

**ACTA No. 001-2022**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
17-06-2022	Microsoft Teams	10:00 am

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

Es un espacio de dialogo con los integrantes de la Asociación de Usuarios respecto a las situaciones y comentarios de los servicios.

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Saludo y presentación de los asistentes.
2. Espacio de Dialogo

Según lo analizado en la última reunión de la Junta Directiva de la asociación de usuarios, se requiere que la temática a tocar contemple los siguientes aspectos:

- Represamiento de las autorizaciones-soporte legal para solicitarlas.
  - Soporte legal para que Medicarte, que es un operador logístico, solicite autorizaciones. Problema de largas filas para la atención.
  - Demora en la programación de consultas presenciales y de especialistas.
  - Fallas en la plataforma Web y en el correo electrónico, tanto de Aliansalud como de Bienestar IPS.
  - Problemas de capacidad instalada. Plan de contingencia implementado para no afectar a los pacientes antiguos debido a la vinculación de nuevos usuarios trasladados por cierre de otras EPS.
  - Avance en la nueva contratación, de acuerdo con las resoluciones 641 y 642 del Ministerio de la salud y la protección social. Estratégias para informar oportunamente a la Asociación y los afiliados en general.
3. Varios
  4. Cierre.

**II. ASUNTOS TRATADOS**

Margarita Ardila inicia la reunión refiriendo la asistencia de los representantes de la EPS y asistentes de la Asociación de Usuarios.

- Lectura del objetivo
- Lectura de las reglas de participación del encuentro
- Lectura del orden del día.


**1. Saludo y presentación de los asistentes.**

Inicia la presentación los integrantes de la Asociación de Usuarios, posteriormente los integrantes de Aliansalud EPS.

El Doctor David Velasquez inicia su presentación e indica que Aliansalud EPS siempre tendrá la mejor actitud y disposición con la Asociación de Usuarios, añade que actualmente se atraviesan momentos coyunturales debido a la emergencia por Covid-19 y otras disposiciones, comenta de acuerdo a la información del Minisalud entraremos en un quinto pico y el porcentaje actual de contagios es del 20%, recuerda la importancia de la vacunación y de las etapas.

Por otro lado, menciona que el Minsalud para dar más accesibilidad a los usuarios en cuanto a medicamentos incluyó varios medicamentos que eran no PBS en el PBS y de esta forma no tener que pasar por el proceso MIPRES, sin embargo, ha sido un proceso que ha generado traumatismos tanto en las EPS, IPS y en los usuarios. Comenta también que el desabastecimiento de medicamentos también ha afectado y esta situación obedece a las situaciones que se vienen presentando a nivel mundial, Pandemia por Covid-19, guerras y cierres de producción en china y otros países. (El Doctor David Velasquez presenta información diapositiva trabajada en la Asociación de Empresas Aseguradoras) muestra el desabastecimiento de medicamentos en el país.

## Desabastecimiento de medicamentos



- Más de **100 moléculas desabastecidas**, informes recientes señalan **escasez de 700 medicamentos**
- Desabastecidos a nivel nacional / medicamentos más críticos:**
  - Anticonceptivos orales** → 31 principios activos, especialmente estradiol
  - Antihipertensivos** → 33 principios activos. Más críticos: Amplodipina / Valsartan
  - Antipsicóticos** → 7 principios. Más críticos: Risperidona, Clozapina
  - Antidepresivos** → 8 principios. Críticos: Amitriptilina, Escitalopram y fluoxetina
  - Agentes biológicos** → 6 principios
  - Cáncer** → 8
  - 5 más otras patologías.** Incluye Warfarina, Levotiroxina, efavirenz

*Actualmente solo se pueden reportar desabastecimientos totales y permanentes.*

*No es posible identificar y gestionar este tipo de desabastecimientos.*

*Se requiere un mecanismo que le permita al Gobierno y a las EPS tomar medidas oportunas con respecto a estos desabastecimientos*

*Esto combinado con Mipres a 5 días*

Refiere que la próxima semana las aseguradoras tendrán reunión con la Minsalud y con las empresas productoras y distribuidoras de medicamentos para buscar alternativas a la situación actual, añade que como EPS se tiene la mayor disposición y se está en busca de soluciones y alternativas para ofrecer un buen servicio a los usuarios, comenta que parte de ello es traer hoy a los representantes de las áreas para tratar de buscar soluciones y dar respuesta a las inquietudes de la Asociación de Usuarios.

## 2. Espacio de Dialogo

Don Fernando Marin indica que no realizaron contextualización acerca de cada punto ya que previamente la EPS los debió revisar y lo que se requiere es un abordaje por parte de la EPS en términos de soluciones ya que son aspectos que están afectando a los usuarios, la finalidad de la reunión es poder concretar a través de la EPS alternativas que permitan que los usuarios no se vean afectados por procesos internos.

Don Fernando añade que como junta directiva han llegado a la conclusión de tener con cierta periodicidad acercamiento con las directivas de la EPS para tener mejores canales de comunicación, indica que es importante que los usuarios conozcan con anterioridad los cambios y ajustes que realice la EPS y no esperar a que el usuario se enfrente al problema sin previa información.

El Doctor David Velasquez indica que la EPS siempre ha estado disponible, los planteamientos que la Asociación de Usuarios realizó ya fueron analizados anteriormente y la idea es darle en este espacio soluciones en lo que podemos solucionar, pero también unos tiempos y un cronograma de trabajo que validemos entre todos.

- **Represamiento de las autorizaciones-soporte legal para solicitarlas.**

Don Fernando Marin comenta que últimamente los problemas que, a todos los usuarios incluido hasta los miembros de la Asociación de Usuarios, menciona que tienen algunos interrogantes como:

¿por qué en ciertas entregas de medicamentos están solicitando documentos?

¿Porque los usuarios no pueden acceder a los medicamentos sin que existan temas que dilaten su entrega?

Añade que el hecho que el usuario pueda acceder a los servicios, llámese atención médica, medicamentos y máxime cuando estamos hablando en términos de salud, en términos de tiempo que pueden afectar inclusive la vida de una persona, es un tema delicado, refiere que lo pusieron en primer lugar porque están hablando en términos de lo que es urgente para ellos como Junta Directiva, el tema de las autorizaciones es vital en este momento, refiere poder escuchar por parte de los funcionarios de Aliansalud EPS cuáles son las alternativas frente a esta situación.

Don Carlos Gonzales refiere que ampliando lo comentado por don Fernando Marin, la cadena de valor se debe fortalecer desde la EPS las IPS, resulta que a veces la cadena de valor se rompe al interior de la IP con sus médicos y los funcionarios que generando las autorizaciones. Entonces la cadena de valor es muy importante sostenerla y velar por ella, indica que como se les ha comentado, que al interior se tiene reuniones entre las diferentes IPS y la EPS desearían poder acceder directamente al dueño del proceso para cuando se presente alguna situación no tener que esperar a las reuniones globales si no poder contrarrestar en el momento.

Respuesta:

Sorayda Huartos indica que desde el área de autorizaciones están dispuestos tanto con la Asociación de Usuarios como lo están con cualquier usuario, brindando una comunicación

directa para retirar cualquier obstáculo que se les pueda presentar, refiere que en el chat registrara el celular para que la comunicación sea de forma directa.

El Doctor Sergio Robledo pregunta ¿Cuál es el soporte legal a través del cual las IPS como Medicarte pide la historia clínica para hacer entrega de un medicamento y solicitar autorizaciones para medicamentos que ya no lo requieren?

Respuesta:

El Doctor David Velasquez indica que no está de acuerdo con su planteamiento, sin embargo, se puede evaluar en otro escenario. Comenta que la EPS tiene la obligación de controlar, coordinar y hacer que el usuario recibe un mejor servicio, refiere que, si hay problemas de demora y está de acuerdo, hay que solucionarlos

Considera creo que Aliansalud EPS tiene la mejor actitud e intención de cumplir, pero si hay que realizar validaciones, como por ejemplo que los servicios que se presten primero no sean duplicados, segundo que sea lo que el médico mando en la forma acorde para que el proveedor pueda despachar de la mejor forma, tercero, que no hayan interacciones medicamentosas, cuarto, que el medicamento, si este adecuado para la enfermedad, ha pasado, desafortunadamente que hay que pedir explicaciones y hay que cambiar tratamientos, aclara al Doctor Robledo que por ley si se tiene la posibilidad de intervenir en el proceso para mejorar y para coordinar como auditores del proceso como médicos y enfermeras que hacen ese proceso, añade que con mucho gusto ese tema se puede discutir en otro momento y miramos el proceso que se maneja al interior de la compañía siempre sobre la normatividad.

La señora Rosalina Paez menciona que últimamente se le han presentado muchos inconvenientes con referencia a sus autorizaciones, añade que la actitud de los funcionarios no es la mejor, adicional los médicos al parecer no están informados acerca de lo que requiere autorización, propone que Aliansalud EPS ponga una oficina hacia el norte o intermedia.

Don Carlos Arce comenta que algunos medicamentos fueron incluidos en el Plan de Beneficios de Salud, y actualmente requerían autorización, pero teniendo en cuenta la inclusión ya no requieren de dicha autorización, la pregunta es ¿porque piden autorización? Indica que como lo mencionó el Doctor Sergio Robledo llevan más de seis meses dentro del Plan de Beneficios.

Respuesta:

Mireya Rodriguez indica que ampliando un poco lo mencionado por el Doctor David Velasquez comenta que el que un medicamento esté o no dentro del Plan de Beneficios en Salud no es lo que define si requiere o no autorización

Añade que por esta razón se encuentra un Grupo de medicamentos que pueden

Reclamarse directamente en Medicarte que generalmente son los medicamentos de muy alta frecuencia de patologías crónicas, son los que generalmente se pueden reclamar sin autorización, pero hay otros que su frecuencia no es tan alta o no necesariamente están relacionados con patologías crónicas y requieren autorización, entonces estar incluido en el Plan de Beneficios no excluye de una autorización.

Por otro lado, indica que le gustaría conocer internamente los casos puntuales, para darle una revisión más detallada, pero en términos generales esos medicamentos de alta frecuencia de estas patologías crónicas que desde hace muchos años no requieren autorización en el esquema de Aliansalud EPS no va a cambiar.

Complementa diciendo que la fórmula cuando se expide generalmente en las IPS de atención básica se reconocen generalmente porque tienen código de barras, entonces esas fórmulas que tienen ese código de barras y no requieren autorización, entregan directamente en Medicare.

Esa información que se hará extensiva hacer en un instructivo para que, a la generalidad de los usuarios, le sea fácil saber cuándo autorización y cuando no.

Salvo que se tenga una situación de desabastecimiento que se puede presentar tanto a nivel nacional como internacional, si no existe el medicamento en la farmacia hay que validar alternativas de cambio con el médico y eso toma un tiempo.

La señora Stella Sandoval solicita que la persona de Autorizaciones nos indique el plan de mejora para lograr obtener autorizaciones radicadas mediante el correo o el sitio Web en el término de ley.

Mireya Rodriguez comenta que el canal ideal para que las solicitudes tenga una respuesta más oportuna es la página web, comenta que se ha realizado una contratación de recurso humano se ha doblado el recurso, sin embargo, se está en proceso de capacitación, se espera que para el martes ya se cuente con todo el personal, comenta que las solicitudes que se radican mediante correo electrónico tiene una respuesta automática para el usuario así como un mensaje genérico cuando llega no permite identificar qué tipo de solicitud, indica que el correo estaba generando un mensaje erróneo de solicitud de soportes, sin embargo, se reportó al área de tecnología y se está trabajando en eso.

Añade que alguna de las acciones de mejora adicional a las anteriormente mencionadas son contingencias en horas extras, jornadas laborales extensas para lograr quedar al día con las solicitudes de correo.

Adicional el Minsalud está realizando una prueba piloto para que los servicios del Plan de Beneficios de Salud también pasen por la plataforma Mipres, es decir que el usuario que asiste a consulta el médico le haga la solicitud a la EPS por este medio esto permitirá realizar seguimiento de solicitud, autorización y entrega, esta nueva forma de solicitud evitara que sea el usuario quien tenga que realizar radicaciones, reitera que es una prueba piloto en la que están involucradas algunas EPS y se espera que finalice en julio.

Complementa diciendo que se están capacitando a los funcionarios de la oficina de Plaza central de Aliansalud EPS para que puedan ser más integrales y ofrecer respuestas más completas y oportunas a los usuarios.

Don Fernando Marín indica que los casos puntuales manejarlos internamente, comenta que le preocupa como el usuario se encuentra desinformado, los tiempos y alternativas para abordar el represamiento ya que la situación se puede prolongar.

Respuesta

Mireya Rodriguez indica que como les comentó se duplico la planta de funcionarios y a más tardar en cinco días a partir del martes se pueda subsanar el represamiento y lo que va ingresando se pueda gestionar dentro de los tiempos estipulados por ley, añade que dentro de los rezagos se presentan situaciones en las que un mismo usuario realiza varias radicaciones para la misma solicitud y esto genera una gestión ya sea para rechazar o para autorizar.

Diana zapata reitera que actualmente se trabaja con el personal existente realizando horas extras para radicar y tramitar las autorizaciones aprovechando el personal que hoy ya está capacitado.

Don Carlos García interviene y comenta que Mireya Rodriguez ya explico algunos de los planteamientos que la tenía para realizar de acuerdo a los inconvenientes presentados en los canales virtuales. (comenta caso personal) don Carlos García pide se aclare el tema de la prueba piloto del Minsalud ya que algunos médicos la metodología Mipres no le gusta.

Respuesta

Mireya Rodriguez refiere que este es uno de los aspectos que se está evaluando en esa prueba piloto que es dirigida por el Minsalud y como EPS se debe evaluar qué aspectos impactan en el servicio y las IPS y los médicos manifiestan sus observaciones y sugerencias, Mireya Rodriguez añade que de acuerdo al resultado de esta prueba se contemplara la opción de envío de las autorizaciones mediante mensaje de texto entre otras opciones.

La señora Stella Sandoval agradece concretar en qué fecha se normalizará la emisión de las autorizaciones radicadas mediante medios tecnológicos, añade que debe haber un compromiso de la EPS, toda vez que se está vulnerando el derecho a la continuidad en los tratamientos.

Respuesta

Mireya Rodriguez indica que el martes 21 de junio ingresa el personal nuevo y se espera en 5 días poder darles gestión a las solicitudes del correo y de la página web, aclare que dentro de este proceso hay dos momentos uno es leer revisar lo que llevo y trasladarlo al autorizador y un segundo momento cuando el autorizador emite la autorización comenta que lo primero que se quiere contrarrestar es lo que aún no se ha revisado (leído, trasladado y autorizado) y esta gestión será la que se llevara a cabo durante los 5 días mencionados a partir del 21 de junio indica que se gestionara de acuerdo a los tiempos establecidos por ley.

La señora Stella Sandoval agradece aclarar cuándo fuimos informados los usuarios de las demoras que están presentando la emisión de autorizaciones colocadas en el sitio Web o en el correo.

Respuesta

Mireya Rodriguez responde que esta fue una situación de contingencia que se presentó a finales de mayo y principios de junio para lo que se implementaron las estrategias anteriormente mencionadas con el fin de afectar lo menos posible a los usuarios, sin embargo, el volumen de solicitudes ha ido creciendo y no necesariamente la razón es el crecimiento de usuarios.

Mireya Rodriguez complementa y dando respuesta uno de los interrogaste de la Asociación de Usuarios en cuanto que hizo la EPS teniendo en cuenta que ingresaron usuarios de Coomeva y Medimas, indica que se realizó un análisis y se contrató más personal, se le solicito a la Supersalud

que ampliara la habilitación de usuarios a la EPS, para hacer esta solicitud la Supersalud hay que reportar la red con la que cuenta la EPS y la capacidad de la red y la Supesalud reviso y avalo que si se contaba con la capacidad operativa para atender a esos usuarios, sin embargo, se presentan situaciones como las mencionadas por el Doctor David Velasquez, adicional son dos años de pandemia donde la mayoría de los servicios programados se fueron represando todo ese volumen está llegando en este momento y actualmente la demanda de los servicios es elevada, se evidencia por ejemplo en las llamadas del call center en donde se respondían 400 llamadas y se pasó a 1200, es claro que se aplican contingencias pero de una u otra forma se ve impactado el servicio, es lo mismo que pasa con los procedimientos y gestión de autorizaciones, se espera que con las acciones propuestas se logre una regularidad en el proceso y se dará prioridad a lo que se encuentre vencido.

- **Soporte legal para que Medicarte, que es un operador logístico, solicite autorizaciones. Problema de largas filas para la atención.**

Don Carlos Arce pregunta porque los medicamentos Valsartan, Rosubastatina, requiere autorización, en donde se determina que requieren autorización.

Marcos Mariño indica que con referencia a este tema como lo menciono el Doctor David y Mireya Rodriguez la EPS debe validar la solicitud que se hace de un servicio incluido un servicio, el que este en el Plan de Beneficios de Salud o no, no determina que requiera o no una autorización, refiere que aquellos medicamentos que no requieren autorización para identificarlos fácilmente es como lo menciono Mireya Rodriguez es mediante la fórmula que tienen código de barras, complementa indicando que dentro de la contratación con la IPS se tienen establecidos un grupo de medicamentos que no requieren autorización que son de entrega directa en la farmacia.

Marco Mariño presenta la formula medica que indicaría que se puede recamar directamente en la farmacia, e indica que si la formula tiene el código de barras se puede reclamar directamente en farmacia sin generar una autorización adicional. (formula generada por Bienestar IPS Chapinero, Colina y UMD) si la formula medica no cuenta con el código de barras requiere de autorización.

**ORDEN DE MEDICAMENTOS**

Orden Nro. 8010135740

Sede: UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNOSTICO

Paciente	ID	Edad	Tipo Usuario BENEFICIARIO	Sede Afiliado UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNOSTICO
Contrato UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNOSTICO - PURO	Plan CONTRIBUTIVO	Semanas	Rango 1	
Solicitado Por	Diagnostico E109 - DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE COMPLICACION		Telefono	
Expedida a FARMACIA	Dirección			

Código	Medicamentos	Dosificación	# Dosis	Cant. Pres.	Indicaciones	Tarifa
22304	METFORMINA 850 mg (TABLETA)			60	1 TABLETA CADA 12 HORAS	PACTADA
60092	ESOMEPRAZOL 20 mg CAPSULA O TABLETA			30	tomar en ayunas	PACTADA
TOTAL						PACTADA

Cobrar COPAGO o CUOTA MODERADORA POR VALOR DE: \$

Firmado Electronicamente Por

NOTAS: 0

Fecha Ordenamiento: 2021-08-17 11:44:43  
 Validez de la Orden: 30 Dias Desde: 2021-08-17 - Hasta: 2021-09-16

Firma del Usuario

\* 8 0 1 0 1 3 5 7 4 0 \*

ORDEN 8010135740 - MEDICAMENTOS - 2021-09-20 12:44:48 - PAGINA 1 DE 1

Don Fernando Marín interviene e indica que en lo posible lo que se pretende es no generar al usuario confusión, desinformación, piden que lo importante es dar a conocer oportunamente las actualizaciones o cambios en la EPS e IPS, manifiesta preocupación con el tema de la regularización de las autorizaciones y solicita un compromiso frente a esta situación.

Don Carlos Arce refiere que de acuerdo a lo indicado por Marcos Mariño de los medicamentos capitados, indica que eso es transparente para los usuarios es una situación interna de la EPS.

Marco Mariño aclara que el que un medicamento requiere autorización no quiere decir que no esté contratado con el proveedor, como se informó desde el inicio todos los medicamentos requieren de una validación por parte de la EPS, la EPS lo que pretende incluyendo ciertos medicamentos en un contrato que exime de autorización es facilitar el acceso a los usuarios para la entrega de los medicamentos.

Añade que para complementar la EPS está realizando una validación para contemplar la opción de poder incluir más medicamentos en ese contrato de capitación y disminuir el trámite de autorización, sin embargo, continuara el trámite de autorización para algunos medicamentos independientemente que este o no en el Plan de Beneficios de Salud, indica que de acuerdo a la identificación de las formulas, también ya mencionado por Mireya Rodriguez se va a generar un comunicado y se va socializar con los usuarios para que tengan mayor claridad en los procesos.

El Doctor Sergio Robledo indica que esa información también debería ser suministrada por el medico al paciente.

Marcos Mariño aclara que la identificación es fácil y se puede hacer con las fórmulas que salen desde la IPS primarias desde los prestadores externos no es posible, porque no se maneja el mismo sistema, en este caso si hay que realizar la validación con la EPS.

Don Carlos Gonzales interviene y refiere que insiste en la cadena de valor ya que se han tenido reuniones con las IPS y prese a ellos están muy inconformes ya que en las reuniones no se presentan



los funcionarios en su totalidad solo asiste a las dos reuniones la Trabajadora Social Camila, de Bienestar chapinero Anderson y Bienestar Colina Doctora Estefania quien al parecer tenía problemas, sin embargo, cuando uno asiste a la IPS la atención no es la mejor, refiere que la Asociación de Usuarios va a radicar una queja a IPS Bienestar ya que cuando van a las visitas no programadas manifiestan que no programaron el espacio y cuando programan las reuniones guiadas por Margarita Ardila no asiste si no un solo funcionario lo que le parece un total irrespeto y es allí donde se pierde esa cadena de valor ya que en la IPS Bienestar no hay impacto, pide tomar cartas en el asunto.

El Doctor Sergio Robledo complementa e indica que el problema se ve reflejado en Bienestar, refiere que Bienestar creció con Aliansalud EPS, pero Bienestar también atiende usuarios de Nueva EPS y presenta una sobrecarga y no presta un buen servicio, solicita que la EPS exija mejor servicio.

Marcos Mariño aclara que a Nueva EPS no le fueron asignados usuarios de Coomeva y Medimas, por parte de Aliansalud si se asignaron usuarios, previamente se hizo una revisión a Bienestar que certifico que contaban con la capacidad instalada para atender estos usuarios donde de hecho no se ha alcanzado el tope de esa capacidad.

Por otro lado, de acuerdo a las reuniones programadas con Bienestar IPS y la percepción que tienen de la importancia que tienen los usuarios en general y la Asociación de Usuarios como representante de los usuarios está totalmente de acuerdo y pide que internamente el área de servicio al cliente coordine una reunión en donde se garantice la asistencia la presencia de los funcionarios de Bienestar y que en algunas ocasiones puedan estar directivas de la IPS que tengan la capacidad de tomar decisiones, reitera que la IPS debe tener más compromiso.

Diana Zapata indica que está de acuerdo con lo que comentó Marcos Mariño e indica que la siguiente semana habrá reunión con Bienestar IPS y se hablará acerca del tema y se acordará el espacio en el que se pueda validar que sucedió.

Don Fernando Marín interviene e indica que, de acuerdo al comentario realizado por Marcos Mariño en cuanto a la inclusión de medicamentos en el contrato de la cápita, refiere que es importante y estarán atentos a este avance ya que en la medida que los medicamentos ingresen en este contrato facilitarán la entrega para los usuarios ya que no requerirían autorización, añade que es imprescindible la reunión con Bienestar IPS ya que el realizó la visita y evidencio fallas en el servicio.

Don Carlos García pregunta a Marcos Mariño cual es la capacidad instalada de Bienestar IPS en cuanto a la parte tecnológica, humana y física.

Respuesta

Marcos Mariño responde que en el momento no tiene la información concreta, pero se compromete a que en la reunión que se acuerde con Bienestar IPS y las directivas dentro de la agenda del día hacer la presentación de cuáles son los criterios que se tienen en cuenta y dar a conocer los datos precisos de habilitación, capacidad máxima y capacidad actual.

La señora Rosalbina ratifica estar de acuerdo con lo planteado con sus compañeros de la Asociación de usuarios teniendo en cuenta los múltiples inconvenientes presentados.

Don Fernando Marín complementa indicando que se requiere mejor articulación entre la EPS y las IPS de esta forma todo mejorara para los usuarios.

El Doctor Sergio Robledo pregunta ¿si el medico formula un medicamento que tenga código y otro que no tenga y necesite, que hace el paciente, va a medicarte y allí le dan el medicamento capitado y al otro a la EPS para autorizarlo?

Respuesta

Marcos Mariño afirma que así es, reitera que en el momento de la formulación el medicamento capitado sale en una formula con código de barras y el que requiere autorización no sale en la fórmula que contiene dicho código, entonces se debe hacer la solicitud a través de los diferentes canales que tiene dispuestos para tal fin Aliansalud EPS.

- **Demora en la programación de consultas presenciales y de especialistas.**

Don Fernando Marín comenta que esta es una situación que genera mayor número de PQRS y solicita que la EPS indique como está abordando este tema y como están articulados con la IPS.

Marcos Mariño comenta que las consultas que presta directamente la IPS, se le realiza un seguimiento de cumplimiento, al igual que a la red alterna, sin embargo, hay un acumulo de servicios generados por la pandemia y las solicitudes han incrementado y la capacidad de especialistas a nivel país no es suficiente pero se siguen realizando esfuerzos para poder contar con la mayor cantidad de horas de especialistas para poder suplir esta necesidad pero hay instituciones en las que el volumen de especialistas no es suficiente, adicional algunas no son exclusivas de Aliansalud y esto es lo que no ha permitido que halla estabilidad.

El Doctor Sergio Robledo pregunta ¿cuáles son las especialidades contratadas con Bienestar, y que se debe hacer cuando el usuario es remitido a red externa y no hay disponibilidad o contrato vigente con la EPS?

Respuesta

Marcos Mariño refiere que las especialidades que debe garantizar la IPS primaria son ginecología, pediatría, las demás especialidades las pueden prestar directamente o si no se cuenta con el recurso poder generar una a autorización para la red externa, si se genera la autorización para la red externa y no hay disponibilidad se puede solicitar a el área de autorizaciones para el respectivo cambio.

Don Fernando Marín comenta que la UMD debido a la alta demanda opto por ampliar el horario de atención, indica que si eso es viable y se puede aplicar en las otras IPS.

Respuesta

Marcos Mariño indica que desconoce esa modificación en el horario que don Fernando Marín menciona sin embargo la IPS tiene la potestad de ampliar el horario, se debe garantizar el horario de 6am a 7pm LV y sábados hasta la 1pm.

La señora Betsy pregunta si para reclamar medicamentos se requiere la historia clínica.

Respuesta

Marcos Mariño responde que la historia clínica no es necesaria para la entrega de medicamentos, sin embargo, se lleva esta inquietud para validarlo con Medicarte, Marcos solicita a la señora Betsy Rueda si identifica estos casos por favor reportarlo.

Don Carlos García retoma el tema de la solicitud de historia clínica para solicitar autorización y que estaba llegando por defecto en el momento de la radicación, menciona que el termino historia clínica es muy amplio y confuso.

Jenny Piñeros interviene y comenta que el termino historia clínica hace referencia al resumen de historia clínica de la atención medica en que suministra el medico al terminar la consulta, refiere que el ítem que solicita proveedor es un opcional a diligenciar por parte del usuario, añade que se ajustara el mensaje de la solicitud de historia clínica para que sea más claro para los usuarios.

La señora Luz Dalila interviene y solicita se tenga en cuenta la solicitud que se viene realizando desde hace algún tiempo y es habilitar una oficina de atención al usuario de Aliansalud EPS hacia el norte ya que el desplazamiento para los usuarios del norte es dispendioso, añade que la atención a través de la línea telefónica de la EPS no es clara, indica que la red externa de la EPS es San Ignacio y esta entidad cuenta con muy poca disponibilidad.

Respuesta

Jenny Piñeros indica que los procesos que la señora Luz Dalila percibe no están siendo bien orientados por parte del Call Center, actualmente se está implementando un proceso de capacitación periódica y refuerzos a los funcionarios.

Diana Zapata complementa indicando que a los funcionarios del Call Center se les está capacitando para dar más herramientas que les permita dar mayor información y puedan ser más resolutivos para evitar a los usuarios desplazamientos innecesarios.

Don Fernando Marín retoma el tema de agendamiento de citas, reitera que es un tema que genera más PQR y debe existir una medida que ofrezca solución a los usuarios.

Marcos Mariño indica que don Fernando Marín tiene la razón y es un tema que está en revisión y se espera encontrar como compañía una solución.

La señora Betsy Rueda pregunta porque el área de tutelas demora en contestar el teléfono ya que ha durado 2 horas a la espera, sugiere que haya un sistema eficiente que responda las llamadas.

Respuesta

Sorayda Huartos refiere que el grupo de tutelas esta fortalecido, sin embargo, el aumento de volumen de llamadas a generado congestión en el canal de comunicación, los funcionarios están dando prioridad a las radicaciones que están sin gestión y que pueden ser prioritarias, indica que el grupo de trabajo está completo, añade que dentro del proceso si alguna llamada queda en el sistema como no contestada se devuelve la llamada al número registrado, manifiesta hacer seguimiento a ese tipo de situaciones.

Don Fernando Marín indica que queda muy poco tiempo para finalizar la reunión, sin embargo, varios de los puntos en la agenda faltantes ya se atendieron durante el desarrollo de la reunión. solicita se atienda el último punto.

- **Avance en la nueva contratación, de acuerdo con las resoluciones 641 y 642 del Ministerio de la salud y la protección social. Estratégias para informar oportunamente a la Asociación y los afiliados en general.**

Don Fernando Marín comenta que la resolución 641 y 642 del Minsalud que hace referencia a la nueva contratación y modelo de atención en salud ya que tendrá un gran impacto para todo el sistema de salud a partir del próximo año, solicita saber que avances y como se va articula Aliansalud EPS.

Respuesta

Marcos Mariño indica que ya se vienen con una seria de contratos los cuales deberán ajustarse a lo establecido en la resolución 641 y 642 del Minsalud, actualmente se están haciendo esos ajustes desde el área de convenios con los prestadores, con referencia a la atención se están haciendo las validaciones pertinentes en cuanto al mantenimiento y prevención de la salud, estableciendo diferenciación en la atención y en algunos programas como el programa de crónicos y otras poblaciones, actualmente está en revisión y análisis.

Don Fernando Marín comenta que varios de los usuarios aun no lo tienen claro, pide que previamente sea dado a conocer a toda la población usuaria, que se divulgue información acerca de esta resolución y como va a impactar a los usuarios.

Diana Zapata comenta que el boletín de Aliansalud EPS será un medio a través del cual se irá dando a conocer este tipo de información para mantener informados a los usuarios, añade que el boletín es un medio de comunicación nuevo y a través de este darán a conocer información de interés para los usuarios.

Don Carlos García pregunta si la plataforma Pana y estar bien hace parte de esta nueva modalidad de atención, y como vincularse, comenta que el hizo parte del programa de crónicos, pero no sabe porque razón ya no hace parte.

Respuesta

Marcos Mariño indica que si, que cuando hablo de una diferenciación para la atención de los pacientes del programa de crónicos la aplicación estar bien hace parte del nuevo manejo y diferenciación de esa atención, solicita a Margarita enviar los datos de don Carlos García para validar la razón por la cual no está en el programa, solicita que en la reunión que se planteó con Bienestar Ips se incluya en la agenda el programa de crónicos para que la Asociación de Usuarios conozca mejor acerca del programa.

La señora Stella Sandoval solicita a Diana Zapata el derecho a la información que tienen los usuarios en cuanto a los servicios y trates en forma coordinada con el área de autorizaciones, comenta que le llego al correo electrónica la publicidad de "a un clic" que permitiría hacer autorizaciones entre otros tramiten en la página web, sin embargo, esa información no es acorde con la coyuntura actual y sin avisar previamente que se estaban presentando inconveniente en el proceso de autorizaciones, pide se mantengan informados a los usuarios de las novedades.

Por otro lado, manifiesta que el boletín de Aliansalud EPS le parece interesante y pide como integrante de la Asociación de Usuarios un espacio dentro del boletín para divulgación de los temas de la Asociación de Usuarios.

Respuesta

Diana Zapata refiere que se revisara la solicitud.

Margarita Ardila indica que en el boletín ya existe un espacio para la Asociación de Usuarios, allí se ha enviado información acerca de capacitaciones y la Política de Participación Social, refiere que tan pronto el comité de capacitación y comunicaciones envíe contenido también será publicado.

Don Fernando Marín indica que Aliansalud EPS reconoce la importancia de la resolución 641 y 642, refiere que un semestre se pasa muy rápido y es importante que se aborde oportunamente el cambio allí contemplado y se informe a los usuarios, adicional como Asociación de Usuarios se tenga en cuenta para impartir una capacitación al respecto.

El Doctor Robledo comenta que Aliansalud EPS a enviado correos impulsando la vacunación y el refuerzo para determinadas etapas, pero en el momento de agendar la cita la plataforma indica que no hay disponibilidad para agendamiento de segundo refuerzo, solicita validar si la plataforma está presentando inconvenientes, adicional, pide reforzar los nuevos modelos de atención, educar al personal médico y a los usuarios al respecto.

La señora Stella Sandoval invita a todos los integrantes de la Asociación de Usuarios a participar en la reunión sobre reclamos y mejoras del sitio web de Aliansalud que se llevará a cabo del 23 de junio en modalidad mixta.

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
Regulación del proceso de autorizaciones	Aliansalud EPS
Concretar reunión con Bienestar IPS para validar situaciones presentadas con la Asociación de Usuarios	
Validar con Medicarte porque se solicita la historia clínica para la entrega de medicamentos	
Ajustar la respuesta automática del correo electrónico de autorizaciones	
Validar la inclusión de temas de la Asociación de Usuarios en el boletín de Aliansalud EPS	
Capacitar a la Asociación de Usuarios en la resolución 641 y 642	

**V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.**

**Elaboro acta:** Jenny Olave

**VII. Hora de terminación 12:54 pm**

<b>Número total de participantes</b>	23
<b>Título de la reunión</b>	Encuentro Asociación de Usuarios I semestre 2022
<b>Hora de inicio de la reunión</b>	17/06/2022 9:51

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

<b>Hora de finalización de la reunión</b>	17/06/2022 12:54
<b>ID. de reunión</b>	066a5c6a-d5f9-4257-be08-3d6d601ec724
<b>Nombre completo</b>	
Margarita Ardila Ochoa	
Carlos y Maura (Invitado)	
Mireya Rodriguez	
Diana Ibeth Zapata Romero	
Jenny Fernanda Olave Pardo	
Fernando Marin (Invitado)	
Stella Sandoval (Invitado)	
Sorayda Huartos Muete	
Sergio Robledo (Invitado)	
Carlos García (Invitado)	
David Velasquez Echeverri	
Marcos Alexander Mariño Rueda	
Maria Litzi Ospina Peña	
Carlos E Gonzalez S (Invitado)	
Yenny Piñeros Castro	
María Rosalbina Páez	
Maura	
Maria Del Pilar Ossa Quebrada	
Luz Dalila Ruiz	
Betsy Rueda	
Hugo Humberto Luque Olaya	
Maura Carlos	