

ACTA No. 007

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
28 de julio del 2022	Microsoft Teams	02:00 pm

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO:

Socializar los indicadores de servicio de la Unidad Médica y de Diagnostico del primer semestre del 2022.

ORDEN DEL DÍA:

1. Validación de asistencia.
2. Presentación por parte de Nelson Perez, profesional de servicio de la entidad.
3. Preguntas.

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Se da inicio a la actividad con la revisión de la asistencia, cuyo detalle se encuentra descrito en la parte inferior de la presente acta.
2. Se procede con la presentación de los indicadores de servicio de la Unidad Médica y de Diagnostico por parte del representante de la entidad. La información presentada, se adjunta en la presente acta.

Nelson Perez, comparte los indicadores del primer semestre del 2022, mostrando las principales causales de radicación de reclamos, indicador de oportunidad de respuesta de reclamos y los respectivos planes de mejora implementados por la entidad para mejorar el servicio. Adicionalmente, muestra el comportamiento del NPS de la entidad los cuales ha tenido un comportamiento positivo, sin embargo, se obtuvo una fuerte afectación en el mes de julio, cuyo impacto fue generado por el pico respiratorio durante los meses de junio y julio.

Nelson Perez indica que, a partir del 1 de julio del 2022, se levanta la emergencia sanitaria, por lo que las consultas de Telemedicina solo se podrán realizar por la aplicación de la App y Web Colmedica, aclara que ya no se realizarán la tele consultas por WhatsApp o comunicación telefónica, teniendo en cuenta que por normatividad se debe cumplir la protección de la información.

Como un plan de mejora, muestra que desde la App y Web Colmedica los usuarios pueden hacer seguimiento a los tiempos de espera prioritaria con el fin de que se dirijan a las sedes con menos congestión y evitar que esperen altos tiempos en sala ocasionando malestar; para esto, se dará un impulso por parte del área de mercadeo de la entidad para dar a conocer a los usuarios esta opción. También para disminuir las inconformidades por oportunidad de citas, Nelson perez indica que se le enviara un mensaje por WhatsApp a los usuarios para que confirmen su asistencia, en los casos que no puedan asistir pueden realizar la cancelación y reprogramar su cita.

La asociada Nemeried Perez indica que el call center ha desmejorado ya que es demasiada espera y le piden la misma información cada vez que la transfiere lo que genera molestar,

adicionalmente expone un caso de un conocido cercano que lleva demasiado tiempo esperando cita con Neumología ya que la oportunidad que le dan es para dentro de un mes, Nelson Perez indica que efectivamente se tienen algunas dificultades con unas especialidades en particular ya que tiene alta demanda, sin embargo, aclara que esta situación se le está dando manejo con la contratación de más especialista pero adicional es hacer seguimiento a la inasistencia la cual es alta, Nelson Perez indica que se ha evidenciado usuarios que toman más de un espacio y lastimosamente no asisten por lo que hacen perder la oportunidad de otra persona, por lo que es importante educar al usuario en utilizar solo los espacios que requiere y adicional si no va asistir, cancelar la cita a tiempo. La asociada Nemired expone otra situación en donde fue atendida hace 3 meses en cm chapinero de una manera muy rápida lo que le pareció que no estaba bien, a lo que Nelson Perez manifiesta que estas situaciones se la reporten de manera inmediata por medio de su línea celular para revisar la situación y si es el caso solucionar de manera inmediata.

El asociado Carlos expone la situación en que solicita algunas citas son cambiadas de manera unilateral sin comunicarle al usuario, manifiesta que en su caso puntual es que le han cambiado el profesional de ginecología , adicional manifiesta que Colmedica lo que hace es nivelar las citas por género; Nelson Perez, indica que las consultas no se cambian de profesional por decisión de la UMD, en los casos que el medico no pueda asistir siempre se contacta al usuario y se le explica la novedad y el usuario decide si desea tomar la cita con otro medico, Nelson Perez le indica al señor Carlos que si le permite los datos para revisar ese caso puntual y mirar a que se debe la situación.

La asociada Nemired indica que cuando va a pagar su UPD no le permite realizar el pago con su tarjeta con franquicia VISA por la App. Nelson Perez le manifiesta que efectivamente se tiene un problema con esta franquicia, el cual ya ha sido identificado y se está trabajando en solucionar, sin embargo se puede realizar el pago con otra franquicia o por PSE.

No se presentan mas puntos por tratar.

III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
IV. PROXIMA REUNIÓN		
Sin definir		
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.		
Ninguna.		
VI. FIRMA ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
Funcionario de la UMD	Nelson Norvey Perez Cruses	Microsoft Teams
Usuario de la UMD	Carlos Sussman Peña	Microsoft Teams
Presidente de la asociación	Adriana Mejia	Microsoft Teams
Usuario de la UMD	Nemeried Perez	Microsoft Teams
VII. INASISTENCIA		
Usuario de la UMD	Jackson Garnica	Motivos personales.
Suplente de Presidente asociación	Diana Araceli Ortegon Barragan	Motivos personales.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD– ACTA DE REUNIÓN

Funcionario de la UMD	Rafael Diaz Reyes	Motivos laborales
Usuario de la UMD	Maria Alejandra Colmenares	Motivos Personales
VIII. Hora de terminación		
03:00 pm		



PRESENTACIÓN NIVELES DE SERVICIO UMD

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS.

28/07/2022

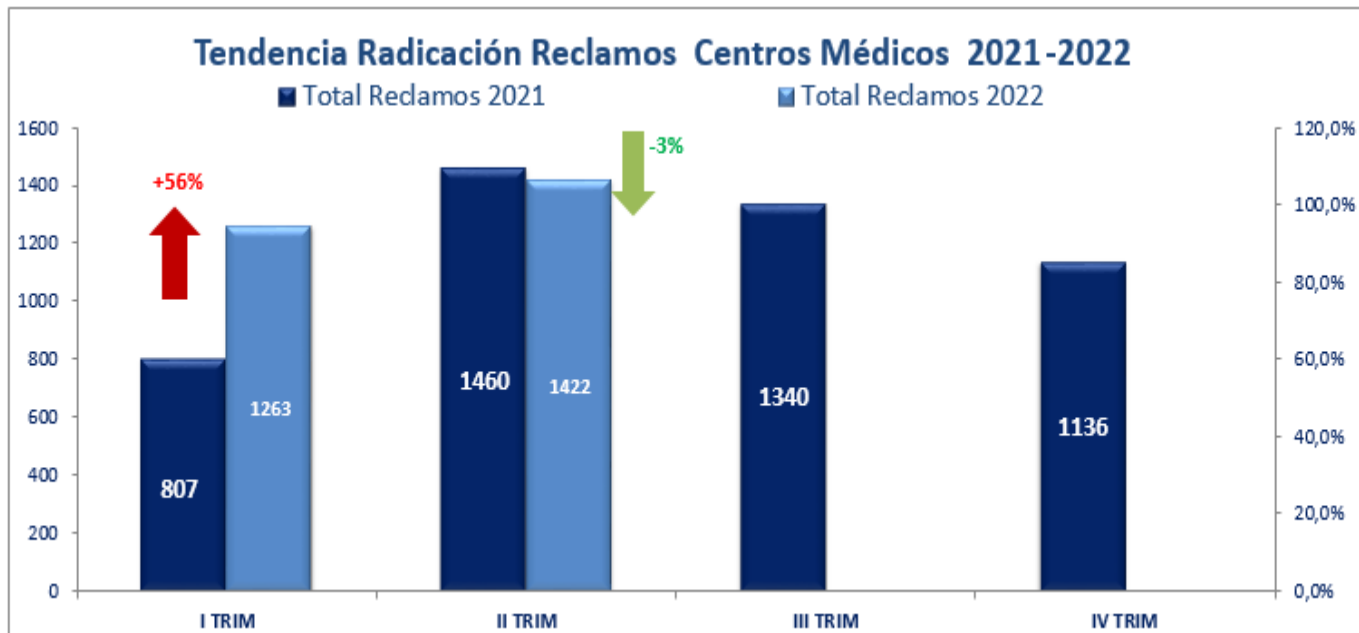
ORDEN DEL DÍA:

- Reclamos 1er semestre.
- Planes de Mejora
- Telemedicina.
- NPS



RECLAMOS 1ER SEMESTRE 2022

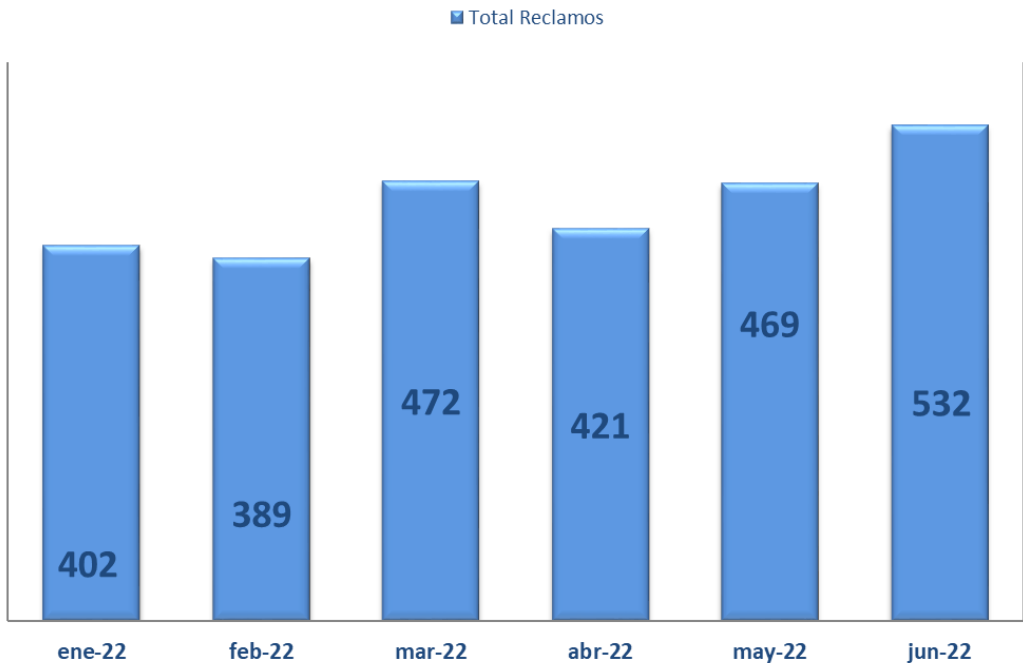
Comportamiento Trimestral



Se evidencia que durante los dos primeros trimestres del 2022, los volúmenes de radicación han tenido un gran crecimiento, impactado por temas de incumplimiento de horarios y demora en la atención.

Detallado por Mes

Tendencia Radicación Reclamos Centros Médicos 2022



En los meses de mayo y junio, se evidencia la tendencia creciente, dado al pico respiratorio recibido, lo que demandó fuertemente el servicio de prioritaria.

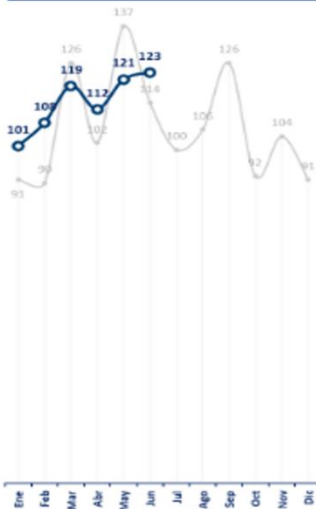
Principales Causales de Radicación.

5 Principales causales de reclamos prestador

Incumplimiento Horarios CM PRE

- Inconformidad cancelación cita.
- Inconformidad no atención telemedicina.
- Inconformidad no atención por llegada tarde.

Total Causal 2022: 684 reclamos
Participación sobre total reclamos : 25%



Demora atención Serv. Médico

- Demora atención consulta.
- Demora entrega resultados exámenes.
- Demora atención laboratorio.

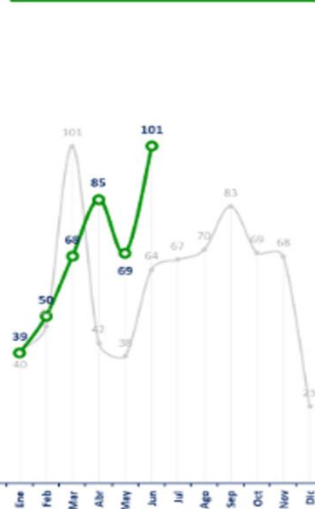
Total Causal 2022: 486 reclamos
Participación sobre total reclamos : 18%



Inconformidad Oportunidad Citas

- No disponibilidad agenda para especialidad.
- Demora en la oportunidad de citas

Total Causal 2022: 412 reclamos
Participación sobre total reclamos : 15%



Inconformidad Manejo Médico

- Inconformidad manejo médico.
- Inconformidad tratamiento odontológico.
- Inconformidad otros profesionales.

Total Causal 2022: 311 reclamos
Participación sobre total reclamos : 12%



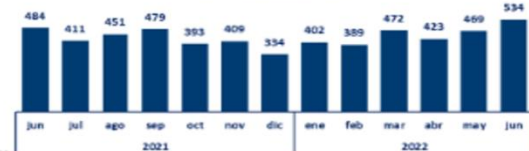
Inconformidad servicio personal

- Actitud personal administrativo.
- Actitud del médico.
- Actitud enfermeros o auxiliares.

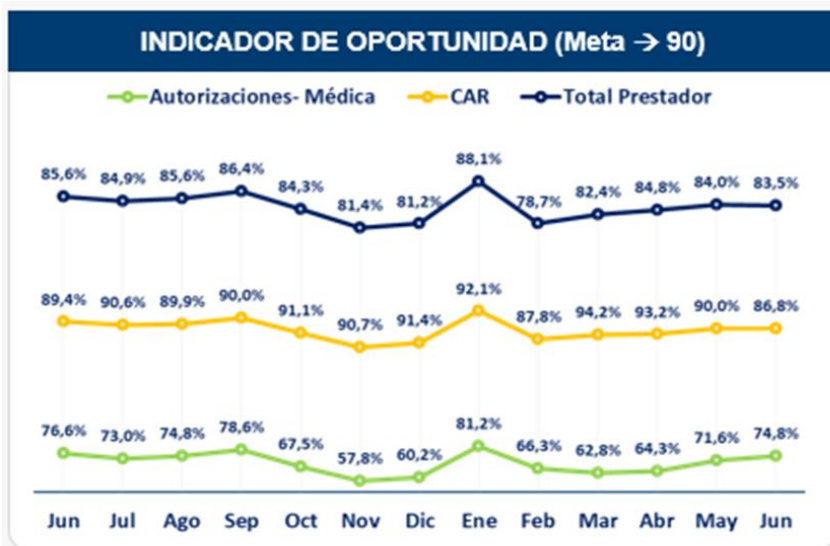
Total Causal 2022: 151 reclamos
Participación sobre total reclamos : 6%



TOTAL RECLAMOS



Indicador de Oportunidad.



Oportunidad por plazo de causal	Total gestlon		Oportunidad	
	2021	2022	2021	2022
CAR	1.839	1.741	90,4%	90,6%
MEDICA PRE - Autorizaciones	813	899	75,4%	69,9%
Total Prestador	2.652	2.640	85,8%	83,5%

Indicador de oportunidad: Según Plazo de Causal (No incluye DP Solicitudes)

- Se establecen controles con el fin de garantizar la respuesta oportuna de cada área de la UMD.
- Se realizan alertas al proveedor Synlab por demoras en la respuesta.



PLANES DE MEJORA

Planes de Mejora.

Demora en la atención servicio Médico:

1. Ampliación de la capacidad instalada de los Medicos de prioritaria, mediante la búsqueda de doctores que nos ayudaran con la ampliación de sus jornada, cambios de agendas de Medicos generales y apoyos a través de doctores de domiciliaria para consulta prioritaria en sitio.
2. Alerta desde CM al SOM y Call Center para realizar un direccionamiento de usuarios que requerían servicios de atención prioritaria a las sedes que presentaban tiempos de atención más cortos.
3. En temas de vacunación en conjunto con el grupo de auxiliares la ubicación de usuarios en salas para evitar congestionar el servicio.
4. Fomentar mediante los canales virtuales el agendamiento de la vacunación, con el fin de garantizar tiempos de espera.

Planes de Mejora.

Inconformidad oportunidad de citas:



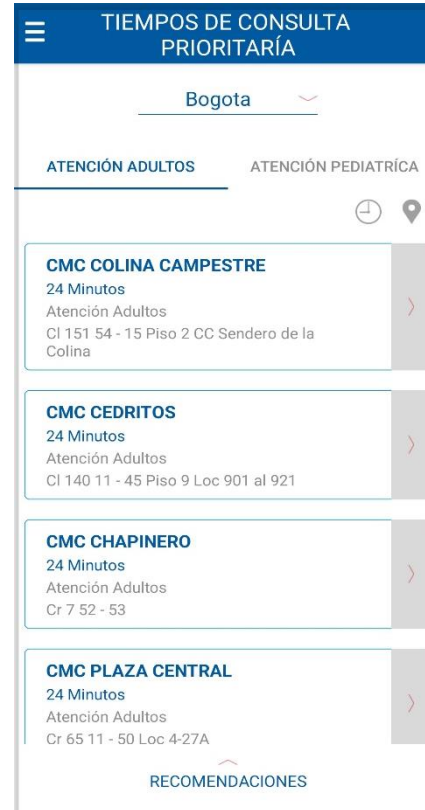
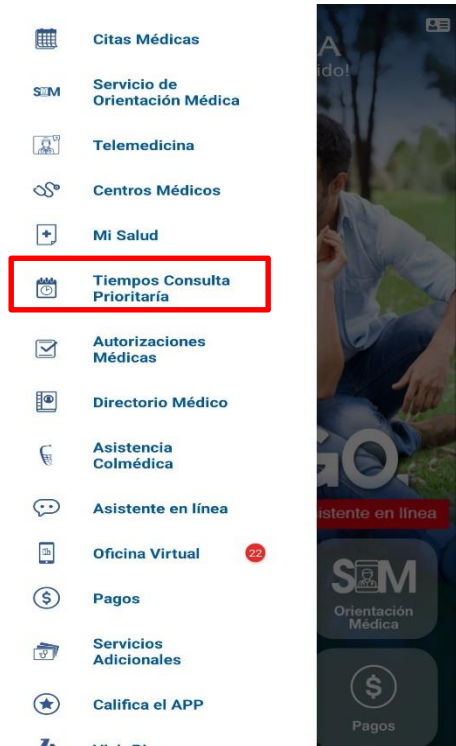
Inconformidad servicio del personal:

Implementación taller de experiencia del usuario.



Planes de Mejora.

Impulso consulta de tiempos prioritaria:



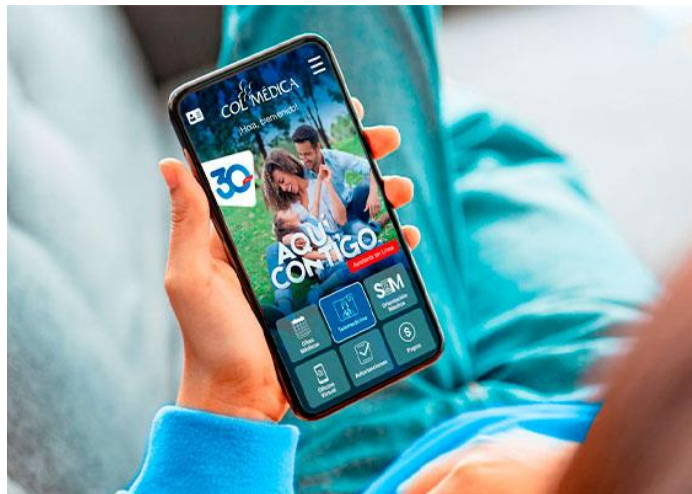


TELEMEDICINA



Telemedicina

A partir del 1 de julio del 2022, finalizó la emergencia sanitaria, por lo tanto, las teleconsultas se realizarán por la App o Web Colmedica. Esp. Dermatología no se atenderá por telemedicina.



COLMÉDICA

[AFILIATE AQUÍ](#) [TODO SOBRE MEDICINA PREPAGADA](#) [BENEFICIOS](#) [CENTROS MÉDICOS](#) [DIRECTORIO MÉDICO](#) [SERVICIO AL CLIENTE](#) [OFICINA VIRTUAL Y PAGOS](#)

Centros Médicos ColméDica

Nuestra extensa red de servicios a nivel nacional está dispuesta para brindarte atención oportuna y de calidad, con un excelente equipo médico y asistencial, apoyado por nuestra robusta infraestructura y modernos equipos. Accede a nuestro amplio portafolio de servicios fácilmente en un mismo lugar. Los Centros Médicos ColméDica son operados por UMD.



Centros Médicos ColméDica



Tiempo de atención en consulta médica prioritaria



Centros Odontológicos ColméDica



Tarjeta preferencial



Centros de Diagnóstico Especializado



Telemedicina

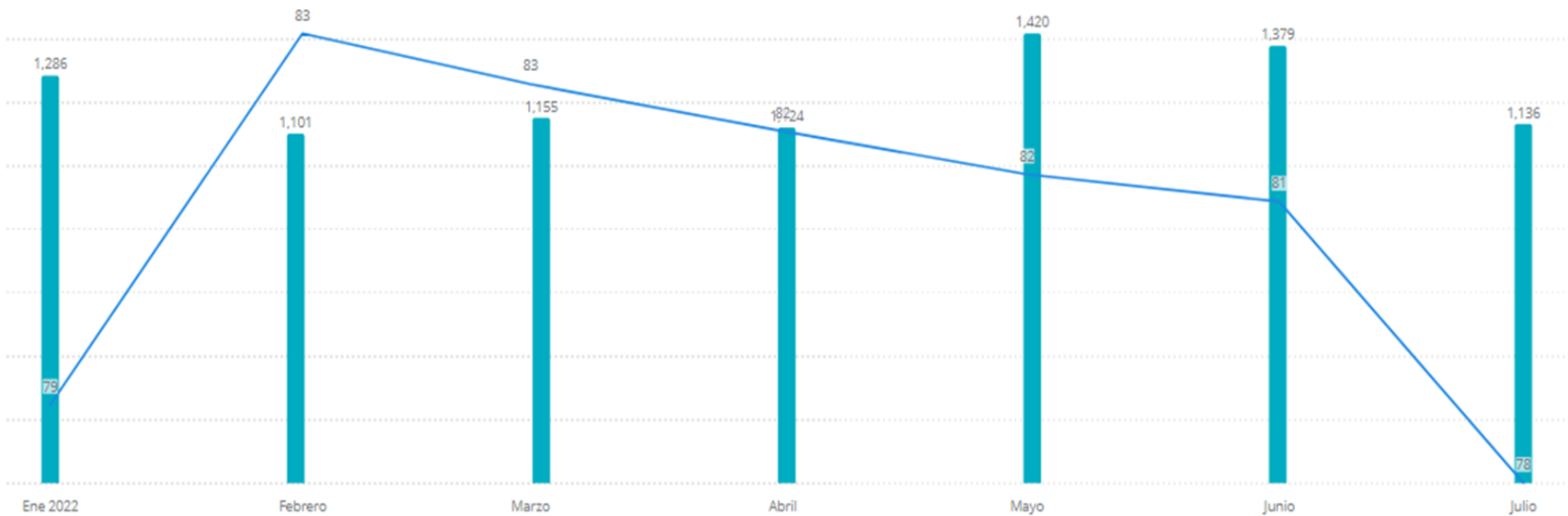


Ópticas ColméDica

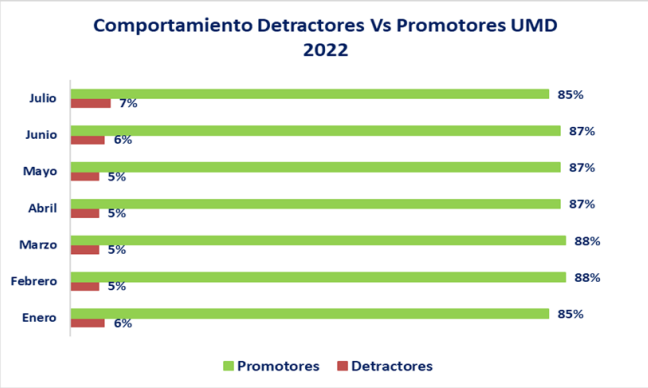
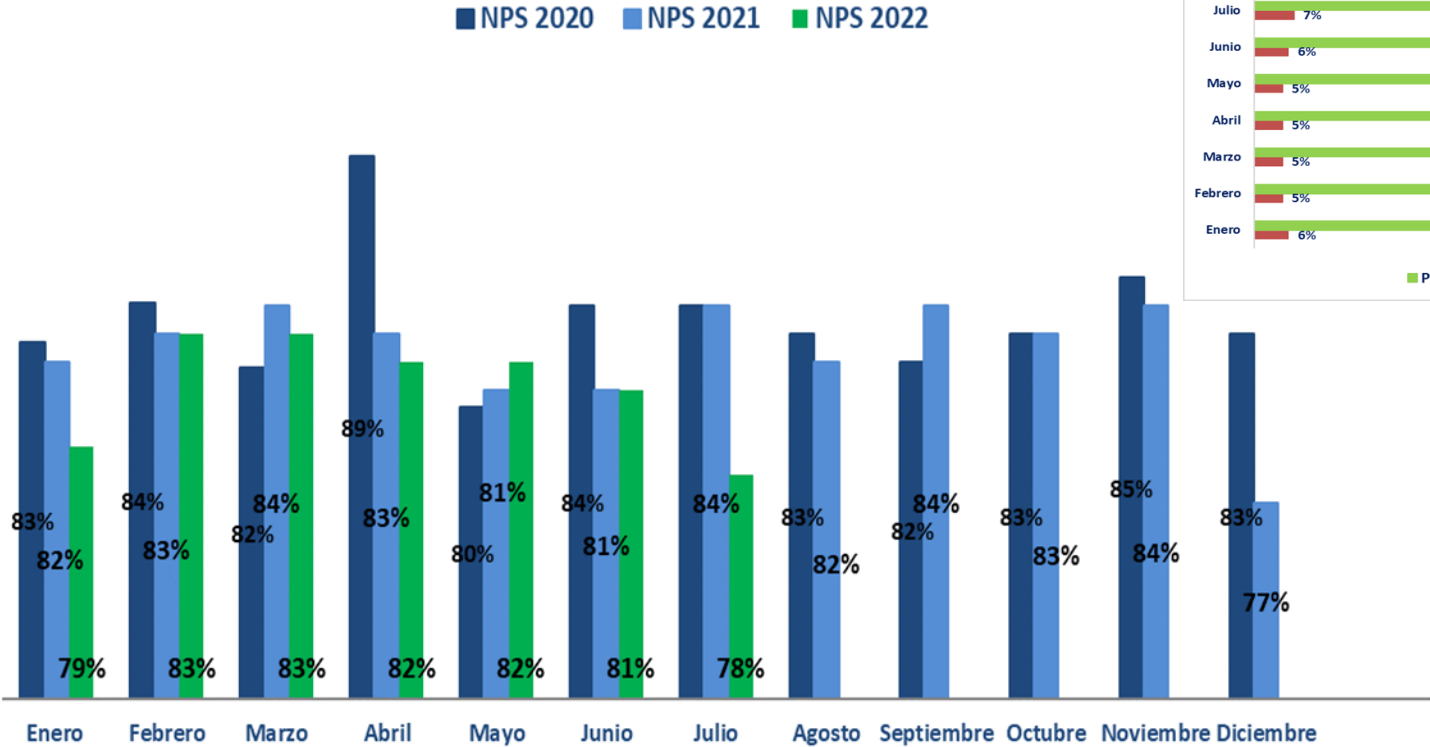


NET PROMOTER SCORE (NPS).

NPS Resultado 1er Semestre.



Comportamiento histórico NPS transaccional UMD.



NPS Transaccional por servicio 2022

NPS CAMPAÑAS CENTROS MEDICOS.

