GESTION DE MEJORA CONTINUA		VIVA1A IPS
FORMATO DE ACTA DE REUNION		
CODIGO: **R-060-GMC**	PROCESO: **GESTION DE MEJORA CONTINUA**	
VERSION: **2**	FECHA DE ACTUALIZACION: **5 de Junio de 2017**	

ACTA 00

TEMA: Comité Alianza De Usuarios	**AÑO**	**MES**	**DÍA**
	2021	06	16
HORA INICIAL: HORA FINAL: LUGAR DE REUNION:			

AGENDA:	**CONVOCADOS:**
✓ Bienvenida a los asistentes ✓ Socialización de informes de gestión ✓ Objetivos ✓ Compromisos establecidos	Representantes: Alianza Usuarios Director medio Siau
FACILITADOR/MODERADOR:	**RESPONSABLE ACTA: Mileydys Rojas**

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA

Se realiza reunión con los representantes de la asociación de usuarios de la ips viva 1ª 1ª (Asovir 1ª), con el objetivo de trabajar en el desarrollo de los cronogramas de actividades del año 2021, sobre el despliegue de las políticas de participación social en salud, Resolución 2063 de 2017.

Se socializa información a los representantes de alianza de usuarios sobre los indicadores de p.q.r.s presentados en el mes de mayo 2021, encuestas de satisfacción (anexo informe comité evaluación e servicios mayo 2021).

Se concreta presente acta fijando compromisos de cumplimiento de actividades y acciones de mejora en lo correspondiente a indicadores de p.q.r.s, con los asistentes a la reunión, siendo aproximadamente a las 10:30 del día 16, del mes de junio del año 2021.

PLAN DE MEJORAMIENTO (SI APLICA)

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO Y/O ENTREGA		
		AÑO	MES	DIA
Programar reuniones mensuales para rendición de informes	Representantes alianza de usuarios.	2021	07	16
Socializar derechos y deberes de los usuarios	Representantes alianza de usuarios. Siau	20201	semanal	
Realizar socialización a usuarios, y colaboradores de las políticas de participación social en salud Resolución 2063	Representantes alianza de usuarios. Siau	2021	09	20

Escaneado con CamScanner

GESTION DE MEJORA CONTINUA		VIVA1A IPS
FORMATO DE ACTA DE REUNION		
CODIGO: **R-060-GMC**	PROCESO: **GESTION DE MEJORA CONTINUA**	
VERSION: **2**	FECHA DE ACTUALIZACION: **5 de Junio de 2017**	

ACTA COMITÉ EVALUACIÓN DE SERVICIOS –CES No. 001-2019

TEMA: Socialización comité evaluación de servicios.	**AÑO**	**MES**	**DÍA**
	2021	06	10
HORA INICIAL: HORA FINAL: LUGAR DE REUNION:			

AGENDA: Socialización comité de evaluación de servicios mes Mayo 2021.	**CONVOCADOS:** Director médico ips Asistente administrativo Bacterióloga ips Auxiliar siau
FACILITADOR/MODERADOR: Siau	**RESPONSABLE ACTA: Mileydys rojas**

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA

En el día de hoy nos reunimos los colaboradores del comité de evaluación de servicios, con el fin de socializar el consolidado de los indicadores de satisfacción y medición de p.q.r.s.f, del mes de Mayo, 2021.

PRINCIPALES MOTIVOS DE PQRS	Cuenta de MOTIVOS DE QUEJA
Cancelación de cita	2
Demora en la entrega de resultados de laboratorio	2
Error en base de datos	1
Inconformidad con la Respuesta recibida	1
Insatisfacción con el area asistencial por pertinencia	1
No asignación de cita	**16**
No atención de cita Programada	2
Oportunidad de Medicina Especializada	**5**
Oportunidad de procedimientos	1
Problema de comunicación	1
Solicitud autorizacion cita	1
Solicitud de Cambio de prestador	2
SOLICITUD DE CITA	**24**
Solicitud de Información	**6**
Solicitud de Paquete de historia clínica	**17**
Tele consulta - Demora en el contacto del profesional	**4**
Tele consulta - Demora en el envío de autorizaciones	**4**
Tele consulta - Demora en el envío de formulas	1
Tele consulta - No atención de cita programada	**26**

Escaneado con CamScanner

Total general	**117**

Dentro los motivos de p,q,r,s, durante el mes de Mayo se detallan los principales motivos de pqrs a continuación por atributo, o causa, vías de recepción (canal), y especialidad.

No asignación de cita (Accesibilidad)	**Cuenta de MOTIVOS DE QUEJA**
Quejas Asegurador	1
UROLOGIA	1
LÍNEA DIRECTA CON LA GERENCIA 018000 (TELEFONO)	15
CIRUGIA GENERAL	1
ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	1
GASTROENTEROLOGIA	4
NEUMOLOGIA PEDIATRICA	1
NEUROLOGIA PEDIATRICA	3
NUTRICION	1
ORTOPEDIA PEDIATRICA	1
OTORRINOLARINGOLOGIA	1
UROLOGIA	1
CIRUGIA GENERAL	1
Total general	**16**

De las anteriores p,q,r,s, se analiza el principal motivo de (accesibilidad), **No asignación de cita,** es por no disponibilidad de agenda inmediata de las especialidades requeridas.

Oportunidad de Medicina Especializada	**Cuenta de MOTIVOS DE QUEJA**
Quejas Linea con la Gerencia	**2**
ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	1
ORTOPEDIA ADULTO	1
PÁGINA WEB DE VIVA 1A (ESCRITO)	3
ALERGOLOGIA	1
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1
PEDIATRIA	1
Total general	**5**

De las anteriores p,q,r,s, se analiza el principal motivo de pqrs es por la **oportunidad** en el tiempo hábil de asignación de citas médicas especializadas, y sub-especializadas a los usuarios.

Escaneado con CamScanner

GESTION DE MEJORA CONTINUA		VIVA1A IPS
FORMATO DE ACTA DE REUNION		
CODIGO: **R-060-GMC**	PROCESO: **GESTION DE MEJORA CONTINUA**	
VERSION: **2**	FECHA DE ACTUALIZACION: **5 de Junio de 2017**	

SOLICITUD DE CITA	Cuenta de MOTIVOS DE QUEJA
LÍNEA DIRECTA CON LA GERENCIA 018000 (TELEFONO)	**6**
CIRUGIA GENERAL	1
ORTOPEDIA ADULTO	1
MEDICINA INTERNA	1
ORTOPEDIA ADULTO	1
ORTOPEDIA PEDIATRICA	1
OTORRINOLARINGOLOGIA	1
PÁGINA WEB DE VIVA 1A (ESCRITO)	**18**
CARDIOLOGIA	1
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA	1
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	2
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1
MEDICINA GENERAL	1
MEDICINA INTERNA	4
NUTRICION	1
ORTOPEDIA ADULTO	2
OTORRINOLARINGOLOGIA	3
TOMA DE MUESTRAS	1
UROLOGIA	1
Total general	**24**

De las anteriores p,q,r,s, se analiza el principal motivo de p.q.r.s, es por **solicitud de citas** médicas especializadas, sub especializadas, y no ofertadas, por canales no autorizados para el trámite de estos servicios. como son Call Cemter (**7292625**), Whatsapp web (**3178156476**), y pagina web www.viva1a.com.co

Escaneado con CamScanner

GESTION DE MEJORA CONTINUA		VIVA1A IPS
FORMATO DE ACTA DE REUNION		
CODIGO: **R-060-GMC**	PROCESO: **GESTION DE MEJORA CONTINUA**	
VERSION: **2**	FECHA DE ACTUALIZACION: **5 de Junio de 2017**	

Solicitud de Información	Cuenta de MOTIVOS DE QUEJA
ASEGURADOR	1
ADMISIONES Y AUTORIZACIONES	1
LÍNEA DIRECTA CON LA GERENCIA 018000 (TELEFONO)	1
CIRUGIA GENERAL	1
PÁGINA WEB DE VIVA 1A (ESCRITO)	4
ADMISIONES Y AUTORIZACIONES	2
ORTOPEDIA ADULTO	2
Total general	**6**

De las anteriores p,q,r,s, se analiza el principal motivo es por **solicitud de información** de citas médicas especializadas, autorizaciones de servicios administrativos.

Solicitud de Paquete de historia clínica	Cuenta de MOTIVOS DE QUEJA
ASEGURADOR	1
PEDIATRIA	1
LÍNEA DIRECTA CON LA GERENCIA 018000 (TELEFONO)	12
UROLOGIA	1
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA	1
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1
MEDICINA INTERNA	2
ORTOPEDIA ADULTO	3
PEDIATRIA	3
UROLOGIA	1
PÁGINA WEB DE VIVA 1A (ESCRITO)	4
NEUROLOGIA PEDIATRICA	1
ORTOPEDIA ADULTO	1
PEDIATRIA	2
Total general	**17**

De las anteriores p,q,r,s, se analiza el principal motivo es por **solicitud Paquete de historia clínicas,** de atenciones médicas realizadas a usuarios.

Escaneado con CamScanner

Teleconsulta - Demora en el contacto del profesional	Cuenta de MOTIVOS DE QUEJA
LÍNEA DIRECTA CON LA GERENCIA 018000 (TELEFONO)	**4**
MEDICINA INTERNA	2
ORTOPEDIA ADULTO	1
PEDIATRIA	1
Total general	**4**

De las anteriores p,q,r,s, se analiza el principal motivo de p.q.r.s, **Tele consulta - Demora en el contacto del profesional**, se contactaron a los pacientes programados fuera de la franja horaria que corresponde su tele consultas

Teleconsulta - Demora en el envío de autorizaciones (continuidad)	Cuenta de MOTIVOS DE QUEJA
ASEGURADOR	**1**
CIRUGIA GENERAL	1
LÍNEA DIRECTA CON LA GERENCIA 018000 (TELEFONO)	2
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1
OTORRINOLARINGOLOGIA	1
PÁGINA WEB DE VIVA 1A (ESCRITO)	**1**
DERMATOLOGIA	1
Total general	4

De las anteriores p,q,r,s, se analiza el principal motivo de p.q.r.s, **Demora en el envío de autorizaciones**, no se realizó envió oportuno de ordenamientos de usuarios a sus respectivos medios de recepción.

Escaneado con CamScanner

Teleconsulta - No atención de cita programada (accesibilidad)	Cuenta de MOTIVOS DE QUEJA
LÍNEA DIRECTA CON LA GERENCIA 018000 (TELEFONO)	**25**
ORTOPEDIA ADULTO	1
GASTROENTEROLOGIA	2
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	2
MEDICINA INTERNA	12
NEUROLOGIA PEDIATRICA	1
ORTOPEDIA ADULTO	3
OTORRINOLARINGOLOGIA	1
PEDIATRIA	3
PÁGINA WEB DE VIVA 1A (ESCRITO)	1
PEDIATRIA	1
Total general	**26**

De las anteriores p,q,r,s, se analiza el principal motivo de p.q.r.s, **Tele consulta - No atención de cita programada**, se realizaron revisiones de historias clínicas de atención de cada una de las solicitudes realizadas por los usuarios, se evidencia fueron contactados sin éxito ya que no respondieron llamadas realizas por parte de los especialistas.

En resumen para el mes de mayo 2021, se obtuvieron las siguientes p.q.r.s

Proceso	cantidad
Quejas (asegurador)	9
Quejas Línea con la Gerencia, PAGINA EB	57
Solicitudes Usuarios.	50
Sugerencias	1
Total	**117**

En el mes de mayo se cierra consolidado para un total (**66**), quejas, (**50**), solicitudes entre los cuales tenemos solicitud de citas médicas, información y envío de historias clínicas. y una sugerencia

Para lo anterior se hace seguimiento a cada una de las p.q.r.s.f, radicadas por usuarios a través de los diferentes canales de comunicación, asegurador (EPS), línea directa con la gerencia, Pagina web, y buzón de sugerencias. Se realiza la respectiva trazabilidad y

Escaneado con CamScanner

da respuestas a cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la institución de salud, y entes de salud.

Tipo de Queja	Tiempo de Máximo Respuesta
Quejas de servicios de acceso Directo (Programas Especiales, Promoción y prevención, medicina general y odontología)	1 días hábiles
Queja Supersalud Nurc	1 días hábiles
Queja Impacto Leve y Moderado	3 días hábiles
Queja Impacto Severo	2 días hábiles
Queja Entes de Control	3 días hábiles
Derecho de petición	3 días hábiles
Solicitudes asociación de usuarios	3 días hábiles
Queja Múltiple	5 días hábiles

La IPS viva 1ª, cuenta con una plataforma virtual llamada **PQR SYSTEM** software integral, por medio de la cual se radican todos los procesos pqrs tramitados por los usuarios, y se da respuesta directa a los requerimientos presentados por página web, o LÍNEA DIRECTA CON LA GERENCIA 018000 (TELEFONO).

Los trámites y respuestas a las quejas radicadas por Asegurador se emiten directamente al usuario, y asegurador (eps) mediante oficio escrito enviado a correo electrónico de los mismos.

En el mes de Mayo periodo 2021, se aplicaron (135), encuestas de satisfacción reflejándose los siguiente indicadores de satisfacción.

MES	NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	INDICADOR DE SATISFACCION
Mayo	**135**	**94,6%**

Anexo consolidado.

Dado lo anterior se cierra el ´presente acta siendo aproximadamente 12:00pm del mes

Escaneado con CamScanner

VIVA1A IPS	TABULACION DE ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS	Fecha de Actualizacion Junio de 2017 Version 1

Tabulacion de Encuestas correpondiente al mes de: _____ **Fecha de Tabulacion:** _____ **Sede:** _____

1. ¿Como calificaria su experiencia Global respecto a los servicios de salud que ha recibido a traves de su IPS?	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
	31	98	5	1	0
2. ¿Recomendaria a sus familiares y amigos esta IPS?	Definitivamente Si	Probablemente Si	Definitivamente No	Probablemente No	
	29	105	0	1	
3. ¿Conoce ud sus derechos y deberes como usuario del sistema de salud?	Si	No			
	125	10			
4. Marque cual de las siguientes opciones son algunos de sus deberes como usuario	a) Respetar la preferencia en la atención a los pacientes con discapacidad	b) Incumplir mi cita o llegar tarde a mis consultas programadas	c) Brindar un trato respetuoso y digno al personal asistencial y demás pacientes	d) a y c son correctas	
	53	2	70	10	
5. De las siguientes opciones cual cree ud, que es su Derecho como usuario de esta Ips:	a) Ser atendido con amabilidad y respeto	b) No se le entregue información clara de la cita solicitada	c) Recibir información completa y clara de su enfermedad y de cómo manejarla	d) Ninguna de las anteriores.	
	60	0	65	10	
6. ¿Como le parece las instalaciones de esta IPS en relacion a su limpieza y mantenimiento?	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
	57	75	3	0	0
7. ¿Cosidera que la infraestructura de su Ips es comoda, accesible y segura ?	Si	No			
	125	10			
8. ¿Durante la consulta se respeto su privacidad (visual y auditiva), dignidad y confidencialidad?	Si	No			
	125	10			
9. ¿ Considera que su ips se preocupa por preservar su intimidad y confidencialidad?	Si	Aveces	No		
	125	10	0		
10. ¿Como calificaria el trato del personal medico o asistencial que la atendio en su consulta?	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
	127	6	2	0	0
11. ¿Cual es su percepcion en cuanto a la calidez en el trato del personal administrativo de la ips?	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
	95	35	5	0	0
12. ¿Como ha sido el trato que recibio cuando llamo a solicitar su cita?	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
	95	38	2	0	0
13. ¿ Como se encuentra de su dolencia?	Bastante mejor	Mejor	Un Poco Mejor	Igual	Peor
	105	8	20	2	0
14. ¿ Como ha sido la informacion que ha recibido acerca de su tratamiento y estado de salud?	Optima	Adecuada	25	Insuficiente	Nula
	115	15	5	0	0
15. ¿ Considera que tiene facil acceso a los servicios de salud requeridos?	Si	Aveces	No		
	100	25	10		

Escaneado con CamScanner

RESUMEN DE LA PERSEPCION DEL USUARIO, RECOPILADA EN ENCUESTA DE SATISFACCION MAYO 2021

SATISFACCION GLOBAL	NT	% SATISFAC	%INSATISFA	TOTAL
	135	95,6%	4,4%	100,0%
	NT	% SATISFAC	%INSATISFA	TOTAL
	135	99,3%	0,7%	100,0%
DERECHO Y DEBERES	NT	% CONOCE	% DESCONOC	TOTAL
	135	92,6%	7,4%	100,0%
	NT	% CONOCE	% DESCONOC	TOTAL
	135	98,5%	1,5%	100,0%
	NT	% CONOCE	% DESCONOC	TOTAL
	135	92,6%	7,4%	100,0%
INFRAESTRUCTURA HUMANIZADA	NT	STRUCTURA HU	RMIDAD INFRAES	TOTAL
	135	97,8%	2,2%	100,0%
	NT	STRUCTURA HU	RMIDAD INFRAES	TOTAL
	135	92,6%	7,4%	100,0%
	NT	STRUCTURA HU	RMIDAD INFRAES	TOTAL
	135	92,6%	7,4%	100,0%
	NT	SERVA SU INTIM	PRESERVA SU IN	TOTAL
	135	92,6%	7,4%	100,0%
TRATO HUMANIZADO	NT	% HUMANIZACIO	DESHUMANIZACI	TOTAL
	135	98,5%	1,5%	100,0%
	NT	% HUMANIZACIO	DESHUMANIZACI	TOTAL
	135	96,3%	3,7%	100,0%
	NT	% HUMANIZACIO	DESHUMANIZACI	TOTAL
	135	98,5%	1,5%	100,0%
	NT	% HUMANIZACIO	DESHUMANIZACI	TOTAL
	135	83,7%	16,3%	100,0%
	NT	% HUMANIZACIO	DESHUMANIZACI	TOTAL
	135	96,3%	3,7%	100,0%
ACCESO	NT	% ACCESO	% NO ACCESO	TOTAL
	135	81,5%	18,5%	100,0%

94%	6%

Escaneado con CamScanner

GESTION DE MEJORA CONTINUA		VIVA1A IPS
FORMATO DE ACTA DE REUNION		
CODIGO: **R-060-GMC**	PROCESO: **GESTION DE MEJORA CONTINUA**	
VERSION: **2**	FECHA DE ACTUALIZACION: **5 de Junio de 2017**	

FIRMAS ASISTENTES:

ACTA DE REUNIÓN No.

CONVOCADOS/ASISTENTES			
Nombre	**Cargo/Dependencia**	**Asistencia**	**Firma**
José Pinadeneiro P	Vocal.		José Pinadeneiro
Adriana Corzo	Presidente		Adriana Corzo
Dencris Cerrel	Director Medico		[illegible]
Mileydys Lopez	Siau		Mileydys Lopez

Escaneado con CamScanner