

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Comité de Calidad y Control Social

Comité de Capacitación y Comunicaciones

**Motivos de insatisfacción y solicitudes de mejora del sitio
Web de Aliansalud EPS**

22 de junio de 2021

OBJETIVO GENERAL

Identificar los motivos de reclamo de los usuarios con el sitio Web de Aliansalud EPS y contribuir a la optimización de este canal virtual, para que los visitantes encuentren allí un entorno amigable, que les permite acceder a la información requerida y realizar los trámites disponibles, de manera fácil y en el menor tiempo posible.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar control social a la solución de los motivos de insatisfacción de los usuarios con el sitio Web.
2. Mejorar la experiencia, actitud positiva y satisfacción de los usuarios con el sitio Web.
3. Contribuir al diseño del sitio con enfoque diferencial, que responda a las necesidades de los adultos mayores y de las personas en condición de discapacidad.
4. Incrementar la posibilidad de un mayor uso, tanto en frecuencia de visita como en las funcionalidades del sitio utilizadas.
5. Contribuir a la difusión de las actividades de participación social en salud y a la difusión del quehacer de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS.

CONTENIDO

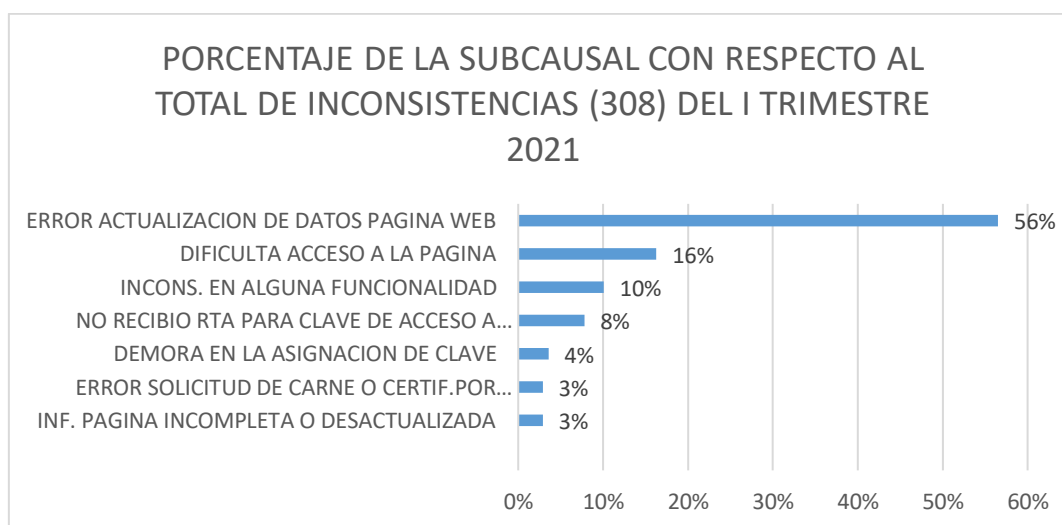
- I. Motivos de reclamo con el sitio Web de Aliansalud EPS
- II. Marco conceptual para el diseño de páginas Web orientadas a personas mayores
- III. Solicitudes para la optimización del sitio Web de Aliansalud EPS
Bibliografía
Anexos

I. MOTIVOS DE RECLAMO CON EL SITIO WEB DE ALIANSALUD EPS

De acuerdo con las estadísticas PQR, en el primer trimestre de 2021 se presentaron 308 reclamaciones, por las siguientes causales:

SUBCAUSAL	TOTAL I TRIMESTRE 2021
ERROR ACTUALIZACION DE DATOS PAGINA WEB	174
DIFICULTA ACCESO A LA PAGINA	50
INCONS. EN ALGUNA FUNCIONALIDAD	31
NO RECIBIO RTA PARA CLAVE DE ACCESO A OFICINA VIRTUAL O PAGOS EN LINEA	24
DEMORA EN LA ASIGNACION DE CLAVE	11
INF. PAGINA INCOMPLETA O DESACTUALIZADA	9
ERROR SOLICITUD DE CARNE O CERTIF.POR INTERNET	9
TOTAL INCONS. PAGINA INTERNET	308

Las tres primeras causales ERROR ACTUALIZACIÓN DE DATOS PAGINA WEB, DIFICULTAD ACCESO A LA PÁGINA e INCONSISTENCIA EN ALGUNA FUNCIONALIDAD fueron los principales motivos de reclamo y agrupan el 82% de las PQR, como se muestra en la siguiente gráfica;



De otra parte, para la preparación de este documento se solicitó a la comunidad usuaria de Aliansalud EPS el envío de las observaciones y sugerencias que consideraran pertinentes sobre la funcionalidad y facilidades del sitio Web de la EPS. A continuación, se presentan las respuestas que se recogieron a partir de dicha convocatoria más algunos aportes de los miembros de Comité de Calidad y Control Social, tal cual se recibieron:

TEMA	COMENTARIO
Diseño del sitio	“Yo uso la web de Aliansalud más que todo para tramitar autorizaciones, pero en general pienso que su diseño es bastante elemental y plano y sobre todo poco amigable, si consideramos que una gran proporción de los afiliados de Aliansalud son adultos mayores. Desde esta perspectiva, pienso que tiene mejor diseño la página de Bienestar (dentro de esta, la creación de la llamada Oficina Virtual, podría ameritar especial análisis).”
	“Es bueno que tengan en cuenta a las personas que no somos hábiles en el manejo del internet y el solo hecho de ingresar a navegar es un tanto complicado.”
	“Dada la oportunidad que nos es brindada para posible mejora de la página, respetuosamente me permito decir que no es amigable, no fluye fácilmente.”
Página Solicitud de Autorizaciones	“En lo que toca al trámite de autorizaciones vía página de Aliansalud, encuentro que al consultar el estado de una solicitud el cuadro que se despliega no es nada claro ni funcional. Presenta algunas convenciones que no son fáciles de interpretar. En este cuadro lo mínimo que debería especificarse en cada una de sus casillas es el objeto de la autorización solicitada (esto es, nombre del medicamento, la terapia u otro procedimiento cuya autorización se ha solicitado), y esto es precisamente lo que no aparece en tal cuadro. Si se especificara de qué medicamento o procedimiento se trata, se facilitaría identificar el estado de cada una de las solicitudes de autorización que están pendientes. “
Actualización de Datos	“Considero que su página no es fácil de acceder a ella, en mi caso particular intenté en varias ocasiones actualizar datos y fue imposible.”

Análisis de los motivos de insatisfacción con el sitio Web de Aliansalud EPS

Como se mencionó anteriormente, de acuerdo con las estadísticas PQR del primer trimestre 2021, las causales ERROR ACTUALIZACIÓN DE DATOS PAGINA WEB, DIFICULTAD ACCESO A LA PÁGINA e INCONSISTENCIA EN ALGUNA FUNCIONALIDAD, fueron los principales motivos de reclamo y agrupan el 82% de las PQR interpuestas.

1. Lo más probable es que las causales ERROR ACTUALIZACIÓN DE DATOS PAGINA WEB e INCONSISTENCIA EN ALGUNA FUNCIONALIDAD se refieran a errores de programación que impiden el correcto funcionamiento del sitio; no se

cuenta con información detallada que permita hacer un análisis particular a este respecto.

2. Resulta preocupante que el 56% de los reclamos interpuestos en el primer trimestre de 2021 se refieran a errores en la actualización de datos de los usuarios, funcionalidad que debió haberse probado de manera exhaustiva para asegurar su correcto funcionamiento, dada la importancia de contar en el corto plazo con información actualizada de los usuarios para contribuir el éxito del plan de vacunación contra el Covid-19.
3. El 16% de los reclamos se refieren la DIFICULTAD ACCESO A LA PÁGINA, causal de insatisfacción que concuerda con las opiniones de los usuarios en cuanto a la poca adaptación del sitio a las características de la población adulta mayor.

II. MARCO CONCEPTUAL PARA EL DISEÑO DE PÁGINAS WEB ORIENTADAS A PERSONAS MAYORES

Con el objeto de entender las dificultades que atraviesan los adultos mayores con el acceso de sitios Web, así como conocer las recomendaciones a seguir para un diseño de páginas Web apropiado para dicha población, se realizó una búsqueda bibliográfica en Google; al final del documento aparecen las referencias respectivas. A continuación, se transcriben textualmente los apartes más pertinentes que se consultaron sobre las siguientes situaciones:

- Las disminuciones funcionales que sufren las personas a medida que van envejeciendo afectan la accesibilidad y usabilidad de interfases Web.
- Cada disminución funcional afecta a determinados aspectos de la interacción con interfases Web.
- Los diseñadores de sitios web suelen ser jóvenes no familiarizados con los problemas de la edad.
- Para facilitar el acceso y uso de páginas web orientadas a personas mayores, se deben seguir ciertas recomendaciones de diseño.

1. “Las disminuciones funcionales que sufren las personas a medida que van envejeciendo afectan la accesibilidad y usabilidad de interfases Web:

- a. Disminución de la visión: las condiciones que la mayoría de adultos mayores experimentan se refieren a la coloración amarilla de la lente del ojo y la visión en declive, la presbicia (pérdida de elasticidad de la lente) o la contracción de la pupila. Estos factores dan lugar a cambios en la visión que hacen que se dificulte la correcta visualización de diferentes sitios Web. Entre los cambios están:
 - i. La percepción del color y la sensibilidad: se registra menos luz violeta, por lo que es más fácil ver el rojo y los amarillos que los azules y los verdes; los tonos azules a menudo se hacen más oscuros y son indistinguibles con el negro.
 - ii. Contracción de la pupila, dando como resultado la necesidad de más luz y una disminución de la capacidad para adaptarse a cambios en los niveles de luz.
 - iii. La sensibilidad al contraste, a partir de los 40 años, la sensibilidad al contraste en las frecuencias espaciales más altas empieza a disminuir hasta que a la edad de 80 se ha reducido hasta en un 83%.
 - iv. Reducción en el campo visual y/o enfoque.
 - v. Además de las disminuciones que tienen los adultos mayores en la visión a causa de la edad, existen dos enfermedades comunes de los ojos que pueden afectarlos:

1. Las cataratas: Son áreas nubladas en el lente del ojo. Los lentes normales son claros y permiten que la luz pase a través de ellos. Las cataratas impiden que la luz pase fácilmente a través del lente. Esto ocasiona la pérdida de visión.
 2. Degeneración Macular Relacionada con la Edad (AMD): afecta la parte de la retina (la mácula), que es la que proporciona la visión central aguda. Con el tiempo la AMD puede arruinar la visión aguda que se necesita para ver objetos claramente y para realizar tareas comunes como conducir y leer.
- b. Disminución de habilidades motoras: En los adultos mayores existe una reducción de la destreza y el motor fino que dificulta la utilización del mouse, del teclado y del teléfono celular. Existen dos enfermedades relacionadas con la edad:
- i. Artritis: Es la degradación del cartílago, el cual normalmente protege la articulación, permitiendo que ésta se mueva de forma suave. La artritis causa dolor, hinchazón, rigidez y movimiento limitado en la articulación.
 - ii. Parkinson: Es un trastorno que afecta las células nerviosas, en una parte del cerebro que controla los movimientos musculares. Los cuatro principales síntomas de la enfermedad son: temblor en las manos, brazos, piernas y cara, rigidez en las extremidades y tronco, lentitud en los movimientos y problemas de equilibrio y de coordinación.
- c. Pérdida de audición: Los problemas de audición vienen relacionados con la edad, por eso la mayoría de las personas que padecen estos problemas son los mayores. En ellos se ve una creciente incapacidad para escuchar sonidos agudos, sonidos de tono alto y sobre todo cuando hay música de fondo.
- d. Disminución de la capacidad cognitiva: Debido al paso de los años, el sistema nervioso y el cerebro pasan por cambios naturales. Las neuronas pueden comenzar a transmitir mensajes más lentamente que en el pasado. A medida que las neuronas y los nervios se van descomponiendo se produce un efecto negativo en los sentidos. Se puede presentar reducción o pérdida de los reflejos o la sensibilidad, lo cual lleva a problemas con el movimiento.
- e. La disminución en el pensamiento, la memoria a corto plazo y la capacidad cognitiva es parte normal del envejecimiento. Estos cambios no afectan de la misma manera a todas las personas. Los adultos mayores tendrán dificultad para poder concentrarse y se distraerán con facilidad, por lo tanto tendrán inconvenientes a la hora de navegar en un sitio Web”.

2. “Cada disminución funcional afecta a determinados aspectos de la interacción con interfaces Web:

- a. Problemas de visión. Las personas con estos problemas tendrán más dificultades que el resto al encontrarse con tipos de letra pequeños, poco

contraste entre el texto y el fondo de la página, imágenes como fondo en la página, etc.

- b. Problemas de psicomotricidad. Les afectará a la hora de manejar el ratón o el teclado. Los diseños que requieran una habilidad especial en el manejo de estos dispositivos les serán difícilmente manejables: menús desplegados, áreas de hiperenlaces pequeñas, acciones de teclado combinando varias teclas simultáneamente, etc.
- c. Problemas de audición. Si se ofrece al usuario algún tipo de información de forma únicamente auditiva se limitará el acceso a ella a las personas con dificultades auditivas.
- d. Problemas cognitivos. Algunas personas mayores pueden tener dificultades para entender algunos modelos cognitivos usuales en Internet. Pueden tener impedimentos para desenvolverse con soltura en el entorno informático en general, o tener problemas de memoria y atención. Pueden sufrir pérdidas de atención, pues tienen cierta tendencia a distraerse fácilmente.
- e. Problemas cognitivos de memoria y atención; los problemas de memoria a corto plazo asociados a la edad provienen, en realidad, de una falta de capacidad para filtrar las distracciones exteriores, y no de problemas de concentración. Es decir, aunque no tengan problemas para concentrarse, sí los pueden tener para evitar distraerse frente a perturbaciones externas. De ahí que sea importante que las páginas que visitan los mayores no contengan elementos distractivos, tales como animaciones innecesarias, información irrelevante, publicidad, ventanas emergentes (pop ups), música de fondo, reclamos visuales ajenos a la temática central, etc.”.

3. “Los diseñadores de sitios Web suelen ser jóvenes no familiarizados con los problemas de la edad:

- a. La falta de experiencia les puede hacer ver el mundo sólo desde su perspectiva, y enfrentarse a la creación de sitios web con una visión limitada, y creer que si ellos lo ven bien los demás también lo verán bien, que si a ellos le funciona en su equipo le funcionará a todo el mundo también. Suelen dar por sentada la simplicidad y claridad de ciertos procesos o explicaciones.
- b. Además de la poca familiaridad con la tecnología por parte de los adultos mayores, tienden a acumular varias barreras de acceso a la información, si bien son más pacientes y persistentes que los jóvenes, lo que compensa en parte su desventaja frente a ellos”.

4. “Para facilitar el acceso y uso de páginas Web orientadas a personas mayores, se deben seguir ciertas recomendaciones de diseño:

- a. Legibilidad: Emplear tipos de letra sans serif; tamaño de tipo de 12 a 14 pt; letra con grosor medio o negrita; usar mayúsculas/minúsculas; espaciado

doble; alineación izquierda del texto; no juntar los colores amarillo, verde y azul (que sea legible en blanco y negro); fondo de página luminoso con primer plano oscuro o viceversa.

- b. Presentación de la información: Emplear lenguaje positivo, claro, familiar; usar voz activa; lenguaje simple, ofrecer glosario de términos técnicos; crear secciones y ofrecer organización estándar, usar bloques de contenido cortos.
- c. Otros medios: Se deben utilizar solo imágenes relevantes para el texto; hay que disponer las animaciones y videos en pequeños fragmentos; ofrecer alternativas textuales para todos los medios.
- d. Navegación: La organización de contenidos ha de ser simple y ordenada paso a paso cuando sea posible; pinchar sólo una vez con el ratón; usar un diseño consistente en todo el sitio; añadir texto a los iconos y pinchar en botones grandes; precaución con los menús desplegados; el scroll ha de ser automático y de ser manual poseerá un icono específico; ofrecer botones "atrás" y "adelante"; incluir mapas del sitio; usar iconos con texto como hiperenlaces; brindar información de contacto y ayuda.
- e. Otras recomendaciones:
 - ✓ Hay que cuidar los aspectos cognitivos, especialmente evitar distracciones provenientes de: abuso de colores llamativos o animaciones; utilización de imágenes no relevantes para el texto; sobrecarga de elementos en la página. El texto ha de ser sencillo, directo, breve, visible y legible.
 - ✓ Los mayores pueden no estar familiarizados con el hipertexto. Por ello se debe ofrecer ayudas a la navegación; brindar una alternativa de navegación secuencial ("Atrás" "Adelante") y señalar bien los enlaces usando botones grandes o reforzándolos con iconos.
 - ✓ No se debe emplear menús desplegados. Lo que los usuarios mayores no ven expresamente (la existencia de un submenú oculto) es difícil que lo puedan imaginar. Se debería utilizar el atributo de cambio de estado al pasar el ratón sólo para ayudar a identificar los enlaces.
 - ✓ El usuario debe controlar los eventos, no al revés. Las ventanas desplegadas (pop-ups) no solicitadas por ellos les desconciertan, les despistan, les hacen perderse.
 - ✓ Es recomendable hacer un esfuerzo de empatía e intentar ponerse en el lugar de una persona mayor cuando piensen cómo construir una de estas páginas.
 - ✓ Una buena y sencilla práctica inicial es probar de modo informal los diseños con personas mayores del entorno del diseñador. Si esos mayores tienen grandes dificultades al probar la página, muy probablemente estará mal hecha y será preciso un rediseño antes de emprender labores de detección de errores de diseño mediante metodologías más sofisticadas".

Nota: el propósito del anterior marco es dar elementos teóricos para la optimización del sitio Web de Aliansalud, con el objeto de que los adultos mayores y las personas en situación de discapacidad aún funcionales puedan tener una mejor experiencia y mayor efectividad en el uso de dicho canal. Quienes padezcan patologías mucho más

incapacitantes sí requerirán la ayuda de un cuidador o asistente para el uso de medios tecnológicos, como lo señala la legislación.

III. SOLICITUDES PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SITIO WEB

Con base en las estadísticas de PQR del primer trimestre de 2021, en las observaciones recibidas de parte de los usuarios de la EPS y en las experiencias de los asociados con la navegación y funcionalidad de la página, a continuación, se formulan varias solicitudes, con miras a que se lleven a cabo los ajustes necesarios para la solución de los reclamos interpuestos y la optimización del sitio Web de la EPS.

En primer lugar, se enuncian solicitudes generales y luego peticiones más específicas para lo pertinente a la participación social. Es posible que al recibo de este documento algunas solicitudes ya hayan sido atendidas, dado que el sitio Web está en constante actualización:

A. Solicitudes de carácter general

TEMA	SOLICITUD
Diseño del sitio	<u>SOLICITUD No.1:</u> Optimizar el diseño del sitio, de tal manera que se tengan en cuenta las discapacidades asociadas con la edad, la visión, la audición, la motricidad fina, así como las dificultades del aprendizaje y uso de tecnología.
	<u>SOLICITUD No.2:</u> Rediseñar el sitio de tal manera que resulte atractivo por sus colores, fuentes de letra, disposición de contenidos, etc. y que concuerde con las necesidades de los usuarios, para que les resulte sencillo y cómodo de usar.
	<u>SOLICITUD No. 3:</u> Que el sitio se adapte a personas con discapacidad. Implementar facilidades para que personas con dificultades visuales puedan acceder más fácilmente al sitio. Permitir la lectura de la información en letra de mayor tamaño, o que se puedan escuchar los textos principales o que estén apoyados por videos igualmente pensados para la población objetivo (que no pasen rápido, que tengan letra de buen tamaño).
	<u>SOLICITUD No.4:</u> Considerar opciones de lenguaje de señas para visitantes sordos en los videos que se diseñen, lo cual disminuiría considerablemente la brecha digital para dicha población usuaria de la EPS que requiere satisfacer sus necesidades de información y servicios virtuales.
	<u>SOLICITUD No.5:</u> Publicar la última fecha de actualización del sitio.
	<u>SOLICITUD No.6:</u> Publicar en el sitio los canales y procedimientos para reportar fallas o sugerencias con respecto al sitio Web, o solicitar soporte (como lo es en la actualidad el call center de Aliansalud).
Página Principal	<u>SOLICITUD No.7:</u> Bajo el enlace " Mapa del sitio " no aparece ninguna información. Se solicita colocar el mapa del sitio Web.
	<u>SOLICITUD No.8:</u> Bajo el enlace " Preguntas Frecuentes " colocar textos que en realidad sean preguntas, con sus correspondientes respuestas A hoy 9 de abril de 2021 aparece únicamente un texto con características principales del POS y el proceso que se debe realizar para la inscripción.

TEMA	SOLICITUD
	<p><u>SOLICITUD No.9:</u> Aclarar la funcionalidad del cuadro de la parte superior derecha de la página principal. Cuando se da clic o doble clic no pasa nada.</p> <p><u>SOLICITUD No.10:</u> Colocar en la página principal explícitamente el texto PQR, porque ahora aparece únicamente “Contáctenos”. Al entrar sí aparece el título como “Contáctenos – PQR”.</p>
	<p><u>SOLICITUD No.11:</u> Mejorar ostensiblemente la presentación de la información de prestadores; que tenga diseño, que sea más que un “copy-paste”, para que resulte atractiva y más útil. En palabras de uno de los asociados “En cuanto a problemas de la página web encuentro que en la página principal al ingresar a la red de prestadores aparecen los siguientes temas: red de prestadores, red de prestadores-decreto 682 de 2018, red de prestadores Covid -19, los contenidos allí expuestos corresponden a imágenes de documentos de textos planos en algunos casos muy extensos, los cuales al no ser pensados para hacer parte de una página web (ni en diseño ni contenido), poco aportarían a la premisa referente a ser un material “sencillo, directo, breve y legible” .</p>
Oficina Virtual	<p><u>SOLICITUD No.12:</u> Permitir un enlace visible de la página de la Oficina Virtual a la página de inicio, de tal manera que cuando se cierre sesión de la oficina virtual se pueda ir a la página principal. Allí no hay mapa del sitio.</p> <p><u>SOLICITUD No.13:</u> En la pantalla “Bienvenido”, donde se solicita la clave de usuario se dice “si usted es usuario de Aliansalud y requiere solicitar una cita en la IPS de atención básica ambulatoria dé clic aquí”. Al dar clic aparecen los datos de contacto en texto. Según la instrucción mencionada el usuario queda con la expectativa de poder solicitar la cita en línea. Se solicita claridad al respecto.</p>
Contáctenos - PQR	<p><u>SOLICITUD No.14:</u> Que al título “Formulario de Contacto” se agregue el texto “– PQR”.</p> <p><u>SOLICITUD No.15:</u> Realizar mejoras a la radicación de PQR, para proveer mayor funcionalidad a la comunidad usuaria. Se solicita que se le envíe al usuario una copia en PDF de la PQR recibida con su número de radicación y fecha de solución. En la actualidad, una vez remitida la PQR el usuario no tiene posibilidad de recuperar el texto que envió.</p> <p><u>SOLICITUD No.16:</u> Optimizar el manejo de errores de programación, para evitar que le lleguen al usuario pantallazos que lo desconciertan, como el mencionado en el Anexo 1: Error al enviar una PQR.</p> <p><u>SOLICITUD No.17:</u> Que cuando se esté documentando una PQR el usuario pueda adjuntar archivos de más de 4.194.304 bytes, toda vez que hay casos en que una copia de historia clínica o de fórmula médica supera dicho límite. “Yahoo! Mail no admite archivos adjuntos de más de 25 MB. Puedes alcanzar este límite ya sea agregando un archivo de hasta 25 MB, o varios archivos más pequeños con una suma no superior a 25 MB” tomado de https://techlandia.com/limite-archivos-correo-electronico-yahoo-info_279156/</p>
Facilidad de Búsqueda	<p><u>SOLICITUD No.18:</u> No se evidencia la funcionalidad de “búsqueda”. Se solicita contar con un motor de búsqueda interno para localizar información dentro del sitio.</p>

TEMA	SOLICITUD
Página Consulta de Autorizaciones	<p><u>SOLICITUD No.19:</u> Que aparezca de manera explícita en las columnas el nombre del medicamento, terapia, procedimiento o servicio que se solicitó autorizar. Que se aclaren los nombres de las convenciones utilizadas.</p>
	<p><u>SOLICITUD No.20:</u> Que cuando se ha colocado una solicitud en estado “FINALIZADO” aparezca el texto explicativo con la razón por la cual se dio por terminada la solicitud sin autorizar el servicio. Según la legislación vigente, el usuario tiene derecho a conocer los motivos por los cuales se le ha negado un servicio. Ver Anexo 2. Ejemplo de solicitud “finalizada” sin explicación alguna que guíe al usuario.</p>
	<p><u>SOLICITUD No.21:</u> Que cuando se autorice un medicamento o servicio SIEMPRE sea posible bajar e imprimir la solicitud. En la actualidad, si bien algunos medicamentos son autorizados, en el sitio Web no aparece el documento de autorización y en el call center dan la instrucción de ir personalmente a la Oficina de Atención de Aliansalud a reclamarlo, lo cual implica nuevos costos, tiempos y riesgos para los usuarios. Ver Anexo 3. Ejemplo de medicamento autorizado, pero sin el documento de autorización para su consulta e impresión.</p>
	<p><u>SOLICITUD No.22:</u> Que el usuario pueda saber cuál es la autorización que está “en proceso”. Ver Anexo 4. El usuario no puede ver cuál autorización está en proceso.</p>
Página Solicitud de Autorizaciones	<p><u>SOLICITUD No.23:</u> Que grabe los adjuntos correctamente, toda vez que en ocasiones se deben anexar la orden y la historia más de una vez, por cuanto luego de dar clic a “ENVIAR” no se graba la información de manera correcta y el usuario debe volver a anexar los documentos, incluso más de una vez. Ver Anexo 5. Ejemplo de error en la grabación de los datos cuando se solicita una autorización.</p>
Circular 008 de 2018 de Supersalud	<p><u>SOLICITUD No.24:</u> Que Aliansalud documente de qué forma se está dando cumplimiento en su sitio Web a lo estipulado en la circular 008 de Supersalud respecto a los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “Canal Web: Las EAPB e IPS, deberán contar con una página web institucional que ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos <u>y hacer el correspondiente seguimiento de los mismos en tiempo real</u>, así como la posibilidad de reportar y solicitar novedades al estado de su afiliación (traslado, portabilidad, movilidad, entre otros)”. 2. “Ante una eventual negación de la solicitud debe indicarse: Motivo que fundamenta la negación. Responsable de la negación”. (página 41) 3. “Deben establecer un sistema de recepción y administración de las peticiones, quejas y reclamos -PQR- que logre superar las barreras administrativas que, eventualmente, dilatando niegan el acceso a los servicios de salud o afectan la calidad de su prestación, y garantizar al usuario la materialización efectiva de su derecho fundamental a la salud en condiciones de calidad, continuidad, oportunidad e integralidad y demás principios inmersos en la naturaleza de este derecho, cuya prestación constituye un servicio público esencial”. (pág. 41)

TEMA	SOLICITUD
	<p>4. “Cuando una PQR deba ser contestada de manera negativa, la respuesta debe sujetarse al formato de negación de servicios y ser efectuada exclusivamente a través de profesionales de la salud, ampliamente capacitados para emitir concepto. La respuesta se entenderá de fondo, cuando brinde información veraz, oportuna, de calidad, garantizando siempre que no se obstaculice el tratamiento o servicio del afiliado y, en consecuencia, debe verificarse que la salud, la integridad y la vida del usuario no se ponen en riesgo en ningún momento a causa de la negación”. (pág. 42)</p> <p>5. “En caso de negación, es obligación de las EAPB e IPS, diligenciar completamente el formato de negación de servicios de salud y/o medicamentos que se encuentra a continuación y que puede ser consultado en el enlace: https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/formularios-y-formatos/formularioneqacion-del-servicio, haciendo claridad que el mismo no podrá ser modificado”.</p> <p>6. “Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades de caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete del derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de cinco (5) días para resolver las PQR deben entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata”. (pág. 46)</p> <p><u>SOLICITUD No. 25:</u> Implementar un sistema de alertas tempranas que facilite la oportunidad de las respuestas y su publicación en el sitio Web, en lo que respecta a PQR y solicitudes de autorizaciones, entre otros. Lo anterior porque se dan casos en los que la respuesta formal a la PQR no llega en el plazo previsto, así Aliansalud haya hecho la gestión solicitada.</p>

B. Solicitudes con respecto a los contenidos de “PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ASOCIACIÓN DE USUARIOS”

Al revisar la información de esta sección, se observa y reconoce una reciente agrupación de los contenidos, lo cual ha hecho más fácil su consulta y resulta más agradable a la vista. Respecto a esta sección se realizan las siguientes solicitudes:

SOLICITUD No.1: retirar los contenidos de los numerales 2 y 3 que no se refieren a la Asociación de Usuarios y están bajo el subtítulo “**Comunícate con la Asociación de Usuarios**”, porque en la actualidad aparecen allí los siguientes contenidos:

1. Formato de vinculación a la Asociación de Usuarios Aliansalud EPS

2. Orientaciones para la restauración de los servicios de salud en fases de mitigación y control COVID-19
3. Orientaciones de medidas preventivas y de mitigación para contener la infección respiratoria aguda por COVID -19.
4. Correo electrónico: asociacionaliansalud@gmail.com

SOLICITUD No.2: ordenar los contenidos que aparecen bajo el subtítulo “**La Asociación de usuarios te Informa**” por orden cronológico descendente; es decir, que aparezca primero lo relativo a 2021 luego 2020, después 2019. Así está el numeral 3. ACTAS, pero no todos los contenidos.

SOLICITUD No.3: colocar bajo el subtítulo “*La Asociación de usuarios te Informa*” únicamente contenidos que en realidad sean consistentes con dicho título, es decir que se refieran a la asociación de usuarios. Los contenidos acerca de “**Participación Social en Salud**” agruparlos aparte, bajo dicho subtítulo.

SOLICITUD No.4: dividir el documento del numeral 2 del subtítulo “*La Asociación de usuarios te Informa*” que se denomina “**Participación Social en Salud – Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS**” en los siguientes cuatro textos, para mayor comprensión y legibilidad:

1. Participación en salud
2. Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS
3. Estrategias de Participación Ciudadana
4. Control Social y Veeduría en Salud

Claramente, los textos de los numerales 1, 3 y 4 deben estar bajo el subtítulo de participación social y el del numeral 2 bajo el subtítulo de la asociación de usuarios.

SOLICITUD No.5: agrupar los contenidos de “**Participación Social en Salud**” en orden cronológico descendente, empezando por las capacitaciones del 2021

SOLICITUD No.6: agrupar los siguientes contenidos en “**La educación hace parte de nuestros logros**” en orden cronológico descendente.

SOLICITUD No.7: cambiar en los subtítulos de “**La educación hace parte de nuestros logros**” la palabra “**cronograma**” por “**programa**”, toda vez que lo relevante son las capacitaciones impartidas y no las fechas en las que se impartieron, que es a lo que se refiere un “cronograma”. Por otra parte, la palabra “programa” da idea de una planeación estratégica de las capacitaciones.

SOLICITUD No.8: asegurar que todas las diapositivas de las capacitaciones en realidad se refieran al título que aparece en el link. Por ejemplo, en el 2021 se menciona la capacitación “**Entrega de medicamentos**”, pero las diapositivas tienen por título “**Políticas públicas**”.

BIBLIOGRAFÍA

García C. *Análisis de usabilidad de los portales en español para personas mayores*. Consultado el 21 de mayo en:

http://www.nosolousabilidad.com/articulos/usabilidad_mayores.htm

Vilte D, E. Martin A, Gaetan G, Saldaño V. 2014. *Favoreciendo el acceso a la Web: experiencias con usuarios mayores de la región patagónica*. Universidad Nacional de la Patagonia Austral (UNPA-UACO). Consultado el 21 de mayo en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5123617>

ANEXOS

Anexo 1: Error al Enviar una PQR

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `aliansalud.com.co/Paginas/Contactenos-PQR.aspx`. The page content includes a notice about sending PQRs, a section for personal data authorization, and a form titled "Información Básica del Usuario Afectado". A red error message is displayed above the form, stating: "Error: Could not read file : Could not find file 'E:\WebSite_Sin_NLB\COAP48\UploadControl\Temp\wwg2ar5u.02c\ydrfgg5.zw2!'". The form fields include: Nombres, Apellidos, Tipo de Identificación, Identificación, Dirección, Departamento, Ciudad, and Teléfono Fijo. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Escribe aquí para buscar" and the system tray with the date and time "10:14 a. m. 16/04/2021".

Contáctenos Aliansalud

aliansalud.com.co/Paginas/Contactenos-PQR.aspx

Aplicaciones YouTube Maps Gmail Google

A través de esta opción envíenos sus Felicitaciones, Sugerencias, Peticiones o Reclamos, e información referente a la Rendición de Cuentas. Recuerde que, si se trata de un asunto relacionado con una notificación judicial, debe dirigirse a la cuenta de correo de notificaciones judiciales.

Autorización de datos Personales

Autorizo a Aliansalud EPS ALIANSALUD S.A NIT. 830.113.831-0, para que recolecte, almacene, use, o circule mis datos personales en calidad de responsable del tratamiento de sus datos personales, con el fin de registrar su información de contacto para efectuar la recepción, trámite y gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, además para comunicarnos con usted.

Declaro que conozco de forma completa y clara que los derechos que tengo como titular de mis datos personales son los previstos en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y en las POLÍTICAS DE TRATAMIENTO disponibles [aquí](#).

Por favor ingrese sus datos de contacto para solicitar información o enviar un mensaje.

Error: Could not read file : Could not find file 'E:\WebSite_Sin_NLB\COAP48\UploadControl\Temp\wwg2ar5u.02c\ydrfgg5.zw2!'

Información Básica del Usuario Afectado

Nombres: Apellidos:

Tipo de Identificación: Identificación:

Dirección: Departamento:

Ciudad: Teléfono Fijo:

Escribe aquí para buscar

10:14 a. m. 16/04/2021

Anexo 2. Ejemplo de solicitud “finalizada” sin explicación alguna que guíe al usuario

The screenshot shows the Aliansalud website interface. The main content area is titled "Consulta de Autorizaciones" and displays a table with the following columns: No. Solicitud, Fecha de Solicitud, Fecha Respuesta Programada, No. Autorización, Beneficiario, Servicio, Prestador, Estado, and Detalle. The table contains three rows of data. The second row is highlighted in green, indicating a "Finalizado" (Completed) status. The other two rows are "Autorizado" (Authorized).

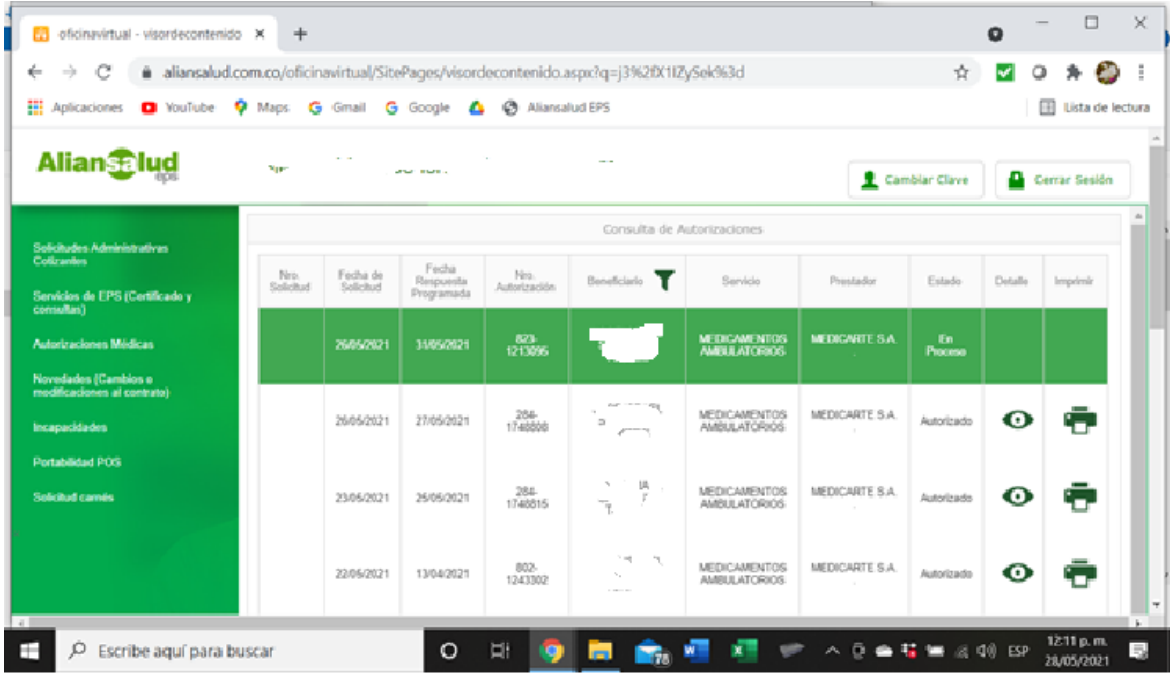
No. Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	No. Autorización	Beneficiario	Servicio	Prestador	Estado	Detalle
	30/12/2020	03/01/2021	002-1212762	ES	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	
202012291647373306	29/12/2020						Finalizado	
	25/12/2020	24/12/2020	212-3064730		CONSULTA DOMICILIARIA	INTELLECTUS HOSP UNIVERSITARIO DE SAN IGNACIO	Autorizado	
	18/12/2020	21/12/2020	002-1209054		MEDICAMENTOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	

Anexo 3. Ejemplo de medicamento autorizado, pero sin el documento de autorización para su consulta e impresión

The screenshot shows a web browser window with the URL alliansalud.com.co/oficinavirtual/SitePages/Visordecontenido.aspx?q=j3%2fX1QzY5et%3d. The page displays a table of medical requests. The table has the following columns: Nro. Solicitud, Fecha de Solicitud, Fecha Respuesta Programada, Nro. Autorización, Beneficiario, Servicio, Proveedor, Estado, Detalle, and Imprimir. The table contains several rows, with one row highlighted in green. The highlighted row has the following data: Nro. Solicitud: 26/05/2021, Fecha de Solicitud: 26/05/2021, Fecha Respuesta Programada: 26/05/2021, Nro. Autorización: 825-1213159, Beneficiario: [redacted], Servicio: MEDICAMENTOS AMBULATORIOS, Proveedor: MEDICARTE S.A., Estado: Autorizado, Detalle: [redacted], Imprimir: [redacted].

Nro. Solicitud	Fecha de Solicitud	Fecha Respuesta Programada	Nro. Autorización	Beneficiario	Servicio	Proveedor	Estado	Detalle	Imprimir
	26/05/2021	27/05/2021	285-1748809	[redacted]	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	[redacted]	[redacted]
	26/05/2021	26/05/2021	825-1213159	[redacted]	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	[redacted]	[redacted]
	24/05/2021	24/05/2021	825-1212530	[redacted]	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	[redacted]	[redacted]
	24/05/2021	28/05/2021	285-6284692	[redacted]	CONSULTA DOMICILIARIA	INTELLECTUS-IPS UNIVERSITARIO DE SAN IGNACIO	En Proceso	[redacted]	[redacted]
	22/05/2021	25/04/2021	802-1248941	[redacted]	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	[redacted]	[redacted]
			803	[redacted]	MEDICAMENTOS AMBULATORIOS	MEDICARTE S.A.	Autorizado	[redacted]	[redacted]

Anexo 4. El usuario no puede ver cuál autorización está en proceso



Anexo 5. Ejemplo de error en la grabación de los datos cuando se solicita una autorización

En ocasiones el sistema solicita la misma información hasta tres (3) veces, antes de quede correctamente grabada. En este caso ya se habían anexado la orden y la historia clínica, al dar clic en ENVIAR, aparecen en blanco los campos.

