

Acta N°14		
Fecha: 12 de agosto 2026	Modalidad Virtual: Microsoft Teams	Hora Programada: 02:00 p.m. a 03:00 p.m.
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA		
Objetivo Establecer un espacio de diálogo entre la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios y la Gerencia de Acceso y Beneficios Médicos de Aliansalud EPS. Agenda 1. Comentarios de Junta Directiva de la Asociación de Usuarios 2. Comentarios Perla Álvarez, Gerente Aliansalud EPS		
II.TEMAS ABORDADOS		
1. Comentarios de Junta Directiva de la Asociación de Usuarios Carlos Arce menciona que para el espacio de diálogo se abordarán experiencias de diferentes asociados en torno a algunos servicios que brinda la EPS, le da la palabra al primer asociado: Daniel Loboguerrero agradece el espacio, resalta el servicio que brinda la EPS y explica que sus comentarios están encaminados a identificar acciones de mejora, comenta su patología y resalta que es paciente mayor de 70 años. Menciona que, posterior a hospitalización a la cual ingreso a través de su contrato de medicina prepagada, identificó que el acceso a los medicamentos es dispendioso para los usuarios, comenta las complicaciones de salud derivadas de su patología y agradece poder revisar el proceso de telemedicina y acceso a medicamentos para los usuarios que egresan de hospitalización de MPP y los tiempos de respuesta para los adultos mayores. Perla Álvarez toma nota de lo mencionado con el fin de validar al interior y conocer los tiempos de radicación y de respuesta que se manejaron; explica que en los procesos de autorización en el Plan de Beneficios en Salud se debe tener en cuenta lo indicado por Invima. Pregunta, si de las últimas radicaciones recibió la autorización y pudo reclamar sus medicamentos; el usuario confirma que sí, los reclamó el día anterior a la reunión en Medicarte Colina. Complementa indicando que, los pacientes con tutela son administrados por un área diferente a la que maneja la totalidad de medicamentos y cuando la EPS recibe un usuario con tutela, esta área encargada realiza llamada telefónica en la que se explica a los usuarios el protocolo, los canales para solicitud de sus autorizaciones, el número de contacto, correo electrónico definido y demás aspectos para tener en cuenta. El usuario menciona que lo han intentado contactar, pero no ha podido atender por ingreso a citas médicas y demás actividades. Maura campos menciona que la teleconsulta y lo derivado de ello, en algunos casos no es inmediato y en ocasiones no se autorizan todos los medicamentos. Perla Álvarez explica que, al hablar de formulaciones generadas a través de medicina prepagada, no es posible dar trámite directo a estas a través del Plan de Beneficios de Salud, esto teniendo en cuenta la normatividad vigente y la suficiencia de la UPC, por lo que es		

necesario tener una valoración a través de una consulta por medio de la EPS. Agradece los comentarios del usuario puesto que permiten revisar y entender las situaciones presentadas e identificar acciones para garantizar el servicio.

Samuel Martínez aborda algunas situaciones que se presentaron a lo largo de la atención de su hija, aclara que lo menciona con el fin de que no se repita para otros usuarios, menciona las situaciones frente a la entrega y autorización de medicamentos, en la radicación de domicilios en la plataforma del proveedor de medicamentos Medicarte, formulación de Mipres y línea de tuteladas, finaliza brindando recomendaciones a la EPS para mitigar estas situaciones.



Perla Álvarez toma nota, agradece los comentarios y recomendaciones realizadas por el usuario.

Sonia Mogollón, hija del usuario José Mogollón, agradece el espacio y presenta de manera cronológica la experiencia dentro la patología, teleconsulta y autorización de medicamentos del usuario, resalta la importancia de la humanización en el servicio.

Carlos Arce finaliza mencionando que a inicios del mes de agosto presentó demoras en la respuesta de una autorización, aclara que ya cuenta con el medicamento autorizado, sin embargo, considera importante validarlo.

Perla Álvarez agradece la participación de todos los usuarios y sus comentarios, menciona se validarán los casos comentados y propone un segundo espacio para poder explicar y abordar desde Aliansalud EPS las situaciones, los detalles técnicos o normativos según corresponda y demás aspectos que sean necesarios.

Yeny Bernal agradece la disposición de los usuarios, resalta que estos espacios y sugerencias son clave para poder identificar acciones de mejora.

No se presentan más comentarios, se finaliza la reunión siendo las 03:24 p.m.

III.COMPROMISOS

Revisión de los casos comentados y programación de reunión de seguimiento.	Aliansalud EPS
--	----------------

V.ACTA ELABORADA POR

Componente de Participación Social de Aliansalud EPS

VII.LISTADO DE ASISTENCIA

Nombre	Rol
Carlos Arce	Presidente Asociación de Usuarios

Maura Campos	Vocal Asociación de Usuarios
Samuel Martínez	Integrante Asociación de Usuarios
Daniel Lobo Guerrero	Integrante Asociación de Usuarios
Sonia Mogollon	Integrante Asociación de Usuarios
Perla Álvarez	Gerente de Acceso y Beneficios Médicos
Johana Scarpetta	Subgerente de Convenios Médicos
Yeny Bernal	Coordinadora de Servicio al Cliente
Alejandra Vargas	Analista de Participación Social
Angie Ovalle	Profesional de Participación Social

*En las actas no se evidencia el aparte de las firmas en virtud de la protección de datos de los firmantes. Hace parte de la presente acta el listado de asistencia.