



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Proyecto **cultural y colectivo** de nación

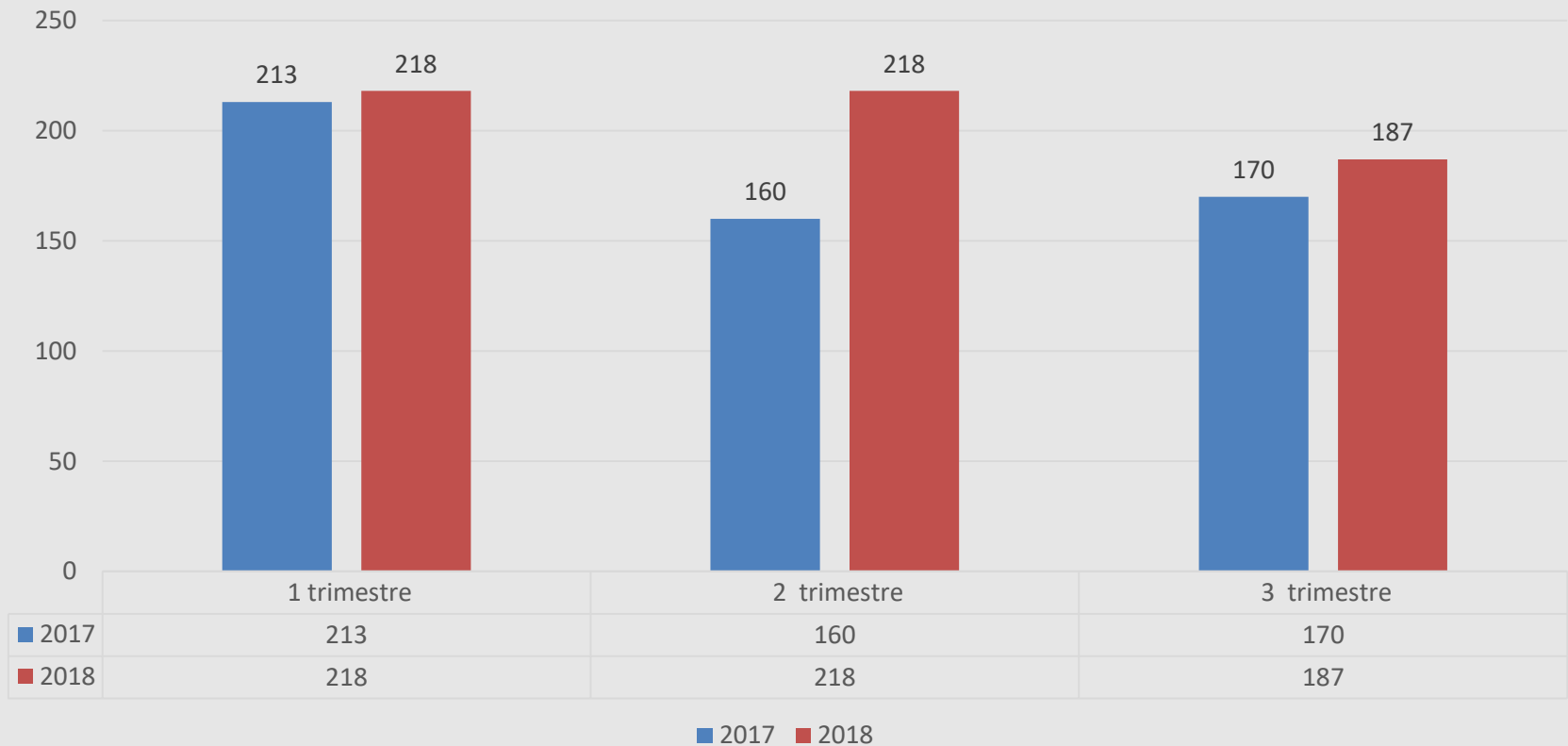
MANIFESTACIONES

III Trimestre

UNISALUD

Universidad Nacional de Colombia
Proyecto **cultural y colectivo** de nación

Comparativo total manifestaciones a nivel nacional

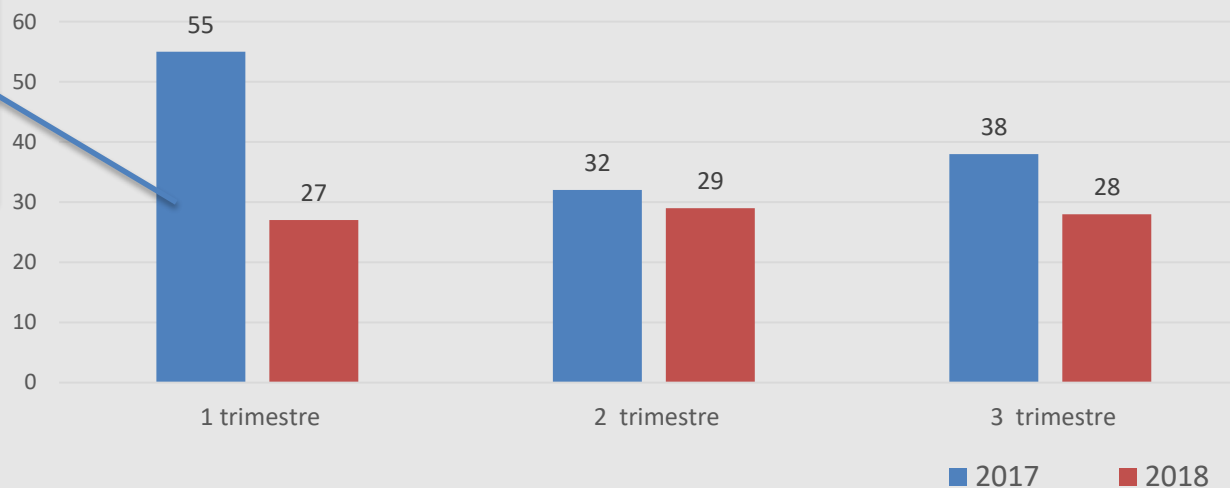


543

623

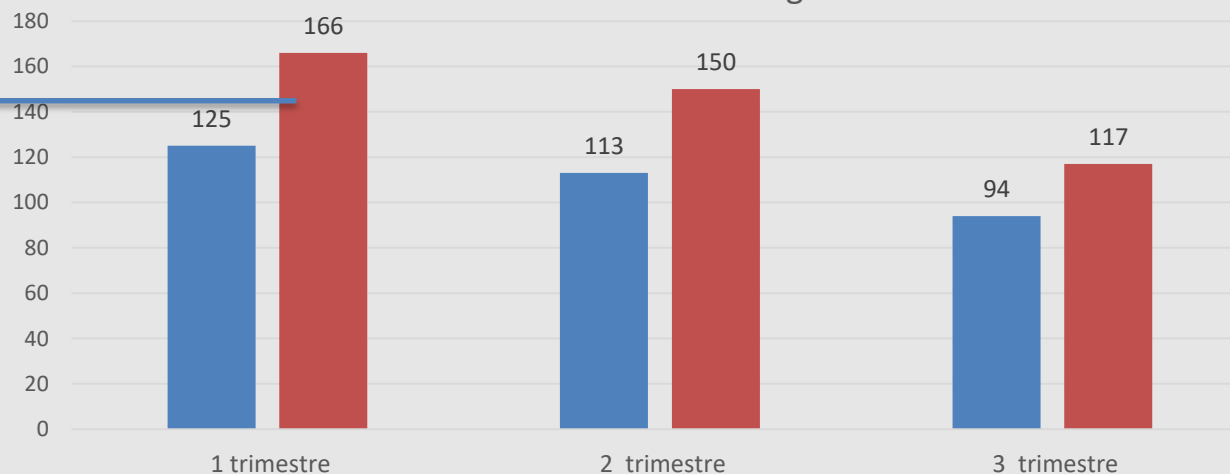
Pico alto:
Relacionado con
farmacia. Entra a
funcionar
Colsubsidio durante
el primer trimestre

Total manifestaciones Medellín



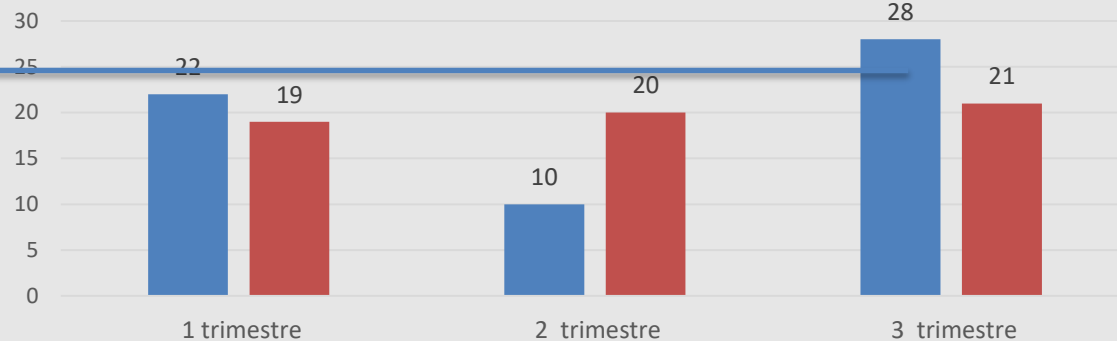
Pico alto:
Relacionado con:
autorizaciones
(tiempo de espera
en ventanilla) y red
adscrita

Total manifestaciones Bogotá



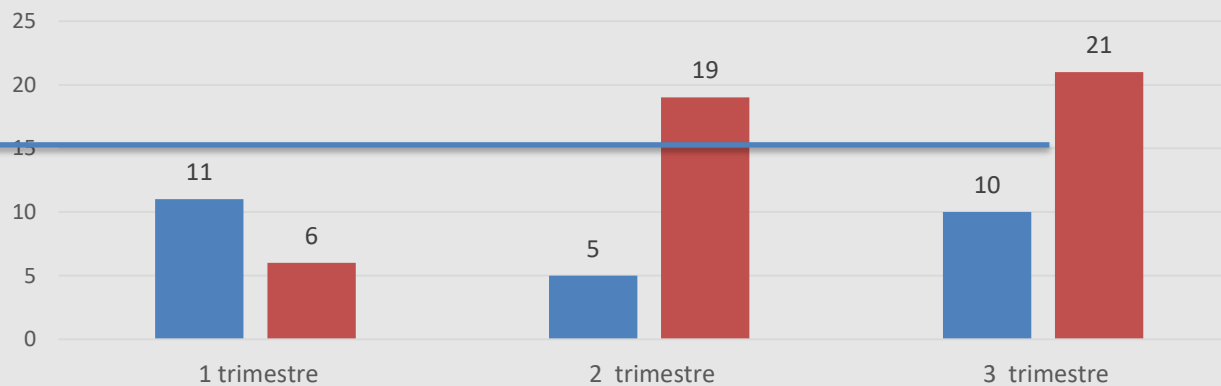
Pico alto:
Pico
relacionado
con Red
Externa

Total de manifestaciones Manizales



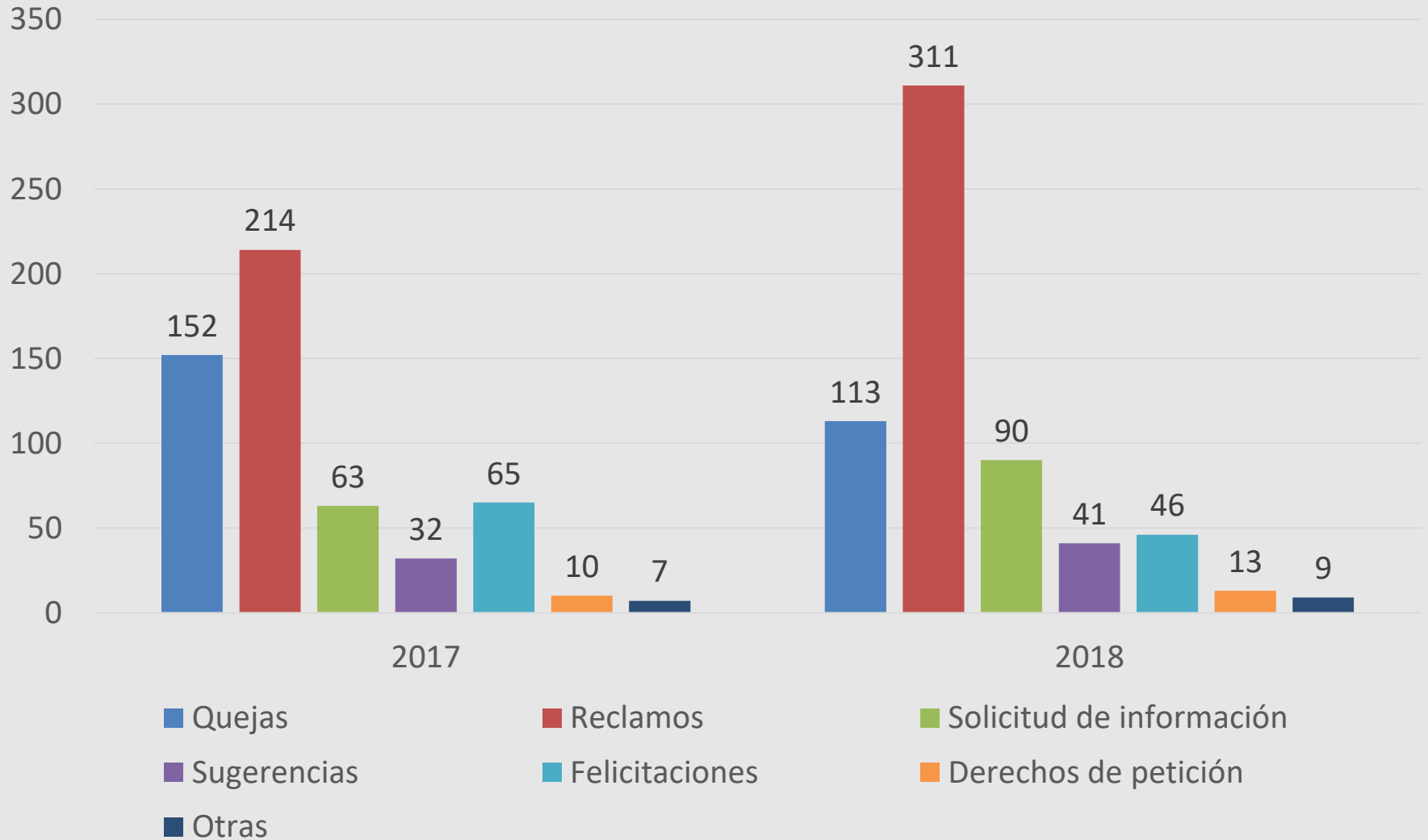
Total de manifestaciones Palmira

■ 2017 ■ 2018



Pico alto:
Pico
relacionado
con Red
Externa

Tipo de manifestaciones



Tipo de manifestación Medellín	2017	2018
Quejas	81	53
Reclamos	5	7
Solicitud de información	5	8
Sugerencias	10	4
Felicitaciones	20	3
Derechos de petición	0	3
Otras	4	6
Totales	125	84

En la vigencia 2017, durante el primer semestre, se realizó el cambio de la empresa encargada de la dispensación de medicamentos, lo que ocasionó manifestaciones (quejas) de los usuarios a razón del periodo de ajuste de la empresa

Tipo de manifestación Bogotá	2017	2018
Quejas	59	34
Reclamos	159	241
Solicitud de información	57	81
Sugerencias	16	31
Felicitaciones	38	38
Derechos de petición	3	7
Otras	0	1
Totales	332	433

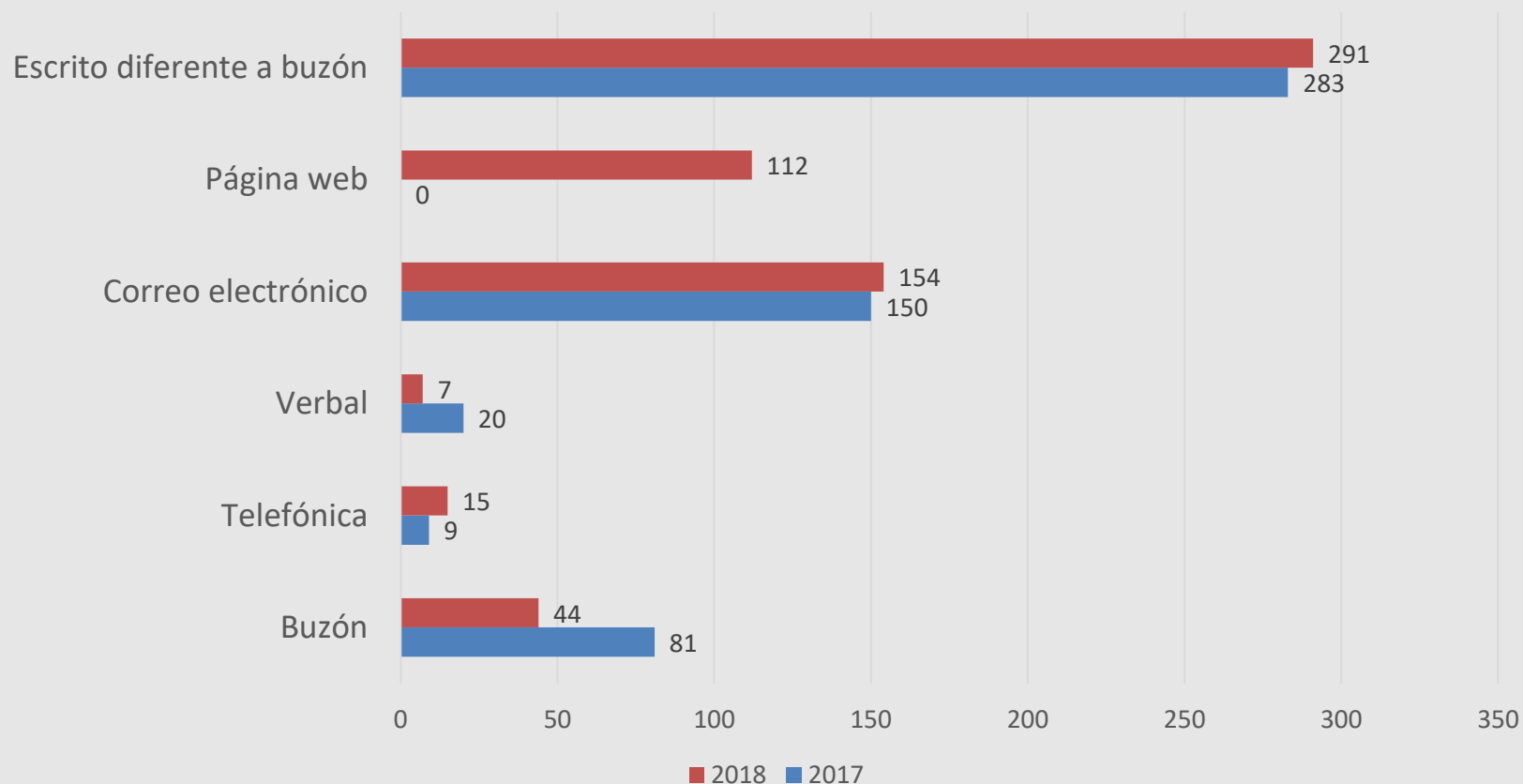
A partir de octubre de 2017 se generó un formulario virtual para que las personas realizaran su manifestación en cualquier momento, lo que ocasionó el aumento de las mismas

Tipo de manifestación Manizales	2017	2018
Quejas	6	6
Reclamos	40	45
Solicitud de información	1	1
Sugerencias	6	2
Felicitaciones	1	2
Derechos de petición	4	2
Otras	2	2
Totales	60	60

Tipo de manifestación Palmira	2017	2018
Quejas	6	20
Reclamos	10	18
Solicitud de información	0	0
Sugerencias	0	4
Felicitaciones	6	3
Derechos de petición	3	1
Otras	1	0
Totales	26	46

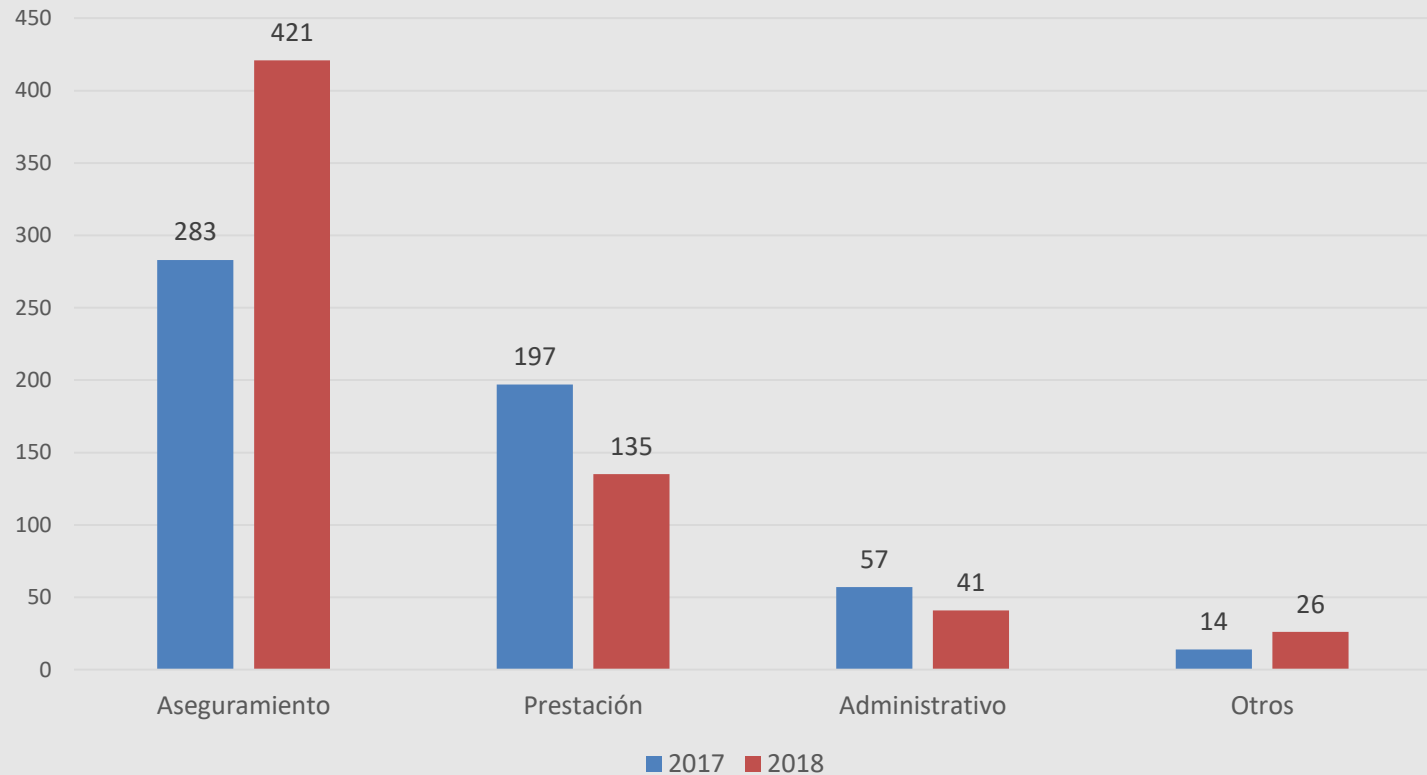
El aumento de las manifestaciones se debe a manifestaciones relacionadas con la red de prestadores por oportunidad en asignación de citas y accesibilidad a los servicios.

Medios utilizados por los usuarios para realizar manifestaciones Enero a septiembre

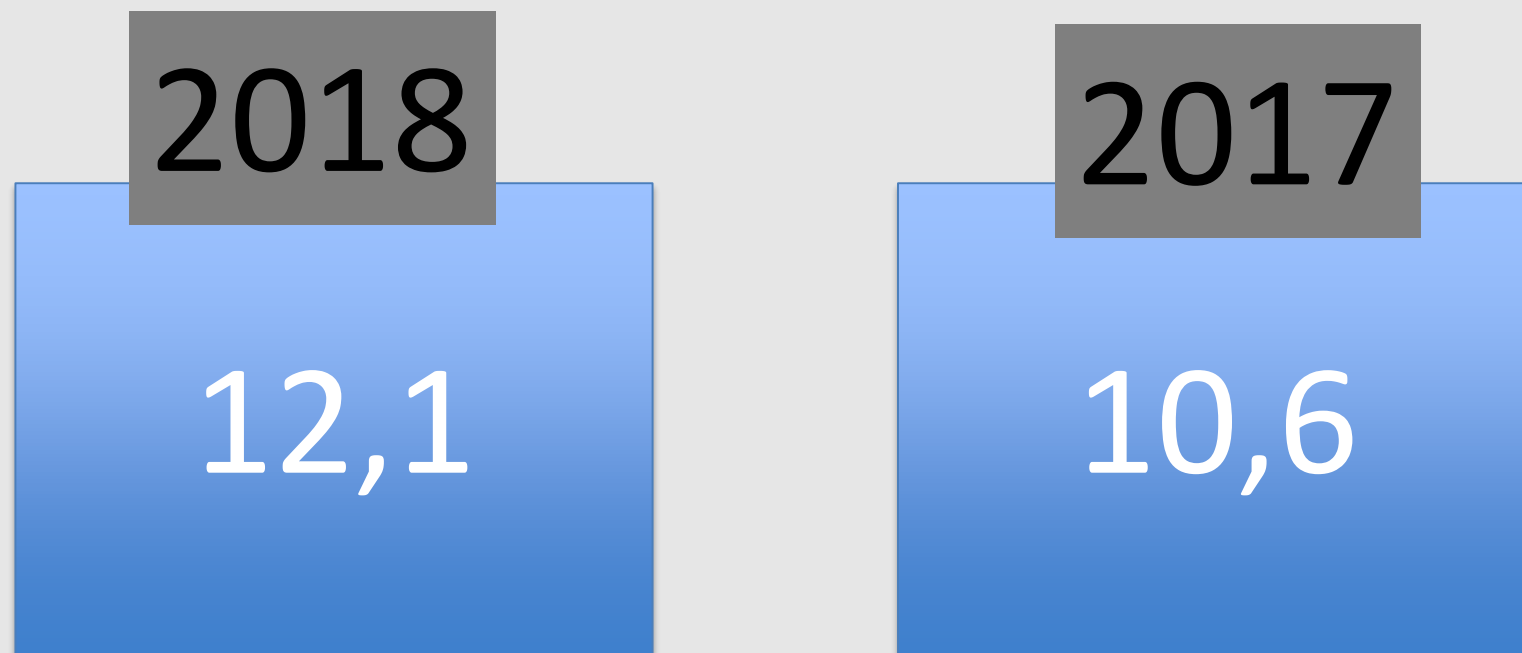


En los III primeros trimestres del año no existía una herramienta en la web para la radicación de manifestaciones, motivo por el cual no hay ingresos por este medio.

Procesos que recibieron manifestaciones Enero – septiembre



El aumento en se debe a apertura de canal virtual para la radicación de manifestaciones y se concentra en aseguramiento puesto que allí se registra todo lo relacionado con la Red de prestadores.



Promedio días de
Respuesta (enero – septiembre)

Manifestaciones más frecuentes

Bogotá

Manifestaciones frecuentes	Acción realizada o plan de mejora	Atributo de calidad que se afecta
<p>ASEGURAMIENTO-RED ADSCRITA:</p> <p>1. Dificultades en la oportunidad de agenda con las diferentes especialidades.</p> <p>2. Demora en la atención del Call center.</p>	<p>Una vez el usuario reporta esta dificultad, desde la oficina de Atención al Usuario se gestiona la asignación del servicio vía correo electrónico y/o se cambia de IPS.</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Oportunidad</p>
<p>ASEGURAMIENTO-FARMACIA: No entrega de medicamentos en el punto de atención del Operador Logístico de Colsubsidio, calle 26, los días de fin de semana, en los meses de agosto y septiembre (2).</p>	<p>Desde la oficina de Atención al Usuario se presentaron las manifestaciones ante el comité de Farmacia, el cual es convocado por la Dra. Sandra Sua, con el fin de que el Operador informe a Unisalud un plan de mejora efectivo, en razón a que en lo corrido del año, se han presentado 4 casos. 2 de la calle 26 y 2 de la calle 2.</p>	<p>Accesibilidad</p>
<p>ASEGURAMIENTO-CTC: No autorización de medicamentos, concentrador de oxígeno portátil, audífonos y oxígeno líquido, por le CTC, en primera instancia. (7).</p>	<p>Posterior al análisis de la petición por parte del Comité, fueron autorizados de acuerdo a las indicaciones del médico tratante.</p> <p>*Se solicitara al Comité Técnico Científico de Unisalud, la justificación de la no aprobación en la primera instancia.</p>	<p>Pertinencia</p>

Manifestaciones más frecuentes

Medellín

Manifestaciones frecuentes	Acción realizada o plan de mejora	Atributo de calidad que se afecta
PRESTACION - ENFERMERÍA Demoras en la transcripción de medicamentos por parte de enfermería	Se realiza retroalimentación a la auxiliar de enfermería responsable de la transcripción. Se coordina apoyo con otra auxiliar de enfermería, para las horas de mayor congestión.	Satisfacción del usuario

Manifestaciones más frecuentes

Manizales

Manifestaciones frecuentes	Atributo de Calidad	Plan de mejora
1 - Tres usuarios de Unisalud manifiestan su inconformidad con la falta de oportunidad en la entrega de los resultados de los exámenes de laboratorio, comentan que al ingresar a la consulta de medicina general en Unisalud los resultados no han sido cargados en el sistema.	OPORTUNIDAD	El Laboratorio Echavarría manifiesta que se han puesto en marcha varias acciones correctivas tales como: 1: Asignación de una clave a Unisalud para la consulta de los resultados. 2: Revisión por parte del laboratorio de la homologación de los códigos CUPS de los exámenes entre ambas entidades. 3: Retroalimentación al personal del punto de servicio que interviene en proceso.
2- El equipo de trabajo de Unisalud y dos funcionarios del punto de dispensación de medicamentos se quejan del comportamiento de una afiliada de Unisalud	SATISFACCION	Desde la Gerencia Nacional de Unisalud se envía oficio a la usuaria comentando que rechaza rotundamente este tipo de conductas y le recuerda el buen comportamiento que debe tener tanto en las sedes propias como en las instalaciones de los prestadores, tratando con respeto cortesía y dignidad al personal que le atiende. Se le recuerda que al ser afiliada a Unisalud está sujeta a cumplir con la reglamentación interna de la entidad.

Palmira

Durante el tercer trimestre no se presentan manifestaciones más frecuentes