

ASOCIACION DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

ACTA N° 5

Fecha:

23 Mayo 2019.

Lugar Reunión:

Calle 63AN = 28-71.

Hora inicio:

9:15am.

1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

1. Socialización Resultados Aliansalud EPS
  - o PQR.
  - o Satisfacción.
2. Presentación ASU.
3. Varios.

2. ASUNTOS TRATADOS

1. La Coordinadora de la Central de Reclamos Gloria Trujillo realizó explicación y presentación de la siguiente información:
  - \* Principales causales de radicación de reclamos año 2018.
  - \* Principales causales de radicación de reclamos I. Trimestre 2018-2019.
  - \* Principales causales de radicación de Bienestar Elapinero I. Trimestre 2018-2019.
  - \* Principales causales de radicación de Bienestar Clínica Trimestre 2018-2019.
  - \* Comportamiento reclamos Clínicos. 2 dispositivos.
  - \* Comportamiento reclamos Medicante.

La Dra María del Pilar Osea. presentó los resultados de la Satisfacción con la siguiente información:

- \* Satisfacción General Aliansalud año 2018 85%.
- \* Satisfacción General EPS año 2018.
- \* Oficina Satisfacción Oficina año 2018.
- \* NPS Aliansalud II trimestre - 2018.

En este punto la Dra María del Pilar explica el nuevo proceso para la calificación y evaluación de la Satisfacción de los usuarios, explica los mediciones y el proceso de respuesta de los promotores pasivos

→ y detractores. En este momento se está evaluando con este método el Servicio de Oficina de atención. Explican que este método es más exigente. Los planes de mejora se realizan de forma transversal con las demás áreas de la entidad. El modelo de medición NPS inició en Septiembre de 2018 para la oficina de Parque Nacional y ya se está realizando la implementación para las IPS.

### \* Acuerdo de Seguimiento (Plan de Seguimiento ASU).

Los comentarios registrados en este plan de mejora surgieron de la reunión "Encuentro con la Asesora" realizado en el mes de diciembre de 2018 del cual se ha realizado el seguimiento con acompañamiento de la EPS, las acciones de mejora fueron presentadas en enero y febrero de 2019 y en el presente se registra el cierre para el primer trimestre de 2019. Durante la reunión se leyó uno a uno los puntos y las mejoras del Cierre.

Se presentaron otros comentarios relacionados con el servicio y fueron resueltos o aclarados por los profesionales de Abansalud que asistieron a la reunión en calidad de apoyo a cada una de las inquietudes que se presentaban.

Las preguntas e inquietudes se agregan en el cuadro de especificaciones de Servicio que se presentará más adelante en la presentación y a este se le realizará el seguimiento posterior a las preguntas e inquietudes.

Stella pregunta porque en medicamento cobra diferentes valores y no la cuota moderadora.

Am Maya Manela responde aclarando que el valor a cobrar corresponde a la prescripción es decir, si la franquicia de crónicos está exenta de pagar, pero si entrega otro orden médico donde el medicamento no es de crónicos cobran el valor de la cuota moderadora, también explica que en los casos que el usuario tiene una cuota moderadora muy alta o nivel 3 le cobran el valor del medicamento como si fuera particular.

Dra Maya explica que significan los Ceys y porque cambian

- Soraya Huante explica el proceso de autorizaciones por correo electrónico, queda como segundo la autorización de Stella de notificar al Usuario cuando se presente el rechazo de la autorización.

- Revisar los procesos de Bienestar Stella explica que la enfermera Yaine debe generar la orden de medicamentos y la formula de laboratorios y adicional hace vacunación generando mucho tiempo de espera para el paciente.

- Liza Sobote revisar el tema de citas prioritarias no hay evidencia de un médico asignado sino que le van pasando los pacientes de prioritaria al médico general que esta en consulta programada.

- Liza solicita hacer compañía de Humanización con el personal administrativo.

Interviene Betsy Rueda presentando caso de paciente

Respaldo de la Hoja

### 3. COMPROMISOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
- Seguimiento a casos reportados en el cuadro de Experiencias de Servicio. Elaborar cuadro seguimiento	Acciones EPS. Segntco. ASU.
- Revisión del caso reportado por Betsy Rueda.	
- Solicitan a la EPS tener una adecuada planeación o plan de contingencia en caso de recibir usuarios de Medicinas.	Acciones EPS.

### 4. PROXIMA REUNION

Por Confirmar "Cuentos con la ASU"

### 5. OBSERVACIONES

Otros Varios punto 3  
La EPS presenta y comparte con todos los asociados el reconocimiento recibido el 10 de mayo en la Secretaría de Salud, felicitan a los asociados por.

→ +  
Betsy Rueda interviene con los siguientes comentarios sobre los pacientes con Enfermedades Huerfanas, puntualmente en EFA que tiene su hijo.

1. Conocer en proceso de atención médica para estos paciente, comenta el caso de la niña Janna Alejandra Ramirez Martin. Edad 18 años. TI. 1000227253 que realizo traslado de EPS Cruz Blanca a Aliansalud. y su afección es principalmente digestiva, el medico general yo lo valore pero no la remite a gastroenterología para la continuación de entrega de los enzimas digestivos. Los datos del Padre Son: William Alejandro Ramirez Salamanca. Waisalamanca@hotmail.com telefono celular 3003972048.

Propone como apoyo a ciudadanos y a los médicos de las IPS y fundaciones se realice una socialización sobre enfermedad fibroquística. Comenta que la Dra Danitza Madroa conoce y maneja el tema de apendicitis para EPS.

• Otro tema que trae a la reunión es la verificación del tema normativo, indica que todos los pacientes de enfermedades huérfanas están exentos de pago. Soledad Huantos - Jefe de Autorizaciones explica que su caso puntual fue revisado y no aplica esta condición de excepción. Informa que se elevó consulta por este tema al Minsalud y ellos confirmaron que su caso no aplica para estar exento de pago. Se la pendiente. Compartir copia de dicha respuesta emitida por el Minsalud.

Judith Amtero, solicita revisar con la IPS Clinica porque aparece como beneficiaria, siendo ella cotizante. Adicional solicita revisar la atención que presta el proveedor oftalmológico de Castellana. manifiesta que no fue muy agradable su experiencia debido a que la atención fue poco amable de parte administrativa y del médico.

Observaciones.

X

- Sin compromiso y dedicación en las actividades de apoyo con los demás usuarios.  
- Se refen a pines o troques entregados por la GDS.  
- Se reciben cartas sobre D y D actualizadas a abril de 2019.

6. FIRMA ASISTENTES

	NOMBRES	DOCUMENTO	FIRMA
PARTICIPANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Stella Samuel R Leyra Millanes		
	Nolly F. Rossi GABRIEL CRIMALDO  Betsy Rueda Judith Quiñero		
PARTICIPANTES EPS	GRACIA ESPERANZA TAVILLO Sarayda Heriberto M Muelo Marcello Schue Diana Lopez R Madel Pilar Ossa Marcelita Adula		

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Hora terminada la Reunión: 12:10pm

FORMATO DE SEGUIMIENTO ENCUENTRO CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS

ENTIDAD	CAUSA DE INSATISFACCIÓN	ACCIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO AAAA/MM/DD	FECHA DE TERMINACIÓN AAAA/MM/DD	SEGUIMIENTO I TRIMESTRE 2019		CIERRE	
						SI	NO	SI	NO
MEDICARTE	Entrega de fórmulas incompletas Demora en los pendientes	* Reuniones Gerenciales * Asignación en cada sede de Medicarte de una promotora de Aliansalud para apoyo de casos	Conventos	dic-18	23/05/2019	a. Aumento de personal en cantidad de funcionarios y dos turnos b. Remodelación del punto de atención ampliando la capacidad (local exclusivo de bodega).	SI		
IPS BIENESTAR CHAPINERO	No disponibilidad de formatos de Buzón en Bienestar Chapinero.					Reunión de Servicio con Bienestar IPS el 20 de marzo de 2019:			
	* Cambio de nutricionista en Bienestar: la anterior profesional con citas desde las 12 y la nueva con horario desde las 2 pm. Los pacientes no fueron informados del cambio de horario. * Fallas en el sistema de información de Bienestar Chapinero, que afectó la oportunidad de las autorizaciones de Bienestar Chapinero. * Cambio de oportunidad en las autorizaciones para hacer uso del término que permite la ley, sin previa divulgación a los usuarios.	* Planeación de reunión con IPS Bienestar * Visitas de observación del Servicio	Dirección de Servicio al Cliente	Febrero de 2019	23/05/2019	* Envío de 40 formatos de buzón mensuales. * Seguimiento periódico a planillas de apertura. * Comunicación inmediata con personal de IPS cuando es notificado el faltante del papelería en buzón. * Actualizaciones de los CUPS * Fortalecimiento del área de autorizaciones en IPS - Líder autorizaciones * Los tiempos de autorización continúan a 5 y 2 días.	SI		
IPS CLÍNICOS	Falta de claridad sobre el procedimiento de reporte de falta de formatos en Clínicos.	* Planeación de reunión con IPS Clínicos * Visitas de observación del Servicio	Dirección de Servicio al Cliente	Febrero de 2019	23/05/2019	Reunión de Servicio con Clínicos IPS el 14 de mayo de 2019 * Envío de 40 formatos de buzón mensuales. * Seguimiento periódico a planillas de apertura. * Comunicación inmediata con personal de IPS cuando es notificado el faltante del papelería en buzón.	SI		

PCR	Respuestas de Aliansalud que no solucionan de fondo los reclamos de los usuarios. Caso reportado por la Señora Stella Sandoval.	Seguimiento a la calidad de las respuestas y retroalimentación a los Analistas	Coordinación CAR	dic-18	23/05/2019	*Implementación de la circular 0008 de 2018 *Capacitación a Funcionarios sobre el nuevo modelo de atención integral en salud MIAS	SI
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	Divulgar entre los usuarios la posibilidad de acceder al coordinador de turno, cuando no quedan satisfechos con la atención del agente.	En ausencia de la Coordinadora se encuentra asignado un Monitor	Coordinación Oficina Parque Nacional	dic-18	23/05/2019	*La oficina cuenta con nueva Coordinadora Claudia Gil. * Cuando no se encuentra la Coordinadora continua la asignación de una monitora, previamente capacitada en esta función. *Cuando no se encuentra la Coordinadora y el usuario no queda satisfecho con la intervención de la monitora que realiza contacto telefonico entre la Coordinadora y el usuario.	SI
	Promover la entrega electrónica de las autorizaciones.	La oficina cuenta con aviso publicado	Coordinación Oficina Parque Nacional	dic-18	23/05/2019	*Continua la publicación de los avisos en sala de la Oficina de atención. *se incluyó información del correo electrónico en la Carta de Derechos y Deberes.	SI

PRINCIPALES COMENTARIOS EN LA EXPERIENCIA DE SERVICIO	SUGERENCIAS DE MEJORA	OBSERVACIONES EPS 23 mayo 2019
Demora en la atención para la entrega de medicamentos en Medicare	Contratar mas personal	<p>a. Aumento de personal en cantidad de funcionarios y dos turnos.</p> <p>b. Remodelación del punto de atención ampliando la capacidad (local exclusivo de bodegaje).</p> <p>c. Implementación de orientador de servicios</p> <p>d. Promoción de servicio domiciliario – volantes</p> <p>Se esta ofreciendo la entrega de medicamentos a domicilio con para las personas que no desean ir a la farmacia.</p> <p>Se puedan reclamar los medicamentos en cualquier sede de Medicare</p>
Demora en sede Chapinero para facturar las citas, hay tres funcionarias en caja que facturan y adicional realizan autorizaciones.	Disponer una fila solo para las personas que van a facturar las citas.	<p>Periódicamente una de las funcionarias de caja llama en fila adicional a las personas que tiene cita y las factura. En cada piso se encuentra una funcionaria quienes tambien realiza facturación.</p> <p>LA ASU hace la observación de la intervención que realizan frente a los usuarios que peresentan mal comportamiento en las sedes.</p>
<p>Inconformismo con la atención del laboratorio clínico ubicado en la sede Especialistas</p> <p>*Facturan una o dos funcionarios</p> <p>*La toma de muestras las realizan tres funcionarias y hay 10 modulos</p> <p>*La entrega de resultados es solo despues de las 10 am.</p> <p>*No se encuentra una fila preferencial en ni en facturación ni para la toma del examen.</p> <p>*El volumen de usuarios supera la capacidad de atención.</p>	Disponer de más personal y unas instalaciones más amplias acordes al volumen de usuarios que atienden.	<p>Se ha incrementado el volumen de pacientes para la atención en laboratorio por las tomas especiales de pacientes de alto costo.</p> <p>Se revisarán las atenciones preferenciales para adultos mayores de 70 años.</p>



<p>En la sede Chapinero fue trasladado el Coordinador médico a la sede especialistas y no se encuentra una persona con autoridad y toma de decisiones sobre los casos que se puedan presentar Ejemplo: citas prioritarias, llegadas tarde del usuario entre otros.</p>	<p>El personal debe contar con el apoyo de una persona que tenga autoridad en la toma de decisiones.</p>	<p>Cada sede cuenta con un Coordinador médico que apoya los casos reportados por la persona de atención al usuario. Sensibilización del personal administrativo.</p>
<p>Los baños de las tres sedes Bienestar y Clínicos deben estar disponibles, con acceso para personas en condición de discapacidad, limpios y contar con implementos de aseo.</p>	<p>Baños disponibles y en óptimas condiciones.</p>	<p>se explicó que para el uso de los baños de discapacitados ubicados en el primer piso es necesario solicitar las llaves con el vigilante quien se encarga de abrir la puerta a las personas que se encuentran en silla de ruedas o movilidad reducida.</p>
<p>Las funcionarias no tienen claro en que consultorio se encuentran los médicos, generando que el paciente este en otra sala o piso esperando para ser atendido.</p>	<p>Notificar al personal administrativo los cambios de consultorio que se realicen para que puedan orientar al paciente.</p>	<p>Capacitación de sensibilización a funcionarios administrativos.</p>
<p>Las autorizaciones enviadas por correo electrónico salen impresas incompletas</p>	<p>Evaluar la posibilidad de implementar el envío de la autorización directamente a la farmacia y que el paciente solo deba presentar la fórmula médica.</p>	<p>Se realizó el ajuste en el sistema para corregir la entrega de autorizaciones con falla de impresión. Frente a la sugerencia la Dra Maya Marcela explica que actualmente la farmacia recibe por correo electrónico las autorizaciones de Mipres.</p>
<p>Autorizaciones de medicamentos que son cobertura del PBS en oficina de atención, generan doble desplazamiento y demora en el inicio del tratamiento.</p>	<p>Revisar el proceso para facilitar la entrega del medicamento.</p>	<p>La jefe de autorizaciones explica el proceso de carga de los CUPS y la razón por la cual se deben autorizar algunos de los medicamentos que fueron incluidos en el PBS y que no se encuentran capitados.</p>

FORMATO DE SEGUIMIENTO ENCUENTRO CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS 23/05/2019

ENTIDAD	CAUSA DE INSATISFACCIÓN	ACCIONES POR PARTE DE LA EPS	DEPENDENCIA DE RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO DD/MM/AAAA	FECHA DE TERMINACIÓN DD/MM/AAAA	CIERRE	
						SEGUIMIENTO	SI NO
Laboratorio Clínico Bienestar Especialistas	*Tiempos de espera prolongados por alto volumen de usuarios. *Protocolo de atención para los adultos mayores (70 años)		Convenios	23/05/2019			
Bienestar Chapinero	Tiempo de espera elevados para la atención de citas prioritarias (las citas se asignan en espacios de medica general programada)		Convenios	23/05/2019			
Atención paciente crónico Bienestar IPS	Revisar los procesos de atención al paciente en Bienestar hay tramites que desconocen los pacientes para la atención, Ej: pasar por enfermería para la entrega de los laboratorios con una espera aproximada de una hora.	La ASU propone que la IPS realice con los usuarios un * "taller de procedimientos" para socializar los trámites internos. *Capacitación o campaña de sensibilización a funcionarios administrativos.	Convenios	23/05/2019			
Autorizaciones Allansalud EPS	Autorizaciones por Correo Electrónico	RTAS a correos electrónicos o SMS de los usuarios para avisar situaciones de autorizaciones rechazadas.	CNA	23/05/2019			
Proceso de atención para los pacientes con Enfermedad Huérfanas (EFQ)	Caso puntual reportado por señora Betsy Rueda. Niña Laura Alejandra Ramírez		Convenios Salud Administrada	23/05/2019			
Proveedor Ophthalmohelp	Caso puntual Señora Judith Quintero Seguimiento a la calidad del servicio ofrecido a los usuarios		Convenios	23/05/2019			