

LA VOZ DE NUESTROS USUARIOS

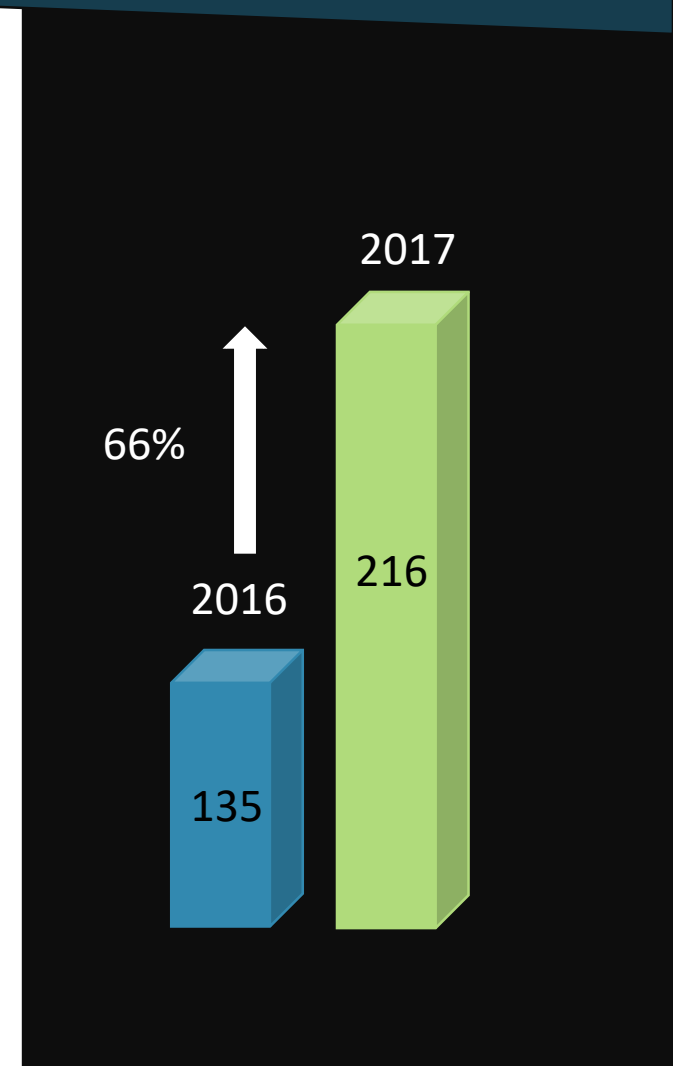
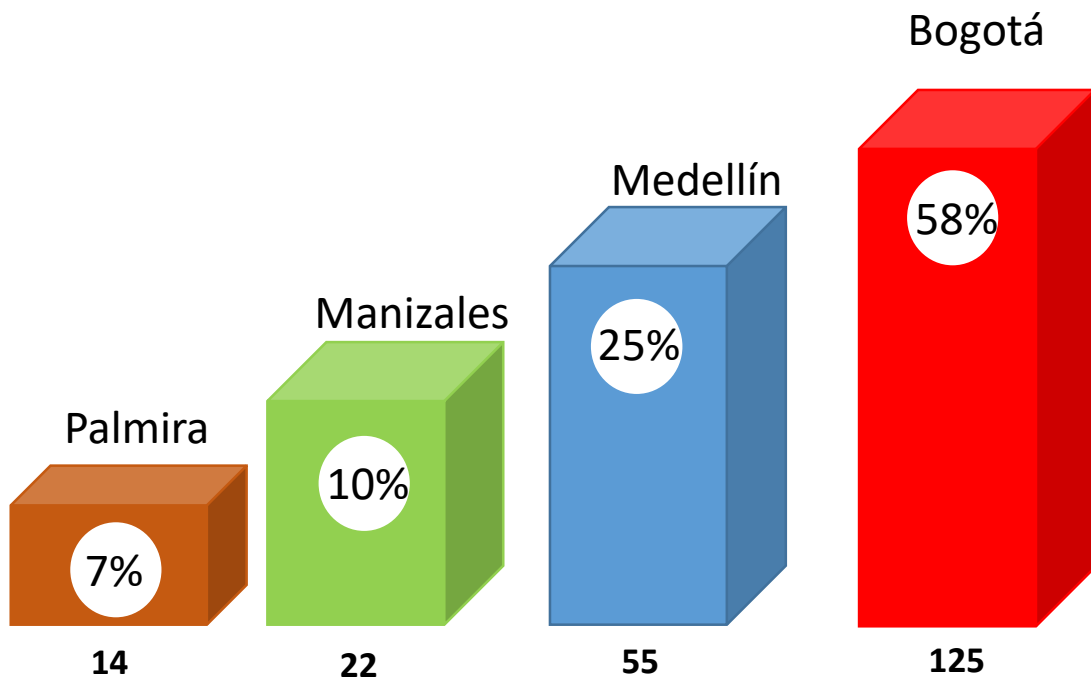
PQRS – MANIFESTACIONES

I TRIMESTRE
2017



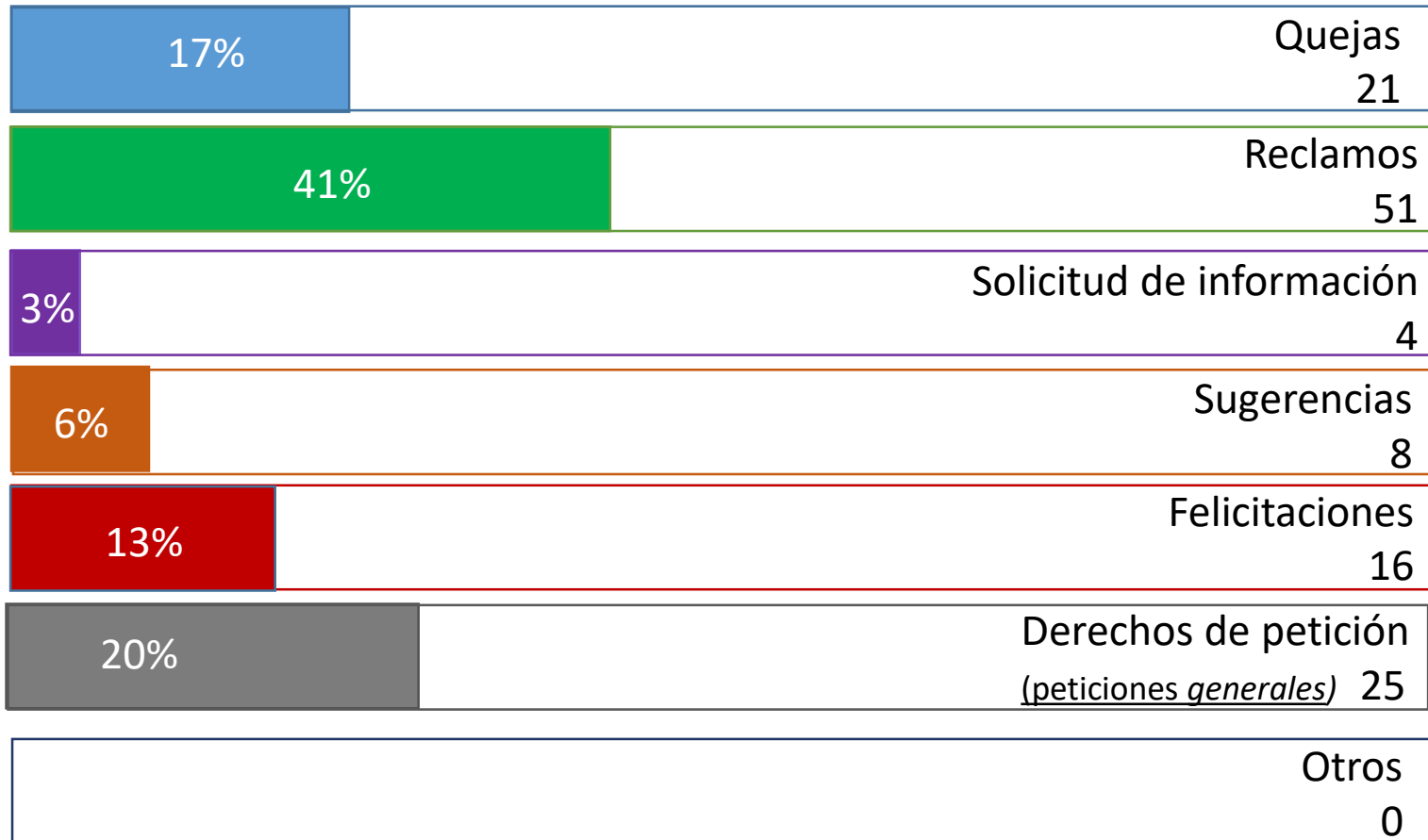
Consolidado Nacional de manifestaciones I - Trimestre

Total Manifestaciones
216



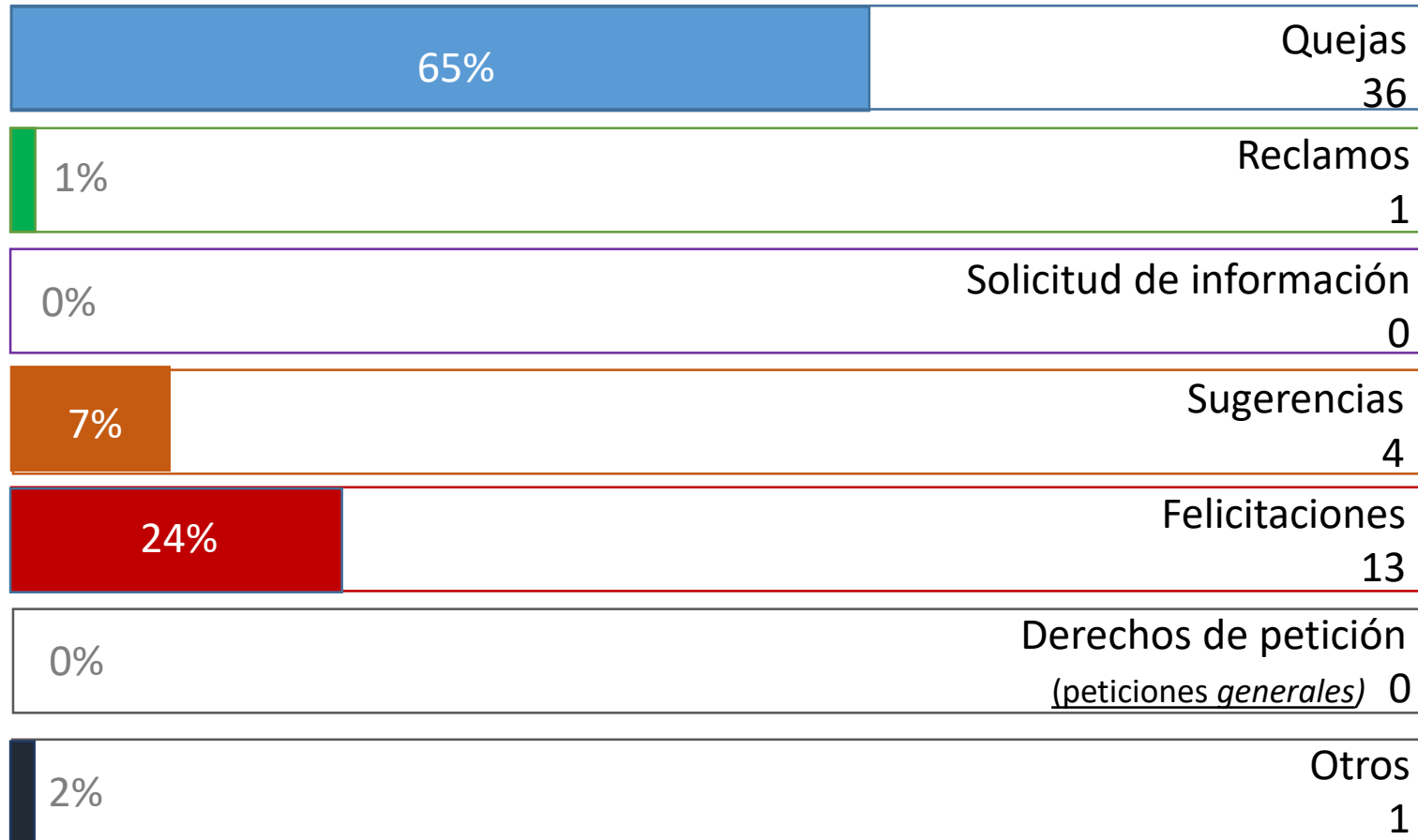
Tipo de manifestación I - Trimestre

Bogotá



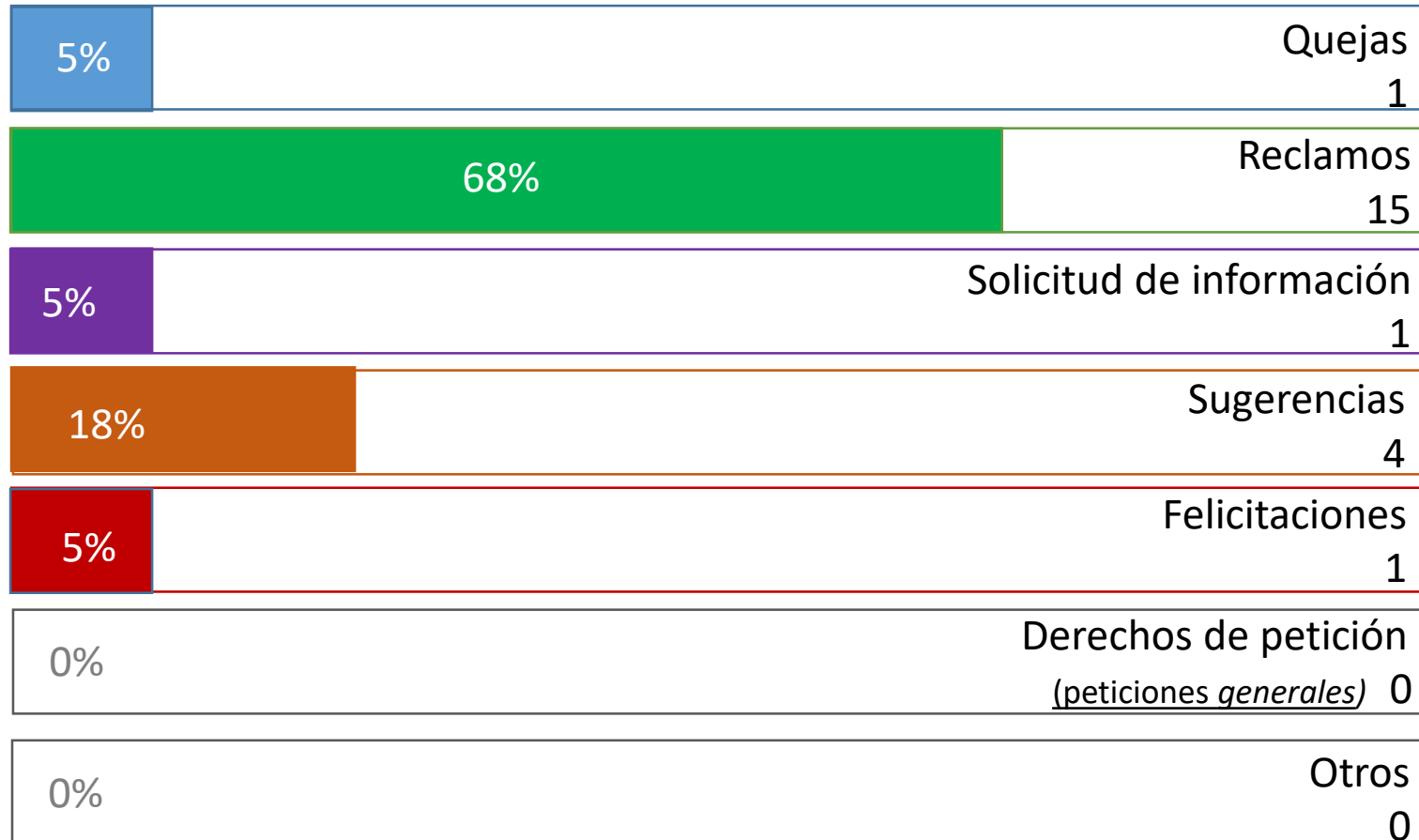
Tipo de manifestación I - Trimestre

Medellín



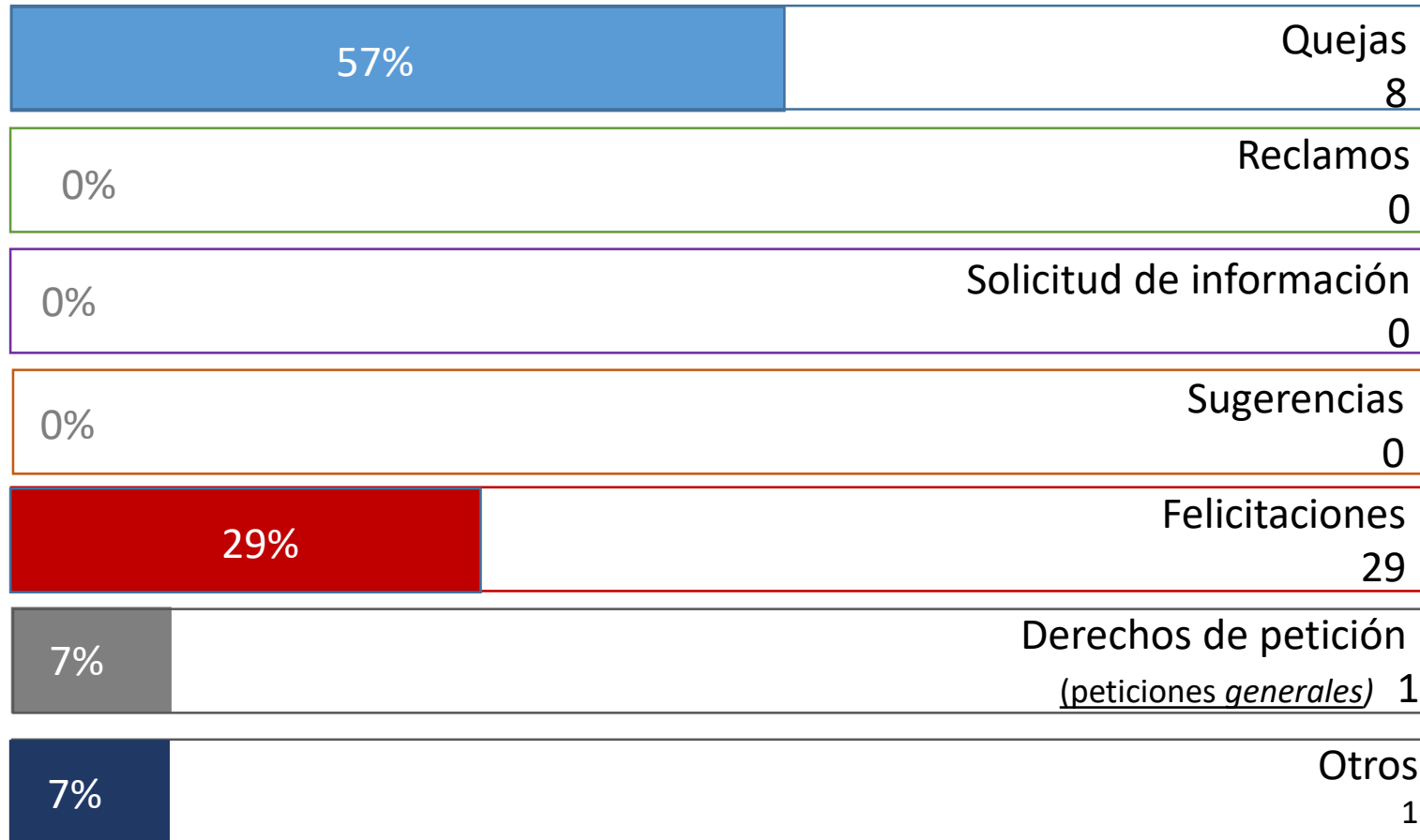
Tipo de manifestación I - Trimestre

Manizales

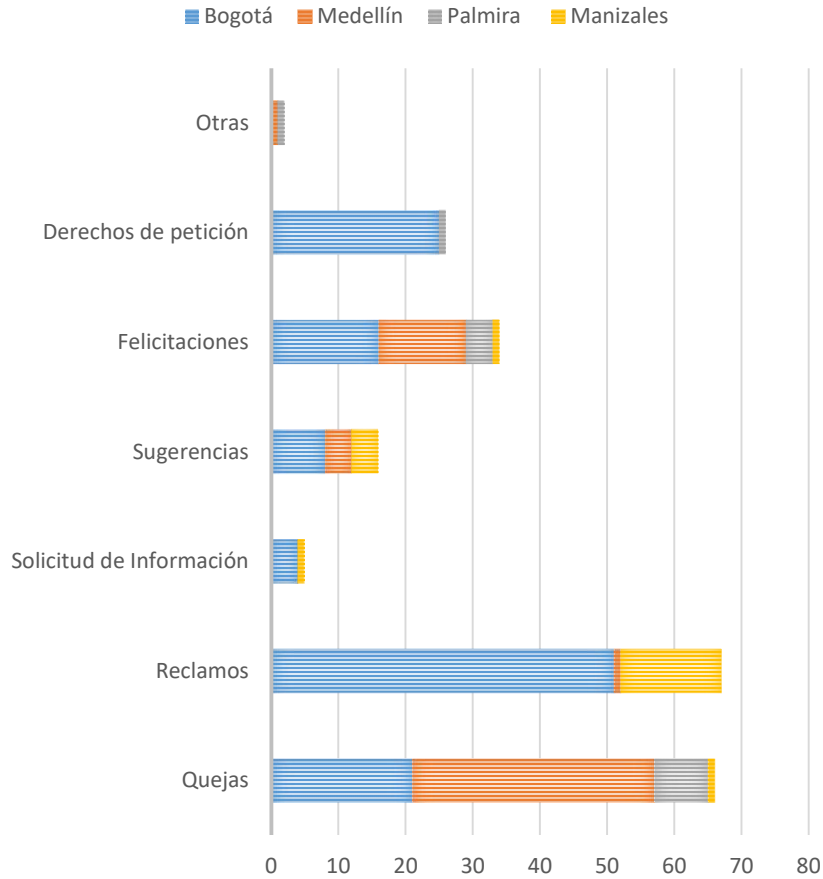


Tipo de manifestación I - Trimestre

Palmira



Tipo de manifestación I - Trimestre



Procesos que recibieron manifestaciones

ASEGURAMIENTO



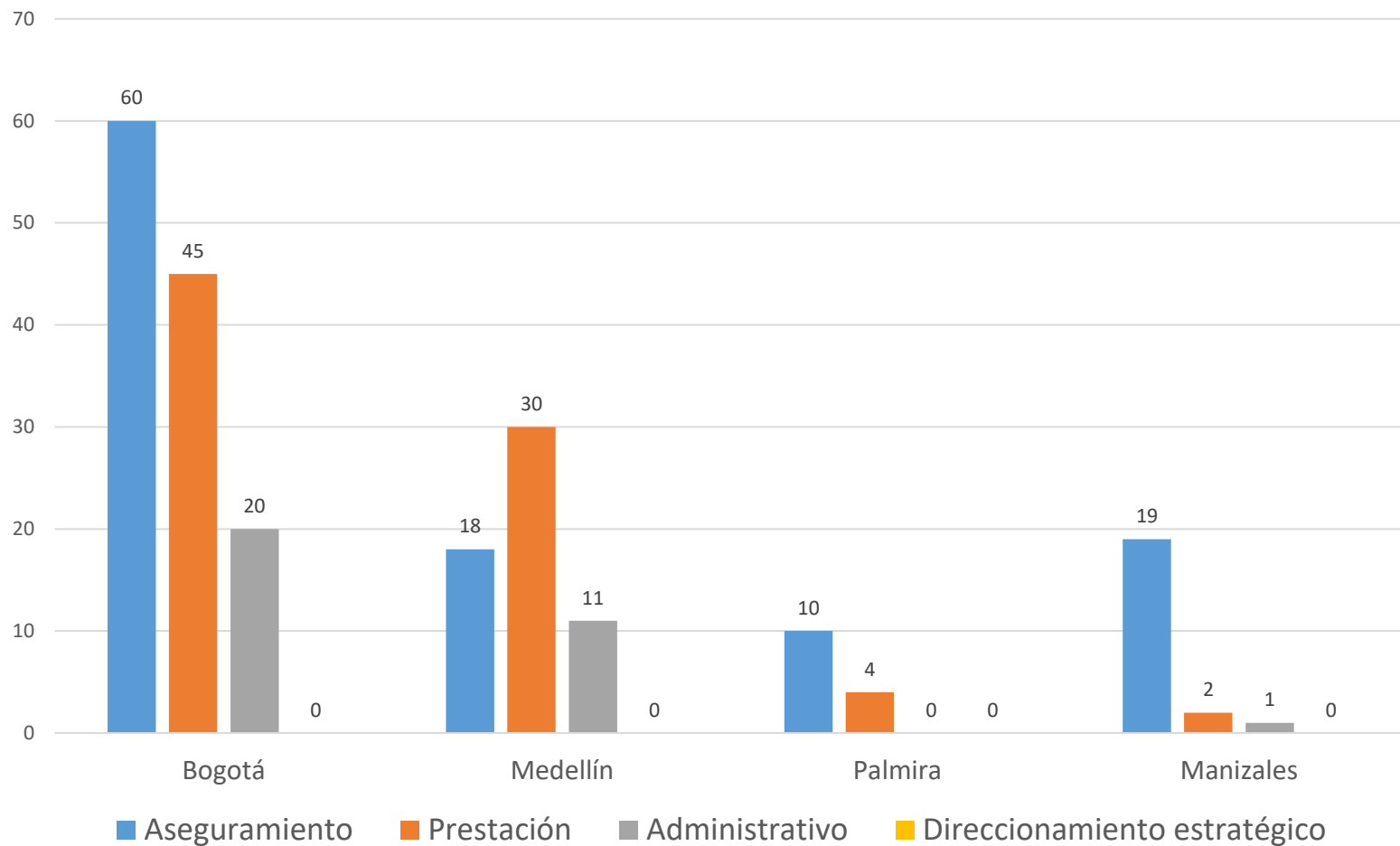
PRESTACIÓN



ADMINISTRATIVO



Procesos que recibieron manifestaciones



Manifestaciones más frecuentes

Bogotá

Descripción de PQRS más frecuentes en el periodo	Cantidad	Atributos o causas recurrentes - involucrados	Plan de mejora
1.Reclamo interpuesto por falta de atención pronta y oportuna en el servicio de caja	3	*Oportunidad - Atención pronta y oportuna *Accesibilidad - Acceso a los servicios	* Solicitar a la División Administrativa y Financiera, la importancia de prestar el servicio de caja en dos ventanillas de forma continua.
2.Manifestaciones interpuestas por falta de atención pronta y oportuna del servicio de asignación de citas.	2	Oportunidad - Atención pronta y oportuna	El día de apertura de agenda, la asignación de citas vía telefónica y personal es apoyada por 2 personas adicionales, para un total de 5.
3. Manifestación interpuesta por falta de atención pronta y oportuna en el llamado a consulta.	3	Oportunidad - Atención pronta y oportuna	La Jefatura médica socializa en reunión de médicos la importancia de informar a la Jefatura o módulo de enfermería, la presencia de alguna novedad que interfiera en el llamado oportuno a consulta del usuario.

Manifestaciones más frecuentes

Bogotá

Descripción de PQRS más frecuentes en el periodo	Cantidad	Atributos o causas recurrentes - involucrados	Plan de mejora
4. Manifestación interpuesta por falta de puntualidad y falta de atención pronta y oportuna en la hora de inicio de toma de muestras: Laboratorio	2	Oportunidad - Atención pronta y oportuna	El líder del Laboratorio socializa con su grupo a cargo de la toma de muestras, la importancia de iniciar las actividades puntualmente.
5. Manifestación interpuesta por falta de agilidad y falta de amabilidad: servicio de Autorizaciones	4	*Premisa del servicio - Amabilidad en la atención brindada por el personal. *Premisa del servicio - Agilidad en la atención brindada por el personal.	* Esta área cuenta con una tercera persona que apoya la atención al los usuarios. *El líder de área socializa las manifestaciones con el personal a su cargo.
6. Manifestaciones interpuestas por falta de acceso a los servicios: oportunidad de consulta, dificultad para la comunicación, demora en la entrega de dispositivos médicos.	10	*Accesibilidad - Acceso a los servicios. *Premisa del servicio - Agilidad en la atención brindada por el personal	*Desde atención al usuario se gestiona con la IPS o se realiza cambio de prestador.

Medellín

Descripción de PQRS más frecuentes en el periodo	Cantidad	Atributos o causas recurrentes - involucrados	Plan de mejora
Pendientes de medicamentos y demora en dispensación de medicamentos.	14	Oportunidad entrega de medicamentos y agilidad en la dispensación	Seguimiento al operador logístico de medicamentos.
Demora y falta de amabilidad en autorizaciones realizadas por enfermería	9	Amabilidad, dedicación de tiempo, agilidad.	Reinducción a enfermera
Dificultades de accesibilidad en la red contratada	6	Accesibilidad, seguridad.	Seguimiento a la red contratada

Manifestaciones más frecuentes

Manizales

Descripción de PQRS más frecuentes en el periodo	Cantidad	Atributos o causas recurrentes - involucrados	Plan de mejora
1- Cobro de copagos en la red externa	2	Pertinencia	Desde Unisalud se hace la gestión pertinente para que las IPS realicen la devolución correspondiente. En la respuesta escrita entregada por las IPS, refieren haber hecho retroalimentación con el área correspondiente y se toman las medidas correctivas para evitar dificultades como la presentada, además una de las entidades comenta que el problema que tenían con el nuevo software ya fue subsanado
2- No entrega de medicamentos en el punto alternativo	2	Agilidad	Evedisa reporta que realizó una nueva capacitación del personal del dispensario alternativo y se escala la situación al Gerente del canal para evitar que estas situaciones se vuelvan a presentar. Es de aclarar que una de las manifestaciones se encuentra en trámite.

Palmira

Descripción de PQRS más frecuentes en el periodo	Cantidad	Atributos o causas recurrentes - involucrados	Plan de mejora
1. Dificultad en asignación de Citas en Red de Prestadores	3	Agilidad - dedicación del tiempo	Se han realizado visitas a las IPS para hacer seguimiento y establecer planes de acción; entre los logros obtenidos se encuentra el establecimiento de nuevas rutas de atención y acceso para solicitud de citas

Promedio



Días

Ciudad	Días de respuesta promedio
Bogotá	11.1
Medellín	8
Manizales	13
Palmira	10