INFORME ANUAL DE MANIFESTACIONES Y SATISFACCIÓN
VIGENCIA 2021

METODOLOGÍA

- **MANIFESTACIONES**

De manera retrospectiva se recopila y analiza la información de los cuarto trimestres del 2021, correspondientes a las sedes Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira de la Unidad de Servicios de Salud, Unisalud, de la Universidad Nacional de Colombia; analizando de manera conjunta la información, desde lo particular a lo general, teniendo en cuenta aspectos descritos en el Protocolo de la elaboración del informe "Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud y los requerimientos específicos de la Junta Directiva de Unisalud, JDN:

- **Informe de manifestaciones**
  - Comparativo del número de manifestaciones recibidas en las vigencias 2019–2020-2021.
  - Tipos de manifestaciones.
  - Tipos de manifestaciones relacionadas con el servicio de medicamentos- Solicitud de la JDN.
  - Perfil del usuario que radica la manifestación.
  - Canal por el que el usuario se manifiesta.
  - Comparativo, por tipo, de la cantidad de manifestaciones recibidas en las vigencias 2020-2021.
  - Promedio del tiempo de respuestas.

- **Encuesta de satisfacción**

En el caso de las encuestas de satisfacción, se analiza para el año 2021:

- Comparativo de las encuestas de satisfacción recibidas para las vigencias 2019–2020-2021.
- Encuestas de satisfacción relacionadas con el servicio de Medicamentos, vigencia 2021. Solicitud de la JDN
- Comparativo anual de satisfacción para las vigencias 2019-2020-2021.
- Comparativo de satisfacción por sedes, vigencia 2020 y 2021.
- Servicios más calificados en las encuestas de satisfacción, vigencia 2021

1. Informe de manifestaciones

Tabla 01: comparativo del número de manifestaciones recibidas en las vigencias 2019–2020-2021

Año	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total	%
2019	706	110	92	117	**1.025**	**38.5%**
2020	532	86	48	146	**812**	**30.5%**
2021	444	84	129	164	**821**	**31%**
TOTAL					**2.659**	**100%**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de 2019, 2020 y 2021.

A pesar de la situación atípica vivida por la pandemia de covid-19, se evidencia a nivel nacional que, en el año 2019, época en que la enfermedad no se había reconocido, se presentó la mayor cantidad de manifestaciones en comparación con las vigencias 2020 y 2021.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co
PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

Revisando los antecedentes se identifica como a partir de la entrada en funcionamiento del aplicativo ARANDA y de las acciones de educomunicación hacia los usuarios se ha logrado una interacción más clara y beneficiosa para ellos, ya que ahora encuentra trazabilidad, acompañamiento y saben que existen tiempos de respuesta al respecto.

- **Tipos de manifestaciones**

Tabla 02: tipos de manifestaciones recibidas a nivel nacional durante el 2021						
Canal	**I Trimestre**	**II Trimestre**	**III Trimestre**	**IV Trimestre**	**Total por canal**	
Reclamo	69	70	70	61	**270**	**33%**
Queja	62	86	61	85	**294**	**36%**
Sugerencia	9	6	6	4	**25**	**3%**
Solicitud de información	56	31	15	18	**120**	**15%**
Felicitación	11	13	9	20	**53**	**6%**
Otras	25	23	5	6	**59**	**7%**
TOTAL	**232**	**229**	**166**	**194**	**821**	**100%**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2021.

Para el año 2021 se expone como 69% de las manifestaciones corresponden a quejas y reclamos, las cuales fueron relacionadas con procesos como la vacunación contra covid-19, la atención a través de líneas telefónicas, la disponibilidad de citas en las IPS de la red de prestadores y las autorizaciones.

Referente a medicamentos, 69 de las 821 manifestaciones recibidas para el año 2021 estuvieron asociadas a este servicio, lo equivalente a un 8% del total, tal como se expone a continuación:

Tabla 03: tipos de manifestaciones a nivel nacional relacionadas con medicamentos, vigencia 2021						
Canal	**Bogotá**	**Medellín**	**Manizales**	**Palmira**	**Total por canal**	
Queja	6	11	0	13	**30**	**43%**
Reclamo	7	7	6	6	**26**	**38%**
Solicitud de información	0	2	0	1	**3**	**4%**
Felicitación	2	1	0	0	**3**	**4%**
Otras-PQRS con riesgo vital	0	6	0	1	**7**	**10%**
Sugerencia	0	0	0	0	**0**	**0%**
TOTAL	**15 22%**	**27 39%**	**6 9%**	**21 30%**	**69**	**100%**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2021.

A lo largo del año 2021 se adelantaron las gestiones pertinentes, de acuerdo a los análisis realizados a las manifestaciones, para atender los requerimientos de los usuarios y buscar mejoras que llevaran a dar solución a las situaciones expresadas allí.

A nivel intramural se adelantaron acciones como la rotación de algunos colaboradores para la optimización de procesos y la formación de equipos de trabajo para atender estas situaciones. A nivel extramural se adelantaron reuniones con

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

algunos líderes de las IPS de la red y operadores farmacéuticos para escuchar a los usuarios y atender sus necesidades e inconformidades. También se realizaron actualizaciones de procesos para el funcionamiento óptimo de las áreas.

A lo largo del año 2021 encontramos que algunas de las PQRS catalogadas en la categoría "Otras", que para Unisalud son PQR´S con riesgo vital, no obedecían completamente a esta clasificación ya que hacían referencia a temas como solicitud de información referente a la vacunación contra covid-19, entrega de medicamentos y cargue en aplicativos como Mi Vacuna. Para esto se desarrollará una campaña informativa hacia los usuarios, pues se está generando un dato que no es real.

Este análisis no presenta análisis referente a vigencias anteriores teniendo en cuenta que las situaciones de cada año son distintas y que su comparación puede generar percepciones erróneas.

- **Perfil del usuario que radica la manifestación**

Se realiza el análisis con un perfilamiento reducido en comparación con lo planteado en el protocolo de elaboración del informe de "Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia" entendiendo que no todas las categorías allí mencionadas aplican para Unisalud.

En la categoría denominada "Otros" se incluyen las manifestaciones realizadas por los beneficiarios a Unisalud que no se encuentran en las categorías establecidas y a estudiantes, miembros de la red externa de prestadores, contratistas y egresados que recibieron servicios o tuvieron contacto con Unisalud como en el proceso de la vacunación contra covid-19 en Bogotá y la vacunación PAI a nivel nacional.

Para este trimestre se incluyen a los ciudadanos que asistieron al punto de vacunación contra covid-19, los cuales a pesar de no ser afiliados a Unisalud o a la comunidad UNAL tuvieron intención de manifestarse ante el servicio presentado.

Tabla 04: perfil del usuario, a nivel nacional, que radicó manifestaciones durante el 2021

Canal	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total por canal	%
Administrativo	48	45	47	54	**194**	**24%**
Pensionado	81	67	40	60	**248**	**30%**
Docente	36	60	37	28	**161**	**20%**
Particular-Otros	67	57	42	52	**218**	**27%**
TOTAL	232	229	166	194	**821**	**100%**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2021.

Se expone cómo a lo largo de la vigencia 2021 los afiliados pensionados fueron quienes más se manifestaron, lo cual es un indicador óptimo si se tiene en cuenta que ellos son nuestra mayor población afiliada, lo cual nos permite trabajar, actuar y mejorar sobre quienes realmente están siendo impactados con la atención en salud.

Comprendemos que la categoría "Particular-Otros" tiene un número importante de PQRS radicadas, lo cual en gran medida obedece a la situación atípica presentada en el 2021 con relación a la vacunación contra covid-19.

Este perfilamiento tampoco presenta análisis referente a vigencias anteriores teniendo en cuenta que las situaciones de cada año son distintas y que su comparación puede generar percepciones erróneas.

- **Canal por el que el usuario se manifiesta**

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

Tabla 05: canales utilizados, a nivel nacional, por donde se radicaron las manifestaciones durante el 2021						
Canal	**I Trimestre**	**II Trimestre**	**III Trimestre**	**IV Trimestre**	**Total por canal**	**%**
Presencial	17	10	33	25	**85**	**10%**
Correo electrónico	86	64	71	57	**278**	**34%**
Web-ARANDA	128	151	58	104	**441**	**54%**
Teléfono	1	3	3	6	**13**	**2%**
Buzón	0	1	1	2	**4**	**0%**
TOTAL	232	229	166	194	**821**	**100%**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2021.

Se confirma que los canales más utilizados por los usuarios fueron los medios electrónicos, evidenciando la eficiencia de la campaña para generar la migración de las manifestaciones físicas a las digitales, campaña que justamente se inició en el segundo trimestre del 2020.

El objetivo es seguir trabajando en la vigencia 2022 para que Aranda siga siendo el canal que ocupe el primer lugar, ya que es una herramienta funcional que le permite al usuario conocer los tiempos de respuesta, tener trazabilidad del proceso, recibir una respuesta y evaluarla. Además, en el caso que sea pertinente al usuario se le hace un acompañamiento personalizado hasta que su manifestación esté resuelta.

A lo largo del año 2021 encontramos como los usuarios de las sedes Manizales y Palmira fueron quienes menos uso le dieron a ARANDA y por eso el plan de mejora se enfocará en realizar actividades de educomunicación con ellos para mejorar este indicador. Por otro lado, encontramos que Medellín fue la sede en la que más uso se le dio a las herramientas digitales, mientras que en Bogotá se avanza a buen ritmo en esta migración.

Es importante resaltar que Unisalud permite que los usuarios se manifiesten por el canal que consideren, pero se invita a privilegiar Aranda porque es práctico, fácil y agiliza los tiempos de acción de las referentes ya que les envía alertas al respecto.

Tabla 06: comparativo, por tipo, de la cantidad de manifestaciones recibidas en las vigencias 2020-2021						
Canal	**Año 2020**		**Año 2021**		**Total por canal**	
Presencial	144	18%	85	10%	**229**	14%
Correo electrónico	346	43%	278	34%	**624**	38%
Web-ARANDA	307	38%	441	54%	**748**	46%
Teléfono	7	1%	13	2%	**20**	1%
Buzón	8	1%	4	0%	**12**	1%
TOTAL	**812**	**100%**	**821**	**100%**	**1633**	**100%**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2020-2021.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

Evidenciamos como Aranda logró un incremento de 16 puntos porcentuales en comparación con el año 2020, época para la cual se inició con la pedagogía para el uso de este aplicativo y con la virtualidad de manera forzosa a raíz de la pandemia.

El correo electrónico sigue siendo protagonista y se trabajará para que en el año 2022 esta cifra y, sobre todo la atención presencial disminuya, teniendo en cuenta las ventajas para el usuario que ofrece el aplicativo Aranda.

Cabe resaltar que este comparativo se realiza con los años 2020 y 2021 ya que no se cuenta con datos verificados para el año 2019.

- **Promedio del tiempo de respuesta**

Tabla 07: comparativo del promedio en días de respuesta a las manifestaciones de las vigencias 2019 – 2020-2021	
Año	**Promedio de días**
2019	10.52
2020	10.87
2021	8.15
Promedio de los 3 años	**9.34**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de la vigencia 2019-2020 y 2021.

Es de resaltar cómo en el 2021 fueron 2.7 días menos en tiempos de respuesta a las manifestaciones de los usuarios en comparación con el 2020, a pesar de las múltiples actividades que surgieron producto de la pandemia y las implicaciones que tuvo el punto de vacunación contra covid-19 durante toda la vigencia.

El promedio de días de respuesta durante los últimos tres años (2019, 2020 y 2021) a nivel nacional ha sido inferior a 11, lo cual es un muy buen indicador teniendo en cuenta que de acuerdo a la norma vigente el tiempo máximo de respuesta son 15 días.

Entre el año 2019 y 2020 se presentó un incremento de 0,35 días, obedeciendo a la situación inicial de la pandemia en la que la incertidumbre, el trabajo en casa, el contagio y demás factores ya conocidos influyeron. No obstante, se cumplieron con los tiempos dispuestos legalmente teniendo en cuenta que en su mayoría las manifestaciones son equivalentes a derechos de petición.

2. INFORME DE SATISFACCIÓN

- **Cantidad de encuestas de satisfacción recibidas**

Tabla 08: comparativo de las encuestas de satisfacción recibidas 2019–2020-2021		
Año	**Número de encuestas**	
2019	1.576	**18%**
2020	3.511	**41%**
2021	3.619	**41%**

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

Total	**8.709**	**100%**

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2019, 2020 y 2021.

Durante los años 2020 y 2021 se recibieron una cantidad similar de encuestas de satisfacción, mediante el envío por correo electrónico del formulario cada dos semanas. Consideramos que esa estrategia, comparada con el diligenciamiento de manera presencial, año 2019, fue la que nos llevó a obtener esta considerable participación, pues los usuarios se sienten libres de expresarse y pueden hacerlo varias veces, teniendo en cuenta los servicios recibidos en las últimas dos semanas.

En comparación entre el año 2019 y 2021 se evidencia un aumento de encuestas de satisfacción del 129.63%, lo que permitió evaluar más a fondo la satisfacción de nuestros usuarios con cada uno de los servicios recibidos.

- **Satisfacción relacionada con el servicio de medicamentos.**

Tabla 09: encuestas de satisfacción diligenciadas por los usuarios, relacionadas con el servicio de Medicamentos de Unisalud, vigencia 2021

	1 Insatisfecho	2 Un poco insatisfecho	3 Ni satis/ Ni insat.	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho	Total por sede
Bogotá	4	10	5	47	111	**177**
Medellín	24	12	12	35	53	**136**
Manizales	0	0	0	0	20	**20**
Palmira	0	2	0	2	11	**15**
Total por escala	**28 8%**	**24 7%**	**17 5%**	**84 24%**	**195 56%**	**348 100%**

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2021.

Haciendo referencia puntual al servicio de medicamentos, Unisalud, a nivel nacional, contó con una satisfacción del 80% y una insatisfacción de solo el 15%. Actualmente se adelantan actividades de mejora en los procesos relacionados con este servicio para superar el nivel de satisfacción alcanzado, teniendo en cuenta que las calificaciones de insatisfacción estuvieron relacionadas con la entrega total y oportuna de medicamentos.

- **Nivel de satisfacción general**

Tabla 10: comparativo anual de la satisfacción por los servicios recibidos en la vigencia 2019 – 2020-2021

	2019	2020	2021
Satisfacción general	97,6%	85%	81%

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2019-2020 y 2021.

Tabla 11: comparativo de satisfacción por sedes en el 2020 y 2021

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira
2020	84%	76%	94%	76%
2021	84%	65%	96%	85%

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2020 y 2021.

Entendiendo que la Universidad Nacional de Colombia tiene una meta estimada del 80% para la percepción de la satisfacción de los usuarios, Unisalud contó con una satisfacción de 81% a nivel general durante la vigencia 2021, que en comparación con el año 2020 permite evidenciar una variación de satisfacción de -4 puntos porcentuales.

Haciendo una revisión por sedes encontramos que esta disminución se origina en la sede Medellín en la que los usuarios valoran la calidad humana y el enfoque de servicio tanto en el área asistencial como administrativa; pero exponen la necesidad de ejecutar acciones continuas para el fortalecimiento y la mejora de los canales de comunicación telefónicos y virtuales, el proceso de dispensación de medicamentos y la oportunidad en la entrega de autorizaciones. Es de resaltar que ya se están adelantando acciones, por parte de las sedes, al respecto.

Con optimismo encontramos como en comparación con el año 2020, la sede Palmira aumentó su satisfacción en un 10.59%, la sede Manizales en 2.08% y la sede Bogotá se mantuvo. Esto demuestra cómo el trabajo que se ha adelantado desde las sedes, referente a la atención en salud, ha entregado resultados satisfactorios.

De igual manera, cabe resaltar que la cantidad de encuestas recibidas fue similar para las dos vigencias lo cual nos permite ratificar la teoría que la mayor participación (años 2020 y 2021) nos dio la oportunidad de evaluar más a fondo la satisfacción de nuestros usuarios con cada uno de los servicios recibidos.

La pandemia por covid–19 y el proceso de vacunación contra esta enfermedad generó traumatismos, incomodidades para los usuarios por las diferentes novedades que se anunciaban por parte del Gobierno Nacional y los procesos reales que enfrentaban las entidades de salud y la saturación de algunos servicios médicos por los picos de esta enfermedad, que se presentaron varias veces durante la vigencia.

Unisalud, ha trabajado por optimizar sus procesos y seguir brindando atención oportuna a sus usuarios con el objetivo de garantizar la atención en salud. Diferentes factores como la entrega de medicamentos, la asignación de citas por parte de las IPS de la red de prestadores, la atención vía Call Center y el servicio de Autorizaciones son procesos en los que se trabajó durante todo el 2021 y se seguirá trabajando para mejorar los indicadores presentados.

- **Servicios más calificados en las encuestas de satisfacción**

Durante la vigencia 2021 se recibieron 3.619 encuestas de satisfacción diligenciadas por nuestros usuarios, donde los 10 primeros puestos por cantidad de encuestas fueron para las siguientes áreas.

Tabla 12: los 10 Servicios más calificados a nivel nacional, por cantidad de encuestas de satisfacción de los usuarios Unisalud, vigencia 2021.

Área	Encuestas	Satisfacción
Autorizaciones	816	76%
Consulta médica programada	528	**91%**
Dispensación de medicamentos	336	80%
Asignación de citas - telefónicas	310	73%
Odontología	232	**93%**
Laboratorio Clínico	211	**92%**
Consulta prioritaria	118	81%

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

Atención al Usuario	115	67%
Servicios de enfermería	91	89%
Comité Técnico Científico CTC	85	81%

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción Unisalud 2020.

Se logra evidenciar como los servicios más calificados del 2021 fueron los mismos, en diferente orden, que para el 2020. Resaltamos como Odontología, el Laboratorio Clínico y la Consulta Médica programada superaron el umbral del 90%. Asimismo, se evidencia cómo las quejas relacionadas con la atención por la comunicación con el Call Center y el servicio de Autorizaciones se reflejan en esta encuesta de satisfacción.

3. MEJORAS:

Entendiendo la situación atípica que vive el mundo por cuenta del covid-19 y el retorno a las actividades de manera habitual, Unisalud se plantea continuar y ejecutar acciones de mejora, por sedes y generales, que permitan recuperar la satisfacción de los usuarios.

En el 2021 algunas de las acciones de mejora que se desarrollaron y que seguirán ejecutando para la vigencia 2022, comprenden:

- Reuniones periódicas, por parte de la Directora de la sede Bogotá y los Jefes de División de las sedes Medellín, Manizales y Palmira con líderes de las áreas que reflejan menor porcentaje de satisfacción, para revisar procesos, manifestaciones de usuarios y situaciones específicas relacionadas, con el fin de obtener mejoras que se apliquen de manera inmediata.

- Seguimiento a la entrega efectiva de medicamentos domiciliarios y campañas relacionadas con la actualización de datos como direcciones y teléfonos para garantizar la permanencia en el domicilio y evitar reprocesos.
- A nivel nacional se realizará una campaña en Derechos y Deberes que sensibilice a usuarios y colaboradores acerca de la importancia del buen trato como aspecto fundamental para promover la empatía y asertividad durante el proceso de atención en salud. Se solicitará a los referentes de Atención al Usuario fortalecer los procesos de socialización de esta información ya que desde las sedes se debe apropiar la información para así poder divulgarla a los públicos objetivos.

- Fortalecimiento de la divulgación relacionada con el aplicativo Unisalud Virtual. Esta acción tiene como objetivo que los usuarios conozcan y prioricen la herramienta en comparación con la ventanilla. De igual manera se trabajará con los equipos del área para mantener la óptima prestación del servicio.

- Con el fin de profundizar en la satisfacción al recibir la respuesta a la manifestación interpuesta, desde Unisalud se creará un formulario para compartir con los usuarios al momento del cierre del caso en el que se les solicitará una evaluación rápida frente a la respuesta recibida.

- Masificación de la campaña para el uso del aplicativo Aranda con el objetivo de mantenerla como el primer canal a través del cual se realicen las manifestaciones. Esto permitirá disminuir las manifestaciones recibidas por correo electrónico.

- La sede Medellín refieren la necesidad de continuar trabajando en el acceso telefónico, los trámites virtuales y la comunicación oportuna entre instituciones para los trámites de autorización. Por tanto, planteó la ejecución de las siguientes acciones:

  - Seguimiento a las autorizaciones.
  - Realizar reuniones de reorganización del área de Autorizaciones para brindar atención integral y resolutiva.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

- Realizar capacitación a colaboradores para que conozcan la operatividad y aplicativos de Unisalud, con el objetivo de contar con personal capaz de resolver o redireccionar de manera eficiente al usuario cuando se presente algún requerimiento.

- Producto del análisis de las manifestaciones del IV trimestre de 2021 se encontró que, en la sede Medellín, la primera causa de insatisfacción fue la falta de oportunidad en las citas ante las IPS de la red contratada. Teniendo en cuenta esta información, se considera la necesidad de generar acciones preventivas debido a la tendencia evidenciada durante II semestre del año 2021 del incremento en las autorizaciones para servicios programados en las IPS de red y la caracterización poblacional.

  Por tanto, desde la sede se considera pertinente realizar:

  - Seguimiento mensual de la oportunidad de la red contratada.
  - Retroalimentación específica a las IPS de red que no cumplan los tiempos de asignación de citas de normatividad o acordados en contratación.

- En Unisalud, sede Medellín, se adelantarán la implementación del Call Center para mejorar la comunicación entre el usuario y la Unidad.

- En la sede Medellín se realizará seguimiento permanente al proceso de autorizaciones y monitoreo a la oportunidad de entrega de las mismas.

- La sede Palmira, atendiendo a las opiniones y calificaciones de los usuarios, tendrá como objetivo la aplicación de acciones como fortalecer la implementación del Modelo de salud; definir opciones para la reubicación del área asistencial; ampliar la oferta de servicios con la contratación de Nefrólogo y Nutricionista, y se encargará de adelantar los procesos necesarios para incentivar al usuario al uso de Unisalud virtual.

Relacionado con el servicio de Medicamentos, para el año 2021 se adelantaron las siguientes acciones de mejora, que serán evaluadas para el año 2022:

Bogotá:

- Contratación de un colaborador para gestionar, a través de Colsubsidio, las solicitudes de envío a domicilio de los medicamentos prescritos.
- Disposición de dos funcionarios de Colsubsidio para tramitar el envío de medicamentos solicitados por Unisalud.
- Disposición de bodega exclusiva, por parte de Colsubsidio, para el envío de medicamentos a domicilio, agilizando la dispensación.

Medellín

- Asignación de grupos familiares a las auxiliares de Enfermería para la transcripción de medicamentos.
- Seguimiento a entregas domiciliarias y presenciales.
- Seguimiento de entrega de medicamentos pendientes por el Químico Farmacéutico.
- Mejoras en la atención a través del Call Center para entregar información oportuna a los usuarios.

Manizales

- Información al usuario desde el dispensario, sobre la opción de reembolso ante Unisalud.
- Socialización con usuarios respecto al acceso al dispensario para personas en condición de discapacidad.
- Visitas del Químico Farmacéutico y el Jefe de División al dispensario para validar el proceso de entrega y la información entregada a los usuarios.

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co

Palmira

- Reuniones periódicas relacionadas con medicamentos desabastecidos y/o agotados para revisar, autorizar y entregar otras opciones.
- Trabajo articulado y permanente con el operador, relacionando la continuidad de medicamentos autorizados por el CTC para facilitar la oportunidad en la compra de los productos por parte de Comfandi y la dispensación al usuario.

REFERENCIAS

- Rendición de cuentas permanentes Unisalud: https://unisalud.unal.edu.co/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas-permanentes.html
- Encuesta de satisfacción - UNISALUD 2020 y UNISALUD 2021. Archivo Comunicaciones.
- Base de datos sistema Aranda: https://gestiontic.unal.edu.co/AQM/Login.aspx?ReturnUrl=%2fAQM%2f
- Protocolo elaboración del Informe de Manifestaciones Universidad Nacional de Colombia: http://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Protocolo_SQRS.pdf

Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez UNISALUD Piso 2 Oficina 206
(+57 1) 3165264 - (+57 1) 3165000 EXT: 18807
Bogotá, D. C., Colombia
gerunisalud_nal@unal.edu.co