

| Acta N°3 | | |
|---|---|--|
| Fecha: 26 de febrero 2026 | Modalidad Presencial: Calle 63 # 28-75 Piso 4, sala Zafiro y Esmeralda | Hora Programada: 09:00 a.m. a 10:00 a.m. |
| I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA | | |
| Objetivo Generar un espacio de diálogo entre la Junta Directiva de la Asociación y la Gerencia de la EPS. | | |
| Agenda <ol style="list-style-type: none">1. Comentarios de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios2. Comentarios de la Gerencia de Aliansalud EPS | | |
| II.TEMAS ABORDADOS | | |
| <p>Se inicia la reunión estando presentes la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios conformada por Carlos Arce, Maura Campos y Claudia Cubillos y por parte de Aliansalud EPS, Perla Alvarez, Gerente de Acceso y Beneficios Médicos, Diana Zapata, Coordinadora de Servicio al Cliente, Angie Ovalle, Profesional de Participación Social y Alejandra Vargas, Analista de Participación Social.</p> <p>1. Comentarios Junta Directiva Asociación de Usuarios</p> <p>Carlos Arce agradece el espacio, indica que cuentan con varios puntos a tratar dentro de los que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none">• Autorizaciones – Página web <p>Consulta de soportes página web</p> <p>Informa que la opción de visualización de los documentos cargados en la página web por los usuarios para la solicitud de sus autorizaciones está presentando fallas, esto debido a que han intentado visualizar desde diferentes computadores y no les permite. Aclara que el día anterior a la reunión realizaron nuevamente el ejercicio sobre las 06:00 p.m. evidenciando la misma falla.</p> <p>Perla Alvarez explica que diariamente se recibe por medio de la página web un alto volumen de solicitudes, las cuales han venido siendo tramitadas sin inconvenientes, lo que permite identificar que no es una falla masiva. Es así, que este caso en específico se verificó junto con el área de tecnología, quienes explican que durante el funcionamiento se pueden presentar intermitencias en la red ya sea del usuario o de la EPS, lo que puede ocasionar este tipo de mensajes que está visualizando el usuario.</p> <p>Durante la reunión, se realiza el ejercicio y se evidencia lo comentado por el presidente de la Asociación, quedando como compromiso validar la raíz de la falla.</p> | | |

Registro de radicados anulados página web

Carlos Arce, explica que siguen sin registrarse en la página web las repuestas de los radicados anulados, esto genera confusión en los usuarios y pérdida de credibilidad en el canal virtual.

Perla Alvarez, indica que la definición de retirar esta información de la plataforma se estableció hace unos años para evitar confusión a los usuarios, sin embargo, para Aliansalud es importante que los usuarios tengan acceso a la información de las solicitudes que radican mediante el canal virtual, por esto, al interior se ha abordado con las diferentes áreas la manera en la cual se pueda dejar registrada la información de una manera clara para el usuario. Esto implica realizar un desarrollo tecnológico que no es inmediato, aclara que ya el requerimiento se encuentra en validación. Explica que, aunque no registre el radicado anulado en la en la página web, al usuario se le emite un correo electrónico brindándole la información.

- Proceso de Autorizaciones

Respuestas de autorizaciones anuladas

Maura Campos menciona que cuando Aliansalud no puede por alguna razón autorizar y se requiere alguna corrección de la orden o verificación de lo ordenado, la información que envían a los usuarios es técnica, utilizan términos poco claros para los usuarios, dejando dudas frente a cómo acceder al servicio o los medicamentos que se están solicitando.

Perla Alvarez menciona que se han identificado oportunidades de mejora en este proceso y Aliansalud EPS se encuentra trabajando en que la información tanto registrada en la página web como emitida por los diferentes medios, sea clara para los usuarios y entienda que se debe hacer. Lo anterior implica diferentes acciones, desde la comunicación interna con cada uno de los equipos de trabajo, procesos de seguimiento, acompañamiento y evaluación, acciones que se realizan de manera rigurosa con el fin de disminuir este tipo de fallas en la comunicación con el usuario. Se estudiarán las respuestas que se tienen establecidas para estos casos y pruebas para lograr que la información sea lo suficientemente clara.

Maura Campos sugiere que antes de realizar algún cambio o implementación de una respuesta o comunicación, puedan tener en cuenta a la Asociación de Usuarios quienes con base en su experiencia pueden acompañar el proceso.

Perla Alvarez agradece el apoyo de la Asociación de Usuarios, menciona que sería un ejercicio enriquecedor para revisión de respuestas y casuísticas, se tendrá en cuenta la sugerencia.

Carlos Arce menciona que cuando se presenta algún error en la fórmula médica, además de no ser claro para el usuario el motivo, no se brinda una solución.

Perla Alvarez explica que cuando el área médica evidencia algún error en la formulación, internamente se entabla comunicación con la entidad que prescribe para la corrección y/o aclaración que corresponda. Esto en ocasiones resulta complejo ya que se requiere ubicar al profesional de la salud lo que puede llegar a cruzarse con diferentes actividades de los médicos como vacaciones, incapacidades, entre otras, siendo necesario en ocasiones una nueva valoración.

Carlos Arce indica entienden el proceso, sin embargo, en estos casos donde se requiera una nueva valoración sugiere se pueda tener en cuenta que no se cobre cuota moderadora ya que no es una falla del usuario. Perla Alvarez toma nota y refiere validará la sugerencia.

Tiempos de respuesta de autorizaciones

Maura Campos menciona han evidenciado que no se brinda respuesta en los mismos tiempos para todos los medicamentos.

Perla Alvarez aclara que los tiempos de respuesta se encuentran definidos de acuerdo con la normatividad vigente, para servicios prioritarios el tiempo de respuesta son 2 días calendario y para servicios no prioritarios, el tiempo corresponde a 5 días calendario. Esta prioridad la registra el médico tratante en la fórmula médica. Además, se cuenta con población priorizada como pacientes con diagnóstico de cáncer, adultos mayores de 60 años, niños y niñas.

Explica que cuando en el ordenamiento se evidencian diferentes medicamentos y dentro de ellos algunos corresponden para patología oncológica, estos se validan y autorizan con la prioridad indicada y los demás en el tiempo de 5 días calendario. Indica que se validará el cumplimiento de los tiempos de respuesta de medicamentos.

Observaciones de las autorizaciones

Maura Campos informa que las observaciones que se dejan desde Aliansalud en las autorizaciones no son claras para el usuario, no tienen en cuenta las observaciones que los usuarios registran al momento de radicar, y además sugiere que cuando se autoricen parcialmente los medicamentos tratándose de alguna patología específica como cáncer, se le pueda informar al usuario que los demás medicamentos se encuentran ya en proceso de autorización y su tiempo de respuesta.

Perla Alvarez amplía la información brindada anteriormente, indica que cuando se emiten las autorizaciones también se realiza un proceso de evaluación y seguimiento mensual con el fin de verificar la calidad de la autorización revisando aspectos como el tiempo de respuesta, las observaciones, que todos los servicios y/o medicamentos se encuentren incluidos, realizando así una revisión de manera integral. Al evidenciar oportunidades de mejora, se inicia un monitoreo el cual cuenta con una capacitación, acompañamiento, calificación y seguimiento. Esto ha permitido que el nivel de quejas disminuya. Refiere se validará la comunicación al usuario cuando se autorice de manera parcial.

Claudia Cubillos menciona que en las autorizaciones de servicios como, por ejemplo, en servicios domiciliarios, sucede lo mismo, las observaciones no son claras y esto genera reprocesos para los usuarios.

Menciona que a la fecha tiene pendiente la autorización de dos ordenamientos y cuenta con un caso adicional de otra usuaria de Aliansalud. Se toma nota para validar internamente.

Autorización medicamentos derivados de hospitalización

Carlos Arce menciona que para acceder a los medicamentos luego de salir de hospitalización a la cual se ingresa por Medicina Prepagada, el tiempo de espera para el usuario es largo y se tiende a perder la continuidad en el tratamiento.

Perla Alvarez explica que se cuenta con un proceso establecido para ello, el usuario que desee acceder a los medicamentos a través de la EPS puede agendar la valoración de conciliación medicamentosa por teleconsulta mediante la línea telefónica o App Pana Alone. Al manifestar en la llamada que el servicio es derivado de una hospitalización el funcionario debe validar la prioridad para el agendamiento; en este momento se está trabajando junto con el equipo de la IPS Bienestar, para desarrollar en la plataforma de asignación de citas, una opción que permita que el usuario pueda registrar que corresponde a un egreso hospitalario y así brindar por allí también una agenda con prioridad.

Carlos Arce menciona que cuando el usuario de EPS ingresa a la oficina virtual de Aliansalud, le registra una opción para registrar si corresponden a ordenes derivadas de hospitalización o urgencia, pero no conocen como se maneja entonces la prioridad.

Mary Luz Parada explica que esta opción se incluyó en la oficina virtual para garantizar la prioridad que requiere la autorización para medicamentos derivados de hospitalización dentro de la red de Aliansalud EPS.

No se presentaron más comentarios, se da por terminada la reunión siendo las 10:42 a.m.

III.COMPROMISOS

| | |
|-------------------------------|----------------|
| Validar los casos comentarios | Aliansalud EPS |
|-------------------------------|----------------|

IV.ASISTENTES

| | |
|---|--|
| Maura Campos Claudia Cubillos Carlos Arce | Vocal Secretaria Presidente Junta Directiva Asociación de Usuarios |
| Perla Álvarez Diana Zapata Alejandra Vargas Angie Ovalle | Gerente de Acceso y Beneficios Médicos Coordinadora de Servicio al Cliente Analista de Participación Social Profesional de Participación Social |

V.ACTA ELABORADA POR

| |
|------------------------------------|
| Componente de Participación Social |
|------------------------------------|