

LA VOZ DE NUESTROS USUARIOS

PQRS – MANIFESTACIONES

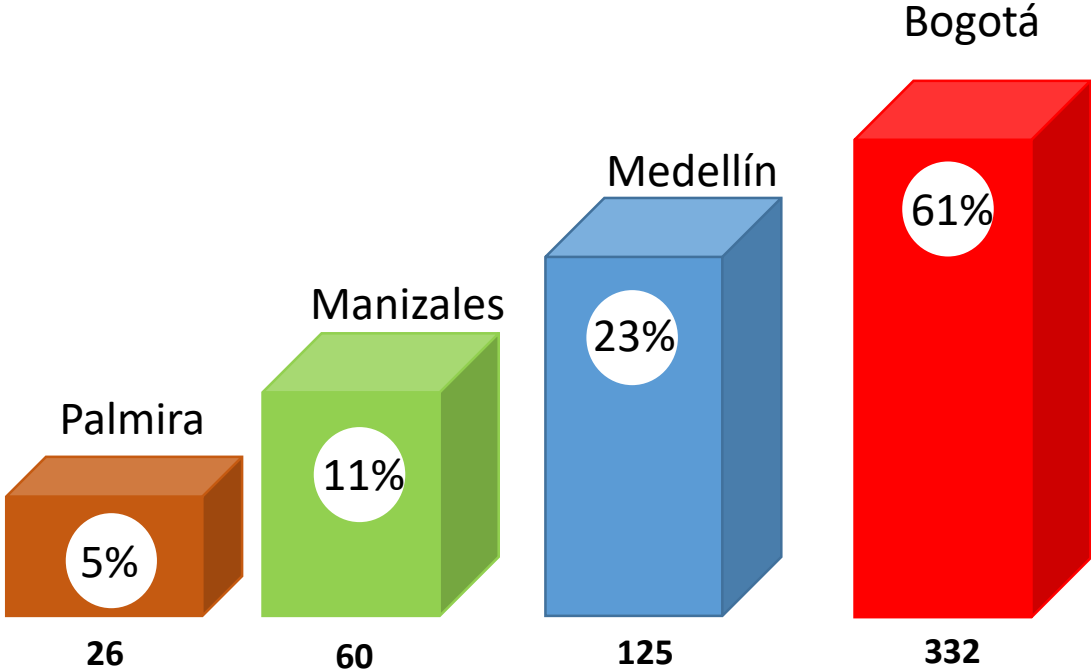
I, II, III TRIMESTRE
2017



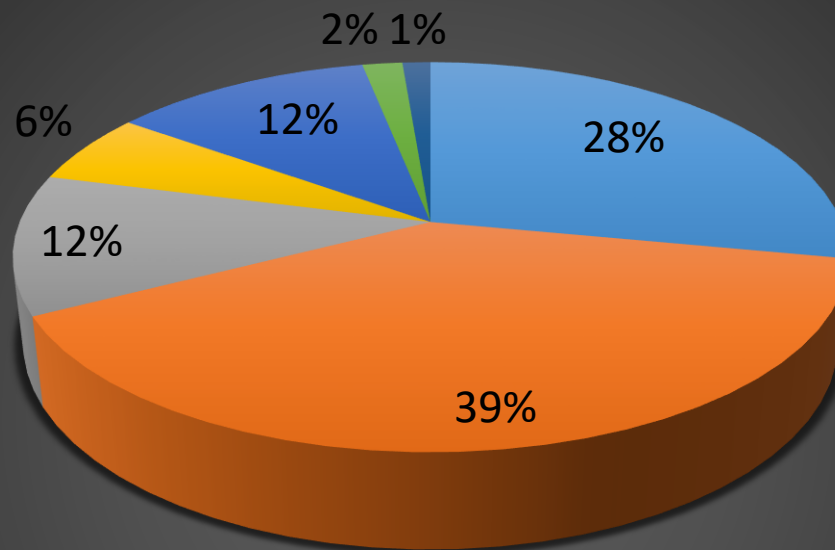
Consolidado Nacional de manifestaciones I, II, III trimestre

Total Manifestaciones PQRYS

543



Tipo de manifestación I,II Y III - Trimestre



■ Quejas

■ Reclamos

■ Solicitud de Información

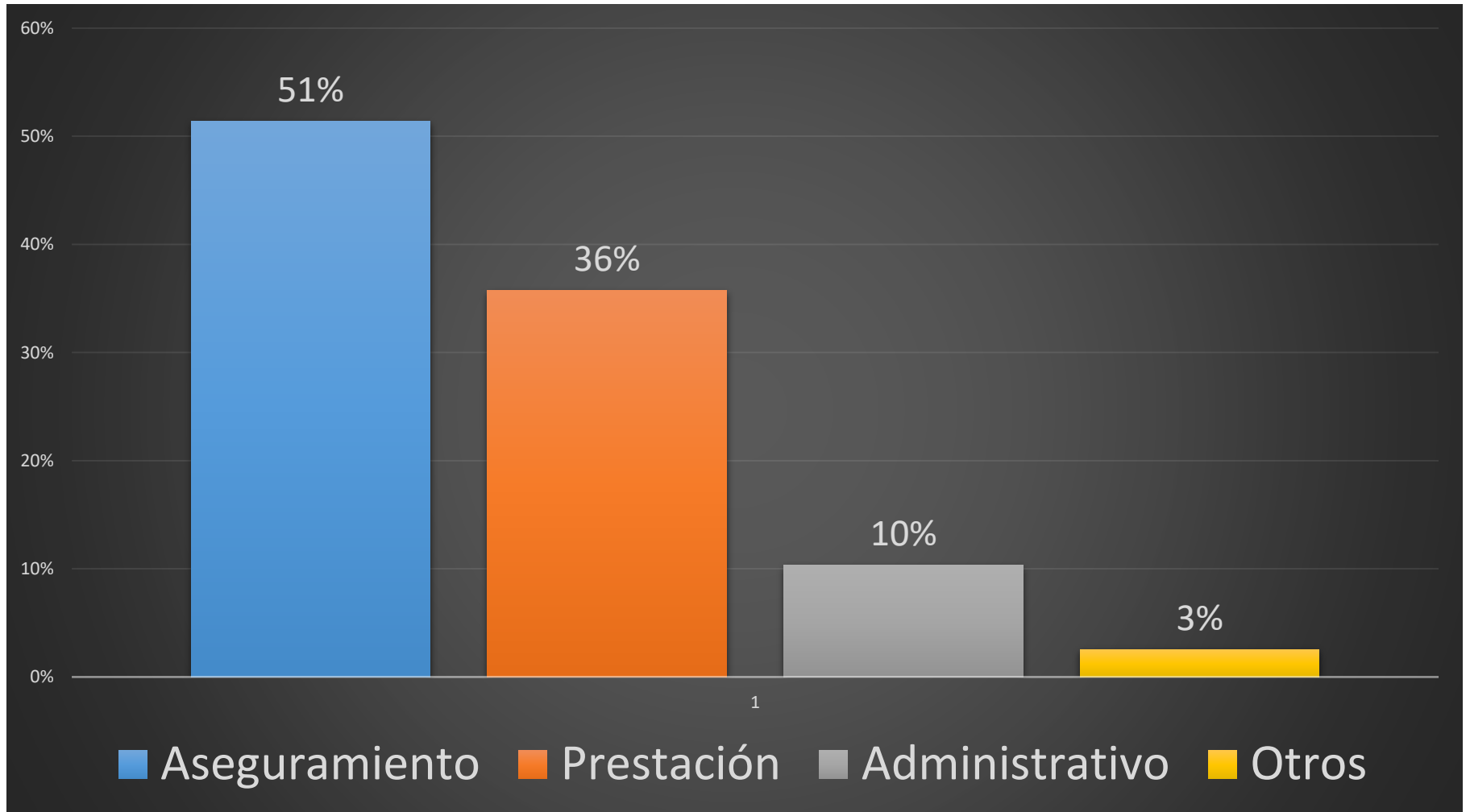
■ Sugerencias

■ Felicitaciones

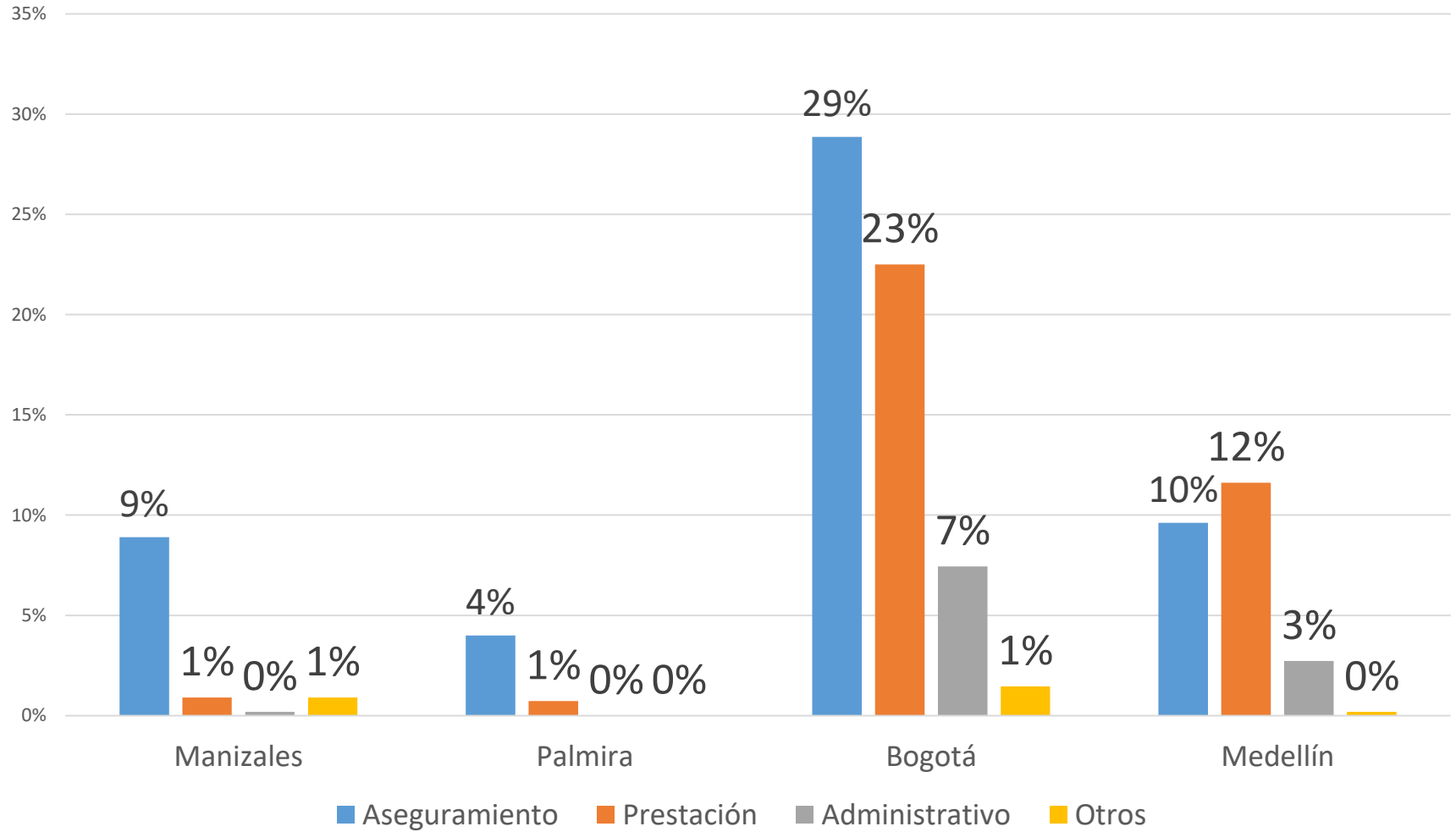
■ Derechos de petición

■ Otras

Procesos que recibieron manifestaciones



Procesos que recibieron manifestaciones



Manifestaciones más frecuentes a nivel nacional I Trimestre

Descripción de PQRS más frecuentes en el periodo	Sede	Acciones de mejora
Medicamentos pendientes y demora en la dispensación	Medellín	Seguimiento y retroalimentación al operador logístico, quien se comprometió a corregir las fallas.
Demora y falta de amabilidad en autorizaciones realizadas por enfermería	Medellín	Se realizó retroalimentación con enfermería y se realizó reinducción
Falta de acceso a los servicios: oportunidad de consulta, dificultad para la comunicación, en Bogotá demora en la entrega de dispositivos médicos	Bogotá - Medellín	Bogotá: Desde Atención al Usuario se gestiona con las IPS o se realiza cambio de prestador. Medellín: Realiza seguimiento a la red contratada
Manifestación interpuesta por falta de agilidad y falta de amabilidad: servicio de Autorizaciones	Medellín	Esta área designó a una tercera persona que apoya la atención a los usuarios. El líder de área socializa las manifestaciones con el personal a su cargo.
Dificultad en asignación de Citas en Red de Prestadores	Palmira	Se realizó retroalimentación y seguimiento a las IPS contratadas – se establecen nuevos canales para la asignación de citas como nuevas líneas telefónicas y sitio web
Cobro en IPS no autorizado	Manizales	Se realiza retroalimentación con la IPS y la institución realiza capacitación al área encargada.

Manifestaciones más frecuentes a nivel nacional

II Trimestre

Descripción de PQRS más frecuentes en el periodo	Sede	Acciones de mejora
PQRS relacionadas con satisfacción del usuario frente a la red contratada por variables como: Demora en programación de citas y procedimientos, procedimientos y consultas atendidas por estudiantes de medicina, tiempo prolongado de espera para ser atendidos.	Medellín	Seguimiento y retroalimentación a la red contratada.
Demora en la prestación de los servicio – no se cumple la hora programada	Bogotá	Se realizó retroalimentación con los doctores para evitar el retraso en el cumplimiento de la agenda.
Asignación de Citas medicas: dificultades para acceder al servicio: vía telefónica, demora en la prestación.	Bogotá - Medellín	<p>*Se inicia un estudio para determinar los requerimientos necesarios para instalar un Call Center que responda las llamadas de forma efectiva, inicialmente en la sede Bogotá y posteriormente en todas las sedes.</p> <p>* Se realiza gestión de agendas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Bogotá: <ul style="list-style-type: none"> - Se programa realizar apertura semanal de agenda para distribuir los picos semanales. - Se ha designado mayor personal para atender durante los días de apertura de agenda.
Falta de comunicación asertiva entre red de prestadores y usuarios	Palmira	Se establecen reuniones dentro de la red de prestadores para aclarar y mejorar la comunicación entre profesionales y los usuarios de Unisalud

Manifestaciones más frecuentes a nivel nacional

III Trimestre

Descripción de PQRS más frecuentes en el periodo	Sede	Plan de mejora
Falta de amabilidad en la atención al usuario en IPS de red	Medellín	Continuar con la evaluación de las instituciones de la red de prestadores de servicios de salud, socialización en reuniones de seguimiento y retroalimentación de casos específicos.
Pendientes de medicamentos	Medellín	Seguimiento al operador logístico de medicamentos.
Falta de amabilidad en la atención al usuario en Unisalud Medellín (autorizaciones, enfermería y QF)	Medellín	Continuar implementación de plan de capacitación de Unisalud sede Medellín (deberes y derechos de los usuarios, comunicación asertiva y humanización)
Falta de oportunidad de asignación de citas	Medellín	Aumento de horas médico para mejorar oportunidad de asignación de citas en Unisalud Medellín y continuar la gestión diaria de agendas de acuerdo al recurso humano.

Tiempo de respuesta promedio en el primer semestre

Promedio

10,7

Días

Ciudad	Días de respuesta promedio I
Bogotá	11,5
Medellín	8,62
Manizales	10,8
Palmira	12