

**ACTA No. 028**

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

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

**OBJETIVO:**

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

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Saludo
2. Objetivo de la reunión
3. Reglas del encuentro
4. Presentación Reclamos 2021
5. Presentación NPS 2021
6. Presentación Convenios
7. Presentación Mipres
8. Presentación Prestaciones Económicas
9. Presentación Oficina de Atención
10. Presentación Plan de Capacitación
11. Respuesta Estudio de Caso
12. Planes de mejoramiento
13. Experiencias Positivas de los Usuarios
14. Experiencias Positivas de los funcionarios con la ASU

**II. ASUNTOS TRATADOS**

**1. Saludo e Introducción**

Margarita Ardila inicia la reunión con la presentación de los representantes de la EPS y asistentes de la ASU, se realiza lectura del orden del día.

2. Se realiza lectura del objetivo y

3. Se realiza lectura de las reglas de participación del encuentro.

El señor Carlos Gonzalez añade que este espacio es muy importante para la ASU ya que durante todo el año se ha realizado un trabajo en conjunto en pro del buen servicio para los usuarios.

**4. Presentación Reclamos 2021**

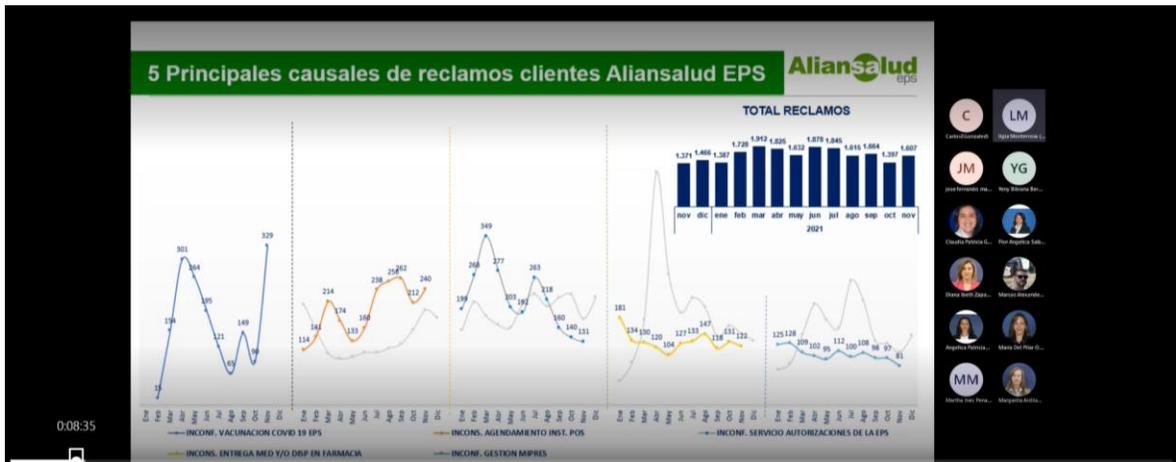
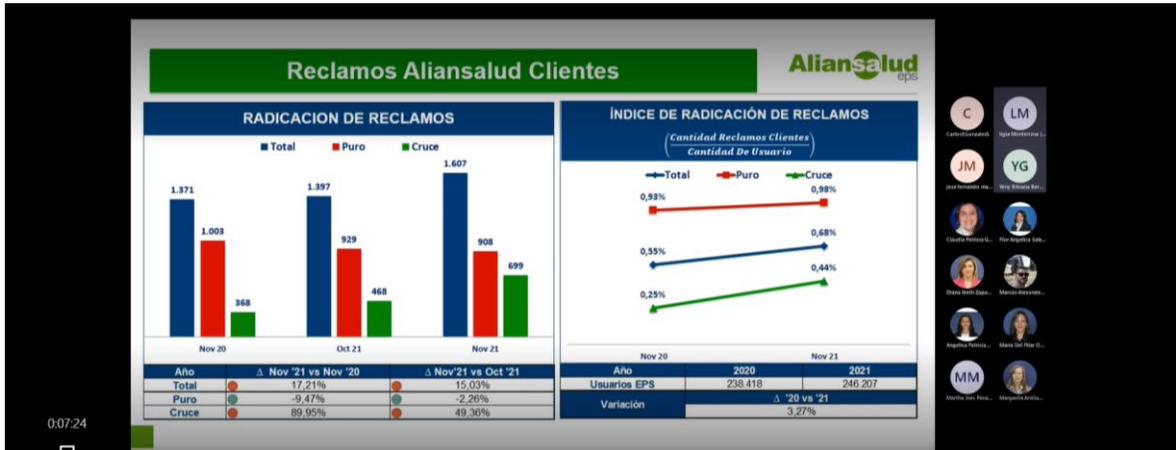
Yeny Bernar realiza la socialización de los reclamos e indica que se resumirá el comportamiento de reclamos y NPS, menciona que para el mes de noviembre se presentó un incremento con relación al mes de octubre y noviembre de 2020, desafortunadamente se evidencia que se incrementó la radicación en los usuarios de cruce, el incremento fue del 17,21% con referencia al 2021, añade que la población pos cuse presento un incremento considerable 246.207 lo que representa un incremento del 3,27%.

Yeny Bernal presenta cuales son las 5 principales causales de inconformidad y menciona que se trabaja y se ajustan procesos para ofrecer un mejor servicio a los usuarios  
Inconformidad.

Principales causales:

- Inconformidad vacunación covid-19
- Inconsistencia entrega de medicamentos y/o dispensación en farmacia
- Inconsistencia agendamiento institución pos
- Inconformidad gestión Mipres
- Inconformidad servicio autorizaciones de la EPS

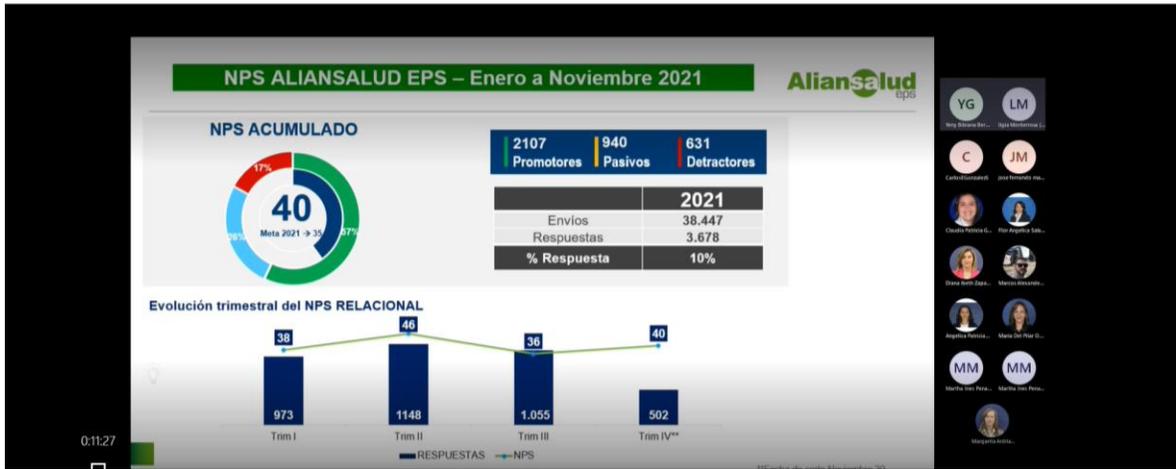
Añade que pese a que las causales de autorizaciones y Mipres hacen parte de las cinco principales causales presentan disminución.



5. Presentación NPS 2021

Yeny Bernal Profesional de NPS expone los indicadores de NPS y comenta que es basado en la experiencia de los usuarios y la recomendabilidad, el comportamiento del NPS relacional el acumulado entre enero y noviembre es de 40 lo que quiere decir que si bien la meta estaba en 35 tener un NPS de 40 es un buen resultado y se está logrando la meta sin embargo se seguirán implementando acciones de mejora para aumentar los usuarios promotores, presenta los resultados por trimestre y resalta que de acuerdo a el comportamiento trimestral se evidencia que durante el II trimestre se obtuvo la mejor calificación con un NPS de 46 el IV trimestre aún está sujeto a los resultados que arroje el mes de diciembre pero afortunadamente hasta el momento se evidencia que el NPS ha mejorado respecto

con el trimestre anterior, Yeny Bernal recuerda que el NPS relacional hace referencia a la experiencia general que tuvo el usuario en una interconsulta , la atención médica o al interacción con algún canal.



Yeny Bernal procede hablar del NPS transaccional de la Oficina de Atención al Usuario e IPS. En oficina de atención al usuarios se observa que la calificación ha sido muy favorable ya que basados en los resultados del 2020 la meta establecida para el 2021 fue de un NPS de 62 y actualmente se tiene un NPS de 75, esta calificación evidencia que los usuarios perciben que las cosas se están haciendo bien, añade que pese a que esta calificación es subjetiva demuestra que la atención que están recibiendo los usuarios en la oficina los lleva a recomendar la atención allí prestada, prueba de esto es la evolución que se ha tenido trimestralmente los usuarios resaltan la amabilidad de los funcionarios.



Respecto con Bienestar IPS comenta que tiene un NPS acumulado de 48 comenta que la medición en oficina y en IPS es diferente ya que hay variables que impactan diferente a los usuarios en cada servicio, la meta en IPS es de 46 y actualmente se tiene un NPS de 48 lo que demuestra que se está cumpliendo con los objetivos planteados superando la meta, el aspecto que más resaltan y mejor califican es a los profesionales en cuanto a la amabilidad y la asertividad con el diagnostico, se espera que el NPS siga mejorando y todas las acciones implementadas impacten de forma positiva en los usuarios.

The screenshot displays a presentation slide with the following content:

- Title:** UMD IPS - Enero a Noviembre 2021
- Logo:** Aliansalud EPS
- NPS ACUMULADO:** A donut chart showing a score of 48. The chart is divided into three segments: 15% (red), 22% (blue), and 63% (green). A target score of 44 is indicated.
- Summary Table:**

1129 Promotores	409 Pasivos	265 Detractores
-----------------	-------------	-----------------
- 2021 Performance Table:**

Envios	27.381
Respuestas	1.803
% Respuesta	7%
- Evolución trimestral del NPS UMD IPS:** A bar chart showing NPS scores for four quarters:

Trimestre	Respuestas	NPS
Trim I	477	48
Trim II	515	50
Trim III	564	46
Trim IV	247	46
- Participant List:** A vertical list of 16 circular icons representing participants, with initials such as YG, LM, C, JM, and MM.

**NPS IPS UMD, Yeny Bernal** menciona que IPS UMD también cerró con un NPS de 48 es decir que las experiencias percibidas por los usuarios en las dos IPS es muy similar, no se debe desconocer que el tema que más ha impactado negativamente a los usuarios es el tema de oportunidad, en UMD lo que más resaltan los usuarios son las instalaciones al igual que la atención por parte de los profesionales la meta del NPS para el 2021 fue de 44 y se va superando con un NPS acumulado de 48.

**6. Presentación Convenios**

Marcos Alexander Mariño realiza la presentación de convenios indica que tiene a cargo la jefatura de servicios ambulatorios y medicamentos, comenta que sus indicadores son un complemento de lo expuesto por Yeny Bernal ya que el área de convenios hace un seguimiento a los prestadores Bienestar, UMD y Medicarte el seguimiento es en cuanto a los indicadores de nivel de atención, nivel de servicio oportunidad de autorizaciones, cuotas moderadoras y el resultado de NPS, este seguimiento se realiza mensualmente el resultado que se está mostrando de Bienestar es global, sin embargo, se tiene discriminado por sede, de acuerdo al seguimiento mensual se identifica cuáles son las posibles fallas y/o mejoras que se tengan que realizar en los servicios, para el 2020 Bienestar IPS presentaba dificultades con el Call Center y esta situación se agudizó aún más por temas de pandemia debido a la virtualidad ya que este canal pasó a tener un mayor uso y casado en eso se presentó una deficiencia y se empezó a trabajar en ellos, logrando que la IPS realizara cambios y ajustes en el proceso el impacto fue muy positivo ya que de tener 100 quejas se pasó a tener 1 queja en el mes de enero de 2021, menciona que con todos los prestadores se realiza seguimiento y se toman medidas al respecto.

BIENESTAR		RESULTADOS 2021									
INDICADOR	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	
Oportunidad de servicios básicos	1.18	1.00	0.81	0.92	1.08	0.73	0.83	1.21	0.63	1.50	
	3.25	1.63	1.00	1.88	1.10	1.50	2.25	2.00	2.20	2.13	
	0.63	0.63	0.90	1.00	1.00	0.38	0.75	0.38	2.00	1.13	
	0.77	1.17	0.65	0.67	0.79	0.68	0.82	0.83	1.00	0.79	
Nivel de Atención:	99.7%	99.0%	99.5%	99.6%	99.5%	99.1%	99.6%	99.1%	99.0%	99.7%	
Nivel de Servicio:	83.0%	85.0%	88.0%	89.0%	88.0%	82.0%	82.0%	82.0%	85.0%	82.0%	
Oportunidad de Autorizaciones:	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Cobro de Casos moderadores o copagos injustificados:	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	
NPS:	44.00	50.00	52.95	47.22	51.17	53.00	50.38	48.80	38.11	48.27	

UMD		RESULTADOS 2021									
INDICADOR	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	
Oportunidad de servicios básicos	1.35	3.25	1.23	0.83	1.08	4.91	2.50	1.17	3.46	3.00	
	7.25	4.50	3.80	1.25	0.20	4.50	6.25	5.50	5.40	4.00	
	5.50	3.00	3.80	1.25	3.60	0.00	2.75	3.50	3.60	2.50	
	4.27	6.00	3.08	1.33	0.33	0.54	0.33	0.67	1.54	2.42	
Nivel de Atención:	95.9%	82.0%	89.0%	90.7%	92.0%	90.7%	88.8%	82.0%	85.0%	94.0%	
Nivel de Servicio:	68.1%	63.7%	50.8%	53.7%	51.0%	53.7%	40.0%	68.0%	73.0%	66.0%	
Oportunidad de Autorizaciones:	99%	99%	99%	99%	99%	100%	99%	100%	99%	99%	
Cobro de Casos moderadores o injustificados:	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	
NPS:	48.00	45.00	51.00	45.00	55.00	51.00	51.00	47.00	41.00	51.00	

Al igual que como se hace con las IPS, mensualmente se hace seguimiento con Medicarte y se miden los siguientes indicadores: proporción de fórmulas entregadas de manera oportuna, proporción de fórmulas entregadas de manera completa, proporción de medicamentos y/ o insumos pendientes, Promedio de tiempos de espera para entrega y tiempos de espera en sala, con Medicarte durante el 2021 se trabajaron diferentes aspectos, entre ellos canales de atención y se dispusieron diferentes vías, debido a la pandemia ocasionada por Covid-19 se implementó la entrega de medicamentos a domicilio y agendamiento de cita para reclamar medicamentos en sede con la implementación de estos canales se logró tener una mejora en el servicio y mejorar los tiempos de espera en sede, por otro lado los indicadores presentados como por ejemplo la proporción de fórmulas entregadas de forma oportuna es del 96% , completas se entregan el 99.8 %, la proporción de pendientes es del 1.5% y los tiempos promedio para entrega de los pendientes que se ha venido reforzando está en un tiempo máximo de 48 horas en algunos meses superaron este tiempo sin embargo a partir de julio han cumplido con el indicador y promedio de tiempo de espera en sede es de 17 minutos en promedio.

### 7. Presentación Mipres

Maria Fernanda Pulido Martinez Medico Gestión Mipres realiza presentación de Mipres e indica que la Doctora Maria Fernanda Pulido quien hace parte del área de gestión Mipres quien intervendrá eventualmente y ayudará a despejar dudas. Flor Angelica explica que Mipres es una herramienta tecnológica establecida por el Ministerio de Salud que permite a los profesionales de la salud presentar prescripciones en la plataforma para aquellos servicios no financiados por la UP, lo que quiere decir que a través de esta plataforma los profesionales de la salud pueden hacer solicitudes de tecnologías y medicamentos que o están en la cobertura del PBS (Plan de Beneficios en Salud) una vez los profesionales de la salud realizan esta solicitud en línea vía internet en la web establecida por el Ministerio y a su vez esta lo direcciona a la EPS del usuario ,una vez recibida la prescripción se realiza un análisis, se genera una orden de servicios y se direcciona según corresponda si es medicamento, tecnología laboratorio entre otros, Angelica menciona que esta es la ruta ordinaria de Mipres que permite a los usuarios de Aliansalud EPS acceder a los servicios que no son cobertura del PBS.

### 8. Presentación Prestaciones Económicas

Angelica Ocampos Enfermera de Prestaciones Económicas y Medicina Laboral realiza presentación menciona que de acuerdo a los hallazgos de la ASU se identificaron 3 principales causales de solicitudes

entre las cuales esta incapacidad pendiente de pago al verificar cada una de las solicitudes surge por el desconocimiento tanto del empleador como el independiente en cuanto a la radicación de cuanta en la página web ya que al no encontrarse registro de cuenta no es posible realizar el pago de la misma, sin embargo en la página web de Aliansalud EPS se dispone de una opción a través de la cual los usuarios pueden validar que soportes se requieren de acuerdo a cada tipo de incapacidad, otra de las causales es incumplimiento de los tiempos de gestión por parte de la EPS, Angelica explica que Aliansalud EPS establece los tiempos de gestión de acuerdo a la normatividad vigente Decreto 4023 de 2011 en el Artículo 24 que establece tiempos de análisis, verificación de documentos, posibles fraudes, revisión de historia clínica entre otros, el tiempo establecido según la norma es de 15 días hábiles siguientes a la solicitud del aportante, en el evento que la solicitud sea rechazada se emite una carta informando la novedad que puede ser por inconsistencia en documentos y se indica que documento está pendiente, en el caso de ser aprobada en los 5 días posteriores se procede a realizar el pago. La tercera causal es información de soportes inconsistentes o faltantes se identifica que muchos de los rechazos de incapacidades son por los soportes faltantes en las radicaciones, Aliansalud EPS como ya se había mencionado dispone en su página web de un enlace en donde se relacionan los documentos necesarios para radicación de incapacidad y si el certificado de incapacidad debe tener algún dato específico, como, por ejemplo, la licencia de maternidad, con los certificados de incapacidad que son de IPS Bienestar o UMD que presenten inconsistencia, internamente se solicita a las IPS la corrección para evitar al usuario traslados y trámites innecesarios, Angelica complementa indicando que para la liquidación de incapacidades con prórroga se rige el decreto 1333 del 2018, donde la liquidación varía de acuerdo a los días acumulados, decreto 780 de 2016 en donde se tiene en cuenta el salario base correspondiente al mes calendario anterior al de la iniciación de la incapacidad, decreto 770 de 1975 los trabajadores que no devengan un salario fijo se tiene como base el promedio devengado en el año de servicios anterior a la fecha en la cual empezó la incapacidad, por último refiere que a través de la página web de Aliansalud EPS se puede identificar si la incapacidad esta liquidada y bajo que ingreso de base de cotización y el valor cancelado a través de la oficina virtual, uno de los planes de acción o estrategia para disminuir las dudas de los aportantes es realizar actualización de preguntas frecuentes en la página web de Aliansalud EPS donde se identifica la normatividad y tiempos para cada uno de los procesos de prestaciones económicas, adicional se creó la opción de radicación de incapacidades que es amigable con el aportante ya que pide datos mínimos y se generara una alerta que le indicara que soportes se requieren para radicar cada solicitud.

### **9. Presentación Oficina de Atención**

Claudia Patricia Gil coordinadora de oficina realiza presentación comenta que durante el año 2021 se han realizado diversas actividades desde la oficina con el fin de fortalecer el uso de la oficina virtual y minimizar la presencialidad, durante la jornada laboral se realiza acompañamiento a los usuarios con los dispositivos móviles ayudándoles a crear usuarios y claves de la oficina virtual, adicional explicando el paso a paso para realizar sus solicitudes a través de la oficina virtual, internamente se rota un funcionario que se encarga de orientar y capacitar a los usuarios en diversos procesos, adicional al inicio de la jornada se implementan unas charlas de protocolos de bioseguridad, procesos de oficina virtual, está establecido un cronograma que se realiza diariamente con orientación de Mipres, autorizaciones, prestaciones económicas entre otros.

La participación durante el 2021 en el canal virtual VS oficina presencial, la oficina virtual ha tenido un incremento que va del 35 % al 39% y la participación presencial de un 14% están realizando 18.000 radicaciones y entregas oportunas de las transacciones virtuales, durante el año 2022 se fortalecerá el uso de la oficina virtual.



Claudia Gil habla acerca del nivel de servicio y comenta que la meta es atender a los usuarios antes de 20 minutos con un nivel de servicio del 80% meta que se ha cumplido durante el 2021 y el tiempo promedio de espera en sala es de 11 a 10 minutos, Claudia Gil comenta acerca de las estrategias implementadas durante el 2021 para minimizar las PQR se han realizado programas de capacitación por parte del área de formación en cuanto a solicitudes administrativas, autorizaciones, se realizan re alimentaciones formales a los colaboradores con mayor incidencia, el área de capacitación dicta dos capacitaciones mensuales una que está enfocada en la amabilidad ,humanización del servicio y resolutivez y otra ligada a un proceso administrativo.

### 10. Presentación Plan de Capacitación

Margarita Ardila Profesional de Participación presenta el plan de capacitación, menciona que el plan de capacitación está dirigido a usuarios, integrantes de la ASU y funcionarios, comenta que se tiene un cronograma establecido que es programado desde el mes de enero con el acompañamiento de la ASU, al interior de la compañía se procura tener el apoyo de las área involucradas en cada uno de los temas de capacitación , durante el año 2021 se realizaron 19 capacitaciones de las cuales se realiza una convocatoria previa invitando a los usuarios de acuerdo a la temática, en algunos espacios se cuenta con el acompañamiento y apoyo de los integrantes de la ASU, la última capacitación se llevó a cabo durante el mes de noviembre y el tema fue Modelo de Atención Integral en Salud MAITE el cual se seguirá ampliando, también se ha impulsado el envío de infografías basadas en la información suministrada durante la capacitación, las infografías permiten nutrir la información suministrada durante las capacitaciones.

Por otro lado, menciona que también se está trabajando el fortalecimiento de la inclusión, en la oficina de atención se cuenta con módulo de atención preferencial, señalética con braille y en mercadeo dinámico contamos con subtítulos y lenguaje de señas, en la página web se implementó la barra de accesibilidad, se publicaron diferentes videos de YouTube con sonido y subtulado, algunas de las capacitaciones se encuentran publicadas en potcads para las personas con dificultad visual, durante las capacitaciones también se fortalece la inclusión enfocándolas en la atención diferencial, adicional se envían correo masivos en donde se explica a la comunidad con dificultad visual como acceder a los servicios y desde la secretaria de salud se imparten capacitaciones para persona en condición de discapacidad.

A nivel interno también se fortalece la inclusión mediante capacitaciones y divulgación de correos masivos la atención con enfoque diferencial y población vulnerable, además se realizan cursos mediante plataforma educativa escala que al finalizar el curso se habilita una evaluación, los cursos

realizados fueron Enfoque diferencial y población vulnerable, Derechos en salud mental, Política de discapacidad, Curso de derechos y deberes, a nivel de servicio se desarrolló curso de atención diferencial en salud a personal LGBTI impartido por la Secretaria de Salud.

Margarita Ardila menciona que para los funcionarios de Aliansalud EPS desde Servicio al Cliente también se establece un cronograma de capacitación y se programan 4 capacitaciones al año a las cuales se invitan a funcionarios de cada área que son representantes y a su vez son replicadores de la información.

#### **11. Respuesta Estudio de Caso**

Margarita Ardila presenta análisis de estudio de caso, menciona que por protección de datos y confidencialidad de la información no se darán a conocer nombres o diagnóstico, Marcos Alexander Mariño procede con socialización del estudio de caso refiere que se encontraron tres situaciones en las cuales se deben tomar acciones de mejoramiento,

Tratamiento, las autorizaciones y la oportunidad, una de las acciones de mejora es reforzar el análisis de los casos específicos por parte de la IPS primaria, reforzar la identificación de los usuario y marcación en el sistema de información de la IPS primaria y reforzar con la IPS primaria las rutas de atención en salud, se definió realizar mensualmente seguimiento al indicador de servicio y de las PQR, el reporte de casos específicos por parte de las áreas de autorizaciones e IPS primarias con la revisión y validación de las respuestas emitidas por las IPS primarias, actualización y reporte periódico de la matriz de optimización de las IPS, Marcos explica que la matriz de optimización es un documento en el cual se define el direccionamiento que deben tener los usuarios en la red prestadora de Aliansalud, el seguimiento y actualización de la red está a cargo del área de convenios, Marcos añade que desde el área de convenios se interviene y hace seguimiento cuando se presentan inconformidades o situaciones que afectan el servicios de los usuarios, el seguimiento para las tres situaciones identificadas son continuas de manera permanente.

Medicamentos, las acciones de mejora que se llevaran a cabo son reforzar con los médicos el diligenciamiento y requisitos de la formula Mipres, apertura para nuevos puntos para entrega de medicamentos controlados y seguimiento a Medicarte por medicamentos pendientes de entrega, se definió para esta situación reportar a las IPS los casos con fallas de diligenciamiento de fórmula, se realizó apertura de dos puntos adicionales para entrega de medicamentos de control y se hizo solicitud para que se publique en la página web en la red de prestadores y reunió mensual de seguimiento a resultados de indicadores con el proveedor de medicamentos.

Tratamiento oportuno en hospitalización, Margarita Ardila indica que dentro del análisis del caso se encontró que el paciente fue atendido en su parte médica y asistencial, se evidencio falla en la humanización y calidez desde al área de auditoria se reunieron el día 23 de noviembre y la acción de mejora es reforzar con la IPS complementaria la humanización y la calidez de la atención al paciente.

ESTUDIO DE CASO REPORTADO POR LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS					
NOMBRE DE LA ENTIDAD QUE REALIZA EL PLAN:		ALIANSALUD EPS			
DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	¿QUÉ?	¿DÓNDE?	¿QUÉ? (RESPONSABLES DE LA ACCIÓN)	¿CÓMO?	FECHA DE INICIO / FECHA DE TERMINACIÓN
1. Unificación del tratamiento Hospital Universitario Nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar el análisis de los casos específicos por parte de la IPS primaria</li> <li>Mejorar la identificación de usuarios en el sistema información (marcación) de la IPS primaria</li> <li>Mejorar con las IPS Primaria rutas de atención integral en salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desplazamiento de la Avda. de Méjora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Punto 1 y 3 Marcos Macías - Jefe área de servicios Ambulatorios.</li> <li>Punto 2 Profesional(As) / Enfermera de las áreas de autorizaciones, servicio al cliente y Méjora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puntos 1, 2 y 3</li> <li>Actividad continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puntos 1, 2 y 3</li> <li>Actividad continua</li> </ul>
2. Entrega de medicamentos MEDICAFE, CRUZ VERDE MIPRES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar con los médicos de la IPS primaria el diligenciamiento requisitos del formato MIPRES</li> <li>Agenda de nuevos puntos para entrega de medicamentos MEDICAFE, CRUZ VERDE MIPRES</li> <li>Mejorar con los médicos de la IPS primaria el diligenciamiento requisitos del formato MIPRES</li> <li>Agenda de nuevos puntos para entrega de medicamentos MEDICAFE, CRUZ VERDE MIPRES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte a las IPS de casos con fallos en el diligenciamiento de formularios de solicitudes Méjora, para que se realicen los correctivos necesarios de manera oportuna.</li> <li>Reporte a las IPS de casos con fallos en el diligenciamiento de formularios de medicamentos de control especial para que realice en los correctivos necesarios de manera oportuna.</li> <li>Se realizó apertura de dos puntos adicionales para entrega de medicamentos de control especial por parte de Cruz Verde, en total se cuenta con tres puntos de atención en las siguientes direcciones:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Cruz Verde Saneamiento Calle 20 # 8 de - 68 Edificio de Consultorios de Envía Colombia</li> <li>Cruz Verde Calle 80 Carrera 93 A # 81 - 14</li> <li>Cruz Verde Calle 127 Avenida Calle 127 # 21 - 80 Local 101</li> </ul> </li> <li>Reunión mensual de seguimiento a resultados de indicadores con el proveedor de medicamentos, oportunidad entrega de medicamentos, tiempos de espera, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Punto 1. Profesional de Gestión MIPRES/ Auxiliar Radicación Gestión MIPRES/ Enfermera.</li> <li>Punto 2. Profesional(As) / Enfermera área de Autorizaciones.</li> <li>Punto 3 y 4. Marcos Macías - Jefe área de servicios Ambulatorios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puntos 1, 2 y 4</li> <li>Actividad continua</li> <li>Punto 3. Ya se dio cumplimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puntos 1, 2 y 4</li> <li>Actividad continua</li> <li>Punto 3. Ya se dio cumplimiento</li> </ul>
3. Solicitud de tratamiento en el hogar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar con la ASU la complementación de la humanización en el hogar de la atención hospitalaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza comité interinstitucional con IPS HOSPITAL UNIVERSITARIO NACIONAL en día 20-10-2021, donde se definió dentro de los planes de mejoramiento el seguimiento semanal de "casos especiales", el cual incluye según la prioridad del caso, se comentará el medicamento, tiempo para garantizar la mejoría en la calidad de la prestación de servicios de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dr. Emilio Moreno Sierra Subgerente Asistencia Médica</li> <li>Grupo de auditoría médica concurrente (Médico y enfermera Enfermera hospitalaria).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad continua</li> </ul>

12. Planes de mejoramiento

Margarita Ardila menciona que los planes de mejoramiento ya se han compartido con la ASU, a continuación, se expondrá una generalidad de dichos planes, la presentación de los planes de mejoramiento a cargo de Yeny Bernal, Diana Zapata interviene e indica que entre todos van a participar y contando cuales son las acciones de mejora, Yeny Bernal comenta que en la medida en que los indicadores, las situaciones los casos se han ido reportando, identificando se ha socializado con los actores, en este sentido con cada IPS se han ido implementado acciones de mejora.

Diana Zapata complementa indicando que mensualmente se realizan reuniones con las IPS en este seguimiento se encuentran oportunidades de mejora y este será un trabajo continuo, resalta que las IPS han tenido la mejor disposición para trabajar de mano con la EPS.

Diana Zapata añade que las observaciones y sugerencias que hace llegar la ASU son muy valiosas y que ayudan a mejorar el servicio.

Por otro lado, comenta que adicional a las reuniones se realizan visitas de observación a las IPS, este año se han realizado en dos ocasiones en donde se revisa la atención, la infraestructura y se evidencian mejoras.

13. Experiencias Positivas de los Usuarios

Diana Zapata coordinadora de servicio al cliente comenta que es importante mencionar y motivar a las IPS con los comentarios positivos que se han tenido en el servicio y que los usuarios hacen llegar a la EPS, refiere que internamente como compañía se está trabajando en un proyecto para contarle a los funcionarios que dicen los usuarios no solo las quejas si no también los aspectos positivos y el buen servicio.

Margarita Ardila menciona que estas experiencias positivas fueron proporcionadas por los integrantes de la ASU y hacen referencia a las interacciones que ellos han tenido con el servicio y las áreas, comenta que en el 2021 se han realizado 11 reuniones con áreas e IPS en donde presentan comentarios solicitudes y a su vez se les han dado las respuestas, ha sido un trabajo en conjunto y hoy se traen unos aspectos positivos y a resaltar. (Experiencias registradas en cuadro de experiencias positivas de servicio, integrantes Asociación de Usuarios) Margarita Ardila Añade que otros comentarios que llegan vía WhatsApp por parte de la señora Judith Quintero quien comenta que la UMD realizó marcación de las sillas para conservar e distanciamiento social, es así como los integrantes de la ASU también van notando los ajustes y avances que tiene las IPS.

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enviar discriminado del NPS de IPS Bienestar Chapinero y Colina a la ASU.</li> <li>2. Actualizar preguntas frecuentes de prestaciones económicas</li> <li>3.</li> </ol>	<p>NPS</p> <p>Prestaciones económicas</p>
IV. PROXIMA REUNIÓN	
2022	
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.	
<p>Don Jose Fernando Marin pregunta: ¿Los datos presentados en el NPS de Bienestar son de manera global tanto de Bienestar Chapinero como Bienestar Colina?</p> <p>Respuesta:</p> <p>Yeny Bernal responde que si, en este momento se están reflejando de manera acumulada, sin embargo, de manera interna y para efectos de tener acciones enfocadas en cada IPS estos resultados se les muestran detallados y lo correspondiente a cada una de las sedes.</p> <p>Don Jose Fernando Marín misiona que sería importante que se mostrara el resultado por sede ya que muchos de los usuarios que asisten a IPS Bienestar Chapinero tienen algunas inquietudes y quisiera saber la calificación que tiene Chapinero, Yeny Bernal indica que cuando desee se puede revisar a detalle esta calificación ya que si hay una diferencial es diversos factores, Don Jose Fernando Marin refiere que queda planteado y le gustaría saber en qué momento lo pueden revisar. Yeny Bernal añade que a través de Margarita Ardila compartirá el discriminado del NPS por sede.</p> <p>Don Carlos Gonzalez complementa la solicitud de don Jose Fernando Marín indicando que debido a que cada IPS maneja una población diferente es importante conocer las estadísticas y variables de cada IPS.</p> <p>Don Jose Fernando Marín indica que, de acuerdo a los indicadores de Medicarte, no se pueden ver como una integralidad ya que cada sede tiene un comportamiento diferente, en cuanto afluencia de público y problemática de los usuarios, pide que se pueda observar de manera particular cada sede.</p> <p>Respuesta:</p> <p>Marcos Alexander Mariño responde que efectivamente cada sede tiene su particularidad al igual que con las IPS Bienestar Chapinero y Colina en algunos indicadores la situación es diferente debido a la percepción de los usuarios, la revisión se hace por sede y de manera global.</p> <p>Don Jose Fernando Marín interviene y refiere que la revisión por sede es precisamente para llevar a cabo los correctivos, Marcos Alexander Mariño ratifica lo mencionado por Don Jose Fernando Marin e indica que efectivamente la medición por sede se realiza para aplicar correctivos ya que las estrategias son diferentes en cada sede y las dificultades pueden ser diferentes.</p> <p>Don Jose Fernando Marín refiere que sigue teniendo una inquietud y que ha sido transmitida en otros espacios y es acerca de los tramites virtuales y cuando el funcionario de oficina explica o capacita al</p>	

adulto mayor considera que al abordaje debe ser diferente, queda atento a las necesidades y los planteamientos que ha realizado la ASU frente a la página web y en general frente a la virtualidad.

Respuesta:

Claudia Gil indica que para el 2022 en conjunto con el área de mercadeo se van a realizar mejoras en la página web para facilitar el uso a los usuarios, sobre todo para el adulto mayor, añade que durante el 2021 saco un informe del digiturno en donde se identifican los adultos mayores se hace un acompañamiento, se toman los datos se contactan para que a un familiar de apoyo se le explica el paso a paso de la virtualidad y la idea es fortalecer los procesos con esta población.

Don Carlos Gonzalez indica con referencia al estudiado caso que hay muchos casos similares unos son para mostrar, otros para aprender e identificar que algo pasa y hay que dar solución entonces estos casos serán frecuentes y la ASU reportara y ara seguimiento, refiere que el estudio de caso se hace para lecciones aprendidas y tomar acciones y experiencias para que las cosas mejoren y no se repitan en esa magnitud, en este orden de ideas el estudio de caso es algo muy interesante y se seguirá trabajando con la ASU, añade que se espera se haga seguimiento y correctivos, agradece análisis y esfuerzo realizado.

Don Jose Fernando Marín comenta que en términos generales, en el tema que plantó la EPS como mejoras coincide con los planteamientos que tiene la ASU con referencia a puntos críticos como lo es el caso de autorizaciones y todo lo que se pueda hacer para mejorar, ya que en las visitas realizadas por parte de la ASU han encontrado varios casos en que los usuarios manifiestan inconformidad y dificultad para acceder a este servicios , destaca los ajustes y servicio de la UMD, menciona que en la página web todo lo que se haga para mejorar es bien recibido tanto para el adulto mayor como para los usuarios en general, refiere que hay un tema que no mencionaron y es la dificultad de los proveedores externos como por ejemplo Hospital Universitario San Ignacio que últimamente acceder a los servicios allí ha sido uy difícil, insisten en que se ofrezcan más alternativas más proveedores. Añade que se debe mejorar en aspectos de actitud y disposición de servicio por parte de los funcionarios ya que este aspecto no se evidencia en los planes de mejoramiento.

Por otro lado, indica que los indicadores mencionados en cuanto a quejas dentro de los cinco principales estaba vacunación y en los informes suministrados anteriormente no corresponde mucho con la realidad que hoy mencionan en cuanto a quejas, y no se evidencio plan de mejora al respecto.

Respuesta:

Diana Zapata indica que tiene toda la razón y en los planes de mejoramiento presentados no está porque los temas de vacunación no los han manejado las IPS y no quedo allí relacionado ya que hoy se está dando una visión muy general sin embargo Aliansalud sigue trabajando en este tema e implementando acciones con IPS de red externa, agendamiento telefónico, agendamiento por la web, envío de mensajes de texto y cartas, Margarita interviene y comenta que también hace referencia a la vacunación de la tercera dosis y los resultados presentados hacen referencia a la variante presentada durante el mes de octubre y noviembre precisamente por la tercera dosis ya que la gente quiere con premura acceder a la tercera dosis, Diana retoma diciendo que se siguen haciendo llamadas, agendamiento por vía telefónica y vía página web , además los usuarios también llegaban a los centros médicos sin agendamiento lo que género en algún momento inconvenientes y un poco de aglomeración, agradece los comentarios de la ASU ya que han permitido actuar a tiempo.

Don Jose Fernando Marín comenta que las visitas realizadas sobre todo en Bienestar Chapinero no han dejado un buen sabor ya que algunas situaciones van en contra o no son muy consideradas con algunos

usuarios pero la ASU ha tenido que intervenir además no encontró el mejor ambiente por parte del personal administrativo, se identifica que a veces las intervenciones de la ASU no son muy bien vistas menciona que tuvo que escuchar palabras inapropiadas por parte del guarda de seguridad, sin embargo por encima de cualquier comentario está el velar por el servicio y la atención con calidad de los usuarios, comenta que no debería haber diferencial en la atención entre Chapinero y Colina sin embargo si se perciben y no está de acuerdo con esa atención ya que debería haber un solo criterio en cuanto a calidad y atención.

Diana Zapata interviene y pregunta a don Jose Fernando Marín si sus comentarios hacen referencia a la atención del personal, Don Jose Fernando Marín indica que es mejor atención y humanización del servicio en IPS Bienestar Colina según su subjetividad que le han permitido estar en esta IPS y no está de acuerdo con eso ya que el servicio debe manejar el mismo criterio considera que no hay equidad. Diana Zapata pide ampliar el comentario con referencia al guarda de seguridad para elevarlo ya que la relación de los funcionarios de la IPS con los usuarios debe estar fundamentada en el respeto y la cordialidad, además la ASU está en el derecho de ejercer su control social.

Por otro lado Don Jose Fernando Marín comenta acerca de la vinculación de usuarios a la ASU, solicita que Aliansalud apoye esta acción y se trabaje en conjunto, pues considera que puede haber más apoyo por parte de la EPS para lograr incremento en la base de asociados que es fundamental, la página web que ya ha sido reiterativa la solicitud y la parte de cuidado paliativo para aquellos usuarios que lo requieran y aún más dado el estudio de caso que realizó la EPS es importante saber cuál es la ruta de atención, agradece los esfuerzos que hace la EPS y manifiesta que todos los esfuerzos de manera mancomunada se ven reflejados en la satisfacción del usuario que es la finalidad tanto de la EPS como de la ASU.

Diana Zapata agradece las observaciones refiere que se tendrán en cuenta para trabajar el próximo año atado a todo lo que se viene desarrollando, añade que es importante que la ASU crezca y espera que el próximo año se vinculen más usuarios, con respecto a la página indica que se sigue trabajando para mejorar y el tema de cuidados paliativos se buscara un espacio para seguir contándoles cuál es ese manejo y la ruta de atención.

Don Carlos Gonzalez manifiesta que su balance hasta el momento en la reunión es que le genera sentimientos encontrados, sentimiento de agradecimiento y por otro lado no de reclamo pero si de oír los clamores como usuarios de esos momentos de verdad que los usuarios tienen que pasar, agradece a Aliansalud las acciones realizadas en cada solicitud de la ASU, resalta que la ASU siempre estará a la disposición de los usuarios y de Aliansalud, complementa indicando que es importante vivir los momentos de verdad con los usuarios esto ayuda a que haya calidad, se desearía que toda la cadena de calidad de cumpliera.

Diana Zapata agradece las observaciones, refiere que se ha hecho mucho sin embargo se continuará con estrategias y acciones para mejorar siempre cuentan con Aliansalud EPS.

La Doctora Maria Del Pilar Ossa interviene y comenta que la dinámica de la reunión del día de hoy es el ejemplo de todo lo que se trabaja como compañía, sin desconocer que siempre se tendrán oportunidades de mejora en términos generales se han tenido resultados a nivel de PQR, se ha trabajado en varias áreas como autorizaciones, Call Center, oficina entre otros en donde se implementaron estrategias para mejorar el servicio de los usuarios, se ha controlado se mantiene estable, fe de ello es que Aliansalud cerró un año de NPS de 5 puntos por encima de la meta propuesta,

comenta que en procesos como la vacunación se han presentado dificultades ya que como es de conocimiento de todos no es un proceso que lo maneje solo la EPS sin embargo se ha avanzado y cumplido, menciona que como organización y desde la Gerencia General Aliansalud es muy importante, se tienen proyectos de expansión de crecimiento y fortalecimiento y se está trabajando en ello, se realizaran ajustes en los canales de atención, pagina web y se está trabajando también en unas líneas especiales de atención para el adulto mayor, se está trabajando sin descanso en proyectos apoyados de la Gerencia para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

La señora Betsy Rueda agradece las intervenciones realizadas por parte de Aliansalud y al Comité de Calidad y Control Social de la ASU que han estado siempre atentos a que el servicio mejore y como lo ha manifestado en varios espacios esto es una construcción colectiva, añade que se une al planteamiento de Don Jose Fernando Marín y es que en las IPS se encuentra a con casos situaciones que están afectando al usuario y como integrante de la ASU quisiera ayudarlos, las situaciones más frecuentes es de autorizaciones pide se revise este tema para mejorar el servicio, comenta situación presentada en farmacia de una usuaria que llevo a reclamar medicamento sin formula debido a que era la tercera entrega y en la primera entrega dejo la formula en farmacia.

La señora Betsy Rueda pregunta si su hijo paciente de fibrosis quística es candidato para la tercera dosis de vacunación Covid-19.

Respuesta:

Margarita Ardila indica que la señora Betsy comento el caso de la usuaria que no tenía formula, al interior se revisó el caso y no fue posible colaborarle ya que no tenemos el acceso a esa documentación Diana Zapata indica que se consultara con el área encargada el tema de la vacunación.

Margarita Ardila realiza el cierre del encuentro agradeciendo a la ASU su disposición y trabaja durante el año 2021, agradece también a las áreas de la compañía por su tiempo y mostrar todo lo que se hace al interior para favorecer a los usuarios.

NOMBRES	INTEGRANTES	FIRMAS
<b>VII. Hora de terminación</b>		
11:31 Am		
<b>Número total de participantes</b>	21	
<b>Título de la reunión</b>	Encuentro con la ASU	
<b>Hora de inicio de la reunión</b>	17/12/2021 08:53	
<b>Hora de finalización de la reunión</b>	17/12/2021 11:40	
<b>ID. de reunión</b>	a8a190be-ce6f-45f9-bd5a-a7b482abfe45	
<b>Nombre completo</b>	<b>Hora de Unión</b>	
Margarita Ardila Ochoa	17/12/2021 08:53	
Flor Angelica Salamanca Bonilla	17/12/2021 08:53	
Ilgia Monterrosa (Invitado)	17/12/2021 08:55	
Jose Fernando Marin (Invitado)	17/12/2021 08:56	
Carlos E Gonzalez	17/12/2021 08:59	
Claudia Patricia Gil Silva	17/12/2021 08:59	
Yeny Bibiana Bernal Gonzalez	17/12/2021 09:00	

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Angelica Patricia Campos Mesa	17/12/2021 09:00
Maria Del Pilar Ossa Quebrada	17/12/2021 09:01
Igilia Monterrosa (Invitado)	17/12/2021 09:03
Diana Ibeth Zapata Romero	17/12/2021 09:05
Marcos Alexander Mariño Rueda	17/12/2021 09:07
Martha Inés Penagos Moreno	17/12/2021 09:13
Maria Fernanda Pulido Martinez	17/12/2021 09:25
Stella Sandoval	17/12/2021 09:27
Igilia Monterrosa (Invitado)	17/12/2021 09:35
Lorena Arevalo Florez	17/12/2021 09:36
Igilia Monterrosa (Invitado)	17/12/2021 09:43
Sorayda Huartos Muete	17/12/2021 09:53
Betsy Bárbara Rueda Cuervo	17/12/2021 09:59

**RUTA ORDINARIA MIPRES**

The flowchart illustrates the following steps:

- Inicio (Start) - Todo sobre Mipres (All about Mipres)
- Web Service
- EPS (Health Plan)
- DIRECCIONAMIENTO CON LA RED DE PRESTADORES (Direction to the network of providers)
- SUMINISTRO EFECTIVO (Effective supply)
- FACTURACION (Billing) - 0:37:00
- RECONOCIMIENTO Y PAGO FOSYGA (Recognition and FOSYGA payment)
- Nro. Prescripción (Prescription No.) - 20170321427000011947

Aliansalud EPS logo and 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS' slogan are also visible.

**Información de soportes inconsistente o faltantes**

Se identifica en las solicitudes para esta causal corresponde:

**Rechazo de incapacidades por documentos pendientes de radicación o certificados inconsistentes:**

Los documentos necesarios para la realización de radicación de incapacidades se encuentran indicados en la pagina de Aliansalud – afiliados- prestaciones económicas- soportes de radicación

<https://www.aliansalud.com.co/Documents/PrestacionesEconomicas/Soportesderadicacion.pdf>

Adicional en el momento de generar un rechazo de la incapacidad, se genera carta rechazo identificando que soportes son requeridos para continuar con la validación de la incapacidad.

Aliansalud EPS logo is present at the bottom.

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

