

Acta de Reunión o Evento Institucional



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

| | | | |
|---------------------------|---|------------------------------------|-------------|
| No | Fecha | Hora de Inicio | Hora de Fin |
| 4 | Mayo 8 de 2018 | 10:30 am | 12:20 pm |
| Lugar: | Dirección de Sede | Sede: | Bogotá |
| Asunto o Tema a Tratar: | Sesión 04 Comité Administrador de Sede Bogotá | | |
| Convocada o Liderada por: | | | |
| Nombre | | Área - Dependencia | |
| Dra. Olga Murillo Rojas | | Directora de Sede (Secretaria CAS) | |

| | |
|---|--|
| Objetivo de la Reunión | |
| Presentar gestión de la prestación de servicios de salud de la Sede Bogotá. | |
| Orden del Día | |
| 1. | Verificación de quorum |
| 2. | Lectura y aprobación del acta 2 |
| 3. | Asuntos del señor vicerrector |
| 4. | Asuntos de la Dirección de Sede |
| 5. | Asuntos de los integrantes |
| 6. | Varios |
| Asuntos Tratados | |
| 1. | Verificación del quórum A las 10:30 a.m. se verifica el quórum y se da inicio a la sesión 4 del Comité Administrador de la sede del año 2018. Se deja constancia que la Prof. Gladys Aminta Mendoza Barón preside como delegada por el Sr. Vicerrector de Sede Bogotá, delegación con fecha de 8 de Mayo de 2018. El Prof. Carlos Sarmiento informa, por correo electrónico, que no asistirá a esta sesión en razón a que su delegación llegó a su fin, por el cambio de rectoría. |
| 2. | Lectura y aprobación acta 2 Se aprueba el acta 2 por los integrantes con las observaciones del Sr Pineda. |
| 3. | Asuntos de la delegada del Sr Vicerrector No hay asuntos pendientes |
| 4. | Asuntos de la Dirección de Sede a. <i>Oportunidad en los servicios de salud.</i> |



| MEDICINA GENERAL | DISPONIBILIDAD | FECHAS DISPONIBLES | OBSERVACION |
|------------------|---------------------------|------------------------|-------------|
| MGR | MEDICINA GENERAL | Apartir del 10/05/2018 | |
| ODG | ODONTOLOGIA | Apartir del 08/05/2018 | |
| OHO | HIGIENE ORAL | Apartir del 15/05/2018 | |
| OPR | PERIODONCIA | Apartir del 08/06/2018 | RED EXTERNA |
| OEN | ENDODONCIA | Apartir del 29/05/2018 | RED EXTERNA |
| OVC | VALORACION CIRUGIA | Apartir del 09/05/2018 | RED EXTERNA |
| OCR | CIRUGIA ORAL | Apartir del 28/05/2018 | RED EXTERNA |
| OPE | ODONTOPEDIATRIA | Apartir del 09/05/2018 | |
| PPS | PSICOLOGIA | Apartir del 22/05/2018 | RED EXTERNA |
| PTF | TERAPIA FISICA | Apartir del 08/05/2018 | RED EXTERNA |
| TP4 | EJERCICIO FISICO 1ERA VEZ | Apartir de 25/05/2018 | |
| TP4 | EJERCICIO FISICO CONTROL | apartir del 10/05/2018 | |
| MEG | GERIATRIA | Apartir del 07/05/2018 | RED EXTERNA |
| MOG | GINECOLOGIA | Apartir del 09/05/2018 | RED EXTERNA |
| NUT | NUTRICION 1ERA VEZ | Apartir del 28/05/2018 | RED EXTERNA |
| NUT | NUTRICION CONTROL | Apartir del 02/06/2018 | RED EXTERNA |
| MES | PSIQUIATRIA | Apartir del 22/05/2018 | RED EXTERNA |
| PEN | ENFERMERIA | Apartir del 07/05/2018 | |
| MEP | PEDIATRIA | Apartir del 22/05/2018 | RED EXTERNA |
| MPP | MEDICINA CRONICA | Apartir del 09/05/2018 | |
| POP | OPTOMETRIA | Apartir del 21/05/2018 | RED EXTERNA |

La Dra. Murillo expone la oportunidad de citas con corte al 10 de mayo de 2018, la cual está relacionada en el cuadro anterior.

b. Funcionamiento call center

La Dra. Murillo indica que a partir del día 20 del mes de marzo de 2018, comenzó a funcionar el Call Center de UNISALUD, inicialmente con dos agentes telefónicos y uno en ventanilla que continúa dando atención personalizada, aclarando que esta atención por ventanilla se garantizara mientras no se cuente con la suficiente adherencia de la solicitud de las citas por teléfono. Adicionalmente informa que se está adelantando la contratación para otro agente telefónico, el cual comenzará sus actividades a mediados del mes de mayo.

Con relación a las estadísticas de citas médicas asignadas por teléfono vs ventanilla, a partir del mes de marzo de los corrientes la relación se está invirtiendo, es así como desde marzo se asignaron telefónicamente 5.182 vs 4.691 por ventanilla y en los primeros días de abril 1.941 por vía telefónica vs 320 en ventanilla.

De lo anterior se infiere que el proceso de interiorización por parte de los usuarios de la herramienta tecnológica del Call Center está obteniendo niveles de aceptación cada vez mayores. La Prof. Rosibel solicita número de call center y correo electrónico para cancelación de citas médicas. Dra. Murillo indica que 3165240 ó 3165000 extensión 18801. Correo electrónico es unicitas@unal.edu.co con seis horas de anticipación los siete días a la semana.

Comentarios de los integrantes:

El Sr Pineda pregunta si el número de personas que están atendiendo en la ventanilla cubre la demanda de los usuarios. La Dra. Murillo indica que se está evaluando la adherencia inicialmente.

La Prof. Rosibel indica que la ventanilla es indispensable, sugiere que se deje siempre atención presencial.

La Prof. Aminta indica que se esté evaluando el servicio, mes a mes, y se presente en el comité de sede dicho informe para hacer seguimiento a la funcionalidad de call center. La Prof. Rosibel. Indica que hay que medir las dinámicas posteriores a la implementación de estas estrategias con la satisfacción del usuario.

c. Unisalud Virtual

La Dra. murillo comenta que la adherencia a este proceso ha sido lenta. Presenta las cifras gestionadas hasta el momento evidenciándose que, pese a que los usuarios pensionados no son muy diestros en el manejo de la tecnología, su participación es del 23% y de los activos el 77%, siendo la meta con estos últimos de 100%, para lo cual se está trabajando de diferentes maneras (difusión de la herramienta por el post-master, por carteleras, capacitaciones y desde las ventanillas) para incentivar el uso de la herramienta por esta población que es la que cuenta con los recursos técnicos, desde sus



puestos de trabajo, para hacerlo. Actualmente la oportunidad de respuesta on line está a tres días.

En el siguiente cuadro se muestra el total de solicitudes recibidas hasta la fecha, a través de esta herramienta.

| PRIORIDADES | CANTIDAD | % |
|-----------------------------------|-------------|------|
| CONTROL | 482 | 34,9 |
| CONSULTA PRIMERA VEZ | 396 | 28,7 |
| PROCEDIMIENTOS Y AYUDAS DX | 297 | 21,5 |
| TERAPIAS | 104 | 7,5 |
| RENOVACION ORDENES TERAPIAS TORAL | 43 | 3,1 |
| CAMBIO DE PROVEEDOR | 37 | 2,7 |
| MEDICAMENTOS | 16 | 1,2 |
| ELEMENTOS ORTOPEDICOS | 6 | 0,4 |
| TOTAL | 1381 | |

La Prof. Aminta indica que es importante hacer un tutorial del uso del aplicativo y hacer una difusión amplia para lograr la adherencia y sugiere que se active también la cédula del beneficiario al igual que la del cotizante para mayor facilidad. Sugiere se haga un reconocimiento de las diferentes herramientas con que cuenta la Universidad para buscar la posibilidad de mejorar Unisalud Virtual. La Dra. Murillo propone una reunión el próximo miércoles 16 de mayo con el Ingeniero de Unisalud a las 9:00 am.

El Sr. Villamizar expresa preocupación por la suspensión de los servicios en la clínica Palermo. El Sr Pineda indica que es preocupante dada la ubicación geográfica de la clínica pues perjudica a gran parte a los usuarios. la Dra. Murillo informa que los servicios que presta Palermo se tienen contratados con la Corporación Hospital Universitario, agrega que con la Clínica Palermo se presentaron manifestaciones de insatisfacción por oportunidad y barreras de atención, además, se proyectaba una prórroga considerando la ejecución informada por el contratista, la cual reportaba un saldo suficiente para realizar una prórroga, saldo que finalmente no estaba disponible al ser revisada la facturación. El Sr Villamizar indica que en la Corporación se tiene muchas dificultades con la oportunidad en citas. la Dra. Murillo indica que el área de Atención al usuario de Unisalud está realizando un acompañamiento para la solicitud de las citas y ha funcionado; invita a acercarse a ésta oficina para obtener ayuda.

El Sr Pineda indica que la atención en la corporación es muy inoportuna, argumenta que en tres solicitudes de servicio ha tenido que esperar más de dos horas y en una oportunidad debió cancelar la cita porque no podía esperar. La Dra. Murillo, indica que en vista de las solicitudes reiteradas, se revisará la posibilidad de contratar nuevamente con la Clínica Palermo.

d. Inasistencia de citas

Dra. Murillo expone la inasistencia a citas, indicando preocupación por el frecuente incumplimiento por parte de los usuarios.

| SANCION ECONOMICA | | | |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------------|
| CONSULTA | 2017 | 2018 | % 2017 Vs 2018 |
| TERAPIA FISICA SESION | 193 | 250 | -30 |
| VALORACION FISICA | 97 | 76 | 22 |
| OPTOMETRIA | 80 | 100 | -25 |
| ORTOPTICA | 26 | 72 | -177 |
| ODONTOLOGIA | 525 | 534 | -2 |
| PSICOLOGIA | 33 | 40 | -21 |
| NUTRICION | 57 | 57 | 0 |
| TOTAL | 1011 | 1129 | -12 |

| SANCION PEDAGOGICA | | | |
|------------------------|-------------|------------|----------------------|
| CONSULTA | 2017 | 2018 | % 2017 Vs 2018 |
| MEDICINA GENERAL | 624 | 516 | 17 |
| ENFERMERIA | 114 | 102 | 11 |
| GINECOLOGIA | 85 | 85 | 0 |
| GERIATRIA | 210 | 158 | 25 |
| PEDIATRIA | 62 | 36 | 42 |
| PSIQUIATRIA | 20 | 19 | 5 |
| ASESORIA FARMACOLOGICA | 0 | 20 | * |
| PSICO-SOCIAL | 0 | 29 | * |
| DETECCION DEL RIESGO | 0 | 31 | * |
| TOTAL | 1115 | 996 | 11 |



Costos por multas de citas incumplidas

| MULTAS PRIMER TRIMESTRE | 2017 | 2018 | % |
|-------------------------|--------------|--------------|----|
| VALOR TOTAL | \$21.290.500 | \$19.590.200 | 8 |
| VALOR RECAUDADO | \$9.599.598 | \$4.260.733 | 56 |

Hace un llamado para que se informe a cada cuerpo colegiado, liderado por cada uno de los integrantes, para que desde allí también se concientice a los usuarios en la importancia del cumplimiento de las citas médicas. Informa que desde Unisalud se hace la gestión de la sanción pedagógica que consiste en firmar un compromiso para no volver a incumplir y la sanción económica se verifican bases de datos y se envían correo electrónico en donde se informa el estado de cuenta de cada usuario.

Comentario de los integrantes

El Sr. Mejía, propone que se hagan llamadas para recordar las citas ya que hay muchos pensionados que tienen problemas de memoria.

El Sr Pineda indica que el reporte frente a las multas por inasistencia es preocupante, y observa que las multas pedagógicas no se han diseñado por parte de Unisalud y que puede ser por eso que no tiene impacto según las cifras. Sugiere que las campañas deben ser más importantes que las multas y propone implementar nuevas estrategias para que disminuya la inasistencia. Manifiesta que las propuestas y sugerencias que él hace, son en representación de la comunidad que lo delega. Es importante que se tenga en cuenta que sus comentarios son las necesidades del grupo representado.

La Prof. Rosibel, indica que la parametrización del sistema no permite que atiendan al usuario cuando llegan sobre el tiempo. La Dra. Murillo indica que el tiempo de la agenda es muy justo por ende es problemático reasignar la cita para el mismo día, sin embargo, si el médico directamente da la opción, se reasigna la cita para el final de la jornada del profesional. La Prof. Rosibel, indica que las sanciones pedagógicas deben ser más claras, los usuarios no tienen conocimiento de las mismas, hay desconocimiento de sus derechos y deberes.

5. Asuntos de los integrantes

El Sr. Pineda, realiza las siguientes observaciones al informe de gestión, presentado en la sesión 3, en la cual se realizó la rendición de cuentas:

Indica que para él la palabra estrategia es muy repetitiva en el informe, comparada con las acciones que verdaderamente son estratégicas que se desarrollan.

En cuanto al informe de cambio de equipos de cómputo pregunta ¿quién dio el concepto de obsolescencia? La Prof. Aminta, indica que se debe contar con el aval de la OTIC para llevar a cabo esta acción. La Dra. Murillo ratifica la respuesta y agrega que no solo para declarar en obsolescencia si no para realizar la compra de los equipos se debe contar con un visto bueno de la OTIC por normatividad interna. El Sr. Pineda manifiesta su inquietud por la salida de servicio de una cantidad importante de sillan (en buen estado) de Unisalud, a lo cual la Doctora Murillo le responde que se sacaron del servicio por requerimientos o recomendaciones de Salud Ocupacional. Adicionalmente le aclara que esas sillan se entregaron a una sala en el edificio Uriel.

El Sr Pineda indica que en cuanto a la presentación de las cifras de los planes de mejora no está de acuerdo con las acciones preventivas implementadas, pues se observa que una baja estadística significativa se hace ver como una ganancia.

En cuanto a la diapositiva donde se hace una relación de Afiliados cotizantes vs beneficiarios, se debe revisar la operación aritmética, pues el resultado de la misma es el inverso del que se muestra.

Solicita se revise el cuadro donde se muestra las enfermedades por grupos etarios, pues los porcentajes de cifras registran incoherencias. Igualmente manifiesta su preocupación con relación al aumento de la población afectada por "glisemiantes".

En cuanto a la diapositiva de contratación de nuevos profesionales, observa que esta contratación no está dando la mejora esperada pues el propio informe muestra una mejora del 1%, cifra completamente insignificante teniendo en cuenta el gasto implementado en esas contrataciones. De la misma manera indica que hay un compromiso de adecuación de puestos de trabajo y aún no se ha resuelto. La Dra. Murillo indica que para el tema de los elementos para los puestos de trabajo la universidad no los provee. El Sr Pineda indica que no se refiere a los elementos, que son otros compromisos que se los dirá personalmente.



1.25.37.

A punto seguido el Sr. Pineda denuncia que en Unisalud existen dificultades en el clima laboral, tema que es ampliamente debatido por todos los participantes. Con respecto a este mismo tema, propone abrir el espacio de "Hablemos de Unisalud", como un espacio dialógico donde se permita que cada trabajador diga lo que piensa o siente. Indica que en el momento la gente tiene miedo por el clima laboral existente, la gente se queda callada por temor. Indica que el tema de clima es inquietud de varios trabajadores Unisalud. Sugiere que se puede mejorar para que redunde en una mejora en la prestación del servicio. La Prof. Rosibel indica que frente al ambiente laboral hay que surtir el debido proceso, existen protocolos que se deben activar en su momento. El Prof. Oliveros indica que la oficina de bienestar está apoyando estos procesos, indica que ya están los protocolos para que hagan uso de ellos. La Prof. Aminta hace una invitación para que se utilicen los debidos protocolos.

La Prof. Rosibel sugiere que el informe de gestión sea más enfocado a la salud no a la gestión, que haya más datos relevantes de que se enferman los usuarios, estadísticas que puedan impactar en los usuarios. Que sea un informe más caracterizado menos general. Indica que frente a la comunicación de la contratación no le es clara la información pues se filtra por otros lados, sería mejor que se expusiera en éste comité, solicita que el CAS sea un comité de acompañamiento de la gestión de Unisalud. Solicita acuerdos 01 y 02. La Dra. Murillo informa que se encuentran publicados en la página web al igual que todos los contratos.

El Sr Villamizar pregunta por la obra de los baños, Dra. Murillo indica que se inició la obra el fin de semana pasado, está en ejecución. La Dra. Murillo le solicita al señor Pineda que le envíe las observaciones puntuales, expuestas por él, del informe de gestión 2017, para realizar los ajustes pertinentes.

6. Varios

No hay varios.

Asistentes o Ver Lista de Asistencia

| Nombre | Área y Cargo | Firma |
|-----------------------------------|---|-------|
| Prof. Gladys Aminta Mendoza Barón | Delegada Vicerrector (Presidente) | |
| Prof. Oscar Oliveros | Delegado del Rector | |
| Prof. Ariel Ruiz | Representante de Decanos | |
| Dra. Olga Aurora Murillo | Directora de Sede Unisalud Bogotá (Secretaria) | |
| Sr. Jaime Pineda | Representante de Funcionarios administrativos activos y trabajadores oficiales activos. | |
| Prof. Miguel Ángel Mejía | Representante de docentes pensionados | |
| Sr. José Villamizar | Representante de administrativos pensionados | |
| Prof. Rosibel Prieto | Representante de profesores activos. | |

| | | |
|---|--|---|
| Responsable Elaboración del Acta: | ANGELA CONSTANZA ANGEL VALERO | |
| Nombre y Firma del Responsable o Líder de la Reunión: | GLADYS AMINTA MENDOZA BARÓN Presidente (delegado) | OLGA AURORA MURILLO ROJAS Secretario |