
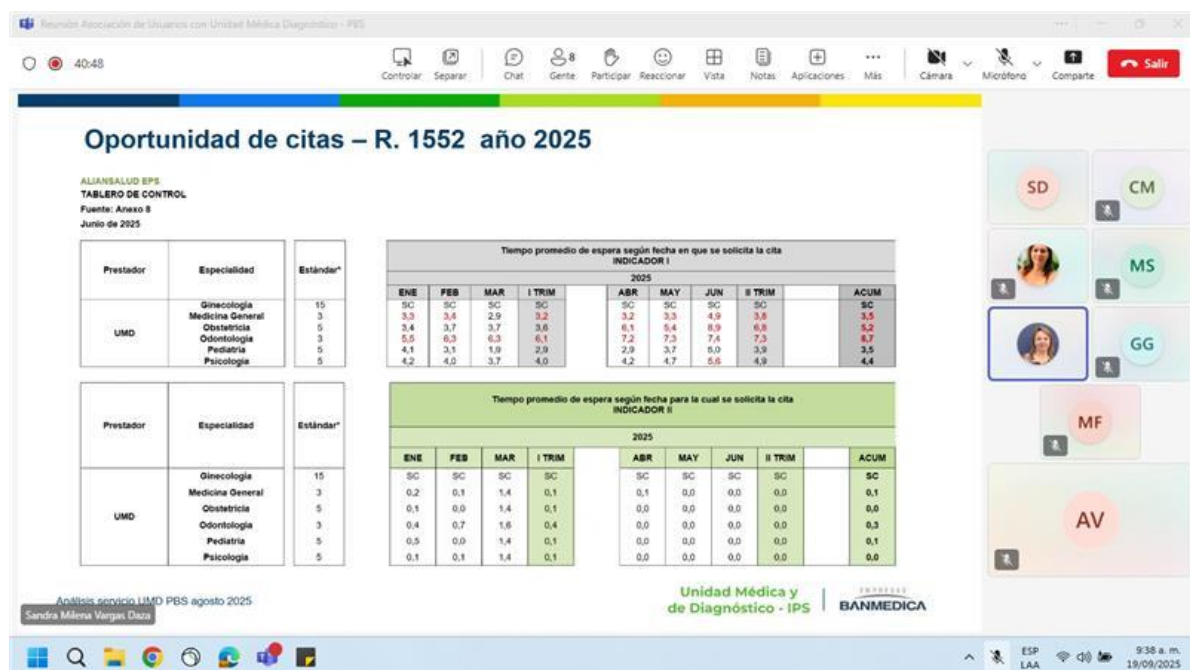


Acta N° 17		
Fecha: 19 de septiembre 2025	Modalidad Virtual: Microsoft Teams	Hora Programada: 09:00 a.m. a 10:00 a.m.
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA		
Objetivo Socializar los Indicadores, pqr y el plan de mejora de UMD-PBS con la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS.		
Agenda <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de IPS Unidad Médica y de Diagnóstico. 2. Comentarios de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios 		
II.TEMAS ABORDADOS		
Angie Ovalle da inicio a la reunión mencionando quienes se encuentran presentes, el objetivo y la agenda de la reunión.		
1. Presentación de IPS Unidad Médica y de Diagnóstico.		
Maya Marcela inicia la presentación de los indicadores de la IPS, informando que hasta el momento han presentado un crecimiento del 4% para un total de 54.835 usuarios activos asignados. Presenta los servicios de puerta de entrada prestados mensualmente:		
		

Explica que se ha venido realizando un análisis, esto debido a que, para el mes de julio, tanto los profesionales médicos como los funcionarios de línea de frente percibieron una mayor asistencia de usuarios, por lo que se busca identificar si acuden por primera vez a la IPS o son usuarios de control. Aclara que desde el mes de octubre 2024 la IPS ha venido realizando campañas de demanda inducida para que los usuarios que nunca habían asistido a cita médica para chequeo periódico pudieran hacerlo salud, consideran que en julio esta pudo ser la causal del incremento.

Explica que cada mes hay ingresos y retiros de usuarios por cambios de IPS, decisión que cada persona toma de manera voluntaria. Sin embargo, esto no supera la capacidad habilitada que tiene la IPS, simplemente se van manejando las aperturas de agenda, habilitación de más o menos profesionales, son cambios fluctuantes.



Frente a las pqr menciona que, dentro de las diferentes causales, se han presentado en ocasiones algunas inconformidades por los proveedores autorizados, en ocasiones los usuarios quieren asignación en redes alternas a la red contratada, o inconformidad por la demora en la asignación de citas.

Reclamos - Tasas

Indicador	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25
Total de Quejas y Reclamos (PQR)	1.084	1.234	872	728	810	54	50	69	79	95	109	127	103
Tasa PQRs Radicadas	22,83	20,69	14,32	13,99	13,91	10,00	9,34	12,53	14,60	17,28	20,00	23,20	10,10
Total PQR - POS PURO	917	1.060	807	562	625	45	36	62	76	91	104	120	84
Indicador PQR POS PURO x 10.000 Usuarios	35,72	30,14	33,86	19,71	19,76	10,00	12,75	21,87	26,63	32,01	36,34	41,60	32,40
Total PQR - POS CRUCE	167	174	165	166	185	9	14	7	3	4	5	7	11
Indicador PQR POS CRUCE x 10.000 Usuarios	7,04	8,09	6,66	6,32	6,36	0,54	5,51	2,75	1,17	1,56	1,94	2,72	4,23

APROBADOS

Indicador	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25
Total de Quejas y Reclamos (PQR)	394	341	398	152	81	0	1	6	3	5	7	7	10
Tasa PQRs Aprobadas	6,12	5,66	4,75	3,17	1,82	0,00	0,75	1,12	0,55	0,00	1,29	1,29	1,62
Total PQR - POS PURO	419	271	213	98	24	0	3	5	3	5	6	6	7
Indicador PQR POS PURO x 10.000 Usuarios	16,20	7,39	8,20	3,97	1,08	0,00	1,07	1,78	1,05	1,78	1,75	2,08	2,42
Total PQR - POS CRUCE	76	77	81	27	14	0	1	1	0	0	2	1	3
Indicador PQR POS CRUCE x 10.000 Usuarios	3,36	2,57	2,28	0,57	1,46	0,00	0,39	0,39	0,00	0,00	0,78	0,39	1,16

Análisis servicio UMD PBS agosto 2025

Unidad Médica y
de Diagnóstico - IPS

ESPRESSO
BANMEDICA

Reclamos por causal

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	2017		2018		2019		2020							TOTAL 2020	% DEL TOTAL
		ENE	FEB	ENE	FEB	ENE	FEB	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN			
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	8	9	11	11	20	17	20	14			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	5	6	8	8	5	7	10	10			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	1	8	8	8	7	7	7	7	22		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	3	8	8	8	20	21	20	16	16		
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	8	5	13	3	12	10	13	71			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	2	3	2	2	1	4	11	11			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS	14	17	17	16	1	1	1	1	1	1	1	1			
	PROCESO DE ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD IPS	14	17	17	16	17	18	23	28	30	26	37	130	72.4%		
ATENCIÓN AUTORIZACIÓN UMD EPS																

insatisfacción al usuario. Aclara que, en ocasiones, las IPS o proveedores externos cierran servicios y no notifican a la EPS.

Angie Ovalle reitera lo comentado en los diferentes espacios en los que participa la asociación, desde el área de Convenios Médicos periódicamente se realiza seguimiento con los prestadores sobre cumplimiento de indicadores, agenda, disponibilidad, entre otros aspectos, refiere hay cosas por mejorar, es así como desde la EPS se trabaja constantemente para mitigar los inconvenientes presentados.

Sandra Ospitia complementa mencionando que se debe tener en cuenta que no es solamente la red y o que no exista oferta de agenda, sino también se evidencia un alto incumplimiento de citas con un 50% de inasistencias, los usuarios agendan y finalmente no asisten, lo que también está generando un reproceso y un gasto dentro del sistema.

Desde el área de contratación se han venido haciendo estrategias con otros proveedores, por ejemplo, el año pasado para la especialidad de Oftalmología se contaba con un solo direccionamiento y en este momento ya se cuenta con 2 IPS de direccionamiento, así mismo para la oferta de la especialidad de Dermatología se han realizado cambios y variables no solamente con el ámbito hospitalario si no que se ha apuntado a IPS ambulatorias un poco más pequeñas. Con todo el tema que se vive actualmente del sistema de salud, de recursos, ha tenido un impacto en IPS pequeñas y en algunas ha conllevado al cierre de estos pequeños prestadores.

Carlos Arce pregunta, qué cantidad o volumen representan los usuarios que no asiste a las citas.

Sandra Ospitia indica que, en promedio por lo menos de IPS de Atención Básicas, donde se prestan los servicios de puerta de entrada en pediatría se tiene aproximadamente un 80% de pacientes con inasistencia, para Dermatología un 50% y pese a que se continúan enviando por diferentes medios como llamada telefónica, confirmación por WhatsApp, correo electrónico, la confirmación para la asistencia a la cita, a la fecha se cuenta con unos volúmenes de inasistencia importantes.

Carlos Arce pregunta si, teniendo en cuenta ese porcentaje alto del 50%, se ha realizado algún seguimiento para conocer cuáles son las razones o causas por las cuales no asisten a las citas.

Sandra Ospitia informa que, si se ha hecho seguimiento y se tiene la casuística de las causas, donde se encuentran respuestas como que se le olvidó la cita, no pidió el permiso, el paciente no se sintió bien, se le olvidó, entre otros. Esto, pese a los recordatorios enviados por los diferentes medios.

Maya Marcela, complementa indicando que la mayor inasistencia se presenta en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud, frente a lo cual se continúa realizando inducción a la demanda, informándole al usuario, si usted nunca ha venido nuestra IPS, cuenta con el servicio de Medicina General para que pueda realizarse su chequeo y lo que ello incluye, como los laboratorios. Sin embargo, no asisten, o se realizan los exámenes y no vuelven.

Carlos Arce indica que es un tema que considera crítico donde vale la pena hacerle de manera pedagógica un llamado de atención al usuario, recordándole que incumplió la cita lo que implica que le ha quitado la oportunidad a otro usuario de asistir.

Maya Marcela informa cuando se hace seguimiento a las actividades de promoción y mantenimiento de la salud, se le recuerda la importancia de asistir.

Angie Ovalle, complementa indicando que como refuerzo a las actividades que realizan las IPS, desde Aliansalud se diseñó un video y una pieza digital, para publicar en las pantallas de las salas de espera, boletín mensual y página web, precisamente para reforzar la importancia de la asistencia o de cancelar la citas cuando no le sea posible asistir, con el fin de abordar y educar al usuario desde todos los frentes de atención. Así mismo, sugiere a la asociación validar la posibilidad de reforzar una vez más el tema, por medio del mensaje que ellos envían en el boletín mensual de Aliansalud a todos los usuarios.

Maya Marcela, continua con la presentación de indicadores de Call Center y Autorizaciones y el plan de mejora:



Maura Campos pregunta, por qué al llamar a pedir cita, en el call center le solicitan el número de la orden, esto ya debería tenerlo la IPS.

Maya Marcela explica que esto se solicita para validar cuál es la orden médica puntual del servicio, esto ya que los usuarios cuentan con diferentes ordenes, por ejemplo, para un RX, puede tener varias órdenes.

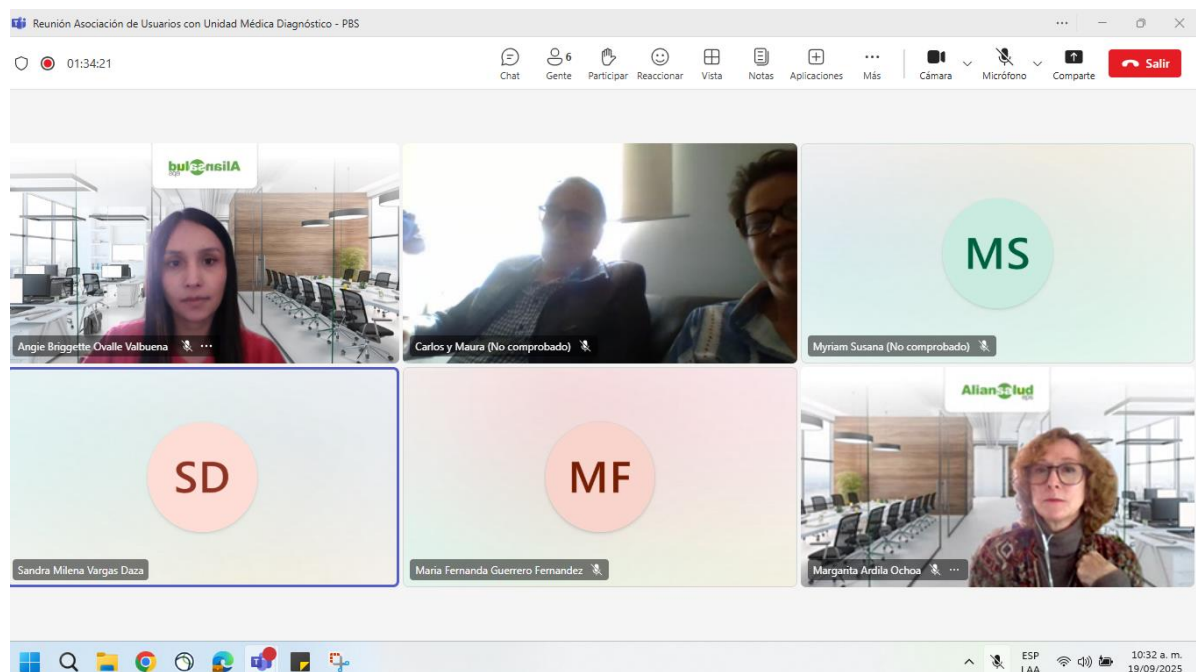
Maura Campos, sugiere que la IPS pueda contar con otros canales por los cuales le indiquen al paciente las recomendaciones o preparación para los exámenes, esto teniendo en cuenta que se hace a través de la llamada y esto alarga los tiempos. Así mismo, poder contar con la opción de asignación o cancelación de citas médicas por medio de la página web de la IPS.

Maya Marcela informa la página web es informativa más no interactiva, sin embargo, desde la IPS se viene trabajando en encontrar diferentes opciones para los usuarios y en el momento en que se encuentren definidas, se socializarán.

Carlos Arce, agradece el espacio que se brinda a la asociación de usuarios, informa que son conscientes de las inasistencias por parte de los usuarios, así mismo, resalta la importancia de no esperar uno o dos meses para tomar acciones de mejora cuando se presenten inconvenientes en la IPS como incapacidades o faltas de profesionales, temas del call center y demás aspectos, tratar de solucionar en el momento para no afectar a los usuarios.

2. Comentarios de la Asociación de Usuarios

Los comentarios de los asociados se realizaron durante la presentación de la IPS. Se da por finalizada la reunión siendo las 10:32 a.m.



III. ASISTENTES

Carlos Arce – Junta Directiva Asociación

Maura Campos – Junta Directiva Asociación

Miryam Torres – Integrante Asociación

Maya Marcela Schlieff – Jefe de Prestación PBS UMD



Acta de Reunión Junta Directiva Asociación de
Usuarios, Unidad Médica de Diagnóstico -PBS
y Participación Social Aliansalud



Sandra Milena Vargas – Coordinador Administrativo PBS UMD Maria Fernanda Guerrero – Gestor de Atención al Usuario UMD Gloria Eugenia Torres – Coordinador Médico UMD
Sandra Ospitia – Jefe de servicios Ambulatorios Aliansalud Margarita Ardila – Profesional de Participación Social Aliansalud Angie Ovalle – Analista de Participación Social Aliansalud
III.PROXIMA REUNIÓN
Fecha: Por definir.
IV.ACTA ELABORADA POR
Componente de Participación Social