

ACTA No. 001

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
24 de mayo 2023	Microsoft Teams	09:15 am

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

Generar un espacio de participación con los integrantes de la Asociación de Usuarios para presentar desde la EPS el análisis de información y resultados de las PQR y la medición de NPS. Así mismo generar un espacio de dialogo sobre los comentarios que se presenten frente a dichos resultados y conocer las experiencias de servicio de los usuarios.

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo
2. Objetivo de la reunión
3. Reglas del encuentro
4. Comportamiento de reclamos cierre 2022 y primer trimestre 2023
5. Comportamiento de NPS 2022 y primer trimestre 2023
6. Experiencias de servicio de los usuarios
7. Plan de mejora y seguimiento
8. Despedida

II. ASUNTOS TRATADOS

Margarita Ardila, profesional de Participación social de la EPS, da la bienvenida a todos los asistentes, lee el orden del día y las reglas de encuentro.

1. Presentación Reclamos 2023

Diana Zapata, Coordinadora de Servicio al Cliente, realiza la presentación de los indicadores de las PQR del año 2022, comenta que para abordar el año 2023 es importante conocer cuál fue el volumen y comportamiento de las PQR del año anterior, siendo los trimestres II y III los que contaron con mayor volumen de reclamos y los trimestres I y IV en los que se logró una disminución importante de quejas, logrando cerrar el año 2022 con un 22% menos de volumen de quejas. Hace énfasis que es importante tener en cuenta el volumen de usuarios para el año 2022, esto debido a que se generó un aumento en comparación al año 2022, siendo un incremento del 1,89%.

Presenta las 5 principales causales de reclamos:

- Agendamiento institución PBS (no disponibilidad de agenda, cancelación de citas, no oportunidad de citas).
- Gestión medicamentos y Mipres (inconformidad en tiempos de respuesta, fallas en el proceso de validación, fallas en el proveedor Mipres).
- Entrega medicamento farmacia (no entrega de medicamentos o dispositivo, desabastecimiento de medicamento, No entrega de pendiente en 48 horas).
- Falta de información al usuario (usuario desinformado servicios de salud, desinformación canales de autorización, desconocimientos procesos de autorización).
- Autorizaciones médicas PBS (demora en respuesta de autorización, solicitud prioridad autorización, inconformidad proveedor asignado).

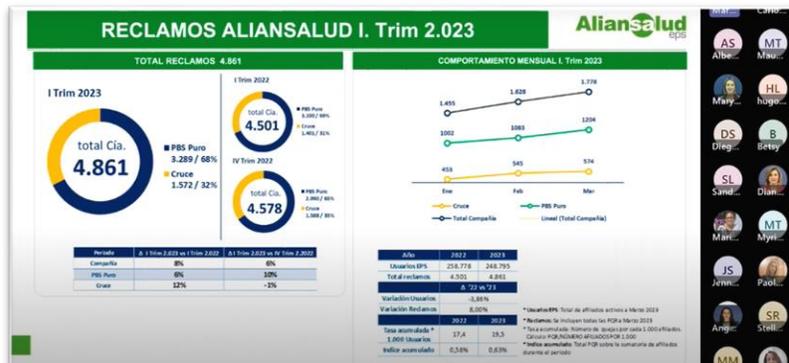
Recalca que para mitigar las PQR se ha venido realizando un trabajo articulado con todas las áreas de la compañía para poder implementar acciones de mejora día a día.



Procede con la presentación del comportamiento de las PQR del I trimestre del año 2023, resaltando que se continua con el seguimiento y control a los prestadores, proveedores para mitigar la falta de agenda para citas médicas, el desabastecimiento de medicamentos, a su vez se ha venido reforzando todo el tema de página web, carteleras en la oficina para poder tener mucho más informados a los usuarios, a comparación del año anterior se evidencia una nueva causal dentro de las 5 con mayor volumen:

- Inconsistencia en novedad (hace referencia a novedades de ingreso o retiro no aplicadas, inclusiones, exclusiones o cancelaciones).

Hace referencia que son temas más administrativos, en algunos casos, aunque lleguen como reclamos la EPS no en todos los casos puede excluir ciertos beneficiarios si no se cumplen con los requisitos estipulados en la normatividad vigente.



2. Presentación NPS 2023

Diana Zapata, continua con la presentación de NPS, contextualiza acerca de la definición y métrica del NPS (Net Promoter Score) basado en la experiencia de los usuarios y la recomendabilidad, menciona que la meta que tenía Aliansalud del nivel de NPS para el año 2022 era del 42, pero por los diferentes altibajos que se presentaron y de los cuales ya se habló más afondo en el reporte de

PQR, no se logró, aun así se resalta que el nivel obtenido al finalizar el año 2022 fue positivo y refiere para el año 2023 lo que va del I trimestre se va cumpliendo e incluso pasando la meta establecida.



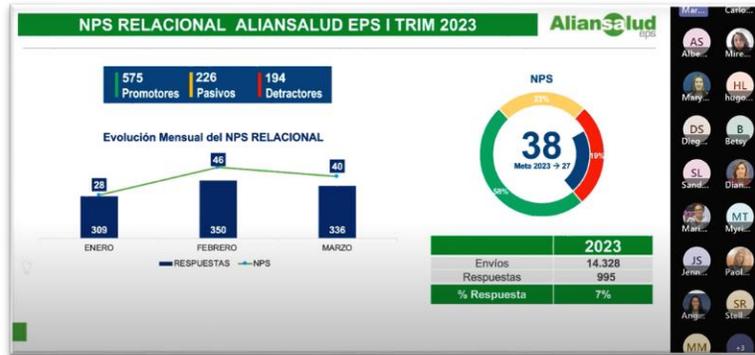
Aclara la modalidad que en este momento maneja Aliansalud EPS:

NPS se mide en una escala de 0 a 10, distribuido de la siguiente manera:

- Promotor, es quien solo califica 9 o 10
- Pasivo, es quien solo califica de 7 o 8
- Detraedor, es quien califica de 6 para abajo

Los pasivos en esta nueva medición no se tienen en cuenta, es importante aclarar que no se tienen en cuenta no porque no sean importantes, sino porque se busca que desde las acciones que la EPS implementa pasen de ser pasivos a ser promotores; para la medición, se restan únicamente los detractores de los promotores, lo que genera una evaluación mucho más exigente para la EPS.

Con base en lo anterior, la meta para el año 2023 se estableció de 27, afortunadamente en el I trimestre la EPS se encuentra por encima de la meta 11 puntos, esto gracias al trabajo mancomunado de todas las áreas de la compañía.



El señor Carlos Arce presidente de la Asociación de Usuarios, refiere que se evidencia que la respuesta de la encuesta por parte de los usuarios si es muy baja, propone buscar otros canales para hacer llegar la encuesta y que sea quizás un poco más fácil para el usuario y pregunta ¿Cuál es el tiempo de envío de la encuesta con respecto al día en que fue atendido el usuario?, a lo que Diana zapata comenta se envía al día siguiente de la atención y que se trasladan sus observaciones al área correspondiente para tener en cuenta.

Se brinda espacio para resolver las preguntas realizadas por medio del chat, sobre temas relacionados con medicamentos pendientes por entregar, el porcentaje de tutelas que se derivan de alguna PQR, clasificación de las patologías y tiempos de respuesta para las PQR, emitiendo respuesta por las áreas correspondientes en el momento del encuentro.

3. Experiencias de Servicio



Margarita Ardila, da paso a las experiencias de servicios brindándole la palabra al señor Carlos Arce, quien manifiesta que considera cada persona que envió sus comentarios debe exponerlas:

Stella Sandoval: Refiere le gustaría conocer porque las IPS no cuentan con horario de atención los sábados y cuánto es el tiempo que la EPS considera prudente para que un usuario sea atendido.

Diana Zapata, refiere validará con las IPS ya que se debe contar con el mismo horario de atención de la EPS, por lo general las IPS si cuentan con atención los sábados, a su vez menciona que el

tiempo de atención depende de cada trámite que requieran los usuarios ya que en muchos casos son más de 1 trámite y esto puede aumentar un poco los tiempos de atención, más sin embargo se validará con las IPS la misma información.

De igual forma, Margarita Ardila informa que la IPS Bienestar presentará el día de la reunión ya programada, la respuesta ante el caso de la no atención el sábado a la señora Stella Sandoval.

Otra de las preguntas realizadas, ¿Qué verificación realiza la EPS antes de emitir la respuesta a los usuarios?, esto debido a que en Audiocom no hay baño y la respuesta que recibió en su momento fue que si contaban con baño. Ante esta pregunta Margarita Ardila refiere, el prestador envió fotos evidenciando que, si cuentan con este espacio y aclara que antes de la apertura de las IPS, la secretaria de Salud es quien genera la habilitación cuando cumplen con todos los requisitos.

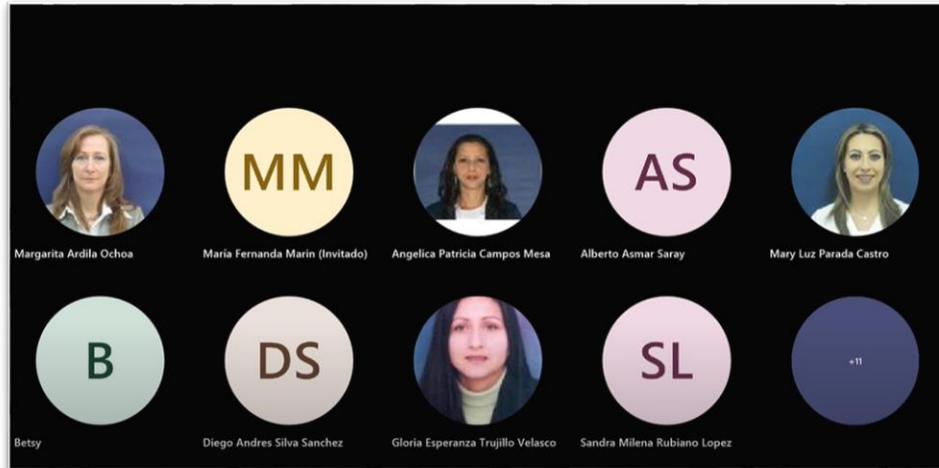
Diana Zapata, resalta que el prestador cuenta con un ascensor lo que hace parte de la habilitación que realiza la Secretaría de Salud, por lo tanto, si cuentan con baño y los medios para acceder a él.

Stella Sandoval, deja como observación que la EPS tenga una mejora en la medición de indicadores que den cuenta de la efectividad de las medidas adoptadas para la disminución de PQR. Reiteran la inconformidad con el cierre de buzones físicos, ya que para hacer trámites deben llevar papeles físicos pero que no pueden poner reclamos físicos y le parece que la EPS debe habilitar este espacio nuevamente y no únicamente de manera virtual. Ante esto Diana Zapata, menciona que por normatividad la EPS no se encuentra obligada a tener un buzón físico, para radicar las PQR se puede realizar por medio de código QR, por medio de la página web en la opción de contáctenos, por medio de la línea de atención y en las ventanillas de atención de la oficina de Aliansalud.

Carlos Arce, deja como sugerencia que en la oficina de atención de la EPS, se pueda contar con un computador o Tablet para orientar a los usuarios a la página web, a la radicación de autorizaciones médicas, incapacidades y demás trámites, ante esto Paola Baquero coordinadora de Oficina de atención explica las acciones que se han implementado para que los usuarios puedan tener mayor claridad en los procesos que pueden realizar en la oficina virtual, en el SAT, comenta que se realizan charlas diarias a los usuarios antes de la apertura de la oficina, se orienta desde cada módulo de atención. Por su parte, el señor Fernando Marín resalta que la atención al usuario debe ser un espacio para que la organización resuelva de fondo los inconvenientes que presentan los usuarios.

Maria Angelica Campos del área de prestaciones económicas y Sandra Milena Rubiano del área de atención domiciliaria, resuelven dudas referentes del señor Carlos Arce en cuanto a temas de incapacidades, soportes que deben emitir los médicos tratantes para reconocimiento de las incapacidades, servicios de cpap, oxígeno domiciliarios, recarga de bala de transporte, cambio de prestador o segunda alternativa para la prestación de los servicios médicos.

Myriam Torres, sugiere se realicen prontamente capacitaciones al personal del Call center y al área de autorizaciones para evitar un mal direccionamiento, reprocesos y demoras en las solicitudes de los usuarios, esto referente a temas de medicamentos. Ante esto, Maria Fernanda Pulido del área de medicamentos, aclara que hay medicamentos que actualmente se encuentran con novedad de desabastecimiento y en el momento la EPS se encuentra validando si otro prestador cuenta con disponibilidad, en caso de no ser así se informará tanto al usuario como al médico tratante para validar otra opción terapéutica.



Finalmente, Margarita Ardila realiza la invitación a la Rendición de Cuentas que será realizada el 27 de julio en Cafam de la Floresta, donde la Gerencia de Salud presentará los indicadores del año 2022, resalta a su vez la importancia que tienen estos espacios y así mismo la participación de todos los usuarios.

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
Dar respuesta a la pregunta ¿Qué porcentaje de PQR se materializan en acciones y por qué causales?	Aliansalud EPS
Consultar medicamentos de los casos reportados por la señora Myriam Torres y la señora Rosalbina Páez.	
Emitir respuesta a los comentarios presentados en el espacio de Experiencias de Servicio.	

Título de la reunión	Encuentro con la Asociación de Usuarios
Participantes que asistieron	24
Hora de inicio	24/05/2023 9:15 a.m.
Hora de finalización	24/05/2023 11:37 a.m.
Nombre	Cargo
Angélica Patricia Campos Mesa	Enfermera Prestaciones Económicas
Margarita Ardila Ochoa	Profesional de Participación Social
Mireya Rodriguez	Subgerente de Autorizaciones Médicas
Jenny Patricia Cortes Sánchez	Profesional Convenios Médicos
Diana Ibeth Zapata Romero	Coordinadora Servicio al Cliente
Paola Baquero	Coordinadora Oficina de Atención
Mary Luz Parada	Jefe de Gestión Autorizaciones
Maria Fernanda Pulido	Coordinador de Medicamentos y Mipres

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Gloria Esperanza Trujillo	Coordinador Car
Sandra Milena Rubiano	Enfermero de Evaluación y Seguimiento Autorizaciones
María Del Pilar Ossa Quebrada	Subgerente Servicio al Cliente
Betsy Rueda	Asociada
Carlos Arce	Asociado
Maura Teresa Campos	Asociada
Stella Sandoval R	Asociada
Myriam Torres	Asociada
María Rosalbina Páez	Asociada
Jimmy Torres	Asociado
Jose Fernando Marín	Asociado
Hugo Humberto Luque Olaya	Asociado
Carlos E González S	Asociado
Alberto Asmar Saray	Asociado
Diego Andres Silva	Asociado
Azucena Rojas	Asociada
Elaboró acta: Angie Ovalle Valbuena, Analista de Participación Social	