

ACTA No. 18

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
16 de diciembre de 2020	Microsoft Teams	9:00 am

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA**OBJETIVO:**

El objetivo del Encuentro con la Asociación de Usuarios es generar espacios de participación ciudadana en la gestión institucional frente al análisis de información y resultados de la EPS, así como generar un diálogo con los usuarios sobre sus experiencias de servicio que contribuyan al mejoramiento de la atención en salud.

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo e Introducción.
2. Comportamiento de Reclamos, resultados enero - noviembre 2020
3. Resultados NPS enero - noviembre 2020
4. Planes de mejoramiento.
5. Gestión Medicarte.
6. Gestión Oficina de atención
7. Intervención Usuarios Asociación de Usuarios Experiencias de Servicio
8. Varios

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Saludo e Introducción

Margarita Ardila inicia la reunión con la presentación de los integrantes de la EPS, y da las pautas de participación, posteriormente realiza apertura del encuentro con la asociación de usuarios y menciona el orden de día.

2. Comportamiento de Reclamos, resultados enero - noviembre 2020

Diana Zapata Coordinadora de Servicio al Cliente presenta el comportamiento de los reclamos de enero a noviembre del 2020, menciona el comparativo del año 2019 y 2020 indica que el incremento del 2020 se presenta debido a la emergencia sanitaria del Covid-19 comenta que se han tomado medidas e implementado planes de mejoramiento.

Con respecto al comportamiento de los reclamos de UMD recuerda el cambio que se presentó de Clínicos IPS a la UMD añadiendo que al iniciar el año se presentaron algunos inconvenientes sin embargo el comportamiento de las PQRS ha disminuido con referencia a febrero, comenta

que periódicamente se realizan comités a través de los cuales se valida el comportamiento de las PQRS y las acciones de mejora implementadas.

Por otro lado, se valida también el comportamiento de PQRS de IPS Bienestar Chapinero informa que con Bienestar IPS en general se han presentado algunos inconvenientes en cuanto a Call Center sin embargo ellos ya han tomado medidas, se puede evidenciar que el comportamiento del año 2020 fue estable hasta mayo pero en los meses posterior se presentó un incremento de quejas lo que llevo a Alianslud EPS a realizar un seguimiento riguroso semanal en donde se verifican los indicadores, esto ha logrado que Bienestar IPS se estabilice. Uno de los puntos que más se estaban viendo afectados era el Call Center y una de las medidas implementadas fue el cambio de operador y ampliación de la plataforma tecnológica, esto ha permitido que las llamadas sean atendidas con mejor oportunidad.

En Bienestar Colina el volumen de PQR son menores en comparación a Bienestar Chapinero, pero igual se evidencia incremento para el año 2020.

Diana Zapata comenta que desde Aliansalud EPS se realizan acciones de seguimiento como cliente incognito con una intensidad de 3 veces por semana para validad oportunidad de agenda y tiempos de respuesta. Añade y analiza algunas de las causales de PQRS como las inconsistencias en la atención de laboratorio en donde se evidencia incremento esto debido al cambio de atención ya que deben ser agendados por el aforo.

Diana zapata continúa analizando el comportamiento de las PQR de Medicarte y menciona que también se han presentado inconvenientes, como se evidencia en la estadística en abril se presentó un incremento importante esto ligado a la emergencia sanitaria por Covid-19 y todas las implementaciones que se tuvieron que realizar, aunque no fue fácil la implementación se han ido disminuyendo las PQRS.

Con Medicarte también se realizan reuniones de seguimiento en donde ellos muestran sus planes de acción y actividades de mejoramiento dentro de las cuales se encuentran la plataforma para agendamiento de envío de medicamentos.

Otro aspecto que afecta a Medicarte es el abastecimiento de medicamentos, aun se presentan algunas dificultades, pero actualmente se ha podido contener un poco la situación y las estadísticas lo demuestran.

3. Resultados NPS enero - noviembre 2020

Diana Zapata presenta los resultados de NPS relacional que hace referencia a la evaluación del servicio en donde Aliansalud tiene un NPS actual de 27 puntos con un acumulado a noviembre del 28 siendo la meta de 39, sin embargo, se evidencia que pese a los meses que el comportamiento ha sido inferior poco a poco se ha ido recuperando.

Dentro de los temas y comentarios con mayor impacto se encuentran los temas médicos, canales de atención, autorizaciones, solicitudes administrativas y amabilidad estos

comentarios de acuerdo a sus causales se analizan para poder resolver y dar respuesta oportuna a los usuarios.

En cuanto al NPS transaccional se hace referencia a como le ha ido al usuario cuando ha utilizado los servicios de la oficina o a la IPS. La oficina cerro con un NPS de 80, Bienestar Chapinero 34, Bienestar Colina 40, y UMD 54 se sigue trabajando para mejorar el NPS de Bienestar IPS.

4. Planes de mejoramiento.

Se presentan los planes de mejoramiento con Bienestar IPS, menciona que se han realizado reuniones semanales para el seguimiento de las propuestas de mejora y revisión de las causales de reclamo que impactan el servicio. Bienestar realizó cambio de proveedor telefónico para la prestación del call center, amplió la contratación de personal, entre otras acciones de mejora implementadas que deben impactar para las dos sedes Chapinero y Colina.

Con UMD también se realiza seguimiento y la IPS expone las acciones ejecutadas en pro de ofrecer un buen servicio para los usuarios.

5. Gestión Medicarte.

En cuanto a Medicarte se presenta el plan de mejoramiento enviado por la IPS en donde evidencian muchos de los cambios y estrategias implementadas para poder ofrecer el servicio a los usuarios, esto lo han hecho mediante nuevas plataformas con instructivos, contratación de personal, cumplimiento de tiempos en el envío de medicamentos a domicilio, promoción de la asignación de citas para entrega de medicamentos de forma presencial en farmacia y buzón deja tu fórmula.

Diana Zapata pide ayudar a promover estos canales de servicio ya que de esta manera se puede controlar la aglomeración y riesgo de contagio ocasionado por el Covid-19..

Las estrategias implementadas por Medicarte han tenido una buena acogida por parte de los usuarios esto se evidencia en las estadísticas del Call Center, los aforos y tiempos de espera en las farmacias.

Diana Zapata comenta que dentro de las estrategias de mejora Medicarte tiene pendiente el traslado de la sede de Colina el cual será divulgada con los usuarios en cuanto esté definido el sitio.

6. Gestión Oficina de atención

Claudia Gil Coordinadora de la Oficina de atención realiza intervención en este punto en donde comenta que la oficina presencial en la sede Plaza Central inició en enero con una alta afluencia de usuarios la cual debido a la emergencia sanitaria por Covid-19 fue disminuyendo pasando a la virtualidad donde se implementaron y ajustaron los procesos por la oficina virtual.

A partir de agosto/2020 los turnos presenciales debido al levantamiento periódico de la cuarentena han incrementado sin embargo desde la oficina se han implementado estrategias para que los usuarios no se tengan que desplazar.

El mayor volumen y porcentaje de la oficina presencial está centrado en autorizaciones y debido a esto se promueve intensivamente la página web de este modo se evita el desplazamiento de los usuarios y se mitiga el riesgo de contagio

En Cuanto al canal electrónico (correo) este empezó a funcionar al inicio de la pandemia el cual también tuvo bastante impacto, sin embargo se quiere disminuir el uso de este canal por ser un proceso puramente manual. Para incentivar y promover la utilización de la oficina virtual para todas las solicitudes administrativas se están distribuyendo piezas comunicativas, por diferentes canales de comunicación con el usuario.

Otra estrategia para promover la virtualidad es el abordaje de los usuarios en fila utilizando los dispositivos móviles que dispuso la compañía, para realiza una campaña pedagógica durante dos momentos del día en donde se les explica a los usuarios el uso de los canales virtuales.

Se resalta que todas las transacciones que se realizan en oficina se pueden realizar a través de la página web tanto para usuarios cotizantes, beneficiarios y empleadores.

El plan de acción de la oficina continúa enfocado en la capacitación de usuarios para promover los canales virtuales. Se tiene proyectado la realización de tutoriales con el paso a paso para realizar las transacciones virtuales.

7. Intervención Usuarios Asociación de Usuarios Experiencias de Servicio

Cada uno de los asistentes participa exponiendo sus experiencias de servicio, comentarios y opiniones. Las experiencias y comentarios de los integrantes de la ASU se encuentran plasmadas en el archivo de Excel experiencia de servicio el cual forma parte de la presente acta. Frente a cada uno de los comentarios se fue dando explicación y comentando la gestión de la EPS. Sin embargo y para la próxima reunión de la ASU será socializada la ampliación de las respuestas por parte de las áreas implicadas en el proceso.

8. Varios

Margarita Ardila, informa sobre el traslado de usuarios de la EPS Comfacundi por asignación a Aliansalud EPS. Los usuarios fueron asignados a las EPS Famisanar, Compensar, Sanitas, Nueva EPS, Salud Total, Sura, Coopsalud y Aliansalud. El total de usuarios asignados a Aliansalud es de 10.553 usuarios e iniciaron vigencia desde el primero de diciembre/2020. Los Usuarios se distribuyeron entre las IPS Bienestar y la Unidad Médica de Diagnóstico UMD-IPS. En la página web de Aliansalud se encuentra dispuesto un banner donde el usuario digita su número de cédula y encuentra los datos de la IPS asignada para la prestación de los servicios.

III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
1. Frente a cada uno de los comentarios se fue dando explicación y comentando la gestión de la EPS. Sin embargo y para la próxima reunión de la ASU será socializada las respuestas de las áreas implicadas en el proceso.		Participación Social
IV. PROXIMA REUNIÓN		
Por convenir		
V. FIRMA ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	José Rubén García Judith Quintero José Fernando Marín Carlos Alberto García Yuridia Gutiérrez Betsy Rueda Cindy Devia	Microsof Teams
PARTICIPANTES EPS	Maria Del Pilar Ossa Diana Zapata Claudia Gil Maria Litzi Ospina Sandra Ospitia Jenny Olave Margarita Ardila	Microsof Teams
VII. Hora de terminación		
10:36 AM		