



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON
ASOCIACIÓN DE USUARIOS



ACTA No.001 - 2024

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNION	HORA DE INICIO / FIN
25-04-2024	Virtual-Microsoft Teams	09:05 a.m. - 11:00 a.m.

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO

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

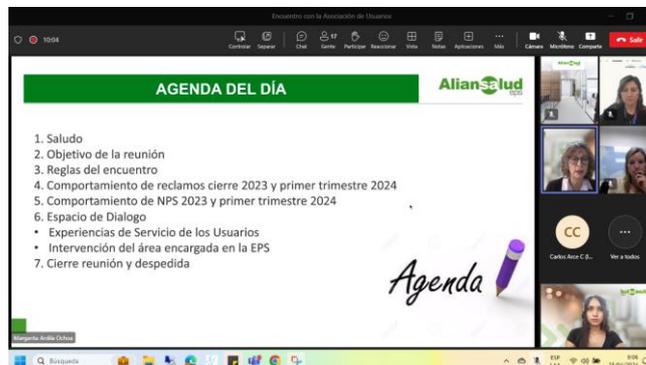
AGENDA DEL DÍA

1. Saludo
2. Objetivo de la reunión
3. Reglas del encuentro
4. Comportamiento de reclamos cierre 2023 y primer trimestre 2024
5. Comportamiento de NPS 2023 y primer trimestre 2024
6. Espacio de Dialogo
 - Experiencias de Servicio de los Usuarios
 - Intervención del área encargada en la EPS
7. Cierre reunión y despedida

II. TEMAS TRATADOS

1. Saludo

Se inicia la reunión con el saludo de Margarita Ardila Profesional de Participación Social, quien lee la agenda que se desarrollará durante el encuentro.





ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



2. Objetivo de la reunión

Aclara cada uno de los puntos e indica que posterior a la presentación de la EPS, se brindará el espacio para conocer las experiencias de los usuarios, para ello con anterioridad se compartió desde el Componente de Participación un cuadro guía para que los asociados pudieran plasmar sus experiencias de servicio y sus sugerencias de mejora.



ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD

Fecha:

Nombre del Asociado:

Experiencias de los Asociados con los servicios prestados por EPS Aliansalud	
Describe la experiencia (Positiva o Negativa)	Sugerencias de mejora

3. Reglas del encuentro

Indica las reglas establecidas para el encuentro, con la finalidad de poder llevarlo a cabo de una manera ordenada, respetuosa y productiva.

REGLAS DEL ENCUENTRO

Para efectos de lograr una reunión productiva con orden y respeto, se proponen las siguientes normas:

- ❖ **Uso de la palabra:** los asistentes que deseen hacer uso de la palabra la pedirán levantando la mano virtual en el aplicativo Teams.
- ❖ **Intervenciones:** al intervenir se hará sobre el tema tratado, en forma clara, respetuosa y moderada; evitando las discusiones y el lenguaje ofensivo.
- ❖ **Interrupciones:** mientras alguien este interviniendo no podrá ser interrumpido se respetará el uso de la palabra, aunque esta no sea compartida.
- ❖ **Los micrófonos y el video** deben permanecer cerrados para favorecer el sonido, la señal y no interrumpir la reunión.

Seguido de esto, la Doctora Ana María Quijano Gerente De Salud, da un mensaje de bienvenida, agradeciendo la participación y puntualidad de cada uno de los asistentes.



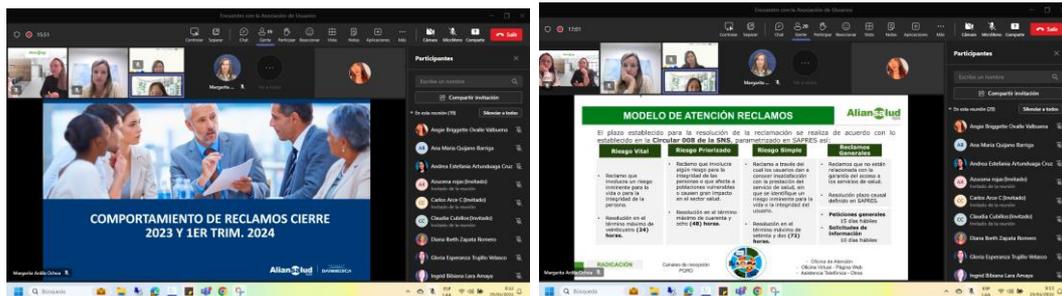
ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Por su parte, el señor Carlos Eugenio Arce Presidente de la Asociación de Usuarios, agradece el compromiso por parte de la EPS con las situaciones que serán expuestas por la Asociación de Usuarios a lo largo del Encuentro y solicita se resuelvan en un tiempo no mayor a 2 meses. Margarita Ardila, aclara que en el espacio se encuentran las diferentes áreas de la EPS con el fin de poder atender y dar respuesta, si llegase a quedar algún caso o solicitud pendiente, se tomará atenta nota y se realizará la verificación correspondiente.

4. Comportamiento de reclamos cierre 2023 y primer trimestre 2024

Maria Del Pilar Ossa Subgerente De Servicio Al Cliente, presenta los tiempos de respuesta de las PQR establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud (SNS) y los cambios que se realizaron para dar cumplimiento dentro de los que se encuentran nuevas contrataciones, reorganización del área de Reclamos y continuidad con el trabajo articulado de todas las áreas de la EPS.



Explica que, durante el año 2023 se presentó un incremento en los reclamos presentados en los meses de agosto, septiembre y octubre, sin embargo, finalizando el año se evidenció una disminución, resalta que la Superintendencia Nacional de Salud pública la tasa de reclamos de todas las EPS y Aliansalud EPS continúa siendo una de las entidades que cuenta una de las tasas más bajas, lo anterior teniendo en cuenta la cantidad de población o usuarios afiliados a la EPS.



- **Causales de PQR año 2023**



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Seguido de esto, indica que frente a las causales de PQR del año 2023 se generaron acciones de mejora desde las diferentes áreas de la EPS facilitando así una disminución en las PQR, acciones enfocadas siempre en brindar una solución para el usuario, una de ellas fue la ampliación de la red de prestadores, buscando poder contar con más alternativas de prestadores para los usuarios.

Refiere que, existen algunas acciones que al implementarlas se reflejan más rápido que otras, ejemplo de ello es la inconformidad en el tiempo de respuesta de las autorizaciones médicas, ya que el volumen de solicitudes se empezó a aumentar y el recurso humano no era suficiente para la cantidad de solicitudes, presentándose así algunos atrasos, en este caso la EPS realizó turnos adicionales, contrataciones, habilitación de horas extras y el trabajo articulado de diferentes áreas, por lo tanto, los resultados se vieron reflejados a corto plazo.

Frente a la causal de reclamos de incapacidades, explica que se presentaron debido a nuevos temas normativos y Aliansalud EPS es muy riguroso con el proceso que la norma exige, por lo tanto, al aplicar los cambios normativos se generó una molestia tanto para empleadores como para los usuarios, sin embargo, la EPS tomó medidas para poder mitigar este tipo de molestias.

En cuanto a la causal de falta de información al usuario, Aliansalud EPS se encuentra constantemente en pro de comunicar e informar a los usuarios por diferentes canales y mecanismos, por medio del trabajo con la Asociación de Usuarios, con las IPS de Atención Primaria, página web, redes sociales y oficinas de atención, viendo así un comportamiento favorable para dicha causal, lo que permitió disminuir la cantidad de reclamos a lo largo de todo el año.



- **Causales PQR I trimestre 2024**

María del Pilar Ossa informa que, en pro de dar una solución al usuario, se han desarrollado acciones y cambios en el área de canales de atención y autorizaciones.



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



5. Comportamiento de NPS 2023 y primer trimestre 2024

- Comportamiento NPS Año 2023

NPS Relacional Aliansalud año 2023

Frente al resultado de NPS para el año 2023 menciona fue favorable, resaltando que la meta planteada era de 27, sin embargo, se logró finalizar el año con un resultado de 36, superando así la meta definida.



NPS Oficina de Atención Plaza Central

Se presentó una disminución, debido a los volúmenes de atención de la oficina en el último trimestre del año 2023, finalizando así con una meta del 32.



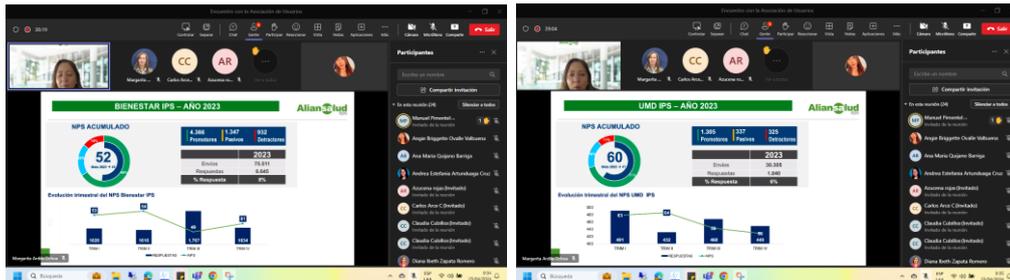
NPS IPS Atención Primaria



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS

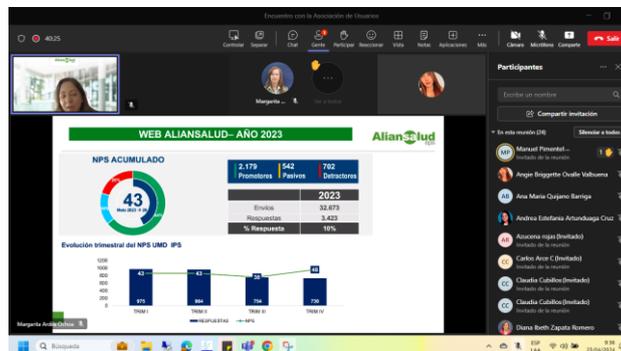


Resalta que con las IPS de Atención Primaria (Bienestar IPS y Unidad Médica y de Diagnóstico) también se genera el registro de NPS, para el año 2023 se logró cumplir la metas.



NPS Página Web Aliansalud

Con el apoyo de la Asociación de Usuarios se realizaron para el año 2023 ejercicios de seguimiento, observación y mejoras, lo que permitió una mejor experiencia para los usuarios, viéndose reflejado en el resultado de NPS, la meta inicial era de 26 y se logró finalizar el año con una meta de 48.



- **Comportamiento NPS I trimestre año 2024**

Finaliza la presentación de la EPS, mencionando que con las medidas que se han venido implementado se planteó una meta de 39 para el año 2024 y en el I trimestre se logró finalizar con un NPS de 37.





ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



6. Espacio de Dialogo

- **Experiencias de Servicio de los Usuarios e Intervención del área encargada en la EPS**

Se brinda el espacio para conocer las experiencias de servicio de los asociados:

Manuel Pimentel, indica no tiene clara la definición de conceptos como NPS.

Maria Del Pilar Ossa, confirma que el NPS Hace referencia a la medición de satisfacción de los usuarios, NPS (Net Promoter Score) mide el grado de recomendabilidad basado en la experiencia a nivel global, (NPS Relacional) mide la percepción de los usuarios con el servicio de la EPS y (NPS Transaccional) mide la percepción de los usuarios con el servicio de las IPS de Atención Primaria, Oficinas de Atención y la página web.



Margarita Ardila confirma que, en días anteriores desde el Componente de Participación Social, se enviaron por medio de correo electrónico los resultados de NPS correspondiente al primer trimestre del 2024 y la aclaración de diferentes siglas o conceptos que el señor Manuel Pimentel no tenía claros, dentro de ellos el NPS.

Carlos Arce informa la encuesta de NPS llega al usuario más de 20 después de la atención y el usuario ya no tiene presente lo que ocurrió durante la atención, así mismo, informa que se debe implementar alguna estrategia adicional, para que todos los usuarios contesten la encuesta y finalmente sugiere que dentro de la encuesta de NPS se contemple la posibilidad de incluir o medir cuanto se demora el usuario para conseguir esa cita a la cual asistió.

Por otro lado, considera necesario el buzón físico en las oficinas de atención, que permita radicar las felicitaciones o reclamos mientras el usuario está en tiempo de espera en la sala de las oficinas.

Finalmente, resalta que se encuentra satisfecho con Aliansalud EPS, considera es una buena entidad y lo que busca la Asociación de Usuarios es aportar para la mejora continua.



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



María del Pilar Ossa, agradece las observaciones e indica que por parte de Aliansalud se toma nota de cada una de las sugerencias, ya que son aportes valiosos para seguir mejorando.

Myriam Susana Torres menciona que ha presentado 3 situaciones:

- La IPS Univerplus le informó el pasado 24 de abril que el procedimiento de Oculoplastia, no es cobertura de la EPS.
- Demora en la entrega de audífonos, cambio de proveedor y reprocesos en la gestión de autorizaciones.
- Inconformidad de la atención recibida en el Call Center

Sandra Rubiano Jefe de autorizaciones, refiere si hay un cambio en cuanto a la normativa de los tiempos de respuesta de las autorizaciones más no en las coberturas, ya que estas se encuentran definidas por el Gobierno Nacional desde inicio de año, por el momento no se tiene conocimiento de cambios en la cobertura del procedimiento de Oculoplastia, refiere se validarán de manera interna los comentarios de la usuaria.

Por su parte, la Dra. Ana María Quijano menciona que entre los especialistas es posible que se tengan diferentes criterios y esto no significa que uno este mal y el otro bien, esto depende de las guías en las que cada uno se base, aclara que ambos especialistas tienen criterios válidos.

Azucena Rojas resalta que su experiencia con Aliansalud EPS ha sido buena y menciona que:

- En Medicarte le indicaron que hay nuevos cambios en el tema de medicamentos psiquiátricos a partir de abril, solicita conocer cuáles son.
- Su médico Psiquiatra le ordenó una crema, que Medicarte no le entregó por indicación INVIMA.
- Dificultad en el agendamiento de cita de Gastroenterología para su hija María Lorena Corredor en la Liga Contra el Cáncer, informa no desea cambiar de prestador.

La Dra. Ana María Quijano, aclara que los cambios que se han venido presentando son de manejo interno y se encuentran enfocados a cumplir con los tiempos establecidos para



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



la emisión de las autorizaciones, resalta que no son cambios que impacten de manera negativa al usuario ya que son de ámbito operativo.

Por su parte, María Litzi Ospina Subgerente de Medicamentos y Mipres, explica que en el ejercicio de la revisión de medicamentos y generación de autorizaciones se debe tener en cuenta lo indicado por el INVIMA, debido a que según estudios algunos medicamentos no están indicados para ciertos síntomas o enfermedades y esto es definido por el INVIMA.

Claudia Cubillos menciona que ha presentado 3 situaciones:

- Sugiere realizar auditoria por parte de la EPS al Hospital San José Infantil y Cirec, por servicios prestados a su hija Daniela Cerina Cubillos.
- Inconsistencia en la emisión de autorización de Junta Interdisciplinaria para su hija.
- Seguimiento a la entrega de ayudas técnicas y ortesis, silla de ruedas para su hija.

La Dra. Ana María Quijano informa desde Aliansalud EPS se realizan diferentes auditorías a los prestadores y este tipo de observaciones y experiencias son de gran ayuda para enfocar las próximas auditorias que se realicen.

Betsy Rueda menciona que:

- La polisomnografía de su hijo Alejandro Herrera, no fue autorizada para la IPS Fundación Neumológica entidad que lo viene atendiendo.
- Demora en la entrega de un insumo para su hijo.
- Dificultad en el agendamiento de cita oftalmología en el prestador Univerplus y propone el cambio de prestador.

Margarita Ardila agradece el compromiso de la Asociación de Usuarios y resalta que la participación en este tipo de espacios permite construir acciones de mejora de manera conjunta.

Finalmente, Diana Zapata Coordinadora de Servicio al Cliente resalta el trabajo de la Asociación de Usuarios, sus aportes y sugerencias y el trabajo que desde el Componente de Participación de Aliansalud EPS se realiza en pro del ejercicio del Derecho a la Participación.

Durante el Encuentro se contó con la participación de áreas de la EPS:

- Gerencia de Salud – Representante Legal Aliansalud
- Subgerencia de Servicio al Cliente
- Subgerencia de Medicamentos y Mipres
- Subgerencia de Modelos de Atención
- Subgerencia de Autorizaciones Médicas
- Prestaciones Económicas - Incapacidades
- Auditoria – Servicios Domiciliarios
- Central de Reclamos (CAR)
- Convenios Médicos
- Participación Social

III.COMPROMISOS



**ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON
ASOCIACIÓN DE USUARIOS**



Publicar en la Página Web Aliansalud contenidos y definiciones de NPS	Servicio al Cliente, Profesional NPS y Mercadeo
Oportunidad del envío de la encuesta de NPS en un tiempo más cercano a la fecha de asistencia de la cita	Servicio al Cliente, Profesional NPS
Medición a través de NPS del tiempo que se demora el agendamiento de la cita a la cual asiste el usuario.	Servicio al Cliente, Profesional NPS
Instalación de Buzón de Sugerencias Físico en Oficinas de Atención	Áreas de Aliansalud EPS
Seguimiento a los casos comentados por los usuarios durante el encuentro.	Áreas de Aliansalud EPS
Continuar acciones de mejora en el proceso de radicación página web	Área de Autorizaciones y Tecnología
IV. ASISTENTES	
Nombre	Rol
Claudia Cubillo	Asociada
Azucena Rojas	Asociada
Miryam Susana torres	Asociada
Betsy Rueda	Asociada
Carlos Eugenio Arce	Asociado
Judith Quintero	Asociado
Jorge Alberto Olano	Asociado
José Ruben García	Usuario
Ana María Quijano	Gerente de salud – Representante Legal Aliansalud
María del Pilar Ossa	Subgerente de Servicio al Cliente
María Litzi Ospina	Subgerente de Medicamentos y Mipres
Karen Pimiento	Subgerente Modelos De Atención
Mireya Rodriguez	Subgerente de Autorizaciones Médicas
Maria Teresa Aranguren	Jefe de Prestaciones Económicas
Andrea Artunduaga	Coordinadora de Oficinas
Maria Fernanda Pulido Martinez	Coordinador De Medicamentos Y Mipres
Sandra Milena Rubiano Lopez	Jefe De Autorizaciones Pos
Ingrid Bibiana Lara	Coordinadora Programas Especiales – Servicio Domiciliario
Maria Alejandra Parra	Gestor De Quejas Y Reclamos
Diana Zapata	Coordinadora De Servicio Al Cliente
Maria Alejandra Parra Colmenares	Gestor de Quejas y Reclamos
Gloria Esperanza Trujillo Velasco	Coordinadora CAR
Mary Luz Parada	Jefe de Gestión Autorizaciones
Sandra Jannet Ospitia	Jefe de Servicios Ambulatorios - Convenios
Margarita Ardila	Profesional de Participación Social
Angie Ovalle	Analista de Participación Social



**ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON
ASOCIACIÓN DE USUARIOS**



ACTA ELABORADA POR	Angie Ovalle – Analista de Participación Social
ACTA REVISADA POR	Carlos Arce – Presidente de la Asociación de Usuarios