

**ACTA No. 001**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
26 de Enero del 2023	Microsoft Teams	03:30 pm

**I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA****OBJETIVO:**

Revisar los niveles de servicio del último semestre 2022 para la implementación de actividades del próximo plan de acción.

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Presentación indicadores de servicio 2do semestre 2022
2. Intervenciones de los Asociados
3. Propuesta de actividades.

**II. ASUNTOS TRATADOS**

- Se da inicio a la reunión con la presentación de Nelson Perez con relación a los niveles de servicio del último semestre del 2022 en la Unidad Médica y de Diagnostico. Se adjunta presentación en la presente acta.
- Se tienen las siguientes intervenciones por parte de los asistentes:
- El Sr. Manuel Pimentel, realiza la pregunta, que, si él realiza la radicación de una reclamación en un canal de Colmedica medicina prepagada, relacionada al servicio de los centros medico; ¿eso llega a la UMD para su análisis y seguimiento? A lo que Nelson Perez manifiesta que efectivamente independientemente del canal que utilice para la radicación de la queja y que esta esté relacionada a una falla en la prestación de los servicios de los centros Medicos, será direccionada a la Unidad Médica y de Diagnostico para su análisis.
- El Sr. Manuel Pimentel manifiesta la inquietud respecto a las modificaciones realizadas por Colmedica en cuanto a la publicación de la oferta de los profesionales, pregunta si eso es indicación de la UMD o propia de Colmedica. Nelson Perez responde indicando que es indicación propia de la UMD con el objetivo de mejorar la oportunidad de la cita y reducir la alta inasistencia que se tiene. Sin embargo, hace la sugerencia de que la oportunidad debe ser mejor ya que cuando un paciente lleva un tratamiento con un profesional, debe continuar con él, la Dra. Adriana Mejía hace la intervención y explica que el problema que se presenta es que los pacientes toman más de una cita en donde realmente tienen que agendar una sola, quitándole la oportunidad a los demás usuarios. El Sr. Manuel Pimentel manifiesta que desde el call center nunca le dan alternativa de algún sobre turno, a lo que Nelson Perez solicita que cuando se presenten estas situaciones lo contacten para brindar el apoyo y reforzar con el grupo del call center.
- El Sr. Jackson pregunta respecto a las demoras en la entrega de resultados, desea saber si se tiene algo detectado. Nelson Perez indica que efectivamente se tienen dos aspectos: el primero se debe a fallas en la plataforma en donde algún caso no envía los resultados. El segundo y el más común es que los resultados lleguen es al correo no deseado del usuario y no se dan cuenta de su recepción, adicionalmente desconocen el uso de misalud, por lo que se va a implementar unos habladores en los consultorios de los profesionales y adicionalmente, se instalaran en los acrílicos de toma de muestra para que los pacientes mientras esperan lean la información e ir

culturizándolos en el uso de misalud para descargar ordenes médica, historia clínica y resultados de laboratorio.

- Se plantea como actividad a realizar: realizar una pieza publicitaria (imagen o video) en donde la Asociación de Usuarios haga la invitación a los usuarios en cancelar sus citas a tiempo y asistir con prontitud.
- Implementar actividades para los usuarios de las regionales
- Enviar base de invitación

Nelson Perez indica que se presentan los siguientes retiros de la Asociación: Diana Araceli Ortegon – residencia en el exterior. Y Edwin Alberto Quiñones- cancelación de contrato con Colmedica.

<b>III. COMPROMISOS</b>		<b>RESPONSABLES</b>
Revisar las actividades a programar para el 2022 y socializar en la próxima reunión.		Nelson Perez- Rafael Diaz
<b>IV. PROXIMA REUNIÓN</b>		
23/02/2023 03:30 pm.		
<b>V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.</b>		
<b>VI. FIRMA ASISTENTES</b>		
<b>INTEGRANTES</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>FIRMAS</b>
Funcionario de la UMD	Nelson Norvey Perez Cruses	Microsoft Teams
Presidente.	Adriana Mejia	Microsoft Teams
Usuario de la UMD	Jackson Garnica	Microsoft Teams
Suplente de Presidente	Diana Araceli Ortegon Barragan	Microsoft Teams
Usuario de la UMD	Manuel Pimentel	Microsoft Teams
Usuario de la UMD	Oscar Granados	Microsoft Teams
<b>VII. INASISTENCIA</b>		
Funcionario de la UMD	Rafael Enrique Díaz Reyes	Motivos personales.
Usuario de la UMD	Carlos Armando Sussman	Motivos personales.
Usuario de la UMD	Nemired Perez	Motivos personales.
Usuario de la UMD	Maria Alejandra Colmenares	Motivos personales.
Usuario de la UMD	Alberto Antonio Hernandez	Motivos personales.
Usuario de la UMD	Orlando Cantillo	Motivos personales.
<b>VIII. Hora de terminación</b>		
04:30 pm		



---

## RESULTADOS NIVELES DE SERVICIO UMD

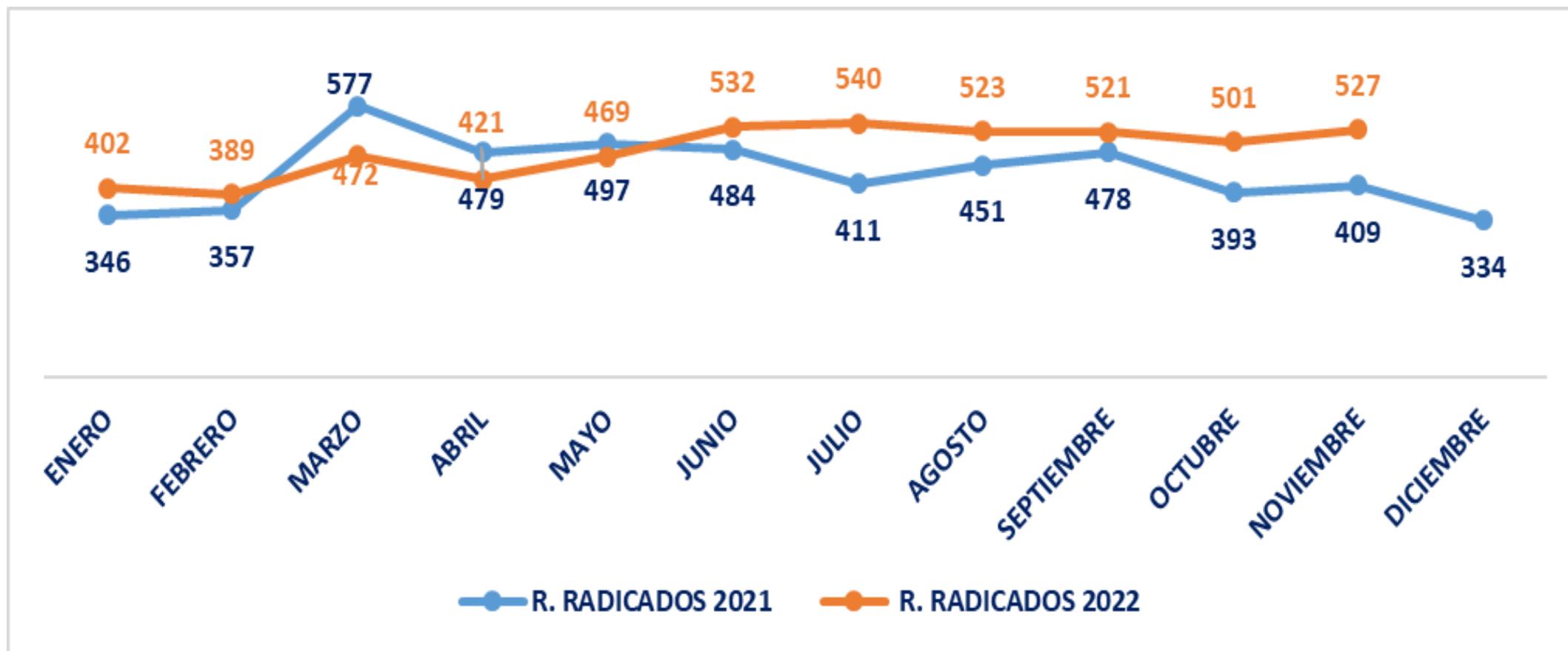
---

JEFATURA DE SERVICIO Y CALIDAD CM

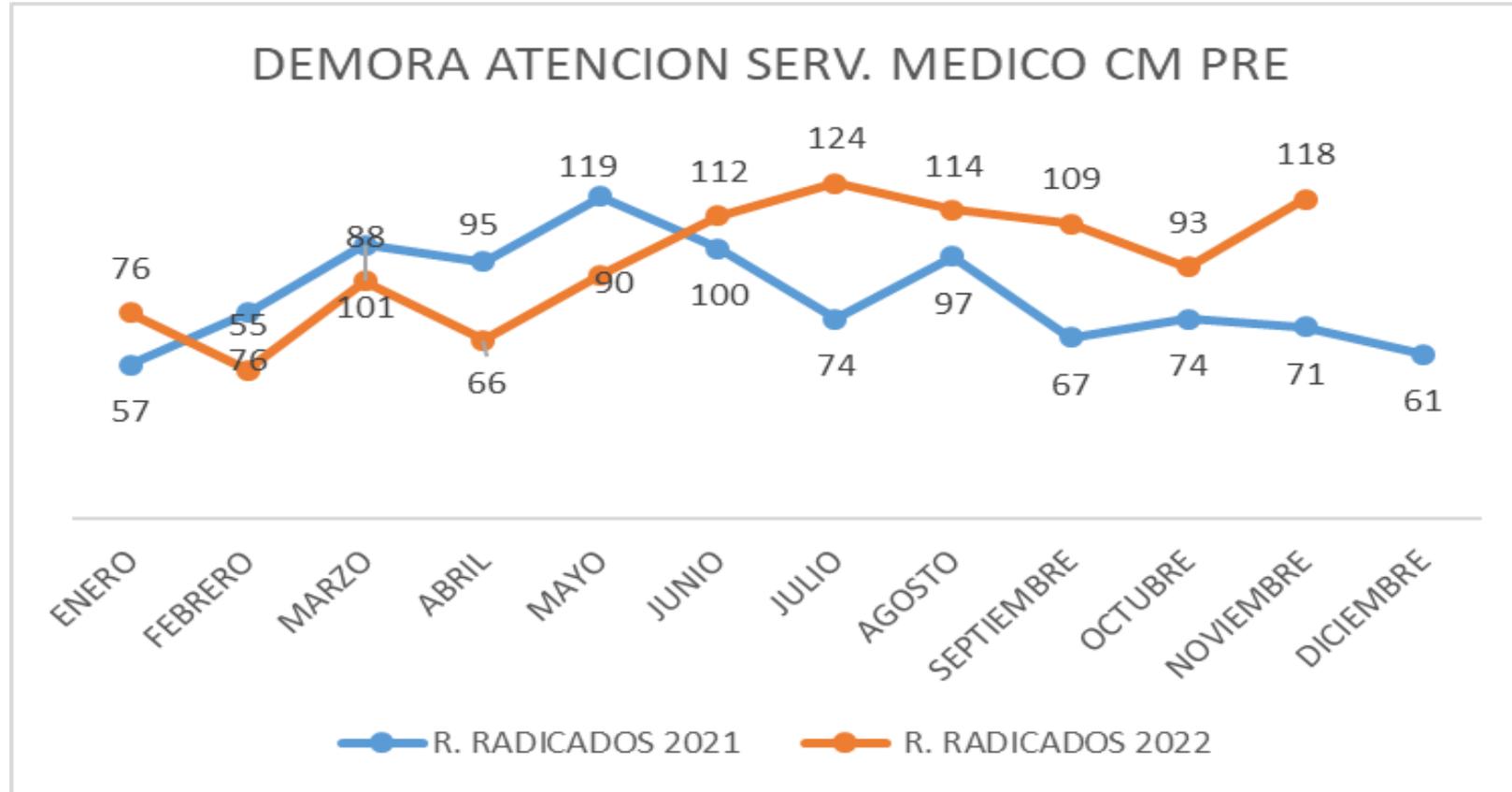


# RECLAMOS

# COMPORTAMIENTO HISTORICO RADICACIÓN RECLAMOS 2021 Vs 2022

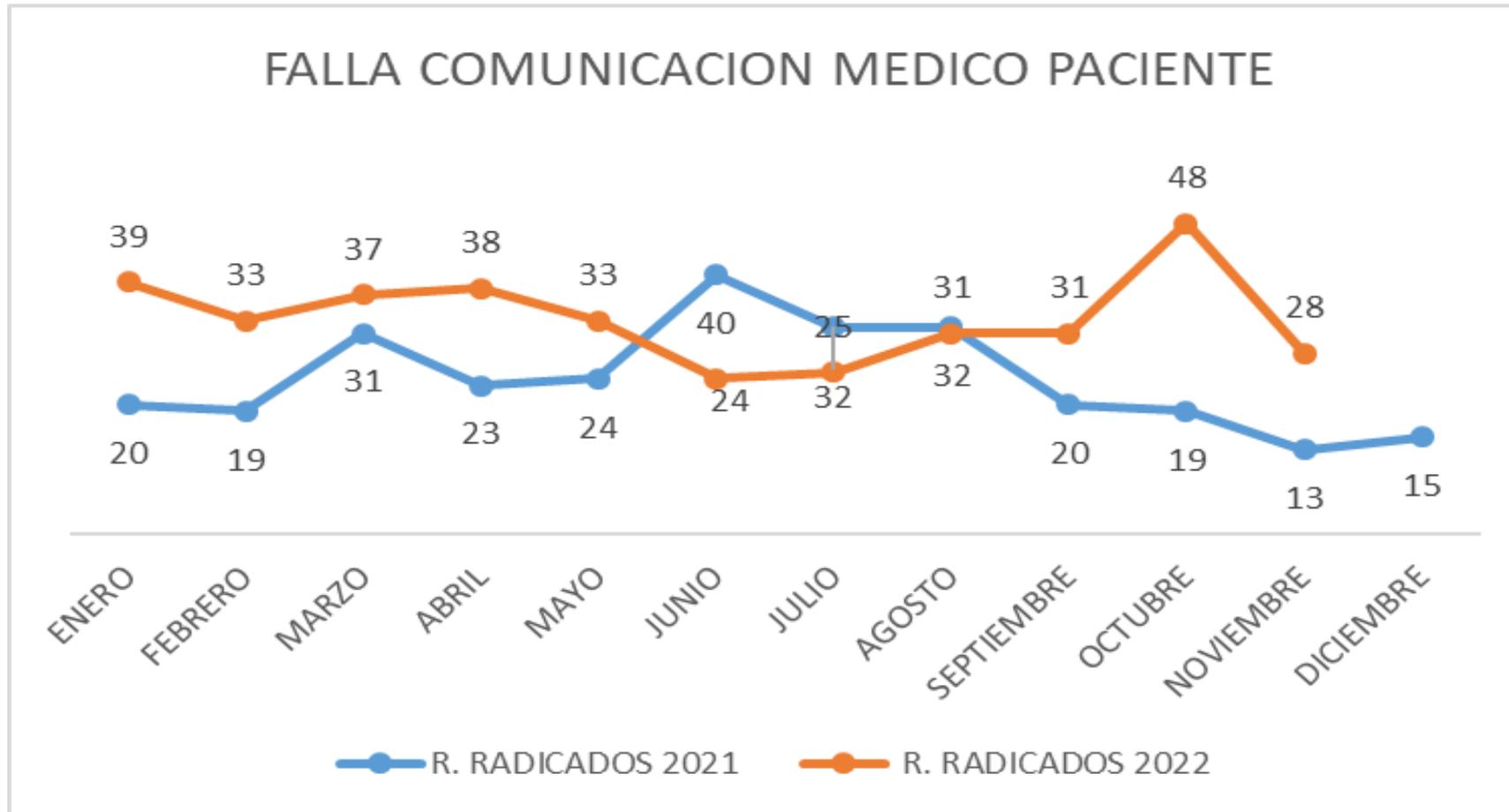


# COMPORTAMIENTO POR CAUSAL PRINCIPAL



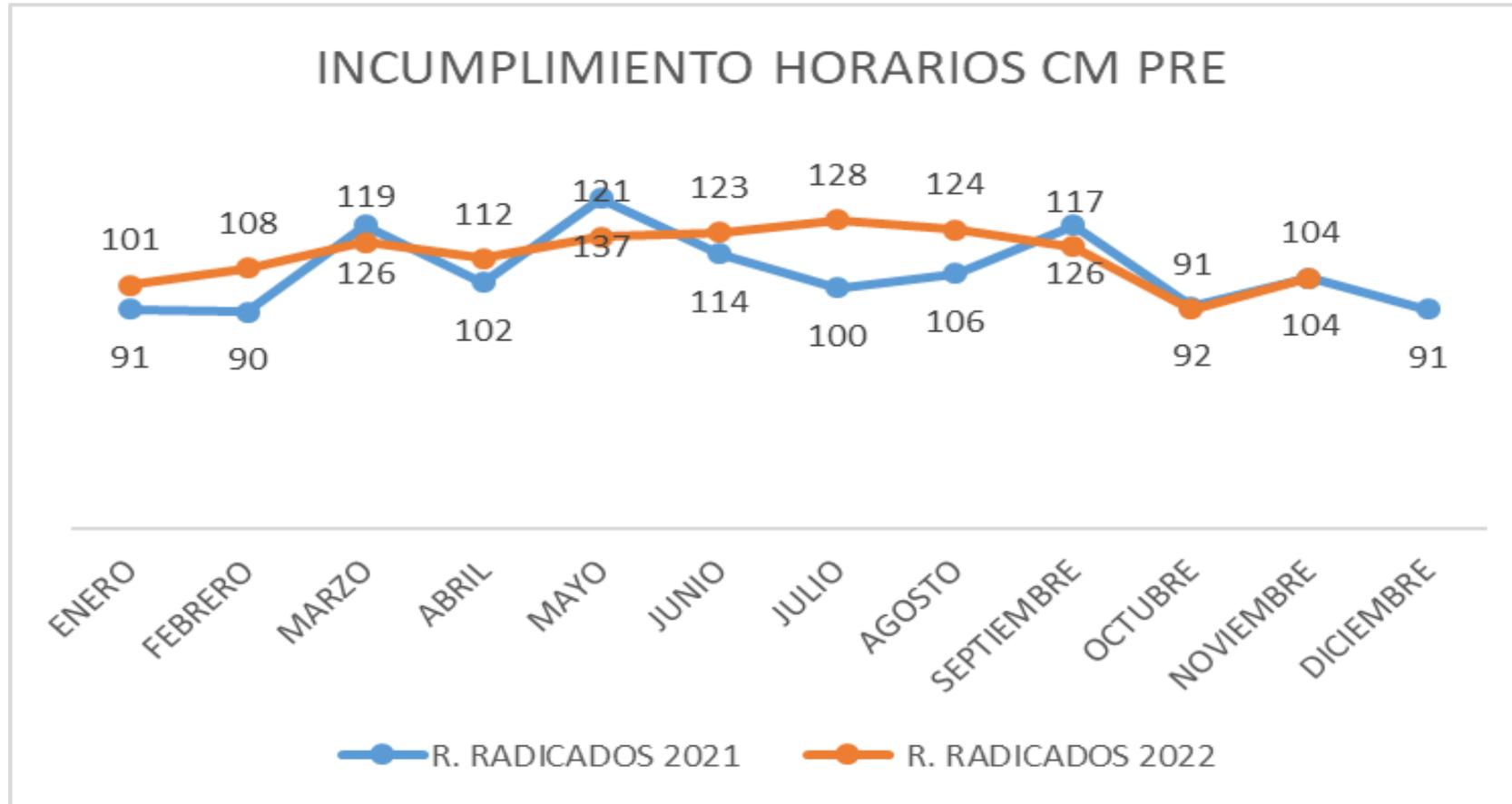
- DEMORA ATENCION CONSULTA EXTERNA
- DEMORA ENTREGA RESULTADOS LABORATORIOS
- DEMORA CONSULTA PRIORITARIA CM PRE
- DEMORA ENTREGA RESULTADOS IMAGENOLOGIA

# COMPORTAMIENTO POR CAUSAL PRINCIPAL



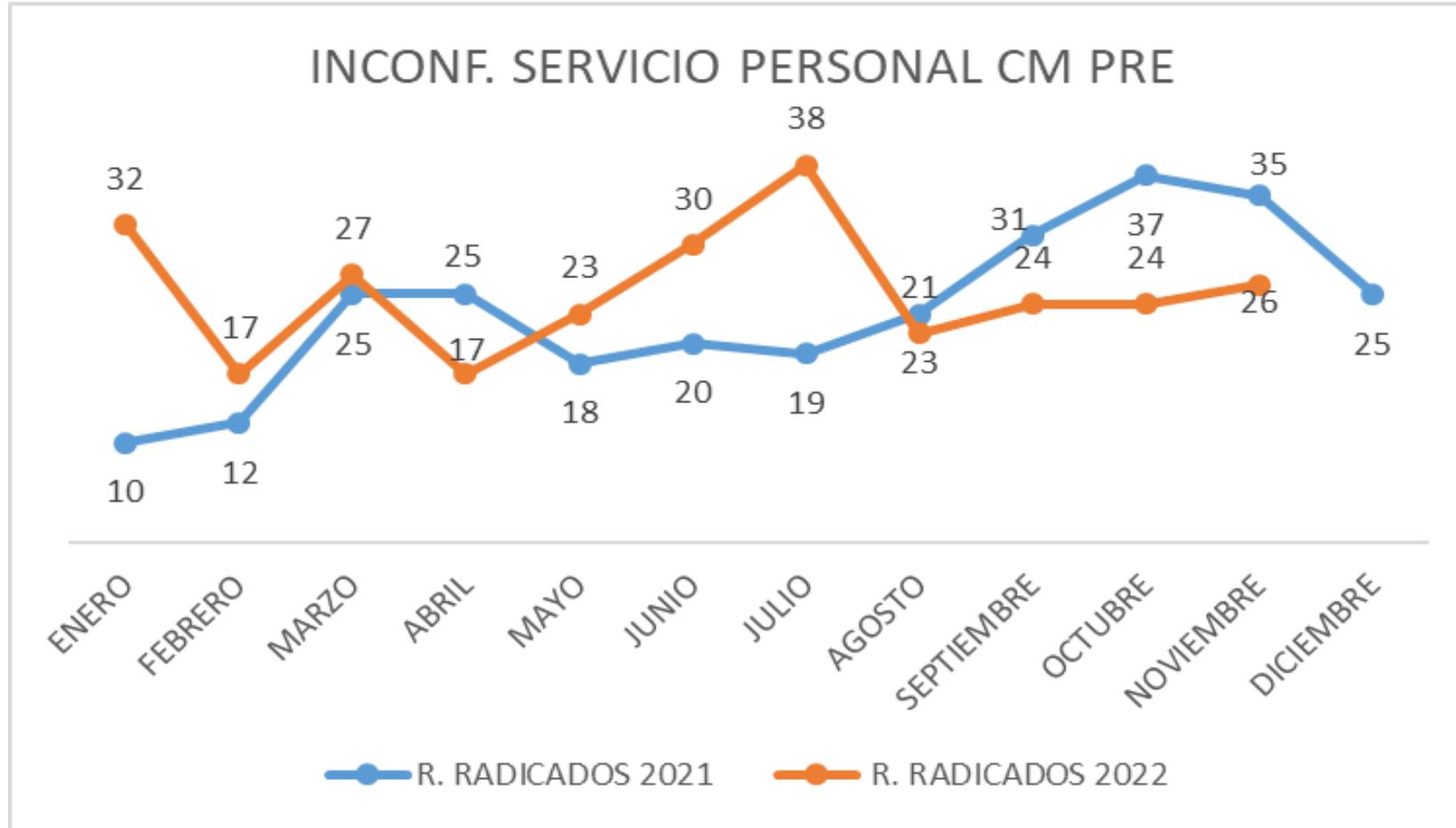
- FALLA COMUNICACION MEDICO.
- FALLA COMUNICACION ODONTOLOGO.
- FALLA COMUNICACION OTROS PROFESIONALES (TERAPIAS, AUXILIARES DE ENFERMERIA, OTROS)

# COMPORTAMIENTO POR CAUSAL PRINCIPAL



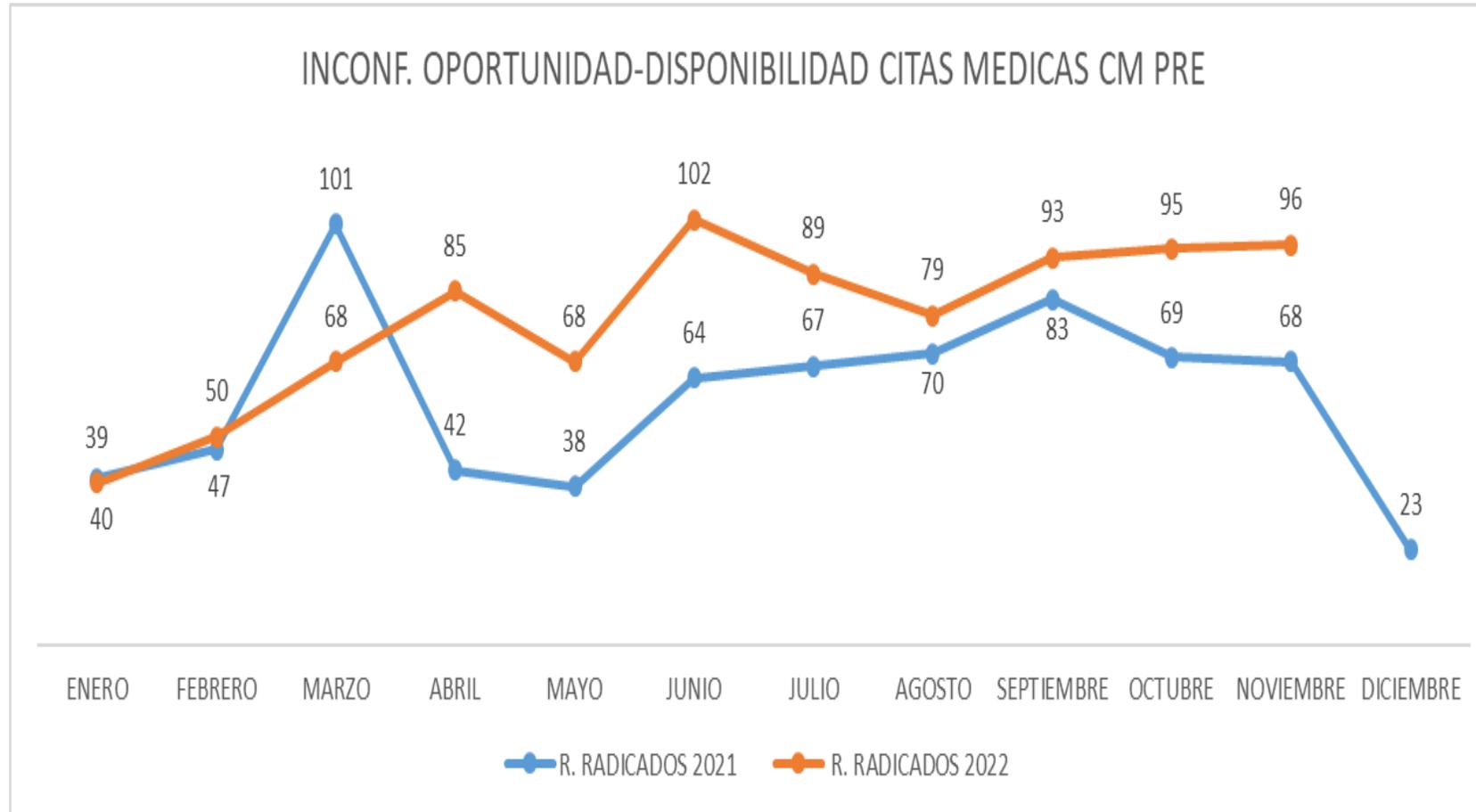
- INCONF. POR CANCELACION DE CITA CM
- INCONF. NO ATENCION POR LLEGADA TARDE
- INCONF. NO ATENCION CONSULTA DE TELEMEDICINA

# COMPORTAMIENTO POR CAUSAL PRINCIPAL



- ACTITUD PERSONAL ADMINIS. CM
- ACTITUD DEL MEDICO CM
- ACTITUD ENFERMEROS O AUXILIARES

# COMPORTAMIENTO POR CAUSAL PRINCIPAL

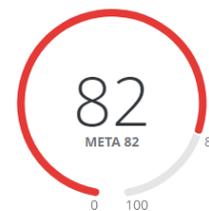


- NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA PARA ESPECIALIDAD SOLICITADA CM.
- DEMORA EN LA OPORTUNIDAD DE CITAS.



NPS

# COMPORTAMIENTO HISTORICO 2022



	1 - El proceso de pago	2 - El grado de amabilidad y trato humanizado del personal administrativo	3 - El grado de amabilidad y trato humanizado del personal asistencial	4 - El tiempo de espera	5 - El grado de conformidad con el diagnóstico y tratamiento	6 - El proceso de programación
Valores	82	82	88	76	84	66



COL MÉDICA

Centros  
Médicos