

ACTA REUNIÓN No.015

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO / FIN
03-10-2024	Virtual-Microsoft Teams	11:00 a.m. - 12:00 p.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 las áreas de Convenios y Auditoría de Aliansalud EPS.		
AGENDA DEL DÍA <ol style="list-style-type: none">1. Saludo inicial2. Comentarios de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios		
II. ASUNTOS TRATADOS		
1. Saludo Inicial Margarita Ardila Profesional de Participación Social inicia la reunión con el saludo y presentación de los asistentes. Menciona que como respuesta a la solicitud de la Junta Directiva de la Asociación se programó el presente espacio con las áreas de Convenios y Auditoría de Aliansalud EPS para abordar temas o situaciones de servicio evidenciadas en algunas IPS. Se da la palabra a señor Carlos Arce en su calidad de Presidente de la Asociación de Usuarios.		
2. Comentarios de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios <ol style="list-style-type: none">1. El señor Carlos Arce menciona que han evidenciado que cuando se le autoriza un servicio a algún usuario, la persona no sabe a qué tiene derecho dentro de ese servicio puesto que no conoce que tiene contratado la EPS, por ejemplo, hospitalización en casa, programa de oxígeno, transporte, terapias. Adicional comenta que, no han visto que se realice auditoria por intermedio de los usuarios, la Asociación nunca ha recibido alguna encuesta para calificar el servicio de los prestadores externos como Forja, para que a voz del usuario la EPS conozca si el prestador ha cumplido con lo ordenado o autorizado, sugiere que Aliansalud tenga como soporte dentro de sus auditorías la experiencia de los usuarios. Andrea del Pilar Rojas, menciona que las coberturas a las que el usuario tiene derecho se encuentran incluidas en el Plan de Beneficios en Salud y de acuerdo con esto el área de autorizaciones realiza la validación del servicio correspondiente verificando que se dé cumplimiento de acuerdo con lo establecido por normatividad. Así mismo, menciona que el tema de contratación es más amplio, se tienen en cuenta varios aspectos como los códigos cups, los requerimientos puntuales como pediátricos, de manejo especial, entre otros.		

Perla Alvarez, explica que Aliansalud cuenta con procesos de auditoría con los cuales se busca garantizar la calidad para el usuario, aclara que por el volumen y cantidad no es tan sencillo hacer la validación usuario por usuario, sin embargo, todas las sugerencias que realiza la Asociación son importantes y se tendrán en cuenta.

2. El señor Carlos Arce refiere que ha visto de manera positiva las llamadas que realizan desde la EPS a los usuarios para preguntarle y conocer como es el servicio, como lo atendieron.

Por su parte, el Dr. Pedro Emilio Moreno, resalta que los comentarios que realizan desde la Asociación y en general todos los usuarios nutren cada uno de los procesos que se realizan en la EPS, además son insumo que permiten mejorar día a día. Explica que en Aliansalud se cuentan con distintos tipos de seguimiento y auditoría, se verifica la oportunidad en la prestación, los aspectos de seguridad frente a que no haya eventos adversos, en la gestión de autorizaciones y en la satisfacción de los usuarios donde principalmente conocer el sentir de los pacientes es necesario. Menciona que, al ser bastantes usuarios el hacer seguimiento uno a uno resulta complejo, sin embargo, se implementaron llamadas a los usuarios que se encuentran en el programa de oxígeno, así mismo, en el servicio de hospitalización domiciliaria una enfermera se acerca al domicilio y hace el seguimiento correspondiente, y a partir de estos procesos se obtiene información que permite realizar la alineación y tomar acciones de mejora.

Finaliza mencionando que, se continuará trabajando para robustecer la auditoria y los seguimientos para de esta manera garantizar que al usuario se le brinde lo que realmente necesita y a quien ya no lo requiere, poder realizarle la recolección de equipos, esto con el fin de tener un equilibrio en el servicio.

3. Dra. Bibiana Lara complementa explicando que el área lleva más de 12 años con el manejo de pacientes con atención domiciliaria y un año con la implementación del programa de oxígenos, se realiza auditoria enfocada en el prestador, paciente y riesgos incluyendo verificación de habilitación de servicios ofertados. En cuanto al talento humano, las IPS realizan capacitación y recapacitación al personal según necesidades de cada paciente.

Así mismo, se ha generado priorización y seguimiento de casos que ingresan por medio de la Asociación de Usuarios, PQR, Call Center, manejando un modelo donde se tiene en cuenta el entorno como la seguridad, el estado actual del paciente, la experiencia del usuario y con base en esto se realiza la articulación con todas las áreas pertinentes.

Resalta la labor y articulación que realiza el área de autorizaciones y de auditoria para poder brindar respuestas oportunas y servicios de calidad para los usuarios, esta labor se realiza diariamente con el fin de mantener la oferta de servicios completos a los usuarios. Frente a la integralidad de servicios, se trata de que sea en un mismo prestador, sin embargo, cuando no hay disponibilidad se debe buscar otro prestador con la finalidad de brindar el servicio al usuario, se procura hacer un puente entre los prestadores y tratantes para que el paciente reciba el mejor servicio.

Frente al programa de oxígenos durante la fase de implementación se realizó la caracterización, es así que se cuenta con el número exacto de pacientes, y en este momento se está llevando a cabo con los pacientes que egresan de hospitalización aguda un seguimiento para verificar hasta que momento requieren el equipo de oxígeno por medio de llamadas, revisión de antecedentes de historia clínica, así mismo en articulación con el área de autorizaciones se ha realizado un acompañamiento por medio de llamada a pacientes crónicos.

4. La señora Maura Campos, manifiesta que para los servicios de terapias el prestador Forja solo cuenta con un terapeuta y esto afecta el servicio, ya que al momento de presentarse alguna renuncia o incapacidad se interrumpen los servicios al usuario, sugiere solicitar a los prestadores contar con por lo menos 2 terapeutas en el área.

Frente a esto la Dra. Bibiana explica que, si hay ciertas zonas que son de difícil acceso, pero se cuenta con varios prestadores con el fin de poder cubrir todas las zonas, para ello se tiene en cuenta que el prestador tenga suficiencia para prestar los servicios, sin embargo, existen factores como la ubicación que pueden dificultar en algunas ocasiones el servicio y frente a esto la EPS busca alternativas de solución. Adicionalmente en cuanto a terapia ocupacional y lenguaje es un recurso humano de difícil disponibilidad dada su especificidad en servicio lo cual también se ha contemplado con los diferentes prestadores contratados. Se toma nota del proveedor que menciona la señora Maura para realizar la verificación correspondiente.

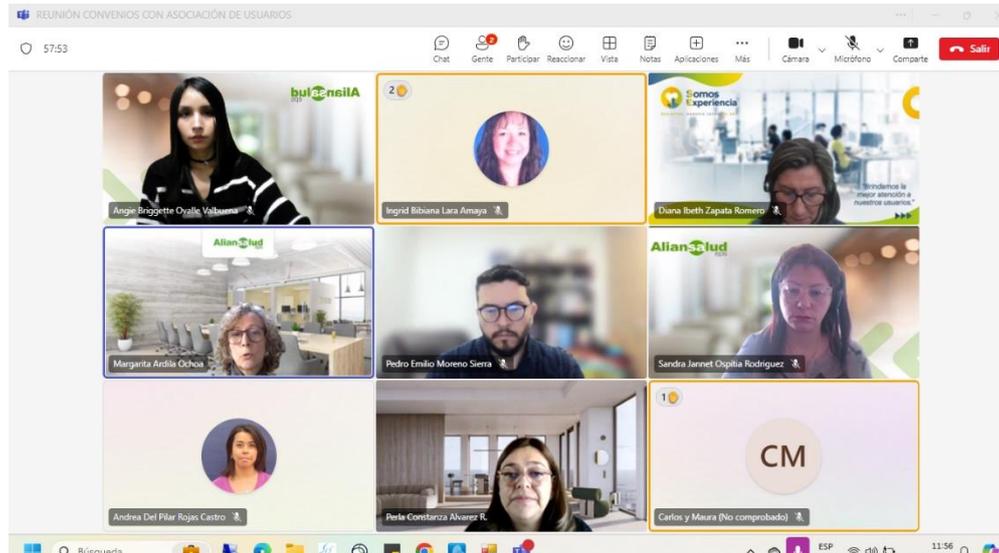
Perla Alvarez manifiesta que se trabaja en conjunto con las demás áreas de la compañía para poder resolver las dificultades que se van identificando y estas situaciones puntuales permiten que se pueda tomar acciones de mejora para cubrir la necesidad del usuario y mejorar el servicio para todos los usuarios en general.

Margarita Ardila menciona que a través de Participación Social todos los casos y aspectos que comentan desde la Asociación de Usuarios se trasladan internamente a cada una de las áreas, se revisa y se da manejo, reitera el apoyo y disposición que se tiene siempre desde la EPS, adicional menciona que por medio de las PQR también se identifican casos, aspectos y temas a tratar, lo que permite también hacer seguimiento, gestión y plan de mejoramiento para la calidad del servicio en general de todos los usuarios. Diana Zapata complementa indicando que, frente a cada caso reportado, se realiza la gestión correspondiente y se brinda la respuesta directamente al usuario.

5. Carlos Arce pregunta si por el buen comportamiento en pagos de Aliansalud EPS a los diferentes prestadores, es posible tener priorización en el agendamiento de consultas, por ejemplo, con el Hospital San Ignacio.

Perla Alvarez, explica que el agendamiento de citas es un aspecto en el que se trabaja permanentemente con los prestadores, quienes manejan un grupo de aseguradores con unos volúmenes alto de usuarios, y posterior a la pandemia se ha evidenciado un alto volumen de solicitud de servicios, lo que ha conllevado a una demanda más alta del servicio por consulta externa y lo derivado de ello. El prestador maneja para Aliansalud treinta y dos mil consultas al año, lo que representa dos mil doscientas consultas externas al mes y el índice de quejas no

supera el 0,3%, entiende que se pueden presentar dificultades, pero se trabaja diariamente por garantizar la oportunidad, implementando todo lo que se ha mencionado a lo largo de la reunión. Finaliza aclarando que las instituciones deben trabajar para garantizar la misma oportunidad para todos los aseguradores.



No se presentan más observaciones ni comentarios, se da por finalizada la reunión siendo las 12:10 p.m.

III.COMPROMISOS

Revisar con el proveedor la prestación de las terapias del señor Guillermo Campos.	Aliansalud EPS
------------------------------------------------------------------------------------	----------------

IV.ASISTENTES

<p>Carlos Arce – Presidente Junta Directiva Asociación de Usuarios Maura Campos – Presidente Suplente Junta Directiva Asociación de Usuarios</p> <p>Pedro Emilio Moreno - Subgerente de Auditoria Médica Ingrid Bibiana Lara - Coordinadora Programas Especiales Perla Constanza Alvarez - Subgerente de Convenios Médicos Andrea del Pilar Rojas - Jefe de Convenios Médicos Sandra Janeth Ospitia - Jefe de Servicios Ambulatorios Diana Zapata - Coordinadora de Servicio al Cliente Margarita Ardila - Profesional de Participación Social Angie Ovalle - Analista de Participación Social</p>

VI.ACTA ELABORADA POR

Angie Ovalle – Analista de Participación Social
