

**ACTA No. 17**

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

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

Realizar seguimiento a las actividades, servicios y plan de mejora de la Unidad Médica de Diagnóstico.

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Saludo e introducción.
2. Análisis de las estadísticas PQR 2020 de la UMD.
3. Plan de mejoramiento de la UMD.
4. Varios.

**II. ASUNTOS TRATADOS****1. Saludo e introducción**

Stella Sandoval inicia explicando que el objetivo de la reunión es continuar con el seguimiento a las actividades, conocer cómo van los servicios que se están prestando, saber cómo se están desarrollando las actividades, qué planes de mejora se están haciendo y revisar el resumen de las estadísticas PQR de los tres trimestres 2020.

El comité busca dar continuidad y seguimiento a la reunión realizada el 25 de junio/2020, manifiesta la disposición y atención de los integrantes del comité de calidad y control social a lo que se ofrezca; la señora Stella da la palabra a Don Carlos González, quien complementa agradecimiento la escucha y el tiempo de los directivos de la unidad médica, espera próximamente conocerlas personalmente y que continúe el acercamiento que para que este último trimestre del año y se cumplan los propósitos y las metas de este año en el cual inició la Unidad Médica, el cual no ha sido nada fácil.

Se presenta la Dra. Sandra Benavides, médica Coordinadora y Laidy Fernanda. Cuentan que su quehacer en la unidad médica es la organización de la prestación y agendamiento de médicos y enfermería. En conjunto con Laidy realizan toda la gestión de seguimiento y atención al usuario y a las PQR para dar respuesta oportuna y efectiva.

**2. Análisis de las estadísticas PQR 2020 de la UMD.**

Se realiza la lectura de cada una de las causales y se evidencian las cantidades, Stella manifiesta que es satisfactorio ver que el número de causales cada trimestre va disminuyendo, Pero es preocupante ver que son mucho más las PQR rechazadas; esto puede deberse a varias razones:

- Los usuarios desconocen la legislación en el marco del POS o no saben hacer reclamaciones
- Desgaste administrativo de la Unidad médica y la EPS en PQR que ha van a lugar

- Cambio en la modalidad de atención con ocasión de la pandemia.

La Dra. Maya Marcela interviene explicando que la principal causal es la inconformidad con el agendamiento de citas, ocasionada por el tema de tele consulta dado el nuevo proceso. Este proceso es una cadena de eventos, el cual va desde la programación de cita, asignación de la cita, información suministrada durante la cita, cumplimiento de la cita por parte del paciente y el médico tratante, los servicios derivados de dicha la atención. Cuando falla alguno de los puntos que intervienen en la comunicación generan inconsistencias justificadas o no. La modalidad de la asignación se está reforzando desde el call center, porque los usuarios están llegando a la sede siendo este evento no presencial.

CAUSAL REAL	I TRIM 2020				II TRIM 2020			III TRIM 2020				TOTAL GENERAL
	A	AE	R	Total I TRIM 2020	A	R	Total II TRIM 2020	A	AE	R	Total III TRIM 2020	
INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS	41		111	152	36	92	128	26		48	74	354
ATENCION AUTORIZACIONES UMD IPS	3		96	99	2	51	53	4		38	42	194
INCONF. SERVICIO PERSONAL UMD IPS	10	1	7	18	6	10	16	4		11	15	49
INCONF. MANEJO MEDICO UMD IPS	2		13	15	4	15	19	1		10	11	45
FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE UMD IPS	10		8	18	6	8	14	3		9	12	44
DEMORA ATENCION SERV. MEDICO UMD IPS	11		4	15	7	10	17	4		3	7	39
INCONS. CALL EN AGENDAMIENTO UMD IPS	4		2	6	3	11	14	2		2	4	24
COBRO INJUSTIFICADO UMD IPS	1		2	3		2	2	2		2	4	9
INCONF. TEMA HISTORIA CLINICA UMD IPS						3	3	3		1	4	7
FALLA SERVICIO APOYO DIAGNOSTICO UMD IPS	1			1		2	2	1		1	2	5
INCONF. ADM. Y/O ESTADO INSTALACIONES UMD IPS	1		2	3	1		1					4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>89</b>	<b>1</b>	<b>246</b>	<b>336</b>	<b>66</b>	<b>204</b>	<b>270</b>	<b>53</b>	<b>1</b>	<b>125</b>	<b>179</b>	<b>785</b>

Indica que con el call center se está monitoreando el agendamiento y algunas inconsistencias ocurridas entre los agentes, los cuales por ejemplo no estaban agendando las citas a tres días, sino que asignaban citas a mas días. Otras oportunidades es el paciente el que no acepta la fecha y hora asignada. El incumplimiento de los pacientes que no asisten y no cancelan las citas. Otros casos los usuarios no están pendientes de su teléfono para recibir la llamada o el número qué dejan de contacto no está correcto.

Stella manifiesta que le es claro la cadena retrasos y los inconvenientes que se generan por la asistencia de pacientes no programados presencialmente. La doctora Maya informa que el 25 de noviembre asistieron en sede 877 personas, estando vigente el aislamiento preventivo el cual no se cumple por parte de los usuarios; hasta la fecha se llevan 1200 consultas de telemedicina.

Stella presenta el ejemplo de Bienestar IPS, quienes en el consentimiento informado le solicitan al paciente reportar el número del celular y el correo electrónico del paciente. La Dra. Maya Marcela informa que se desmontó por que no se recibían oportunamente o no recibían la

información generando el disponer de una persona y finalmente se debe realiza de forma verbal durante la consulta.

Don Carlos agrega que se ha incrementado la parte presencial, aumentando el riesgo de contagio y muchos usuarios están perdidos en los sistemas y no es tan fácil el manejo de lo virtual. La Dra. Maya Marcela indica que los procesos son nuevos y la adaptabilidad no es fácil, pero desde la Unidad Médica se seguirá trabajando para seguir atendiendo los pacientes. Stella agradece la intervención de las doctoras y las explicaciones suministradas.

### **3. Plan de mejoramiento de la Unidad Médica de Diagnóstico.**

Se presenta el cuadro de Excel con las acciones de mejora de acuerdo a las causales de PQR en cada uno de los trimestres.

Don Carlos explica la agrupación realizada en dos grandes paquetes los cuales el 70% incluyen los motivos de INCONS. AGENDAMIENTO UMD IPS y ATENCION AUTORIZACIONES UMD IPS y un segundo grupo que corresponde al 24 % e incluye los siguientes motivos INCONF. SERVICIO PERSONAL UMD IPS, INCONF. MANEJO MEDICO UMD IPS, FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE UMD IPS, DEMORA ATENCION SERV. MEDICO UMD IPS.

Dado que la EPS aún no ha realizado reunión con la UMD- IPS no se encuentra el dato de seguimiento del tercer trimestre. Por lo que se propone diligenciar la casilla de Reunión ASU-20201126 con las observaciones y comentarios del seguimiento realizado en conjunto. Se adjunta a la presente acta el archivo de Excel con dichas observaciones

La Dra. Maya Marcela informa que las acciones adelantadas se reafirman positivamente en los resultados del NPS. Presenta la diapositiva con los resultados acumulado del año de 38 puntos, 56% promotores 26% pasivos y 18 %detractores, iniciaron Feb-Mar con un NPS de 20%, II trim 35%, III trim 50% y octubre 29%. Siendo muy satisfactorio el incremento, los comentarios de los usuarios son valiosos nos dicen que está bien y que debemos mejorar.

Don Carlos pregunta cuál es la Meta del NPS para la UMD-IPS. La Dra. Maya Marcela informa que la meta establecida por Aliansalud es de 37 puntos para el 2020 y en una próxima reunión con el área de servicio al cliente de Aliansalud se definirá la meta para el año 2021. Stella manifiesta que es satisfactorio ver que los detractores son más bajos y van disminuyendo comparativo con los promotores y pasivos.

Stella resalta la importancia de las mediciones que realiza la UMD-IPS y le satisfacen principalmente tres cosas:

1. El manejo de promedios, mediciones, volúmenes, tiempos, con los que ha ilustrado la Dra. Maya Marcela. Estos datos enriquecen la discusión y hace entender la complejidad de los procesos y las causas de las dificultades que se presentan.
2. Destaca la sinceridad con la que se han reconocido las situaciones que requieren mejora.
3. La precisión con la que han presentado todas las acciones de mejora para afrontar las situaciones difíciles que han tenido que sobre llevar. Presenta excusas en nombre de los usuarios que no han querido colaborar ante los cambios, nuevos entornos y

formas de atención para superar las dificultades y tener mayor satisfacción de los servicios y tener reconocimiento ante la labor que realiza la UMS-IPS.

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
1. No quedaron compromisos durante la reunión.	

#### IV. PROXIMA REUNIÓN

Por acordar para el 2021.

#### V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.

Durante el desarrollo de la reunión surgieron las observaciones por parte de los asociados y fueron aclaradas o comentadas por las doctoras representantes de la UMD-IPS.

Don Carlos refuerza la importancia de la cadena de calidad cuando se tercerizan las prestaciones con otros proveedores y resalta que la UMD-IPS tiene muy claro este seguimiento y da confianza en los usuarios que tengan esos datos.

Fernando Marín manifiesta la importancia de fortalecer el componente de humanización de los servicios, ya que este es uno de los factores más álgidos durante la atención de los servicios. Una actitud poco amable de un funcionario genera sentimientos de choque que impacta al usuario.

Don José Fernando pregunta que para el usuario cuál es el alcance o qué puede esperar de una cita virtual frente a una presencial, manifiesta que existen elementos como son la espera para recibir la llamada; pasados 5 o 10 minutos de la hora pactada le empieza a generar al usuario una angustia y esto incide en la favorabilidad de las estrategias de mediciones. La presencialidad, el contacto físico da mayor satisfacción porque puede expresar mejor sus preguntas y emociones frente al médico. Sería bueno profundizar en esos aspectos y revisar que se puede mejorar.

La Dra. Maya al respecto indica que sí existen ese tipo de limitaciones durante la atención por teleconsulta y que este tipo de atención hace que el paciente tenga mayor responsabilidad consigo mismo, pone como ejemplo los pacientes crónicos que por su condición deben estar en aislamiento preventivo y sus controles deben ser no presenciales. Es el caso de los pacientes hipertensos han aumentado su autocuidado por cuanto le deben reportar al médico su seguimiento, cómo ha estado su tensión arterial, apuntar sus resultados y cambios. Los pacientes diabéticos controlan con mayor atención su glucometría. Esta conciencia del autocuidado desafortunadamente la adquirimos solo hasta que el paciente esta descompensados o enfermos. Culturalmente la virtualidad a afectado un poco más a los usuarios mayores, pero se allí donde se debe fortalecer el apoyo familiar. La Dra. Sandra comenta que los pacientes crónicos muy solitarios o que sus hijos no pueden estar con ellos si requieren contacto con su médico, mientras que hay otros pacientes que sus hijos son muy pendientes y no permiten que sus padres cuiden de sí mismos.

Don Carlos pregunta de los 43 mil usuarios cuántos son mayores de 60 o 70 años, cómo está distribuida la población de la IPS. Dra. Maya Marcela informa que el 17% es mayor de 60 años y presentan comorbilidades. De otra parte, se está realizando inducción a la demanda entre la población joven porque no han asistido a consulta médica.

Don Carlos pregunta si los adultos o este 17% se les ha realizado una estrategia especial para contactarlos para de manera pedagógica explicarles cómo es el acceso virtual. La Dra. Maya informa que desde la línea de frente se les está brindando explicación para este acceso virtual y si definitivamente el usuario no lo logra acceder al servicio por esta forma se ofrece el servicio presencial.

Se realiza cierre de la reunión agradeciendo a las partes participantes por lograr entre todos los espacios y dedicación para llevar a cabo este seguimiento de control social.

**VI. FIRMA ASISTENTES**

INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Carlos González Stella Sandoval José Fernando Marín	Microsof Teams
PARTICIPANTES EPS	Margarita Ardila Ochoa	Microsof Teams
PARTICIPANTES IPS	Dra. Maya Marcela Schlieff Dra. Sandra Patricia Benavides Laidy Fernanda Hernández	Microsof Teams

**VII. Hora de terminación**

10:40 am

# ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS – ACTA DE REUNIÓN

Plan de Mejoramiento POR 2020 UMD - Excel

Reunión ASU-Comité de Control Social

01:15:40 Solicitar control Abandonar

Está grabando Está grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se le está g... Descartar

### NPS - UMD IPS

#### Aliansalud EPS - UMD - IPS

4,127 Respuestas

38 NPS

18% 305 34% 1,138

● Promotor ● Pasiva ● Detractor

NPS POR TRIMESTRE 4,127 Respuestas

Q1 2020 Q2 Q3 Q4

COMPORTAMIENTO DE CADA GRUPO DE NPS

Maya Marcela Schlieff

Centros Médicos UMD BANMEDICA

Chat de la reunión

Margarita Ardila Ochoa ha cambiado el nombre de la reunión a Reunión ASU-Comité de Control Social.

9:01 Reunión iniciada: CarlosEGonzalezS (Invitado) se ha unido a la reunión. Stella Sandoval R (Invitado) se ha unido a la reunión.

La grabación se ha iniciado

se inicia grabación de la reunión

José Fernando Marin (Invitado) se ha unido a la reunión.

Escribe un mensaje nuevo

UNIDAD MEDICINA IPS

EScribe aquí para buscar

10:17 a. m. 26/11/2020

Acta 017 - Word

Reunión ASU-Comité de Control Social

01:16:32 Solicitar control Abandonar

Está grabando Está grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se le está g... Descartar

### NPS - UMD IPS

#### Aliansalud EPS - UMD - IPS

4,127 Respuestas

38 NPS

18% 305 34% 1,138

● Promotor ● Pasiva ● Detractor

NPS POR TRIMESTRE 4,127 Respuestas

Q1 2020 Q2 Q3 Q4

COMPORTAMIENTO DE CADA GRUPO DE NPS

Maya Marcela Schlieff

Centros Médicos UMD BANMEDICA

Participantes

Invite a alguien o marque un número

En esta reunión (7) Silenciar a todos

- Margarita Ardila Ochoa Organizador
- CarlosEGonzalezS (Invitado) Invitado
- José Fernando Marin (Invitado) Invitado
- Leidy Fernanda Hernandez M... Invitado
- Maya Marcela Schlieff
- Sandra Patricia Benavides Zar... Invitado
- Stella Sandoval R (Invitado) Invitado

Otros invitados (1)

PÁGINA 2 DE 2 163 PALABRAS ESPAÑOL (COLOMBIA)

EScribe aquí para buscar

10:18 a. m. 26/11/2020

# ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSA SALUD EPS – ACTA DE REUNIÓN

