La intención de la IPS es siempre garantizar la oferta de las especialidades que ya se han venido ofertando.

- En cuestión de autorizaciones, se continúa reforzando el trabajo realizado para lograr cumplir los tiempos de respuesta estipulados.

El señor Carlos Arce, menciona que es importante hacer seguimiento a los usuarios y de esta manera identificar si han asistido a las citas médicas, si han podido agendar, buscando minimizar futuras complicaciones.

Anderson Cuellar informa que para el programa de crónicos se realiza el seguimiento correspondiente por medio de demanda inducida, por ejemplo, de riesgo cardiovascular e incluso de promoción y mantenimiento de la salud con indicadores de adherencia.

Desde promoción y mantenimiento de la salud se trabaja constantemente en la implementación de PYP, evaluando la población adolescente y joven en la clasificación del riesgo, haciendo una evaluación con una tabla diseñada para ello, puede identificarse de acuerdo con su morbilidad, si el paciente desarrollaría o no en un periodo de tiempo de 10 años por ejemplo alguna patología crónica y para eso se trabaja en los programas de promoción y mantenimiento y toda la demanda inducida está enfocada en ello.

Así mismo, en cuanto a las especialidades y subespecialidades, lo que trata de realizar la IPS es ofertarlas en las sedes, precisamente para tener el usuario dentro del modelo de prestación de la IPS, pero lo que en efecto no se tiene por ejemplo por oferta o demanda o por la frecuencia de uso, se direcciona a un prestador externo.

En cuanto a vacunación, Bienestar IPS continúa aplicando biológico de covid-19, haciendo demanda inducida y garantizando mediante el seguimiento de entrega de informes mensuales a la Secretaría de Salud con relación a dosis aplicadas.

El señor Carlos Arce, menciona que le han llegado varios mensajes de texto de Aliansalud EPS, donde se solicita el envío de información respecto a la vacunación Covid-19 de los usuarios y no está de acuerdo, porque esta información la reportan desde las IPS.

Margarita Ardila explica que, cuando se inició la vacunación por covid-19 esa información quedaba registrada directamente en el aplicativo del Ministerio de Salud, sin embargo, por dificultades con su plataforma mucha de esa información no se encontró y es por esto por lo que se le envía ese mensaje al usuario para que relacione allí las fechas, aclara que es una encuesta enviada por el Ministerio de Salud. De igual forma, indica se validará nuevamente al interior.

La sra. Maura Campos pregunta si se han identificado esos pacientes que están siendo agendados con especialistas y que finalmente no requieren su intervención.

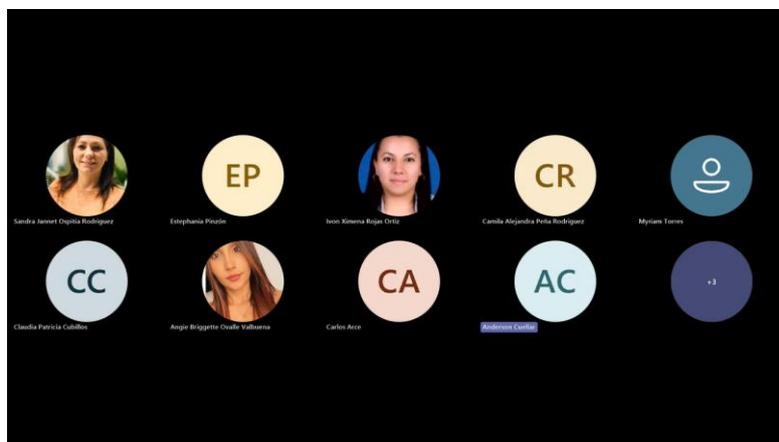
Respecto a la pregunta, Anderson Cuellar informa que la IPS Bienestar realiza un proceso de auditoría de lo ofertado por la IPS, y en los casos en que se evidencia que el usuario definitivamente no requiere la especialidad, se contacta al usuario y se le asigna cita con el médico familiar para valoración y tratamiento que requiera.

Por otro lado, el señor Carlos Arce sugiere contar con alternativas para cuando algún funcionario no pueda asistir a su jornada laboral para que esto no afecte el servicio del usuario. Además, resalta y felicita a Bienestar por el proceso que realizan con los pacientes crónicos, quienes al salir de consulta salen con su cita para tomar exámenes de laboratorio.

La señora Maura Campos, pregunta si la IPS ha identificado los días que tienen mayor afluencia en cuanto al tema de exámenes de laboratorio y que acciones se han tomado al respecto.

Anderson Cuellar menciona que frente a esto se viene trabajando hace más de un año en la IPS con el proceso de agendamiento de acuerdo con la capacidad instalada que tiene cada una de las sedes, se ofertan únicamente los cupos disponibles, resalta que la adherencia por parte de los usuarios ha ido mejorando.

Para finalizar, el señor Carlos Arce solicita que antes de cada reunión de seguimiento, se comparta el análisis de las PQR y los indicadores con la Asociación de Usuarios en un consolidado de todos los meses incluida la información del buzón de sugerencias de la IPS.



III.COMPROMISOS

Seguimiento al laboratorio de las IPS con la coordinadora técnica	Bienestar IPS
Seguimiento a la atención brindada por los funcionarios de línea de frente y a la demora en el llamado a consulta médica	
Enviar antes de cada reunión de seguimiento un consolidado de todos los meses (PQR, Indicadores y plan de mejora) en una presentación. Incluir lo recibido por el buzón de sugerencias.	
Validar porque el MINSALUD pide nuevamente la información de reporte vacunación covid-19 a los usuarios	Aliansalud EPS
Validar la posibilidad de renombrar la causal de PQR inconformidad por manejo medico	

IV.ASISTENTES

Maura Campos Claudia Cubillos Carlos Arce	Junta Directiva de la Asociación de Usuarios
Myriam Torres	Integrante Asociación de Usuarios
Estephania Pinzón Camila Peña	Bienestar IPS



Anderson Cuellar	
Sandra Ospitia Ximena Rojas	Convenios Aliansalud EPS
Margarita Ardila Angie Ovalle	Participación Social Aliansalud EPS
VI. ACTA ELABORADA POR	Angie Ovalle – Analista de Participación Social