

ACTA No. 009

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
04/06/2020	Webex Meetings	9:00 am

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

"Encuentro con la Asociación de Usuarios" es generar espacios de participación ciudadana en la gestión institucional frente al análisis de información y resultados de la EPS, así como generar un diálogo con los usuarios sobre sus experiencias de servicio que contribuyan al mejoramiento de la atención en salud.

Orden del día:

1. Cierre de PQR año 2019 y presentación resultados PQR primer trimestre de 2020. A cargo de Gloria Esperanza Trujillo, Coordinadora de la Central de Reclamos
2. Socialización Comportamiento de reclamos Aliansalud, IPS y Medicarte año 2019 primer trimestre de 2020. A cargo de Gloria Esperanza Trujillo, Coordinadora de la Central de Reclamos
3. Resultados NPS. A Cargo de Maria del Pilar Ossa Subgerente de Servicio al Cliente
4. Plan de Respuesta de Aliansalud frente al Covid-19 A cargo de la Dra. Ingrid Julieth Mora, Médica de Salud Pública
5. Presentación Experiencias de servicio Usuarios. A cargo de Diana Zapata Coordinadora de Servicio al Cliente
6. Intervención Asociación de Usuarios-Comité de Calidad y Control Social (CCCS)
7. Varios

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Saludo y bienvenida de los participantes.
2. Gloria Esperanza Trujillo, Coordinadora de la Central de Reclamos, inicia su presentación de Cierre PQR 2019 y comportamiento de reclamos:
 - Comparativo comportamiento de reclamos Aliansalud EPS Cierre año 2019
 - Principales causales de radicación de reclamos Aliansalud EPS Cierre año 2019
 - Comparativo comportamiento de reclamos Aliansalud EPS I trimestre 2020
 - Principales causales de radicación de reclamos Aliansalud EPS cierre I Trimestre 2020
 - Comportamiento reclamos Bienestar IPS Chapinero Bogotá 2019 – I trimestre 2020
 - Comportamiento reclamos Bienestar Colina IPS 2019 – I trimestre 2020
 - Comportamiento reclamos UMD IPS febrero y marzo 2020
 - Comportamiento reclamos Medicarte 2019 – I trimestre 2020
3. Maria del Pilar Ossa Subgerente de Servicio al Cliente presenta los resultados de NPS
 - NPS relacional Aliansalud EPS
 - Grafica evolución mes a mes del NPS relacional.

- Evolución mes a mes de los grupos de NPS
- Evolución mes a mes de las IPS en el NPS relacional.
- Evolución de los motivos. Experiencia en los servicios médicos
- Detalle calificación motivos
- Evolución de los motivos. Experiencia realizando tramites.
- Detalle calificación motivos
- Evolución de los motivos. Experiencias en los canales de atención.
- Detalle calificación motivos
- Conclusiones- Comentarios. Comportamiento en los grupos de NPS
- Conclusiones. Temas médicos 63%
- Conclusiones. Comentarios canales 15%
- Conclusiones. Comentarios autorizaciones 13%
- Conclusiones. Comentarios temas administrativos 6%

4. Plan de respuesta de Aliansalud frente al Covid-19 A cargo de la Dra. Ingrid Julieth Mora, Médica de Salud Pública.

- Objetivos
 - a) Implementar el plan de respuesta para la detección, atención, contención y mitigación oportuna ante la presencia de casos de coronavirus COVID-19.
 - b) Generar estrategias al interior de la EPS y en conjunto con la Red Integral de Prestadores de Servicios de Salud para garantizar la continuidad de la atención con oportunidad, accesibilidad e integralidad a toda la población afiliada. NO COVID-19.
- Plan de respuesta:
 - Manejo Ambulatorio, Manejo Hospitalario, Fallecidos.
 - Educación, Información y Comunicación.
 - Red de prestadores – Componente primario
 - Red de prestadores- Componente Complementario
 - Red de prestadores – Atención Domiciliaria
 - Medicamentos
 - Salud Mental
 - Recomendaciones
 - Línea exclusiva de orientación psicológica
 - Acompañamiento telefónico
 - Seguimientos a pacientes Covid -19

La Dra. Ingrid Mora leyó las preguntas del chat y dio su opinión o explicación según cada caso. Explico sobre los aprendizajes y el trabajo fuerte que se ha realizado la EPS para adaptar los procesos a todos los cambios con ocasión de la pandemia por Covid-19 para garantizar los servicios a través de otras modalidades de servicio.

¿Pregunta por el chat, cuales considera que son las opciones de mejora?, la respuesta de la Dra. Ingrid, el fuerte ejercicio que se está haciendo con el proveedor de medicamentos Medicarte quien se está fortaleciendo implementando cambios y diferentes estrategias para mejorar y dar cumplimiento a la promesa de servicio y cumplimiento de tiempos de entrega, pero como en todo proceso todavía falta y estamos trabajando para mejorarlo y brindar todos los servicios a los usuarios. Han sido cambios muy grandes los cuales han permitido un aprendizaje conjunto entre la institucionalidad y los usuarios.

5. Presentación Experiencias de servicio de los Usuarios, lectura y moderación a cargo de Diana Zapata Coordinadora Servicio al Cliente. En este espacio se presenta el cuadro de comentarios e inquietudes realizado por los usuarios integrantes de la asociación durante los meses de abril y mayo, para lo cual las áreas de Aliansalud implicadas en el proceso previamente dieron respuesta informando las acciones correspondientes a cada comentario. Estas respuestas se socializaron por correo electrónico con los integrantes de la ASU. El archivo trabajado se adjunta en pdf a la presente acta. Del desarrollo de este ejercicio se van aclarando preguntas y dudas que van surgiendo y las acciones que deben mejorarse o quedan en seguimiento se registraron en el punto III. como compromiso.

6. Intervención Asociación de Usuarios- Comité de Calidad y Control Social (CCCS). Se anexa a la presente acta el documento INTERVENCIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL (CCCS) EN EL ENCUENTRO CON ALIANSALUD EPS. Palabras de sr. Carlos González dando la apertura a la presentación del Comité de Calidad y control social. Deja tres mensajes:

- a. Generación de confianza de la entidad, un grupo interdisciplinario y una ASU proactiva.
- b. Entender la nueva realidad ya debemos empezar a ajustarnos.
- c. Reinventar las acciones de la EPS y desarrollo que permiten la auto evaluación y ver como las entidades han generado muchos cambios. Indica la responsabilidad y seriedad de los aportes y comentarios de la ASU. Solicitan comedidamente a la EPS dar respuesta completa a sus informes de forma integral como siempre ha sido y tener en cuenta las conclusiones de los informes especialmente los interrogantes. Agradeció la intervención de todos los participantes en la reunión.

Continua Stella Sandoval, presentan el documento Solicitudes de información a la comunidad usuaria y propuestas para la atención en salud con ocasión a la emergencia sanitaria por covid-19 – Versión 2. Explica que el documento consta de dos partes en la primera se encuentra los objetivos y el alcance del documento, observaciones al guion de preguntas y la segunda parte solicitudes generales.

Continua José Fernando Marin, realiza los comentarios y observaciones generales referente a la necesidad de hacer los seguimientos y correctivos para mejorar las pqr y año a año disminuyan. Los cambios que se están dando seguramente van a generar nuevos reclamos y establecer cuellos de botella de tal manera que se debe revisar estas nuevas pqr que se van a ir generando. Definir y medir los avances en las distintas áreas. El call center son personas claves dado los cambios, son instancias de orientación al usuario que deben conocer los protocolos y procedimientos. las nuevas formas de trabajar y la creación de protocolos deben ser claros para el usuario y tener con quien se apoyen los usuarios. Stella interviene solicitando considerar la apertura de un correo electrónico de atención al usuario en la IPS para el análisis de casos tal y como se realizaba presencial en la IPS. Ampliar y conocer los instrumentos de medición de satisfacción por medios tecnológicos y a domicilio. Aprovechar las actualizaciones de datos con los usuarios. Activar los planes de contingencia para facilitar los servicios, involucrar en el diseño de los procesos y protocolos las consideraciones de servicio al cliente. Es primordial una relación de honestidad y empatía con consideración al otro y poder interactuar en estos espacios para avanzar entre todos.

Varios

- Las preguntas registradas en el chat de la aplicación Webex fueron respondidas por los expositores.

- Se adjuntan las presentaciones en power point a la presente acta y se compartirán con los asistentes por correo electrónico

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
Entrega de facturas durante la entrega de los medicamentos.	Convenios
Firma en formato de entrega previa revisión y confirmación de los medicamentos. Se validará con Medicarte la elaboración de acciones y una pieza comunicativa de refuerzo.	Convenios- Subgerencia Servicio al Cliente
Elevar la consulta con Modelo de atención para revisar el tema de apoyo y refuerzo entre el Call de la EPS y las IPS de la red complementaria.	Subgerencia Servicio al Cliente
Considerar la apertura de un correo electrónico de atención al usuario en las IPS para el análisis de casos tal y como se realizaba presencial.	Convenios

IV. PROXIMA REUNIÓN

Octubre 2020

V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.

1. La señora Yuridia Gutiérrez comenta la equivocación en la entrega de un medicamento y presenta su caso para que la EPS tome medidas e intervenga revisando para evitar que no ocurra con otros pacientes. Dado lo delicado del caso, se le solicita presentarnos sus comentarios fuera de la reunión para realizar el análisis y seguimiento con nuestro proveedor. Marco Mariño Jefe de Convenios ambulatorios da explicación del proceso de calidad que realiza Medicarte para el alistamiento, despacho y entrega de los medicamentos, explica que a partir del 24 de marzo Medicarte paso a realizar de 20 domicilios a 900 domicilios recibiendo aprox. 12mil. Por lo cual la logística y cambio fue bastante fuerte generando dificultades, inicialmente se creó una cuenta de correo y un numero de whats app el cual colapso. Y se implementó un formulario virtual con número de radicado para hacer seguimiento y seguir el rastreo de la radicación, despacho y entrega. Se dispuso un número telefónico exclusivo para Aliansalud, se realizaron reuniones constantes, seguimientos a las entregas de domicilio, validando adicionalmente con los usuarios que no estaban disponibles para recibir el domicilio. Sobre el caso puntual Marco explica sobre un caso conocido, indica que este sería el segundo, pero no lo conocía o no se lo habían reportado, la señora Yuridia explica que no lo reporto a la EPS. Se refuerza la importancia de que los usuarios notifiquen este tipo de situaciones. Marco aclara que se entrega la tirilla y el volante de verificación. El medicamento siempre se debe validar contra la formula médica. Sin embargo, se reforzará con Medicarte el proceso y desde la EPS se adelantará una pieza comunicativa para enviar a los usuarios.
2. ¿Qué hace Medicarte cuando las formulas llegan incompletas por el aplicativo, es decir no se adjuntó la formula o la autorización? El Call center de Medicarte debe hacer el seguimiento y validar el motivo, los casos no entregados quedan con la marcación y revisan la base de datos para contactar a los usuarios. Desde Aliansalud se hizo campaña de contacto a los usuarios para explicar cuál es la gestión de radicación y como facilitar el acceso a los servicios. Medicarte no dispensa medicamentos si el usuario no presenta la formula médica.

3.¿Cómo se socializan los protocolos de las IPS para la atender de los usuarios cuando está reabriendo los servicios? Responde la Dra. Lina María Sopo. La socialización se ha realizado en la página web de la entidad y cada una de las IPS cuenta con su call center o línea de atención donde se puede solicitar la información respecto de la reactivación de los servicios. Los casos particulares se reciben a través de nuestro call center. María del Pilar propone revisar el tema de apoyo y refuerzo entre el call de la EPS y la IPS, para lo cual va a elevar la consulta con Modelo de atención.

4.¿Cómo se realizan los controles de las personas sanas o aparentemente sanos y que requieren un seguimiento? La Dra. Ingrid explica que las consultas de control de Mantenimiento de la salud, por el momento siguen los lineamientos del Minsalud para niños y jóvenes hasta 18 años. Por teleconsulta con médico general o pediatría. Hasta nueva orden del Ministerio o expedición de los lineamientos se reanudarán las consultas de adultez por promoción y manteniendo de la salud.

VI. FIRMA ASISTENTES

INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Carlos Ernesto González Soler Stella Sandoval Rubiano José Fernando Marín Barón Yuridia Gutiérrez Arévalo Betsy B. Rueda Cuervo Cindy Andrea Devia Claudia Patricia Vargas Heysi Navarro Caviedes Norma Celis Camargo Carlos Alberto García	
PARTICIPANTES ALIANSALUD EPS	Gloria Esperanza Trujillo Maria del Pilar Ossa Ingrid Julieth Mora Diana Zapata Romero Marco Alexander Mariño Sorayda Huartos Muete Claudia Patricia Gil Victor Manuel López Yensy Restrepo Cardenas Lina María Sopo Margarita Ardila	Coordinadora CAR Subgerente Servicio al Cliente Medica de Salud Publica Coord. Servicio al Cliente Jefe Convenios Ambulatorios Jefe Autorizaciones Coord. Oficina de Atención Coordinador Call Center Enfermero de MIPRES Jefe de convenios Médicos Profesional Participación S
VII. Hora terminada la Reunión		
12m		

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSSALUD EPS – ACTA DE REUNIÓN

The screenshot displays a Cisco Webex Meeting interface. The main area shows a grid of 20 participants, each represented by a circular icon with a letter. The participants are arranged in a 5x4 grid. The participants are: MQ, BR, CG, B, I, C, C, D, F, G, HC, L, M, P, SH, SR, V, Y, Y. The participant 'I' (IngridM) is highlighted with a blue border. On the right side, there is a 'Participants (20)' list and a 'Chat' window. The chat window shows a conversation about COVID-19 management and services. The meeting controls at the bottom show the time as 00:00:08 / 01:30:53.

Participants (20)

- G Gloriet
- HC Heysi Navarro Caviedes
- L LinamaS
- M MarcosAM
- MQ Maria del Pilar Ossa Quebrada
- P PERSONAL
- SH Sorayda Huartos
- SR Stella Sandoval Rubiano
- V victorio
- Y YensyRC
- Y YURY

Chat

qué comentario le merece a la doctora Ingrid el manejo que han dado en Aliansalud a los pacientes positivos para Covid-19? que destacaría?
from Betty Rueda to everyone 10:23 AM

bastante, hay georeferenciación
from CARLOS GONZALEZ to everyone 10:25 AM

Los profesionales que atienden COVID están en casa o call center o IPS o Aliansalud ?
from Stella Sandoval Rubiano to everyone 10:28 AM

Doctora Ingrid qué es lo que le ha dejado más satisfecha de todo este trabajo de repensar la atención, en dónde visualiza opciones de mejora y cómo podemos colaborar los usuarios para utilizar de mejor manera estos nuevos servicios?
from Betty Rueda to everyone 10:30 AM

para entrega de medicamentos domiciliarios

To: Everyone Webex Player - Reunión Encuentro ASU 0406202... X

Enter chat

File Controls Help

00:00:08 / 01:30:53

Cisco WEBEX