

INFORME DE REUNION

EPS / SEDE
Oficina de atención al Usuario de Aliansalud EPS Piso 2, Local 2-87 y 2-88 C.C. Plaza Central

LUGAR DE LA REUNION		FECHA REUNION	HORA	
PRESENCIAL	VIRTUAL		INICIO	FIN
Sala Roble calle 63#28-75	-	16 de mayo de 2023	9:05 am	11:15 am

OBJETIVO DE LA REUNION

Contribuir al mejoramiento de los servicios prestados por la **OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**, velar por la defensa de los derechos de los usuarios y fortalecer la participación social en salud.

I. AGENDA-ORDEN DEL DIA

1. Saludo e introducción.
2. Análisis de las estadísticas PQR IV trimestre 2022 y I Trimestre 2023.
3. Observaciones y hallazgos de la visita de inspección a los servicios de la oficina de atención al Usuario realizada en la actual vigencia.
4. Ampliación de la información sobre las medidas de mejora implementadas por la Oficina de atención al Usuario en el presente año, con información de los indicadores que dan cuenta de su efectividad para la mejora de la atención que suministra la oficina y la disminución de motivos de reclamo.
5. Preguntas, proposiciones y varios
6. Síntesis de compromisos establecidos y cierre de la reunión

II. ASUNTOS TRATADOS

1.Saludo de introducción: El señor Fernando Marín, miembro del Comité de Calidad y Control Social (CCCS), de la Asociación de Usuarios de Aliansalud, es la persona que modera la reunión, asisten también los asociados Myriam Torres y Carlos Gonzalez. Margarita Ardila, (Participación social (Modelos atención y Paola Baquero (Oficina Central). Se da la bienvenida a los asistentes y se procede a leer la Agenda.

2.Análisis de las estadísticas: El señor Marín inicia con el análisis de las PQR, anotando que el total de PQR en el IV trimestre 2022 fue de 12 frente al total del primer trimestre que fue de 11, que sigue como primera causal la inconformidad en la actitud del personal de oficina. Para el primer trimestre del 2023 no se presentan PQR en cuento a inconsistencia de atención de trámites y radicaciones en oficina.

3.observaciones y hallazgos visita de inspección: El señor Marín procede a exponer el ACTA DE VISITA No 01 de Inspección de servicios realizada, en compañía con el señor Carlos González, coordinador del CCCS, el 14 de abril del 2023 en las horas de la mañana. La visita fue atendida por la coordinadora (E) de oficina, enfermera profesional Paola Baquero. El ACTA DE LA VISITA, hace parte integral de este informe.

Interviene la coordinadora de oficina con relación al seguimiento del primer trimestre del 2023, en cuanto a la causal de insatisfacción de mora en tiempos de atención, se tiene que el promedio de espera durante ese periodo fue de 20.3 minutos, de acuerdo al aplicativo en la plataforma, se hace el seguimiento para identificar las horas valle y horas de mayor movimiento y se procede a fortalecer la capacidad operativa con el personal y desde el modulo de orientación se filtran las operaciones rápidas (imprimir o tramites sencillos documentales), para no hacer esperar al usuario en sala. En cuanto a la causal servicio personal oficina, desde el área de servicio al cliente

se realizó a todas las colaboradoras de oficina, un taller de experiencial del usuario, que fortalece el tema de servicio, también se hace seguimiento con el NPS de la oficina y en promedio la oficina está 14 puntos por encima (meta 2023 en 57 y se obtuvo 71) por encima de la meta; mensualmente se realiza una premiación al colaborador con mayor calificación. El NPS se enfoca primordialmente en si se *resolvió la necesidad*, el tiempo de *permanencia en la oficina* y en la *amabilidad* con que fue atendido. Hay que estimular la respuesta a la encuesta NPS por parte de los usuarios. Karen Pimiento explica la metodología del NPS y que debe impulsarse la utilización de la herramienta entre los usuarios. Fernando Marín hace referencia a la escogencia del prestador a que tiene derecho el usuario y encuentra barreras en las ventanillas que se toman la prerrogativa de negar o dilatar (debe esperar un mes), sin razón aparente Fernando expone que se viola el derecho fundamental pertinente. Myriam Torres, miembro del Comité de Calidad y Control Social (CCCS), de la Asociación de Usuarios de Aliansalud, pregunta que, si hay tanta queja por San Ignacio que injerencia hay de la EPS para con el prestador, Karen responde que se busca integralidad en la oferta y disponibilidad en el servicio por parte del prestador para atender al paciente. Fernando Marín aborda el tema del Decreto 441, acuerdo de voluntades, en cuanto a los criterios de oportunidad y calidad en los servicios, e indicadores de atención. Margarita responde que se tienen los indicadores de oportunidad y que existe un documento normativo que enviará al CCCS. La coordinadora de oficina Paola Baquero interviene diciendo que ya salió el desarrollo 441, *Equipo de autorizaciones medicas de la EPS es el líder del proyecto 441*, a partir del 5 de mayo y el proceso que se realiza desde convenios con las IPS, haciendo tutoriales y capacitar a los funcionarios realicen la radicación y se elimina la intervención del usuario para las autorizaciones y Karen Pimiento, amplía lo relacionado con el uso de la herramienta para disminuir la intermediación del usuario y que los prestadores hagan uso de la solución y que se disminuya el desplazamiento o utilización de la página web por parte de los usuarios. Ejemplo se capacita a los funcionarios del HUSI; dicho centro que intervienen en el proceso de autorizaciones. El hospital San Ignacio debe iniciar la utilización de la herramienta y se hace seguimiento por parte de la EPS. Todas las instituciones prestadoras deben iniciar el uso de la herramienta. Fernando Marín señala los planteamientos de mecanismos de protección al usuario, el como vamos en este aspecto. Margarita habla de articulación de las diferentes áreas de la compañía y cada una tiene su función. Karen anota que en el seguimiento el primer paso es que disminuyan las solicitudes de los usuarios que llegan a la oficina, otro paso es, señores red que hagan uso de la funcionalidad y tercer paso es como se resuelve de modo que elimine la intermediación del usuario en términos administrativos para acceder al servicio. Margarita invita a reprogramar la capacitación al respecto una vez leído el Decreto al interior de la Asociación. Las IPS básicas deben iniciar con el uso de la herramienta y luego a los prestadores.

III. OBSERVACIONES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN

INSUMO PLAN DE MEJORAMIENTO SEGUIMIENTO OFICINA I TRIMESTRE 2023

- En el primer trimestre el tiempo medio de espera fue de 20,31 minutos, se fortalece la atención presencial en las horas de más alto volumen de 12 a 2 pm con la totalidad de la capacidad operativa habilitada en atención. Desde el módulo de orientación se filtran las solicitudes para dar respuesta inmediata en los casos que aplique.
- Se continúan con las capacitaciones mensuales desde el área de formación para reforzar y fortalecer los procesos operativos de la oficina. Se realiza actualización en procesos desde el área de formación en la plataforma educativa en donde se lleva control de realización y posterior evaluación del tema visto.
- Se continua como proceso de calidad con el envío de forma quincenal base con los casos radicados vs rechazados a cada colaborador para hacer el seguimiento correspondiente. Se

realizan retroalimentaciones desde el área de formación. Se realizan desde formación refuerzos en temas operativos y recapitaciones con los colaboradores

- Se completa asistencia al taller de sensibilización "Experiencia del usuario y sus emociones" realizada por el área de Servicio al Cliente a todos los colaboradores. Se realiza seguimiento NPS oficina la cual en el primer trimestre se encuentra en promedio 14 puntos por encima de la meta, se enfoca en, si se está haciendo bien la labor (amabilidad); si fue agradable el servicio en oficina y si se resolvió la necesidad (que es lo más importante), hay que resolver la baja tasa de respuesta a los NPS por parte de los usuarios, se realiza premiación al colaborador con la mayor calificación. Los prestadores y el derecho a escogerlo y que no se viole ese derecho. Ejemplo la San Ignacio, no hay disponibilidad para atenciones a los usuarios, hay que ver alternativas de escogencia con otros prestadores.

- Ampliación de cápita de medicamentos permitió mejorar la oportunidad de respuesta a las autorizaciones de medicamentos. Se continúa trabajando de manera mensual en seguimiento con IPS y áreas de gestión para detectar oportunidades de mejora e implementar planes de acción. Se habilitó jornada de horas extras para cumplir tiempos de respuesta de las solicitudes radicadas por la oficina virtual y así evitar que los usuarios deban desplazarse a la oficina presencial.

4. Ampliación de la información sobre medidas de mejora de la Oficina: Respecto a la inconformidad de la actitud del personal, anota la coordinadora que se llevan a cabo evaluaciones periódicas del personal, se hace retroalimentación de las observaciones a los colaboradores en las capacitaciones y se toman las acciones correctivas a que haya lugar.

A continuación, se resumen las solicitudes y propuestas de la Asociación de usuarios para la oficina de Atención al Usuario en la Inspección de servicios:

- Teniendo en cuenta una recomendación expresada el año pasado por integrantes del comité de comunicaciones que realizaron una visita a esta oficina, se planteó la conveniencia de contar con una fila preferencial para el ingreso de adultos mayores a la oficina, la directora tomo atenta nota al respecto.

- Abrir la posibilidad de entregar dos clases de digiturno: el turno de atención rápida (que lleva un documento) y el turno de atención normal (que lleva más de un documento). Mejoras en la accesibilidad a la página web y tutoriales (paso a paso) para adultos mayores y en discapacidad -
- Mejoras en las orientaciones que se realizan en las IPS para no generar desplazamientos innecesarios y repetitivos a los usuarios, asignar funcionarios en front que guíen de forma efectiva el proceso. En las IPS la oficina de atención al usuario es la encargada de estos temas. (aplicación Decreto 441).

- Necesidad de rutas de información para los procedimientos que los usuarios deben llevar para acceder a los diferentes procesos. Que el usuario tenga acceso a la información en tiempo real de los medicamentos que están agotados o en desabastecimiento temporal o definitivo, publicar un listado diario a la entrada de la oficina.

- Escogencia del prestador por parte del usuario.

- Conocimiento de los convenios en cuanto a especialistas y prestadores de servicios.

- Los anteriores indicadores permiten mejoras en beneficio de la oportunidad y calidad de los servicios de salud.

IV. PROXIMA REUNIÓN

Segundo semestre de 2023

V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA

RESPONSABLES

1. Entrega mensual de los indicadores de número de usuarios atendidos, atenciones efectivas, tiempo promedio de espera

Oficina de atención

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

en canal virtual; tiempo de espera en el canal telefónico (mejorar la atención en Call Center), tiempo de espera de atención en oficina, entre otros.		
2. Informe mensual de la implementación del Decreto 441 (desde mayo 5 del 2023), que agiliza el trámite de autorizaciones en el origen de la orden médica y evitará muchos de los desplazamientos que el usuario debí realizar a la oficina de Plaza Central, igualmente será un alivio para quienes enfrentaban dificultades en cuanto al trámite de estos temas a través de la página web de Aliansalud.	Oficina de atención e IPS	
3. Seguimiento a la red de prestadores del uso de las herramientas del Decreto 441 y mecanismos de protección de usuario a través de la articulación de las áreas de la compañía.		
4. Aplicación y desarrollo del 441, las capitadoras deben hacer el uso de la herramienta y luego a las prestadoras hacerles seguimiento para el cumplimiento.		
5.		
V. FIRMA DE LOS ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Myriam Torres Villaquirán Carlos Gonzalez Soler Fernando Marín Varón	
PARTICIPANTES Oficina EPS	Margarita Ardila Karen Pimiento Paola Baquero	Participación social Modelos atención Oficina central

INFORME DE REUNIÓN SITIO WEB

Aliansalud EPS Calle 63 A Nro. 28-75

MODALIDAD DE REUNIÓN		FECHA	HORA	
PRESENCIAL	VIRTUAL		INICIO	FIN
X	X	30 de mayo de 2023	9:00	11:30

I. OBJETIVOS

1. Fortalecer las capacidades de los asociados para analizar y realizar control de calidad del sitio Web de Aliansalud EPS.
2. Identificar las fortalezas y debilidades actuales del sitio Web para proveer la información y los servicios que requieren los usuarios con eficacia, eficiencia y satisfacción.
3. Realizar solicitudes y propuestas encaminadas a las mejoras tanto de la calidad del sitio Web como de la experiencia, actitud positiva y satisfacción de los usuarios con dicho canal.
4. Propender por la difusión de las actividades de participación social y posicionamiento del control social en salud que adelantan los miembros de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS.

II. AGENDA

No.	TEMA	RESPONSABLE
1	Presentación sobre el sitio Web de Aliansalud EPS: a. Nuevas funcionalidades y mejoras puestas en producción a partir del 7 de diciembre de 2022 (fecha de la Reunión PQR Sitio Web anterior) b. Métricas del presente año sobre visitas y uso de funcionalidades del sitio Web por parte de los usuarios c. Resultados de las encuestas practicadas en la actual vigencia sobre la satisfacción de los usuarios con el sitio Web d. Desarrollos en curso para la mejora del sitio Web, con fechas estimadas de puesta en producción	Aliansalud
2	Marco teórico para el análisis de la calidad del sitio Web	Stella Sandoval
3	Estadísticas PQR del sitio Web vigencia 2022 y I trimestre 2023	Stella Sandoval
4	Seguimiento de las solicitudes de la Asociación para la mejora del sitio WEB con fecha de corte 7 de diciembre de 2023 y relación de nuevas solicitudes	Stella Sandoval – Aliansalud EPS
5	Preguntas, solicitudes, propuestas e intervenciones en general	Asistentes
6	Cierre de la reunión	Stella Sandoval – Margarita Ardila

III. DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Presentación sobre el sitio Web de Aliansalud EPS

Los funcionarios de la EPS desarrollan este punto mediante la presentación de los siguientes puntos:

- a. Nuevas funcionalidades y mejoras puestas en producción del módulo AUTORIZACIONES
- b. Métricas del presente año sobre visitas y uso de funcionalidades del sitio Web por parte de los usuarios
- c. Resultados de las encuestas practicadas en la actual vigencia sobre la satisfacción de los usuarios con el sitio Web
- d. Desarrollos en curso para la mejora del sitio Web, con fechas estimadas de puesta en producción

2. Marco teórico para el análisis de la calidad del sitio Web

Stella Sandoval precisa que el Comité de Calidad y Control Social realiza el control de calidad del sitio Web con base en los siguientes cuatro atributos:

- a. Usabilidad: Se refiere a la capacidad del sitio Web para ser atractivo, entendido, aprendido y utilizado fácilmente por los usuarios.
- b. Funcionalidad: Se refiere a la capacidad del sitio Web para proveer servicios que cumplan con las necesidades de los usuarios.
- c. Fiabilidad: Se refiere a la capacidad del sitio para mantener un nivel especificado de rendimiento.
- d. Mantenibilidad: Se refiere a la capacidad del sitio Web para ser modificado. Los cambios pueden incluir correcciones, mejoras o adaptaciones del software.

3. Estadísticas PQR del sitio Web vigencia 2022 y I trimestre 2023

Stella Sandoval presenta las siguientes estadísticas para la vigencia 2022 y el primer trimestre 2023:

- a. Motivos de reclamo relacionados con la usabilidad del sitio Web
- b. Motivos de reclamo referentes a la funcionalidad del sitio Web
- c. Motivos de reclamo relacionados con la fiabilidad del sitio Web
- d. Motivos de reclamo referentes a la mantenibilidad del sitio Web

4. Seguimiento de las solicitudes de la Asociación para la mejora del sitio WEB con fecha de corte 7 de diciembre de 2023 y relación de nuevas solicitudes

La presentación y el seguimiento de los avances de solución a las solicitudes de la Asociación para la mejora del sitio Web se realizan con base en el documento *10_CCCS_Seguimiento Sitio Web Reunión 30mayo2023*, el cual forma parte integral del presente informe.

Margarita Ardila, profesional de Participación Social y Atención al Usuario de Aliansalud EPS, presenta las respuestas de Aliansalud sobre lo discutido en la reunión del 7 de diciembre de 2022 acerca de las solicitudes de mejora que se agruparon en dos grandes temas, a saber:

- A. Solicitudes Generales
- B. Participación Social - Asociación de Usuarios

Acto seguido Stella Sandoval señala el seguimiento del CCCS a los avances anteriormente señalados.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS
COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

5. Varios	
a. La Asociación ofrece a Aliansalud su colaboración en las pruebas de usuario de las distintas mejoras que se desarrollen.	
IV. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	
a. Que se puedan consultar las autorizaciones en un rango mayor a tres meses. b. Aclarar cuándo aplica la modalidad de autorización automática. c. Que en los carnés de los usuarios aparezcan las discapacidades. d. Que se entreguen a la Asociación de Usuarios estadísticas del sitio Web con periodicidad mensual.	
V. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	
a. -	
VI. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA	RESPONSABLES
a. Señalar la fecha de respuesta al seguimiento realizado por el CCCS y a las nuevas solicitudes	Margarita Ardila
VII. LISTADO DE ASISTENTES	
ENTIDADES PARTICIPANTES	ASISTENTES
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS	Stella Sandoval Myriam Torres Fernando Marín Carlos Arce Maura Campos
ALIANSALUD EPS	Diego Perilla – Innovación y Experiencia Diego Lozano – Contenidos y Mercadeo Karen Pimiento – Modelos de Atención Mariluz Parada – Jefe Gestión de Autorizaciones Lina Rodríguez – Autorizaciones Marcela Riascos – Experiencia Sandra Rubiano – Autorizaciones Laura Romero – Servicio del NPS Margarita Ardila – Profesional Participación Social y Atención al Usuario Angie Ovalle - Analista de Participación Social

Preparó el acta: Stella Sandoval R.

INFORME DE REUNION

IPS / SEDE	
IPS BIENESTAR COLINA CARRERA 59 A # 138 – 95 Centro comercial MALL 138	

LUGAR DE LA REUNION		FECHA REUNION	HORA	
PRESENCIAL	VIRTUAL		INICIO	FIN
calle 93 No 19-25 piso 3	-	6 de junio de 2023	9:05 am	11:15 am

OBJETIVO DE LA REUNION

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

I. AGENDA-ORDEN DEL DIA

1. Saludo e introducción.
2. Análisis de las estadísticas PQR IV trimestre 2022 y I Trimestre 2023.
3. Observaciones y hallazgos de la visita de inspección a los servicios de la sede IPS BIENESTAR COLINA, al Usuario realizada el 12 de abril del 2023, en la actual vigencia.
4. Ampliación de la información sobre las medidas de mejora implementadas por la sede de Bienestar Colina en el presente año, con información de los indicadores que dan cuenta de su efectividad para la mejora de la atención que suministra la sede y la disminución de motivos de reclamo.
5. Preguntas, proposiciones y varios
6. Síntesis de compromisos establecidos y cierre de la reunión

II. ASUNTOS TRATADOS

1.Saludo de introducción: El señor Carlos Gonzalez, miembro del Comité de Calidad y Control Social (CCCS), de la Asociación de Usuarios de Aliansalud, es la persona que modera la reunión, asisten también los asociados Maura Campos y Fernando Marín, Carlos Arce y María Rosalbina Páez. Margarita Ardila, (Participación social y atención usuario EPS); Angie Ovalle (Analista participación social EPS), Sandra Ospitia (convenios EPS). Funcionarios de la IPS BIENESTAR COLINA: Camila Peña (trabajadora social), Cristy Coronado, Mónica Benites, Stephania Pinzón (coordinadora sede Colina), Germán Mora (Gerente prestaciones). Se da la bienvenida a los asistentes y se procede a leer la Agenda.

2.Análisis de las estadísticas: El señor Gonzalez inicia con el análisis de las PQR, anotando que el total de PQR por inconsistencia en la causal de agendamiento aumento la inconformidad en el 10% entre el cuarto trimestre del 2022 y el primer trimestre del 2023; la causal de atención en autorizaciones mejoro en un 28% respecto del mismo periodo; la causal de falla de comunicación CALL y médico-paciente mejoró en el 37%, estas tres causales comprenden el 85% de las inconformidades de los usuarios. En el total general se incrementó en el 2% la inconformidad de 224 casos IV trimestre 2022 a 229 casos I trimestre 2023.

Cristy Coronado responde presentando el cuadro Plan mejoramiento Bienestar Abril, por cada una de las causales de insatisfacción, describiendo las acciones que se vienen realizando en cuanto a la realización de monitoreo de agendamientos y ampliación de agendas; seguimiento a la insatisfacción en la demora de atención en laboratorio y entrega de resultados; reinducción a los especialistas sobre uso y envío correcto de formato de medicamentos, formulación y ordenes de servicios con seguimiento quincenal de las novedades de la industria farmacéutica;

Garantizando Oportunidad dentro del estándar normativo para los servicios puerta de entrada: odontología -pediatría; Reposición con cupos adicionales con horas extras para cubrir novedades (Incapacidades, renuncias, etc.) diarias de los profesionales asistenciales; Revisión y seguimiento de la disponibilidad de agendas de los servicios puerta de entrada diaria; mediante reporte de disponibilidad e indicadores de oportunidad institucional.

3.Observaciones y hallazgos visita de inspección: El señor Gonzalez procede a exponer el ACTA DE VISITA No 01 de Inspección de servicios realizada, en compañía con el señor Fernando Marín, el 12 de abril del 2023 en las horas de la mañana. La visita fue atendida por los funcionarios Rogelio, Carmenza, Jaime y Luisa; la coordinadora de sede, doctora Stephania Pinzón, condiciono su participación en las visitas a que tenían que ser programadas. El ACTA DE LA VISITA, hace parte integral de este informe, algunas observaciones son:

-Redireccionar la funcionalidad del digiturno electrónico y de la pantalla TV de toma de muestras de laboratorio. -Mejorar las orientaciones que se realizan en la sede para no generar desplazamientos innecesarios y repetitivos a los usuarios, asignar funcionarios en front que guíen de forma efectiva el proceso. La oficina de atención al usuario es la encargada de estos temas. - Mejorar el direccionamiento que hacen los médicos de la sede en cuanto a servicios capitados y no capitados, así como la formulación de genéricos y de marca. -Mejorar la información de las pantallas TV que se pueda apreciar claramente -Mejorar la batería de baños del segundo piso y dejarlas en funcionamiento -Contemplar la posibilidad de enviar los resultados de los exámenes y laboratorio por la web a los correos de los pacientes. -Humanizar los turnos de las personas que no sacaron cita en el laboratorio.

-En sitio visible publicar el link de las páginas web de:
 asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com.

<https://pospopuli.minsalud.gov.co/PospopuliWeb/paginas/home.aspx>. Esta herramienta le permite a todos los usuarios afiliados al SGSSS, consultar manera ágil, sencilla y dinámica, las tecnologías, servicios y medicamentos de salud ...

- Suministrar indicadores de gestión, amplios y suficientes, de la sede según el Decreto 441 sección 8.; que resalta las obligaciones de los prestadores de suministrar información oportuna y pertinente a los actores del SGSSS, en nuestro caso a la Asociación de Usuarios de Aliansalud y específicamente al CCCS. Cabe anotar que se ha solicitado en su momento diversa información, unas las han entregado otras parcialmente y otras nunca. - Los anteriores indicadores permiten mejoramientos en beneficio de la oportunidad y calidad de los servicios de salud.

III. OBSERVACIONES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN

INSUMO PLAN MEJORAMIENTO OPORTUNIDAD BIENESTAR COLINA ABRIL 2023

Situación: En IPS Bienestar Colina el agente informa que la cita más cercana para odontología es para el próximo 14/04/2023. Superando los 3 días hábiles. En IPS Bienestar Colina el agente informa que la cita más cercana para obstetricia es para el próximo 24/04/2023. Superando los 5 días hábiles. En IPS Bienestar Colina el agente informa que la cita más cercana para odontología es para el próximo 03/05/2023. Superando los 3 días hábiles. En IPS Bienestar Colina el agente informa que la cita más cercana para odontología es para el próximo 04/05/2023. Superando los 3 días hábiles. En IPS Bienestar Colina el agente informa que no hay agenda disponible para citas de obstetricia. En IPS Bienestar Colina el agente informa que no hay disponibilidad de agenda para citas de Pediatría.

Respuesta IPS: Fuera de estándar para el servicio Odontología general - Presentamos una calamidad de un profesional de odontología de sede colina.

Acciones de intervención oportuna: Confirmación de agendas del servicio de odontología, se ofertaron horas extras para compensar esta calamidad. Continuamos con seguimiento derivado de reporte interno para garantizar estándar en atención citas a tiempo.

Respuesta: Como novedad en el último seguimiento del pasado 13/04/2023, evidenciamos la siguiente desviación en sede colina. Oportunidad fuera de estándar para el servicio obstetricia, debido a que nos vimos obligados a cancelación de agenda del profesional por calamidad familiar

Acciones de intervención oportuna: Apertura de otros días para compensar cancelación y reprogramación a través de nuestro Call center.

Respuesta IPS: se observa oportunidad mejora para el servicio de odontología, se realiza alerta de 20 cupos adicionales para subsanar falta de oportunidad.

Respuesta IPS: Paciente con consulta el 13 abril por el servicio de odontología no aplica para medición de oportunidad de primera vez, más sin embargo se hará acercamiento o con el Contac center sobre el dialogo a la hora de ofertar la cita.

Respuesta IPS: Se evidencia oportunidad de mejora en citas de obstetricia, se habilita agenda para el mes de abril con 18 cupos adicionales para compensar oportunidad.

Respuesta IPS: se presenta calamidad por parte de la profesional por lo cual se debió cancelar agenda por 7 días de las citas de pediatría, al día de hoy se garantiza oportunidad para el servicio. interviene

4.Ampliación de la información sobre medidas de mejora en la sede: Las funcionarias Cristy Coronado y Mónica Benites exponen como planes de mejoramiento de seguimiento mensual, la medición continua que la coordinación de la sede debe hacer y dar solución en el menor tiempo posible a los reclamos presentados. Se maneja el indicador de promedio de consulta al mes; el problema del digiturno es de “señal” y se maneja para resultados de laboratorio; las demoras con los nuevos médicos estriba en la convalidación y veracidad de títulos; la demora en laboratorio se debe a que el mayor volumen de tomas se hace entre 6 y 8 am y se requiere una persona adicional a causa de la centrifugación a tiempo de las muestras; los que llegan a tomarse muestras sin cita deben esperar, se prioriza de acuerdo a la condición del usuario; se han disminuido las filas de espera; en cuanto agendamiento de citas se lleva una estadística de las cancelaciones de cita y de contestación de confirmación a través de mensaje de texto, la tasa de respuesta es del 21% (90% confirman y el 10% cancelan); se dispone ese 10% para usuarios que están en lista de espera.

La funcionaria Sandra Ospitia de convenios trata el tema de las contrataciones con terceros, de la IPS, se analizan las necesidades cuando la oferta de servicios se ve afectada, dando respuesta según la normatividad vigente y suficiencia de la red de prestadores que se puede consultar en la web. Existen dificultades con los prestadores, doña Rosalbina anota que con el HUSI (Hospital San Ignacio), encontrar una cita es muy complicado.

Camila Peña habla sobre el comportamiento de radicados en autorizaciones que bajo en general por la eliminación de tramites del usuario (Decreto 441). Para este indicador Camila es la fuente. En cuanto a los canales de atención-Contac center- se ha mejorado la atención con el usuario, la transaccionalidad creció, se optimizó el servicio de atención (37 segundos promedio atención llamadas. 27 segunda línea de espera. 95% es la meta en atención de llamadas).

En cuanto a capacitación del personal del front, se sigue trabajando en la humanización del servicio, de cara al usuario.

Se ofrecen brigadas de dermatología con especialistas, en horarios establecidos con anterioridad. Cristy Coronado anuencia que se retira del cargo y la reemplaza Mónica Benites.

Fernando Marín anota que mejorar la articulación de la comunicación entre IPS y EPS para que sea más fluida y coherente.

IV. PROXIMA REUNIÓN

Segundo semestre de 2023

V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA

RESPONSABLES

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

1. Entrega mensual de los indicadores de número de usuarios atendidos, atenciones efectivas, tiempo promedio de espera en canal virtual; tiempo de espera en el canal telefónico (mejorar la atención en Call Center), tiempo de espera de atención en oficina, entre otros.	IPS Bienestar Colina
2. Informe mensual de la implementación del Decreto 441, que agiliza el trámite de autorizaciones en el origen de la orden médica y evitará muchos de los desplazamientos que el usuario, igualmente será un alivio para quienes enfrentaban dificultades en cuanto al trámite de estos temas a través de la página web.	IPS Bienestar Colina
3. Seguimiento, por parte de convenios de la EPS, a la red de prestadores del uso de las herramientas del Decreto 441 y mecanismos de protección de usuario a través de la articulación de las áreas de la compañía.	EPS Aliansalud Convenios
4. Aplicación y desarrollo del 441, las capitadoras deben hacer el uso de la herramienta y luego a las prestadoras hacerles seguimiento para el cumplimiento.	EPS Aliansalud
5.	

V. FIRMA DE LOS ASISTENTES

INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	El señor Carlos Gonzalez, miembro del Comité de Calidad y Control Social (CCCS), de la Asociación de Usuarios de Aliansalud, es la persona que modera la reunión, asisten también los asociados Maura Campos y Fernando Marín, Carlos Arce y María Rosalbina Páez.	
PARTICIPANTES Bienestar IPS	Camila Peña (trabajadora social), Cristy Coronado, Mónica Benites, Stephania Pinzón (coordinadora sede Colina), Germán Mora (Gerente prestaciones).	
PARTICIPANTES EPS	Margarita Ardila, (Participación social y atención usuario EPS); Angie Ovalle (Analista participación social EPS), Sandra Ospitia (convenios EPS).	

INFORME DE REUNION

IPS / SEDE
IPS Unidad Médica de Diagnóstico-UMD IPS C.C. Plaza central

LUGAR DE LA REUNION		FECHA REUNION	HORA	
PRESENCIAL	VIRTUAL		INICIO	FIN
calle 93 No 19-25 piso 4	-	21 de junio de 2023	9:05 am	11:15 am

OBJETIVO DE LA REUNION

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

I. AGENDA-ORDEN DEL DIA

1. Saludo e introducción.
2. Análisis de las estadísticas PQR IV trimestre 2022 y I Trimestre 2023.
3. Observaciones y hallazgos de la visita de inspección a los servicios de la sede UMD IPS, al Usuario realizada el 11 de mayo del 2023, en la actual vigencia.
4. Ampliación de la información sobre las medidas de mejora implementadas por la UMD IPS en el presente año, con información de los indicadores que dan cuenta de su efectividad para la mejora de la atención que suministra la sede y la disminución de motivos de reclamo.
5. Preguntas, proposiciones y varios
6. Síntesis de compromisos establecidos y cierre de la reunión

II. ASUNTOS TRATADOS

1.Saludo de introducción: El señor Fernando Marín, miembro del Comité de Calidad y Control Social (CCCS), de la Asociación de Usuarios de Aliansalud, es la persona que modera la reunión, asisten también los asociados Carlos Gonzalez, Maura Campos, Carlos Arce y Judith Quintero. Margarita Ardila, (Participación social y atención usuario EPS); Angie Ovalle (Analista participación social EPS), de forma virtual, Sandra Ospitia (convenios EPS). Funcionarios de la UMD IPS: Maya Marcela Schlieff Lemcke (jefe sede), Lizeth Paola Sánchez (Gestora atención usuario-comunicación efectiva). Se da la bienvenida a los asistentes y se procede a leer la Agenda.

2.Análisis de las estadísticas: El señor Fernando Marín inicia con el análisis de las PQR, anotando que el total de PQR por inconsistencia en la causal de agendamiento aumento la inconformidad en el 6.28% entre el cuarto trimestre del 2022 y el primer trimestre del 2023 (subcausal no disponibilidad agenda aumento en un 34%); la causal de atención en autorizaciones mejoro en un 1% respecto del mismo periodo; la causal de inconformidad manejo médico, mejoro en un 88%, estas tres causales comprenden el 74% de las inconformidades de los usuarios. En el total general se incrementó en el 6.5% la inconformidad de 164 casos IV trimestre 2022 a 175 casos I trimestre 2023.

3.Observaciones y hallazgos visita de inspección: El señor Marín, procede a exponer el ACTA DE VISITA de Inspección de servicios realizada, en compañía de Judith Quintero, el 11 de mayo del 2023 en las horas de la mañana. La visita del 11 de mayo no se contó con la presencia de la coordinadora de la sede Sandra Benavides, sin embargo, en visita posterior el 14 de junio del 2023 se logró tener un breve diálogo del cual se extractan los siguientes comentarios: Se ha logrado en buena medida atenuar las dificultades que se presentan en lo referente a la asignación de citas, para medicina general se está dentro de la norma (3 días) y para especialistas se está en

el rango de los 5 días, existiendo situaciones particulares para especialidades como la dermatología. Se cuenta con la planta médica casi completa, para fisioterapia y medicina interna se acude a la tercerización de acuerdo a las necesidades, la UMD IPS cuenta con las contrataciones requeridas.

En referencia a lo dispuesto en el decreto 441 de 2022 se ha analizado la forma de aligerar al usuario el trámite de las autorizaciones. En lo concerniente a las RIAS se ha establecido un trabajo que permite garantizar el total cubrimiento de las necesidades para las de carácter obligatorio.

En lo que respecta a los problemas con el Call center, indicó que se siguen presentando dificultades por la alta movilidad de las personas que laboran allí, requiriéndose establecer estrategias que reviertan dicha situación, aclaró que el Call no depende directamente de la UMD. Compartió la inquietud que le fue expresada con referencia a los continuos problemas que enfrentan los usuarios respecto a la falta de articulación de la EPS y la IPS en ciertos procedimientos administrativos.

Respecto a las citas para laboratorios indicó que la UMD ha establecido una estrategia de agendas especiales para usuarios que acuden al laboratorio sin cita, así como para casos de pacientes crónicos entre otros, acotó que igualmente para citas prioritarias se contaba con agendas especiales, por último, mencionó que la UMD cuenta actualmente con alrededor de 58.000 usuarios.

Se solicitó suministrar indicadores de gestión, amplios y suficientes, de la sede según el Decreto 441 sección 8.; que resalta las obligaciones de los prestadores de suministrar información oportuna y pertinente a los actores del SGSSS, en nuestro caso a la Asociación de Usuarios de Aliansalud y específicamente al CCCS. Los anteriores indicadores permiten mejoramientos en beneficio de la oportunidad y calidad de los servicios de salud.

III. OBSERVACIONES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN

INSUMO PLAN MEJORAMIENTO OPORTUNIDAD UMD IPS I TRIMESTRE 2023

Agendamiento UMD: contratación de recurso humano vacante (2 médicos generales); ampliación de la oferta especialidades medicina familiar; triangulación activa de servicios con recurso insuficiente en UMD IPS (psicología, fisioterapia, dermatología y odontología pediátrica); revisión proceso de reubicación de citas; revisión proceso de cancelación de citas.

Atención autorizaciones: monitoreo continuo a los tiempos de generación de autorizaciones en los canales no inmediatos como son correo electrónico y módulo de solicitudes; identificación de las instituciones con mayor número de manifestación insatisfacción; revisión del proceso de autorizaciones; observación del comportamiento de la subcausal.

Manejo médico: retroalimentación a profesionales involucrados en PQRs.

Call en agendamiento: revisión proceso de Call center

Servicio personal front UMD: Realimentación a profesionales involucrados en PQRs; observación del comportamiento de la subcausal.

4. Ampliación de la información sobre medidas de mejora en la sede: La funcionaria de la UMD IPS Dr. Maya toma la palabra y recuerda que desde la apertura de la UMD en 1-11-20, cuando con Clínicos se venció el convenio, se ha venido trabajando en dos (2) áreas. Área **A** (asistenciales con 19 consultorios) y el área **B** apoyo terapéutico (básicamente laboratorios y radiología con los que se tienen alianza con particulares), a mayo se tiene una población de 56.000 usuarios que corresponde al 21% de la población de la EPS y en estos tres años ha crecido considerablemente. Se trabaja en turnos rotativos desde las 9:30 am hasta las 4.00 pm.

Se plantea por Maura, que los digiturnos están bloqueados con frecuencia, entre 12 y 1 de la tarde, se debe tomar un turno en una sede para ir a la otra, hay ocasiones en que se recargan turnos en la sede A y la sede B esta desocupada. Se estudian opciones de independizar los turnos. Fernando acota que el indicador de tiempo real de espera en sala es importante; se propone que

salga en el turno la sede (A o B), donde se presta el servicio, para mejor información. Se resalta el conocimiento de los grupos etarios por morbilidad y dolencia; se presenta la estructura administrativa-división de riesgo-salud pública y pacientes crónicos-. Tener el suficiente personal médico para especializaciones y general. Capacitaciones del personal front con listado de “preguntas frecuentes” y mejores prácticas, se propone estandarizar los indicadores básicos para las dos IPS de Aliansalud, lo que mejoraría el nivel de comprensión de los resultados. A continuación, se habla sobre el crecimiento que han tenido las consultas x cada 10.000 usuarios y existen indicadores para medición de uso, así como los indicadores de atención de llamadas meta esta por encima del 70%-atenciones presenciales- en cuanto a autorizaciones generados a tiempo (99.7%). Conocer el número de autorizaciones efectivas mes a mes, tanto virtuales como presenciales. El indicador de seguimiento por la EPS IPSs y UMD. Respecto al NPS bajo para el 2023 (63%) y meta (47%) se llevaron a cabo 3500 encuestas y contestaron el 8%. Se debe trabajar intensamente por el 10% del NPS detractor. Los reclamos van en tendencia descendente, la tasa de reclamos 22.9 x C/10.000 usuarios y 12.2 x C/10.000 con aprobación del 2.2 en este momento. Plan de mejora descrito por la Dra. Maya:

Agendamiento: la planta de profesionales esta completa, la planta de medicina familiar en los servicios como psicología, fisioterapia, dermatología y odontología pediátrica se apoya en red de prestadores de Aliansalud.

Contemplar la posibilidad de avisar por mensajes de Wapp en Aliansalud.

Mejorar el tema de atención de prestadores que garanticen la oportunidad en las citas de especialistas.

El medico debe entregar la historia de la cita (caso UMD).

Indicadores: Oportunidad de cita primera vez y periódica. En crónicos se cuenta con 7000 usuarios a los que se les hace seguimiento trimestral, el 25% es mayor de 70 años.

Call center presenta 22.000 llamadas al mes con tiempos de espera entre 6 y 8 minutos, (máximo 15 minutos), atendiendo 10.000 usuarios por día, en la reunión se pide ver en tiempo y en línea como es el comportamiento por cada uno de los módulos.

Prestadores: Caso UNIVER como alternativa de oportunidad, es tarea de convenios medir la prestación de cada Prestador de servicios. El plan B de prestador se puede solicitar.

Interviene Sandra Ospitia (de forma virtual), sobre el asunto que compete a Convenios, donde se avalúan las dificultades de agenda. Comenta que se contrata con redes mas pequeñas, este proceso de contratación es lento y se está trabajando en agilizarlo. Se analizan los servicios más frecuentes a menos frecuentes. Existen algunas IPSs especializadas que tienen los equipos y que prestan el servicio que no prestan otras IPSs de mayor complejidad.

IV. PROXIMA REUNIÓN

Segundo semestre de 2023

V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA	RESPONSABLES
1. Entrega mensual de los indicadores de número de usuarios atendidos, atenciones efectivas, tiempo promedio de espera en canal virtual; tiempo de espera en el canal telefónico (mejorar la atención en Call Center), tiempo de espera de atención en oficina, entre otros.	IPS UMD
2. Informe mensual de la implementación del Decreto 441, que agiliza el tramite de autorizaciones en el origen de la orden médica y evitará muchos de los desplazamientos que el usuario, igualmente será un alivio para quienes enfrentaban	IPS UMD

dificultades en cuanto al trámite de estos temas a través de la página web.		
3. Seguimiento, por parte de convenios de la EPS, a la red de prestadores del uso de las herramientas del Decreto 441 y mecanismos de protección de usuario a través de la articulación de las áreas de la compañía.	EPS Aliansalud Convenios	
4. Aplicación y desarrollo del 441, las capitadoras deben hacer el uso de la herramienta y luego a las prestadoras hacerles seguimiento para el cumplimiento.	EPS Aliansalud	
5.		
V. FIRMA DE LOS ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	El señor Fernando Marín, miembro del Comité de Calidad y Control Social (CCCS), de la Asociación de Usuarios de Aliansalud, es la persona que modera la reunión, asisten también los asociados Carlos Gonzalez, Maura Campos, Carlos Arce y Judith Quintero.	
PARTICIPANTES IPS UMD	Funcionarios de la UMD IPS: Dra. Maya Marcela Schlieff Lemcke (jefe sede), Lizeth Paola Sánchez (Gestora atención usuario-comunicación efectiva). No estuvo Sandra Benavides (coordinadora sede)	
PARTICIPANTES EPS	Margarita Ardila, (Participación social y atención usuario EPS); Angie Ovalle (Analista participación social EPS), de forma virtual, Sandra Ospitia (convenios EPS).	

INFORME DE REUNIÓN PQR PRIMER SEMESTRE 2023

IPS Y SEDE
Medicarte Calle 99 # 49-38 - Local 1602

TIPO DE REUNIÓN		FECHA	HORA	
PRESENCIAL	VIRTUAL		INICIO	FIN
X		27 de junio de 2023	9:00	11:00

I. OBJETIVOS

Objetivo general

Contribuir al mejoramiento de los servicios de dispensación de medicamentos y dispositivos por MEDICARTE a sus usuarios de Aliansalud EPS, velar por la defensa de los derechos de dichos usuarios y fortalecer la participación social en salud.

Objetivos específicos

1. Analizar los motivos de insatisfacción que reportaron los usuarios con respecto al acceso, atención y la prestación de los servicios de dispensación de medicamentos y dispositivos.
2. Informar sobre el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad, higiene, seguridad y calidad de las instalaciones e infraestructuras física, técnica y humana disponibles en las sedes de Medicarte.
3. 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 por parte de los usuarios de Aliansalud con los servicios de Medicarte.
4. Verificar la contribución de las acciones de seguimiento y evaluación de Aliansalud EPS a la dispensación de medicamentos, con relación a resultados en salud y a la calidad de la atención.

II. AGENDA

No.	TEMA	RESPONSABLE
1	Saludo e introducción.	Stella Sandoval
2	Análisis de las estadísticas PQR 2022 y primer trimestre 2023.	Stella Sandoval
3	Observaciones y hallazgos de las visitas de inspección a los servicios de MEDICARTE realizadas en la presente vigencia.	Stella Sandoval
4	Cumplimiento de los mecanismos de protección al usuario en cuanto a los servicios suministrados por MEDICARTE.	Stella Sandoval
5	A. Ampliación de la información sobre las medidas de mejora implementadas por MEDICARTE en el presente año. B. Información de la línea base y análisis del último cálculo disponible de los indicadores definidos en los Acuerdos de Voluntades Aliansalud EPS - Medicarte que estén vigentes, así: (1) indicadores de acceso y oportunidad de la dispensación de medicamentos y su nivel de cumplimiento; (2) indicadores del	Funcionarios de MEDICARTE

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS
COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

	nivel de satisfacción de los usuarios y su nivel de cumplimiento; (3) indicadores de resultados en salud, éxito terapéutico, adherencia al tratamiento, complicaciones, cuando apliquen, y su nivel de cumplimiento.	
6	Frecuencia y resultados (en salud y en aspectos relacionados con la calidad de la atención) de las auditorías y actividades de seguimiento y evaluación de los servicios suministrados por MEDICARTE en la presente vigencia. Valor agregado de dichos ejercicios para la mejora de la dispensación de medicamentos.	Directivo de Convenios - Aliansalud
7	Preguntas, proposiciones y varios	Asistentes a la reunión
8	Síntesis de compromisos establecidos y cierre de la reunión	Stella Sandoval

III. DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Saludo e introducción.

La señora Stella Sandoval, miembro del Comité de Calidad y Control Social (CCCS) de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS es la persona encargada de moderar la reunión. Da la bienvenida a los asistentes, les agradece su participación y a manera de introducción se refiere a los desafíos que representa el Decreto 441 de 2022 para los distintos actores del sistema de salud.

Informa que en la reunión se van a desarrollar los temas del documento AYUDA_REUNIÓN PQR MEDICARTE_ 27062023, el cual forma parte integral del presente informe.

2. Análisis de las estadísticas PQR 2022 y primer trimestre 2023.

Stella Sandoval desarrolla este punto de la agenda mediante la presentación y análisis de las siguientes estadísticas:

- a. Número total de PQR según causales de inconformidad - Vigencia 2022 y primer trimestre de 2023
- b. Número de PQR según subcausal NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS Y/O DISPOSITIVOS- Vigencia 2022 y primer trimestre de 2023
- c. Número de PQR según subcausal DESABASTECIMIENTO DEL MEDICAMENTO - Vigencia 2022 y primer trimestre de 2023
- d. Número de PQR según subcausal ENTREGA PARCIAL DE MEDICAMENTOS Y/O DISPOSITIVOS - Vigencia 2022 y primer trimestre de 2023
- e. Número de PQR según subcausal NO ENTREGA DE PENDIENTES DENTRO DE 48 HORAS - Vigencia 2022 y primer trimestre de 2023
- f. Número de PQR según subcausal ENTREGA DE MEDICAMENTOS Y/O DISPOSITIVOS DIFERENTES A LOS FORMULADOS – Vigencia 2022 y primer trimestre de 2023

3. Observaciones y hallazgos de las visitas de inspección a los servicios de MEDICARTE.

Durante el primer semestre de la vigencia 2023 el Comité de Calidad y Control Social adelantó tres visitas de inspección a distintas farmacias de Medicarte. A continuación, se precisan las sedes, fechas, horas e integrantes del CCCS que realizaron las visitas:

MEDICARTE COLINA	MEDICARTE AMÉRICAS	MEDICARTE CHAPINERO
		3 de mayo de 2023 -8:15 -10 am

10 de marzo de 2023 - 3:05 a 3:50 pm Carlos Ernesto González, José Fernando Marín	14 de abril de 2023 - 10:00 a 11:45 am Carlos Ernesto González, José Fernando Marín	Myriam Torres, Carlos Alberto García, Stella Sandoval
--------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

En la visita a Medicarte Colina los integrantes del CCCS fueron atendidos por la regente Janeth Hernández, en Medicarte Américas por la regente Esperanza Estupiñán y en Medicarte Chapinero interactuaron con la regente Isabel Urrego.

En la reunión se presentó un cuadro que sintetiza los principales hallazgos de dichas visitas de inspección, así como los requerimientos del CCCS a Medicarte y las solicitudes de Medicarte a la Asociación de Usuarios.

4. Cumplimiento de los mecanismos de protección al usuario en cuanto a los servicios suministrados por MEDICARTE.

Stella Sandoval señala que el Decreto 144 de 2022: Sección 7 “Mecanismos de protección al usuario” - Artículo 2.5.3.4.7.1 “Deber de información al usuario” ordena que las entidades responsables de pago dispongan en su página web y en sus demás canales de atención la información clara, precisa, comprensible y asequible de la red de prestadores de servicios de salud y de proveedores de tecnologías en salud contratados, la cual deberá ser permanentemente actualizada con las novedades que se presenten y contener como mínimo lo siguiente:

- 1) Identificación del prestador de servicios de salud o proveedor de tecnologías en salud contratado por la entidad responsable de pago.
- 2) Sede o lugar donde se prestan los servicios o se proveen las tecnologías en salud.
- 3) Servicios que se prestan o tecnologías que se proveen en el marco del acuerdo de voluntades.
- 4) Indicadores de oportunidad para la prestación de servicios o provisión de tecnologías en salud y su nivel de cumplimiento.
- 5) Indicadores que den cuenta del nivel de satisfacción de los usuarios y su nivel de cumplimiento.
- 6) Indicadores de resultados en salud, cuando apliquen, y su nivel de cumplimiento.
- 7) Plazos fijados para prestar el servicio o proveer la tecnología de salud.

En la reunión se señalan las fallas que a la fecha presenta la página Web de Aliansalud para dar cumplimiento al “Deber de información al usuario” que reza el Decreto 441 de 2022 en cuanto a los numerales 1, 2 y 3.

5. Ampliación de la información sobre las medidas de mejora implementadas por MEDICARTE y análisis de los indicadores.

En primer lugar, la ampliación de la información sobre las acciones de mejora se desarrolla mediante la presentación de un cuadro con las medidas de mejora de Medicarte en los cuatro trimestres de 2022. A este respecto, en la reunión Medicarte amplió la información que requirieron los miembros de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS, así:

- a. Medicarte informó que sufrió un ataque cibernético que afectó la dispensación a domicilio, entre otros servicios; de otra parte, argumentó que Colombia está atravesando desabastecimiento de materias primas. Estos dos hechos fueron los detonantes para que aumentaran los motivos de reclamo.

- b. Semanalmente se realiza un análisis de inventario para surtir las diferentes farmacias.
- c. En caso de desabastecimiento se valida qué medicamentos tienen alternativas.
- d. Se aclara que por normatividad Medicarte solo puede dispensar la línea institucional.
- e. El desabastecimiento ascienda a 1.58% a corte de abril 2023.

En segundo término, Medicarte presentó los siguientes indicadores:

- a. Usuarios afiliados vs PQR: la contingencia de domicilios ocasionó que a finales de marzo 2023 se presentaran más reclamos.
- b. Proporción de medicamentos pendientes: En abril se presentó una mejora. Está en 1.58%
- c. Tiempos de entrega de medicamentos pendientes:
 - a. 61% antes de 48 horas
 - b. 4% 48-72 horas
 - c. 1% 72-96 horas
 - d. 33% más de 96 horas
- d. Tiempos de espera: en marzo los problemas con los domicilios colapsaron las sedes. En abril se presentó una mejora: 20.53 minutos en promedio.
- e. Usuarios por hora por semana: todas las sedes deben atender 30 personas por hora.
- f. Gestión entregas 72 horas: hubo cambios de proveedor. El nuevo envía mensajes y provee enlaces para saber dónde está el domicilio. Adicionalmente, Medicarte anota que existe un video que explica cómo se hace una solicitud de medicamentos.

6. Frecuencia y resultados de las auditorías y actividades de seguimiento y evaluación de los servicios suministrados por MEDICARTE.

Este punto de la agenda no se desarrolló toda vez que no se contó en la reunión con funcionarios de Convenios de Aliansalud EPS. Es de anotar que desde el 23 de junio el CCCS remitió la agenda de la reunión a la EPS y solicitó la participación de dicha dependencia.

7. Varios.

Medicarte informa que Cruz Verde es el dueño de la empresa.

Medicarte aclara que se puede solicitar cambio de proveedor ante desabastecimiento del medicamento.

IV. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. El señor Fernando Marín, miembro del CCCS realiza la siguiente intervención:

- Solicita que se analice la operatividad y efectividad del formato DISPENSACIÓN INFORMADA.
- Le preocupa el incumplimiento del Decreto 441 de 2022, respecto a la información de proveedores que debe estar debidamente puesta en conocimiento de los usuarios.
- Indaga sobre el uso que hace la EPS sobre la información de desabastecimiento de medicamentos que resulte de utilidad para los usuarios.
- Menciona que los funcionarios de Medicarte Colina llegan de manera escalonada.

2. La asociada Betsy Rueda menciona lo siguiente:

- Solicita que sobre los medicamentos de poca rotación haya mayor información a los agentes de Medicarte.

- Solicita que se regularicen las autorizaciones.
 - Informa que es de su conocimiento que Cruz Verde no paga a tiempo a los proveedores, por lo cual estos no despachan. El problema de desabastecimiento a veces es de tipo administrativo, por la deuda de Cruz Verde.
- 3. EL presidente de la Asociación, señor Carlos Arce interviene en los siguientes términos:**
- Solicita unificación de los códigos de turnos entre las sedes.
 - Solicita que en Medicarte Colina haya un patinador que colabore en la búsqueda de los medicamentos.
 - Señala que las fechas posteriores de entrega de los medicamentos se corren cuando Medicarte incumple las fechas de entrega de medicamentos.
 - Solicita que Medicarte en sus indicadores incluya estadísticas de cuántas expediciones de órdenes de medicamentos recibieron y cuántas despacharon.
- 4. Stella Sandoval solicita que cuando un medicamento tenga un valor inferior a la cuota moderadora el sistema liquide y no quede a discreción del agente el hacerlo o no.**
- 5. Los señores Carlos Gonzáles y Fernando Marín, en desarrollo de las visitas de inspección que realizaron solicitan a Medicarte:**
- Que se habilite en el sitio Web de Aliansalud la opción de agendamiento de cita para la dispensación de medicamentos en sede y se publiquen en sitio visible las indicaciones al respecto.
 - Suministrar formatos y esfero para el uso del buzón de sugerencias.
 - Publicitar el link de la Asociación de usuarios en sitio visible: asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com
 - En las sedes en las cuales se presentan demoras y filas en el exterior, aumentar la agilidad en la atención, teniendo en cuenta que hay suficientes cubículos para atender.
 - Capacitar a los agentes respecto a la importancia de la correcta liquidación de la cuota moderadora.
 - En Medicarte Américas:
 - i. Implementar el turno preferencia para los usuarios de una sola formula y que agilizaría el flujo de atención
 - ii. Ubicar la cartelera en un sitio visible para los usuarios Medicarte
- Finalmente, con periodicidad mensual, suministrar al CCCS los siguientes indicadores, en beneficio de la oportunidad y calidad de los servicios de dispensación de medicamentos y equipos médicos que suministra Medicarte:
- iii. Indicadores de la gestión del Call Center: número de llamadas atendidas, tiempos de respuesta, tasa de abandono, calidad del contacto
 - iv. Indicador de cumplimiento de pendientes entregados en el rango de 48 horas, 72 horas y 96 horas y más
 - v. Indicadores de tiempos de atención tanto en las cajas rápidas como en las regulares
 - vi. Indicadores de total de usuarios atendidos mensualmente por sede y con entregas a domicilio
 - vii. PROMEDIO DIARIO DE USUARIOS DE ALIANSALUD ATENDIDOS POR SEDE DE MEDICARTE
 - viii. Total de medicamentos no entregados por desabastecimiento

V. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> a. Concientizar a los usuarios para que traigan la documentación organizada, que no traigan fórmulas vencidas, que traigan las fotocopias de las fórmulas de entregas de varios meses, para agilizar los trámites de verificación y entrega de medicamentos. b. Que los usuarios no exijan marcas específicas de medicamentos. c. Que se firmen las autorizaciones mientras permanecen sentados a la espera de ser atendidos. d. Que los usuarios distingan entre la entrega de medicamentos en línea institucional y la compra de línea comercial. e. Solicitar a los usuarios que presten atención a las fórmulas posfechadas, dado que Medicarte entrega lo correspondiente al mes. f. Solicitarles a las IPS (Bienestar y UMD) que cumplan con los formatos de fórmula establecidos en la norma. g. Inculcar a los usuarios el respeto por los agentes. 	
VI. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA REUNIÓN	RESPONSABLES
<ul style="list-style-type: none"> 1. Dar respuesta a las solicitudes expresadas por los asociados y que quedaron consignadas en el numeral <i>IV. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</i> del presente informe. 2. Dar respuesta a las solicitudes señaladas en el documento <i>AYUDA_REUNIÓN PQR MEDICARTE_ 27062023</i>, así: <ul style="list-style-type: none"> a. Mantener en el sitio Web de Aliansalud la información de Medicarte actualizada y consistente (la misma en todas las páginas). b. Informar oportunamente a los usuarios en el sitio Web de Aliansalud y en las sedes de Medicarte sobre las novedades en la prestación de los servicios. Capacitar a los agentes de todas las sedes al respecto, para que un agente de una sede esté en capacidad de suministrar información de los servicios que se brindan en otra sede, con el objeto de evitar desplazamientos inútiles por parte de los usuarios. c. Que en el sitio Web de Aliansalud EPS y en las sedes de Medicarte se informe a los usuarios sobre la facilidad de radicar las solicitudes de autorización directamente en el sitio Web de Aliansalud; de igual manera, que quede explícita la posibilidad de la modalidad de entrega a domicilio. Que haya claridad sobre el servicio de aplicación de medicamentos. d. Complementar la información sobre las medidas de mejora implementadas por Medicarte en el presente año para la disminución de los motivos de reclamo sobre los cuales no se hayan señalado acciones concretas en los documentos de acciones de mejora socializados al CCCS. 	<p>Medicarte - Aliansalud</p>

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS
COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

VII. LISTADO DE ASISTENTES	
ENTIDADES PARTICIPANTES	ASISTENTES
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS	Stella Sandoval Carlos Alberto García Carlos Ernesto González Fernando Marín Carlos Arce Betsy Rueda
ALIANSALUD EPS	Margarita Ardila – Profesional Participación Social y Atención al Usuario Angie Ovalle - Analista de Participación Social
MEDICARTE	Karen Cruz – Líder de Atención al Usuario Alexandra Catica – Coordinadora Nohora Navarra – Directora Servicio Farmacéutico

Preparó el informe: Stella Sandoval R.

INFORME DE REUNIÓN PQR PRIMER SEMESTRE 2023

IPS Y SEDE
Bienestar IPS – Sede Chapinero Calle 69 14a 31

TIPO DE REUNIÓN		FECHA	HORA	
PRESENCIAL	VIRTUAL		INICIO	FIN
X		28 de junio de 2023	9:00	11:00

I. OBJETIVOS

Objetivo general:

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

Objetivos específicos:

1. Analizar los motivos de insatisfacción que reportaron los usuarios con respecto al acceso, atención y la prestación de los servicios de salud suministrados, como mecanismos de participación ciudadana y de control social en salud.
2. Informar sobre el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad, higiene, seguridad y calidad de las instalaciones e infraestructuras física, técnica y humana disponibles para los servicios de la institución, según los hallazgos de la visita de inspección realizada por los asociados.
3. Realizar control social al cumplimiento, efectividad y sostenibilidad de las acciones de mejora implementadas y a los compromisos previamente establecidos con la Asociación para reducir los motivos de insatisfacción por parte de los usuarios.
4. Identificar barreras de acceso y proponer 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.
5. Conocer los indicadores de resultado de las medidas de mejora adoptadas por la institución, que dan cuenta de su efectividad para la mejora de los servicios médicos que suministra la IPS. Lo anterior en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. NOTA: su medición fue solicitada en la reunión PQR del primer semestre 2022.

II. AGENDA

No.	TEMA	RESPONSABLE
1	Saludo e introducción.	Carlos García
2	Análisis de las estadísticas PQR I Trimestre y IV Trimestres 2022 y I Trimestre 2023.	Carlos García
3	Observaciones y hallazgos de la visita de inspección a los servicios de BIENESTAR CHAPINERO realizada en la presente vigencia.	Carlos García
4	Ampliación de la información sobre las medidas de mejora implementadas por BIENESTAR IPS en el	Coordinación y funcionarios de BIENESTAR IPS

	presente año, con información de los indicadores que dan cuenta de su efectividad para la mejora de los servicios médicos que suministra y la disminución de los motivos de reclamo.	
5	Resultados del seguimiento y evaluación de los servicios suministrados por BIENESTAR CHAPINERO en la presente vigencia.	Directivo de Convenios - Aliansalud
6	Preguntas, proposiciones y varios	Asistentes a la reunión
7	Síntesis de compromisos establecidos y cierre de la reunión.	Carlos García

III. DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Saludo e Introducción

El señor Carlos Alberto García, miembro del Comité de Calidad y Control Social (CCCS) de la Asociación de Usuarios de Aliansalud, es la persona que modera la reunión. Él da la bienvenida a los asistentes y procede a leer la Agenda. Introduce la reunión a partir de mencionar el Decreto 441, que trae nuevos retos para los distintos actores del sistema de salud; destaca el espíritu de protección al usuario que consagra dicha norma. Adicionalmente, indica que para los usuarios este decreto crea nuevos focos de atención a la manera como se viene desarrollando el control social en salud.

2. Análisis de las estadísticas PQR I Trimestre y IV Trimestres 2022 y I Trimestre 2023

Carlos García desarrolla este punto de la agenda mediante la presentación y análisis de las siguientes estadísticas:

- a. Relación de PQR según causales de inconformidad - Primer y cuarto trimestres de 2022 y primer trimestre de 2023 - (Cifras absolutas)
- b. Relación de PQR según causales de inconformidad - Primer trimestre de 2022 - (Porcentajes)
- c. Relación de PQR según causales de inconformidad - Cuarto trimestre de 2022 - (Porcentajes)
- d. Relación de PQR según causales de inconformidad - Primer trimestre de 2022 - (Porcentajes)
- e. Desagregación por subcausales de la causal "Inconsistencia en agendamiento de citas". Cuarto trimestre 2022 y primer trimestre 2023 - (Cifras absolutas)
- f. Desagregación por subcausales de la causal "Inconsistencia en agendamiento de citas" - Cuarto trimestre 2022 - (Porcentajes)
- g. Desagregación por subcausales de la causal "Inconsistencia en agendamiento de citas" - Primer trimestre 2023 - (Porcentajes)

3. Observaciones y hallazgos de la visita de inspección a los servicios de BIENESTAR CHAPINERO

Carlos García realiza la lectura del acta de la visita de inspección realizada a la sede de Bienestar Chapinero el día 19 de abril de 2023. Anderson Cuellar, coordinador de Bienestar Chapinero, solicita precisar el tema de la ampliación del laboratorio en el primer piso del edificio. Los miembros del CCCS se comprometen a remitirle el acta con la precisión solicitada.

4. Medidas de mejora implementadas por BIENESTAR IPS en el presente año

- a. Las filas para atención al laboratorio han disminuido por el agendamiento de citas. En algunos casos han pasado de 70 a 10.
- b. Se está especializando a la Oficina de Atención al Usuarios, para que sea gestionaora, no radicadora, para que realmente solucione los problemas de los usuarios en tiempo real.
- c. Se está realizando seguimiento mensual con la EPS, lo cual ha contribuido a la mejora de los servicios y al cumplimiento de indicadores.
- d. Camila Peña, trabajadora social de Bienestar Chapinero, presenta la batería de indicadores mediante la cual realiza monitoreo de su gestión. Entre otros indicadores están PQR Autorizaciones, PQR Oportunidad, PQR laboratorio, Seguimiento al Call Center (total llamadas, llamadas contestadas, llamadas abandonadas).
- e. No se mencionan en la reunión medidas que se estén planeando o ejecutando para la solución definitiva de la congestión del laboratorio, que se presenta en horas de la mañana.

5. Resultados del seguimiento y evaluación de los servicios suministrados por BIENESTAR CHAPINERO

Por el área de Convenios de la EPS asisten a la reunión Ximena Rojas, Michael Steven Franco. Se desarrolla el tema así:

- a. Dos personas de Convenios trabajan con entidades de IPS.
- b. Se realiza seguimiento mensual con indicadores y sanciones, cuando hay lugar a ello.
- c. Gracias al seguimiento han mejorado los tiempos de atención, de autorizaciones y el agendamiento de citas.

6. Varios

- a. Anderson Cuellar menciona, respecto a la falta de agendas de especialistas, que es un hecho que en Colombia hay un déficit de profesionales de endocrinología, neumología, reumatología, neumología, entre otros.
- b. La cifra de usuarios de Pos Puro asciende a 45.000. Ellos son los usuarios reales.
- c. Stella Sandoval hizo lectura de un correo respecto a experiencias de servicio de la señora Myriam Torres, para la consideración de los asistentes a la reunión. En el mensaje se mencionan los siguientes temas:
 - a. No siempre se avisa a los pacientes sobre las citas que ha cancelado la IPS de manera unilateral.
 - b. En ocasiones falta sensibilidad y empatía por la funcionaria de Atención al Usuario, máxime cuando las fallas han sido de la IPS.
 - c. La Oficina de Atención al Usuario despacha únicamente de 8 a 4 pm y en ocasiones hay que esperar más de una hora para ser atendido.
 - d. La radicación de autorizaciones funciona hasta las 5 pm, pero los turnos para dicho trámite se entregan hasta las 4:15.
 - e. No es claro el cumplimiento del derecho a la libre elección del médico.

IV. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- a. Que se capacite a los funcionarios en temas de bienestar del mismo talento humano de la IPS y que la Asociación pueda participar en dicha actividad.
- b. Que en las estadísticas PQR se puedan identificar las inconformidades por falta de agenda de especialistas atribuibles a Bienestar IPS.
- c. Que se actualicen y agranden los textos que aparecen en las pantallas.

V. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS
COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

<p>a. Capacitar a los usuarios para que la expectativa de 10 días para la próxima cita de control no riña con la orden médica de próxima consulta en 3 meses.</p> <p>b. Capacitar a los usuarios para que se adhieran al agendamiento para los servicios de laboratorio.</p>	
VI. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA	
<p>a. Aclarar la información respecto a la ampliación del área de laboratorio en el acta de la visita de inspección y remitirla al señor Anderson Cuellar</p>	Stella Sandoval
<p>b. Dar respuesta al correo de la señora Myriam Torres que fue leído en la reunión.</p>	Anderson Cuellar
VII. LISTADO DE ASISTENTES	
ENTIDADES PARTICIPANTES	ASISTENTES
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS	Stella Sandoval Myriam Torres Carlos Alberto García Fernando Marín Carlos Arce Betsy Rueda
ALIANSALUD EPS	Sandra Ospina – Jefe Servicios Ambulatorios Margarita Ardila – Profesional Participación Social y Atención al Usuario Angie Ovalle - Analista de Participación Social
BIENESTAR IPS	Anderson Cuellar – Coordinador de la Sede Bienestar IPS, Chapinero Camila Alejandra Peña – Trabajadora Social Bienestar

Preparó el acta: Stella Sandoval R.

INFORME DE REUNIÓN SITIO WEB SEGUNDO SEMESTRE 2023

Aliansalud EPS Calle 63 A Nro. 28-75

MODALIDAD DE REUNIÓN		FECHA	HORA	
PRESENCIAL	VIRTUAL		INICIO	FIN
X	X	31 de octubre de 2023	9:00	11:30

I. OBJETIVOS

1. Fortalecer las capacidades de los asociados para analizar y realizar control de calidad del sitio Web de Aliansalud EPS.
2. Identificar las fortalezas y debilidades actuales del sitio Web para proveer la información y los servicios que requieren los usuarios con eficacia, eficiencia y satisfacción.
3. Realizar solicitudes y propuestas encaminadas a las mejoras tanto de la calidad del sitio Web como de la experiencia, actitud positiva y satisfacción de los usuarios con dicho canal.
4. Propender por la difusión de las actividades de participación social y posicionamiento del control social en salud que adelantan los miembros de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS.

II. AGENDA

No.	TEMA	RESPONSABLE
1	Saludo e introducción	Stella Sandoval
2	Análisis de los motivos de insatisfacción con el sitio Web y seguimiento a las solicitudes de la Asociación para su mejora	Stella Sandoval
3	Presentación sobre el sitio Web de Aliansalud EPS: a. Nuevas funcionalidades y mejoras puestas en producción a partir del 30 de mayo de 2023 b. Métricas del presente año sobre visitas y uso de funcionalidades del sitio Web por parte de los usuarios c. Resultados de las encuestas practicadas en la actual vigencia sobre la satisfacción de los usuarios con el sitio Web d. Desarrollos en curso para la mejora del sitio Web, con fechas estimadas de puesta en producción	Funcionarios de Aliansalud EPS
4	Preguntas, solicitudes, propuestas e intervenciones en general	Asistentes
5	Cierre de la reunión	Stella Sandoval – Margarita Ardila

III. DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Saludo e introducción

- a. Margarita Ardila saluda a los participantes y agradece su asistencia a la reunión. Cada quien se presenta.
- b. Stella Sandoval presenta los objetivos de la reunión y el contexto del control de calidad al sitio Web de Aliansalud EPS

2. Análisis de los motivos de insatisfacción con el sitio Web y seguimiento a las solicitudes de la Asociación para su mejora

- a. Stella Sandoval Precisa que el Comité de Calidad y Control Social realiza el control de calidad del sitio Web con base en los siguientes cuatro atributos:
- Usabilidad: Se refiere a la capacidad del sitio Web para ser atractivo, entendido, aprendido y utilizado fácilmente por los usuarios.
 - Funcionalidad: Se refiere a la capacidad del sitio Web para proveer servicios que cumplan con las necesidades de los usuarios.
 - Fiabilidad: Se refiere a la capacidad del sitio para mantener un nivel especificado de rendimiento.
 - Mantenibilidad: Se refiere a la capacidad del sitio Web para ser modificado. Los cambios pueden incluir correcciones, mejoras o adaptaciones del software.
- b. Stella Sandoval presenta los motivos de reclamo, los cuales se encuentran en el documento 1_CCCS_AYUDA_REUNIÓN-SITIO-WEB_31-OCT_2023, que forma parte integral del presente informe. Se precisan las siguientes estadísticas para la vigencia 2022 y primero y segundo trimestres 2023:
- Motivos de reclamo relacionados con la usabilidad del sitio Web
 - Motivos de reclamo referentes a la funcionalidad del sitio Web
 - Motivos de reclamo relacionados con la fiabilidad del sitio Web
 - Motivos de reclamo referentes a la mantenibilidad del sitio Web
- c. De igual manera se hace seguimiento a solicitudes para la solución de las fallas de cada uno de los criterios anteriores (usabilidad, funcionalidad, fiabilidad y mantenibilidad) que se realizaron por parte de los asociados con anterioridad a la presente reunión. Es de anotar que desde el 22 de junio de 2021 el Comité de Calidad y Control Social, en conjunto con Participación Social de Aliansalud EPS, llevan una bitácora de las solicitudes de mejora de la página por parte de los asociados, de los avances y respuestas de Aliansalud a cada petición y del seguimiento a dichos avances por parte del CCCS, la cual se encuentra actualizada a la fecha en el documento 2_CCCS_Seguimiento Sitio Web Reunión 31-oct-2023, que forma parte integral del presente informe.
- d. Stella Sandoval realiza nuevas solicitudes para la mejora de la FIABILIDAD del sitio Web, así:
- SOLICITUD No.40: Toda vez que a partir del 1 de octubre de 2023 se creó una lista corta para la autorización de medicamentos de usuarios POS PURO y una lista larga para la autorización de medicamentos de usuarios POS CRUCE, se solicita especificar en el sitio Web para qué usuarios aplica cuál lista, por cuanto a 28 de octubre de 2023 al dar clic al banner "CONOCE ALCUNAS NOVEDADES EN EL PROCESO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS" se despliega únicamente la lista larga y no se aclara para qué tipo de usuario aplica.
- SOLICITUD No.41: Aclarar en qué eventos los usuarios de POS CRUCE requieren autorizar medicamentos. Por ejemplo, si la fórmula fue emitida por la IPS en la que se está inscrito, así el medicamento aparezca en la nueva lista larga NO hay necesidad de autorización.
- SOLICITUD No.42: Que cuando los medicamentos que requieren autorización a partir del 1 de octubre de 2023 aparezcan en una fórmula con otros medicamentos que NO requieren autorización, las autorizaciones de las medicinas que sí la requieren no soliciten la cuota moderadora.

3. Presentación sobre el sitio Web de Aliansalud EPS

- a. Diego Lozada presenta los ajustes al módulo de Participación Social que mejoran el diseño actual y contienen jerarquías y enlaces a otros sitios. Los asociados anotan que falta incluir el logo de la Asociación.
- b. Se precisan las estadísticas del número de visitas al sitio por vigencia, así:
2020: 1.472.000
2021: 3.078.000
2022: 2.127.000
2023: 1.279.000
- c. En la vigencia 2023:
14.244 visitas a Preguntas Frecuentes
147.241 visitas a la Oficina Virtual
- d. Diego Lozada muestra el ranking de las páginas más visitadas. Autorizaciones está en el séptimo lugar. Se registran 100 visitas mensuales a Participación Social.
- e. Los asociados mencionan que falta incluir la Política de Protección de Datos en el sitio de Participación Social, así como corregir la funcionalidad donde se solicita hacer parte de la Asociación.
- f. Maryluz Parada explica las nuevas funcionalidades del módulo de Autorizaciones.
- g. Margarita Ardila informa que Modelos y Servicios coordina con las demás áreas de Aliansalud lo concerniente al sitio Web de Aliansalud EPS. Es el “dueño” del sitio Web.
- h. Natalia Romero presenta los resultados de la encuesta de satisfacción del sitio Web. Es de anotar que el 8% de los usuarios contesta la encuesta. La oportunidad en la respuesta está entre los motivos de insatisfacción de los usuarios. La meta del NPS se coloca de acuerdo con las calificaciones del año inmediatamente anterior.

4. Preguntas, solicitudes, propuestas e intervenciones en general

El asociado Samuel Martínez realizó las siguientes preguntas:

- a. ¿La EPS realiza auditorías controladas para el sitio Web?
- b. ¿Por qué no cargan los documentos largos?
- c. ¿Por qué no se envió el formato de negación que ordena la Ley?

5. Varios

- a. La Asociación ofrece a Aliansalud su colaboración en las pruebas de usuario de las distintas mejoras que se desarrollen.

IV. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- a. Solucionar las inconsistencias que se presentan entre los estados de la autorización “rechazado” y “tu solicitud ya fue gestionada”.
- b. Suministrar más información para radicación de medicamentos, para no pagar doble cuota moderadora.
- c. Enviar a los asociados la batería de preguntas frecuentes, para su retroalimentación.
- d. Realizar capacitaciones presenciales en las oficinas de atención sobre las funcionalidades del sitio Web.
- e. Implementar la facilidad “Búsqueda” en la Oficina Virtual.
- f. Realizar ajustes para que solo salga la certificación de una persona, no de todo el grupo familiar.
- g. Ajustar la funcionalidad de consulta de autorizaciones para que aparezca el texto de “Observaciones” que escribió el usuario cuando radicó la autorización.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS
COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

- h. Ajustar el software para que en el sitio aparezca explícitamente el estado “Negado” y se adjunte el texto de Ley.
- i. Ajustar la funcionalidad del sitio para que se puedan consultar las autorizaciones de periodos anteriores (implementar opción de consulta).
- j. Impartir capacitación a los usuarios para que diferencien los estados “Negado” de “Rechazado”.
- k. Ajustar el sitio para que aparezca en el banner la información de las oficinas de atención.
- l. Mejorar la presentación de los contenidos de Participación Social – Asociación, respecto a las actas.
- m. Realizar ejercicios de las funcionalidades existentes en línea en las próximas reuniones sobre el sitio Web.

V. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- a. Revisar la batería de preguntas frecuentes, antes de su implementación en el sitio Web.

VI. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA

RESPONSABLES

- a. Señalar la fecha de respuesta al seguimiento realizado por el CCCS y a las nuevas solicitudes

Margarita Ardila

VII. LISTADO DE ASISTENTES

ENTIDADES PARTICIPANTES	ASISTENTES
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS	Stella Sandoval Myriam Torres Carlos Arce Maura Campos Samuel Martínez Carlos Alberto García Carlos Ernesto González
ALIANSALUD EPS	Diego Losada – Contenidos y Mercadeo Karen Pimiento – Modelos de Atención Mariluz Parada – jefe Gestión de Autorizaciones Andrea Artunduaga – coordinadora Oficina Calle 125 Karen Pimiento – subgerente Modelos de Atención Paola Baquero – coordinadora Plaza Central Natalia Romero – Servicio del NPS Julián Murillo - Diana Zapata - Margarita Ardila – Profesional Participación Social y Atención al Usuario Angie Ovalle - Analista de Participación Social

Preparó el acta: Stella Sandoval R.

REUNIÓN II SEMESTRE MEDICARTE CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD
COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

MESA DE TRABAJO No.008

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:

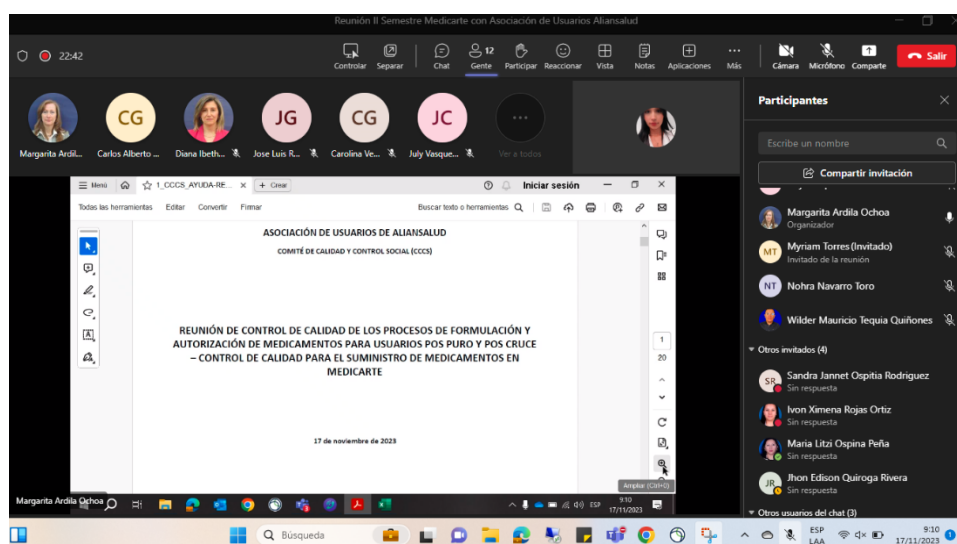
No.	TEMA	RESPONSABLE
1	Introducción	Margarita Ardila - Stella Sandoval
2	<u>Presentación del Comité de Calidad y Control Social</u> A. Motivos de insatisfacción relacionados con la formulación de medicamentos para usuarios POS PURO y POS CRUCE B. Motivos de insatisfacción con los servicios de autorización 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

REUNIÓN II SEMESTRE MEDICARTE CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD
COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

4	<u>Presentación de Medicare</u> 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.	Funcionarios de Medicare
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

REUNIÓN II SEMESTRE MEDICARTE CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD
COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

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
234	831	636

- 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
COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

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%
TOTAL INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA		1781	98%
OTRAS CAUSALES (INCONF. SERVICIO FARMACIA, COBRO INJUSTIFICADO INST. POS, INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS)		34	2%
TOTAL GENERAL		1815	100%



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
COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

- 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.

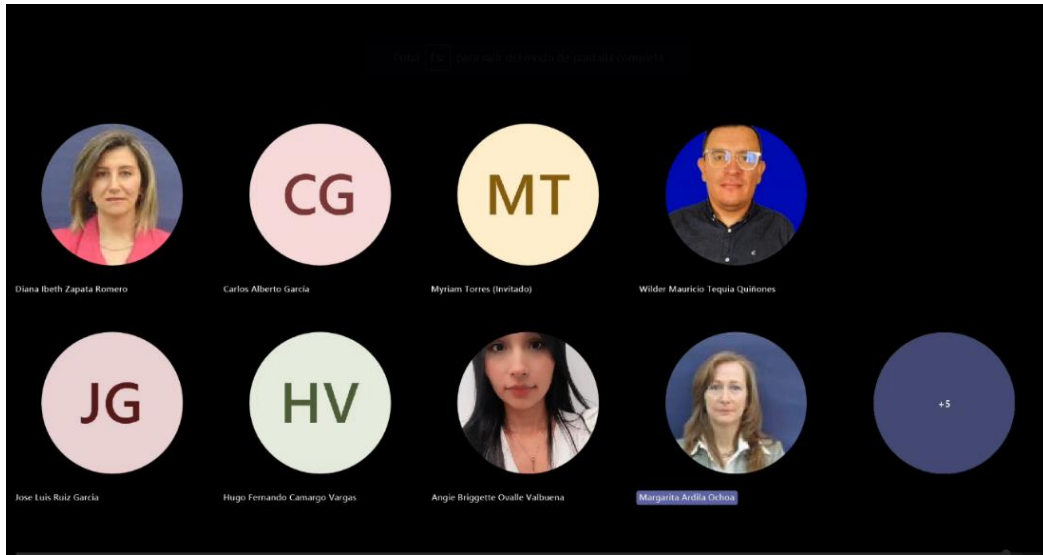
Por su parte, Hugo Camargo Médico de Gestión Mipres, menciona que, si bien hay una prescripción de un ordenamiento de un médico tratante para estas hay una normatividad y hay unas causales de entrega y de no entrega, esto debido a que estos medicamentos tienen que cumplir con las indicaciones para las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

REUNIÓN II SEMESTRE MEDICARTE CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD
COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

se encuentra probado a nivel Colombia, por el Invima, se le notifica para que ellos validen 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, Medicarte 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
COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL

IV. PROXIMA REUNIÓN	
Por definir	
V. DATOS DE LA REUNIÓN	
Asistentes Presencial	Asistentes Virtual
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)	
VI. ACTA ELABORADA POR	
Angie Ovalle – Analista de Participación Social	