

ACTA No. 15

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
21 de octubre de 2020	Microsoft Teams	9:00 am

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA**OBJETIVO:**

Conocer el avance y el impacto de las medidas adoptadas por Bienestar IPS para disminuir los motivos de insatisfacción sobre los servicios médicos suministrados.

ORDEN DEL DÍA:

1. Análisis del Informe PQR 2019 y de las PQR de I y II trimestres de 2020
2. Seguimiento del Plan de Mejoramiento PQR II y III trimestres del 2020
3. Manejo de protocolos para los próximos meses

II. ASUNTOS TRATADOS**1. Análisis del Informe PQR 2019 y de las PQR de I y II trimestres de 2020**

- a) Don Carlos González realiza la introducción, en la cual agradece la asistencia de los coordinadores de IPS Bienestar Chapinero y Colina; resalta el constante compromiso tanto de Aliansalud EPS como de la IPS Bienestar para permitir estos espacios donde ellos como usuarios y asociación de usuarios pueden realizar el seguimiento a la calidad de los servicios. Realiza comentarios y agradecimiento por la disposición y tiempo dedicado a la generación de las respuestas correspondientes al plan de mejoramiento del año 2019.
- b) Posteriormente, se proyecta el cuadro de Excel donde se encuentran los motivos de reclamos correspondientes al 2020, el seguimiento trimestral con las acciones de mejora propuestas por la IPS Bienestar, Seguimiento a la propuesta de mejora y una última casilla de comentarios y observaciones de la reunión. Don Carlos González solicita analizar puntualmente el segundo y tercer trimestre, dada la coyuntura ocasionada por la emergencia sanitaria por Covid-19.
- c) La Dra. Diana de la Hoz indica que derivado de la emergencia sanitaria se han tenido que implementar estrategias que permitan garantizar servicio a los usuarios; dentro de las novedades comenta nuevas contrataciones, atención domiciliaria y telemedicina.
- d) El Dr. Anderson Cuellar refiere que cada día es un reto constante y que Bienestar IPS ha hecho todo lo posible para poder salir a flote frente a todas las circunstancias. Solicita a la ASU promover la utilización de las nuevas modalidades de atención como lo es la Telemedicina, la atención interactiva. La Sra. Stella Sandoval solicita aclaración de los comentarios del Dr. Anderson Cuellar: ¿cuál sería el aporte o la contribución de la ASU? El Dr. Anderson Cuellar responde que sería muy conveniente recordarles a los usuarios que:
 - i) La pandemia no ha terminado y hay que tener presente la importancia del autocuidado.
 - ii) El servicio médico inicia con Telemedicina y posteriormente el profesional definirá si se requiere una consulta presencial, ya que esta situación ha sido motivo de inconformidad de los usuarios quienes no aceptan la atención interactiva.
 La Sra. Stella Sandoval confirma que le es clara la solicitud.

e) La Dra. Diana de la Hoz comenta que en este momento se está trabajando en la Promoción y Mantenimiento de la Salud; en estos dos meses que quedan del año esperan continuar con el cumplimiento de las metas en los programas, para lo que pide apoyo a la ASU promoviendo entre los usuarios la no presencialidad y si es necesario asistir a la IPS, que se cumplan con los protocolos de seguridad establecidos.

2. Seguimiento Plan de Mejoramiento PQR II y III trimestre 2020

a) Don Carlos lee uno a uno los motivos de reclamo y las acciones del plan de mejoramiento del I. y II. Trimestres de 2020, pregunta cómo ha sido el impacto de las propuestas de mejora para respuesta de los coordinadores asistentes, resalta la importancia de los indicadores, los comentarios y observaciones se registran en el archivo de Excel el cual forma parte anexa de la presente acta.

No.	CAUSAL REAL
1	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS
2	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS
3	FALLAS EN LA COMUNICACION CON EL CALL INST. POS
4	INCONS. ATENCION LABORATORIO
5	FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INST POS
6	DEMORA ATENCION SERV. MEDICO INST. POS
7	INCONF. SERVICIO ADMINIS. INST. POS
8	FALLA SERVICIO ODONTOLOGIA INST. POS
9	COBRO INJUSTIFICADO INST. POS
10	INCONF. MANEJO MEDICO INST. POS
Total causales de reclamos Bienestar Chapinero	

No.	CAUSAL REAL
1	ATENCION AUTORIZACIONES INST POS
2	INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS
3	FALLAS EN LA COMUNICACION CON EL CALL INST. POS
4	INCONS. ATENCION LABORATORIO
5	FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INST POS
6	DEMORA ATENCION SERV. MEDICO INST. POS
7	INCONF. MANEJO MEDICO INST. POS
8	INCONF. SERVICIO ADMINIS. INST. POS
Total causales de reclamos Bienestar Colina	

CAUSA DE INSATISFACCION	SUBCAUSAS DE INSATISFACCION	SEGUIMIENTO I TRIMESTRE 2020 (Cuantitativo y Cualitativo)	SEGUIMIENTO II TRIMESTRE 2020 (Cuantitativo y Cualitativo)	SEGUIMIENTO III TRIMESTRE 2020 (Cuantitativo y Cualitativo)	SEGUIMIENTO A PROPUESTAS DE MEJORA II y III TRIMESTRE	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES REUNIÓN ASU-21-10
ATENCION AUTORIZACIONES INST POS	INCONF. POR EL PROCESO DE LA AUTORIZACION INST. POS	Aumento de personal para el proceso de autorizaciones.	Con ocasión del covid-19 se ajustaron procesos para facilitar el acceso a los servicios de autorizaciones así: Se creo correo electrónico para la radicación de autorizaciones.	*Se presento represamiento de autorizaciones recibidas por el correo electrónico, esta situación se contrarresto con la contratación de 4 auxiliares de autorizaciones.	1. Contratación de 4 auxiliares para el proceso de autorizaciones.	1. Lider de proceso y 4 auxiliares. Proceso estandarizado ya esta al día. Algunos ca particulares se han retardado 2 días.
	DEMORA EN LA RESPUESTA DE LA AUTORIZACION INST. POS	Capacitaciones: Proceso de autorizaciones facturación, radicación y humanización de los servicios.	Capacitación al Talento Humano (Inducción y Reinducción a personal nuevo y antiguo); en procesos de: Facturación, Radicaciones y humanización de los servicios de Salud.	*Se esta implementando un correo por cada sede lo que va a permitir redistribuir el ingreso de solicitudes y gestionar de una manera mas efectiva y oportuna. *La jefatura de autorizaciones realiza seguimiento por semaforizado para el indicador de cumplimiento.Dentro del estándar estipulado por la resolución 3047 de 2008 (5 días hábiles o 2 días). * Se asigna página web a dos funcionarios, se establece indicador de gestión y de oportunidad de respuesta según los tiempos definidos por cada caso que ingrese por página web (48 horas).	2. Confirmación del correo de autorizaciones de cada sede.	2. Se cuenta con un correo unico para las dos sedes cargo de 5 personas asignadas y un jefe de proce
	INCONF. PROVEEDOR AUTORIZADO INST. POS				3. Capacitaciones a cuantos funcionarios?	3. La programación de cita para especialidades y procedimientos cancelados meses atras, ingresa médico general quien realiza valoración del paci
	INCONF. SOBRE DECISION DE LA AUTORIZACION INST. POS				4. Se cuenta con correo de respuesta de confirmación de recibido al Usuario.?	

b) De otra parte, se realiza un recuento acerca de la población asignada a IPS Bienestar Chapinero y Colina con corte al 20 de septiembre/2020:

Usuarios Asignados	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20
Bienestar Chapinero	97.738	97.323	96.162	95.539	94.458	94.449	94.799	94.675	94.440
Indicador de quejas por 10,000 usuarios	9,4	10,9	8,7	11,2	8,8	12,9	15,6	19,0	19,3
Reclamos	92	106	84	107	83	122	148	180	182

Usuarios Asignados	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20
Bienestar Colina	90.712	90.590	90.119	90.236	89.894	90.008	90.431	90.716	90.683
Indicador de quejas por 10,000 usuarios	5,2	6,5	4,5	5,5	6,2	7,4	8,8	12,0	9,2
Reclamos	47	59	41	50	56	67	80	109	83

- c) El Dr. Anderson Cuellar refiere que este comportamiento de incremento de PQR obedece a la emergencia sanitaria y las contingencias que se han tenido que adoptar en los canales de comunicación, dado que de procesos presenciales se pasó a radicaciones virtuales.
- d) La Dra. Estephanie Pinzón añade que lo que se pretende y la meta es siempre la tendencia a mejorar y que las quejas disminuyan.
- e) Dr. Anderson complementa indicando que la IPS realiza seguimientos y análisis internos de sus indicadores y son reportados a casa matriz.

3. Manejo de protocolos para los próximos meses

- a) Si bien los lineamientos y protocolos los da el Ministerio de Salud y la Secretaria de Salud y la IPS debe acatarlos, don Carlos pregunta qué acciones se ha planeado realizar desde la IPS para este último trimestre. Importante tener un balance de la IPS informando cómo les fue en este año y cuáles son los proyectos para el año siguiente.
- b) De acuerdo a los protocolos, la Dra. Diana de la Hoz refiere que se tiene establecido una restauración gradual de los servicios, en cuanto a servicios presenciales se cuenta con un protocolo para el ingreso, el aforo y señalización para el distanciamiento físico. Los protocolos de desinfección y lavado de manos han sido socializados con todo el personal. En las sedes se realiza búsqueda de pacientes sintomáticos, restricción de acompañantes para el ingreso a las sedes. También se inició en las sedes el cumplimiento de la Circular 059 que es la reactivación de los servicios de odontología desde el 29 de septiembre con programación según el aforo.
- c) La señora Stella agradece la receptibilidad de la IPS a las solicitudes e informes de la asociación de usuarios, así como los esfuerzos realizados por la IPS y EPS para el suministro de los servicios en tiempos de pandemia, los cuales les dan tranquilidad como usuarios.
- d) Don Carlos manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos y agradece la atención y servicios que ha recibido en la sede Colina.

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
1. <u>Validar las siguientes condiciones del chat:</u> El chat no permite realizar el cierre, oculta información de la página web de Bienestar, el texto citado en el chat se desaparece. Aclarar el tiempo de respuesta del chat a las preguntas realizadas.	IPS Bienestar
2. Validar con el laboratorio la posibilidad de que los agentes que facturan el servicio verifiquen que los correos de los	IPS Bienestar

usuarios están registrados en el sistema, para que se habilite el acceso a resultados vía Internet.	
IV. PROXIMA REUNIÓN	
Por definir Asociación de Usuarios –CCCS	
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.	
<p>1. La Sra. Stella Sandoval indica que durante el primer semestre el CCCS realizaron varias solicitudes entre ellas estaba la pregunta, ¿Las consultas de especialistas y procedimientos que fueron cancelados debido de la pandemia se van a poder reactivar? Por lo anterior pide revisar y flexibilizar el proceso y no tener que pasar nuevamente por médico general, ya que si no se pudo utilizar el servicio meses atrás fue por contingencia de la pandemia. El Dr. Anderson Cuellar responde: Que el escenario más fácil para abordar estos casos seria lo propuesto por la Sra. Stella Sandoval, sin embargo, es importante dar a conocer que se han venido prestando servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico en los pacientes cuya patología crónica o estado de salud lo han requerido, para los demás pacientes surge el tiempo de espera como lo indican los lineamientos. Adicional también hay casos en los que por seguridad del paciente y preservando su salud se hace necesario nueva valoración médica y evaluar la pertinencia, es importante realizarse una revisión clínica. La Sra. Stella Sandoval agradece y manifiesta que le es clara la respuesta.</p> <p>2. La Sra. Stella Sandoval pregunta: ¿Cuál es el canal para que el usuario comuniqué una pregunta o haga una solicitud para los casos en que las opciones del IVR no lo contempla? El Dr. Anderson Cuellar responde: Existe la opción del Chat- on line, interactivo que se encuentra en la página web que funciona como acceso para ampliación de información, preguntas y solicitudes.</p> <p>3. La Sra. Stella Sandoval pregunta: ¿Cuál es el tiempo de respuesta del chat? Bibiana Marín responde: Que la respuesta a las solicitudes o radicaciones es de 5 días hábiles o puede variar de acuerdo a la solicitud del usuario, cuenta con agendamiento de citas. Margarita Ardila indica que ella ha utilizado el chat como usuaria y la respuesta ha sido oportuna, de acuerdo a la pregunta realizada en el chat realizan el direccionamiento.</p> <p>4. La Sra. Stella Sandoval pide validar las siguientes condiciones del chat: El chat no permite realizar el cierre, oculta información de la página web de Bienestar, el texto citado en el chat se desaparece. La Dra. Diana de la Hoz refiere escalar inquietudes con el líder nacional de atención al usuario con la Dra. Katia Baquero.</p> <p>5. La Sra. Stella Sandoval refiere caso puntual acerca de su padre de 91 años quien requirió toma de laboratorios y al intentar consultar el resultado el aplicativo le indicó que su correo</p>	

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS – ACTA DE REUNIÓN

electrónico no estaba registrado, intentó validar por la página web y Call Center y no fue posible. En IPS Chapinero le sugirieron radicar una carta en atención al usuario y en dos días se solucionó la situación.

Sugiere validar los correos para que los resultados de los laboratorios se puedan descargar oportunamente.

La Dra. Diana de la Hoz refiere validar el proceso con el área de laboratorio.

VI. FIRMA ASISTENTES

INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Carlos Gonzalez Stella Sandoval	Microsof Teams
PARTICIPANTES EPS	Margarita Ardila Ochoa Jenny Fernanda Olave	Microsof Teams
PARTICIPANTES IPS	Anderson Cuellar Diana Margarita De la Hoz Estephanie Pinzón Bibiana Marín	Microsof Teams

VII. Hora de terminación

11:00 am

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSA SALUD EPS – ACTA DE REUNIÓN

The image displays three sequential screenshots from a Microsoft Teams meeting titled "Reunión ASOCIACIÓN DE USUARIOS-Comité de Control Social".

Top Screenshot (01:04:43): Shows a shared Excel spreadsheet with a grid of text. The spreadsheet contains various columns and rows of text, likely related to the meeting agenda or minutes. A small video thumbnail for "DA" is visible in the bottom right corner of the spreadsheet area.

Middle Screenshot (01:05:01): Shows the same Excel spreadsheet. On the right side, a "Participantes" (Participants) list is visible, listing several attendees with their names and status (e.g., "Invitado", "Organizador").

Bottom Screenshot (01:39:17): Shows a gallery view of participants. Large circular icons with initials are displayed: DA (Diana Margarita De La Hoz), CS (Carlos E Gonzalez S), EL (Estephania Pinzon Lopez), BM (Bibiana Marin), AC (Anderson Cuellar), and SS (Stella Sandoval). A video thumbnail for "DA" is also visible.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS – ACTA DE REUNIÓN

