

REUNIÓN No.010

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO / FIN
30-07-2024	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 IPS Unidad Médica y de Diagnóstico.

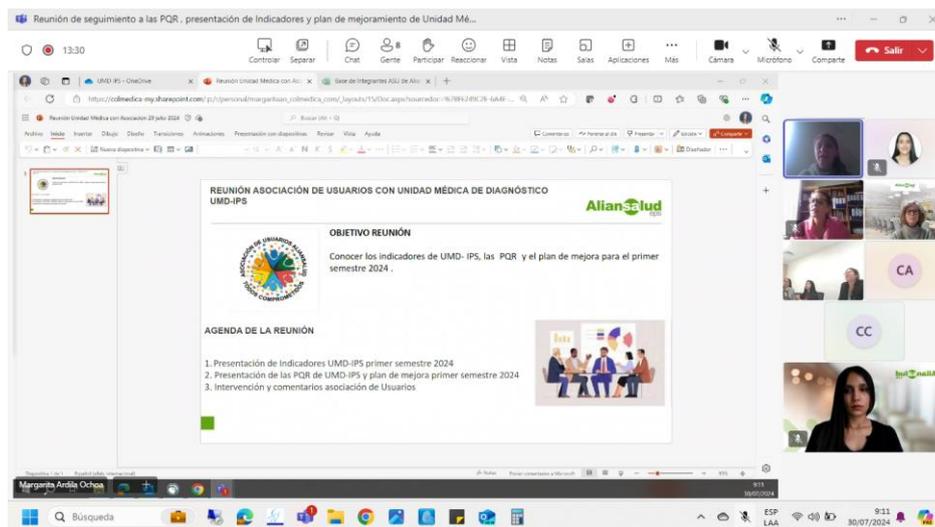
AGENDA DEL DÍA

1. Saludo Inicial
2. Presentación de causales de PQR, indicadores y plan de mejora de IPS Unidad Médica y de Diagnóstico.
3. Comentarios de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Saludo Inicial

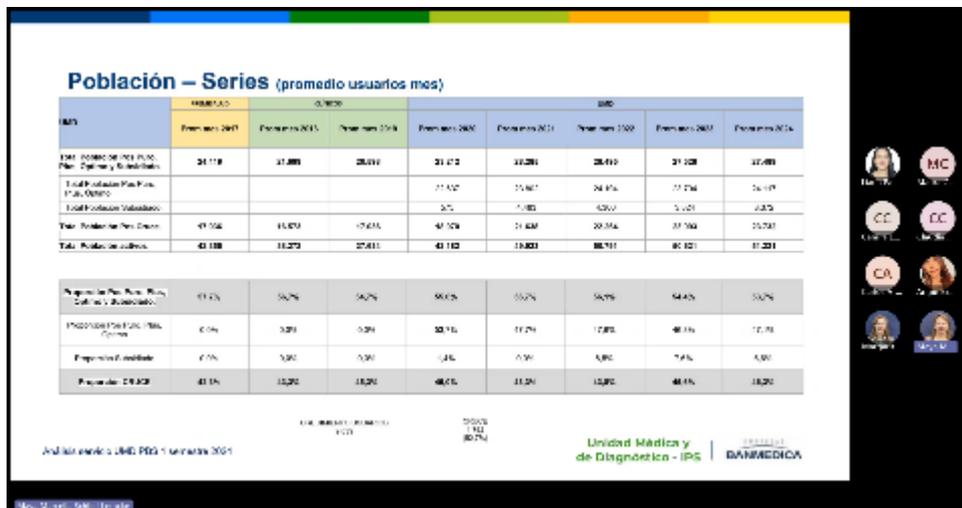
Margarita Ardila Profesional de Participación Social da inicio a la reunión con la bienvenida a los asistentes, la lectura del objetivo y la agenda del día, posteriormente se presenta cada uno de los integrantes del equipo directivo de la IPS UMD.



2. Presentación de causales de PQR, indicadores y plan de mejora de IPS Unidad Médica y de Diagnóstico

Maya Schlieff Jefe de Prestación PBS da inicio a la presentación de la IPS UMD, resaltando información general de la IPS:

- Promedio de usuarios que se han tenido mensualmente desde el año 2017 hasta julio 2024
- Crecimiento de febrero 2020 a la fecha del 28% de la población.
- Comparación de grupos etarios, siendo la población de 17 a 44 años la más preponderante y evidenciándose un crecimiento de la población de adultos mayores.

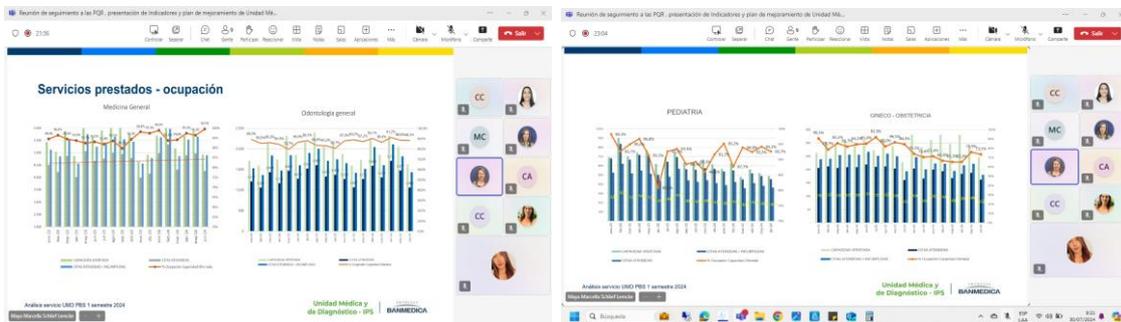


- Servicios puerta de entrada prestados
 - ◆ Medicina General
 - ◆ Pediatría
 - ◆ Ginecología y Obstetricia
 - ◆ Odontología



Para el 2024, se ha presentado un crecimiento, donde las atenciones de la consulta de Medicina General representan un 44.5%, Consulta de Pediatría un 3.6%, consulta de Ginecología un 2.7% y odontología del 13%. Explica que para Pediatría se evidencia un descenso, debido a la oferta que se tenía ya que solo se contaba con un pediatra de tiempo completo, por lo que se contrató otro en junio de 2024.

- Comportamiento de las agendas, capacidad ofertada, citas atendidas y sumatoria de citas atendidas + las citas incumplidas



- Oportunidad de citas de acuerdo con resolución 1552 de 2024

Oportunidad de citas – R. 1552 año 2024

ALIANSALUD EPS
TABLERO DE CONTROL
Fuente: Anexo B
Enero - Abril 2024

Prestador	Especialidad	Están días*	Tiempo promedio de espera según fecha en que se solicita la cita (SEMANAS)						2024			Tiempo promedio de espera según fecha para la cual se solicita la cita (SEMANAS)						2024		
			ENE	FEB	MAR	TRIM	ABR	TRIM	ACCUM	ENE	FEB	MAR	TRIM	ABR	TRIM	ACCUM	Completitud actual	Variancia Indicador actual	Variancia Indicador acum	
UMD	Odontología	24	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.0	11.0	11.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	0.0	0.0	
	Medicina General	3	1.4	1.1	1.3	1.3	1.5	1.5	1.5	1.5	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	-1.0	-1.0	
	Ginecología	5	10	2.7	3.3	2.9	2.9	2.9	2.9	2.1	-2.1	-2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	-5.0	-5.0
	Odontología	8	1.4	1.8	2.0	2.0	2.1	2.1	2.1	0.8	0.8	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.0
	Pediatría	5	4.3	1.5	4.8	4.8	5.5	5.5	5.5	1.5	1.5	0.8	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.3	5.0	5.0
	Perinatología	5	4.5	4.4	5.0	4.7	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	-4.0	-4.0

* Se basa en calidad de tiempo de oportunidad para especialidades de Medicina Interna, Ginecología, Obstetricia, Cirugía General y Pediatría. Los indicadores de alerta temprana, establecidos en la Circular Externa 056 de 2023 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

* La Resolución 1552 de 2024 se toma como referencia para Medicina General y Odontología.

No incluye citas de control. Medición en días hábiles.

*10 un día

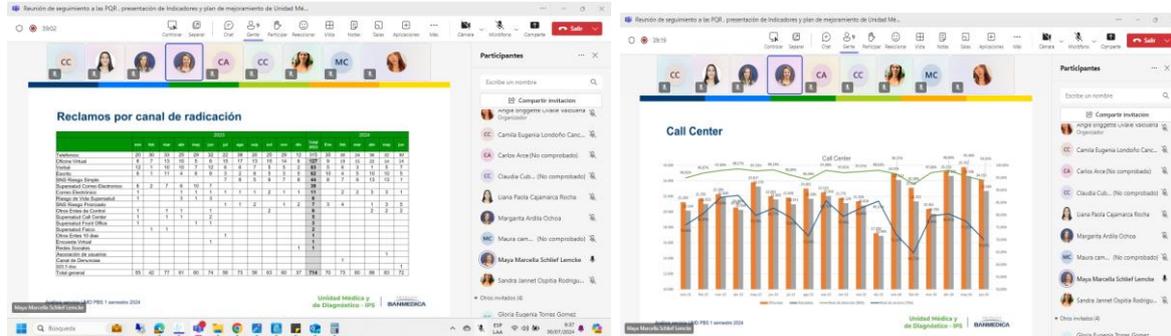
Análisis servicio UMD PBS 1 semestre 2024
Maya Marcela Schief Lombré

Unidad Médica y de Diagnóstico - IPS | BANMEDICA

- Medición de nivel de satisfacción corte junio 2024

• PQR por canal de radicación

Se presentó un aumento en llamadas en abril, mayo y junio esto debido al crecimiento de la población afiliada.



• Autorizaciones

Se hace seguimiento a las autorizaciones, evidenciándose que al mes se gestionan 39.000 autorizaciones, para junio 2024 fueron 36.000 de las cuales aproximadamente el 3 %, se gestionaron por los canales virtuales, cumpliendo así en un 99% con la generación de autorizaciones según tiempos normativos.

Explica que, a partir de febrero 2024 se realizó un cambio en el modelo de Autorizaciones, donde han identificado que el 25% de las radicaciones son solicitudes duplicadas.



• Plan de mejora

Dentro del plan de mejora de la IPS se han realizado nuevas contrataciones, implementación de horas extras, retroalimentaciones, capacitaciones, apoyo con red de Aliansalud EPS, fortalecimiento de referencia y contrareferencia.



3. Comentarios de la Junta Directiva Asociación de Usuario

Maura Campos, indica que el 29 de julio 2024 la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios estuvo en la sala de la IPS en el horario de 11:00 a.m. a 01:00 p.m., realizaron encuestas a 13 usuarios, obteniendo la siguiente información:

Pregunta 1. ¿Qué opinión tiene en relación con la atención de las personas de línea de frente?

- 5 usuarios indican que es buena
- 4 usuarios indican que es mala
- 3 usuarios indican que depende de quien atienda, en general tienen actitud de disposición, pero hay quienes no lo tienen, son cortantes.
- Algunos de los usuarios, manifestaron no siempre atienden los mismos funcionarios, siempre hay rotación.

Dentro del acercamiento con los usuarios, reiteradamente presentaron felicitaciones a Lizeth Sanchez Gestora de Atención al Cliente, siendo una persona muy resolutiva.

Frente a esto, Maya Schlieff refiere toma nota de las observaciones acerca del servicio de los funcionarios, aclara que en la IPS se presenta rotación de los funcionarios de línea de frente manejando turnos rotativos, es decir un mes en horario de la mañana y otro mes en la jornada de la tarde, esto con el fin de que la carga laboral sea equitativa, aclara que desde la IPS se realiza la retroalimentación a los funcionarios constantemente.

Pregunta 2. Relacionada con el proceso de atención, evaluación de la calidad de los servicios prestados por la IPS

- Evidencian que el proceso de autorización no es claro, no todos los usuarios reciben la autorización en el correo y al solicitarla en la IPS no es fácil la impresión

Frente a esto, Maya Schlieff aclara que respecto al cambio en el proceso de autorizaciones se notificó desde el 1 febrero 2024 a los usuarios, todos los temas de autorizaciones son avalados por la norma, los tiempos de respuesta para casos electivos no prioritarios son de 5 días calendario y para casos prioritarios son de 2 días, refiere no es un proceso nuevo, en este caso lo que hizo la IPS fue ajustarse a los tiempos estipulados por norma.

Carlos Arce indica dentro de la visita que realizaron a la IPS también evidenciaron que la agenda de Oftalmología estaba cerrada y refiere por norma esto no debe suceder, así mismo menciona que en los casos en que por temas de la IPS se debe reprogramar la consulta a algún usuario, se debe tener en presente si cuenta o no con medicamentos y resalta la importancia de la buena comunicación y atención tanto de los profesionales de la salud como de los funcionarios que se encuentran en línea de frente.

Así mismo indica, por norma hay exámenes que anualmente se deben realizar, pregunta la IPS que hace frente a esto.

Respecto a estas observaciones Maya Schlief menciona que, se trabaja continuamente para tener las agendas habilitadas a medida en que se van agotando, así mismo cuando se requiere reprogramar las agendas por alguna novedad, se procura reprogramar con los medicos disponibles el mismo día y en el mismo horario, esto con el fin de no afectar al usuario, sin embargo, hay casos en que no es posible cuando por ejemplo es una cita con un especialista.

De igual forma, cuando se contacta al usuario para la reprogramación y manifiesta no tener medicamento, se trata de buscar la agenda más cercana y así brindar una solución, así que las acciones aplicadas desde la IPS han permitido que las PQR por cancelación o reprogramación sean bajas.

Frente a los exámenes, aclara que no todos son necesariamente anuales, las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) establecen por ciclo de vida unas frecuencias de uso para los exámenes dependiendo de las condiciones de salud del paciente, la IPS cuenta con la identificación de los usuarios y realiza demanda inducida no solamente por ciclo de vida sino desde diferentes frentes.

Finaliza mencionando que la IPS Unidad Médica y de Diagnóstico seguirá trabajando para abrir oportunamente las agendas y disminuir la inasistencia de los usuarios a las citas médicas, resalta que los comentarios o sugerencias de los usuarios son positivos, ya que permite tomar acciones de mejora.

Maura Campos, informa que el proceso para la entrega de la historia clínica de la consulta no es claro para los usuarios, puesto que el médico tratante le informa al usuario debe solicitarla al salir en sala, pero no se especifica dónde.

Maya Schlief aclara que el usuario que lo requiera puede realizar la solicitud de historia clínica en la oficina de atención al usuario bien sea para el envío o si el usuario lo requiere, realizar la impresión. Refiere validará nuevamente internamente para que el proceso del envío sea más sencillo y sistemático.

Al no presentarse más comentarios ni observaciones, se da por finalizada la reunión.

III.COMPROMISOS

Reforzar la calidad y humanización en el servicio de línea de frente	IPS Unidad Médica y de Diagnóstico
Revisar proceso interno de entrega de Historia Clínica de la consulta	

IV.ASISTENTES

Maura Campos Claudia Cubillos Carlos Arce	Junta Directiva Asociación de Usuarios
Maya Marcela Schlief Lizeth Sanchez Sandra Vargas Gloria Torres Camila Londoño	Unidad Médica y de Diagnóstico



Sandra Ospitia Liana Cajamarca	Convenios Médicos Aliansalud EPS
Margarita Ardila Angie Ovalle	Participación Social Aliansalud EPS
V.ACTA ELABORADA POR	Angie Ovalle – Analista de Participación Social