

**ACTA No. 009**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
28 de mayo de 2021	Microsoft Teams	9:00 am

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

Generar un espacio de participación ciudadana en la gestión institucional frente al análisis de información y resultados de la EPS, así como generar un conversatorio con los usuarios sobre los comentarios e inquietudes que se presenten frente a dichos resultados.

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Saludo e Introducción
2. Planes de respuesta COVID-19 y Plan de Vacunación
3. Comportamiento de Reclamos cierre 2020 y Primer trimestre 2021
4. Resultados NPS cierre 2020 y Primer trimestre 2021
5. Planes de mejoramiento
6. Conversatorio sobre las PQR - Intervención Usuarios (Se realizó posterior a la presentación)

**II. ASUNTOS TRATADOS****1. Saludo e Introducción**

Margarita Ardila inicia la reunión con la presentación de los integrantes de la EPS, y da las pautas de participación, posteriormente realiza apertura del encuentro con la asociación de usuarios y menciona el orden de día.

**2. Planes de respuesta COVID-19 y Plan de Vacunación**

La intervención del plan de respuesta COVID-19 y Plan de Vacunación a cargo de la Doctora Ingrid Julieth Mora Medica de Evaluación y Seguimiento, expone los siguientes temas:

Plan de respuesta frente a COVID-19

- Objetivos
- Red de prestadores componente primario
- Red de prestadores componente complementario
- Red de prestadores atención domiciliaria
- Boletín Epidemiológico SARS Covid-19
  - a) Informe distribución casos estudiados corte enero a 15 de abril de 2021
  - b) Informe distribución casos estudiados-casos totales 15 de abril 2021
  - c) Informe distribución casos estudiados-casos totales 15 de abril
  - d) Informe distribución casos estudiados-corte enero a 15 de abril 2021
- Taza por millón de pruebas diagnósticas para Covid-19 por EAPB (2 diapositivas)
- Comparativo indicadores Aliansalud VS Colombia
- Seguimiento paciente Covid-19(4 diapositivas)

### Plan de Nacional de vacunación contra el COVID-19

1. Objetivos generales-Población objeto
2. Fases vacunación
3. Etapa 3 (2 diapositivas)
4. Resolución 588-del 7 de mayo de 2021
5. Imágenes página web -consulta aquí tu etapa de vacunación contra Covid-19
6. Proceso de postulación etapa 3-correo electrónico
7. Usuarios vacunados Aliansalud EPS
8. Imágenes Minsalud-Demanda espontánea de vacunas-Reprogramación segundas dosis
9. Usuarios vacunados Aliansalud EPS (2 Diapositivas)
10. Preguntas frecuentes
11. Información en página web Aliansalud (3 Diapositivas)
12. Continuidad de medidas de bioseguridad

Nota: Las diapositivas número 11,12 y 13 se incluyeron de acuerdo con la información solicitada por el señor Carlos Gonzales respecto a la comparación de indicadores de Aliansalud con otras EPS y a nivel País.

Se adjunta información en documento de PDF a la presente acta y se publicó en la web en el siguiente para consulta de todos los usuarios afiliados, documento titulado Planes de respuesta COVID-19 y Plan de Vacunación-ASU link: <https://www.aliansalud.com.co/Documents/accesos-directos/participacion-social/2021/v2/Plan-de-Respuesta-COVID-y-Vacunacion-ASU.pdf>

### **Preguntas generadas durante la intervención de la Doctora Ingrid Mora en el tema Planes de respuesta COVID-19 y Plan de Vacunación**

Yuridia Gutiérrez:

¿Dentro de la información expuesta a cerca del muestreo de pacientes positivos y negativos de Covid-19 en este informe están relacionados todos los pacientes, tanto los que se toman la muestra con la red de prestadores interna y externa?

- Respuesta

La información es extraída de la plataforma del Instituto Nacional de Salud llamada SISMUESTRAS, allí se recopila todo el sistema de información de la toma de muestras en todas las redes de prestadores, IPS, domiciliarias, prestadores complementarios, hospitalizaciones y demás.

¿La cantidad de pacientes relacionados en UCI, hospitalización en piso y cuidados intermedios son usuarios del PBS, de cruce o de prepagada?

- Respuesta

La información corresponde a los pacientes afiliados a Aliansalud EPS que pueden ser cruce (tienen EPS Aliansalud y Plan de medicina Prepagada Colmédica) o PBS puro.

¿Cómo funcionara el contacto para los usuarios del grupo 4 puntualmente funcionarios del INPEC, que están asignados en el grupo 5?

- Respuesta

Como se describió en la etapa 3 hay unas entidades encargadas de recopilar esta información, desde Aliansalud no hay un filtro que permita identificar la actividad laboral de los usuarios, razón por la cual la metodología utilizada será que las mismas entidades recopilen la información de sus trabajadores y las personas privadas de la libertad, posiblemente se realice una vacunación masiva, como se está realizando en la actual etapa con los docentes, fiscalía e ICBF.

¿Qué cantidad de Stock de vacunación tiene Aliansalud EPS?

- Respuesta

La Doctora Ingrid indica que esa información no la poseemos ya que las vacunas son distribuidas a las IPS vacunadoras, manifiesta que el fin de semana se realizó una distribución importante de vacunas para dar inicio a la siguiente etapa.

¿Cómo es la distribución de vacunación para las EPS y si va de acuerdo a la cantidad de usuarios afiliados?

- Respuesta

La distribución la realiza la Secretaria Distrital de Salud de acuerdo a la cantidad de afiliados que tiene cada EPS.

¿Porque las vacunas se están aplicando en los Centros Médicos de Colmédica Medicina Prepagada y no en la IPS de Bienestar que es en donde se atienden a los usuarios de Aliansalud EPS?

- Respuesta

Cuando se inició el plan de vacunación las IPS interesadas para prestar este servicio se tenían que habilitar (Proceso que se realiza ante la Secretaria de Salud) cumpliendo con estándares de infraestructura, capacidad instalada, protocolos y exclusividad para vacunación Covid-19. Bienestar no se presentó para ser habilitado. Dado que Colmédica se presentó y fue habilitado fue contratada para prestar el servicio a los afiliados de Aliansalud EPS.

¿La señora Ingrid menciona que desde el sábado están vacunando a los usuarios de 50 a 59 pero en la página web de Aliansalud dice que de 55 a 59?

- Respuesta

La Doctora Ingrid explica que hasta el 25 de mayo en la noche el Ministro de Salud dio el aval para vacunar a los usuarios de 50 a 55 años, la publicación de la web a la fecha no ha sido actualizada ya que no se contaba con esta directriz.

Diana Zapata complementa la información indicando que cuando se inició el proceso de vacunación también estaba prestando el servicio Cruz Roja y Shaio, pero estas entidades también vacunaban a usuarios de otras EPS razón por la cual se decidió mejor crecer en puestos de vacunación de Colmédica para prestar servicio de forma más personalizada, adicional al interior de la compañía se encuentran realizando ajustes para realizar las publicaciones de acuerdo a las nuevas resoluciones.

Betsy Rueda

¿El tiempo de espera es muy largo para los vacunantes o más bien es rápido, se lleva más de una hora para la aplicación o es expedito?

- Respuesta

Cuando Aliansalud EPS asigna el agendamiento se indica el día y la hora, dentro de las recomendaciones informan llevar el consentimiento informado y contar con un tiempo porque va

a quedar un tiempo en observación, de este modo no se encontrará con aglomeración o congestión.

Diana Zapata complementa comentando que en una ocasión se presentó congestión y aglomeración en el centro médico Salitre, por confusión de los usuarios que recibieron convocatoria de la Secretaría de Salud donde indicaba acercarse a punto de vacunación sin agendamiento. Se recomienda llegar puntual y con todas las medidas de bioseguridad a la cita de vacunación.

Mi hijo es paciente con fibrosis quística, ¿Con relación a las enfermedades huérfanas está contemplada la fibrosis quística, tendrá el que inscribirse? ¿Y los maestros de Universidades como sería el proceso?

- Respuesta

Si, si su hijo tiene el diagnóstico de Fibrosis Quística debe estar en el listado de priorización sin embargo es importante consultar en la página web de Aliansalud EPS a través de la opción: consulta aquí tu etapa de vacunación contra el Covid-19, si por algún motivo no está incluido en la etapa 3 nos puede escribir al correo [postulacionesetapa3@aliansalud.com.co](mailto:postulacionesetapa3@aliansalud.com.co) para realizar la inclusión en la etapa 3.

Con referencia a la vacunación para los Docentes, el Ministerio de Salud expidió una resolución el 7 de mayo que indica que los docentes ingresaran a unos pilotos cada institución educativa enviara el listado de sus docentes al ministerio de educación, y posteriormente el ministerio de Salud asignara las vacunas para dar inicio al piloto de inicio de la vacunación.

Ligia Monterrosa

¿A partir de cuándo adquiero los anticuerpos después de vacunado, teniendo en cuenta que cada vacuna es diferente?

- Respuesta

Efectivamente de acuerdo a los estudios realizados por los laboratorios se ha comprobado que después de 3 semanas de la segunda dosis se puede contar con los anticuerpos que marcan la efectividad de la vacuna. Igual es muy importante seguir con las medidas de bioseguridad.

Carlos González

¿Hay algún comparativo dentro de los logros e indicadores de Aliansalud versus otras EPS?

- Respuesta

Aliansalud EPS se encuentra acorde y alineado a la cantidad de afiliados que tiene, de acuerdo a los seguimientos como por ejemplo en cuanto a la toma de muestras Aliansalud siempre ha estado punteando dentro de los primeros lugares, este tema se podría complementar en una próxima reunión, la Doctora Ingrid se compromete a presentar estos datos.

Las siguientes preguntas surgieron durante la reunión de la Asociación de usuarios del día 5 de mayo de 2021 acta 008 y se trasladaron al área correspondiente. Estas preguntas fueron resueltas por la Doctora Ingrid Mora durante la presente reunión.

¿Actualmente se está aplicando la vacuna contra la influenza?

- Respuesta

No se cuenta con disponibilidad de la vacuna a nivel del Ministerio de Salud y Protección Social. Una vez se reciba el biológico se confirmará para iniciar la aplicación de la misma

¿Si se realiza la aplicación de la vacuna de Covid-19 en un lugar diferente a la EPS, que sucede con la segunda dosis, quien la debe aplicar, será del mismo laboratorio?

- Respuesta

La segunda dosis debe ser del mismo laboratorio, la segunda dosis se debe aplicar en el mismo lugar, sin embargo, si no es posible la EPS garantizara el suministro de la segunda dosis siempre y cuando el usuario se encuentre en la etapa de priorización que se esté llevando a cabo en el país

¿Después de aplicar la vacuna de la influenza, o cualquier otra vacuna, cuánto tiempo se debe esperar para la vacunar contra el Covid-19?

- Respuesta

Se debe esperar 4 semanas para la administración de la vacuna contra el COVID-19.

### **3. Comportamiento de Reclamos cierre 2020 y Primer trimestre 2021**

Intervención a cargo de Gloria Esperanza Trujillo Coordinadora del Centro de Atención a Reclamos, expone los siguientes temas:

1. Reclamos Aliansalud
  - a. Radicación de reclamos (Comparativo 2019-2020-2021)
  - b. Índice de radicación de reclamos
2. 5 Principales causales de reclamos Aliansalud EPS 2020
3. 5 Principales causales de reclamos Aliansalud EPS I Trimestre 2021
4. Modelo de recepción y gestión de PQR
5. SAPRES Sistema de Atención de Peticiones, Reclamos, Estudios y Solicitudes

#### **Preguntas generadas durante la intervención de la Coordinadora de la Central de Atención de Reclamos Gloria Esperanza Trujillo Comportamiento de Reclamos cierre 2020 y Primer trimestre 2021:**

Carlos González

¿Por qué medios se canalizaron las PQR en ese atípico 2020 si los buzones respectivos en las sedes de las IPS fueron sellados?

- Respuesta

Gloria Trujillo indica: En el año 2020 por el buzón de sugerencias se recibieron 262 quejas que correspondió al 2% de la radicación de las PQR, la página web tuvo un incremento considerable ,se recibieron 3.413 quejas que correspondió al 21% de la radicación de PQR, durante el primer trimestre de 2021 en el buzón de sugerencias no se recibieron PQR pero por el canal de página web 1.533 quejas es decir el 30 % de las PQR, canal telefónico el 26% y por la ASU en el 2020 11 PQR y para el Trimestre 2021 3 PQR, en oficinas en el 2020 el 25% de recepción y en I trimestre 2021 ya llevamos el 23% estos son los volúmenes que han ingresado por los diferentes canales de atención.

En cuanto a las PQR ingresadas por IPS, las de UMD si se encuentran canalizadas ya que el proceso de radicación se tiene a cargo de Aliansalud EPS, Las PQR que llegan directamente a Bienestar IPS es la misma IPS quien las gestiona.

Carlos González comenta que el Comité de Calidad y Control Social siempre han sido muy juicioso en cuanto a la apertura de los buzones en compañía de Margarita Ardila sin embargo dada la contingencia

por Covid-19 no ha sido posible, pero en la mayoría de los casos se presentaban situaciones como falta esfero, falta papel.

Betsy Rueda

Presenta una queja de un paciente con fibrosis quística, por la autorización de un medicamento, refiere que se han radicado en repetidas ocasiones quejas por este medicamento y cierran la queja sin una solución.

- Respuesta

Sorayda Huartos Jefe de Autorizaciones interviene y solicita se le envíen los datos para validar, Jenny Olave refiere recopilar la información y enviársela.

Yuridia Gutiérrez

El informe de las quejas en donde se indica que hay un volumen de 16.357 PQR correspondientes al 2020, ¿están incluidas las quejas de la Súpersalud? ¿Y cuantas entraron por la Súpersalud?

Yuridia Gutiérrez indica que la pregunta manifestada va a que los usuarios trasladan las quejas a la Súpersalud cuando la EPS se queda corta en cuanto a la prestación del servicio de los usuarios.

- Respuesta

Gloria Trujillo responde: Si, hacen parte de las 16.357 PQR, el 26 % corresponde a las quejas que los usuarios radican a la Súpersalud y son trasladadas a Aliansalud EPS es decir que se recibieron 4.177 PQR, esta información está en la página web de la Súpersalud.

Por otro lado, refiere porque en los informes no se discriminan las PQR de pacientes Covid-19, ya que se ve muy general el informe, y para los usuarios es importante ver un comparativo, Margarita Ardila interviene y comenta que a la ASU se le compartió el informe detallado con las características mencionadas.

Yuridia Gutiérrez confirma que la información fue entregada y que la reviso en conjunto con el Comité pero que sería importante que si se está presentando un informe se plasme esa información.

Gloria Trujillo comenta que al interior de Aliansalud EPS se realiza un seguimiento semanal en cuanto a las PQR generadas por temas de Covid-19, se podría revisar la totalidad de las causales, sin embargo, tenía entendido que el objetivo de la reunión era compartir y aclarar dudas frente a la información que ya se había compartido.

La Doctora María Del Pilar Ossa apoya el comentario de Gloria Trujillo y refiere que las estadísticas y comportamientos de las PQR por Covid 19 se tienen, aunque no hacen parte de las cinco causales principales, Adiciona que el primer y segundo pico por Covid-19 tuvo un gran impacto en cuanto a PQR.

Yuridia Gutiérrez

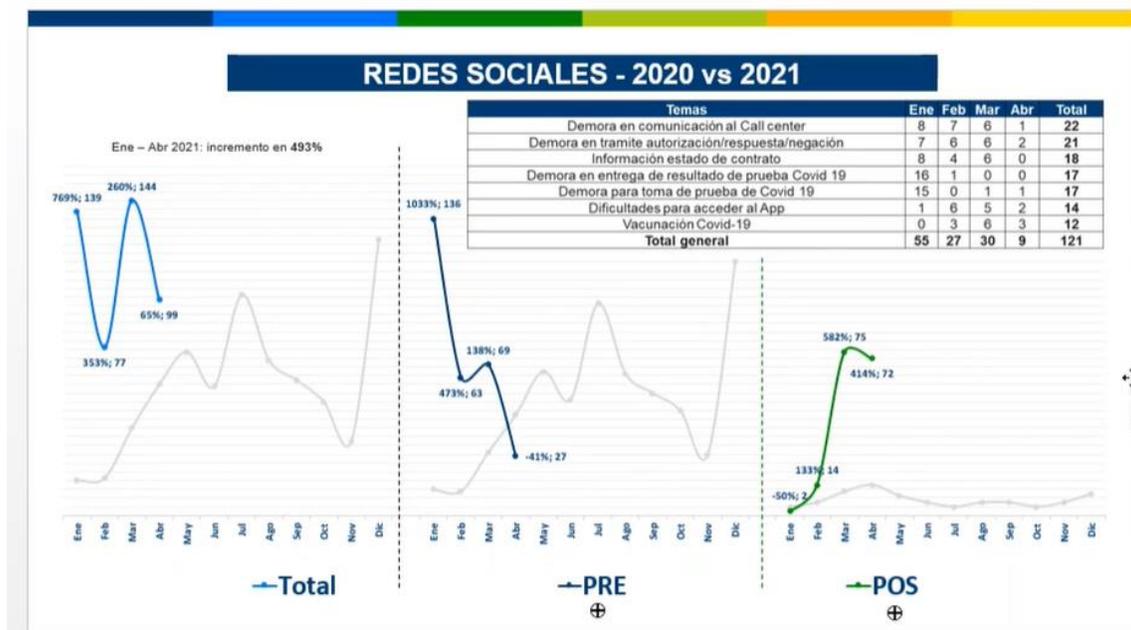
¿Cómo se canaliza o se establece el contacto con los usuarios que manifiestan inconformidad por el Facebook de Aliansalud EPS?

- Respuesta

La Doctora María del Pilar Ossa Sub Gerente de Servicio al Cliente informa que hay un proveedor encargado y el Community Manager es quien realizar seguimiento oportuno con los usuarios en un tiempo máximo de 1 día solicitando información para contactarlos, desafortunadamente los usuarios no siempre contestan. Con los usuarios que se logra contacto internamente se realiza el

acercamiento para resolver su solicitud, si el usuario insiste en radicar su solicitud se realiza la respectiva radicación.

Diana Zapata Coordinadora de Servicio al Cliente complementa explicando el proceso de contacto por redes sociales a través de las siguientes diapositivas



#### 4. Resultados NPS cierre 2020 y Primer trimestre 2021

Intervención a cargo de Yeny Bibiana Bernal Profesional de NPS, expone los siguientes temas:

1. NPS relacional preguntas actuales (2 diapositivas)
2. NPS relacional ALIANSALUD EPS – AÑO 2020

3. NPS oficina preguntas actuales
4. Oficina de atención – AÑO 2020
5. NPS IPS preguntas actuales
6. Bienestar IPS – AÑO 2020
7. UMD IPS – AÑO 2020
8. NPS ALIANSALUD EPS – I Trimestre 2021
9. Oficina de atención - I Trimestre 2021
10. Bienestar IPS - I Trimestre 2021
11. UMD IPS - I Trimestre 2021

Carlos González interviene y comenta que este indicador es relativamente nuevo y desconocido para el CCCS sin embargo es muy importante la medición que se realiza y desde el CCCS se le realizará un seguimiento acucioso.

**Preguntas generadas durante la intervención de la Profesional de NPS Yeny Bernal:**

Carlos González

¿Cómo evalúa y asegura la EPS la validez estadística de las encuestas con las cuales se cuantifican los indicadores NPS? Y conocer la ficha técnica de las mediciones.

- Respuesta

La Doctora María Del Pilar Ossa Indica que Aliansalud cuenta con toda la validación estadística que don Carlos menciono, la muestra que se toma para evaluar el NPS la suministra el área de inteligencia de mercados, existe la ficha técnica sobre la cual se define, cuál debe ser la muestra mínima de acuerdo a la población que tiene Aliansalud EPS y esa muestra como debe ser conformada, es decir las características que tiene esa población en cuanto a si es usuarios de Aliansalud EPS, si tiene Medicina Prepagada, a que IPS pertenece Bienestar o UMD, la información recopilada es validada por las áreas de auditoria de la compañía. La información de las mediciones se tiene y se puede dar la garantía y la tranquilidad que las mediciones se realizan bajo los parámetros y estándares de calidad.

Carlos González comenta que le llego una encuesta, no ingreso inmediatamente a responderla y cuando intento responderla le indico que ya no podía responderla, ¿quisiera saber si hay un límite de tiempo para contestar esas encuestas?

- Respuesta

La Doctora María del Pilar responde que hay un tiempo límite que es de 30 días, sin embargo, cuando son enviadas al finalizar mes o en la última semana el tiempo se acorta pues la idea es que la muestra sea para el mes en que se pregunta y así mismo sea la respuesta, ya que el éxito de estas encuestas es que sean recientes.

**5. Planes de mejoramiento (tema no alcanzado a tratar durante la reunión)**

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
1. Presentar las estadísticas comparativas frente al sector en cuanto a Covid-19.	Aliansalud EPS
2. Pendiente enviar en archivo de Excel respuesta a preguntas de la presentación elaborada por la ASU denominada version-2_CCCS_PREGUNTAS_y_SOLICITUDES_CONVERSATORIO_PQR_V-1 que no se alcanzaron a resolver durante la reunión	Aliansalud EPS
IV. PROXIMA REUNIÓN	
Octubre 27 de 2021.	
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.	
<p>Ligia Monterrosa pregunta que de cierto hay que a partir del 1 de junio de 2021 algunos medicamentos que se entregaban en Mediacarte, ahora serán entregados en Cruz Verde ubicado cerca de la Clínica Colombia, lo comenta ya que estuvo en la farmacia de Mediacarte y la persona que habilitaba el ingreso lo comentaba a los usuarios, refiere que de acuerdo a la ley estatutaria la EPS debe garantizar el acceso a los servicios en el lugar más cercano a su residencia y no es justo con los usuarios tengan que ir a lugares diferentes por un medicamento, menciona también que le gustaría saber porque Aliansalud EPS toma estas decisiones y porque no se informa previamente a los usuarios los cambios.</p> <p>Sorayda Huertos Jefe de Autorizaciones informa que efectivamente hay un cambio para la dispensación de los medicamentos controlados, estos serán entregados en la farmacia de Cruz Verde en la sede de la calle 23, el cambio se realizó para minimizar el impacto que se tenía con los medicamentos controlados y el cambio fue a partir del 14 de mayo de 2021.</p> <p>José Fernando Marín interviene reiterando acerca de la disposición para entrega de medicamentos en un nuevo lugar, indudablemente es una situación que va afectar a los usuarios debido a su distribución geográfica y pregunta si hay información al respecto publicada en la página web.</p> <p>Jenny Patricia Cortes Analista de Convenios Médicos interviene aclarando que los medicamentos que se van a entregar en la farmacia de Cruz Verde son medicamentos controlados que requieren autorización de Aliansalud, ya que este fue el punto autorizado por el Fondo Nacional de Estupefacientes debido al control y manejo de carácter especial que requieren estos medicamentos, las demás sedes de Mediacarte siguen en funcionamiento.</p> <p>José Fernando Marín pregunta si hay la posibilidad de habilitar más de un punto para realizar la entrega de estos medicamentos.</p> <p>Jenny Patricia Cortes Responde que las entidades autorizadas para la entrega de estos medicamentos las habilita el Fondo Nacional de Estupefacientes y esto es lo que dificulta que habiliten otro punto o entregas a domicilio esta es la limitante, es un control muy estricto, se hace la salvedad que no son todos los medicamentos, son unas moléculas específicas.</p> <p>La señora Betsy Rueda pregunta si hay algún decreto que indique esta novedad, adicional que se indique a partir de cuándo aplica el nuevo direccionamiento y cuáles son las moléculas que se entregaran en este nuevo punto, la señora Betsy Adiciona que la situación presentada es una barrera de acceso para los usuarios.</p>	

Margarita Ardila sugiere dar continuidad al conversatorio y dada la importancia del tema de los medicamentos se compromete a escalar las inquietudes con el área de convenios, ya que Jenny Patricia nos esta informa lo correspondiente al proceso y no depende de ella mayor alcance.

Diana Zapata indica que la respuesta está dada con lo que informo Jenny Cortes sin embargo se escalaran los interrogantes generados en cuanto a normatividad, parámetros de nuevo direccionamiento y publicaciones de información acerca del tema.

La señora Judith Quintero manifiesta que apoya lo que indica la señora Betsy Rueda y pide ampliar información

Jenny Cortes complementa la información y aclara que la farmacia Cruz Verde se encuentra ubicada en la Calle 23 b 66-46.

Minutos más tarde durante la reunión, Margarita Ardila pide el favor darle la palabra a Marcos Alexander Mariño Jefe de Servicios Ambulatorios para aclarar el cambio de proveedor para la entrega de medicamentos controlados.

Marcos Mariño Jefe de Servicios Ambulatorios intervine retomando el tema de la entrega de medicamentos controlados y explica que los medicamentos de control están regidos por ciertas normas las cuales establecen lineamientos algunas de esas normas son la Resolución 315 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social en esa norma se establece los listados de medicamentos de control que puede dispensar las farmacias con monopolio del estado y cuales farmacias sin monopolio del estado, es decir que el Fondo Nacional de Estupefacientes lleva un control estricto de estos medicamentos y dentro de ese control establece que las EPS deben definir un prestador exclusivo para hacer entrega de esos medicamentos de control especial. Desde Aliansalud EPS se tenía para cumplimiento de esa norma al prestador Audifarma, pero Audifarma dejo de ser proveedor de Aliansalud razón por la cual se tenía que hacer una actualización ante el Fondo de Estupefacientes para que autorizara la entrega de los medicamentos controlados, se realizó la actualización y el prestador autorizado fue Cruz Verde. La entrega no se hace en cualquier punto del proveedor definido, se debe establecer un único punto y eso lo indica la norma.

Betsy Rueda

¿La EPS tenía la opción de elegir, porque no siguió con Audifarma en vez de contratar con Cruz Verde, ya que con la experiencia sabemos que eso genera traumatismos para los usuarios, el servicio está desbordado ya que son muchas las EPS que contratan con Cruz Verde, adicional necesitamos saber que medicamentos se van a reclamar en la nueva sede y si todos los que requieren autorización deben ser reclamados allí?

- Respuesta

Marcos Mariño responde Audifarma no puede realizar la entrega de medicamentos ya que no hace parte de nuestra red de proveedores, no todos los proveedores están autorizados para realizar la entrega de este tipo de medicamentos porque, así como la EPS solicita una resolución para que le autoricen, los prestadores de medicamentos también solicitan ante los entes de control, en este caso el Fondo Nacional de Estupefacientes los habilita para entregar los medicamentos, pese a que

actualmente no se tiene contrato con Audifarma ellos también dispensan a otras EPS, lo que se quiere dar a entender es que no hay un distribuidor exclusivo para una EPS.

Los medicamentos que se entregaran en este punto de Cruz Verde son los medicamentos controlados que requieran autorización por parte de Aliansalud EPS.

Por otro lado, añade que el principal proveedor de medicamentos es Medicarte, cuando Medicarte no tiene la opción de dispensar un medicamento (cualquier medicamento que no sea controlado) se debe validar con la red de proveedores que, si lo pueda dispensar y podría ser entregado en cualquiera de las sedes de Cruz Verde, generalmente esto sucede con pacientes de portabilidad.

La Señora Betsy intervine y manifiesta que quiere precisar es que quien tenía la decisión de con quien realizan la contratación de proveedores es Aliansalud EPS y eligió sin pensar en sus usuarios, pues eligió un proveedor que solo va a dispensar, situación que no se presentaba con Audifarma quien pese a que la autorización Salía para la sede de la 100 también dispensaba en el Olaya, lo que da a entender que la EPS eligió el proveedor más a criterio y conveniencia de la EPS que de los usuarios.

Marcos Mariño aclara que Aliansalud EPS como primera opción de entrega de medicamentos a Medicarte, pero este proveedor no tiene la capacidad de ofertar la entrega de medicamentos controlados.

Stella Sandoval

Interviene y manifiesta que quiere validar las solicitudes que ellos prepararon para el conversatorio y solicita a Margarita Ardila que haya una respuesta formal a sus solicitudes, es decir por escrito.

Stella Sandoval realiza lectura de las preguntas y solicitudes del documento versión 2\_CCCS\_PREGUNTAS\_y\_SOLICITUDES\_CONVERSATORIO\_PQR\_V-1.

Reubicar, restablecer y mantener la operación de los buzones de sugerencias/PQR en las sedes de Bienestar y Unidad Médica de Diagnóstico.

Nota: en la sede Bienestar Chapinero (especialistas) el buzón correspondiente a PQR de Bienestar está habilitado, no así el correspondiente a Aliansalud que sigue sellado. De otra parte, su ubicación actual no facilita el acceso a los pacientes (generalmente se ven sillas de ruedas y otros implementos que dificultan acceder a ellos).

Con respecto a lo anterior Stella Sandoval manifiesta que el comité de Calidad y Control Social reiteran la urgencia de que estén habilitados en las sedes de atención básica ambulatoria los buzones para que los usuarios puedan interponer sus quejas, reclamos, sugerencias y demás.

Complementa mencionando que anteriormente se les había indicado que el cierre de los buzones se debía a disposiciones del Minsalud para evitar posibles contagios por el Covid-19 sin embargo, ella acaba de leer la resolución 008 de la Supersalud y en la página 36 se habla de multicanales en los cuales obligatoriamente esta la oficina de atención del Usuario de manera física y dice que debe recepcionar

las PQR, por otro lado en las estadísticas PQR que nos enviaron no están las quejas y reclamos interpuestas directamente en Bienestar Aliansalud EPS, sin embargo en la página 40 de la circular 008 la Supersalud es muy clara en decir “Quien tiene la obligación de hacer la gestión de las PQR es la EPS” ahora bien que haya sub contratado los servicios con la IPS es claro pero con quien contrata el usuario es con la EPS. Entonces como comité si estamos muy interesados en conocer las estadísticas de las PQR interpuestas por los usuarios en los buzones de Bienestar

- Respuesta

Diana Zapata comenta que la definición respecto al primer punto que fue buzón de sugerencias, comparte las siguientes diapositivas, en donde muestra el comportamiento de las estadísticas correspondiente al primer trimestre 2021 de las sugerencias recibidas por Aliansalud EPS, y las estadísticas correspondientes al 2020



MEDIO DE SOLICITUD	COMENTARIOS MÁS RELEVANTES
Oficina Virtual Oficina Internet Aliansalud	Es pertinente habilitar la generación en línea de certificados de afiliación por parte de cada integrante del núcleo familiar. Es absurdo que Ustedes lo limiten al titular, cuando otros integrantes de la familia también cotizan servicios.
Telefonico Call Center EPS	Se comunica la Sra. XXXXXXXXX solicita radicar una sugerencia a la ips Bienestar Colina, ya que ella es paciente oncológica y para ingresar a quimio terapia ella siempre le toca realizarse exámenes antes, pero cuando se va a solicitar la cita de los exámenes de laboratorio en la ips le informan que hay agendamiento para la próxima semana, pero siempre son lejanos y hay hace retrasar todo porque muchas veces la llaman para las quimioterapias y ella no tiene los exámenes entonces ella solicita que si ven que son exámenes para una persona oncológica exista una prioridad para la toma de los exámenes.

Diana Zapata añade que el tema de la habilitación de los buzones ya se revisó como compañía, se consultó con el área Jurídica y dada la cantidad frente a los riesgos que implica, la compañía tiene una

definición y es que los buzones no se habilitan pues son una fuente de contacto y contagio donde se manipulan hojas, esfero y necesariamente hay que dejar un acta firmada, lo que implica que se van a tener que reunir 3 personas por ende hay un riesgo muy alto de contagio, adicional hay que enviar un mensajero sede por sede, abrir el buzón con el funcionario del Centro Médico y sacar los formatos, por esta razón se tiene habilitada en la línea del Call center y en la oficina virtual la opción para radicación, Diana Zapata indica también que dado lo que la Señora Stella menciona y lo que indica la circular el año pasado el tema se revisó y se escaló para tomar la decisión de retirar los buzones, por eso no nos podemos comprometer a habilitar los buzones, es una decisión de compañía ya que es más alto el riesgo de contagio que el volumen de sugerencias, sin embargo se volverá a plantear a la compañía y daremos una respuesta formal.

Stella Sandoval menciona que con referencia a la solicitud de conocer las estadísticas de las PQR que se interponen directamente por el buzón de Bienestar que le pueden indicar?

La Doctora María Del Pilar Ossa indica que antes de responder la anterior pregunta es importante que los usuarios conozcan los diferentes canales que se tienen habilitados como la página web y el Call center y es importante promover la virtualidad ya que por tiempos y agilidad a través de la página el usuario obtendrá de inmediato un radicado por el contrario esto no sucede con el buzón.

Stella Sandoval manifiesta acuso recibido a la respuesta.

Siendo las 12:23 pm se da cierre a la reunión Encuentro con la Asociación de Usuarios.

#### VI. FIRMA ASISTENTES

NOMBRES	INTEGRANTES	FIRMAS

#### VII. Hora de terminación

12:23 pm

<b>Número total de participantes</b>	22		
<b>Título de la reunión</b>	<b>ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>		
<b>Hora de inicio de la reunión</b>	26/05/2021 08:45		
<b>Hora de finalización de la reunión</b>	26/05/2021 12:23		
<b>Nombre completo</b>	<b>Hora de Unión</b>	<b>Hora de salida</b>	<b>Duración</b>
Margarita Ardila Ochoa	26/05/2021 08:45	26/05/2021 12:23	3 h 37 min
Jenny Fernanda Olave Pardo	26/05/2021 08:45	26/05/2021 12:22	3 h 37 min
Elizabeth Romero Forero	26/05/2021 08:54	26/05/2021 09:00	5 min 31 s
Ingrid Juliet Mora Villareal	26/05/2021 08:58	26/05/2021 10:36	1 h 37 min
Jenny Patricia Cortes Sánchez	26/05/2021 08:59	26/05/2021 12:22	3 h 23 min
Yeny Bibiana Bernal González	26/05/2021 09:00	26/05/2021 12:22	3 h 21 min
Claudia Patricia Gil Silva	26/05/2021 09:02	26/05/2021 12:22	3 h 19 min
José Fernando Marín (Invitado)	26/05/2021 09:02	26/05/2021 12:22	3 h 19 min
Sorayda Huartos Muete	26/05/2021 09:05	26/05/2021 11:32	2 h 27 min
Stella Sandoval	26/05/2021 09:05	26/05/2021 12:22	3 h 16 min
Diana Ibeth Zapata Romero	26/05/2021 09:06	26/05/2021 12:22	3 h 16 min

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

YURIDIA GUTIERREZ	26/05/2021 09:06	26/05/2021 09:50	44 min 5 s
María del Pilar Ossa Quebrada	26/05/2021 09:06	26/05/2021 12:22	3 h 15 min
Gloria Esperanza Trujillo Velasco	26/05/2021 09:07	26/05/2021 12:22	3 h 14 min
Carlos E González	26/05/2021 09:13	26/05/2021 12:22	3 h 8 min
LIGIA MONTERROSA (Invitado)	26/05/2021 09:24	26/05/2021 12:22	2 h 58 min
María Litzi Ospina Pena	26/05/2021 09:29	26/05/2021 09:52	22 min 50
María Litzi Ospina Pena	26/05/2021 12:16	26/05/2021 12:22	5 min 55 s
Betsy Rueda	26/05/2021 09:34	26/05/2021 12:22	2 h 47 min
YURIDIA GUTIERREZ AREVALO (Invitado)	26/05/2021 09:50	26/05/2021 11:44	1 h 53 min
JUDITH QUINTERO (Invitado)	26/05/2021 10:47	26/05/2021 12:22	1 h 35 min
Angélica Patricia Campos Mesa	26/05/2021 11:03	26/05/2021 11:50	47 min 17s
Marcos Alexander Mariño Rueda	26/05/2021 11:38	26/05/2021 11:39	1 min 10 s
Marcos Alexander Mariño Rueda	26/05/2021 11:46	26/05/2021 12:05	18 min 18 s

The screenshot displays a Zoom meeting window titled "ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS". The main content is a slide with the following objectives:

- Objetivos**
  - Implementar el plan de respuesta para la detección, atención, contención y mitigación oportuna ante la presencia de casos de coronavirus COVID-19. (Associated with COVID-19)
  - 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. (Associated with NO COVID-19)

The interface also shows a list of participants on the right, including Jenny Fernanda Olave Pardo, CarlosEGonzalezS (Invitado), Claudia Patricia Gil Silva, Diana Ibeth Zapata Romero, Gloria Esperanza Trujillo Velasco, Ingrid Juliet Mora Villareal, and Jenny Patricia Cortes Sanchez. The bottom of the screen shows a taskbar with various application icons and the system clock indicating 09:19 a. m. on 26/05/2021.

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y USUARIOS DE ALIANSAJUD EPS

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

34:47 Solicitar control Salir

Está grabando Esta grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad Descartar

### Objetivos

- Implementar el plan de respuesta para la detección, atención, contención y mitigación oportuna ante la presencia de casos de coronavirus COVID-19. **COVID-19**
- 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**

Ingrid Juliet Mora Villareal

Aliansajud EPS BANMEDICA

+6 JS YG JM SS Margarita Ardila Ochoa Ingrid Juliet Mora Villareal CarlosE.GonzalezS (Invi... JP

Escribe aquí para buscar

09:20 a. m. 26/05/2021

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

35:43 Solicitar control Salir

Está grabando Esta grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se les está grabando. Mostrar participantes idad Descartar

### Red de Prestadores – Componente Primario

Nombre del Prestador	Código de Habilitación	Dirección	Horario de Atención
BIENESTAR EPS LTDA - CHAPERERO	110012123011	Carrera 14 No 59-31	L-V 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábado 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
BIENESTAR EPS LTDA-COLINA	110012123002	Carrera 59 a 136-95 Piso 2 / 3	L-V 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábado 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNOSTICO- IPS	110010403020	Carrera 65 11-55 Piso 3 Jue 3-107	L-V 8:30 a.m. a 7:00 p.m. Sábado 8:30 a.m. a 1:00 p.m.

- Atención COVID-19:**
  - ✓ Ruta de Atención COVID-19
  - ✓ Identificación, toma de muestras y notificación casos COVID-19
  - ✓ Consulta prioritaria
  - ✓ Auditoria Ambulatoria.

Ingrid Juliet Mora Villareal

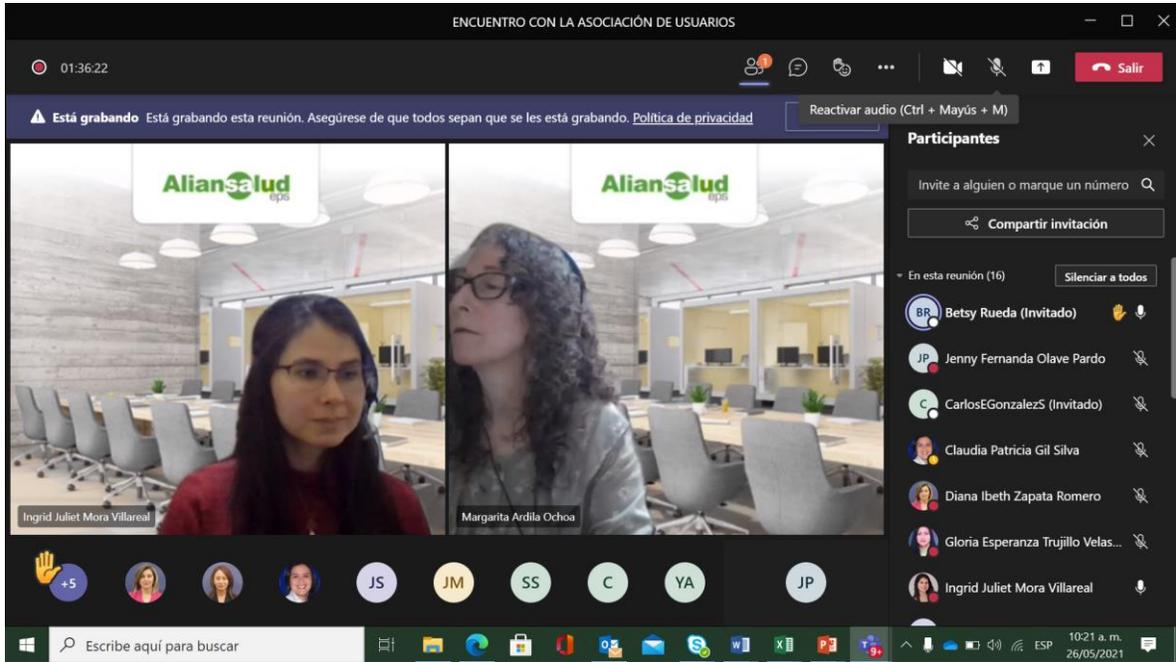
+6 JS YG JM SS Margarita Ardila Ochoa Ingrid Juliet Mora Villareal CarlosE.GonzalezS (Invi... JP

Escribe aquí para buscar

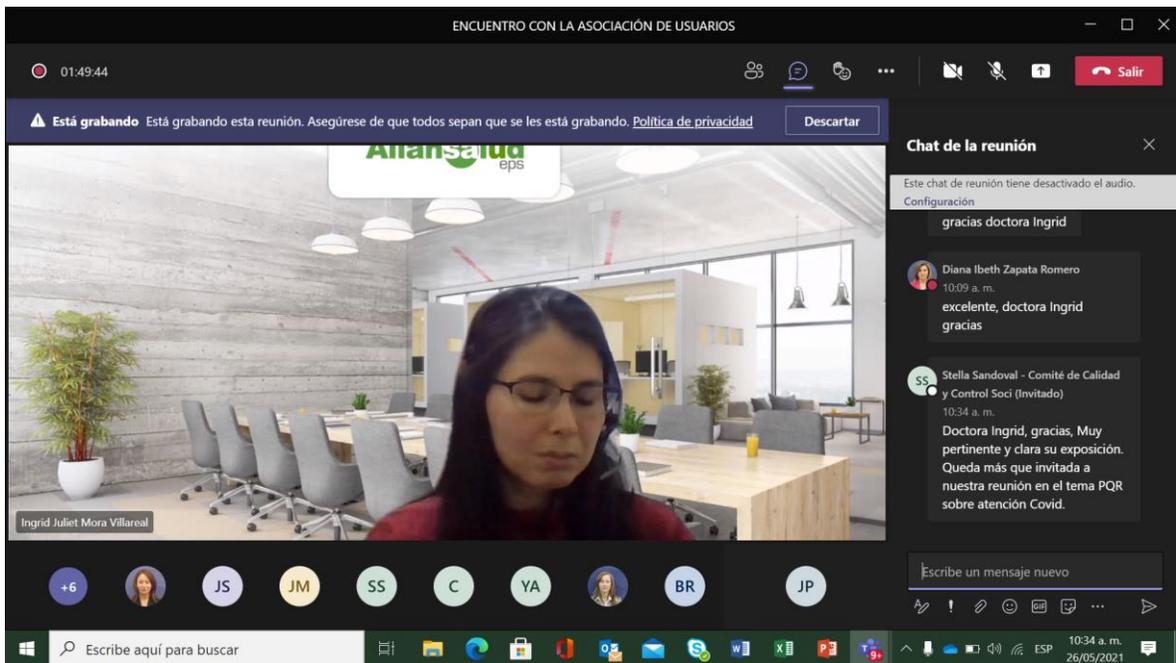
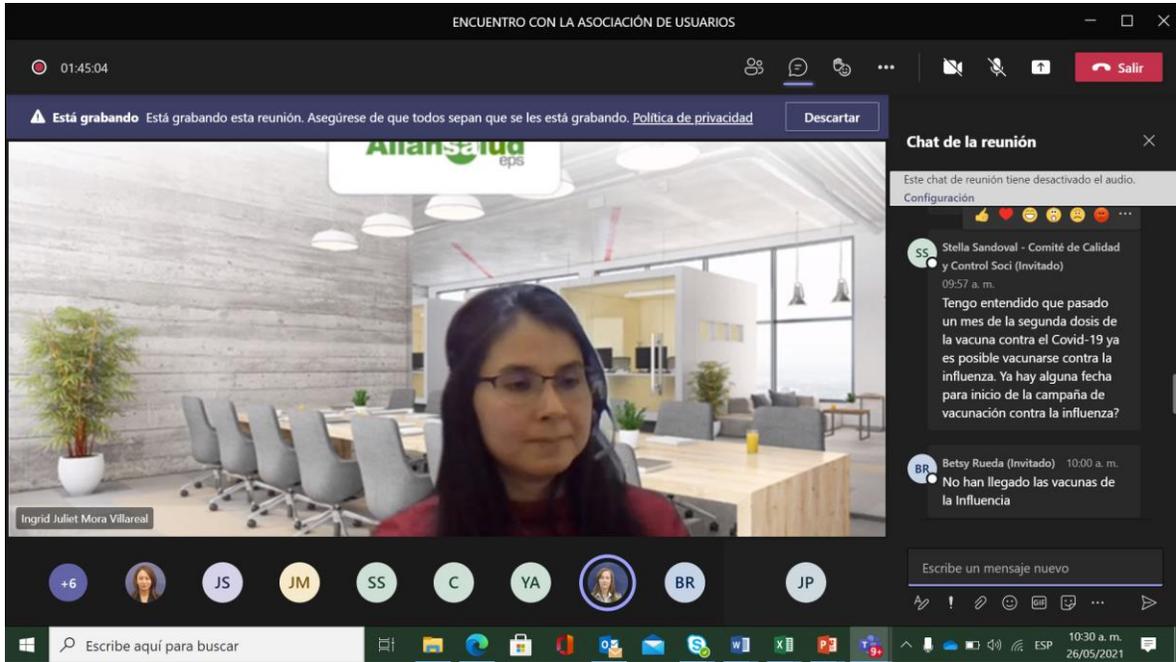
09:20 a. m. 26/05/2021



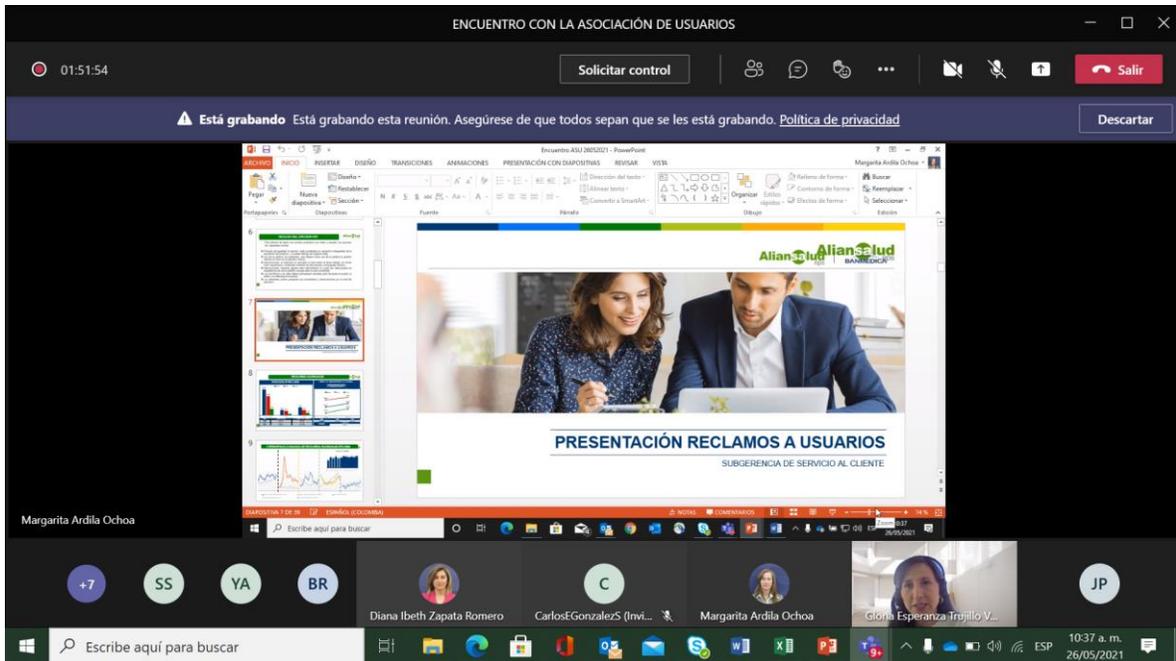
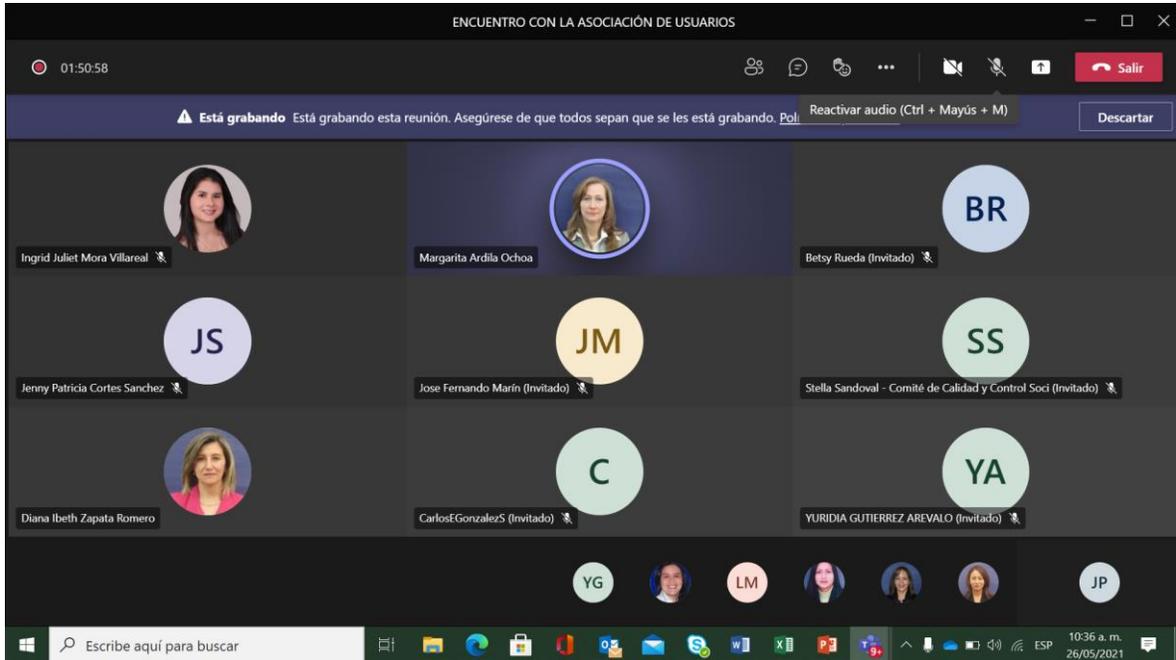
# ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y USUARIOS DE ALIANSALUD EPS



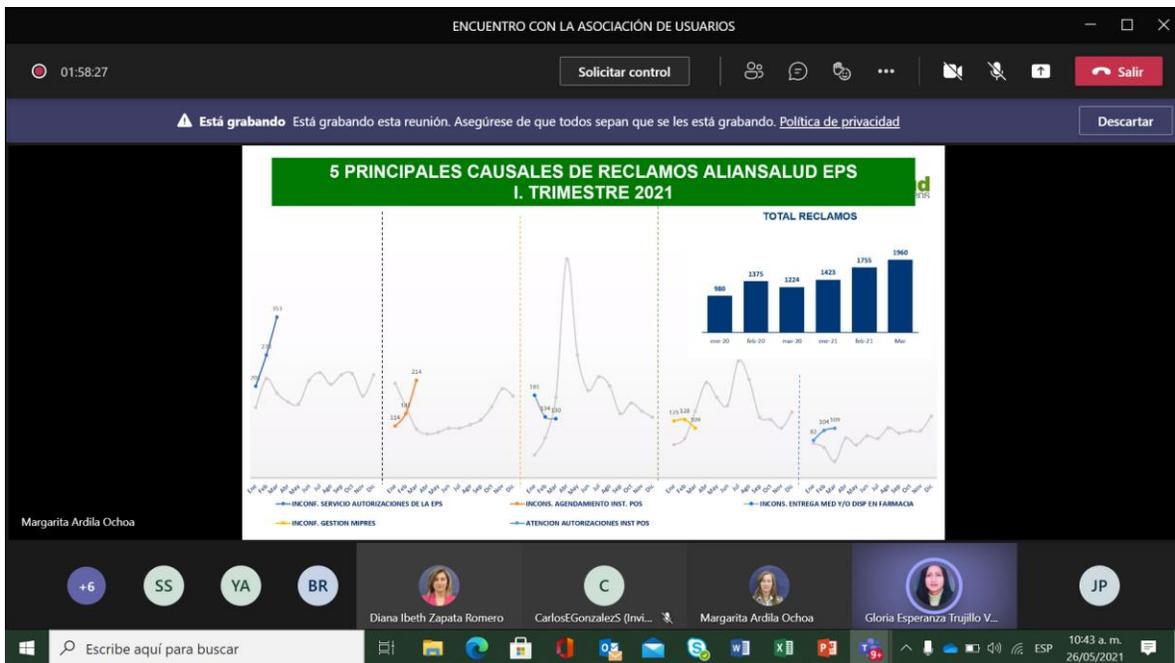
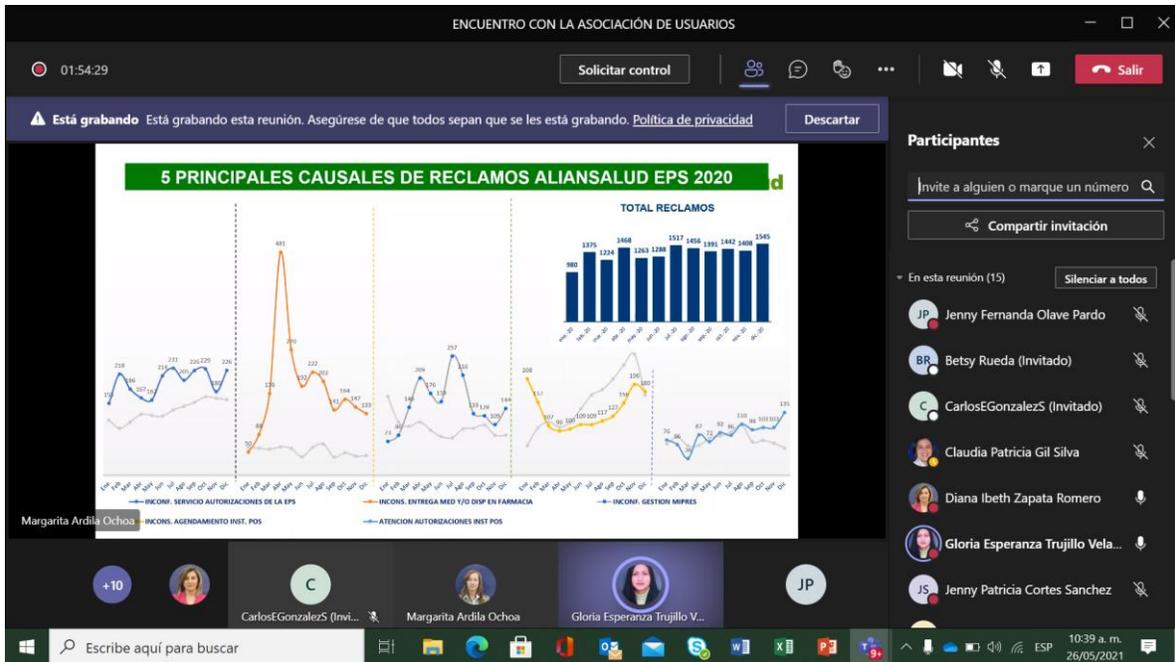
# ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y USUARIOS DE ALIANSALUD EPS



# ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y USUARIOS DE ALIANSA SALUD EPS



# ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y USUARIOS DE ALIANSALUD EPS



# ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y USUARIOS DE ALIANSAALUD EPS

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

02:05:24

Solicitar control

Reactivar audio (Ctrl + Mayús + M)

Está grabando Está grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se les está grabando. [Política de privacidad](#)

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (16) Silenciar a todos

- BR Betsy Rueda (Invitado)
- JP Jenny Fernanda Olave Pardo
- C CarlosEGonzalezS (Invitado)
- Claudia Patricia Gil Silva
- Diana Ibeth Zapata Romero
- Gloria Esperanza Trujillo Vela...
- JS Jenny Patricia Cortes Sanchez

MODELO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQR

Manifestación formal de insatisfacción de un usuario con respecto a la prestación de un producto o servicio de Aliansalud EPS.

Canales de recepción PQRD

- Oficina de Atención
- Oficina Virtual – Pagina Web
- Contactenos PQR – Pagina Web
- Asistencia Telefónica

Generación Respuesta

Busca una solución Resolutividad

Usuario Radica PQR

Análisis y gestión de la EPS

Aliansalud EPS

BANMEDICA

Margarita Ardila Ochoa

+11 SS Margarita Ardila Ochoa CarlosGonzalezS (Invi... Gloria Esperanza Trujillo V... JP

Escribe aquí para buscar

10:50 a. m. 26/05/2021

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

02:23:05

Solicitar control

Descartar

Está grabando Está grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se les está grabando. [Política de privacidad](#)

Participantes

Invite a alguien o marque un número

Compartir invitación

En esta reunión (17) Silenciar a todos

- YA YURIDIA GUTIERREZ ARE...
- JP Jenny Fernanda Olave Pardo
- Angelica Patricia Campos Mesa
- BR Betsy Rueda (Invitado)
- C CarlosEGonzalezS (Invitado)
- Claudia Patricia Gil Silva
- Diana Ibeth Zapata Romero

SAPRES

Sistema de Atención de Peticiones, Reclamos, Estudios y Solicitudes

Flujo de trabajo / Diferentes roles

Flujos paramétricos de acuerdo a la tipología

Estados y Tiempos paramétricos de la causal

Riesgo de vida 2 Dias

Copias 3 Dias

Garantía de acceso y Prestación de servicios 5 Dias

Solicitud de información 10 Dias

Peticiones generales 15 Dias

Causal con Causal

SOLICITUDES

RECLAMOS

SUERENCIAS

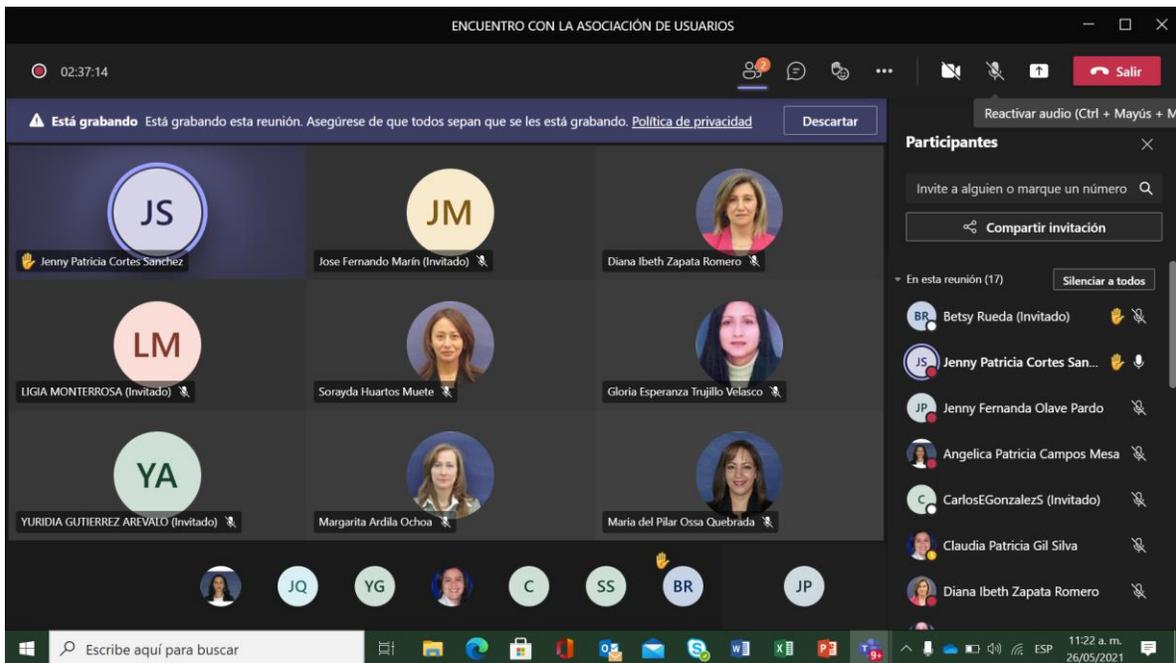
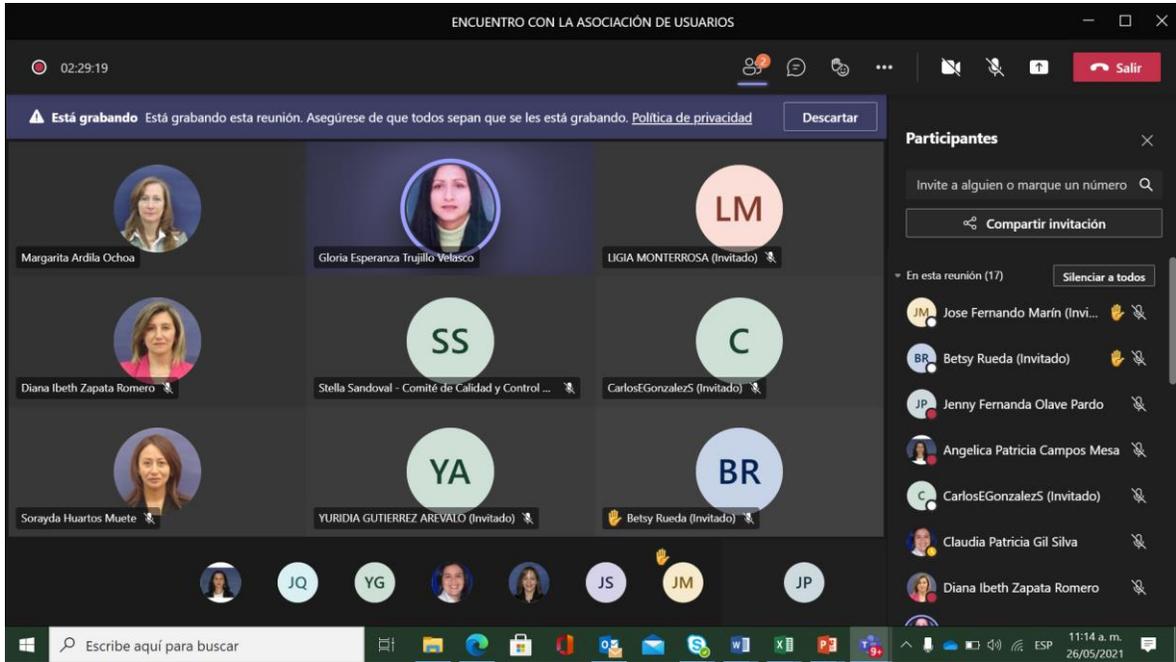
Margarita Ardila Ochoa

+12 Margarita Ardila Ochoa LIGIA MONTERROSA (Invi... Sorayda Huartos Mueite JP

Escribe aquí para buscar

11:08 a. m. 26/05/2021

# ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y USUARIOS DE ALIANSALUD EPS



# ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

02:49:57

Solicitar control

Está grabando Está grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se les está grabando. [Política de privacidad](#)

Descartar

### NPS RELACIONAL ALIANSALUD EPS – AÑO 2020

**NPS ACUMULADO**

29  
Meta 2020 > 10

1281 Promotores	787 Pasivos	538 Detractores
-----------------	-------------	-----------------

YTD	
Envíos	23.500
Respuestas	2.606
% Respuesta	11%

**Evolución Trimestral del NPS RELACIONAL**

Trimestre	NPS	Respuestas
I TRIMESTRE	21	801
II TRIMESTRE	32	779
III TRIMESTRE	34	988
IV TRIMESTRE	29	447

Yeny Bibiana Bernal Gonzalez

+8 JM BR JQ JS JP

JUDITH QUINTERO (Invitado) Jenny Patricia Cortes S... Margarita Ardila Ochoa Yeny Bibiana Bernal Gonz...

Escribe aquí para buscar

11:35 a. m. 26/05/2021

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

03:06:36

Está grabando Está grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se les está grabando. [Política de privacidad](#)

Descartar

YG MR JS

Yeny Bibiana Bernal Gonzalez Marcos Alexander Mariño Rueda Jenny Patricia Cortes Sanchez

JM BR

Jose Fernando Marín (Invitado) Diana Ibeth Zapata Romero Betsy Rueda (Invitado)

C JQ

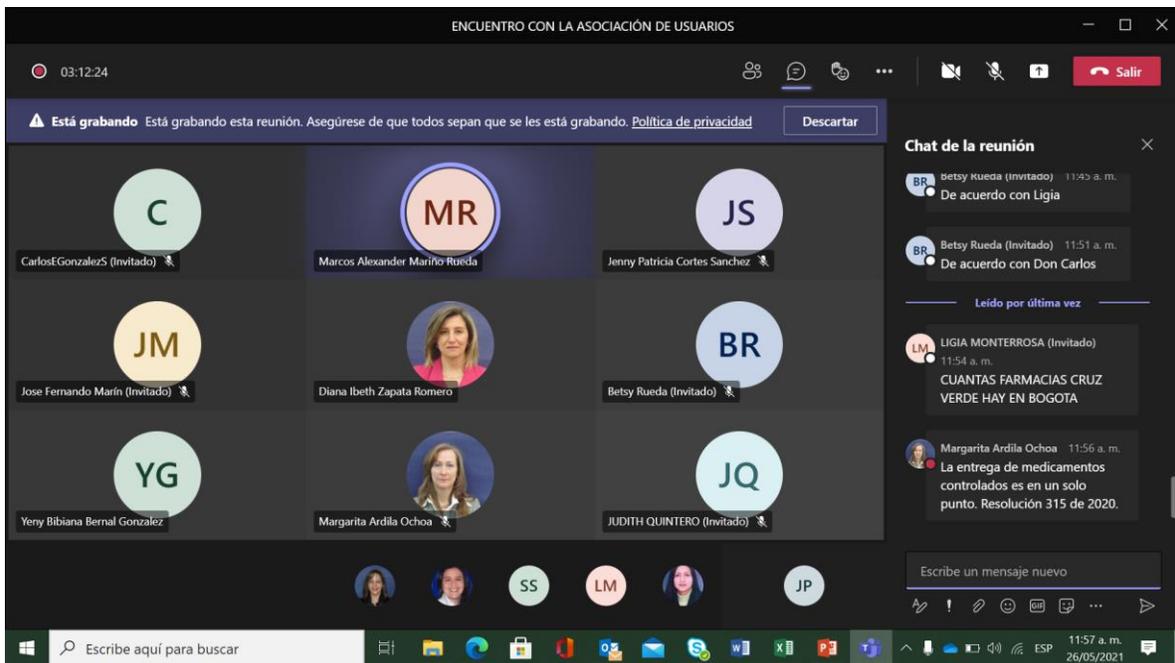
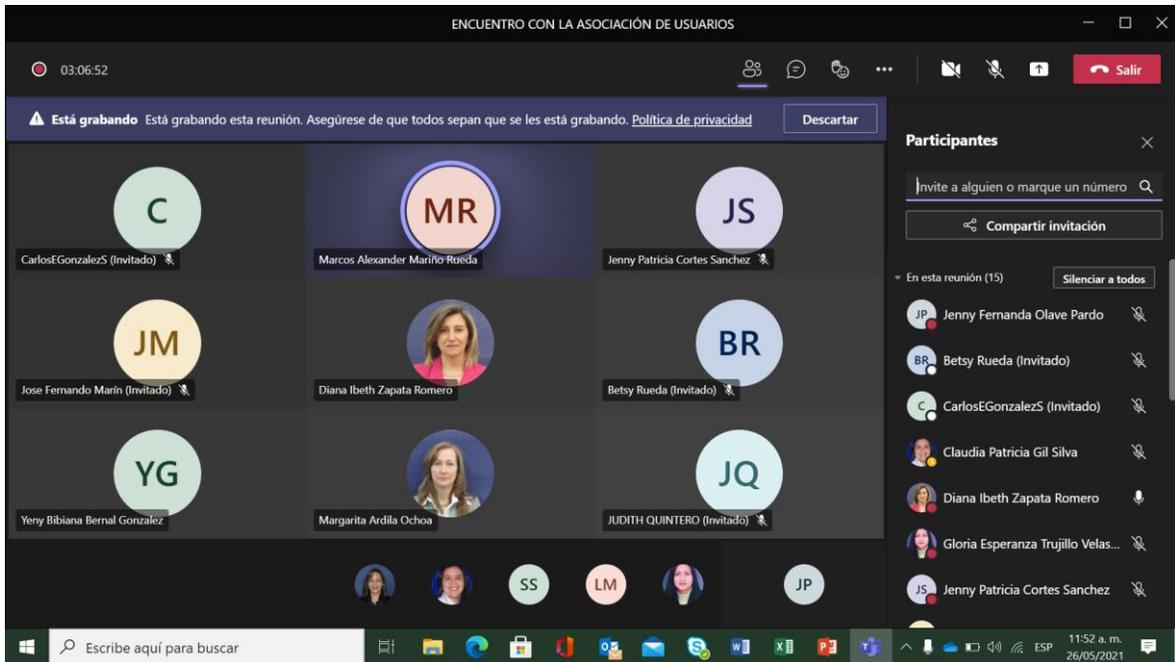
CarlosEGonzalezS (Invitado) Margarita Ardila Ochoa JUDITH QUINTERO (Invitado)

SS LM JP

Escribe aquí para buscar

11:51 a. m. 26/05/2021

# ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y USUARIOS DE ALIANSALUD EPS



# ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

03:24:24

Solicitar control

Está grabando Está grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad

Descartar

Margarita Ardiña Ochoa

Presentando...

Ceder el control... Detener la prese...

### PREGUNTAS

1. ¿Por qué medios se canalizaron las PQR en ese atípico 2020 si los buzones respectivos en las sedes de las IPS fueron sellados?
2. ¿Cuáles han sido los efectos de esta medida?
3. ¿Cómo mide la EPS el impacto de las medidas de mejora adoptadas para la disminución de los PQR?
4. ¿Cómo califica la efectividad e impacto de los planes de mejora adoptados en el 2020?

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Haga clic para agregar notas

Margarita Ardiña Ochoa

+6 JQ JS BR

María del Pilar Ossa Q... Yeny Bibiana Bernal Gonza... CarlosEGonzalezS (Invitado) Margarita Ardiña Ochoa JP

Escribe aquí para buscar

12:09 p. m. 26/05/2021

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

03:26:17

Solicitar control

Está grabando Está grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad

Descartar

Margarita Ardiña Ochoa

Presentando...

Ceder el control... Detener la prese...

### SOLICITUDES

1. Reubicar, restablecer y mantener la operación de los buzones de sugerencias/PQR en las sedes de Bienestar y Unidad Médica de Diagnóstico.

*Nota: en la sede Bienestar Chapinero (especialistas) el buzón correspondiente a PQR de Bienestar está habilitado, no así el correspondiente a Aliansalud que sigue sellado. De otra parte, su ubicación actual no facilita el acceso a los pacientes (generalmente se ven sillas de ruedas y otros implementos que dificultan acceder a ellos).*

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Haga clic para agregar notas

Margarita Ardiña Ochoa

+6 JS BR

Yeny Bibiana Bernal Gonza... CarlosEGonzalezS (Invi... Margarita Ardiña Ochoa Stella Sandoval - Comité d... JP

Escribe aquí para buscar

12:11 p. m. 26/05/2021