

ACTA REUNIÓN CON MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS

El día 11 de Mayo de 2021, a las 3:16 p.m. inicia mesa de diálogo con los señores Iván Pérez Castellar, Ricardo José Goez y José Eduardo Arrieta Figueroa con la presencia de la Dra. Angelica González (Gerente Regional Bolívar), Liliana de La Espriella (Coordinadora Regional de Servicios de Salud) y Jenice Elles James (Coordinadora SIAU y Participación Social).

En dicha reunión manifiestan las inconformidades y oportunidades de mejora en algunos de los servicios brindados por Mutual Ser Eps, los cuales se relacionan a continuación:

ARÉA	INCONFORMIDAD
CAMINOS	Callcenter no funciona
	Página web no funciona
	Usuarios que se desplazan hasta la sede para apartar sus citas y les manifiestan que no hay agenda.
	No oportunidad en el agendamiento de citas.
	Ampliar capacidad instalada para atención de usuarios en sedes presenciales.
	Desinformación de los canales de agendamiento a los usuarios.
MEDICAMENTOS	Entrega de pendientes
	Análisis a las denuncias por la entrega de medicamentos a usuarios del programa VIH
PROGRAMAS	Desinformación de los usuarios del programa De todo corazón y en general de los programas ofertados.
	Desconocimiento de las rutas de atención de los programas por parte de la alianza de usuarios para divulgación.
CRECER	Aglomeración en la sede de consulta externa (Amberes) y en áreas de atención al usuario.
	No se cumplen los protocolos de bioseguridad.
	Malas condiciones de las salas de espera de urgencia.
	Capacidad instalada para procesos de ecografías en el Centro Médico Crecer no es suficiente en la sede Prado.

	Sede Bruselas, aglomeración de usuarios, subutilización de capacidad instalada.
	Inconformidad por la toma de muestra Covid19 en la misma sede de atención al usuario.
	Usuarios se desplazan hasta la sede de Amberes a apartar citas por problemas de agendamientos y aumenta la aglomeración.
	Problemas en la página web de Crecer para el agendamiento de citas.
	Necesidad de ampliación de espacios de atención al usuario.
	No oportunidad en el agendamiento de citas
	No oportunidad en el agendamiento de citas prioritarias
	Callcenter no funciona
COVID19	Incumplimiento de agendas de toma de muestra Covid19 a domicilio
	No se realiza la separación de usuarios para toma de muestra covid19 y laboratorios
	Incumplimiento en la entrega de medicamentos a domicilio paciente Covid19
	Fallas en la entrega de resultados Covid19
	Fallas en la atención de urgencia a pacientes Covid19
ALIANZA DE USUARIOS	Mejorar la divulgación de los canales de agendamiento con los miembros de alianza.
	Creación de estatutos de la alianza de usuarios
	Revisar conformación de asociación de usuarios como un ente bilateral a la alianza de usuarios.
	Representante de la alianza de usuarios dentro de los programas y cohortes.
CARMEN DE BOLÍVAR	Canales de agendamiento de citas para usuarios de municipios.
	Asignación de citas para la ESE DE SAN JOSÉ DEL CARMEN
	Mejoramiento de la infraestructura de la atención en el Carmen de Bolívar
FARMACIA	Incumplimiento en entregas a domicilio

ZONA INSULAR	Acceso a citas, entrega de medicamentos, acceso a los programas, movilidad.
BARRANQUILLA	Incumplimiento en entrega de medicamentos a domicilio
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Entregas de herramientas para la realización de encuesta de satisfacción por Ips
PROSEGUIR	Desorganización en la programación de citas

Con el ánimo de dar gestión y solución a las inconformidades mencionadas se adquieren los siguientes compromisos:

- Presentar informe del estado actual de los servicios y plan de trabajo para el mejoramiento de los procesos, este será presentado el 04 de junio de 2021, a las 10:00 a.m. en la oficina de Mutual Ser, sede concepción.
- Diseño de plan de actividades y capacitaciones para los miembros de alianza de usuarios para divulgación con los usuarios.
- Entrega de instrumento para aplicación de encuesta de satisfacción en IPS a través de trabajo de campo por parte del equipo de la asociación de usuarios.
- Entrega de propuestas para el mejoramiento de servicios de salud en la zona insular por parte del equipo de la asociación de usuarios.

Asistentes

Angelica González Pinedo
Liliana de la Espriella
Jenice Sabine Elles James
Ricardo José Goez
Ivan Pérez Castellar
José Arrieta Figueroa