

ENCUENTRO ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y ALIANSALUD EPS

ACTA No. 002

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO // HORA FIN
15 de diciembre 2023	Microsoft Teams	10:05 am // 12:10 pm

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO:

Dar continuidad a la reunión realizada el 17 de noviembre 2023 sobre el seguimiento a la formulación, autorización y entrega de medicamentos. Así mismo, generar un espacio de dialogo sobre las solicitudes presentadas por la Asociación de Usuarios.

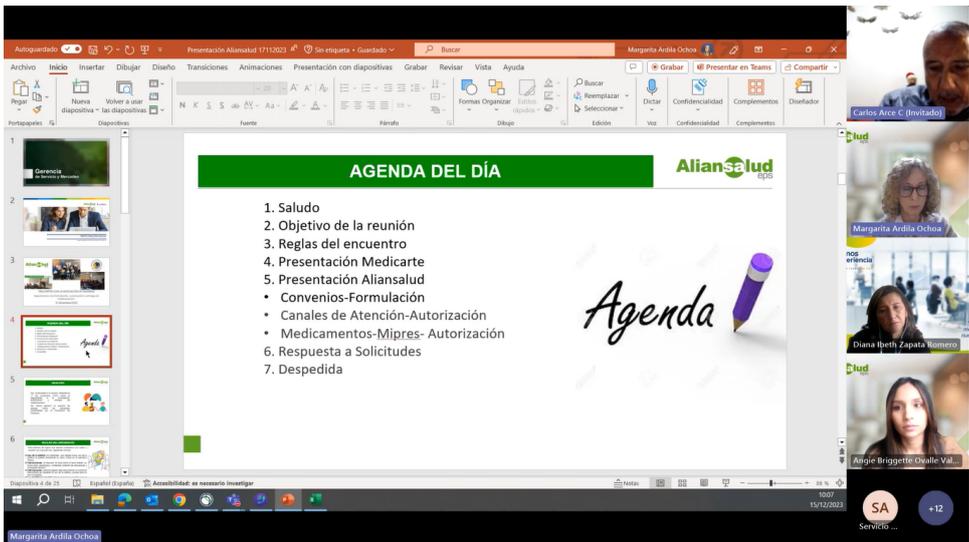
ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo
2. Objetivo de la reunión
3. Reglas del encuentro
4. Presentación Medicarte
5. Presentación Aliansalud
6. Respuesta a solicitudes
7. Despedida

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Saludo, Objetivo de la reunión y Reglas del encuentro

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



The screenshot displays a Microsoft Teams meeting in progress. The main content is a presentation slide titled "AGENDA DEL DÍA" from Aliansalud EPS. The slide lists the following items:

1. Saludo
2. Objetivo de la reunión
3. Reglas del encuentro
4. Presentación Medicarte
5. Presentación Aliansalud
 - Convenios-Formulación
 - Canales de Atención-Autorización
 - Medicamentos-Mjpres- Autorización
6. Respuesta a Solicitudes
7. Despedida

The slide also features the Aliansalud EPS logo and the word "Agenda" written in a decorative, cursive font next to a purple pen icon. The meeting interface shows a vertical list of participants on the right side, including Carlos Arce C. (invitado), Margarita Ardila Ochoa, Diana Ibeth Zapata Romero, and Argie Briggette Ovalle Val. The bottom of the screen shows the Windows taskbar with the date 15/12/2023 and the time 10:07.

El señor Carlos Arce Presidente de la Asociación de Usuarios, realiza las siguientes preguntas frente a la notificación del pasado 07 de diciembre 2023 referente a la novedad que presentaría Medicarte sede Colina desde el viernes 08 diciembre 2023 hasta el miércoles 13 de diciembre 2023 debido a reparaciones locativas:

ENCUENTRO ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y ALIANSA SALUD EPS

Indicador de cumplimiento de pendientes entregados en el rango de 48 horas, 72 horas y 96 horas y más.

TIEMPO PENDIENTES	AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
antes a 48 hrs.	1770	62%	1703	42%	3250	37%	1489	46%
entre 48 y 72 hrs.	91	3%	127	3%	352	4%	108	3%
entre 72 y 96 hrs	55	2%	117	3%	369	4%	118	4%
mas de 96 hrs.	938	33%	2148	52%	4874	55%	1547	47%

Medicarte FEMSA

Posteriormente, presenta el plan de Mejora desarrollado:

Planes de Mejora Estipulados Atención Presencial

CAUSAL REAL	SUBCAUSAL	PLAN DE MEJORA SEGUNDO TRIMESTRE 2023	PLAN DE MEJORA TERCER TRIMESTRE 2023
INCONF. SERVICIO FARMACIA	ACTITUD PERSONAL FARMACIA	Se realiza sensibilización al personal	Se programa capacitación del personal en Atención al Usuario
	INCONF. TIEMPO DE ESPERA EN FARMACIA	garantizar la planta completa del personal con el fin de disminuir el tiempo de espera	para la sede chapinero Se estipula que 9 a.m. - 11:00 a.m. y de 3:00 p.m. - 4:00 p.m. personal del área de domicilio con el fin de estimular el uso del canal y descongestionar las salas de esperas del punto, para las demás sedes se estipula que se enviara de manera rotativa a las sedes personal del área de domicilio para estimular el uso del servicio y lograr descongestionar las sedes
	INCONF. HORARIO DE ATENCION	se realiza ajuste horario de atención sedes CHAPINERO, AMERICAS, COLINA L-V 7:00A.M. - 7:00 P.M. Y S 7:00 A.M. - 5 P.M.	se realiza ajuste horario de atención sedes CHAPINERO, AMERICAS, COLINA L-V 7:00A.M. - 7:00 P.M. Y S 7:00 A.M. - 5 P.M.
INCONF. FALTA DE INFORMACION O DESCONOCIMIENTO POR PARTE	INCONF. MEDICAMENTOS CAPITADOS	se realiza capacitación al personal del conocimiento y manejo de los medicamentos	se realiza capacitación al personal del conocimiento y manejo de los medicamento capitados
COBRO INJUSTIFICADO INST. POS	INCONF. COBRO CUOTA MODERADORA INST. POS	Se colocan habladores tanto para el personal como para el usuario de verificar su voucher y rectificar los medicamentos dispensados	Se Trabaja en la modificación del sistema donde este genere la alerta al colaborador sobre el correcto cobro de la cuota moderadora, se Mantienen los habladores tanto para el personal como para el usuario de verificar su voucher y rectificar los medicamentos dispensados
INCONF. SERVICIO ADMINIS. INST. POS	INCONF. SERVICIO PERSONAL DE RECEPCION, FACTURACION, SEGURIDAD, ENTRE OTROS	se realiza sensibilización a las orientadoras y/O rotación del personal para mejorar percepción del usuario	Se evalúa la asimilación del personal y las orientadoras de la capacitación en atención al usuario y definir si se requiere rotación del personal para mejorar percepción del usuario

Medicarte FEMSA

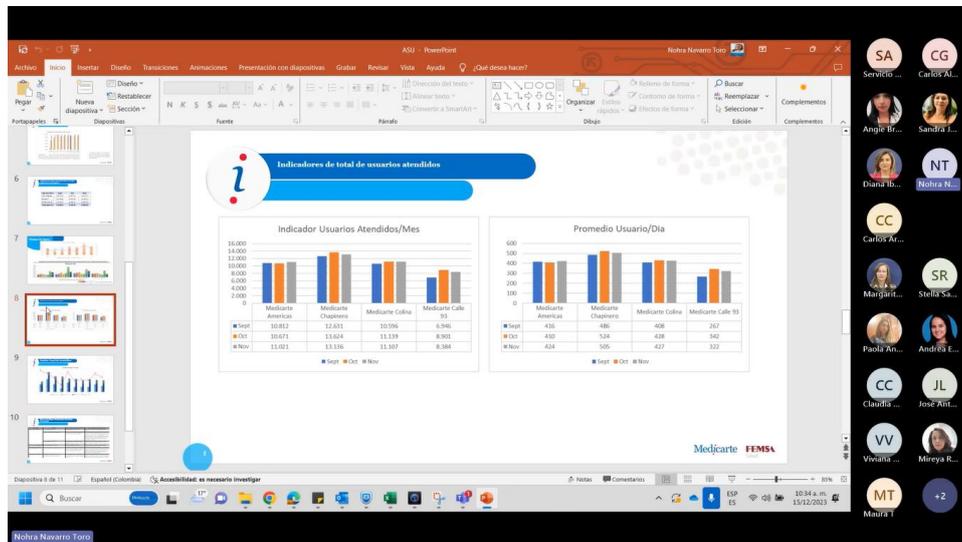
Al finalizar la presentación de Medicarte, se brinda un espacio de preguntas:

Señor Carlos Arce informa que aún se evidencia que falta capacitación a los funcionarios de Medicarte, así mismo solicita validar el proceso de los turnos ya que cuando se trata del turno de Caja Rápida en ocasiones el tiempo de espera es más alta que para otros turnos. Por otra parte, sugiere que cuando el usuario ingrese a la sede se le puedan recoger las ordenes médicas y repartir a los diferentes funcionarios, esto con el fin de disminuir tiempos de atención.

Por su parte, el señor Samuel Martinez solicita se confirmen los tiempos de atención de la sede de Medicarte Colina. Nohra Navarro procede nuevamente con la presentación, aclara que el tiempo de espera es desde cuando se entrega el turno al usuario hasta que es llamado al módulo y el tiempo de atención, es el que tarda el usuario en el módulo, así mismo explica que los indicadores que se

ENCUENTRO ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y ALIANSALUD EPS

presentan son basados en un promedio de tiempo el cual se encuentra en 37 minutos para tiempo de espera y entre 20 y 30 minutos para tiempo de atención.



Finalmente, el señor Samuel Martínez solicita a Medicarte implementar una línea para comunicarse en los casos en que el usuario presente alguna duda o inquietud frente a los pendientes, ante esto Nohra Navarro confirma que en la tirilla de pendiente que es entregada por Medicarte se encuentra incluida la línea a la cual se puede comunicar. Para usuarios Aliansalud EPS se encuentra dispuesta la línea de Medicarte 4823283.

Estimado/a usuario/a le informamos que el(los) producto(s) faltante(s) en esta dispensación será(n) entregado(s) por nuestra Central de Medicamentos a domicilio. De llegarse a presentar algún inconveniente con la adquisición del producto Cruz Verde se estará comunicando para informarle la novedad y/o tiempo de entrega.

En caso de tener alguna duda sobre el pendiente por favor comunicarse desde su celular 601 4430200 Opción 1 o línea nacional 018000999991, con el número de pendiente y documentos de identidad del usuario.

El señor José Antonio Londoño realiza los siguientes comentarios:

- Los medicamentos que requieren autorización deberían estar marcados en el sistema para que el médico tratante lo sepa y de una vez en consulta se genere la autorización.

ENCUENTRO ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y ALIANSALUD EPS

- Aliansalud cuenta con la historia clínica de los usuarios, por lo tanto, debería ser consultada por los funcionarios y no volvérsela a solicitar al usuario para autorizar el mismo medicamento.
- Se debería tratar de enviar todos los medicamentos a domicilio, ya que es desgastaste asistir hasta las sedes de Medicarte.
- Los Domicilios deben ser controlados, es decir el usuario debería poder hacer seguimiento con el número de guía.
- El sistema debería avisarle al médico tratante si el medicamento que está ordenando se encuentra agotado, esto con el fin de validar las alternativas terapéuticas y no devolver a los usuarios.
- La entrega de medicamentos debería ser por periodos y no por días, ya que si debe reclamar el 5 del mes y no pudo asistir ese día ya se presenta atraso.
- La caja rápida debería ser para entrega de 1 o 2 medicamentos únicamente.

Sandra Ospitia menciona que en las IPS de Atención Básica si se cuenta este tipo de información, es así que al momento de generar las ordenes médicas, se generan con un código de barras para los medicamentos que no requieren autorización y son de dispensación directa y en el caso de las ordenes que si deben ser autorizadas no incluye código de barras.

Por otro lado, menciona que semanalmente las IPS de Atención Básica y las IPS Hospitalarias reciben la información de las moléculas que actualmente tienen novedad, esto con el fin de validar la alternativa terapéutica.

5. Presentación de Aliansalud

Convenios- Formulación

Sandra Ospitia, realiza la presentación de las actividades y acciones de mejora que se han implementado desde Aliansalud EPS.

ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Se realiza revisión con operadores logísticos frente a las novedades de la Industria medicamentos dos veces por semana (medicamentos agotados, desabastecidos, discontinuados).
2. Se realiza notificación a las principales IPS ordenadoras (Bienestar, UMD, HUSI, CM Colmedica, Oftalmohelp entre otros) para que los profesionales de la salud conozcan las moléculas que tienen novedad y las alternativas con las cuales se puede direccional al paciente.
3. Solicitud de capacitación a los especialistas sobre la normatividad para ordenamientos que deben venir en Denominación común internacional, con los datos mínimos del ordenamiento como son las (cantidad, frecuencias, entre otras).
4. Implementación con los diferentes profesionales el reporte de Reacciones adversas a medicamentos el cual debe ser evaluado por el profesional en el momento de la consulta para establecer un adecuado manejo farmacológico al usuario.
5. Sensibilización a los profesionales de la red sobre la importancia del acto médico, el cual debe resaltar el principio de servicio, análisis, integralidad y tratamiento del usuario frente a sus necesidades y no sobre el proceso de transcripción de ordenes médicas.

Aliansalud EPS

Información propiedad de Aliansalud. No debe ser reproducida sin permiso autorización de Aliansalud. INFORMACIÓN PROTEGIDA.

Diapositiva 3 de 4 Español (España) 73 %

Sandra Jannet Ospitia Rodriguez

ENCUENTRO ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y ALIANSA EPs

Posteriormente, presenta dos órdenes médicas para ejemplificar lo indicado anteriormente.

Orden médica con Código de barras

The screenshot shows a web browser displaying a medical order form titled "ORDEN DE MEDICAMENTOS" with Order No. 3000762019. The form includes patient information, a table of medications, and a barcode. The patient is JOSE ANTONIO LONDOÑO GONZÁLEZ, 53 years old, male, from Bienestar Colina - Puro. The medications listed are FENOFIBRATO 200 mg, AMLODIPINO + HALOPIRIDOL 5 mg, and HALOPIRIDOL 5 mg. The form is signed by Dra. Maura Campos Baños. A barcode is visible at the bottom of the form.

Orden sin código de barras

The screenshot shows a web browser displaying a medical formula form titled "FORMULA MEDICA" with Fecha de Atención 15/06/2022. The form includes patient information, a table of medications, and a signature. The patient is JOSE ANTONIO LONDOÑO GONZÁLEZ, 53 years old, male, from Bienestar Colina - Puro. The medications listed are HIBICIL DIFTERIA, AMLODIPINO + CANDESARTAN 5 mg + 16 mg, and ROSUVASTATINA + ACIDO FENOFIBRICO. The form is signed by JOSE JOAQUIN CANTOR BAUTISTA. There is no barcode on this form.

Informa, que se ha estado trabajando muy de la mano con Medicarte para facilitar la entrega de Pañales y Nutriciones, para ello se estableció un proceso de radicación por medio de la página domiciliaria sin costo para estos dos insumos.

La señora Maura Campos, menciona que en el momento presenta inconveniente con la entrega N.6 de un medicamento para paciente crónico, le informan no se lo van a autorizar ya que no cuenta la orden médica con diagnóstico, para ello el Doctor Hugo Camargo, Médico Gestión Mipres informa que se debe siempre realizar las validaciones correspondientes y si el medicamento ordenado no

ENCUENTRO ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y ALIANSALUD EPS

tiene indicación Invima de acuerdo a la normatividad vigente no puede ser dispensado por la EPS, sin embargo valida durante el encuentro el caso particular para brindar mayor claridad a la usuaria.

Luego de la validación, explica que al no contar la orden médica con la indicación Invima ni tener la justificación correspondiente en la historia clínica, no es posible generar la autorización, de igual forma menciona que continuaran con la capacitación a los profesionales de la salud para que se continúe dejando registrada la información completa tanto en las ordenes médicas como en la historia clínica.

Canales de Atención - Autorización

Andrea Artunduaga, Coordinadora de Oficina de Atención informa que teniendo en cuenta las solicitudes y observaciones que realizaron los usuarios y la Asociación frente al proceso de radicación, los tiempos de espera y el cambio del modelo de servicio, se buscó innovar en la emisión de autorizaciones de medicamentos por parte de Enfermeros Jefe de manera inmediata en las oficinas de atención, pero finalmente no se lograron obtener los resultados que se esperaban, es por esto que a partir de la última semana de diciembre 2023 y primera semana de enero 2024 se retomará el modelo anterior que es radicar y emitir respuesta a correo electrónico dentro de los tiempos que se encuentra establecidos por normatividad, esto con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios que se acercan a las oficinas de atención, disminuir el tiempo de espera y procurar que los usuarios puedan continuar haciendo uso de la página web de Aliansalud.

ACTIVIDADES REALIZADAS AUTORIZACIÓN MEDICAMENTOS- CANALES DE ATENCIÓN

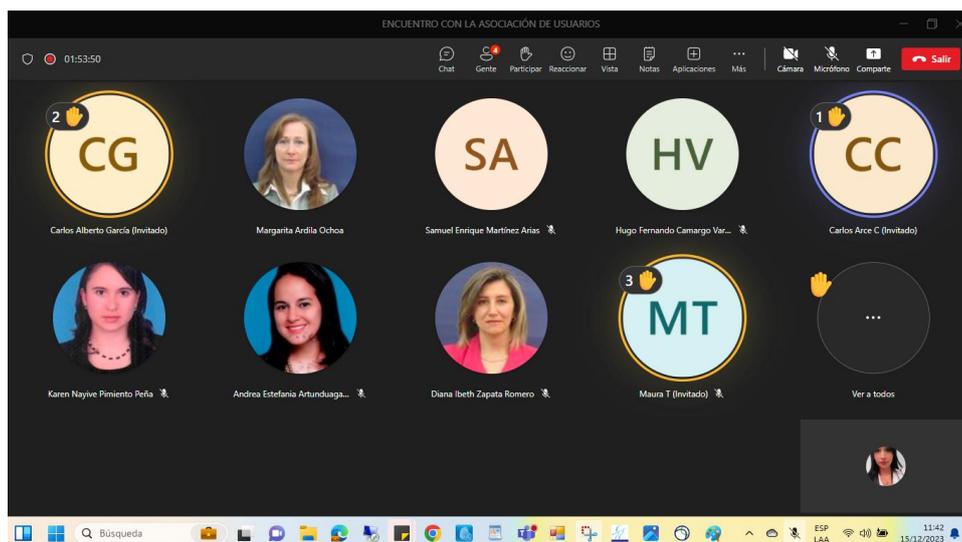
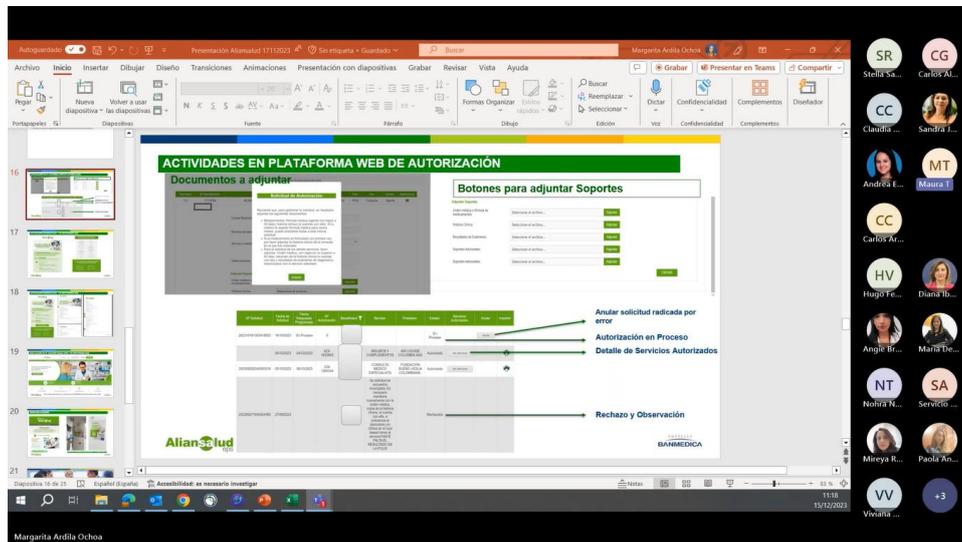
1. Radicación de autorizaciones por los diferentes canales
 - Oficina de atención, Sedes Calle 125 y Plaza Central
 - Correo electrónico, autorizaciones@aliansalud.com.co
 - Oficina virtual, iniciar sesión;
<https://www.aliansalud.com.co/oficinavirtual/Paginas/Login.aspx>
2. Seguimiento al funcionamiento permanente de la plataforma web.
3. Ampliación de la planta de personal en los diferentes canales.
4. Capacidad operativa con 22 enfermeros en línea de frente.
5. Habilitación de jornadas laborales extras.
6. Reporte y seguimiento de rechazos operativos.
7. Retroalimentaciones y refuerzos a colaboradores desde el área de formación.

La señora Claudia Cubillos, indica que para los turnos de atención preferencial el proceso es muy demorado, ya que el tiempo de atención en algunos casos es muy alto. Sugiere contar con algún plan de contingencia para las autorizaciones Mipres, esto teniendo en cuenta el ataque cibernético que se presentó en meses anteriores.

La señora Maura Campos, informa en la página web de Aliansalud no le es posible anular los soportes que adjunta erróneamente, frente a esto Margarita Ardila Profesional de Participación Social presenta las mejoras que se han realizado a la página web en la opción de autorizaciones y explica

ENCUENTRO ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y ALIANSALUD EPS

como adjuntar y eliminar soportes en las solicitudes. La señora Maura realiza la prueba y confirma si le permite.



El señor Samuel Martínez, solicita se informen cuáles son los tiempos de espera en las oficinas de atención y porque motivo se debe generar autorización a estos medicamentos que anteriormente se dispensaban directamente en farmacia.

Andrea Artunduaga informa los tiempos de espera se publican trimestralmente en la página web de Aliansalud para la consulta de los usuarios, url que fue compartida anteriormente en el chat de la reunión, de igual forma confirma que para el III Trimestre del año 2023 en la Oficina Plaza Central el tiempo medio de espera (TME) para turnos generales se encuentra a 0:19:42 y para turno preferencial a 0:12:02, en la Oficina Calle 125 el tiempo medio de espera (TME) se encuentra a 0:19:42 y turno preferencial a 0:06:58.

Frente a esto, el señor Samuel Martínez manifiesta su no conformidad con la información brindada ya que se requiere conocer los tiempos del trimestre actual.

ENCUENTRO ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y ALIANSALUD EPS

Karen Pimiento Subgerente de Modelos de Atención, explica que los tiempos indicados inicialmente son los que efectivamente se encuentran publicados en la página web ya que se realiza dicha publicación con corte a trimestres, a la fecha el IV trimestre no ha finalizado, sin embargo, confirma que en el último mes el promedio de atención para las dos oficinas estuvo en 59 minutos para tramites de medicamentos, de igual forma explica que constantemente Aliansalud EPS se encuentra trabajando no solo en mejorar la experiencia de los usuarios en las oficinas sino en la página web, invita a los usuarios para que hagan uso de los canales digitales y se evite de esta manera las congestiones.

Finaliza aclarando que producto de los tiempos de espera, se planteó el cambio en el modelo a partir del mes de enero 2024, tal cual como lo explico Andrea Artunduaga.

Diana Zapata Coordinadora de Servicio al Cliente, resalta la importancia de estos espacios que se desarrollan entre la Asociación de Usuarios y Aliansalud EPS ya que son de construcción y de diálogo, invita a que cualquier intervención que se realice sea en un marco de respeto y amabilidad.

Seguido de esto, el señor Carlos Arce indica que no se debe trasladar al usuario el trámite de cambio de formula, ese cambio debe ser realizado internamente. Por su parte, el Doctor Hugo Camargo explica que en concordancia con la normatividad vigente se evita el trámite administrativo para los usuarios, cuando se trata de algún error en la formula médica por ejemplo en la digitación, desde Aliansalud EPS se le notifica al médico tratante para que la corrija e internamente se realiza el cambio y se envía al usuario, en los casos en que el medicamento se encuentra agotado, discontinuado o que no cumpla con la indicación Invima, se notifica al prestador de servicios con el fin de garantizar la consulta de valoración para el usuario y verificar una alternativa terapéutica, esto debido a que un profesional en salud no puede cambiar el tratamiento si la previa valoración.

Diana Zapata, agradece la participación de la Asociación de Usuarios en este espacio en el que se conocen situaciones que permiten tomar acciones de mejora en conjunto con las IPS, con Medicarte y resalta que se sigue trabajando siempre para mejorar la experiencia de los usuarios.

Marial del Pilar Ossa, Subgerente de Servicio al Cliente agradece la participación y el tiempo que dedica la Asociación de Usuarios en estos espacios, refiere deben ser espacios constructivos y propositivos y para ello se requiere una organización y abordar temas específicos que permitan abarcar los temas en general que se requieren.

Finalmente, Margarita Ardila da las gracias a todos los asistentes por su participación y disposición y da por finalizada el encuentro siendo las 12:10 p.m.

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
Compartir las respuestas a las solicitudes derivadas de las reuniones.	Aliansalud EPS
IV. ASISTENTES	
Título de la reunión	Encuentro con la Asociación de Usuarios
Participantes que asistieron	23

ENCUENTRO ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y ALIANSALUD EPS

Nombre	Rol
Claudia Cubillos	Asociado
Carlos Alberto García	Asociado
José Antonio Londoño	Asociado
Carlos Arce C	Asociado
Stella Sandoval R	Asociado
Maura Campos	Asociado
Nohra Navarro Toro	Medicarte
Viviana Marcela Rojas Velasquez	Medicarte
Karen Cruz	Medicarte
Margarita Ardila Ochoa (Organizador)	Aliansalud EPS
Angie Briggette Ovalle Valbuena	Aliansalud EPS
Wilder Mauricio Tequia Quiñones	Aliansalud EPS
Diana Ibeth Zapata Romero	Aliansalud EPS
Ivon Ximena Rojas Ortiz	Aliansalud EPS
Paola Andrea Baquero Renza	Aliansalud EPS
Andrea Estefania Artunduaga Cruz	Aliansalud EPS
Sandra Jannet Ospitia Rodriguez	Aliansalud EPS
Sandra Milena Rubiano Lopez	Aliansalud EPS
Hugo Fernando Camargo Vargas	Aliansalud EPS
Mireya Rodriguez	Aliansalud EPS
Maria Del Pilar Ossa Quebrada	Aliansalud EPS
Karen Nayive Pimiento Peña	Aliansalud EPS
Maria Litzi Ospina Peña	Aliansalud EPS