

ACTA No. 015

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
21-07-2022	Calle 63 A 28-71 5to piso sala Roble	2:30 pm

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

1. OBJETIVOS

Objetivo general

Contribuir al mejoramiento de los servicios de salud prestados por **ALIANSALUD EPS** a sus usuarios, velar por la defensa de los derechos de dichos usuarios y fortalecer la participación social en salud.]

Objetivos específicos

1. Informar a Aliansalud los motivos de insatisfacción que reportan los usuarios con respecto al acceso, atención y la prestación de los servicios de salud.
2. Revisar el cumplimiento, efectividad y sostenibilidad de las acciones de mejora implementadas y de los compromisos previamente establecidos con la Asociación, para reducir los motivos de insatisfacción por parte de los usuarios.
3. Llegar a acuerdos sobre la adopción de medidas correctivas que mejoren el acceso y la calidad técnica y humana de los servicios de salud, preserven su menor costo y hagan más satisfactoria la experiencia de los usuarios y sus familias.
4. Reiterar a Aliansalud la solicitud para que según lo dispuesto en la resolución 2063 de 2017 (Política de participación social en salud), la asociación de usuarios pueda contar en forma precisa y oportuna con los recursos requeridos para adelantar su Plan de acción para el periodo 2022.

ORDEN DEL DÍA:

No.	TEMA
1	Saludo
2	Objetivos de la reunión
3	Atrasos en el trámite de autorizaciones
4	Deterioro en la provisión de los servicios médicos
5	Dificultades con los servicios de los canales telefónicos y virtuales
6	Solicitudes para la coordinación EPS - Asociación
7	Observaciones de la Asociación a la respuesta de la EPS a las solicitudes de recursos para la ejecución del Plan de Acción 2022 de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS
8	Síntesis de los compromisos establecidos y cierre de la reunión

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Lectura del orden del día, objetivos e introducción a cargo del señor Fernando Marín Presidente Asociación de Usuarios. La invitación tuvo por objeto el escuchar las principales inquietudes que la Asociación tenía en relación a los servicios prestados por Aliansalud y sus IPS adscritas. En

este contexto se buscó dar a conocer los principales motivos de insatisfacción reportados por los usuarios con respecto al acceso, atención y prestación de los servicios de salud recibidos, revisar el cumplimiento de las acciones de mejora implementadas y los compromisos previamente establecidos con la Asociación para reducir los motivos de insatisfacción, también reiterar la necesidad de contar en forma precisa y oportuna con los recursos necesarios para sacar adelante el Plan de acción 2022.

2. Presentación de los asociados y comentarios de los usuarios asistentes sobre la actual coyuntura frente a los servicios en las autorizaciones y el agendamiento siendo estos dos motivos las principales causales de reclamos.
3. En la agenda establecida se incluyeron los siguientes temas: atrasos en el trámite de autorizaciones, deterioro en la provisión de los servicios médicos, dificultades con los servicios de los canales telefónicos y virtuales, solicitudes para la coordinación EPS-Asociación, observaciones de la Asociación a la respuesta de la EPS a las solicitudes de recursos para la ejecución del Plan de acción 2022.
4. Con respecto al punto de atrasos en el trámite de autorizaciones el doctor Velásquez hizo una exposición acerca de las circunstancias que incidieron en la presentación de dichos atrasos; los planteamientos fueron ampliados por las funcionarias de Aliansalud que lo acompañaron en la reunión. Entre los problemas que se presentaron de manera concurrente mencionaron las dificultades con el Call Center por múltiples incapacidades de sus agentes, altos volúmenes de llamadas en los meses de mayo y junio y las fallas en la capacitación de los agentes por tratar de llenar las vacantes en el menor tiempo posible. Al mismo tiempo se presentaron numerosas solicitudes de autorizaciones de servicios médicos que durante la pandemia estuvieron represados; el cambio de Mipres a PBS multiplicó de manera considerable las solicitudes de autorizaciones de medicamentos, a partir de febrero y marzo; se aumentaron los correos electrónicos de solicitudes de tal manera que se llegó a un gran número de mensajes no leídos.
5. Por parte de la Asociación se puso de manifiesto las múltiples dificultades que estaban encontrando los usuarios para lograr el trámite de autorizaciones, lo prolongado de esta situación sin que se tuviera pronunciamiento por parte de la EPS con referencia a las dificultades que se estaban presentando con las solicitudes de autorizaciones mediante el Sitio Web y el correo electrónico, así como el desconocimiento de los usuarios sobre la fecha en que se tendría solucionado estos inconvenientes.
6. Se nos indicó que la solución que se está implementando es la contratación de personal para adelantar lo pendiente. Consultadas internamente las dependencias que tenían que ver con la temática de autorizaciones (como por ejemplo el área de autorizaciones de medicamentos y la de procedimientos médicos), el doctor Velásquez se comprometió que para el día 30 de julio se habrán puesto al día todas las solicitudes de autorizaciones que se encontraban represadas en cuanto a procedimientos médicos, normalizándose la prestación de este servicio. Quedó pendiente de conocer cuándo quedará superado el atraso con las autorizaciones solicitadas mediante el Sitio Web.

7. Dado que el doctor Velásquez solo conto con una hora para estar presente en esta reunión, no se pudieron abordar completamente los puntos de la agenda; sin embargo, se dejó el compromiso de realizar nuevos encuentros para discutir los temas pendientes. A pesar de lo anterior, se alcanzaron a plantear al doctor Velásquez solicitudes puntuales con referencia a la necesidad de contar con apoyo para la elaboración de las actas correspondientes a las reuniones en que participa la Asociación, así como para contar con los recursos para adelantar actividades previstas en el Plan de acción que requieren apoyo de personal de profesionales de la EPS (Ejemplo diseñadores gráficos).
8. Al respecto el doctor Velásquez manifestó que en el caso de las actas la grabación que se efectúa de la reunión podría ser el soporte, no requiriéndose hacer una transcripción de la misma. Margarita Ardila se comprometió a validar como se debe establecer las medidas de seguridad que se requieren para el archivo y custodia de estas grabaciones.
9. Con respecto a los recursos humanos necesarios para adelantar algunas actividades del Plan de acción, el doctor Velásquez indicó que se debían precisar los mismos y coordinar con Margarita Ardila el agendamiento del tiempo requerido para contar con el apoyo del profesional específico en reuniones presenciales o virtuales con los asociados, contándose con su aval al respecto. De igual manera, el doctor Velásquez se manifestó dispuesto a ofrecer a la Asociación un equipo de cómputo, de ser necesario.
10. Dada la voluntad expresada por el doctor Velásquez, la junta Directiva de la asociación estará muy pendiente de la programación de nuevos encuentros que permitan tratar los puntos de la agenda que quedaron pendientes.

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
1. Poner al día las solicitudes de autorizaciones que se encontraban represadas en cuanto a procedimientos médicos, normalizándose la prestación de este servicio.	Aliansalud 30 julio 2022
2. Validar como se debe establecer las medidas de seguridad que se requieren para el archivo y custodia de las grabaciones en remplazo de las actas escritas.	Margarita Ardila
IV. PROXIMA REUNIÓN	
Por definir	
V. ASISTENTES	
José Fernando Marín Stella Sandoval Carlos García	Integrantes de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS

REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS CON LA GERENCIA EN SALUD DE ALIANSALUD

Dr. David Velásquez. Gerente de Salud Dra. María Litzi Ospina. Subgerente Medicamentos y Mipres Jefe. Sorayda Huartos. Jefe Autorizaciones Diana Zapata Romero. Coordinadora de Servicio al Cliente Margarita Ardila Ochoa. Profesional Participación Social y Atención al Usuario.	Funcionarios Aliansalud EPS
VI. HORA DE TERMINACIÓN Se da por terminada la reunión a las 15:49pm	
VII. Elaboración del Acta. José Fernando Marín, con apoyo de Margarita Ardila	