

ASOCIACION DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

ACTA N° 020.

Fecha: 16-12-2019	Lugar Reunión: Clínicos	Hora inicio: 10 am
----------------------	----------------------------	-----------------------

1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

- Profundizar el conocimiento sobre los avances de la IPS en el plan de mejora para disminuir las PQR analizadas en el informe de la ASU
- Verificar las condiciones físicas y de servicio de la IPS, mediante el diligenciamiento de la lista de chequeo.

2. ASUNTOS TRATADOS

1. Diligenciamiento de la lista de chequeo sobre las condiciones físicas y de servicio de la IPS.
2. Ampliación de las respuestas de Aliansalud con respecto a las medidas adoptadas por Clínica para disminuir los motivos de reclamo y mejorar la calidad de los servicios.

3. COMPROMISOS

DESCRIPCION	RESPONSABLE
/	/


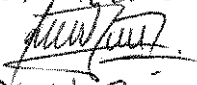
4. PROXIMA REUNION

/

5. OBSERVACIONES

Anexos:
 - Lista de chequeo
 - Seguimiento al Plan de Mejora. ASU.

6. FIRMA ASISTENTES

	NOMBRES	FIRMA
INTEGRANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Stella Sanchez R Carlos E. Gomez S.	Stella Sanchez R 
PARTICIPANTES EPS e IPS.	Johana Florenza Lopez Luz Angela Ramirez Prieto Juan Carlos Inarte R Jenny Colte Sanchez Maricela Ardele.	Johana Florenza Lopez Luz Angela Ramirez Prieto  Jenny Colte Sanchez Maricela Ardele.
Hora terminada la Reunión:	11:10 am.	



16/12/2019

(A)

PROCESO / ÁREA	SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA ASOCIACIÓN DE USUARIOS FECHA: 16/12/2019.	OBSERVACIONES / BUENAS PRÁCTICAS
OPORTUNIDAD AGENDAMIENTO	<p>Hay revisión semanal de citas y se ha cumplido con la norma y las exigencias de la EPS. Están contratando deo profesionales adicionales para el último mes de servicio</p>	
AUTORIZACIONES	<p>Se está cumpliendo lo planeado.</p>	
SERVICIO ADMINISTRATIVO	<p>Se están realizando las capacitaciones. Cuando la POK tiene el nombre del funcionario se le aborda.</p>	
MANEJO MÉDICO INSTITUCIONAL	<p>Hay auditoría mensual de las historias clínicas pm cada médico y se hace retroalimentación personalizada.</p>	

16/12/2019

(1)

PROCESO / ÁREA	MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL CLÍNICOS IPS	OPORTUNIDADES DE MEJORA CLÍNICOS IPS
<p>OPORTUNIDAD AGENDAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • INCONSISTENCIAS EN AGENDAMIENTO • NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA • NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA PARA ESPECIALIDAD SOLICITADA • INCONF. POR CANCELACION DE CITA • NO OPORTUNIDAD DE CITA SEGUN NUEVO POS • INCONF. POR NO INFORM. A TIEMPO DE LA CANCELACION DE LA CITA 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar las programaciones de citas cuando hay cambio de médico y el nuevo no tiene el mismo horario del anterior. • Atender casos puntuales que requieran prioridad por cancelación de citas. • Concientizar a los usuarios acerca de la necesidad de extender el tiempo de consulta, por ejemplo en adultos mayores con múltiples patologías. • Continuar con las acciones pedagógicas respecto a la obligación de los usuarios de llegar a tiempo a las citas médicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se valida desde el área de agendamiento la programación del médico quien presenta la novedad (calamidad doméstica, incapacidad) y se asigna otro profesional que reemplaza al profesional y se cumplen los mismos horarios con los que venía agendado los pacientes. • Se tiene en caso contingencia agendas prioritarias y para especialistas se maneja una base de radicación con pacientes pendientes de citas prioritarias. • Todos los pacientes tienen un espacio de consulta de 20 minutos, para adultos mayores se cuenta con agenda de medicina interna y consulta crónicos de 30 minutos. • Desde el área de call center, caja, atención al usuario, pos consulta y recepción se les informa a todos los usuarios que deben llegar con 20 minutos de anticipación para realizar el proceso de activación de citas. 	<p>OPORTUNIDADES DE MEJORA CLÍNICOS IPS</p>
<p>AUTORIZACIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ATENCIÓN DE AUTORIZACIONES • INCONF. POR EL PROCESO AUTORIZACIONES INST. POS • INCONF. PROVEEDOR AUTORIZADO INST. POS • DEMORA EN LA RESPUESTA AUTORIZACIONES INST. POS • INCONF. SOBRE DECISION AUTORIZACIONES INST. POS 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el procedimiento de respuesta a autorizaciones, para identificar el porqué de las demoras e inconformidades presentadas y adoptar las medidas de remediación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se aumenta el número de personal para el proceso de autorizaciones, los radicados de autorizaciones tienen plazo de respuesta de 2 a 5 días hábiles.
<p>SERVICIO ADMINISTRATIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • INCONF. SERVICIO PERSONAL DE RECEPCION, FACTURACION, SEGURIDAD, ENTRE OTROS • INCONF. SERVICIO DEL PERSONAL DE OTROS PROFESIONALES (TERAPIAS), FARMACIA, OTROS. • INCONF. SERVICIO DEL PERSONAL DE LABORATORIO Y/O AYUDAS DIAGNÓSTICAS 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer estímulos o llamados de atención en respuesta al comportamiento del personal en general. • Continuar con los planes de inducción, capacitación y reinducción de personal para alcanzar el cambio deseado en las disposiciones y actitudes del capital humano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cada vez que recibimos una pqr por parte de nuestros usuarios, se evalúan las medidas necesarias y se realiza seguimiento al personal involucrado. • Se acepta la sugerencia respecto al tema de reinducción al personal, de igual manera se realizará capacitación de humanización en reuniones mensuales.
<p>MANEJO MÉDICO INSTITUCIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • INCONF. CONFORMIDAD CON LA ORDEN MÉDICA O FORMATO DEL CTC • DEMORA ATENCIÓN SERVICIO MÉDICO INST. POS • FALLA COMUNICACIÓN MÉDICO PACIENTE INST. POS • FALLA COMUNICACIÓN OTROS PROFESIONALES (TERAPIAS, AUXILIARES DE ENFERMERIA, OTROS) INST. POS • DEMORA EN LA TOMA DE EXÁMENES Y/O AYUDAS DIAGNÓSTICAS • DEMORA EN APLICACION DE MEDICAMENTO O PROCEDIMIENTO • INCONF. TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO REALIZADO • ACTITUD DEL ODONTÓLOGO INST. POS 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento a la falta de comunicación a través de encuestas oportunas después de la consulta -por la web o call center- para detectar a tiempo inconvenientes en el tratamiento o medicación y que puedan ser contraproducentes para el paciente. • Adelantar reuniones periódicas de seguimiento y de atención a los casos particulares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan encuestas de satisfacción en donde una de sus preguntas se mide el tiempo de consulta, el trato de parte del profesional y la calidad de la atención. • Si se evidencia inconvenientes en formulación u ordenamiento contamos con el apoyo de manera permanente de la médico familiarista. • Se realiza reunión mensual con Líder Médico y Médica Familiarista y médicos generales y de consulta de crónicos para realizar seguimientos, retroalimentaciones con respecto medicación y patologías, protocolos y guías de manejo.

16/12/2019
 (B)

PROCESO / ÁREA	SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA ASOCIACIÓN DE USUARIOS FECHA: 16/12/2019.	OBSERVACIONES / BUENAS PRÁCTICAS
LABORATORIO	El espacio se considera suficiente para la afluencia de pacientes.	
CALL CENTER	Se hace recordatorio sobre citas	
COBRO CUOTA MODERADORA	Se está cumpliendo lo planeado.	
INSTALACIONES / INFRAESTRUCTURA/SU MINISTROS	Hay horario de rondas	

Transición por cambio de sistemas

- Se preparó un check-list y se están cumpliendo los pasos y las actitudes
- Importante la entrega de informaciones completa a la nueva IPS
- Se están tomando medidas para evitar representando de consultas, exámenes en el nuevo consultorio.

16/12/2019

(B)

PROCESO / ÁREA	MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS	PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL CLÍNICOS IPS	OPORTUNIDADES DE MEJORA CLÍNICOS IPS
LABORATORIO	<ul style="list-style-type: none"> • DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS • INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO EN LA TOMA DE MUESTRAS • DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS • INCONSISTENCIA EN EL CONTENIDO O RESULTADO • PÉRDIDA DE RESULTADOS O ENTREGA CRUZADA 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar los procedimientos relacionados con la atención en el laboratorio, para disminuir los motivos de insatisfacción con la toma de muestras y las demoras en la entrega de resultados. 	<p>Se van adecuando las instalaciones para ampliar el servicio de tomas de muestras y así lograr satisfacción en todos los usuarios. Se cuenta con un proceso establecido para entrega de resultados de laboratorio, se entregan en recepción, llamadas telefónicas o desde el punto de IDIME. Se entrega laboratorios solo con documento del paciente.</p>
CALL CENTER	<ul style="list-style-type: none"> • LLAMADA QUE INGRESO PERO ES DEMORADO O NO LO COMUNICA CON AGENTE INST. POS • LLAMADA QUE NO INGRESA INST. POS 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los ajustes del caso, a partir de los indicadores del Call. 	<ul style="list-style-type: none"> • En el área del call center realizan seguimientos de manera permanente para verificar el proceso de asignación de citas y respuestas a requerimientos. • Monitoreo periódico para verificar y velar por un buen servicio.
COBRO CUOTA MODERADORA	<ul style="list-style-type: none"> • INCONF. COBRO CUOTA MODERADORA INST. POS • INCONF. COBRO COPAGO HOSPITALIZACIÓN O PROCED. AMBUL. INST. POS 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer pedagogía sobre la legislación vigente acerca de los cobros de cuota moderadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con afiches publicados en las cartela informativas de la Sede. • Lo incluiremos como tema de en las charlas que se realizan en salas de espera.
INSTALACIONES / INFRAESTRUCTURA / SUMINISTROS	<ul style="list-style-type: none"> • INSUFICIENCIA DE SILLAS EN SALAS DE ESPERA • INCONF. ESTADO ZONAS COMUNES • INCONS. ADMINISTRATIVAS ESPECIALES (ACONDICIONAMIENTO ZONAS, CONSTRUCCION, AMPLIACION, ETC) • INCONF. ESTADO O FALTA ELEMENTOS QUIRÚRGICOS HOSPITALARIOS Y/O AMBULATORIOS 	<p>Asegurar el cumplimiento de las medidas de higiene y seguridad ocupacional para los eventos de remodelación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan rondas administrativas por parte de los orientadores que verifican el estado de higiene e infraestructura e informan novedades para tomar acciones inmediatas.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

NOMBRE IPS

CLINICOS

Fecha y Hora de la visita

16-12-19
10:am.

Nombre y cargo de quien realiza la visita

Stella, Sandoval Comte C.C.S

Nombre y cargo de quien recibe la visita

Carlos Gonzalez Espino C.C.S
Dr. Juan Carlos Monte (Jefe medico)
Johny na Moreno (Coord. Admin)
Angela Ramirez (Coord. Atención Al Usuario)

I. CALIDAD Y ACCESIBILIDAD

1.La IPS se encuentra ubicada en un sitio de fácil acceso al público.

SI NO NA

2.La IPS se encuentra identificada (tiene aviso exterior)

3.La IPS cuenta con rampas y puertas de acceso que permitan el ingreso de personas en condiciones de movilidad reducida o en sillas de ruedas o coches.

4.La IPS cuenta con señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.

5.La IPS cuenta con Baño(s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de movilidad reducida.

6.La distribución de los módulos de atención garantizan que durante la atención se guarde la debida reserva y privacidad.

7.La IPS cuenta con sala de espera con su respectivo mobiliario (Sillas) acorde a las necesidades de la población usuaria y sillaería identificada para la población preferencial.

8.La IPS cuenta con buena iluminación y ventilación

9.La IPS cuenta con elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores (Computador, impresora, entre otros)

10.La IPS cuenta con un control de tiempos de atención o turnos. (Turno-Fichas para los turnos)

OBSERVACIONES

Implementación pendiente.

Trabaja con todo el mesaje.

renovación de sillas de ruedas.

2º piso con ventiladores.

Reorientación

11. La IPS cuenta con publicaciones informativas (Cartelera físicas o digitales).														
12. La IPS cuenta con publicaciones sobre Derechos y deberes de los usuarios.	✓													
13. La IPS cuenta con publicaciones sobre los canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la IPS.	✓													
14. La IPS cuenta con publicación sobre la ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones presentadas por los usuarios.	✓													
15. La IPS cuenta con publicación sobre los Mecanismos de participación ciudadana.	✓													
16. La IPS cuenta con Buzón de sugerencias (Papelería, bolígrafo)	✓													
17. La IPS cuenta con un procedimiento de apertura y seguimiento de las sugerencias.	✓													
18. La IPS cuenta con horario de atención ubicado en lugar visible.	✓													
19. La IPS cuenta con un mecanismo de atención preferencial (ventanillas identificadas o mediante asignación de turno preferencial) para la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por su condición de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran.	✓													
20. La IPS cuenta con personal idóneo, el perfil del personal reúne los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.	✓													
21. La IPS cuenta con un proceso para la atención integral del usuario o esté debe tomar varios turnos o hacer varias filas. Realizar seguimiento a un caso por muestreo aleatorio.	✓													
22. La IPS cuenta con un proceso de orientación, acompañamiento y gestión de las solicitudes que el usuario puede presentar de manera personalizada, escrita, telefónica, página "web" para recibir las peticiones instauradas.	✓													
II. SEGURIDAD														
23. La IPS cuenta con Vigilante o portero	✓													
24. La IPS cuenta con extintores con carga vigente	✓													

No había papelería.
Proceso diario y se informa mensual al Cmte. El mes (Aguardar)

Existe falta de capacitación / sobre los protocolos de atención.
Existe transferencia a otros centros.

25. La IPS cuenta con brigadista	✓	✓	✓	Brigadistas y simulacros de evacuación
26. La IPS se encuentra debidamente señalizada desde el punto de vista de seguridad industrial (salida, salida de emergencia, botiquín, extintor, etc.)	✓	✓	✓	Brigadistas
27. La IPS cuenta con plan de Evacuación y plan de Emergencia de acuerdo a la población (Discapacidad)	✓	✓	✓	Plan de mantenimiento de tuberías metálicas
III. INSTALACIONES FISICAS				
28. El piso se encuentra en buen estado (no tiene baldosas rotas o le falla parte del piso)	✓	✓	✓	
29. Las paredes y techos se encuentran en buen estado de pintura	✓	✓	✓	
30. Las sillas de espera para los usuarios, se encuentran en buen estado	✓	✓	✓	
31. Las sillas intercomunicadoras se encuentran en buen estado	✓	✓	✓	
32. Se cuenta con caneca para los usuarios en zona de circulación.	✓	✓	✓	
33. Los baños estan en buen estado de funcionamiento y limpieza	✓	✓	✓	2º año mantenimiento / orientador revisiones baños
IV. ASPECTOS DEL PERSONAL				
34. Los funcionarios portan el carnet de identificación de la entidad en un lugar visible	✓	✓	✓	
35. Los funcionarios se encuentran debidamente presentados con uniforme corporativo.	✓	✓	✓	
V. MULTICANALES (Información y Orientación)				
36. Canal telefónico: La IPS cuenta con una línea de atención al usuario para agendamiento y solución de inquietudes.	✓	✓	✓	Horario laboral 24/7 y línea gratuita Atención *
37. Canal web: La IPS cuenta con una página web institucional que ofrece a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos y hacer el correspondiente seguimiento.	✓	✓	✓	OK. Actualizado por Web.
38. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas: Med. General	✓	✓	✓	1 día
39. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas Odontología	✓	✓	✓	1 día
40. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Paciente Crónico	✓	✓	✓	2 días
41. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Pediatría	✓	✓	✓	104 mismo
42. A cuanto tiempo (Días) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Obstetricia.	✓	✓	✓	4 días

* Horario laboral

<p>43. A cuanto tiempo (Horas) se encuentra la oportunidad para las citas medicas Prioritaria y cuantos paciente hay en espera.</p>	<p>MISMO día. ✓</p>
<p>OBSERVACIONES: Lista de chequeo Versión 3-19</p>	
<p>Actualmente \$2.000.000 nuevos Anamnesis Se envió comunicación a los USuarios la no continuidad de Clínicos y para a otra IBS Se abre agenda el 29 de Enero para el M.S.</p>	<p>Orientador que hace recordatorios de los baños según necesidad y zonas de atención.</p>

- Mejores practicas.
- Estadística Call center

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten mark]