

COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL (CCCS)

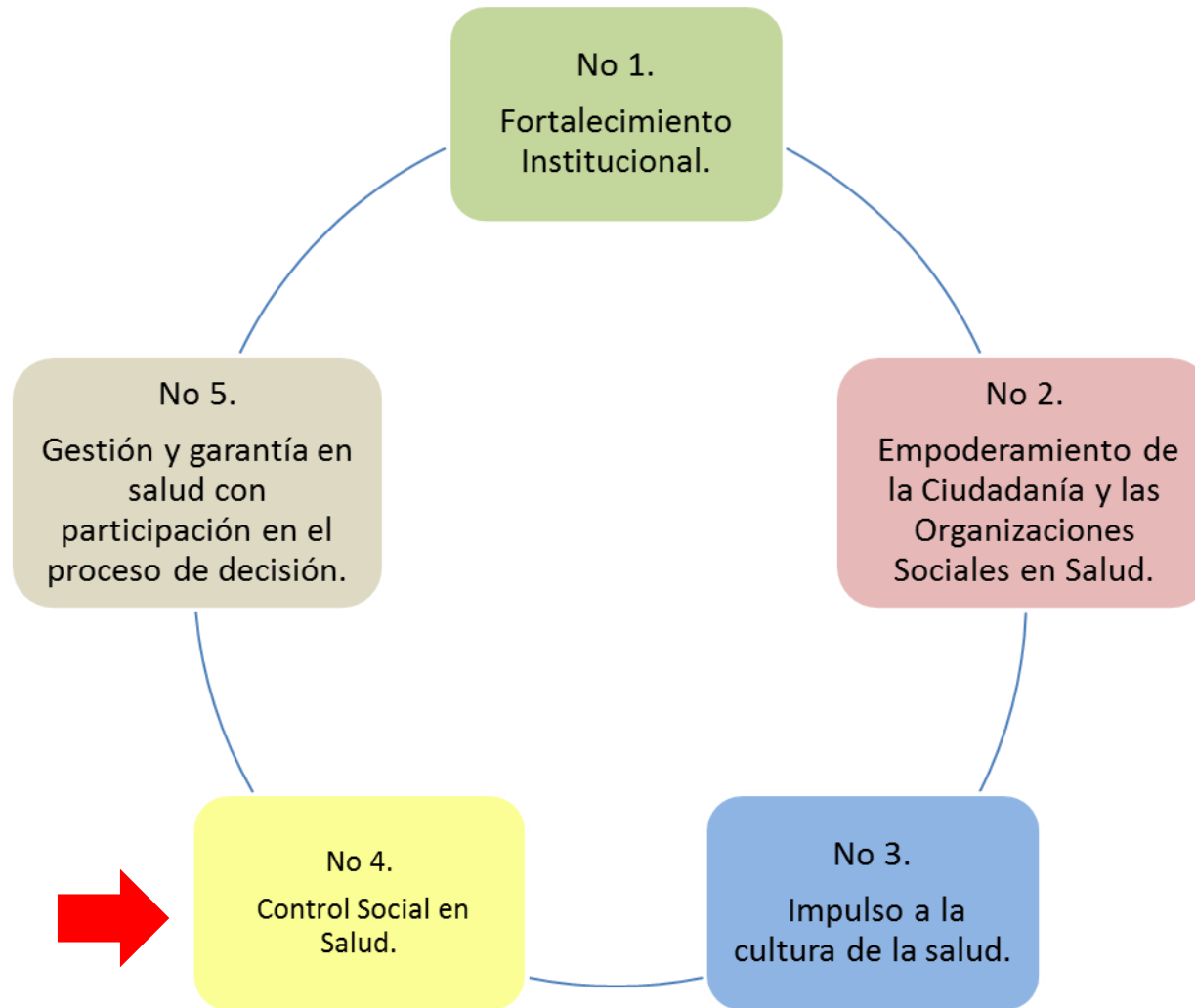
CONVERSATORIO PQR

26 de mayo de 2021

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

I. AVANCES EN LA VERIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS PARA LA DISMINUCIÓN DE PQR

PLAN DE ACCIÓN ASU 2021



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

ACTIVIDADES A CARGO DEL CCCS EN EL 2021

EJE ESTRATÉGICO No. 4. Control Social en Salud

4.1. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para disminuir los motivos de insatisfacción con los servicios

4.2. Verificar el cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios

4.3. Participar en los ejercicios de control social en salud

4.4. . Aportar información de las actuaciones del CCCS para los ejercicios de rendición de cuentas de la ASU

4.5. Atender solicitudes y realizar actividades relacionadas con la calidad y el control social en salud

PQR (Peticiones de información + motivos de insatisfacción)

- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la EPS.
- **QUEJA:** Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento de la EPS conductas inadecuadas por parte de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo.
- **RECLAMO:** Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento de la EPS deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad

4.1 VERIFICAR LAS MEDIDAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE RECLAMO

AVANCES A 26 DE MAYO DE 2021

Se prepararon los informes de análisis de motivos de insatisfacción (PQR) del primer trimestre de 2021 para:

- ✓ *Diagnóstico, atención y seguimiento a pacientes con Covid-19*
- ✓ *Bienestar IPS*
- ✓ *Unidad Médica y de Diagnóstico*
- ✓ *Medicarte*
- ✓ *Sitio Web*

4.1 VERIFICAR LAS MEDIDAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE RECLAMO

PENDIENTES PRIMER SEMESTRE DE 2021

- *La entrega de los informes PQR a Aliansalud EPS*
- *La socialización de los informes con la EPS e IPS:*
 - *Diagnóstico, atención y seguimiento a pacientes con Covid-19*
 - *Bienestar IPS*
 - *Unidad Médica y de Diagnóstico*
 - *Medicarte*

4.1 VERIFICAR LAS MEDIDAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE RECLAMO

PENDIENTES SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

- *Preparar el informe del resto de causales de PQR de la EPS*
- *Recibir las respuestas de la EPS a los informes presentados*
- *Programar y atender reuniones con la EPS y las IPS para la socialización de los planes de mejora*

II. PREGUNTAS Y SOLICITUDES A ALIANSALUD EPS

PREGUNTAS

- 1. ¿Por qué medios se canalizaron las PQR en ese atípico 2020 si los buzones respectivos en las sedes de las IPS fueron sellados?*
- 2. ¿Cuáles han sido los efectos de esta medida?*
- 3. ¿Cómo mide la EPS el impacto de las medidas de mejora adoptadas para la disminución de los PQR?*
- 4. Cómo califica la efectividad e impacto de los planes de mejora adoptados en el 2020?*

PREGUNTAS

5. *¿En las estadísticas PQR trimestrales se incluye la cuantificación de las PQR que llegan vía Supersalud?*
6. *¿Qué seguimiento realiza Aliansalud EPS a:*
 - *la relevancia de las respuestas,*
 - *a que éstas sean claras, de fondo y completas, y*
 - *a la provisión efectiva de los servicios que ocasionaron las PQR?*
7. *¿Cómo evalúa y asegura la EPS la validez estadística de las encuestas con las cuales se cuantifican los indicadores NPS?*

SOLICITUDES

- 1. Reubicar, restablecer y mantener la operación de los buzones de sugerencias/PQR en las sedes de Bienestar y Unidad Médica de Diagnóstico.*

Nota: en la sede Bienestar Chapinero (especialistas) el buzón correspondiente a PQR de Bienestar está habilitado, no así el correspondiente a Aliansalud que sigue sellado. De otra parte, su ubicación actual no facilita el acceso a los pacientes (generalmente se ven sillas de ruedas y otros implementos que dificultan acceder a ellos).

SOLICITUDES

2. Aclarar en la respuesta al usuario la aceptación o negación de la **PQR** recibida y en caso de negación dejar explícitas las razones para ello, toda vez que las quejas y los reclamos rechazados pueden referirse a la prestación de servicios de salud que eventualmente serán negados.

- QUEJA:** Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento de la EPS **conductas inadecuadas** por parte de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo.
- RECLAMO:** Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento de la EPS **deficiencias en la prestación de los servicios** que ofrece la entidad

SOLICITUDES

- 3. Proveer información al CCCS sobre las estadísticas PQR que se radican directamente en los buzones de las IPS por usuarios de Aliansalud*
- 4. Proveer información al CCCS sobre el avance de los indicadores que la Supersalud pide a Aliansalud y de los informes de cada IPS*