

**Acta N° 4**

<b>Fecha:</b> 30 de abril 2025	<b>Modalidad Mixta</b> Calle 63 A 28-75 Sala Esmeralda Zafiro - Piso 4 Virtual Microsoft Teams	<b>Hora:</b> 09:00 a.m. a 11:24 a.m.
-----------------------------------	---	---

**I. OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA**

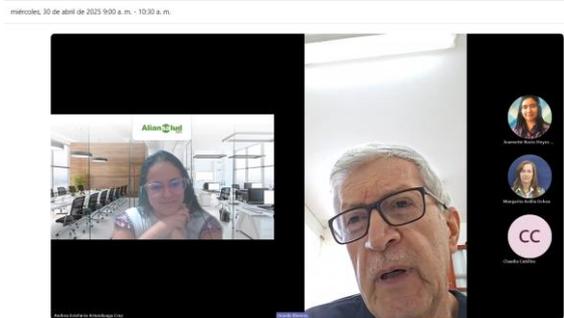
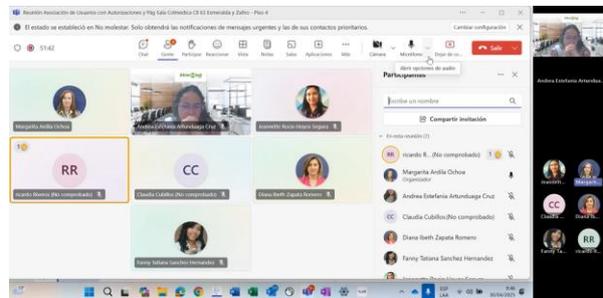
**Objetivo**  
Monitorear y hacer seguimiento a los cambios y mejoras del proceso de Autorizaciones

**Agenda**

1. Presentación de Aliansalud EPS resumen de los desarrollos realizados en la página web para radicar e imprimir los servicios autorizados (Abril /2024 última reunión) y presentación de nuevos desarrollos.
2. Intervención y presentación de la Junta Directiva Asociación de Usuarios.

**II. TEMAS ABORDADOS**

Se inicia reunión con la presentación de los asistentes presenciales y virtuales nombre y cargo. Se adjunta planilla de asistencia.



1. Mary Luz Parada y Tatiana Sanchez presentan el resumen de los desarrollos realizados en la página web para radicar e imprimir los servicios autorizados (abril

/2024 última reunión). Importante resaltar que los desarrollos se derivan de las propuestas presentadas por la asociación durante las sesiones anteriores. Estos desarrollos ya se encuentran en producción, es decir que ya son visibles en la página web de Aliansalud EPS.



### Detalle de Servicios Autorizados

Consulta de Autorizaciones

Nº Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Programada	Nº Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735661		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A	En Proceso		
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735621		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A	En Proceso		
	30/04/2023	30/04/2023	823-1730215		INSUMOS Y COMPLEMENTOS	AIR LIQUIDE COLOMBIA SAS	En Proceso		
	05/04/2023	03/04/2023	823-1712649		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A	Autorizado	<a href="#">Ver Servicios</a>	
	05/04/2023	03/04/2023	823-1712758		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A	Autorizado	<a href="#">Ver Servicios</a>	
	05/04/2023	15/03/2023	229-109366		INSUMOS Y COMPLEMENTOS	AIR LIQUIDE COLOMBIA SAS	Autorizado	<a href="#">Ver Servicios</a>	
	08/03/2023	09/03/2023	835-1200239		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A	Autorizado	<a href="#">Ver Servicios</a>	

Información propiedad de Aliansalud. No distribuya o reproduzca sin previa autorización de Aliansalud. INFORMACIÓN INTERNA.

## Detalle de Servicios Autorizados

Consulta de Autorizaciones

N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735661				En Proceso		
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735621				En Proceso		
	30/04/2023	30/04/2023	823-1730215				En Proceso		
	05/04/2023	03/04/2023	823-1712649				Autorizado	Ver Servicios	
	05/04/2023	03/04/2023	823-1712758				Autorizado	Ver Servicios	
	05/04/2023	15/03/2023	229-169366				Autorizado	Ver Servicios	
	08/03/2023	09/03/2023	835-1200239				Autorizado	Ver Servicios	

## Detalle de Servicios Autorizados

Consulta de Autorizaciones

N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735661		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735621		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		
	30/04/2023	30/04/2023	823-1730215		INSUMOS Y COMPLEMENTOS	AIR LIQUIDE COLOMBIA SAS	En Proceso		
	05/04/2023	03/04/2023	823-1712649		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	Ver Servicios	
	05/04/2023	03/04/2023	823-1712758		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	Ver Servicios	
	05/04/2023	15/03/2023	229-169366		INSUMOS Y COMPLEMENTOS	AIR LIQUIDE COLOMBIA SAS	Autorizado	Ver Servicios	
	08/03/2023	09/03/2023	835-1200239		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	Ver Servicios	

## Detalle de Servicios Autorizados

Consulta de Autorizaciones

N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735661				En Proceso		
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735621				En Proceso		
	30/04/2023	30/04/2023	823-1730215				En Proceso		
	05/04/2023	03/04/2023	823-1712649				Autorizado	Ver Servicios	
	05/04/2023	03/04/2023	823-1712758				Autorizado	Ver Servicios	
	05/04/2023	15/03/2023	229-169366				Autorizado	Ver Servicios	
	08/03/2023	09/03/2023	835-1200239				Autorizado	Ver Servicios	



### Autorización en Proceso e Impresión de la Autorización

### Autorización en Proceso

N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
	04/05/2023	05/06/2023	823-1735661		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735621		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		
	30/04/2023	30/04/2023	823-1730215		INSUMOS Y COMPLEMENTOS	AIR LIQUIDE COLOMBIA SAS	En Proceso		
	05/04/2023	03/04/2023	823-1712649		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	Ver Servicios	



### Solicitud Finalizada

### Solicitud Finalizada

Consulta de Autorizaciones

Nº Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Revisada Programada	Nº Autorización	Beneficiario	Servicio	Proveedor	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
202305281032233655	28/05/2023				Apreciado Usuario, Tu autorización fue emitida previamente con el consecutivo 338-12345, puedes descargarla mediante la opción consulta de autorizaciones del portal Aliansalud		Rechazado		
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735621		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A	En Proceso		



### Correo de la radicación

- Desde febrero del 2023, se hace envío de nueva plantilla de correo con información de la solicitud, número de autorización y fecha de respuesta.





### Anular solicitud radicada por error

Consulta de Autorizaciones

Nº Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Nº Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados	Anular	Imprimir
202305291001157477	29/05/2023	En Proceso	0	[Redacted]			En Proceso		Anular	
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735621	[Redacted]	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso			
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735661	[Redacted]	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso			

### Anular solicitud radicada por error

Nº Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Nº Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados	Anular	Imprimir
202305291001157477	29/05/2023	En Proceso	0	[Redacted]		HUSI	En Proceso		Anular	

Consulta de Autorizaciones

Nº Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Nº Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados	Anular	Imprimir
202305291001157477	29/05/2023	En Proceso	0	[Redacted]		HUSI	En Proceso		Anular	
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735621	[Redacted]	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso			
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735661	[Redacted]	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso			
	30/04/2023	30/04/2023	823-1730215	[Redacted]	Uso de Lentes de Contacto	AIR LIQUIDE COLOMBIA SAS	En Proceso			
	05/04/2023	05/04/2023	823-1712758	[Redacted]	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	ver servicios		

## Anular solicitud radicada por error

Consulta de Autorizaciones

Nº Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Nº Autorización	Beneficiario	Servicio	Proveedor	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735621		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		
	04/05/2023	05/05/2023	823-1735661		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		
	30/04/2023	30/04/2023	823-1730215		INSUMOS Y COMPLEMENTOS	AIR LIQUIDE COLOMBIA SAS	En Proceso		


Información propiedad de Aliansalud. No distribuya o reproduzca sin previa autorización de Aliansalud. INFORMACIÓN INTERNA.


Se realizaron durante la presentación las siguientes intervenciones de los asistentes:

José Antonio Contreras, manifiesta su inquietud de saber por qué los medicamentos de primer nivel o de primera necesidad que fueron formulados bajo un criterio médico requieren autorización y pone el ejemplo del Bisoprolol esto impide la adherencia a los tratamientos ya que no todos los pacientes tienen la posibilidad de comprar un medicamento para no interrumpir el tratamiento.

Mary luz, explica que el mayor volumen de medicamentos está capitado y se manejan por la IPS primaria sin autorización.

Julieta Montero, indica que algunos de los medicamentos se entregan generando la autorización así estos también pertenezcan a la cápita por que se manejan unas líneas de entrega por evento.

Myriam Susana Torres, pregunta cuanto tiempo tiene el usuario para anular una radicación. Paola Baquero confirma que el tiempo en que se demora el funcionario en recibir el radicado y convertirlo en una autorización es de un día.

Carlos Arce, pregunta cuanto tiempo toma la EPS para tramitar las autorizaciones.

Rocio Hoyos, aclara que en este momento las solicitudes que ingresan de una vez se están gestionando. Las fechas de respuesta a los radicados son automáticas ya que el sistema se encuentra parametrizado de acuerdo con los tiempos normativos y al tipo de población, edad, grupos especiales.

Andrea Artunduaga, complementa indicando que en meses pasados se presentó un represamiento en la generación de autorizaciones por lo cual fue necesario contratar más personal para subsanar esta situación. Indica que de parte de los usuarios es importante que presenten la documentación completa y no realizar duplicidad en las radicaciones, para favorecer el tiempo de respuesta y el análisis que debe realizar el autorizador.

Maura Campos, informa que al radicar en el espacio de historia clínica no da la capacidad y para subir los archivos en pdf o escaneados, hicieron el ejercicio con un usuario y debieron subirlo en foto.

José Antonio Contreras, manifiesta y deja sobre la mesa la posibilidad de eliminar o minimizar las autorizaciones, teniendo en cuenta que el médico ordena de acuerdo con su criterio, también considera que es importante hacer el seguimiento y capacitación a los médicos para evitar la polifarmacia y generar un tratamiento más profundo al paciente sin tanto medicamento.

Carlos Arce y Samuel Martínez indican que el inconveniente de las autorizaciones se presentó fue por incrementó en las radicaciones de los usuarios que tienen prepagada por que sumaron un procedimiento que antes no estaba.

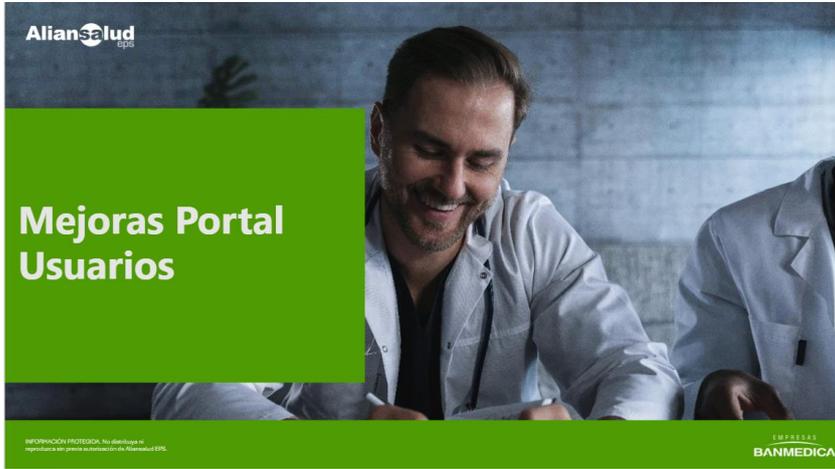
Mary Luz informa que se está trabajando en un desarrollo automático para que la IPS Bienestar radique e imprima las autorizaciones de medicamentos de los usuarios que tienen prepagada y EPS sin hacer tramites adicionales.

De otra parte, indica que se está trabajando con las IPS complementarias como Husi, Shaio, Cardio Infantil etc. la implementación de la resolución 2335 encontrándose ya en las fases finales y desde Aliansalud ya se encuentra dispuesto en la página web la opción de recibir las solicitudes que nos envíen los proveedores, eliminando así el trámite de las autorizaciones con intermediación de los usuarios, siendo un proceso interno entre la EPS y las IPS. Adicional explica que por tratarse de una implementación tecnológica conjunta lleva unos tiempos de pruebas, revisiones, seguimientos y mejoras los cuales deben cumplir las condiciones establecidas por el Ministerio de Salud.

Rocio Hoyos, complementa indicando que para dar cumplimiento a la resolución 2335 se contrató un grupo de personas para realizar el agendamiento con población priorizada y con las IPS se están realizando reuniones de implementación y seguimiento.

Ricardo Rivera; manifiesta que es un feliz usuario de Aliansalud que ha recibido buenas respuestas y servicio. Ve que lo que se reporta por ellos como usuarios y por la asociación se mejora o se buscan soluciones. Confirma que la gestión de implementación si está funcionando y da el ejemplo de su solicitud de polisomnograma , le dieron la autorización y de una vez le dieron la cita con opción de poderla cambiar, manifiesta que es excelente y un gran paso. Indica que si es importante revisar el tema de las transcripciones para los usuarios de prepagada ya que no ha sido un proceso fácil de entender. Manifiesta su inconformidad por el cierre de la oficina de la 125 y resalta que la oficina de plaza central es muy organizada, pero es muy lejos.

Mary Luz Parada y Tatiana Sanchez presentan y explican los nuevos desarrollos y mejoras en implementación para el portal usuarios los cuales están en pruebas en preproducción y que esperan salgan a producción en el transcurso de dos meses aproximadamente. Para la implementación de los ajustes en el proceso de autorizaciones es necesario tener presente los cambios establecidos en la Resolución 2335, la cual cambio para los actores el cómo recibir y dar respuesta, es así que ya no aplica solo el envío de un correo, las IPS deben implementar el esquema que exige la norma el cual tiene aproximadamente 40 campos.



**Aliansalud**  
eps

### Menú "Autorizaciones Médicas" opción "Solicitar"

Solicitud de Autorizaciones

Tipo Ident.	N° Identificación	Nombres	Contrato	Plan	Tipo	Estado	Seleccionar
CC	[Redacted]	[Redacted]	F205104177829CC0011041744	POS	Colzante	Vigente	<input type="checkbox"/>
CC	[Redacted]	[Redacted]	F205104177829CC0011041744	POS	Beneficiario	Vigente	<input type="checkbox"/>

Solicitud de Autorizaciones

Por favor seleccione al usuario al cual requiere generar la solicitud de autorización

Tipo Ident.	N° Identificación	Nombres	Contrato	Plan	Tipo	Estado	Seleccionar Usuario
CC	[Redacted]	[Redacted]	F20510419571CC1036537882	POS	Colzante	Vigente	<input type="button" value="Seleccionar"/>

INFORMACIÓN PROTEGIDA. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Aliansalud EPS.

EMPRESAS  
**BANMEDICA**

**Aliansalud**  
eps

### Menú "Autorizaciones Médicas" opción "Consultar e Imprimir"

Consulta de Autorizaciones

N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
202504251241556039	25/04/2025	30/04/2025	339-1444739	[Redacted]	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	En Proceso		
202504161030394733	16/04/2025	21/04/2025	339-1441502	[Redacted]	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	Ver Servicio	<input type="button" value="Imprimir"/>

INFORMACIÓN PROTEGIDA. No distribuya ni reproduzca sin previa autorización de Aliansalud EPS.

EMPRESAS  
**BANMEDICA**

## Menú "Autorizaciones Médicas" opción "Consultar e Imprimir"

Consulta de Autorizaciones

N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Información de la Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Fecha Aprobación Servicio	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
202411141232486056	16/11/2024	<a href="#">Ver Información</a>	20/11/2024	20/11/2024	220-3490303	ARTUNDUAGA	INSUMOS Y COMPLEMENTOS	UNIVER PLUS S.A.	Autorizado	<a href="#">Ver Servicios</a>	

## Menú "Autorizaciones Médicas" opción "Consultar e Imprimir"

Detalle Autorización - Google Chrome

comoblogfsc038.colombica.com/COAFNE/SUp44qnc3roshvotbafq.2/traasac/Solicitudes/DetalleAutorizacion.aspx?

**Información de la Solicitud 2024011569852258**

**Observaciones**

Se visualiza el texto que el usuario ingresó en el campo del mismo nombre al radicar la solicitud desde el portal

**Soportes**

Órdenes médicas e historial de medicamentos:

Historia Clínica:

Resultados de Exámenes:

Soportes Adicionales:

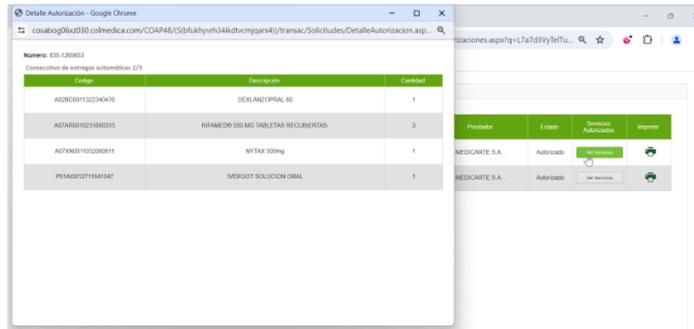
Soportes Adicionales:

## Menú "Autorizaciones Médicas" opción "Consultar e Imprimir"

Consulta de Autorizaciones

N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Información de la Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Fecha Aprobación Servicio	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
202411141232486056	16/11/2024	<a href="#">Ver Información</a>	20/11/2024	20/11/2024	220-3490303	ARTUNDUAGA	INSUMOS Y COMPLEMENTOS	UNIVER PLUS S.A.	Autorizado	<a href="#">Ver Servicios</a>	

## Menú "Autorizaciones Médicas" opción "Consultar e Imprimir"



## Menú "Autorizaciones Médicas" opción "Consultar e Imprimir"

Consulta de Autorizaciones

N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Información de la Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Fecha Aprobación Servicio	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestas	Observaciones	Rechazo	Estado	Servicios Autorizados	Imprimir
202411141232486056	16/11/2024	Ver Información				ARTUNDUAGA			Debe acudir la única adjuvante ya sea vendida por el área correspondiente para solicitar la autorización N° 338-1443251		Rechazado		

Los usuarios asistentes manifiestan estar de acuerdo con la implementación de las siguientes mejoras:

- Fecha de solicitud y fecha de aprobación del servicio.
- Información de la solicitud (ver observaciones de radicación y soportes que adjunto)
- Servicios autorizados, aquí se va a identificar cuando una autorización es automática y va indicando en cuál va, ejemplo: 1/3, una de tres.
- Las radicaciones que se encuentran en estado rechazado tienen un campo de observaciones donde el autorizador escribe el motivo del rechazo.

Se realizaron durante la presentación las siguientes intervenciones de los asistentes:

José Antonio Contreras, indica que los pacientes crónicos pierden la adherencia al tratamiento cuando dejan de tomar el medicamento por uno o dos días esperando la autorización adicional a que el médico pierde su autonomía porque debe ser aprobado por la EPS. Manifiesta que desde la EPS se debe educar a los médicos para evitar la polifarmacia.

Carlos Arce, pregunta qué pasa mientras se implementan estos cambios, solicita revisar la parametrización del sistema especialmente para aquellos medicamentos que son de 28 días y el paciente queda sin medicamento dos o tres días dependiendo del mes, también revisar las respuestas de aprobación que le llegan al usuario 8 días después de haber salido la autorización.

Mary Luz informa que ya se está capacitando al personal autorizador, se han desarrollado plantillas, se refuerza sobre la importancia de escribir claramente, con ortografía y mensajes que orienten al usuario.

Giovanna Manrique, manifiesta que está de acuerdo en los comentarios que han brindado los asociados. Indica que están revisando como ajustar la parametrización en los medicamentos de 28 días.

Respecto de la pertinencia médica informa que siempre se respeta el criterio de los médicos, sin embargo, se ha encontrado casos en los que el medicamento no cumplen algunas condiciones establecidas en la normatividad y es responsabilidad del asegurador velar por que a los pacientes se les entregue el medicamento correcto, la dosis que corresponde y la cantidad. Dentro del área de medicamentos se cuenta con perfiles de profesionales enfermeros y médicos que se encargan de verificar las fórmulas y en caso de requerirse contactan al médico para hacer las validaciones y correcciones que se requieran.

El área de medicamentos está trabajando en las cohortes con las prescripciones más frecuentes (crónicos) para implementar una posible automatización, pero debe ser revisado cual es la mejor manera y la estrategia, ya que hay casos que toca en el uno a uno. Pone el ejemplo de las insulinas que tienen muchas variables para su formulación (peso, niveles de glucosa en sangre) y requieren de un control muy específico, aunque siempre el paciente tenga ese medicamento debe asistir a una dosificación del medicamento.

José Antonio Contreras, informa que hay pacientes crónicos que siempre consumen los mismos medicamentos de acuerdo con su patología, presenta el ejemplo del bisoprolol es muy poco frecuente que un paciente controlado requiera cambios o ajustes en la formulación a menos que presente otra enfermedad. Respecto del seguimiento a los médicos por errores en la dosificación es pertinente mirar como reciben a los médicos que atienden los servicios.

Julieta Montero, explica que esto es una cadena que inicia desde el médico prescriptor y es con ellos que se está trabajando la dosis tope, porque se ha encontrado inconsistencias en fórmulas de pacientes crónicos principalmente que las dosis son por encima de lo estipulado en las guías médicas o la ficha técnica y estudios demostrados para cada patología, en este punto es donde los profesionales autorizadores del asegurador entran a validar y contactar al médico. Igual se manejan los tiempos definidos por el médico tratante si es a 3 meses o en pacientes controlados cada 6 meses es en estos casos donde se está buscando generar la autorización para dicho tiempo de forma automática.

Carlos Arce indica que sería importante unificar las fechas de entrega de los medicamentos que van en una misma fórmula y expone su caso donde debe asistir varias veces a Medicarte porque los medicamentos formulados tienen desfase en la entrega de medicamento como de 20 días aproximadamente o para evitar ir varias veces a Medicarte debería comprarlo.

## 2. Intervención y presentación de la Junta Directiva Asociación de Usuarios.

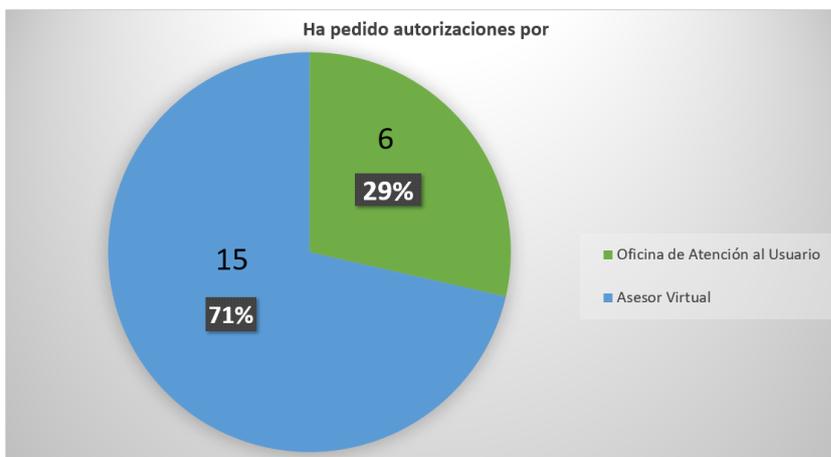
Maura Campos presenta los resultados de la encuesta realizada a los integrantes de la Asociación de Usuarios desde el 20 de marzo al 4 de abril. En las encuestas los asociados manifestaron sus inconformidades con la gestión de las autorizaciones y esperan con la presentación de estos resultados que la EPS pueda tomar los correctivos que correspondan.

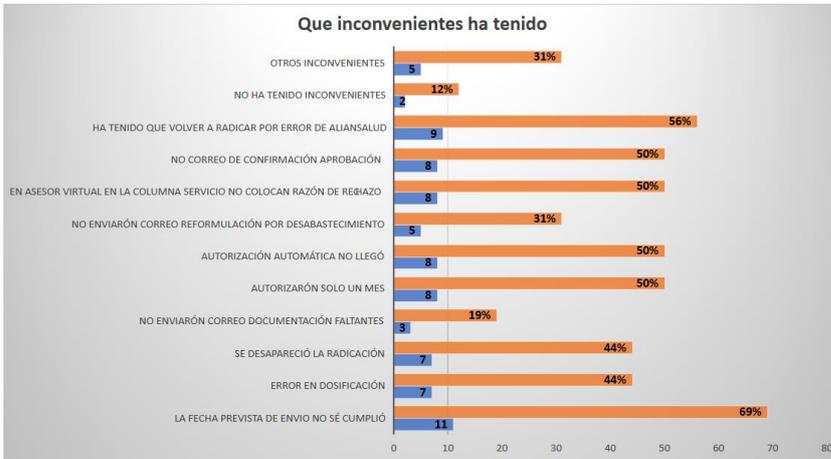
Preguntas Respuestas **16** Configuración



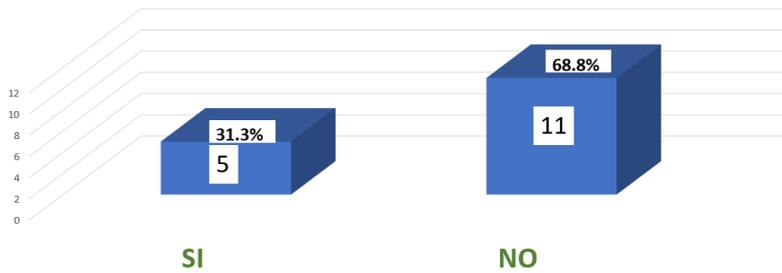
### Autorizaciones

El objetivo de la encuesta es dar a conocer al area de Autorizaciones las falencias que actualmente se presentan, para los correspondientes correctivos





Todos los meses que solicita autorizaciones se le han presentado los inconvenientes descritos en la pregunta anterior



**Ejemplo caso de errores en autorizaciones y entrega de medicamentos por parte de Aliansalud y Medicarte:**

El día 29 de marzo de 2025 se radica ante Aliansalud la orden de medicamentos e HC con radicado: 220-3670086 para autorizar tres medicamentos: Levotiroxina, Esomeprazol y calcifediol.

<p><b>Prescripción</b></p> <p>11 - LEVOTIROXINA TABLETA A 50 MICROG N° 60 (PRESENTA) TOMAR DOS TABLETAS EN AYUNO</p> <p>12 - ESOMEPRAZOL 20MG TABLETA N° 30 (PRESENTA) TOMAR UNA TABLETA EN AYUNO</p> <p>NOTA: PRESCRIPCIÓN VÁLIDA PARA 3 (TRES) MESES</p> <p>_____ SABO CARDONA ARANGO OC. 1502004 REGISTRO MEDICO - 1502004</p>	<p><b>Prescripción</b></p> <p>13 - CALCIFEDIOL CAPSULA 200MG N° 10 (PRESENTA) TOMAR UNA CAPSULA CADA 15 DIAS POR 1 (UN) MES</p> <p>NOTA: ORDENAR EN AYUNO 3 (TRES) MESES</p> <p>_____ SABO CARDONA ARANGO OC. 1502004 REGISTRO MEDICO - 1502004</p>
---	---

El día 3 de abril emiten autorización 220-3670086 en la que solo autorizan el medicamento Esomeprazol, pero lo autorizan mal (solo autorizan un sobre de 10 tabletas a pesar que la orden especifica que son 30):

**Aliansalud** AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS NUMERO DE AUTORIZACION: 220 3670086

FECHA: 2025-04-03	FECHA EMISION DE LA ORDEN: 2025-04-03	FECHA DE VIGENCIA: 2025-04-03	FECHA DE VENCIMIENTO: 2025-04-03
USUARIO: E20 - CANAL VIRTUAL	USUARIO: [REDACTED]	USUARIO: [REDACTED]	USUARIO: [REDACTED]
PROYECTO: POS - Contributivo			
CIUDAD: BOGOTA	CIUDAD: BOGOTA	CIUDAD: BOGOTA	CIUDAD: BOGOTA
REGISTRO MEDICO: 1502004	REGISTRO MEDICO: 1502004	REGISTRO MEDICO: 1502004	REGISTRO MEDICO: 1502004
BOGOTA	BOGOTA	BOGOTA	BOGOTA
CARDONA ARANGO GUIDO	CARDONA ARANGO GUIDO	CARDONA ARANGO GUIDO	CARDONA ARANGO GUIDO
SERVICIOS AUTORIZADOS: 1	SERVICIOS AUTORIZADOS: 1	SERVICIOS AUTORIZADOS: 1	SERVICIOS AUTORIZADOS: 1
ESOMEPRAZOL 20MG CAPSULAS BLISTERE/CAP 20MG CAPSULAS			
OBSERVACIONES: Entrega 1 en 1. ENTREGA UNICA - CLASE MEDICAMENTOS DEL PBS RESOLUCION 279 DEL 30/12/2004 - DANIELA DM	OBSERVACIONES: Entrega 1 en 1. ENTREGA UNICA - CLASE MEDICAMENTOS DEL PBS RESOLUCION 279 DEL 30/12/2004 - DANIELA DM	OBSERVACIONES: Entrega 1 en 1. ENTREGA UNICA - CLASE MEDICAMENTOS DEL PBS RESOLUCION 279 DEL 30/12/2004 - DANIELA DM	OBSERVACIONES: Entrega 1 en 1. ENTREGA UNICA - CLASE MEDICAMENTOS DEL PBS RESOLUCION 279 DEL 30/12/2004 - DANIELA DM
TIPO DE SERVICIO AUTORIZADO POR CRUCE: EN RECEPCION	TIPO DE SERVICIO AUTORIZADO POR CRUCE: EN RECEPCION	TIPO DE SERVICIO AUTORIZADO POR CRUCE: EN RECEPCION	TIPO DE SERVICIO AUTORIZADO POR CRUCE: EN RECEPCION
ADVERTENCIA: REVISAR QUE SE DEBE ADJUSTAR EL PARAMETRO DE SUS BENEFICIARIOS DEL P.A.U EN CUALQUIERA DE NUESTROS OFICINAS (DECRETO 1700 DE 2005)	ADVERTENCIA: REVISAR QUE SE DEBE ADJUSTAR EL PARAMETRO DE SUS BENEFICIARIOS DEL P.A.U EN CUALQUIERA DE NUESTROS OFICINAS (DECRETO 1700 DE 2005)	ADVERTENCIA: REVISAR QUE SE DEBE ADJUSTAR EL PARAMETRO DE SUS BENEFICIARIOS DEL P.A.U EN CUALQUIERA DE NUESTROS OFICINAS (DECRETO 1700 DE 2005)	ADVERTENCIA: REVISAR QUE SE DEBE ADJUSTAR EL PARAMETRO DE SUS BENEFICIARIOS DEL P.A.U EN CUALQUIERA DE NUESTROS OFICINAS (DECRETO 1700 DE 2005)



El día 10 de abril la funcionaria de Medicarte emite la nota en la que manifiesta que la autorización fue mal elaborada y le dice al usuario que debe nuevamente solicitar la autorización corregida en Aliansalud:

**Medicarte** FT-CPC-26 (V01) enero de 2019

FECHA		
DD	MM	AAAA
10	abr	2025

**DEVOLUCIÓN DE PACIENTES ALIANSALUD**

Nombre: [REDACTED] Tipo de Documento: Cedula  
Apellidos: [REDACTED] Doc. / Identidad: [REDACTED]

**MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN:**

Buen dia, Se solicita revisar Esomeprazol de 20 mg mal autorizado ya que el medicamento que requiere el paciente son treinta (30) y autorizan diez, con número de autorización 220-3670086 favor validar mejor gracias

**RESPUESTA ALIANSALUD:**

gracias

Nombre del funcionario: Y Garcia Sede: Calle 93 # 14-16

Teniendo en cuenta que solo autorizaron un medicamento (Esomeprazol), el día 3 de abril se vuelve a solicitar a Aliansalud que autorice los otros dos medicamentos (Levotiroxina y calcifediol) mediante radicado 220-3677513 del 3 de abril.

El día 4 de abril emiten solamente autorización de medicamento levotiroxina.

El día 14 de abril se radica la solicitud de corrección de la autorización del medicamento **Esomeprazol** con radicado 220-3692140 y del medicamento calcifediol con radicado 220-3692164.

El día 15 de abril emiten autorización corregida del medicamento Esomeprazol:

Aliansalud eps		AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS		NÚMERO DE AUTORIZACIÓN	
				220 3692140	
OFICINA 220 - CANAL VIRTUAL	IDENTIFICACION CD 1929274	FECHA DE EMISION 2023	ANO 2023	MES 04	DIAS 15
BOB - Contributivo	NOVEDAD F23810971800001929274	CIUDAD DE ORIGINACION 11001 - BOGOTA			
NOMBRE PROMOTOR MEDICARTE S.A.	IDENTIFICACION PROMOTOR 7456670	CIUDAD DE ORIGINACION PROMOTOR BOGOTA	IDENTIFICACION DEL MEDICAMENTO Nº 80021866	DIRECCION PROMOTORA CD 93 14 - 16 Local 1416 B1 Cño 93	
CARDONA ARANZO GUIDO	INDICACION E387	FORMA 4.70	SERVICIOS AUTORIZADOS MEDICAMENTOS AMBULATORIOS		
ECONOMIA		SERVICIO		CANTIDAD	
E387		ESOMEPRAZOL 20MG CAPSULAS ELISTERX18CAP 20MG CAPSULAS		3	
OBSERVACIONES: Entrega 1 de 1. Reemplaza la autorización: 220-367009. Por: RAL ELABORADA, ENTREGA ÚNICA - CUORE MEDICAMENTOS DEL PES RESOLUCIÓN 2718 DEL 30/12/2024 - CANCELADA.					
78 - SERVICIO AUTORIZADO POR CRUCE		SIN RECIBIDO		PAGAR EL VALOR DE CUOTA MODERADORA EN MEDICARTE S.A.	
Importante tener presente las disposiciones sanitarias de orden nacional y/o territorial vigentes.					
ADVERTENCIA: REVISAR QUE NO SEAN ACREDITAR EL PARENTERICO O SU REPRESENTANTE DEL FAMILIAR EN CUALQUIERA DE NUESTRAS OFINAS. (DECRETO 1703 DE 2012)		Firma: <i>Beida Hernandez</i>		Códig. autor. Medica. Hospital	

AUTORIZACION VIGENTE HASTA EL 15/05/2025  
La exposición albeata e indirecta a humo de cigarrillo causa cáncer de pulmón.

El día 16 de abril nuevamente se asiste a Medicarte para reclamar el medicamento Esomeprazol y resulta que ahora no esta disponible:

Medicarte		
FECHA		
DD	MM	AAAA
16	04	23
DEVOLUCIÓN DE PACIENTES ALIANSALUD		
Nombre: [Redacted]	Tipo de Documento: <i>Ordubula</i>	
Apellido: [Redacted]	Doc. Identidad: [Redacted]	
MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN:		
<i>Buen dia no se realizo entrega de la autorizacion #220 3692140 ya que el medicamento Esomeprazol no my capsula presenta novedad Por-favor validar.</i>		
RESPUESTA ALIANSALUD		
Nombre del funcionario: <i>Jurany Z</i>	Sede: <i>calle 93</i>	

Se debe volver a solicitar cambiar la autorización del Esomeprazol.

Respecto al medicamento Calcifediol, a pesar que es un medicamento que viene formulado desde hace mas de seis meses, se envía una nota diciendo lo siguiente:



Se realizaron durante la presentación las siguientes intervenciones de los asistentes:

Samuel Martínez informa que para solicitar los medicamentos formulados por Colmedica a través de la EPS lo debe hacer de forma presencial en la oficina, no está la opción por correo o página web. Indica que en la oficina debe esperar tres horas la autorización y luego ir a Medicarte otras 3 horas y le cuesta más el parqueadero que las medicinas, adicional para acceder a través de la telemedicina debe pagar la cuota moderadora más alta.

Andrea Artunduaga explica la alternativa que tienen los usuarios que cuentan con fórmulas generadas por médicos no pertenecientes a la red del plan de beneficios en salud dando cumplimiento a la normatividad vigente.

Mary Luz Parada, explica que Aliansalud maneja diferentes estados en la autorización (aprobado, anulado, negado) a solicitud de la asociación en el 2021 se retiraron y se creó el rechazado con observaciones. Sin embargo, continúa generando confusión en los usuarios por lo que se tomó la decisión de hacer el desarrollo que se presentó donde se amplió el punto de observaciones para allí especificar si fue anulada o rechazada informándole al usuario el motivo.

Maura Campos, comenta sobre las dificultades que se han presentado con la entrega de los medicamentos controlados y por demora en la autorización se vence la fórmula y el paciente ya no puede reclamarla.

Comenta el caso de la autorización de terapias el médico ordenó 10 y Aliansalud autoriza 8 y piden renovación de orden médica. El proveedor es Urobosque. Las autorizaciones que son automáticas e internas entre las instituciones como en el caso de los oxígenos no le notifican al usuario que ya fue expedida.

Los valores de las cuotas moderadoras o copagos no corresponden en el cobro a lo que dice en la autorización. En algunas oportunidades cobran menos o no cobran.

Mary Luz Parada, explica el cobro por evento de acuerdo con los procedimientos hospitalarios, da ejemplo de Herniorrafía. Informa que se presentó una falla en el sistema en el mes de

diciembre y ya se contrató a dos funcionarios que están revisando este tema con los proveedores.

Maura Campos presenta y explica el caso de errores en autorización, para analizar en conjunto lo ocurrido.

Samuel Martínez, solicita que la EPS establezca una ruta para hacer la corrección de las autorizaciones de las cuales el error es de la EPS sin que el usuario deba realizar nuevas radicaciones.

Julieta Montero, explica que ya se está trabajando en ese tipo de gestión interna para contactar al usuario que ha presentado situaciones por error de la IPS o de la EPS y de ser necesario desde la EPS se realiza el contacto con el médico. Explica que se realiza auditoria y seguimiento a las autorizaciones. De otra parte, confirma que se tiene definido con Medicarte que si llega una autorización con error la farmacia debe solicitar la corrección internamente con la EPS.

Giovana Manrique, confirma que se están revisando los procesos internos y estableciendo canales para tener una comunicación más efectiva con el gestor farmacéutico y tener una ruta que permita identificar los errores. Se va a reforzar y validar el canal interno que se tiene con Medicarte y revisará el tema de los medicamentos controlados.

Samuel Martínez solicita revisar el tema de los copagos y cuotas moderadoras por enfermedad huérfana, que debería estar exenta, pero le cobran en algunos casos.

Julieta Montero explica que está solo exime en las tecnologías asociadas a la enfermedad huérfana, comenta la norma que lo indica.

Samuel Martínez, manifiesta que no le entregan la carta de negación cuando no le entregan algún medicamento o servicio solicitado.

Mary Luz, explica que los medicamentos que no se entregan por Invima deben ser evaluados por el médico tratante y esto no genera una negación sino un rechazo.

Samuel Martínez, comenta que no le entregan el medicamento controlado y le envían comunicación informando la normatividad y que la formula tiene 15 días calendario, pero la consulta en la IA y la norma no dice que este legislado en Colombia ese tiempo.

Samuel Martínez, comenta que pago 189.000 pesos en el proveedor “Tu Salud HG” una silla para baño y no le entregaron la factura ni el recibo de caja.

Samuel Martínez, solicita revisar la subjetividad que existe para la entrega de los medicamentos controlados respecto a la cantidad, le formulan 100 y la caja es de 40 tabletas, cuando le conviene a la farmacia Medicarte corta los blísteres para entregar 10 tabletas cuando no devuelven al usuario para que le cambien la medicación.

Julieta Montero, explica que los medicamentos controlados no deben quedar con excedentes se deben entrega cantidades exactas de acuerdo con la presentación. Explica que la

resolución 1478 art. 90 debe ser formula única con vigencia de 15 días calendario y dosis requerida hasta 30 días calendario.

Giovana Manrique, indica que se lleva una lista de trabajo para revisar con Medicarte y Convenios para articular con el proveedor la garantía de la entrega de los medicamentos y poder mitigar las dificultades que se presentan.

**III.ASISTENTES**

Carlos Arce, Presidente Asociación de Usuarios Maura Campos, Vocal Asociación de Usuarios José Antonio Contreras, Asociado Samuel Enrique Martinez, Asociado Myriam Susana Torres, Asociada Ricardo Rivero, Asociado Claudia Cubillos, Asociada	Integrantes Asociación de Usuarios
---	------------------------------------

Mary luz Parada, Jefe de Gestión autorizaciones Fanny Tatiana Sanchez, Enfermera Evaluación y Seguimiento Rocio Hoyos, Coordinadora de Autorizaciones Giovanna Manrique, Subgerente Medicamentos y Mipres Andrea Artunduaga, Coordinadora Medicamentos y Mipres Julieta Montero, Médica gestión Mipres Paola Baquero, Coordinadora Oficina Juli Andrea Alarcón, Coordinadora de Canales presenciales Diana Zapata Romero, Coordinadora Servicio al Cliente Margarita Ardila, Profesional Participación Social.	Aliansalud EPS
---	----------------

**III.COMPROMISOS**

1. Programar una sesión con la Junta Directiva de la Asociación para hacer pruebas de los nuevos desarrollos antes de salir a producción. 2. Generar respuesta a las solicitudes presentadas por la Asociación de Usuarios	Mary Luz Parada Junta Directiva Asociación  Aliansalud EPS
---	---

**IV.PROXIMA REUNIÓN**

15 agosto 2025. Hora 9:00 am a 10:30 am

**V.ACTA ELABORADA POR**

Margarita Ardila, Profesional del Componente de Participación Social

Lista asistencia virtual Teams

Título de la reunión	Reunión Asociación de Usuarios con Autorizaciones
----------------------	---

Participantes que asistieron	4
Hora de inicio	4/30/25, 8:55:11 AM
Hora de finalización	4/30/25, 11:24:41 AM
Asistentes	Rol
Margarita Ardila Ochoa	Organizador
Andrea Estefania Artunduaga Cruz	Coordinadora Medicamentos y Mipres
Diana Ibeth Zapata Romero	Coordinadora Servicio al Cliente
Ricardo Riveros	Asociado
Claudia Cubillos	Secretaria Asociación de Usuarios