



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON
ASOCIACIÓN DE USUARIOS



ACTA No.002 - 2024

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNION	HORA DE INICIO / FIN
24-10-2024	Virtual-Microsoft Teams	09:00 a.m. - 11:30 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 diálogo sobre los comentarios que se presenten frente a dichos resultados y conocer las experiencias de servicio de los usuarios.

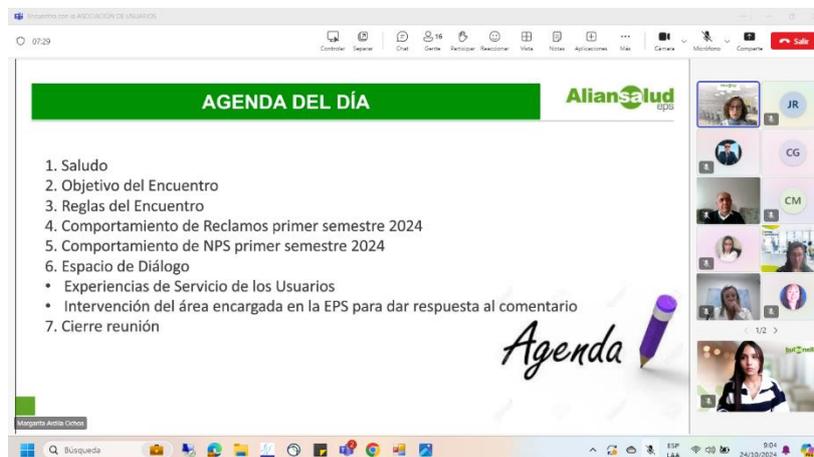
AGENDA DEL DÍA

1. Saludo
2. Objetivo de la reunión
3. Reglas del encuentro
4. Comportamiento de reclamos primer semestre 2024
5. Comportamiento de NPS primer semestre 2024
6. Espacio de Diálogo
 - Experiencias de servicio de los usuarios
 - Intervención del área encargada en la EPS para dar respuesta al comentario
7. Cierre reunión

II. TEMAS TRATADOS

1. Saludo

Se inicia la reunión con el saludo de Margarita Ardila Profesional de Participación Social, quien presenta las áreas de la EPS e integrantes de la Asociación de Usuarios que se encuentran presentes y lee la agenda que se desarrollará durante el encuentro.





ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



2. Objetivo de la reunión

Explica el objetivo del Encuentro.

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 diálogo sobre los comentarios que se presenten frente a dichos resultados y conocer las experiencias de servicio de los usuarios.

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.



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



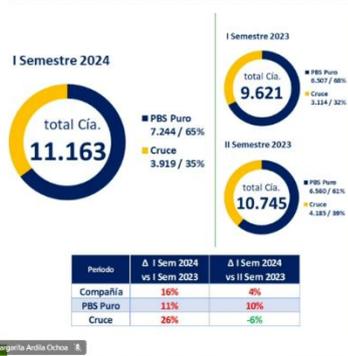
Seguido de esto, la Doctora Ana María Quijano, Gerente De Salud da un mensaje de bienvenida, resalta que el encuentro es un espacio provechoso y enriquecedor, agradece la participación de cada uno de los asistentes.

4. Comportamiento de reclamos primer semestre 2024

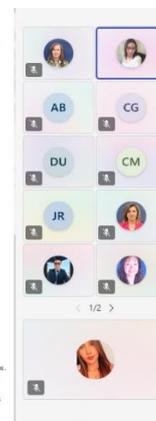
Maria Alejandra Parra, Gestora de Quejas y Reclamos presenta los tiempos de respuesta de las PQR establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud (SNS). Explica el modelo de atención de los reclamos, hace referencia a la circular externa 202315100000010-5 DE 2023 y explica que es el tiempo de respuesta de riesgo vital, riesgo priorizado, riesgo simple y reclamos generales y así mismo recuerda los canales de recepción con los que cuenta Aliansalud EPS.

Explica que, durante el primer semestre 2024 se recibieron 11.163 inconformidades siendo el 65% de usuarios pos puro y el 35% de usuarios cruce, en comparación del primer semestre 2023 se evidencia un aumento del 16%.

Reclamos Aliansalud EPS I. Semestre 2.024



Comportamiento radicación mensual I. Semestre 2.024



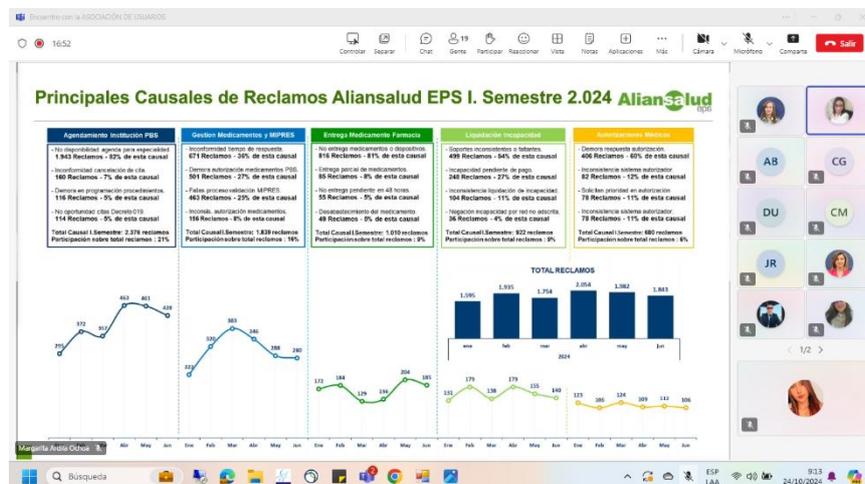


ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



• Causales de PQR primer semestre 2024

Seguido de esto presenta las 5 principales causales durante el I semestre 2024, mencionando que existe variación de los diferentes reclamos que se presentaron.



5. Comportamiento de NPS primer semestre 2024

Yeny Bibiana Bernal, Profesional de NPS explica la importancia de conocer los resultados de la medición de la experiencia que se realiza a través del NPS y les recuerda a los asistentes como es el manejo de la metodología que utiliza Aliansalud, la cual se lleva a cabo por medio del envío de encuestas a los usuarios a través del correo electrónico.

Tipos de encuestas:

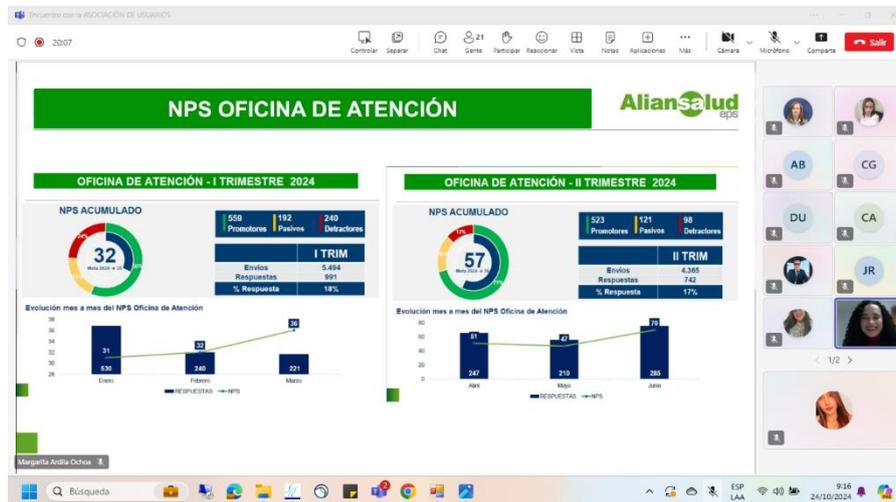
1. **Encuesta Relacional**, enfocada a conocer la experiencia en general de los servicios de Aliansalud con una escala de 0 a 10.
2. **Encuesta Transaccional**, enfocadas en la atención específica que ha tenido el usuario en las oficinas de atención, en las IPS o por medio de la página web.

• NPS Oficinas de Atención I y II trimestre 2024

Menciona que, se ha mejorado la experiencia del usuario en las oficinas de atención superando los indicadores y las metas propuestas, con una tasa de respuesta de las encuestas del 17%.

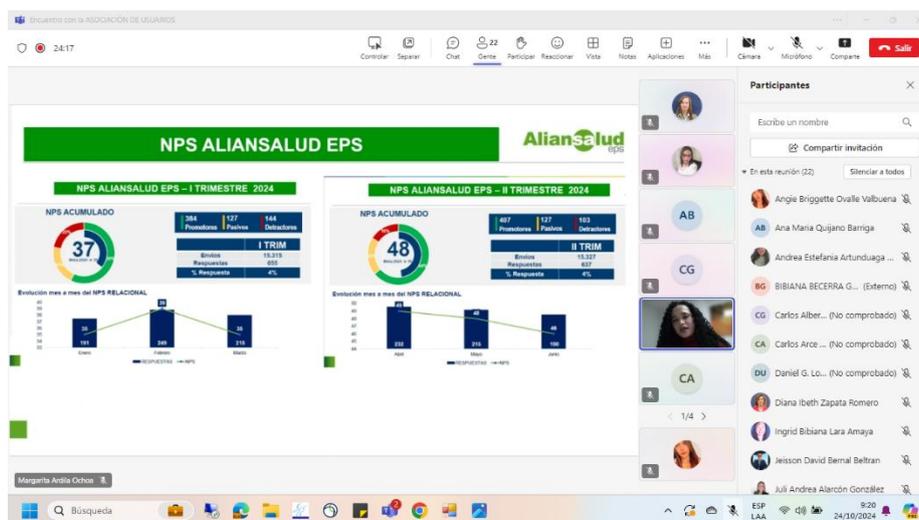


ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



- **NPS Aliansalud EPS General**

Aliansalud EPS a nivel general tiene una meta de NPS para el año 2024 de 39, para el I y II Trimestre tiene una tasa de respuesta de las encuestas del 4%, siendo abril el mes con mejor calificación con un NPS de 49.





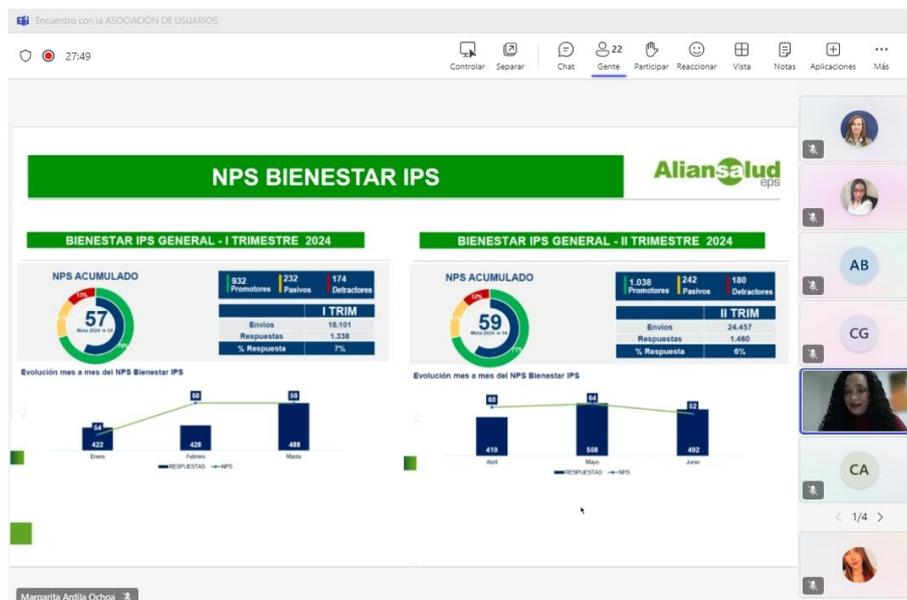
ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



- **NPS IPS Bienestar**

Explica que, teniendo en cuenta una de las observaciones realizada por la Asociación de Usuarios en otros espacios, relacionada con conocer de manera detallada la medición de NPS de IPS Bienestar Chapinero y Bienestar Colina por separado y no a nivel general, se comenzó a realizar la medición de esta manera.

IPS Bienestar tiene una meta de NPS para el año 2024 del 57, la cual se ha venido superando, terminando el I trimestre con un NPS de 57 y el II trimestre con un NPS de 59.



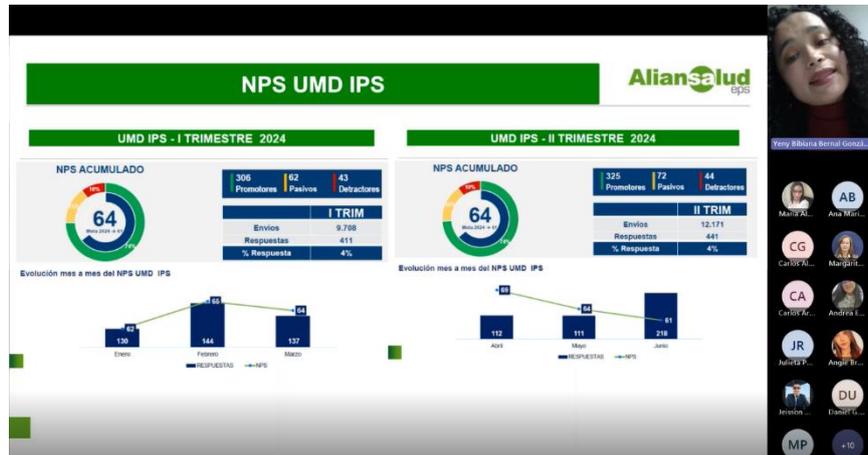
- **NPS IPS Unidad Médica y de Diagnóstico**

Así mismo, IPS Unidad Médica y de Diagnóstico para el año 2024 tiene una meta de NPS de 61, la cual se ha superado, obteniendo para I y II trimestre un NPS de 64, menciona que, lo anterior da cuenta de la conformidad de los usuarios con la atención en la IPS. Explica que, se trabaja constantemente en fortalecer la amabilidad, humanización y la calidad en la atención para que los usuarios puedan tener una mejor experiencia. La IPS tiene una tasa de respuesta de las encuestas del 4%.

Informa que, teniendo en cuenta otra de las observaciones realizadas por la Asociación de Usuarios sobre el envío de la encuesta, que no era enviada con una fecha cercana a la atención, se acordó internamente con las IPS para que estos envíos se realicen de manera quincenal, buscando que sea más fácil para el usuario recordar y tener clara su experiencia.

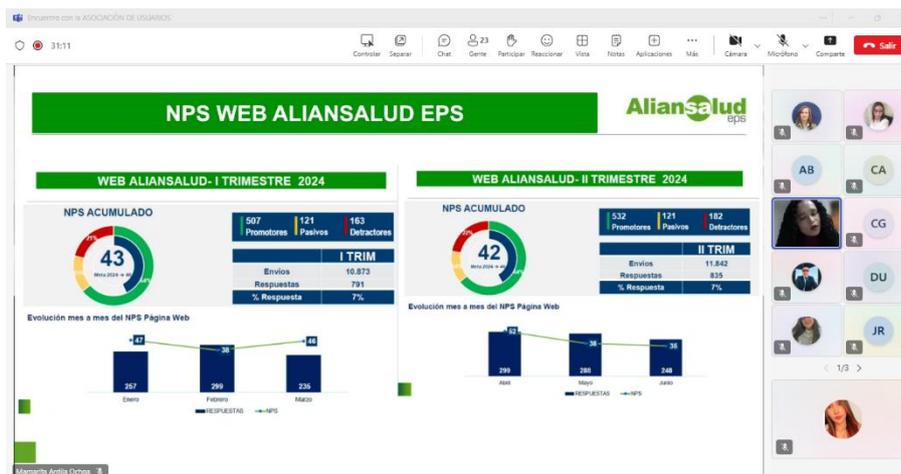


ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



- **NPS Página Web**

Se realiza una medición enfocada en los usuarios que hacen uso del canal virtual para solicitud de autorizaciones o temas administrativos, con una meta para el año 2024 de un NPS de 46, la cual no se ha superado, durante el I trimestre se obtuvo un NPS de 43 y para el II trimestre un NPS de 42, con una tasa de respuesta de las encuestas del 7%. Aclara que, se trabaja constantemente para que la experiencia del usuario en la página web mejore.



Termina su presentación explicando que el NPS es un indicador que se socializa cada mes con las diferentes áreas y las IPS, es un insumo al que cada día se le pone más



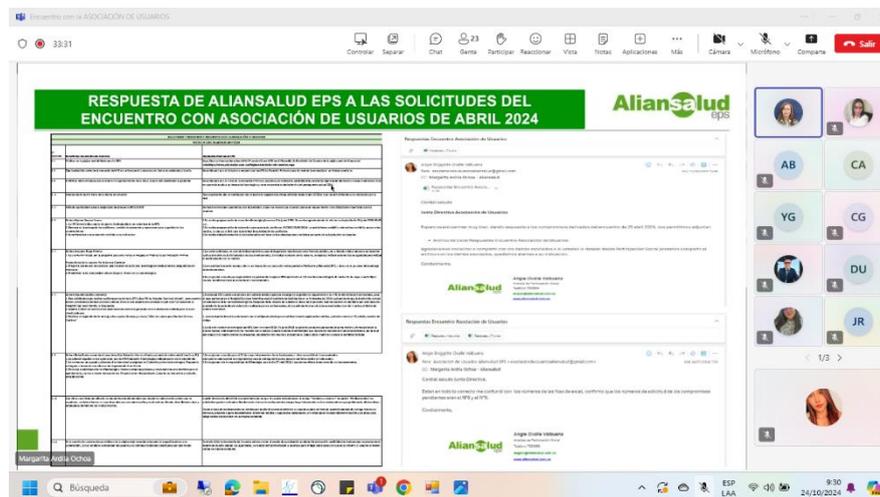
ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



esfuerzo para conocer las experiencias de los usuarios y de esta manera implementar las acciones de mejora que son necesarias.

6. Espacio de Diálogo

Margarita Ardila, menciona que del Encuentro entre la Asociación de Usuarios y Aliansalud EPS realizado el 24 abril 2024 quedaron unos compromisos de los cuales se emitió respuesta por medio de correo electrónico a la Junta Directiva de la Asociación para la socialización con los demás asociados el 12 junio 2024 y una ampliación de un caso pendiente el 24 julio 2024. Seguido de esto, da la palabra al señor Carlos Arce, Presidente de la Asociación de Usuarios.



- **Experiencias de Servicio de los Usuarios**

El señor Carlos Arce agradece el espacio y realiza las siguientes observaciones y sugerencias:

- Importante tener en cuenta el tema de usuarios cruce con Colmédica y con Aliansalud, han recibido quejas con los pacientes cruce que tienen temas cardiacos ya que van a solicitar los medicamentos y los remiten a médico general para luego ser remitidos al cardiólogo, puesto que hay desconocimiento del programada de crónicos por parte de los usuarios cruce. Sugiere hacer una socialización para que tomen los servicios de este programa.

Dra. Ana María Quijano, Gerente de Salud, indica está de acuerdo con la observación y reafirma que los usuarios deben hacer uso de los programas que tiene la EPS, actualmente se está trabajando en un proceso de separación sin afectar al usuario para que los servicios de Colmédica no estén relacionados con los de Aliansalud. Resalta que



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



los pacientes independientemente si cuentan con medicina prepagada o no, deben conocer el programa.



- Carlos Arce pregunta a partir de qué porcentaje se contacta al usuario para que amplíe el motivo de la calificación de NPS.

Yeny Bernal, explica que cuando el usuario contesta la encuesta de NPS relacional con una calificación entre 0 y 6 en la cual se encuentran clasificados los detractores, un analista contacta al usuario y amplía la información para conocer de primera mano el motivo. En cuanto a las encuestas de las IPS no se realiza este mismo proceso, en este caso se cuenta con unos tableros de manera automatizada y se remite a las IPS con la información relevante para que implementen las acciones necesarias.

Carlos Arce sugiere, analizar la posibilidad de ampliar el rango de 0 a 7 ya que estos usuarios tampoco están conformes con el servicio, refiere hace poco calificó con un puntaje bajo y lo contactaron y esto le pareció muy bueno.

Diana Zapata, Coordinadora de Servicio al Cliente complementa indicando que a nivel interno se realiza seguimiento mensualmente con las IPS y se busca permanentemente oportunidades de mejora, es un indicador por el cual se trabaja constantemente, buscando prestar un servicio de la mejor manera, no solo por cumplir con estándares sino para brindar la calidad que merecen los usuarios.

- Carlos Arce, indica que el cliente incognito es importante en este proceso, refiere por medio del chat de IPS Bienestar ofrecen agenda de Medicina General a 10 días.

Diana Zapata, explica que el cliente incognito se implementa por medio de llamadas para conocer la oportunidad de citas en las IPS para consultas de Ginecología, Medicina General, Pediatría y adicional se realizan visitas a las IPS y farmacias. Toma nota de la observación para realizar la revisión.



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



- Indica que contactarse con el Hospital San Ignacio y Univer Plus es complicado, lleva más de 10 días y no hay un canal efectivo, no es fácil asignar la cita médica, solicita validar si es posible tener un chat para los usuarios.

Dra. Ana María Quijano, explica que se ha trabajado con el Hospital San Ignacio en la priorización de especialidades como ortopedia y otras subespecialidades de cirugía y desde el prestador han sido receptivos en la priorización, toma nota de la observación del señor Carlos para validarlo.

- En autorizaciones informa que al radicar en página le registra "fecha programada de respuesta 25/09/2024 y fecha solicitud 22/10/2024", las fechas no son reales. Adicional, no se está dejando registrado en la página web el motivo de la anulación de la radicación.

Sandra Milena Rubiano, Jefe de Autorizaciones explica que la visualización del motivo de anulación en página web fue retirada por una solicitud previamente realizada por la Asociación de Usuarios, sin embargo, validará en que proceso se encuentra esta nueva solicitud de visualización.

Margarita Ardila complementa, aclarando que la anterior Junta Directiva de la Asociación de Usuarios solicito no solo el retiro de esta visualización, sino la implementación de los demás estados que actualmente se tienen en la página, explica ya se ha venido trabajando en la programación nuevamente.

El señor Ricardo Riveros:

- Agradece la invitación al espacio y menciona que el servicio del prestador Hospital San Ignacio es pésimo, los tiempos de agendamiento son largos y se vencen las autorizaciones, ha estado pidiendo cita, llamando inclusive más de 4 veces al día, pero aun así no logra contactarse, ni siquiera encuentra solución por la página web del prestador.

Dra. Ana Maria Quijano, refiere se ha venido haciendo seguimiento al prestador, sin embargo, se toman en cuenta estas nuevas observaciones para reforzar.

Dr. Pedro Emilio Moreno, Subgerente de Auditoria Médica menciona que desde Aliansalud EPS se hace reunión de seguimiento trimestral con el Hospital San Ignacio y se presenta allí el comportamiento de toda la gestión, de los servicios y las evidencias que se encuentran en temas de consultas, atenciones hospitalarias, cirugías programadas, urgencias, volumen de quejas, entre otros y la EPS ha sido reiterativo en cuanto a la solicitud de apertura de agenda para los usuarios. Dentro de las reuniones participa el Jefe de Servicios Ambulatorios quien ha mencionado que, si bien hay agendas abiertas, también el porcentaje de inasistencia ha venido creciendo a nivel general de todas las aseguradoras. Toma nota de las observaciones realizadas por los usuarios para presentarlo en los siguientes seguimientos.

El señor Daniel Lobo Guerrero:

- Manifiesta inconformidad ya que su esposa quien es una paciente que tiene cuidado paliativo por clinica del dolor y es vista por medicina prepagada, le prescriben medicamentos controlados y al asignar la cita por medicina general



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



en la IPS para validación de tratamiento le informan solo pueden ordenar por 1 mes y cada mes debe pedir cita para el ordenamiento de los demás meses. Adicional a ello, indica se presentan inconvenientes en la oficina de atención Calle 125, no hay buena atención del personal, no hay un jefe encargado con el que se pueda hablar o solucionar.

Andrea Artunduaga, Subgerente Encargada de Medicamentos, solicita al señor Daniel para que pueda compartir a través del Componente de Participación Social los datos de la usuaria para poder realizar la verificación correspondiente y evidenciar si es un error o poder orientar de manera correcta al usuario.

Diana Zapata, aclara que dentro del proceso se tiene en cuenta si el usuario por su patología de acuerdo con lo estipulado por normatividad no debe generar pagos de cuotas moderadoras, sin embargo, puede presentarse algún inconveniente y el validar este caso permitirá evidenciar y tomar acciones de mejora.

El señor Carlos García:

- Manifiesta que hay errores en las autorizaciones no solo en la oportunidad de respuesta sino en la elaboración y al entregarla a Medicate se la rechazan, por ejemplo, la autorización para el medicamento Clobetazol quedo con unos miligramos diferentes a los indicados en la orden médica, al presentarla en la farmacia le informaron que estaba mal autorizado debía volver con su médico tratante o que dejara la autorización y ellos la corregían y se la entregaban en 8 días, esto ocurrió el día 23/10/2024 en Medicate Chapinero. De igual forma, menciona que ha recibido la misma autorización con distintas fechas de vencimiento, generando confusión al usuario y las autorizaciones automáticas no le han llegado, lo que conlleva al usuario a radicar mes a mes.

Por otro lado, menciona hace 6 meses le dieron autorización para consulta de Gastroenterología para el prestador Liga Contra el cáncer y a la fecha no han conseguido agenda.

Le autorizaron un procedimiento para Clínica Shaio y el insumo de aplicación se lo autorizaron para Medicate y en ninguno de los dos prestadores pudo hacer la aplicación, se acercó en 5 ocasiones a la oficina por la misma situación, la última vez que se acercó se comunicaron internamente y le brindaron solución. Sugiere validar los procesos para mitigar estos inconvenientes.

En la Fundación Neumológica y Clínica Shaio no entregan ningún documento en físico, esto indicando que es por la política de cero papel, pero informa no es así ya que el usuario si o si debe imprimir, al intentar radicar las autorizaciones y adjuntar la histórica clínica, ordenes médicas, los laboratorios por ser archivos pesados no pueden realizar la radicación, todo esto traslada una carga administrativa al usuario.

En el laboratorio clínico de Bienestar no están cargando todos los resultados de exámenes médicos de ferritina y hemoglobina glicosilada en la página web, le informaron que esto sucede ya que los exámenes los procesan en la ciudad de Barranquilla por lo que se demora más el cargue en la plataforma.



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON
ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Debido a fallas en la comunicación durante el encuentro, Margarita Ardila le sugiere al señor Carlos que al finalizar el espacio se contactará con él para poder recibir de manera clara las observaciones y validar posteriormente.

Señora Bibiana Becerra:

- Madre de usuaria en condición de discapacidad, tiene autorización para resonancia magnética y espectroscopia en el Hospital San Ignacio la cual fue programada pero un día antes le cancelaron la cita indicándole que se debe hacer mantenimiento al equipo, hasta la fecha no le han programado nuevamente dilatando la oportunidad tanto del examen como de las demás citas con especialistas las cuales ha tenido que cancelar porque debe presentar los resultados. La opción que le brindan en el hospital es que hable con la EPS para cambio de prestador. Refiere se acercó nuevamente al área de radiología, hablo con otros usuarios a quienes, si les dan opción de agendamiento por ser de Nueva Eps, al preguntar a un funcionario y confirmarle que es una usuaria de Aliansalud, le indican que se debe esperar al mantenimiento del equipo. Solicita se ponga sobre la mesa este caso.

Por otro lado, en Medicarte hacen entrega parcial de medicamentos e informan que el resto lo entregarán después en 5 días, lo que no sucede. El usuario debe estar comunicándose y luego de varios días es cuando el usuario se entera que el medicamento está desabastecido. Solicita se cuente con una articulación entre la EPS y Medicarte ya que el único afectado es el usuario, con entrega a medias, sin medicamento y dilatación en los tratamientos.

La usuaria por su condición de discapacidad debe hacer sus traslados a citas médicas en ambulancia, el proveedor asignado es Global Life, el servicio lo prestan con vehículos que presentan fallas mecánicas, realizan maniobras mecánicas con el usuario al interior de la ambulancia y esto presenta un riesgo para la usuaria.

Dr. Pedro Emilio Moreno, solicita autorización a la usuaria para tener sus datos y de esta manera llevar como referente en una mesa de trabajo en cada uno de los comités que se realiza con los prestadores, y de esta manera se pueda buscar una solución, siendo este un caso trazador que permita realizar un plan de acción y de mejora.

Así mismo, menciona que desde Auditoría se hacen visitas programadas con el objetivo de verificar que se esté cumpliendo con lo que indica la norma, refiere toma nota de los tres casos mencionados por la sra. Bibiana.

Sandra Rubiano, indica que desde la central de referencia ya se había realizado una reunión con el prestador Global Life y se habían pactado unos compromisos, sin embargo, con estas observaciones darán alcance y seguimiento al prestador, agradece a la usuaria por dar a conocer estas experiencias ya que permiten hacer la validación correspondiente.

Se acuerda dentro del espacio que la usuaria consolidará toda la información y la enviará por medio del correo electrónico a la Profesional de Participación Social Margarita Ardila.



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON
ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Señor Samuel Martinez:

- Refiere ha presentado inconvenientes con el prestador Medicarte, esto debido a que le informan que su hija al ser usuaria cruce debe hacer procesos adicionales y que luego de las 06:00 p.m., o los días sábados o domingos no se le pueden entregar medicamentos, adicional a ello debe esperar 4 horas para que finalmente le soliciten autorizaciones adicionales que no se requieren. Refiere esto le ha sucedido en Medicarte Calle 93. Usuario manifiesta tiene el radicado pendiente N°220-3457398.

Andrea Artunduaga, solicita al Componente de Participación Social los datos de la usuaria para validar y brindar una solución al usuario o poder orientarlo de manera correcta.

Señora Betsy Rueda:

- Pregunta si se presentó algún cambio en la norma donde especifique que el médico tratante ya no puede ordenar por más de seis meses. Felicita a la EPS y reconoce la buena labor tanto de la EPS como del Componente de Participación Social, indica siempre ha recibido acompañamiento y solución.

Dra. Julieta Montero, Médico Gestión Mipres explica que el tiempo máximo por el cual el médico tratante puede hacer una prescripción es por seis meses, sin embargo, cuando un usuario cuenta con una fórmula por un año, no se hace devolución, se genera autorización por seis meses y posteriormente cuando ya se cumple este tiempo de tratamiento, el usuario tiene nueva valoración con su médico tratante, quien definirá si es pertinente la continuidad del tratamiento.

Señor Daniel Lobo Guerrero:

- Sugiere explicar a los usuarios los términos y procesos que maneja Aliansalud como por ejemplo cruce, autorizaciones automáticas, número de entregas (1 de 2). Así mismo, refiere que la página web no es amigable, no saben que medicamento en específico está radicado, no se indica el motivo por el cual se anula un radicado. Sugiere implementar un manual educativo para los usuarios.

Señora Judith Quintero:

- Indica asistió al Hospital Federico Lleras ya que no pudo agendar una cita con el Hospital Nacional, allí le ordenaron unos medicamentos y exámenes y al asistir a la cita con el médico general de la IPS, el profesional le explicó que eran ordenes de red no adscrita a la EPS por lo tanto, le entregaría orden para ser valorada por la especialidad de Dermatología y de allí se determinaría el tratamiento, ya que no se realiza transcripción de órdenes. La usuaria le solicita la historia clínica de la consulta, pero el profesional le informa debe solicitarla al salir de la consulta en atención al usuario, pero al salir ya el horario de atención había terminado, refiere que no hubo humanización por parte del médico tratante. Finalmente



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON
ASOCIACIÓN DE USUARIOS



menciona que desea saber si las ordenes entregadas en Liga Contra el Cáncer requieren de autorización por parte de su IPS o si puede tomar los exámenes.

Angie Ovalle, Analista de Participación Social solicita pueda compartir por medio de correo electrónico las ordenes médicas para validar si en efecto requieren algún tipo de autorización o poder orientarla para la toma de los exámenes. Resalta la importancia del buen trato y humanización en cada uno de los servicios y atenciones que reciben los usuarios.

Señor Diego Silva:

- Indica que conoce la existencia de acciones afirmativas en las poblaciones especiales, por ejemplo, usuarios oncológicos o en manejo de dolor y de acuerdo con ello se hace una identificación y un trato diferencial, pero desconoce los beneficios de las personas en ese trato diferencial, como por ejemplo, tiempos de entrega de medicamentos con alguna prioridad. Pregunta, que porcentaje de la población de la EPS se encuentra en estos grupos poblacionales.

Por otro lado, pregunta si para el prestador Medicarte se ha gestionado evaluación alguna, que resultados existen y si se ha pensado a corto plazo continuar con esa contratación, ya que evidencia alto grado de quejas. Así mismo, qué acciones ha realizado Aliansalud frente a las PQR del prestador, hasta que fecha va el contrato que se tiene actualmente con este prestador y si los indicadores y demás información se tienen en cuenta para los procesos de licitación.

Andrea Artunduaga, explica que el área de Convenios Médicos realiza periódicamente seguimiento al prestador frente a las PQR, los indicadores y oportunidades de mejora que se tienen establecidas.

Omar Lancheros, Profesional de Convenios Médicos, explica que la contratación del prestador se realiza mediante licitación y toma nota de las inquietudes del usuario para brindar respuesta posteriormente.

Mireya Rodriguez, Subgerente de Autorizaciones Médicas, complementa indicando que las licitaciones son periódicas y para algunos servicios son cada dos o tres años, dentro de los criterios que se manejan en las licitaciones si se encuentran los indicadores de servicio, de PQR, entre otros y esto se tiene en cuenta dentro de la puntuación que deben tener los postulantes y finalmente se elige el prestador que cumpla con los estándares que se manejan.

Margarita Ardila, explica que se han desarrollado diferentes espacios con la Asociación de Usuarios y las diferentes áreas de la EPS, uno de estos se realizó el pasado 03 octubre 2024 entre el área de Convenios, Auditoria y la Asociación y es importante que este tipo de preguntas o solicitudes se canalicen en dichos espacios, ya que en este momento no se cuenta con el porcentaje o datos solicitados por el señor Diego. Sin embargo, serán analizados y enviados posteriormente.

Dra. Ingrid Mora, Medico de Evaluación y Seguimiento, explica que desde el área de Salud Administrada se lleva a cabo un proceso de caracterización poblacional, que por norma se hace con una periodicidad anual y que permite identificar cuál es ese perfil epidemiológico de la población afiliada. Derivado de ello Aliansalud EPS cuenta con la



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS



distribución por grupos de edades, por momento de curso de vida, distribución por sexo, por enfoque poblacional y diferencial, cuenta también con la identificación de grupos de riesgo; el epidemiólogo del área hace una identificación específicamente de estos grupos, a los cuales se les realiza un seguimiento acorde a las Rutas de Grupo de Riesgo, ya sea la ruta de riesgo cardiovascular y metabólico o la ruta de riesgo de cáncer, así mismo, cada uno de estos grupos ingresa a una cohorte y a un seguimiento específico por cada uno de los médicos de evaluación y seguimiento del área.

Informa queda como compromiso compartir posteriormente el número específico de ese porcentaje de la población que está en la ruta de grupo de riesgo cardiovascular, de cáncer y demás.

Adicionalmente, estos pacientes por ejemplo oncológicos en el modelo de atención se encuentran distribuidos de acuerdo con cada uno de los cánceres que presentan y de esta manera se remiten a la ruta de grupo de riesgo, acorde a los prestadores que están encargados de realizar las actividades de estas rutas.

El señor Samuel Martínez:

- Pregunta por medio del chat: ¿hay alguna priorización de atención para estos usuarios?

Dra. Julieth Mora, indica que en estos casos sí hay un tema de autorización integral, específicamente para los usuarios con cáncer, el área Autorizaciones cuentan con un modelo de autorización integral para todo el tema de las atenciones oncológicas, los pacientes con condiciones crónicas que están en la ruta cardio cerebro vasculares y metabólicas se encuentran también dentro de un prestador integral que en este caso es Bienestar que maneja todo el tema de la prestación de los usuarios en condiciones crónicas.

El señor Samuel Martínez:

- Pregunta por medio del chat: ¿Cómo se hace para incluir un paciente?

Mireya Rodríguez, indica que por ejemplo el paciente oncológico no se tiene que incluir en ningún lado, si se evidencia que el paciente se encuentra en un proceso de quimioterapia o radioterapia, desde Aliansalud EPS se realiza la identificación del paciente oncológico, y en este caso de oncología las autorizaciones se generan de acuerdo con la norma en un tiempo de respuesta diferente.

Dra. Ingrid Mora complementa indicando que se incluye al paciente en la cohorte de riesgo cuando se identifica el diagnóstico. En Aliansalud EPS se cuenta con un grupo de profesionales que se encargan de hacer esa búsqueda o recibir las fuentes de información de cada uno de estos diagnósticos y se van alimentando las cohortes.

El señor Samuel Martínez:

- Pregunta por medio del chat: ¿Hay marcación para enfermedades huérfanas?



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON
ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Dra. Julieta Montero confirma que para enfermedades huérfanas se cuenta con identificación de condición especial en el sistema.

El señor Samuel Martínez:

- Pregunta por medio del chat: ¿El registro de SIVIGILA es automático?

Dra. Ingrid Mora, informa que el SIVIGILA es un sistema de vigilancia epidemiológica que recibe la información de los prestadores que hacen la notificación, no es automático el registro, el profesional de la salud identifica las patologías o eventos que deben ser notificadas de forma obligatoria. Quien notifica diligencia la ficha de notificación y realiza el cargue correspondiente y posteriormente Aliansalud EPS como asegurador realiza una descarga de todos los eventos que se cargan allí y realiza un seguimiento semanal de todos los casos notificados.

Señora Claudia Cubillos:

- Menciona que, si la EPS Aliansalud cuenta distintos convenios y el usuario tiene derecho a la libre escogencia del prestador que requiere para un servicio, en este caso para consulta por ortopedia de columna, porque no se le permite al usuario escoger el prestador. Indica que radicó la solicitud para la consulta con el Instituto Roosevelt ya que allí a su hija le han realizado 2 cirugías de columna previamente, pero la EPS le autorizó para el prestador Hospital San Ignacio.

Mireya Rodríguez, explica que es posible escoger dentro de la red con la que se tiene contratada la consulta en la EPS, aclara que no toda la red tiene contratados todos los servicios, en ese caso se debe validar si con el prestador Roosevelt se tiene contratada la consulta de ortopedia de columna o si fue este el motivo por el cual le autorizaron para otro prestador. Se toman los datos de la usuaria para realizar la verificación correspondiente.

Dr. Pedro Emilio, solicita se le compartan los datos y documento de la usuaria para hacer la validación y revisión del caso.

No se presentan más comentarios, se da por finalizado el encuentro siendo las 11:30 a.m.

III. COMPROMISOS

Validación cliente oculto al chat de agendamiento de citas de la IPS Bienestar.	Coordinación de Servicio al Cliente
Seguimiento de las inconformidades de agendamiento de citas del prestador San Ignacio	Auditoría, Convenios Médicos
Envío de porcentaje de afiliados en las poblaciones especiales.	Salud Administrada



**ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON
ASOCIACIÓN DE USUARIOS**



Envío de información sobre la contratación del prestador Medicarte.	Convenios Médicos
Consolidación y envío de información y soportes de los casos comentados al correo de la profesional de Participación Social.	Asociados: Bibiana Becerra Claudia Cubillos Carlos García Daniel Lobo Guerrero Ricardo Riveros Judith Quintero
Seguimiento y respuesta a los casos comentados por los usuarios durante el encuentro	Áreas de la EPS
IV. ASISTENTES	
Nombre	Rol
Claudia Cubillos	Asociada
Maura Campos	Asociada
Miryam Torres	Asociada
Betsy Rueda	Asociada
Bibiana Becerra	Asociada
Judith Quintero	Asociada
Ligia Monterrosa	Asociada
Marley Pastrán	Asociada
Carlos Eugenio Arce	Asociado
Samuel Martínez	Asociado
Carlos García	Asociado
Daniel Lobo-Guerrero	Asociado
Manuel Pimentel	Asociado
Ricardo Riveros	Asociado
José Mogollón	Asociado
Diego Silva	Asociado
Ana María Quijano	Gerente de salud – Representante Legal Aliansalud
Pedro Emilio Moreno	Subgerente de Auditoría Médica
Andrea Artunduaga	Subgerente Encargada de Medicamentos
Mireya Rodríguez	Subgerente de Autorizaciones Médicas
Sandra Milena Rubiano	Jefe De Autorizaciones Pos
Julieta Patricia Montero	Médico Gestión Mipres
Jeisson David Bernal	Coordinador Encargado de Oficina
Juli Alarcón González	Coordinador Canales Presenciales
Ingrid Bibiana Lara	Coordinadora Programas Especiales – Servicio Domiciliario
Omar Lancheros	Profesional de Convenios Médicos
Diana Zapata	Coordinadora de Servicio Al Cliente



ENCUENTRO ALIANSALUD EPS CON
ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Yeny Bernal	Profesional de NPS
Maria Alejandra Parra	Gestor de Quejas y Reclamos
Margarita Ardila	Profesional de Participación Social
Angie Ovalle	Analista de Participación Social
ACTA ELABORADA POR	Angie Ovalle – Analista de Participación Social
ACTA REVISADA POR	Carlos Arce – Presidente de la Asociación de Usuarios