

ASOCIACION DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

ACTA N° 014

Fecha: 24 Octubre 2019	Lugar Reunión: Calle 63# 28-75.	Hora inicio: 9:15 a.m
------------------------------	------------------------------------	--------------------------

1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

1. Conocer el comportamiento de los reclamos
2. Socializar el sistema de inf. NPS (sistema de recomendación de servicios)
3. Dar respuesta a las experiencias de servicio allegadas por los usuarios
4. Socializar los avances en capacitación en humanización del servicio, trato digno, enfoque diferencial

2. ASUNTOS TRATADOS

1. Se mencionan los análisis comparativos de PQR que indican incrementos de reclamos y leve disminución en las PQR aceptadas.
2. la mayoría de reclamos son de tipo administrativo, no médico.
3. Se mencionan las acciones de mejora adoptadas para la solución de reclamos. Se especifican las acciones adoptadas por Clínicos y Medicate.
4. Se puntualizan las medidas adoptadas en agendamiento en los distintos proveedores.
5. Se explica el sistema de evaluación del servicio (ver hoja anexa)

3. COMPROMISOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisor fila preferencial en el chapinero (que los adultos mayores se puedan sentar) 2. Revisor fallas en el servicio 3. Revisor experiencias de servicio pendientes de solución. 	Aliansalud

4. PROXIMA REUNIÓN

Pendiente. Fecha Encuentro ASU. Reunión mensual. Noviembre 13/2019.

ASUNTOS TRATADOS (continuación)

- NPS. Se califica de Daño si se recomienda a la EPS. Se menciona que la medida que avanza el tiempo hay más respuestas y mejor calificación.
6. Se explica que se va a hacer un acercamiento con el Min Salud para entender la medición desfavorable, que fue publicada sin haber sido compartida con la EPS.
 7. Se mencionan las fallas en el servicio y se dan sugerencias para reforzar el servicio humanizado.
 8. Se especifica el plan de mejora tratado con Medicarte, acerca de fechas de entrega erradas, medicamentos con entregas incompletas.
 9. Se mencionan los desarrollos tecnológicos para solucionar los inconvenientes respecto a que no llegon al correo las autorizaciones y ordones MIPRES.
 10. Se socializan las experiencias de servicio y las medidas adoptadas por ALIANSA LUD y las IPS para su solución.
 11. Se ~~se~~ anotan las nuevas experiencias de servicio para su tratamiento.
 12. Se realiza capacitación a humanización de los servicios de salud a los asociados.
 13. Se habla de la invitación del evento de reconocimiento de EPS en donde se lleva a cabo el 1-01-2019.
 14. El 11 de diciembre se va a realizar una capacitación virtual sobre Derechos y Deberes en la plataforma educación de Aliansa LUD. EPS.
 15. Reunión el próximo 13 noviembre para capacitación sobre las Rias de mantenimiento de la Salud y Ria materno perinatal.

5. OBSERVACIONES

Se comparte presentación por correo electrónico a todos los Asociados. De igual manera las presentaciones de las capacitaciones.

6. FIRMA ASISTENTES

	NOMBRES	FIRMA
INTEGRANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Ayudicia Gutiérrez Arriola Ligia Hortales Hernández Stella Samuel Rubiano Cindy Andrea Dena Carlos E. González Betsy Reede	R
PARTICIPANTES EPS	Claudia Patricia Gil Sonny Huaito M Diana Zapata R. Margueta Anabela Usuario Judith Quintero T. Usuario Norma Celis	4. 2. 2.

Hora terminada la Reunión: 12:30pm.

Reunión Encuentro con la Asoc. Octubre 24/2019.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

EXPERIENCIAS DE SERVICIO

COMENTARIOS EN LA EXPERIENCIA DE SERVICIO	SUGERENCIAS DE MEJORA	OBSERVACIONES
<p>Bienestar Chapinero. Imposibilidad de asignación de citas en Bienestar IPS con especialistas en endocrinología y reumatología.</p>	<p>La IPS no cuenta con suficientes médicos para la atención deben ofrecer otra alternativa en la red externa.</p>	<p>Explicación OK. IPS ingoro reunión con IPS Bienestar el 10 Octubre 2019. Combatando en Sede.</p>
<p>Los pacientes llegan a Mediacarte y no sabían que debían ir primero a la Oficina de Aliansalud para tramitar la autorización del medicamento que ordeno el médico de la IPS Bienestar.</p>	<p>El médico de la IPS debe indicar al paciente que medicamentos van con autorización adicional de la EPS y cuáles van directo a Mediacarte</p>	<p>pendiente para Seguirme los representantes se asignan al área de autorizaciones.</p>
<p>Bienestar Chapinero. Los funcionarios de atención al usuario en la IPS, deben tener por lo menos: vocación de servicio, capacidad de escucha, empatía capacidad de solucionar problemas, trabajando en equipo. con eso pueden preguntar si no saben para direccionar al paciente.</p>	<p>Fortalecer las capacitaciones a los funcionarios.</p>	<p>Refuerzos de Representación y asist. de. Humanización de fondo con cada función. Normas nos da tip de referir. No está pensada activa para funcionarios.</p>
<p>BIENESTAR CHAPINERO – NUTRICIÓN Por más de tres meses dicha sede no contó con nutricionista, por lo cual las citas se asignaban para Colina y en horas de la tarde y de la noche, horarios no siempre convenientes para mayores de 80 años. Es de anotar que a la fecha el tema ya se subsanó.</p>	<p>1. Solicito implementar los procedimientos necesarios para que el reemplazo de un profesional no se demore meses, en detrimento de la oportunidad y comodidad de los usuarios.</p>	<p>Procedimiento de 19 IPS para abrir el reemplazo del profesional. Reunión del 10 Octubre 2019.</p>
<p>ALIANSALUD – ATENCIÓN AL USUARIO A raíz de la operación oftalmológica de mi mamá he querido comentar el tema de manera presencial con una persona de</p>	<p>1. Sería muy conveniente para el usuario que Aliansalud contara con una Oficina de Atención al Usuario, en donde un ser humano recibiera</p>	<p>La EPS cuenta con una oficina de atención al Usuario que se encuentra</p>

<p>atención al usuario en Aliansalud EPS, pero sinceramente no sé si existe una oficina para tal fin, o la única forma de expresar mis inquietudes de usuario y solicitar asesoría es a través de una comunicación escrita sujeta a una respuesta con los términos de un derecho de petición (en situaciones urgentes desde el punto de vista del usuario). Me refiero a atención presencial al usuario por parte de la EPS, porque en las IPS sí hay ese servicio.</p> <p>BIENESTAR – SOLICITUD DE CITAS MÉDICAS</p> <p>He hablado con usuarios que se quejan de no poder pedir una cita de manera presencial, aprovechando que están en la sede; si bien hay un teléfono habilitado en la sede, afirman que no pudieron obtener respuesta oportuna por dicho canal.</p>	<p>primera mano las inquietudes de los usuarios. No sé si la coordinadora de Parque Nacional tenga esa función, dado que su permanencia en la oficina no es de tiempo completo, como lo he podido evidenciar. Si tal oficina existe, solicito su divulgación.</p>	<p><i>en parque Nacional, adicionalmente se encuentran otros canales de atención como la página web, los buzones, la línea de atención al Call Center atención 24 horas.</i></p>
<p>ALIANSAALUD – recepción electrónica de autorizaciones</p> <p>Envié un correo de solicitud de exámenes auditivos para mi padre, así:</p> <p>De: stella.sandoval <ssandoval_2005@yahoo.com> Para: Autorizaciones Aliansalud EPS <autorizaciones@aliansalud.com.co> Enviado: martes, 1 de octubre de 2019 11:57:05 a. m. GMT-5 Asunto: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN</p> <p>Dicho correo fue efectivamente enviado; no quedó en la carpeta de borradores. No recibí acuse de recibido. Como no recibí respuesta, lo reenvié el 17 de octubre y me contestaron que quedó radicado con el número 284/1622974.</p>	<p>1. Considerar la posibilidad de habilitar la solicitud de citas de manera presencial, como sí se puede hacer en San Ignacio y Meredí, por ejemplo. Ello redundará en mayor satisfacción de los usuarios y mejor percepción del servicio.</p>	<p><i>Se elevó a la IPS. La solicitud de canal. Presencial en Ventanas o mejorar las Operaciones telefónicas oportunos.</i></p>
<p>ALIANSAALUD – recepción electrónica de autorizaciones</p> <p>Envié un correo de solicitud de exámenes auditivos para mi padre, así:</p> <p>De: stella.sandoval <ssandoval_2005@yahoo.com> Para: Autorizaciones Aliansalud EPS <autorizaciones@aliansalud.com.co> Enviado: martes, 1 de octubre de 2019 11:57:05 a. m. GMT-5 Asunto: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN</p> <p>Dicho correo fue efectivamente enviado; no quedó en la carpeta de borradores. No recibí acuse de recibido. Como no recibí respuesta, lo reenvié el 17 de octubre y me contestaron que quedó radicado con el número 284/1622974.</p>	<p>1. Que siempre se haga acuse de recibo de las autorizaciones solicitadas por medios electrónicos, porque de lo contrario se pierde credibilidad en este canal y oportunidad en la atención.</p> <p>2. En la respuesta de Aliansalud no se menciona que el correo del 1 de octubre había sido o no recibido. Solicito que haya claridad al respecto, para saber si dicho canal es confiable o no.</p>	<p><i>Existe protocolo de respuesta a los usuarios. Desde el área de autorizaciones se realizó al jefe alimentando al personal encargado de la gestión de autorizaciones.</i></p>