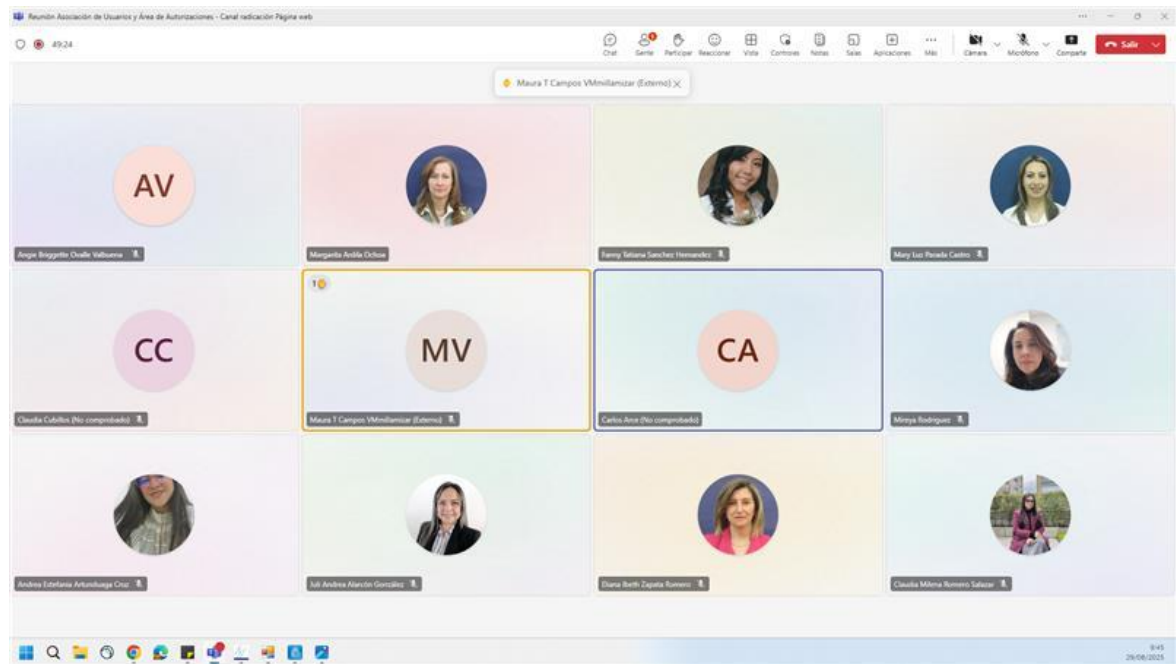


Acta N° 15		
Fecha: 29 de agosto 2025	Modalidad Mixta Virtual Microsoft Teams	Hora: 09:00 a.m. a 10:00 a.m.
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA		
Objetivo Seguimiento a los cambios y mejoras en la plataforma de la oficina virtual para radicación y consulta de autorizaciones.		
Agenda 1. Presentación Aliansalud EPS de los desarrollos realizados en la página web para radicación y consulta de los servicios autorizados. 2. Intervención y presentación de la Junta Directiva Asociación de Usuarios.		
II.TEMAS ABORDADOS		
Se inicia reunión con asistencia de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios y funcionarios de Aliansalud EPS, relacionados en la lista de asistencia que forma parte de esta acta.  Tatiana Sanchez presenta las diapositivas con los desarrollos y ajustes de mejora propuestos y va explicando directamente en la plataforma como quedó en producción, es decir como ya lo ve el usuario que accede a la página.		

Aliansalud eps

Menú "Autorizaciones Médicas" opción "Solicitar"

Solicitud de Autorizaciones

Tipo Ident.	N° Identificación	Nombres	Contrato	Plan	Tipo	Estado	Seleccionar
CC			F205104177829CC0011041744	POS	Colizante	Vigente	Seleccionar
CC			F205104177829CC0011041744	POS	Beneficiario	Vigente	Seleccionar

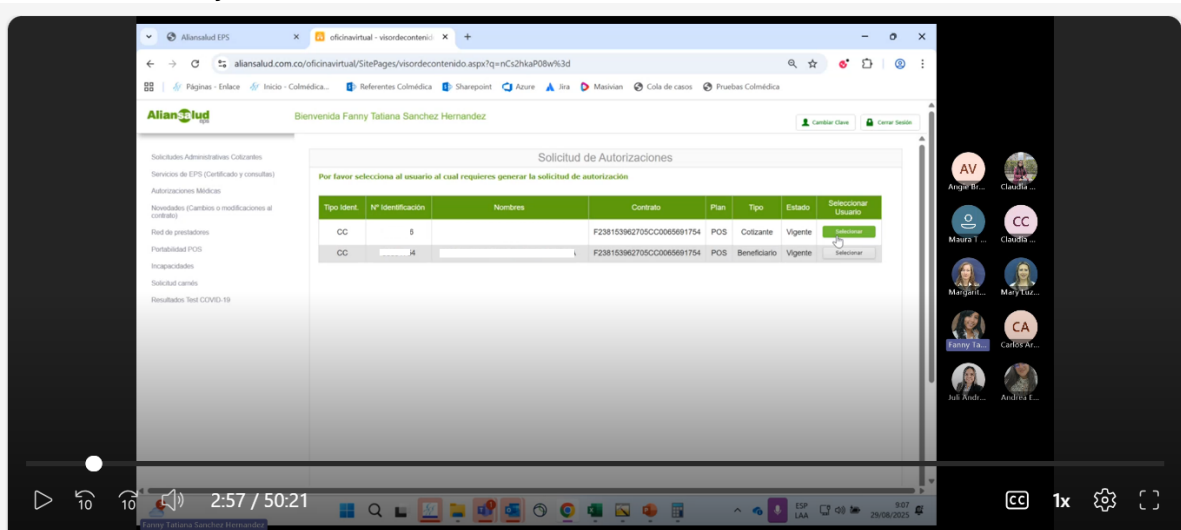
Por favor seleccione al usuario al cual requiere generar la solicitud de autorización

Tipo Ident.	N° Identificación	Nombres	Contrato	Plan	Tipo	Estado	Seleccionar
CC			F20510419571CC1030537832	POS	Colizante	Vigente	Seleccionar

INFORMACIÓN PROTEGIDA. No divulgar ni permitir su uso indebido en provecho de Aliansalud EPS.

BANMEDICA

Se describió la frase de “seleccionar el usuario al cual se le requiere generar la solicitud”, al icono de seleccionar se le cambio el título del campo a “seleccionar el usuario” y el botón seleccionar se resalta y cambia de color al pasar el cursor por encima para indicar que hay una acción adicional y debe dar clic en el botón.



The screenshot shows a web browser displaying the Aliansalud EPS website. The main content area is titled 'Solicitud de Autorizaciones' and includes a sub-header 'Por favor seleccione al usuario al cual requiere generar la solicitud de autorización'. Below this is a table with columns: Tipo Ident., N° Identificación, Nombres, Contrato, Plan, Tipo, Estado, and Seleccionar. The table contains two rows of data. The first row has a 'Seleccionar' button highlighted with a green border. The second row also has a 'Seleccionar' button. To the right of the table, there is a vertical list of user avatars. The video player interface at the bottom shows a timestamp of 2:57 / 50:21.

Menú “Autorizaciones Médicas” opción “Consultar e Imprimir”

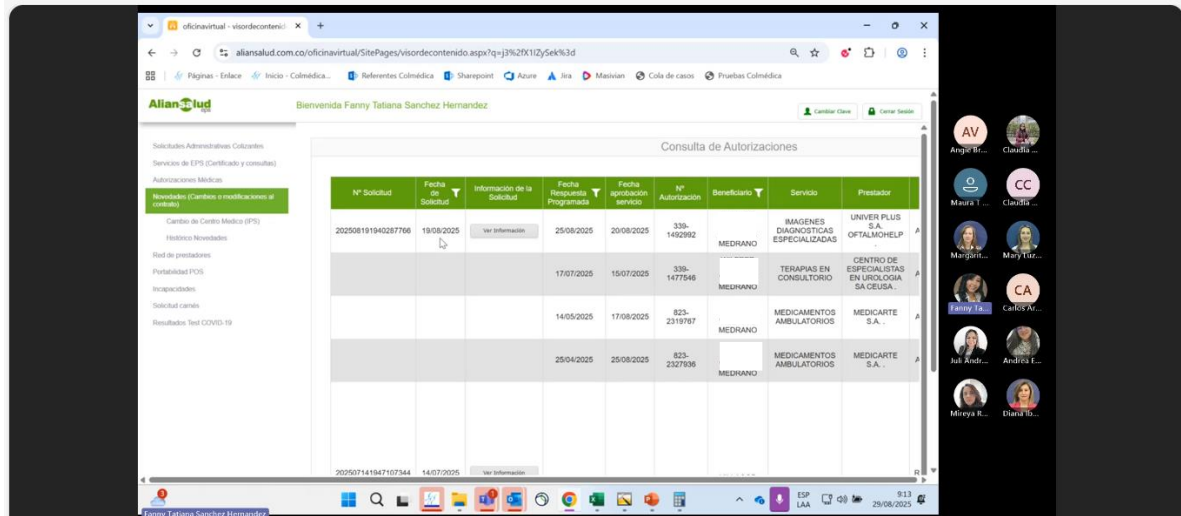
Consulta de Autorizaciones										
N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Información de la Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Fecha Aprobación Servicio	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados
202411141	3	16/11/2024	20/11/2024	20/11/2024	33	ARTUNDUAGA	INSUMOS Y COMPLEMENTOS	UNIVER PLUS S.A.	Autorizado	Ver Servicios

INFORMACIÓN PROTEGIDA. No distribuir ni reproducir sin previa autorización de Manutención EPS.

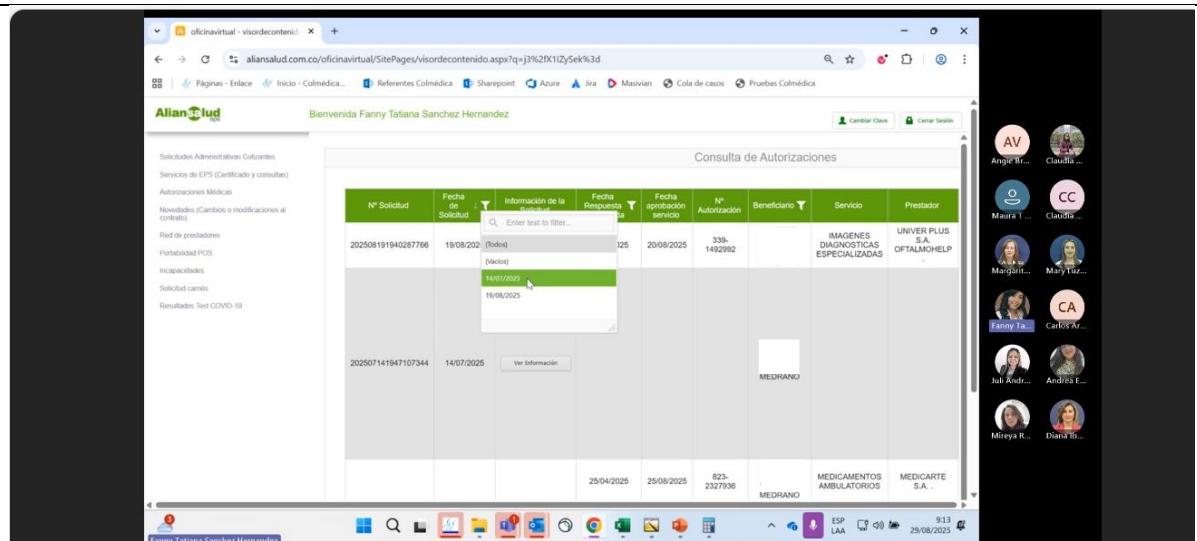
EMPRESAS
BANMEDICA

En esta pantalla de consultar e imprimir, se realizaron varios ajustes creando campos para facilitar la validación de las fechas de la información de las autorizaciones quedando “fecha de solicitud”, “fecha de respuesta programada” y “fecha de aprobación del servicio”.

viernes, 29 de agosto de 2025 9:00 a. m. - 10:00 a. m.



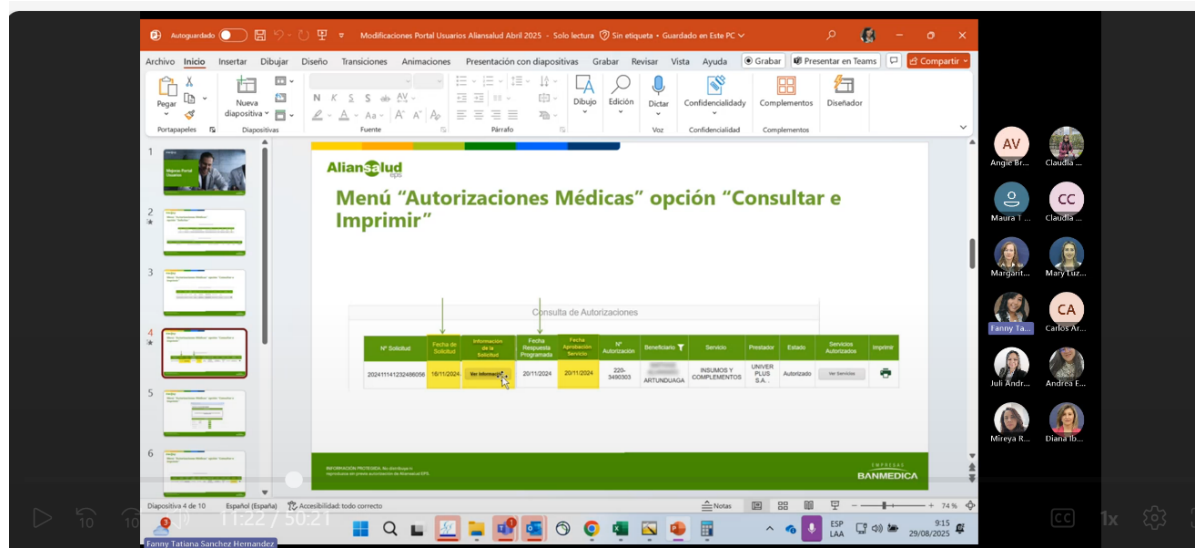
Para las opciones de búsqueda se agregó un filtro en el campo fecha de solicitud el cual permite organizar por diferentes posibilidades de búsqueda como, campos vacíos y fechas exactas, allí el usuario podrá consultar los últimos 90 días (tres meses) y organizar del más reciente al más antiguo.



Bienvenida Fanny Tatiana Sanchez Hernandez

Consulta de Autorizaciones

N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Información de la Solicitud	Fecha Respuesta	Fecha aprobación servicio	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador
202508191940287766	19/08/2025	(Deriv)	25	20/08/2025	339-1492962		IMAGENES DIAGNOSTICAS ESPECIALIZADAS	UNIVER PLUS S.A. OFTALMOHELP
202507141947107344	14/07/2025	Ver información				MEDRANO		
			25/04/2025	25/08/2025	825-2327636		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.



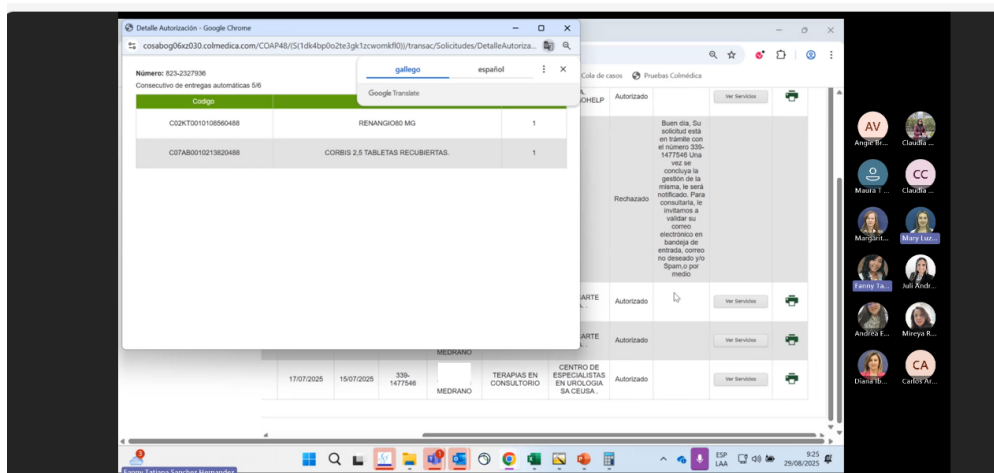
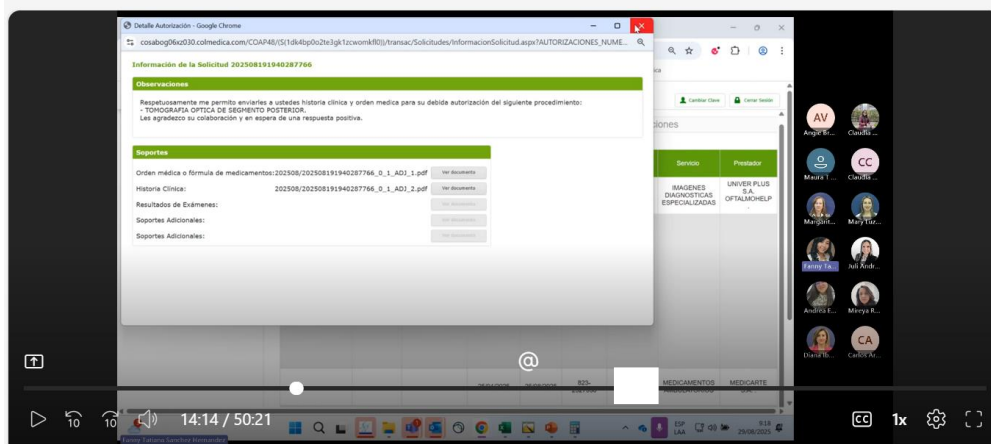
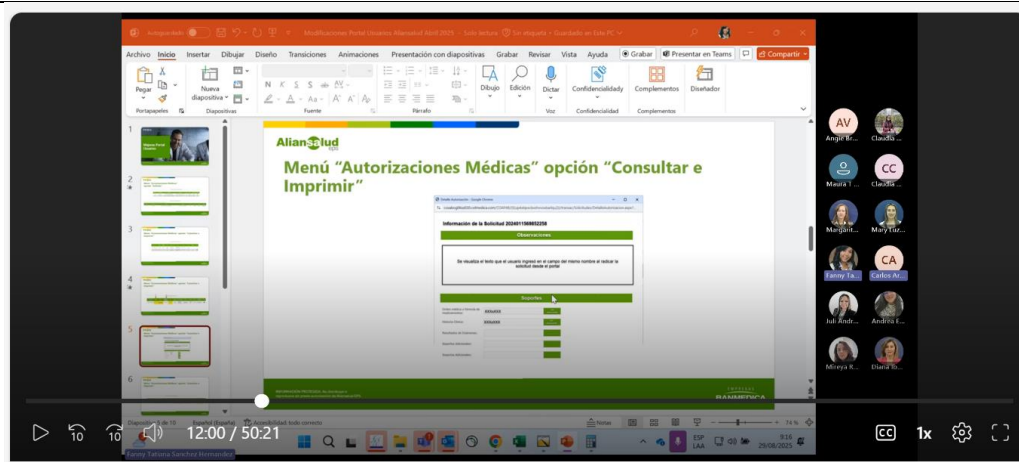
Modificaciones Portal Usuarios Aliansalud Abril 2025 - Solo lectura Sin etiqueta Guardado en Este PC

Menú “Autorizaciones Médicas” opción “Consultar e Imprimir”

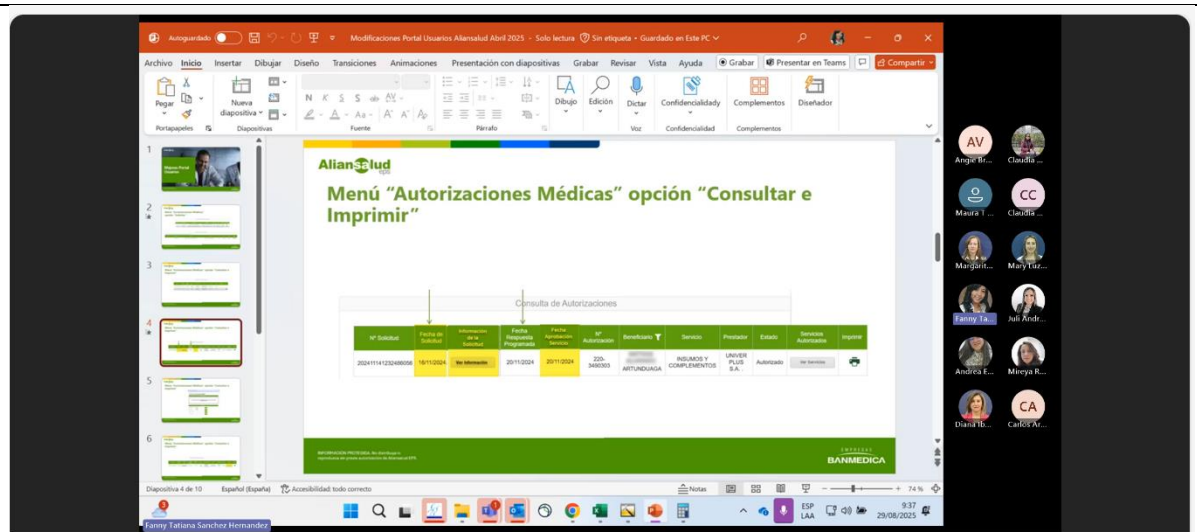
Consulta de Autorizaciones

N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Información de la Solicitud	Fecha Respuesta	Fecha aprobación servicio	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Acciones
2024111412048805	18/11/2024	Ver información	20/11/2024	20/11/2024	225-3408063		RESUMOS Y COMPLEMENTOS	UNIVER PLUS S.A.	Autorizado	Ver información

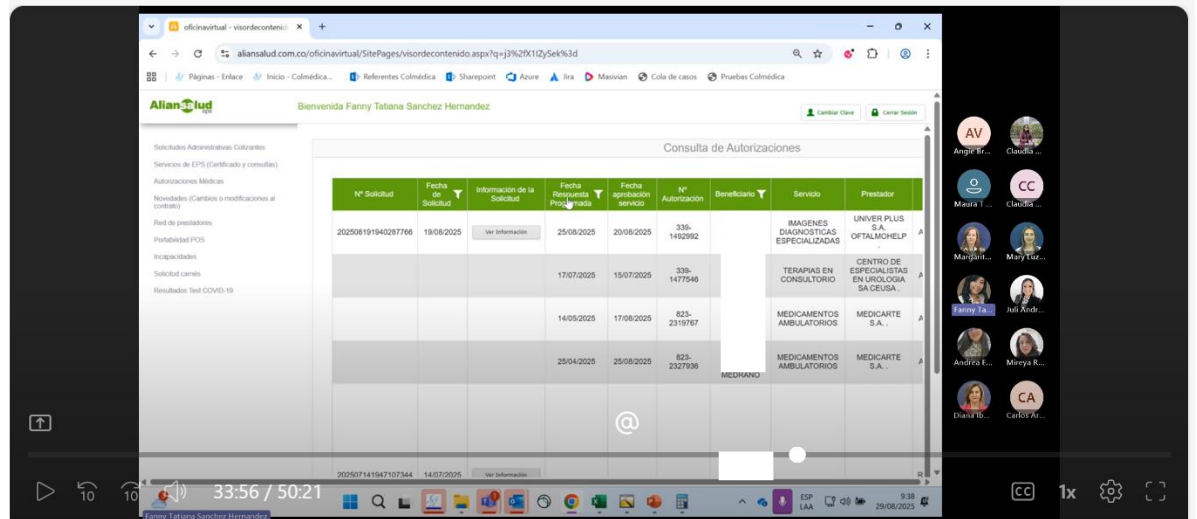
En la casilla columna de *información de la solicitud*, se creó el botón de “Ver información”, el cual aparece solo si el caso es derivado de una solicitud ingresada por la página web, si el usuario lo hace por medio de la oficina presencial, no se verá reflejado este botón.



Al acercar el cursor al botón “Ver información” se resalta en color verde y al dar clic en este, se despliegan las observaciones que el usuario ingreso al momento de la radicación y los soportes que adjunto. Para el caso de la solicitud de medicamentos solo se despliegan los soportes, no las observaciones. Para los demás servicios si se pueden ver las observaciones y los soportes.

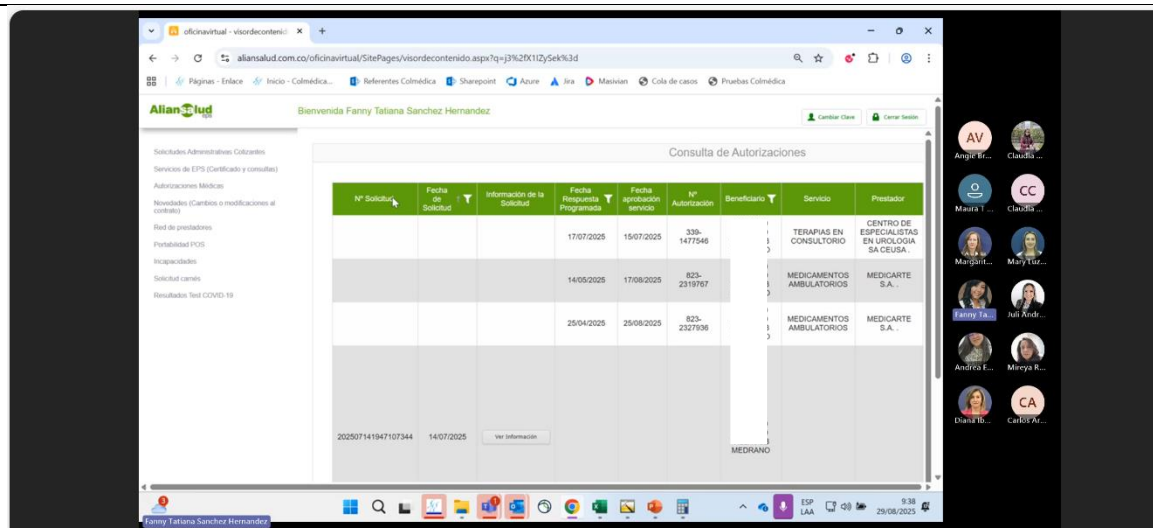


N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Información de la Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Fecha Respuesta	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Servicios Autorizados
2024111412248008	18/11/2024	Ver información	20/11/2024	20/11/2024	204-348303	ANTUNQUINSA	NEUROCIRUGIA COMPLEMENTOS	UNIVER PLUS S.A.	Autorizado	De servicio



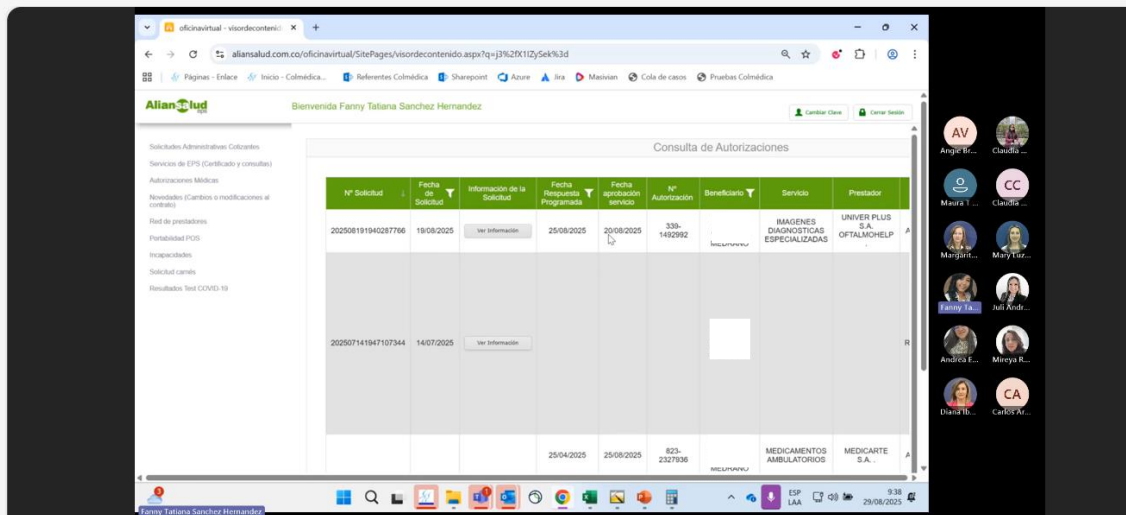
N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Información de la Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Fecha Respuesta	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador
202508191940287766	19/08/2025	Ver información	25/08/2025	20/08/2025	336-1492992		IMAGENES DIAGNOSTICAS ESPECIALIZADAS	UNIVER PLUS S.A. OFTALMOHELP
			17/07/2025	15/07/2025	336-1477546		TERAPIAS EN CONSULTORIO	CENTRO DE ESPECIALISTAS EN UROLOGIA SA CEUSA
			14/05/2025	17/06/2025	823-2319767		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.
			25/04/2025	25/06/2025	823-2327936	MEDRANO	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.

Otro desarrollo fue el botón “fecha de respuesta programada” el cual tiene la opción de filtrar para organizar de la más reciente a la más antigua o viceversa o revisar por fecha los campos que deseen el usuario.



N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Información de la Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Fecha aprobación servicio	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador
			17/07/2025	15/07/2025	336-1477546		TERAPIAS EN CONSULTORIO	CENTRO DE ESPECIALISTAS EN UROLOGIA SA CEUSA
			14/05/2025	17/08/2025	823-2319767		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.
			25/04/2025	25/08/2025	823-2327936		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.
202507141947107344	14/07/2025	Ver información						MEDICARTE S.A.

Se creo otro campo denominado “fecha de aprobación servicio” donde se muestra la fecha en que la autorización se emitió.



N° Solicitud	Fecha de Solicitud	Información de la Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Fecha aprobación servicio	N° Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador
202508191940287766	19/08/2025	Ver información	25/08/2025	20/08/2025	336-1492962		MAGNES DIAGNOSTICAS ESPECIALIZADAS	UNIVER PLUS S.A. OFTALMOHELP
202507141947107344	14/07/2025	Ver información						
			25/04/2025	25/08/2025	823-2327936		MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.

En esta imagen se reflejan las tres fechas implementadas para facilitar la consulta y seguimiento por parte del usuario fecha de solicitud, fecha de respuesta programada y fecha de aprobación.

El siguiente cambio es la casilla de “servicios autorizados”, al dar clic en el botón despliega los servicios autorizados, allí se encuentra el número de la autorización, la prestación y la cantidad.

Reproducir (Alt + K)

35:02 / 50:21

35:13 / 50:21

Reproducir (Alt + K)

35:20 / 50:21

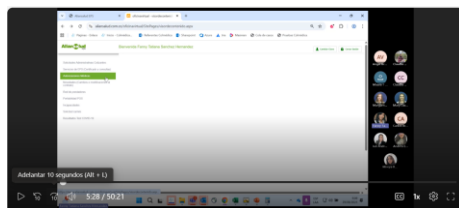
Para las “entregas automáticas” como por ejemplo algunos medicamentos, se refleja el número de autorización, el mensaje de consecutivo de entregas automáticas, en el ejemplo 5/6 quinta entrega de 6 autorizadas, esta secuencia le va indicando al usuario que al siguiente mes debe renovar la orden médica para los siguientes servicios.

[illegible]

Para finalizar se creó la casilla de “observaciones de rechazo” la cual aparece solo en el caso de existir un rechazo en la solicitud radicada, de lo contrario el campo se oculta, estas observaciones son las mismas que se envían al usuario por correo electrónico notificando el rechazo.

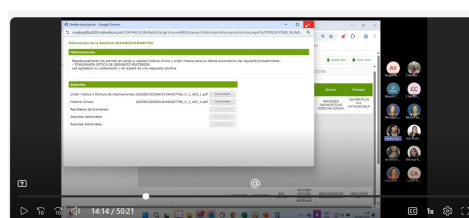
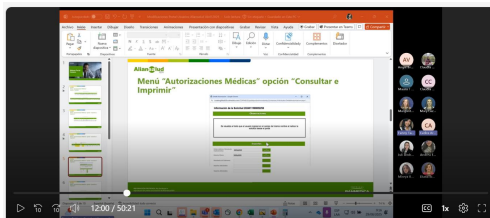
Se realizaron durante la presentación las siguientes intervenciones de los asistentes:

Maura campos, indica que no se encuentra un botón que le permita devolverse o regresar a la página inicial y el menú se despliega de manera diferente.



Tatiana presenta las dos formas como se puede encontrar el menú y aclara que esto se debe a los diferentes tipos de navegador. Sin embargo, internamente se validará con tecnología y daremos alcance a esta inquietud.

Carlos Arce, indica que él radico un medicamento y en la casilla de información de la solicitud no se refleja las observaciones.



Tatiana explica que se manejan dos escenarios:

1° escenario. Cuando son medicamentos estos ingresan de forma directa al sistema autorizador y se genera automáticamente el número de autorización del radicado. Dado que la solicitud no pasa por un sistema previo de revisión no quedan observaciones, pero si quedan los soportes que se adjuntaron.

2° escenario. Cuando la radicación es de otros servicios como procedimientos, cirugías, en el botón “ver información” se puede ver lo ingresado en las observaciones y los soportes que se adjuntaron.

Maura campos, manifiesta duda sobre por qué en algunos radicados le genera número de solicitud y en otros casos no se genera.

Tatiana indica que el número de solicitud varia de acuerdo a lo requerido por el usuario y por eso en algunas autorizaciones no quedan ligadas al mismo número. Por ejemplo, algunas formulas al ser recibidas por el autorizador evidencia que son moléculas diferentes y debe dividir la formula en dos o en tres, bien sea por proveedores diferentes o servicios diferentes, esta división no queda atada con el mismo consecutivo ya que se genero como un consecutivo nuevo al momento de tramitar el caso.

Fecha de prestación	Portabilidad FOS	Procedimientos	Solicitud cancelada	Resultados Test COVID-19
202008191940287706	19/08/2025	Ver Información	25/08/2025	335-1492092
202007141947107344	14/07/2025	Ver Información	25/04/2025	825-2277936
			14/05/2025	825-2319767
			17/07/2025	335-1477546

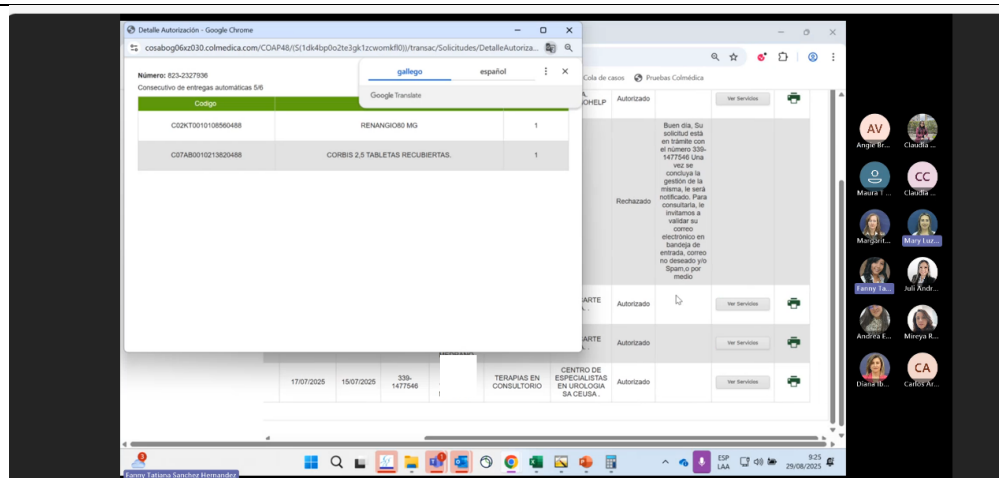
Services listed: RADIOGENES DIAGNOSTICAS ESPECIALIZADAS, UNIVER PLUS S.A. OFTALMOHELP, MEDICAMENTOS AMBULATORIOS, MEDICARTE S.A., CENTRO DE ESPECIALISTAS EN UROLOGIA SA CEUSA.

Se explica que el usuario de igual manera puede dar clic en el botón de “ver servicios” y allí encontrará los otros medicamentos o servicios autorizados o identificar que servicio fue autorizado bajo esa nueva numeración.

Pop-up window content:

Buen día, Su solicitud está en trámite con el número 335-1477546. Una vez se complete la gestión de la misma, se le será notificado. Para consultar o validar su correo electrónico en nuestra base de datos de entrada, como no deseado y/o bloqueado por medio.

Buttons: Ver Servicios, Rechazado, Autorizado.



Mary Luz y Mireya preguntan a los asociados que observación consideran se debe registrar para dar claridad a los usuarios, indicando que esto sería un nuevo desarrollo para una siguiente versión.

Maura campos, indica que ellos como asociados hacen diferentes sugerencias de lo que posiblemente se pueda ir requiriendo de acuerdo a las necesidades de los usuarios y la EPS hace la evaluación de su implementación.

Carlos Arce, complementa indicando que sería interesante hacer un ejercicio de recolectar información en la oficina de atención preguntando a los usuarios que sugieren en cuanto a las mejoras o dudas que tienen de la oficina virtual.

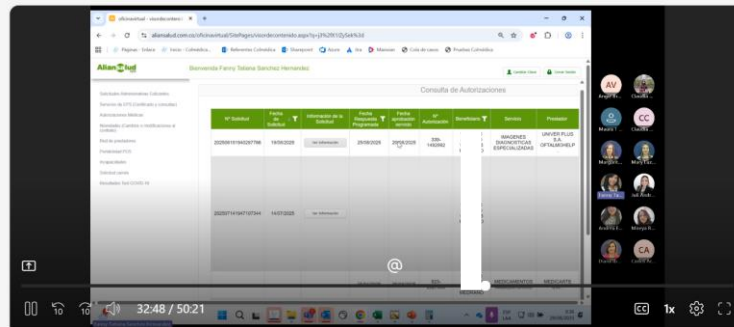
Angie y Mary Luz confirman la publicación y divulgación de videos que se están elaborando para socializar las funcionalidades de la página web.

Claudia Cubillos, retoma la opción de dejar una observación para aquellos trámites que no quedan con un número de solicitud teniendo en cuenta lo comentado por Tatiana sobre la necesidad de generar de una sola orden dos o tres autorizaciones diferentes (ejemplo de formulas con dos o tres moléculas u ordenes con un procedimiento y un medio diagnóstico). Propone dejar la siguiente observación "autorización vinculada al número de trámite xxxx o número inicial"

Mireya y Mary Luz comentan que se recogen todas las sugerencias e internamente se evaluará cuáles se pueden llevar a cabo.

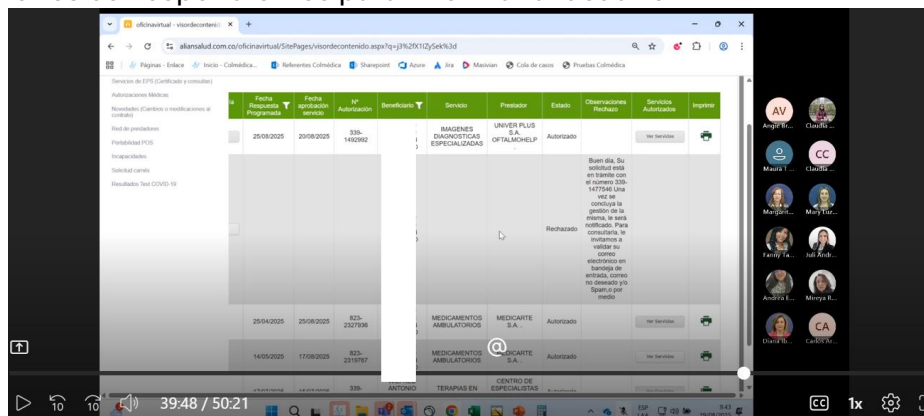
Carlos Arce, agradece los ajustes y desarrollos que se han realizado para mejorar, de igual manera resalta la oportunidad de respuesta que se brinda para las autorizaciones que son a 5 días pero son enviadas al usuario a los 2 días siendo esto una muestra de calidad en el servicio.

Tatiana presenta un ejemplo del comentario de Carlos Arce.



Carlos Arce comenta dos situaciones:

1. Radicó solicitud de medicamento el 5 del mes y esta fue anulada sin observaciones y no recibí mensaje que esta debía ser radicada hasta el día 20 del mes
2. Radicó de forma errada la fórmula y tampoco recibí el mensaje de la anulación, entiende que es un proceso manual pero el autorizador debería siempre generar las observaciones correspondientes para informar al usuario.



Mary Luz y Andrea explican que se tienen unas plantillas de respuesta adecuadas para cada caso, el señor Carlos reitera que esta bien tener esas plantillas pero es necesario el seguimiento al autorizador con el envío de la observación.

Andrea agradece la sugerencia y lo revisará al interior del área.

Los asociados reiteran la necesidad de que la EPS los haga partícipes frente a los cambios antes de enviar a producción los ajustes y revisarlos con los usuarios ya que son ellos los que día a día hacen uso de la oficina virtual.

Mary Luz, confirma que efectivamente esta sugerencia surgió durante la reunión anterior (abril) pero para estos ajustes ya se tenían los cambios en preproducción. Para los nuevos ajustes y los que lleguen a surgir se tendrá en cuenta el compartir con la asociación los prototipos antes de salir a preproducción para conocer su opinión y posteriormente solicitar el desarrollo.

De otra parte, Margarita confirma capacitación para el 4 de septiembre sobre el uso de la plataforma virtual a través de la plataforma teams, la capacitación estará enfocada en la

radicación, consulta e impresión de las autorizaciones. La asociación propone que la EPS realice una capacitación con los usuarios asistentes en sala de la oficina presencial con acompañamiento de la asociación de usuarios.

Margarita elevará la solicitud a la Coordinación de oficina para hacer la programación y planeación de la actividad.

Por último, se confirma que las sugerencias y comentarios recibidos serán analizados y validados al interior de la entidad para definir su implementación.

Se agradece la asistencia y participación en la reunión y se da cierre siendo las 9:55am.

III.ASISTENTES

Carlos Arce, Presidente Asociación de Usuarios Maura Campos, Vocal Asociación de Usuarios Claudia Cubillos, Asociada	Integrantes Asociación de Usuarios
Mary luz Parada, Jefe de Gestión autorizaciones Fanny Tatiana Sanchez, Enfermera Evaluación y Seguimiento Mireya Rodriguez, Subgerente Autorizaciones Médicas Claudia Milena Romero, Jefe Autorizaciones POS Andrea Artunduaga, Coordinadora Medicamentos y Mipres Juli Andrea Alarcón, Coordinadora de Canales presenciales Diana Zapata Romero, Coordinadora Servicio al Cliente Margarita Ardila, Profesional Participación Social. Angie Ovalle, Analista de Participación Social	Aliansalud EPS

III.COMPROMISOS

1. Programar una sesión con la Junta Directiva de la Asociación para hacer pruebas y conocer los prototipos de los nuevos desarrollos antes de salir a producción.	Gestión autorizaciones y Junta Directiva Asociación de Usuarios.
2. Programar un espacio de capacitación sobre la funcionalidad de la oficina virtual con los usuarios asistentes a la oficina de atención presencial con el objetivo de recolectar información sobre las sugerencias y comentarios de dicha funcionalidad.	Oficina de Atención y Junta Directiva Asociación de Usuarios.

IV.PROXIMA REUNIÓN

Por definir.

V.ACTA ELABORADA POR

Componente de Participación Social

Reunión Asociación de Usuarios y Área de Autorizaciones - Canal Página web

Participantes que asistieron	12
Hora de inicio	8/29/25, 8:56:20 AM
Hora de finalización	8/29/25, 9:54:27 AM
Participantes	

Nombre	Rol
Angie Briggette Ovalle Valbuena	Aliansalud EPS
Mireya Rodriguez	Aliansalud EPS
Mary Luz Parada Castro	Aliansalud EPS
Carlos Arce (No comprobado)	Asociación de Usuarios
Margarita Ardila Ochoa	Aliansalud EPS
Maura T Campos Villamizar	Asociación de Usuarios
Fanny Tatiana Sanchez Hernandez	Aliansalud EPS
Claudia Cubillos (No comprobado)	Asociación de Usuarios
Claudia Milena Romero Salazar	Aliansalud EPS
Juli Andrea Alarcón González	Aliansalud EPS
Andrea Estefania Artunduaga Cruz	Aliansalud EPS
Diana Ibeth Zapata Romero	Aliansalud EPS