

Acta N° 6		
Fecha: 18 de marzo 2026	Modalidad Mixta Calle 63 A 28-75 Sala Esmeralda y Zafiro – Piso 4 Virtual Microsoft Teams	Hora: 09:00 a.m. a 11:00 a.m.
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA		
Objetivo		
Monitorear y hacer seguimiento a los cambios y mejoras del proceso de Autorizaciones.		
Agenda		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comentarios de la Junta Directiva Asociación de Usuarios. 2. Comentarios de Aliansalud EPS 		
II.TEMAS ABORDADOS		
<p>Angie Ovalle inicia la reunión con la presentación de los asistentes y el objetivo de la reunión.</p> <p style="text-align: center;">1. Intervención de la Junta Directiva Asociación de Usuarios.</p> <p>Carlos Arce menciona que, tras múltiples revisiones de la oficina virtual, se evidencian inconsistencias que afectan la confianza de los usuarios. Algunas autorizaciones automáticas aparecen sin nombre del medicamento o con secuencias diferentes, por ejemplo, pasando de “1 de 3” a “1 de 2”, lo que genera confusión. Señala que, aunque debería tratarse de procesos automáticos, el usuario no logra entender los cambios ni las razones de estos.</p> <p>Adicionalmente, expresa que, aunque reconoce avances recientes, el problema central sigue siendo la falta de información clara para el usuario final, quien percibe que sus órdenes “desaparecen” del sistema.</p> <p>Andrea Artunduaga explica que, el sistema está parametrizado para autorizar entregas de medicamentos por paquetes, esto de acuerdo con la prescripción médica. Aclara que, cuando se presenta una novedad, como, por ejemplo, desabastecimiento, cambio de proveedor o validaciones del sistema, es necesario cerrar el paquete de entregas y generar uno nuevo, lo cual conlleva a reiniciar la secuencia, razón por la cual el usuario puede ver cambios como “1 de 2” en lugar de “2 de 3”.</p> <p>Mary Luz Parada interviene, aclarando que las autorizaciones automáticas no cuentan con firma física, pero sí con una identificación del sistema. Precisa que los cambios de fechas de generación de autorizaciones responden a la fecha real de dispensación del medicamento, la cual se toma como base para la generación de la siguiente autorización, esto con el fin de garantizar la continuidad del tratamiento.</p> <p>Maura Campos manifiesta su preocupación frente a los cambios en las fechas de entrega cuando el usuario no puede reclamar el medicamento el día exacto autorizado. Señala que, esta situación afecta especialmente a personas mayores y pacientes con múltiples</p>		

tratamientos, quienes se desorientan fácilmente cuando las fechas se modifican sin explicación visible.

Andrea Artunduaga explica que el sistema toma como referencia la fecha de dispensación del mes anterior y no la fecha inicial en la cual se generó la primera autorización. Aclara que este mecanismo busca asegurar que se respeten los intervalos terapéuticos y que no se presenten interrupciones en el tratamiento.

Carlos Arce menciona que, para los pacientes crónicos que reclaman los mismos medicamentos por 3 meses, Medicarte deberían validar y contar desde que recibe la primera autorización con el stock para los meses del tratamiento.

Sandra Ospitia explica que, la entidad maneja inventarios y seguimientos permanentes con los proveedores, sin embargo, el abastecimiento depende también de la industria farmacéutica y de los laboratorios. Durante ciertos periodos, por ejemplo, en inicios de año, se pueden presentar cierres de laboratorio, lo que puede llegar a afectar la disponibilidad a pesar de la planeación logística.

Carlos Arce propone que, cuando existan medicamentos desabastecidos, los cambios de tratamiento puedan gestionarse internamente entre la EPS y el médico tratante, evitando que el usuario deba solicitar nuevas citas y asumir costos adicionales.

Andrea Artunduaga indica que, en muchos casos, el área de autorizaciones gestiona internamente los cambios terapéuticos con el médico tratante; sin embargo, aclara que hay situaciones en las que el profesional considera indispensable una nueva valoración presencial, y en esos casos no es posible realizar el ajuste sin cita médica.

Mary Luz Parada informa que, actualmente el portal web solo permite visualizar autorizaciones en estado autorizado, lo que genera la percepción de desaparición de solicitudes. Anuncia que se está trabajando en un desarrollo para que las autorizaciones anuladas o cerradas sean visibles, acompañadas de observaciones claras que expliquen el motivo y las acciones a seguir. Confirma también que según el compromiso adquirido en la reunión con la gerencia se validó y efectivamente se contaba con un error en la visualización de documentos radicados. Lo cual ya quedo solucionado.

Carlos Arce agradece la gestión y enfatiza que la EPS siempre trabaja por mejorar.

Maura Campos menciona que en el portal web no se pueden visualizar las autorizaciones de los servicios prestados en meses anteriores.

Tatiana Sánchez explica que, el historial visible para el usuario es de tres meses debido a limitaciones técnicas de la plataforma. Aclara que, internamente sí se conserva el historial completo y que los usuarios pueden solicitar certificados en oficinas físicas cuando requieren información de periodos anteriores.

Carlos Arce menciona que al explicarle a los demás asociados que el tiempo de respuesta para los adultos mayores es de 2 días, le manifiestan que esto no se cumple y que no conocían esta información.

Mireya Rodríguez reconoce que, se han presentado errores humanos en la priorización de solicitudes, especialmente para adultos mayores y menores de cinco años. Informa que se está desarrollando una mejora del sistema para que la priorización por edad sea automática, garantizando tiempos de respuesta de dos días calendario para estas poblaciones.

Angie Ovalle destaca la importancia de estos espacios de diálogo y resalta que los comentarios de la Asociación de Usuarios permiten fortalecer los procesos y mejorar la experiencia del usuario.

Diana Zapata Subraya la necesidad de reforzar la comunicación al usuario de cara a la próxima implementación de MIPRES.

Carlos Arce enfatiza que la entrada en vigor de MIPRES debe ir acompañada de una estrategia intensa de comunicación para evitar confusión en los usuarios y el incremento de PQR, ratifica la disposición de la Asociación de Usuarios para apoyar estos procesos informativos.

Angie Ovalle da por finalizada la reunión, reiterando el compromiso institucional de mejorar los procesos de autorización y fortalecer la comunicación con los usuarios, destaca los avances alcanzados y la importancia de continuar el trabajo articulado.

III.ASISTENTES

Carlos Arce, Presidente Asociación de Usuarios Maura Campos, Vocal Asociación de Usuarios	Integrantes Asociación de Usuarios
Mireya Rodríguez, Subgerente De Autorizaciones Medicas Karen Pimiento, Subgerente Modelos De Atención Diana Zapata, Coordinadora de Servicio al Cliente Juli Andrea Alarcón González, Coordinador Canales Presenciales Tatiana Malagón, Coordinador De Canales No Presenciales Paola Baquero, Coordinador De Oficinas Andrea Artunduaga, Coordinador De Medicamentos Mary Luz Parada, Jefe De Gestión Autorizaciones Tatiana Sánchez, Enfermero De Evaluación Y Seguimiento Autorizaciones Angie Ovalle, Profesional De Participación Social Alejandra Vargas, Analista De Participación Social	Aliansalud EPS

III.COMPROMISOS

<p>1.Programar una sesión con la Junta Directiva de la Asociación para hacer pruebas de los nuevos desarrollos antes de salir a producción.</p> <p>2.Fortalecer la comunicación al usuario frente a novedades en autorizaciones automáticas.</p> <p>3.Diseñar una estrategia de divulgación previa a la implementación de MIPRES</p>	Aliansalud EPS
IV.PROXIMA REUNIÓN	
Por confirmar	
V.ACTA ELABORADA POR	
Alejandra Vargas, Analista del Componente de Participación Social	