

LA OPINIÓN DE NUESTRO USUARIOS SI CUENTA

PQRS – MANIFESTACIONES

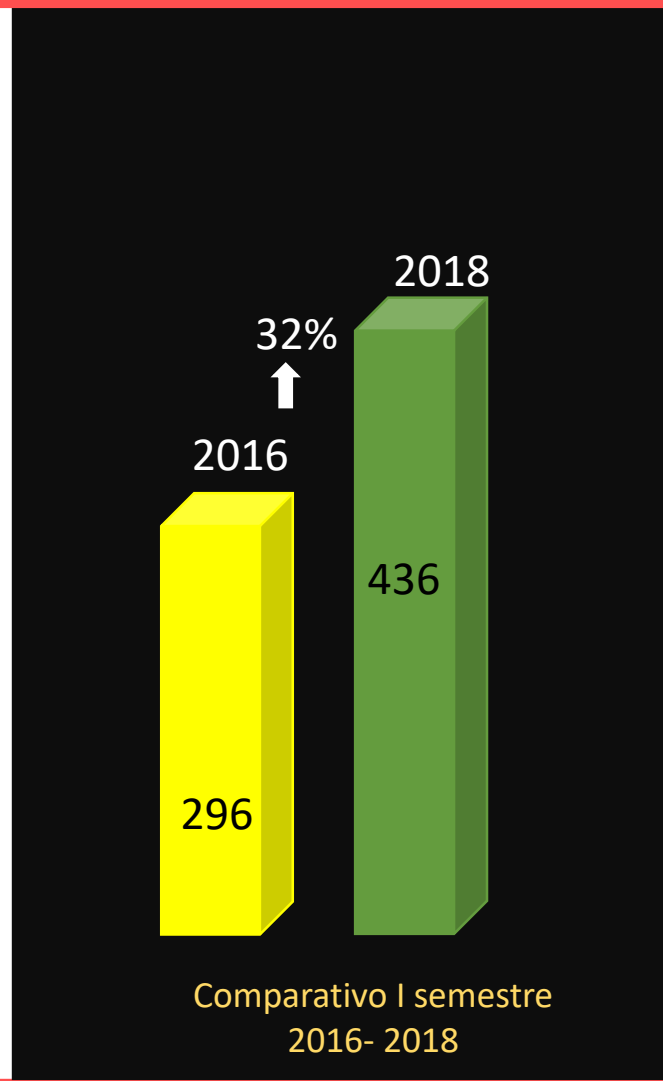
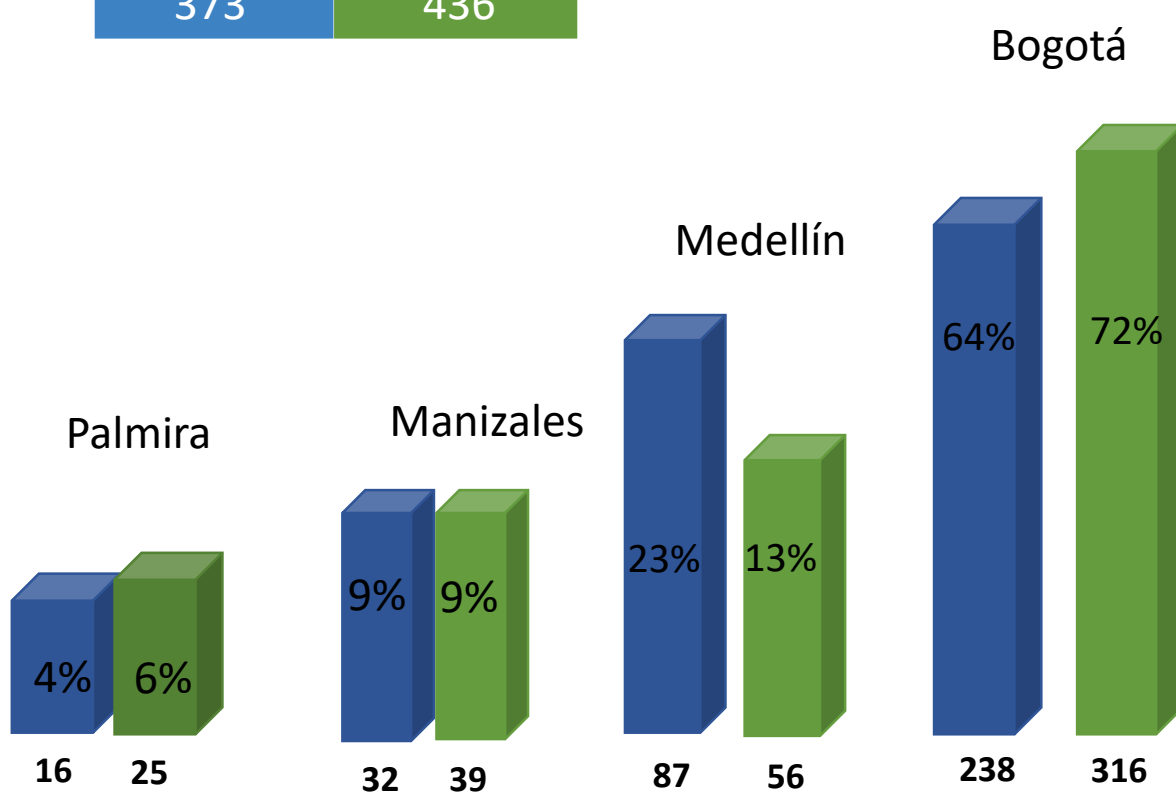
I y II TRIMESTRE
2018



Consolidado Nacional de manifestaciones I semestre

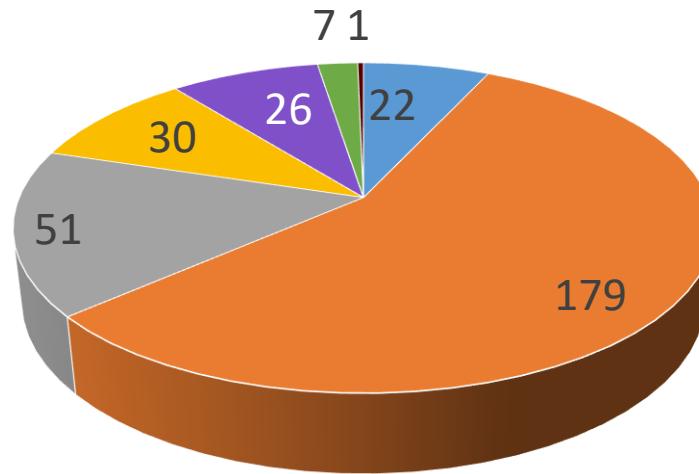
Total Manifestaciones PQRYS

2017	2018
373	436



Tipo de manifestación I - semestre x sedes

Bogotá



■ Quejas

■ Reclamos

■ Solicitud de información

■ Sugerencias

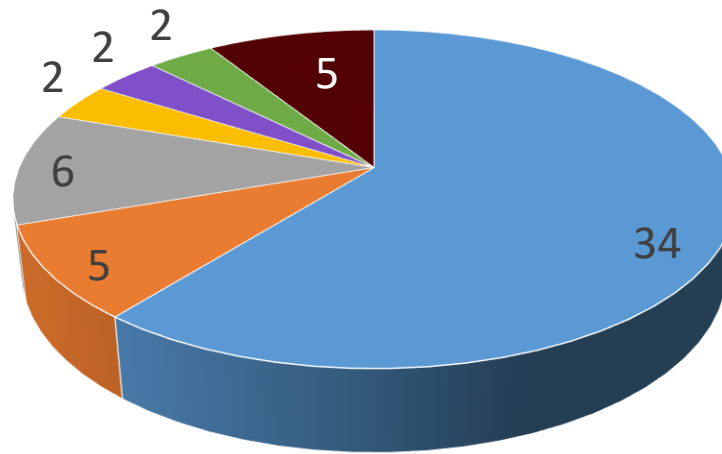
■ Felicitaciones

■ Derechos de petición

■ Otras

Tipo de manifestación I - semestre x sedes

Medellín



■ Quejas

■ Sugerencias

■ Otras

■ Reclamos

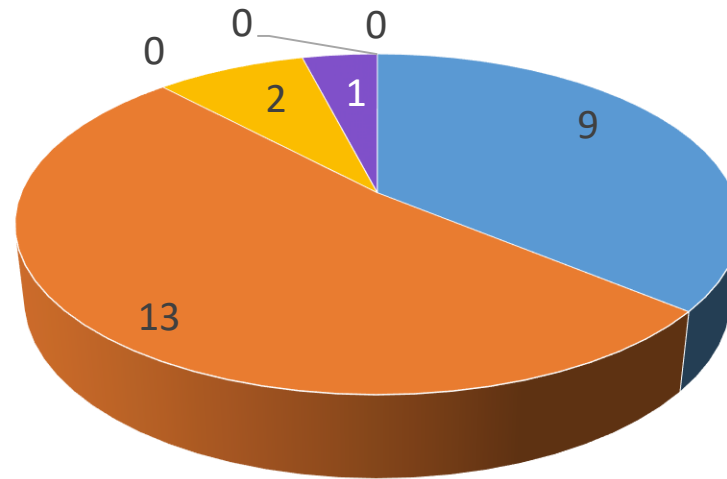
■ Felicitaciones

■ Solicitud de información

■ Derechos de petición

Tipo de manifestación I - semestre x sedes

Palmira



■ Quejas

■ Reclamos

■ Solicitud de información

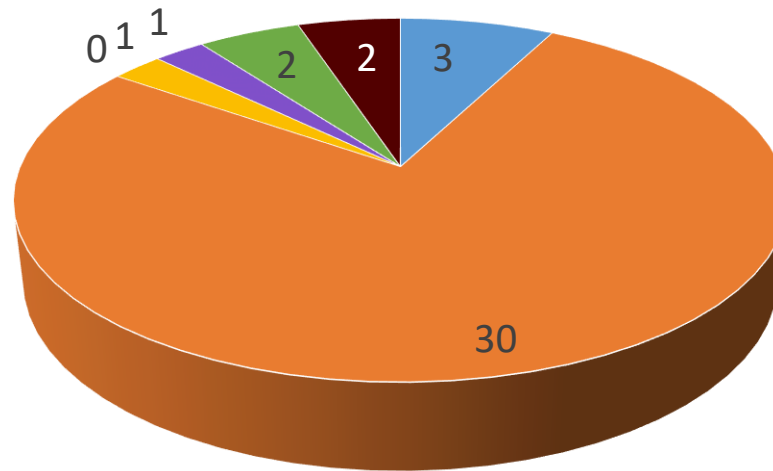
■ Sugerencias

■ Felicitaciones

■ Derechos de petición

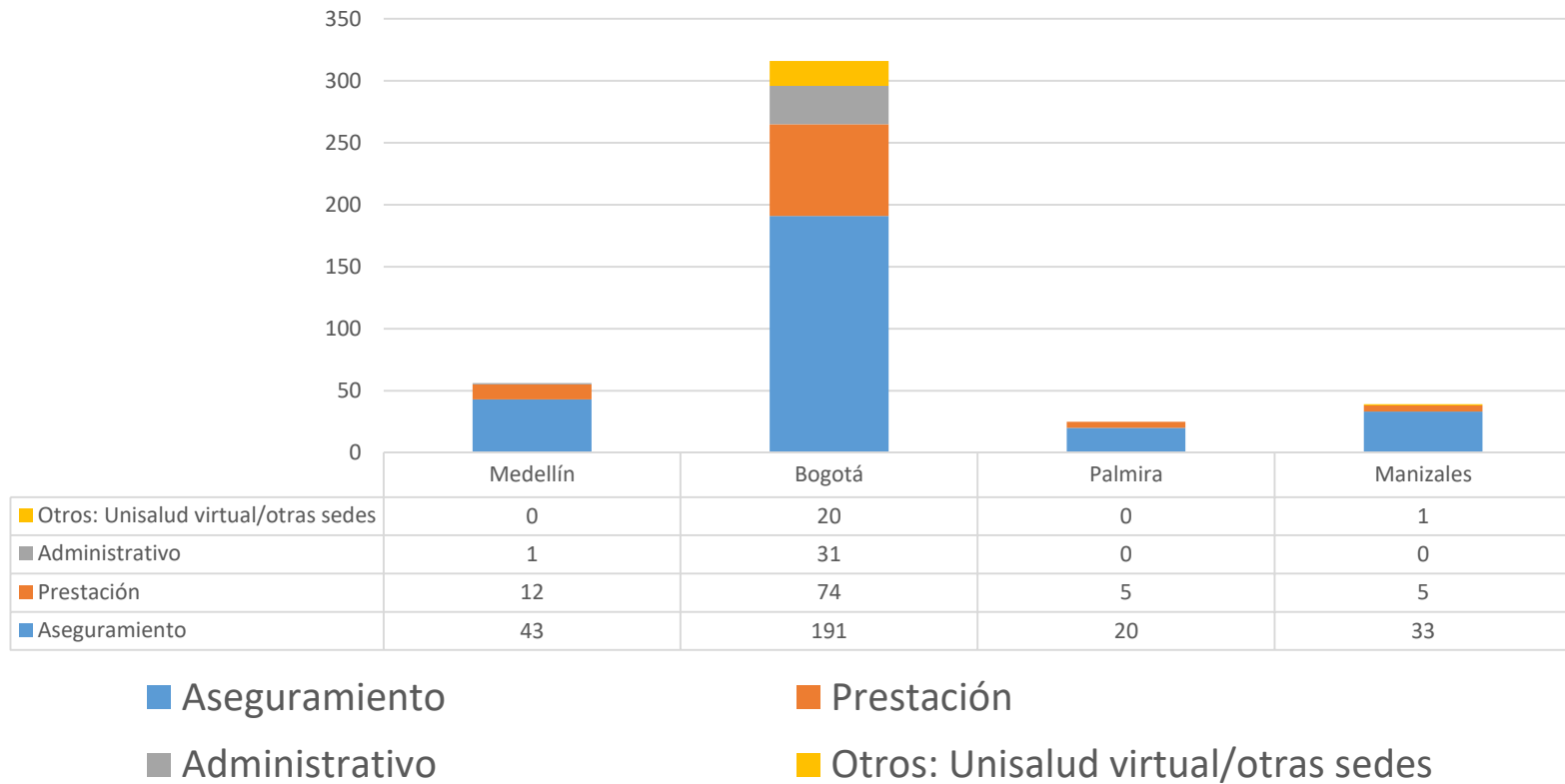
■ Otras

Manizales



- Quejas
- Reclamos
- Solicitud de informaciòn
- Sugerencias
- Felicitaciones
- Derechos de peticiòn
- Otras

Manifestaciones por proceso



Manifestaciones más frecuentes a nivel nacional I semestre

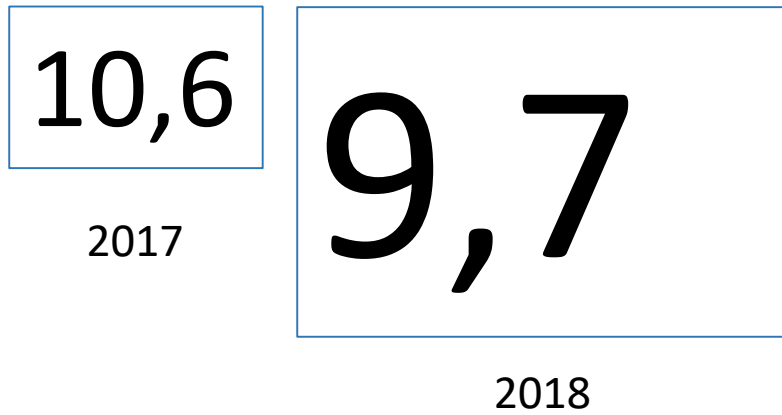
Manifestaciones frecuentes	Acción realizada o plan de mejora	Sede
<p>Servicio de Autorizaciones: tiempo de atención y pago virtual.</p> <p>2. Demora en la atención de la ventanilla de Autorizaciones</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar los tiempos de entrega de las autorizaciones de Unisalud Virtual, a implementar en el mayo. 2. Incentivar y fortalecer el uso del aplicativo UNISALUD VIRTUAL- 3. La Gerencia Nacional informa que en la próxima reunión de la JDN socializara a los integrantes de la junta la propuesta del pago virtual en línea, previos estudios realizados. 	Bogotá
<p>Red externa: Corporación salud un-</p> <p>Dificultades de comunicación y oportunidad de consulta con las diferentes especialistas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unisalud se reunirá con la Corporación Salud UN, con el objetivo de socializar las manifestaciones y poder generar un plan de mejora. 2. Desde atención al usuario se gestiona con la IPS o se realiza cambio de prestador. 	Bogotá
<p>Servicio de citas medicas: demora en el servicio de atención telefónica.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendiente la contratación de un cuarto agente para el servicio de citas medicas. 2. Con el fin de recordar al usuario la información correspondiente a la cita, se están realizando cotizaciones para el envío de mns de texto al numero de celular registrado y de igual forma esta evaluando la posibilidad del envío información por email. 	Bogotá
<p>3. Demora en la prestación de los servicios: por dificultades con los códigos CUPS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Envío de las autorizaciones a correo electrónico del usuario, previa autorización del mismo 	Bogotá

Manifestaciones más frecuentes a nivel nacional

I semestre

Manifestaciones frecuentes	Acción realizada o plan de mejora	Sede
Falta de oportunidad en citas Red adscrita	Seguimiento a la Oportunidad de las IPS de red.	Medellín
Queja por actitud personal Unisalud	Realizar capacitaciones enfocadas a humanización del servicio.	Medellín
Inconformidad atención en hospital de la red	Realizar evaluación de las instituciones de la red de prestadores de servicios de salud de manera anual, y socializar en reuniones de seguimiento y retroalimentación de casos específicos.	Medellín
1- Cuatro usuarios de Unisalud manifiestan su inconformidad con la oportunidad en la entrega de los resultados de los laboratorios.	El Laboratorio Echavarría comenta que se les presentó un inconveniente con la sede ubicada en la Clínica las Camelias, debido a ello las muestras tomadas en la ciudad de Manizales fueron trasladadas a la ciudad de Bogotá, y a pesar de las medidas tomadas la oportunidad de algunas pruebas se vio afectada por el traslado y el procesamiento de las mismas, relatan que ya tomaron las medidas pertinentes para que la entrega de los resultados de las muestras, a partir del 1 de abril sean entregadas con oportunidad.	Manizales

Promedio



Ciudad	2017	2018
Bogotá	11,5	10,4
Medellín	8,5	8,84
Manizales	12	13
Palmira	11	6,5

Días

Conclusiones

- Existe una tendencia al crecimiento de las manifestaciones de los usuarios que se relaciona con la facilidad de gestionar las manifestaciones a través de medios electrónicos.
- A nivel nacional aseguramiento, es el proceso de motiva mayor cantidad de manifestaciones y se relaciona directamente con la red externa y con el proceso de autorizaciones.