

ACTA REUNIÓN No.005

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO / FIN
12-06-2024	Virtual-Microsoft Teams	11:00 a.m. - 12:00 a.m.

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO

Establecer un espacio de conversación entre la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios y la Dra. Ana María Quijano Representante Legal y Gerente de Salud de Aliansalud EPS.

AGENDA DEL DÍA

1. Saludo inicial
2. Comentarios de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Saludo Inicial

Angie Ovalle Analista de Participación Social inicia la reunión con el saludo a los asistentes, menciona que como respuesta al plan de trabajo de la Junta Directiva de la Asociación se programó el espacio para conversar con la Dra. Ana María Quijano Representante Legal y Gerente de Salud de Aliansalud EPS.

2. Observaciones de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios

Durante el espacio se realizaron los siguientes comentarios:

1. El señor carlos Arce menciona requieren mayor celeridad y un canal directo para los casos comentados por la Asociación de Usuarios.

Frente a esto, Angie Ovalle resalta que desde el Componente de Participación Social se ha continuado con el acompañamiento a la Asociación, se reciben los casos reportados y se radican, esto de acuerdo con el proceso establecido por la compañía, sin embargo, en los casos en que se requiere dar una prioridad, también se escalan con las áreas encargadas.

2. La señora Claudia Cubillos menciona que no ha recibido el insumo de silla de ruedas para su hija, refiere que desde el prestador Cirec le indicaron que por temas de pagos pendientes de Aliansalud EPS al prestador, no es posible hacer entrega ni programar la cita de Junta Médica.

Angie Ovalle explica que el caso actualmente se encuentra en seguimiento, se tenía programada cita de Junta Médica para el día 04 de junio 2024 la cual fue

cancelada por los motivos ya informados por la señora Claudia, se continuará con el seguimiento y apoyo para la entrega del insumo.

3. La señora Maura Campos indica que no es claro a que tienen derecho los usuarios con paquetes domiciliarios, oxígeno y de transporte, refiere que dentro de las auditorias se debe validar que se cumpla con la entrega de todo.

La Dra. Ana Maria Quijano explica que Aliansalud EPS realiza auditorías a muestreo a los prestadores y de igual forma toma como sugerencia las observaciones de la sra. Maura para tener en cuenta en futuras auditorias.

4. La señora Maura Campos refiere que Aliansalud EPS es cumplida con sus pagos a los prestadores, por lo tanto, se debería dar prioridad para los usuarios en agendamiento de citas, ya que se cuenta con buen comportamiento en pagos.

La Dra. Ana María Quijano, refiere los prestadores si tienen en cuenta el buen comportamiento de pagos por parte de la EPS, sin embargo, se toma como sugerencia para reforzar el tema de la priorización con los prestadores y así mejorar en la oportunidad en temas de baja complejidad.

5. El señor Carlos Arce sugiere que la cita de control que tienen los usuarios cada 6 o 7 meses se debería programar el mismo día que sale de su control.

La Dra. Ana Maria Quijano refiere lo sugerirá al prestador, sin embargo, resalta que la inasistencia de los usuarios es un factor que influye en el agendamiento de citas de control con especialistas, así mismo menciona desde la EPS se continua en la medición y seguimiento de oportunidad por parte de los prestadores y finaliza explicando que hay especialidades y subespecialidades que pueden llegar a ser complejas a la hora del agendamiento, esto por tema de falta de especialistas en el país.

Así mismo indica que desde Aliansalud se trabaja fuertemente en el agendamiento y en los casos reportados por la Asociación y demás PQR recibidas, lográndose el cambio de prestador para la atención en un tiempo más cercano, pero en muchos casos, es el usuario quien no acepta el cambio de prestador.

6. El señor Carlos Arce sugiere que Aliansalud EPS debería hacer un back de usuarios que tiene pendientes citas con el prestador San Ignacio, para conocer motivos y tomar medidas de mejora

Frente a esto, la Dra. Ana Maria explica que, si se cuentan con los datos e indicadores, por ejemplo, en el prestador San Ignacio se cuenta con un indicador y se sabe que especialidades no cumple con la promesa de servicio, así mismo conocen los pacientes que cumplen o no las citas médicas.

7. El señor Carlos Arce, sugiere hacer seguimiento y retroalimentación a los usuarios que no asisten a las citas médicas.

Por su parte, la Dra. Ana Maria Quijano informa esta opción ya se abordó con el prestador San Ignacio para que el usuario pueda tener diferentes canales de comunicación para cancelar las citas con anterioridad.

8. El señor Carlos Arce pregunta, para las consultas prioritarias cuál es la política de las IPS, sugiere que se implemente un tipo de valoración o que alguna enfermera pueda revisar al usuario, esto con el fin de no esperar 3 o 4 horas en sala.

La Dra. Ana Maria Quijano, refiere validará el manejo de las consultas prioritarias de las IPS de Atención Básica para conocer si es posible.

9. La señora Claudia Cubillos menciona que la IPS UMD los sábados cuenta con disponibilidad de agendamiento en la mañana.

Respecto a esto, la Dra. Ana Maria Quijano menciona que por directriz deben contar con un médico durante toda la jornada para cita prioritaria, sin embargo, validará ese indicador.

10. El señor Carlos Arce pregunta si la EPS y las IPS deben cumplir con un determinado número de charlas o capacitaciones para pacientes crónicos y mantenimiento de la salud, si es así informar a la Asociación que tantas charlas se exigen y cuál es el requisito y los parámetros que debe cumplir la persona a cargo de cada capacitación o charla.

La Dra. Ana María Quijano explica que dependiendo del tema se valida que profesional de salud lo debe abordar, sin embargo, tomará nota y validará para brindar una respuesta más detallada.

Angie Ovalle complementa informando que las capacitaciones programadas por la EPS se realizan por parte de un profesional de la salud (médico o enfermera de Salud Administrada), aclara que hay charlas que se han realizado con apoyo de la sra. Betsy Rueda integrante del Comité de Salud de la Asociación de Usuarios, en el marco del Plan Nacional de Infección Respiratoria Aguda dentro del componente de Movilización Social.

Por su parte, Diana Zapata explica que estas charlas se basan en la experiencia del usuario y no como profesional de la salud, ya que el Ministerio de Salud busca desde la movilización social apoyar a la comunidad para acercarse y transmitir los mensajes de IRA para la misma comunidad. Sugiere se pueda programar otro espacio con el Comité de Salud de la Asociación junto con el Componente de Participación Social de la EPS para abordar el tema.

11. El señor Carlos Arce menciona que, frente al tema de autorizaciones en algunos casos:

- No se informa al usuario el motivo ni cuando se anula la autorización

- Se radica y posteriormente se evidencia con otra fecha el radicado
- Radicación mes a mes para los pacientes con órdenes de crónicos, ordenes postfechadas
- Por correo no se informa que ya fue autorizado
- El usuario no queda con soporte de lo que ya fue autorizado

Finalmente, resalta la importancia de la nueva implementación por parte de la EPS donde se radica solicitud para medicamentos y de una vez se informa en la página web el número de radicado y fecha de respuesta.

La Dra. Ana María refiere se está trabajando contantemente para mejorar y reforzar los canales virtuales, toma como sugerencia las observaciones del señor Carlos.

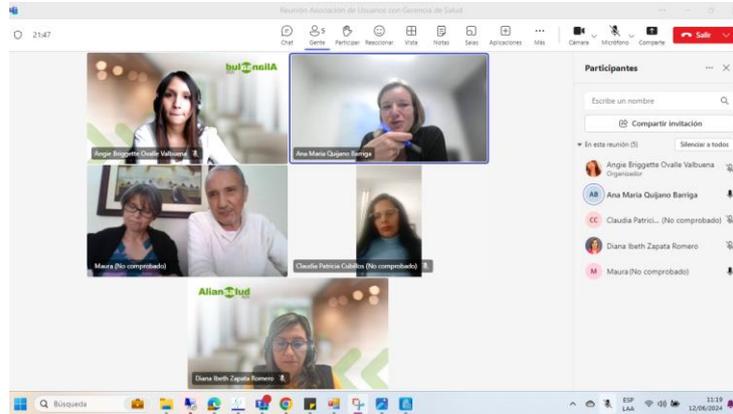
12. El señor Carlos Arce menciona se han presentado casos donde desde atención al usuario en oficina se le informa al usuario que determinada solicitud esta errada, pero el usuario lleva ya varios meses radicando y reclamando con la misma orden médica.

La Dra. Ana Maria Quijano explica que hay medicamentos de marca comercial y marca genérica y es importante conocer el motivo porque el cual el profesional esta ordenando una marca en especifico y esto anteriormente no se regulaba.

La señora Maura Campos, indica que este cambio no se socializó con los usuarios por lo que se presentan las molestias, sugiere utilizar el boletín mensual para dar a conocer el formato Foream.

Frente a esto, la Dra. Ana Maria Quijano aclara que se socializó con los médicos y se continúa trabajando para educar al formulador y de esta manera mitigar las devoluciones, toma como sugerencias las observaciones de la señora Maura.

13. El señor Carlos Arce menciona que falta coordinación entre los funcionarios o áreas ya que el usuario radica una solicitud de autorización, luego le dan respuesta de que esta rechazada porque está mal formulado, el usuario cambia la orden y vuelven a radicar y contestan desde Aliansalud que nuevamente está mal formulado, pero hacia 4 días ya les habían emitido la autorización. Por lo tanto, no ven coordinación en la información brindada a los usuarios.



No se presentan más observaciones ni comentarios, se da por finalizada la reunión siendo las 12:05 p.m.

III.COMPROMISOS

Las observaciones presentadas por la Asociación en este espacio se complementarán con las solicitudes realizadas en espacios anteriores a las diferentes áreas, las cuales se encuentran en gestión.

Aliansalud EPS

IV.ASISTENTES

Maura Campos
Claudia Cubillos
Carlos Arce

Junta Directiva de la Asociación de Usuarios

Ana María Quijano
Diana Zapata
Angie Ovalle

Representante Legal-Gerente de Salud
Coordinadora de Servicio al Cliente
Analista de Participación Social

VI.ACTA ELABORADA POR

Angie Ovalle – Analista de Participación Social