

REUNIÓN II SEMESTRE MEDICARTE CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD

MESA DE TRABAJO No.009

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO // HORA FIN
17-11-2023	Calle 99 # 49-38 Local 1602	09:00 AM // 11:00 AM

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

**OBJETIVOS:**

- a. Analizar los motivos de insatisfacción que reportaron los usuarios con respecto al acceso, atención y la prestación de los servicios asociados a la formulación, autorización y dispensación de medicamentos y dispositivos.
- b. Revisar el cumplimiento, efectividad y sostenibilidad de los planes de mejora implementados y de los compromisos previamente establecidos con la Asociación para reducir los motivos de insatisfacción con los procesos anteriormente anotados.
- c. Verificar la contribución de las acciones de seguimiento y evaluación de Aliansalud EPS a la formulación, autorización y dispensación de medicamentos, con relación a resultados en salud y a la calidad de la atención a sus usuarios.
- d. Establecer compromisos para la mejora de los procesos asociados con la entrega de medicamentos para usuarios POS PURO y POS CRUCE.

**ORDEN DEL DÍA:**

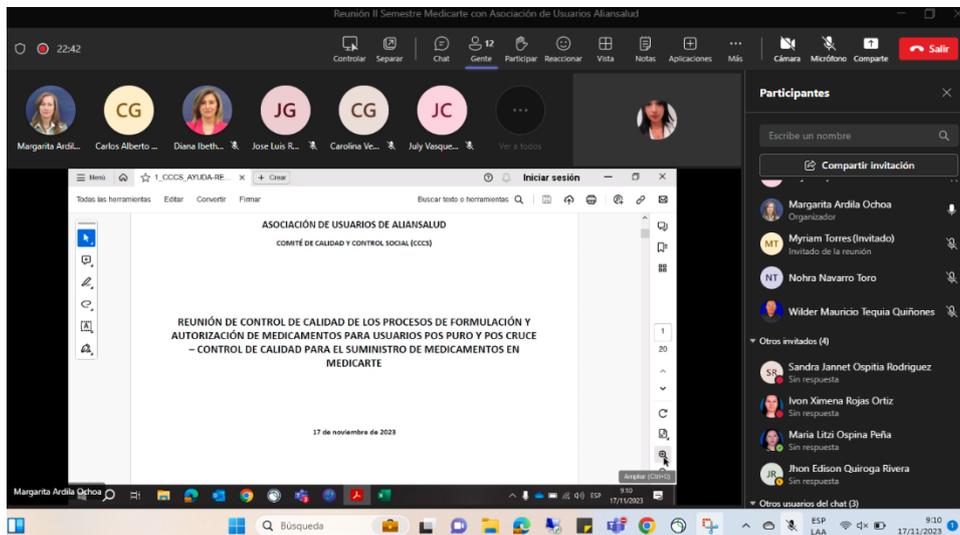
No.	TEMA	RESPONSABLE
1	Introducción	Margarita Ardila - Stella Sandoval
2	<u>Presentación del Comité de Calidad y Control Social</u> A. Motivos de insatisfacción relacionados con la formulación de medicamentos para usuarios POS PURO y POS CRUCE B. Motivos de insatisfacción con los servicios de autorización de medicamentos por canales presenciales y virtuales que suministra Aliansalud EPS C. Motivos de insatisfacción con la dispensación de medicamentos en las modalidades domiciliaria y presencial en el prestador Medicare D. Situaciones adicionales que le dificultan a los usuarios la gestión mensual de medicamentos	Stella Sandoval
3	<u>Presentación de Aliansalud EPS</u> A. Planes de mejora para la disminución de reclamos asociados con la formulación de medicamentos para usuarios POS PURO y POS CRUCE B. Planes de mejora para la disminución de reclamos asociados con los servicios de autorización de medicamentos por canales presenciales y virtuales	Funcionarios de Aliansalud
4	<u>Presentación de Medicare</u>	Funcionarios de Medicare

## REUNIÓN II SEMESTRE MEDICARTE CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD

	A. Planes de mejora para la disminución de reclamos asociados con la dispensación de medicamentos en las modalidades domiciliaria y presencial. B. Reporte de indicadores de gestión y resultados.	
5	<u>Presentación de Aliansalud</u> A. Frecuencia y resultados (en salud y en aspectos relacionados con la calidad de la atención) de las auditorías y actividades de <u>seguimiento y evaluación</u> de los servicios de formulación y autorización de medicamentos en Aliansalud y de la dispensación de medicamentos por MEDICARTE en la presente vigencia. B. <u>Valor agregado</u> de dichos ejercicios para la mejora de los procesos asociados a la entrega de medicamentos.	Funcionarios de Aliansalud
6	Preguntas, proposiciones y varios	Asistentes
7	Cierre de la reunión	Stella Sandoval – Margarita Ardila

### II. ASUNTOS TRATADOS

Se genera apertura del espacio con el saludo y presentación de cada uno de los asistentes, encontrándose diez (10) personas conectadas de manera virtual y doce (12) personas de manera presencial, listado que será relacionado al final del acta.



#### 1. Presentación del Comité de Calidad y Control Social

La señora Stella Sandoval, integrante del Comité de Calidad y Control Social, da inicio presentando los siguientes contenidos:

- Análisis Motivos de insatisfacción relacionados con la formulación de medicamentos para usuarios POS PURO y POS CRUCE

**A. Motivos de insatisfacción relacionados con la formulación de medicamentos para usuarios POS PURO y POS CRUCE**

1. Inconsistencias en el agendamiento de las citas médicas

SUBCAUSALES
NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA PARA ESPECIALIDAD SOLICITADA
NO OPORTUNIDAD DE CITA SEGUN NUEVO PBS
INCONF. POR CANCELACION DE CITA
INCONF. CANCELACION DE CITA SECUNDARIO A SERVICIOS PUBLICOS
INCONF. POR NO INFORM. A TIEMPO DE LA CANCELACION DE LA CITA
INCONF. POR REUBICACION DE CITA

**Número total de PQR por inconsistencias en el agendamiento de citas médicas en las IPS de Atención Básica Ambulatoria - enero a septiembre de 2023:**

UMD IPS	BIENESTAR CHAPINERO	BIENESTAR COLINA
<b>234</b>	<b>831</b>	<b>636</b>

- Motivos de insatisfacción con los servicios de autorización de medicamentos por canales presenciales y virtuales que suministra Aliansalud EPS

**B. Motivos de insatisfacción con los servicios de autorización de medicamentos por canales presenciales y virtuales que suministra Aliansalud EPS**

1. Inconformidad con el servicio autorizaciones de la EPS

SUBCAUSALES
DEMORA RESPUESTA AUTORIZACION
SOLICITAN PRIORIDAD A SU AUTORIZACION
INCONF. PROVEEDOR ASIGNADO
ERROR EN EMISION DE AUTORIZ.
INCONS. SISTEMA INFORMACION AUTORIZADOR

**Número total de PQR por inconformidad con el servicio de autorizaciones de la EPS - enero a septiembre de 2023: 724**

- Motivos de insatisfacción con la dispensación de medicamentos en las modalidades domiciliaria y presencial en el prestador Medicarte

REUNIÓN II SEMESTRE MEDICARTE CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD

**C. Motivos de insatisfacción con la dispensación de medicamentos en las modalidades domiciliaria y presencial en el prestador Medicarte**

CAUSAL REAL	SUBCAUSAL	NÚMERO TOTAL PQR ENERO-SEPT 2023	% CON RESPECTO AL TOTAL GENERAL DE PQR ENERO-SEPT 2023
INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	NO ENTREGA DE MED Y/O DISPOSITIVOS	1144	63%
	DESABASTECIMIENTO DEL MEDICAMENTO	539	30%
	ENTREGA PARCIAL DE MED Y/O DISPOSITIVOS	59	3%
	NO ENTREGA PEND. DENTRO 48 HORAS MED Y/O INSUMOS	29	2%
	ENTREGA DE MED Y/O DISPOS DIFERENTES A LOS FORMULADOS	10	1%
<b>TOTAL INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA</b>		<b>1781</b>	<b>98%</b>
OTRAS CAUSALES (INCONF. SERVICIO FARMACIA, COBRO INJUSTIFICADO INST. POS, INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS)		34	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1815</b>	<b>100%</b>



Así mismo, menciona algunas situaciones que considera se presentan a los usuarios en la gestión mensual de medicamentos. (Archivo de Word que hace parte del acta)

Seguido de esto, se habilita el espacio para preguntas y observaciones de los asistentes:

El señor Carlos Arce, menciona el datafono de Medicarte por lo general se encuentra fuera de servicio y muchos usuarios generan pago por medio de tarjeta. Así mismo, menciona ahora que algunas ordenes requieren autorización, cuando va a oficina entrega la orden médica y le entregan otro documento, frente a esto Margarita Ardila, explica que, a partir del primero de octubre en las oficinas se estableció un grupo de enfermeras y enfermeros que son personas profesionales que hacen las autorizaciones y también hay un grupo de radicadores que son los funcionarios de línea de frente, quienes ya venían realizando las radicaciones en las oficinas de atención.



Por otro lado, el Señor Samuel Martínez pregunta por cuáles canales ingresan las PQR, ya que informa en ocasiones ha radicado ante Medicarte y no ha recibido respuesta, ante esto Margarita Ardila aclara que las PQR de Aliansalud son distintas a las de Medicarte, los canales de radicación de la EPS son los siguientes:

## REUNIÓN II SEMESTRE MEDICARTE CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD

- Página Web
- Línea de Atención 7568000
- Oficinas de Atención
- Código QR

De igual forma, informa que las 1.815 PQR mencionadas en el reporte de la señora Stella Sandoval se encuentran cerradas, a todas se les emitió respuesta.



Diana Zapata, Coordinadora de Servicio al cliente agradece el informe que realiza el Comité en cabeza de la señora Stella Sandoval, explica que hay puntos muy válidos que se deben revisar y aclara que Aliansalud EPS por norma tiene unos tiempos establecidos para responder PQR, por lo tanto, se trabaja continuamente para cumplirlos, sin embargo, hay casos en que se requiere apoyo de alguna IPS externa o es se trata de un caso especial que hay que revisar más a profundidad, lo que conlleva un poco más de tiempo.

En estos casos, se envía un comunicado al usuario donde se le informa que se está realizando la revisión correspondiente y se aclara el motivo por el cual no ha recibido la respuesta, así mismo menciona que, todas las PQR se responden.

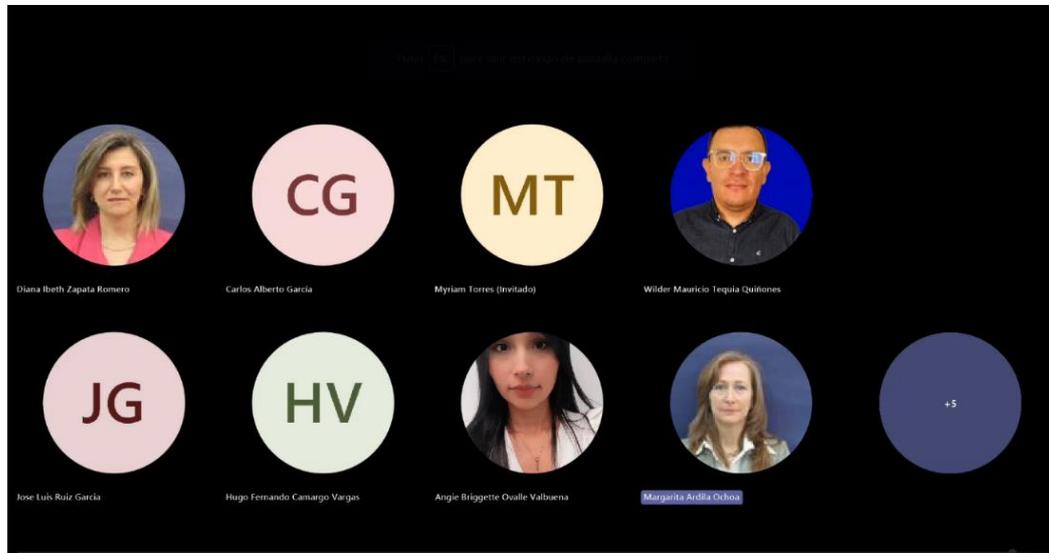
Por su parte, Hugo Camargo Médico de Gestión Mipres, menciona que, si bien hay una prescripción de un ordenamiento de un médico tratante para estas hay una normatividad y hay unas causales de entrega y de no entrega, esto debido a que estos medicamentos tienen que cumplir con las indicaciones para las cuales están aprobadas en Colombia y están registradas en el Invima.

En estos casos, las validaciones las realizan los profesionales ya sean las enfermeras o el personal médico con el que cuenta Aliansalud, una vez realizada la validación si se evidencia que alguna de estas no cumple con las indicaciones o cuentan con indicaciones especiales, es allí donde se notifica internamente a los médicos tratantes, para que se genere el ajuste correspondiente, aclara que el Mipres es diferente a una fórmula manual, no solo cambiarlo, sino que se debe generar una nueva prescripción a través de la plataforma.

Este proceso se realiza internamente, desde Aliansalud EPS se establece comunicación con los médicos tratantes y en dado caso que este medicamento no cumpla con la indicación para la cual se encuentra probado a nivel Colombia, por el Invima, se le notifica para que ellos validen

## REUNIÓN II SEMESTRE MEDICARTE CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD

internamente nuevamente qué patología y cuál es la conducta y el manejo que requiere el usuario, finaliza aclarando que se realizan las validaciones correspondientes y estas se encuentran alineadas con la normatividad vigente.



Finalmente, por temas de tiempo se propone hacer una segunda sesión, para abordar los puntos en su totalidad y donde las diferentes áreas puedan estar presentes. Aprobado por unanimidad, queda pendiente confirmar fecha y hora.

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
Programar encuentro Asociación de Usuarios, Medicare y Aliansalud EPS.	Aliansalud EPS
Validar las solicitudes relacionadas en el informe presentado por el comité de Calidad y Control Social. (Archivo de Word)	Aliansalud EPS
Revisión caso usuaria Azucena Rojas	Aliansalud EPS

REUNIÓN II SEMESTRE MEDICARTE CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD

<b>IV. PROXIMA REUNIÓN</b>	
Por definir	
<b>V. DATOS DE LA REUNIÓN</b>	
<b>Asistentes Presencial</b>	<b>Asistentes Virtual</b>
Stella Sandoval (asociado)	Carlos García (Asociado)
Maura Campos (Asociado)	Carlos González (Asociado)
Leovigildo machado (Asociado)	Miryam Susana Torres (Asociado)
Samuel Martínez (Asociado)	Betsy Rueda (Asociado)
Carlos Arce (Asociado)	José Luis Ruíz (Medicarte)
	Juli Vásquez (Medicarte)
Karen (Medicarte)	Diana Zapata (Aliansalud EPS)
Nohra Navarro (Medicarte)	Wilder Tequia (Aliansalud EPS)
Karen Gil (Medicarte)	Julieta Montero (Aliansalud EPS)
Daniela Hernández (Medicarte)	Hugo Camargo (Aliansalud EPS)
Margarita Ardila (Aliansalud EPS)	
Angie Ovalle (Aliansalud EPS)	
<b>VI. ACTA ELABORADA POR</b>	
Angie Ovalle – Analista de Participación Social	