

ACTA No. 002-2022

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
22-11-2022	Microsoft Teams	10:00 am

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

Generar un espacio de participación presentando a los integrantes de la Asociación de Usuarios el análisis de información y resultado de la EPS, así como generar un espacio de dialogo con los usuarios sobre los comentarios que se presenten frente a dichos resultados y conocer sus experiencias de servicio

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo
2. Objetivo de la reunión
3. Reglas del encuentro
4. Presentación Reclamos 2022
5. Presentación NPS 2022
6. Presentación Convenios
7. Presentación Mipres-Medicamentos
8. Presentación Autorizaciones
9. Presentación Prestaciones Económicas
10. Presentación Oficina de Atención
11. Planes de Mejoramiento
12. Experiencias de Servicio de los Usuarios

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Saludo y lectura del orden del día

Margarita Ardila inicia la reunión con la presentación de los integrantes de la asociación de Usuarios y los representantes de Aliansalud EPS.

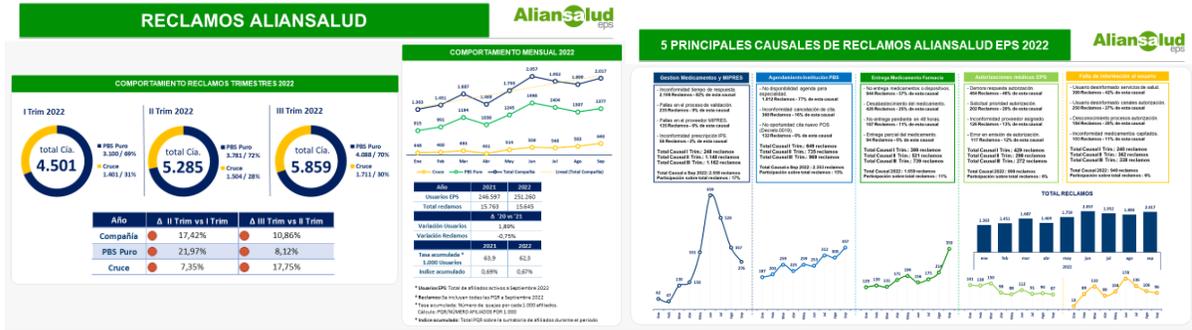
2. Lectura del objetivo de la reunión
3. Lectura reglas del encuentro

María Del Pilar Ossa, Subgerente de Servicio al Cliente, da la bienvenida a la reunión y resalta las actividades de la Asociación de Usuarios, que desde servicio al cliente siempre se estará atento a cualquier solicitud o sugerencia que la Asociación refiera, comenta que ACEMI ha venido realizando mesas de trabajo en las cuales Aliansalud EPS participa y se mencionan temas como el adulto mayor y la accesibilidad a los servicios, añade que estos espacios permiten mejorar y ajustarse a las necesidades de los usuarios.

4. Presentación Reclamos 2022

Diana Zapata, Coordinadora de Servicio al Cliente, realiza la presentación del comportamiento de reclamos del III trimestre del 2022, comenta que quejas tuvieron un incremento y esto obedece en gran parte a la actualización de los nuevos medicamentos que se incluyeron a partir de enero, situación que cambia siempre iniciando el año y genera inconvenientes.

Menciona que se diseñan estrategias y se trabaja en conjunto con las IPS para disminuir ese número de quejas. Presenta las 5 principales causales de reclamos, indica que como lo menciono anteriormente un tema complejo es la dispensación de medicamentos e insumos, comenta que como se evidencia en la gráfica otro tema que impacto fue el de autorizaciones por una falla en la página web, sin embargo, se ha venido contrarrestando y va en descenso esta causal, mensualmente se realizan reuniones de seguimiento con las IPS en donde se analizan las PQR y se planean acciones de mejora.



5. Presentación NPS 2022

Nathalia Romero, Profesional de Servicio al Cliente realiza la presentación de NPS, contextualiza acerca de la definición y métrica del NPS (Net Promoter Score) basado en la experiencia de los usuarios y la recomendabilidad, la encuesta se envía a usuarios mayores de edad, que tengan una dirección de correo electrónico válido, procede a la socialización del NPS acumulado durante el 2022 y el correspondiente al tercer trimestre de 2022, comenta que de acuerdo a la calificación y comentarios se realiza contacto con los usuarios, añade que pese a que en algunos ámbitos ha disminuido el NPS pero se espera alcanzar la meta propuesta.

La señora Maura Campos pregunta si es posible conocer la encuesta que se realiza a los usuarios. Diana Zapata indica que si es posible y que esta será enviada.

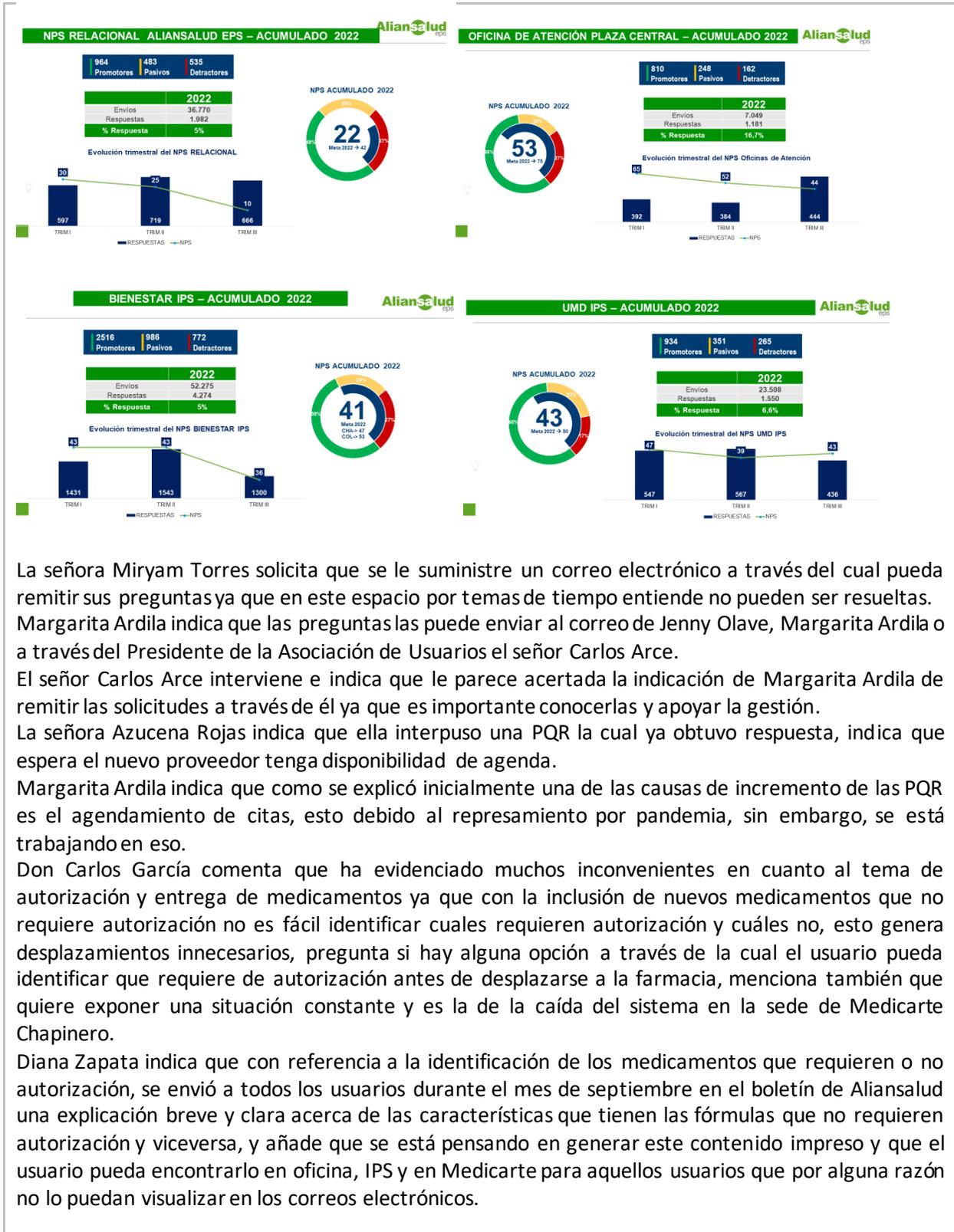
La señora Rosalbina comenta que no hay agenda en la IPS para neurología, otorrino, y neumología adicional no hay disponibilidad para terapias, añade que tiene ordenes la HUSI y tampoco cuenta con agenda disponible.

El señor Jimmy Torres pregunta si el tipo de evaluación o preguntas que realizan mediante la encuesta de NPS es una medición con calificación del 1 al 10 ya que cuando asiste a la IPS UMD esta llega a su correo, Diana Zapata explica que sí.

El señor Jimmy Torres indica que el recibe los correos en tiempo posterior a la cita y contesta de acuerdo a si le fue muy bien o muy mal y descarta aquellas en las que no hubo mayor protagonismo en la atención, menciona que sería importante buscar otro mecanismo para llegar a los usuarios y que no sea solo a través del correo electrónico.

Nathalia Romero indica que las encuestas se envían al inicio del mes, teniendo en cuenta la fecha de interacción del servicio y la otra encuesta es enviada a los usuarios al día siguiente de la atención médica.

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS



La señora Miryam Torres solicita que se le suministre un correo electrónico a través del cual pueda remitir sus preguntas ya que en este espacio por temas de tiempo entiende no pueden ser resueltas. Margarita Ardila indica que las preguntas las puede enviar al correo de Jenny Olave, Margarita Ardila o a través del Presidente de la Asociación de Usuarios el señor Carlos Arce.

El señor Carlos Arce interviene e indica que le parece acertada la indicación de Margarita Ardila de remitir las solicitudes a través de él ya que es importante conocerlas y apoyar la gestión.

La señora Azucena Rojas indica que ella interpuso una PQR la cual ya obtuvo respuesta, indica que espera el nuevo proveedor tenga disponibilidad de agenda.

Margarita Ardila indica que como se explicó inicialmente una de las causas de incremento de las PQR es el agendamiento de citas, esto debido al represamiento por pandemia, sin embargo, se está trabajando en eso.

Don Carlos García comenta que ha evidenciado muchos inconvenientes en cuanto al tema de autorización y entrega de medicamentos ya que con la inclusión de nuevos medicamentos que no requiere autorización no es fácil identificar cuales requieren autorización y cuáles no, esto genera desplazamientos innecesarios, pregunta si hay alguna opción a través de la cual el usuario pueda identificar que requiere de autorización antes de desplazarse a la farmacia, menciona también que quiere exponer una situación constante y es la de la caída del sistema en la sede de Medicarte Chapinero.

Diana Zapata indica que con referencia a la identificación de los medicamentos que requieren o no autorización, se envió a todos los usuarios durante el mes de septiembre en el boletín de Aliansalud una explicación breve y clara acerca de las características que tienen las fórmulas que no requieren autorización y viceversa, y añade que se está pensando en generar este contenido impreso y que el usuario pueda encontrarlo en oficina, IPS y en Medicarte para aquellos usuarios que por alguna razón no lo puedan visualizar en los correos electrónicos.

INDICADORES BIENESTAR 2022									
INDICADOR	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22
Días oportunidad consulta MG	2	1	1	2	2	2	3	3	4
Días oportunidad consulta Pediatría	3	8	6	13	6	9	5	10	4
Días oportunidad consulta Obstetricia	3	1	2	2	5	5	2	4	6
Días oportunidad consulta Odontología	1	1	1	2	3	4	6	1	4
Nivel de Atención	100%	99%	98%	99%	98%	97%	94%	94%	98%
Nivel de Servicio	85%	76%	67%	76%	75%	65%	61%	74%	82%
Oportunidad de Autorizaciones	100%	100%	100%	100%	100%	0,88	79%	90%	93%
Cobro de Cuotas moderadoras o copagos injustificados.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

INDICADORES UMD 2022									
INDICADOR	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22
Días oportunidad consulta MG	4	7	4	2	2	4	6	6	3
Días oportunidad consulta Pediatría	7	8	4	3	3	3	4	3	4
Días oportunidad consulta Obstetricia	3	1	3	2	2	1	3	4	2
Días oportunidad consulta Odontología	3	2	1	2	1	2	2	2	1
Nivel de Atención:	95%	99%	99%	98%	99%	98%	97%	98%	98%
Nivel de Servicio:	65%	92%	91%	83%	88%	87%	83%	76%	82%
Oportunidad de Autorizaciones:	100%	100%	99%	100%	100%	98,10%	99%	100%	100%
Cobro de Cuotas moderadoras o copagos injustificados.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

INDICADORES MEDICARTE 2022									
Preparación de fórmulas entregadas de manera oportuna									
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
95,6%	96,2%	96,1%	95,4%	96,8%	96,4%	93,4%	95,9%	93,3%	
Preparación de fórmulas entregadas de manera completa									
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
95,2%	95,5%	95,2%	95,3%	95,7%	95,6%	95,2%	95,1%	95,3%	
Preparación de medicamentos y/o insumos pendientes									
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
2,0%	2,3%	2,0%	2,2%	2,0%	2,7%	3,3%	4,1%	3,3%	
Promedio de tiempo de espera para la entrega de Medicamentos y / o Insumos pendientes									
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
35,4	35,9	36,9	37,6	37,8	38,9	37,3	39,1	39,4	
Promedio de tiempo de espera en sala para atención									
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
20,3	19,3	21,5	21,1	20,1	21,1	20,3	20,5	20,1	

7. Presentación Mipres-Medicamentos

La Doctora María Litzi, Subgerente de Medicamentos y Mipres, indica que actualmente tiene a su cargo los procesos de autorización de medicamentos incluidos en el PBS y algunas tecnologías no incluidas en el PBS las cuales son solicitadas a través de la plataforma Mipres dispuesta por el Minsalud, menciona la importancia que las solicitudes sean claras y consistentes, menciona que en las reuniones periódicas con las IPS se recalcan los aspectos a tener en cuenta en el momento de realizar las solicitudes.

Añade que a partir del 1 de septiembre se amplió la cápita, en donde se analizó la frecuencia de uso de medicamentos, indica que no todos los medicamentos requieren de autorización y orienta cómo identificar cual requiere autorización y cuales se dispensa de forma directa en farmacia. Informa que se realizó un grupo entre Aliansalud y Medicarte a través del cual se mantiene una comunicación permanente y en línea con los puntos de Medicarte para evitar que los usuarios sean devueltos y generar reproceso, comenta que desafortunadamente no se ha logrado el 100 % de efectividad, sin embargo continúan realizando reuniones para validar esta situación y establecer acciones de mejora. Margarita Ardila interviene y retoma la pregunta del señor Carlos García en donde preguntaba ¿cómo identifica el usuario si la orden requiere o no autorización cuando es emitida por red externa?

La Doctora María Litzi indica que las fórmulas de red externa si son de cápita se entregaran en farmacia sin autorización, sin embargo, necesariamente deben ser validados ante la EPS, los medicamentos que no requieran autorización y que sean radicados Aliansalud EPS se comunica con el usuario para informar que no requiere de autorización y que se puede dirigir a la farmacia para reclamarlo.

El señor Jimmy Torres comenta que tiene un medicamento que por error su médico tratante no puso en la formula los miligramos, esta fórmula fue devuelta y la indicación de Aliansalud EPS fue solicitar nuevamente consulta con el especialista, sin embargo, la IPS le indicó que ellos internamente realizaron la corrección y enviaron a Aliansalud EPS, pero aun no le ha llegado la autorización.

La Doctora María Litzi indica que cuando se omite algún dato en la formula, internamente se gestiona con la IPS y el profesional tratante, adicional informar la situación al usuario, lo ideal es que esta situación sea transparente para el usuario, cuando se subsana la situación se envía la autorización al

usuario, actualmente se encuentran en un proceso de mejora para minimizar este tipo de situaciones, pide se tomen los datos del señor Jimmy Torres y realizar la validación del caso.

La señora Betsy Rueda indica que con referencia a los medicamentos que fueron incluidos en el PBS ¿Requieren o no de autorización?

La Doctora María Litzi indica que de acuerdo a la legislación de la resolución 2291 el 87% de los medicamentos que requerían Mipres ya no lo necesitan y están incluidos en el PBS, sin embargo, hay medicamentos que requieren de una revisión por seguridad del usuario por su composición y efecto, otros medicamentos como se mencionó anteriormente se incluyeron en la cápita y no requiere de autorización, estos medicamentos se reportaron mediante un listado a Medicarte y son los que deben entregar de forma directa.

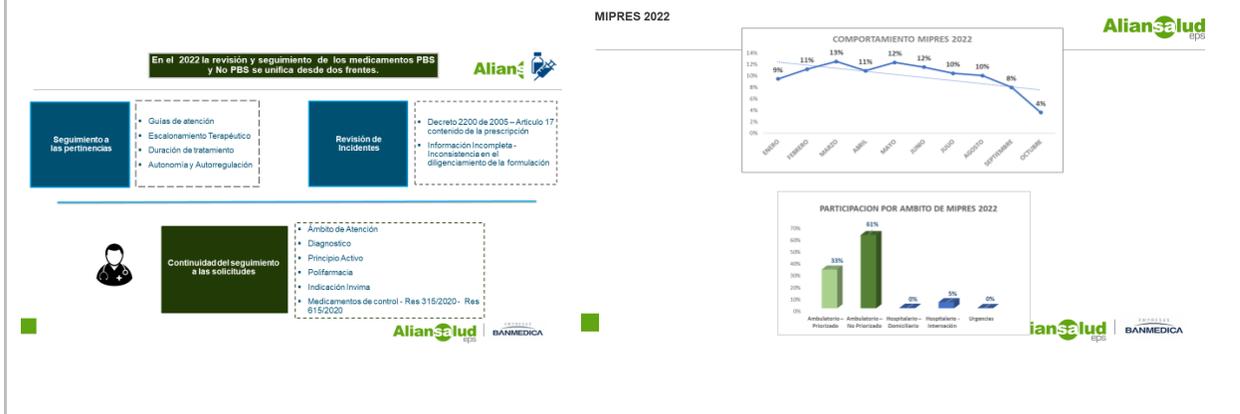
La Doctora María Litzi complementa indicando que al interior del área se tiene proyectado implementar la automatización de algunos procesos para que estos sean más ágiles y permitan optimizar tiempos. La señora Betsy Rueda añade que ella insiste en que los funcionarios que dispensan los medicamentos deben estar informados y capacitados independientemente que sean nuevos, ya que Medicarte debe proporcionar las herramientas necesarias para que los funcionarios puedan informar correctamente a los usuarios, claro ejemplo los medicamentos que requieren o no autorización.

Con referencia a lo que menciona la señora Betsy Rueda, la Doctora indica que dentro de la reunión que informó tendrá con Medicarte será un tema a tratar.

Para concluir su presentación habla acerca de los medicamentos desabastecidos, indicando que esta situación es una problemática a nivel país, añade que en algunos casos puntuales y para algunas moléculas específicas se realiza contacto con el laboratorio para confirmar su desabastecimiento y en qué fecha se pueda volver a contar con él, menciona que esta es una situación que se sale de las manos de Aliansalud EPS, se depende de un tercero y este a su vez de una materia prima que por la situación actual no le es fácil conseguir.

La señora Rosalbina Páez pregunta ¿Qué función cumple la funcionaria de la EPS que se encuentra en las IPS de Bienestar? en una ocasión se acercó a ella a realizar una pregunta y su respuesta fue que ella solo atendía usuarios de Colmedica MP, por otro lado, menciona que no está de acuerdo en que se solicite la historia clínica para algo que ya tiene autorización.

Andrea Artunduaga Coordinadora de Oficina de Atención interviene y comenta que como se indicó en la reunión de la Asociación de Usuarios de análisis de PQR y NPS del tercer trimestre la asistencia de un funcionario de la EPS en Bienestar IPS era un piloto y consiste en orientar a los usuarios que cuentan con los afiliación en la EPS y medicina prepagada para que realicen la autogestión de autorizaciones, sin embargo, el porcentaje de estos usuarios no era muy alto y se amplió la capacidad de resolución de este funcionario para que pueda brindar orientación en el manejo de la oficina virtual de Aliansalud EPS, añade que la próxima semana se realizara una reunión con la IPS Bienestar para establecer el horario y alcance de este funcionario teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios.



8. Presentación Autorizaciones

Zahira Angel, Coordinadora de Autorizaciones, realiza la socialización de la presentación de autorizaciones, inicia respondiendo el comentario de la señora Rosalbina Páez de la solicitud de la historia clínica e indica que es importante la radicación de todos los soportes y pide que se haga extensivo ya que la historia clínica se pide porque en algunas ocasiones la formula no tiene el diagnóstico y normativamente se debe validar ya que algunos servicios o medicamentos son exclusivos para ciertas patologías según el PBS y en otras oportunidades es para ampliar información, sin embargo, en las farmacias no deben solicitar la historia clínica para la entrega de un medicamento que previamente ha sido autorizado, solicita a Jenny Cortes Profesional de Convenios hacer extensiva la información a Medicarte. Procede con la presentación de indicadores y acciones de mejora.

Zahira Angel menciona que teniendo en cuenta las acciones implementadas se evidencio en los últimos 3 meses una disminución en la inoportunidad lo que permite identificar mejoras progresivas y oportunidad de respuesta.

Indicadores Oportunidad Entes de Control I trimestre 2022



	OPORTUNO	NO OPORTUNO	TOTAL
enero	13.855	22	13.877
	99,8%	0,2%	100,0%
febrero	16.167	862	17.029
	94,9%	5,1%	100,0%
marzo	13.435	944	14.379
	93,4%	6,6%	100,0%

MES	TOTAL
Enero	13877
Febrero	17029
Marzo	14379
Total I trimestre	45285

Feb-Marzo: Traslado medicamentos al área de Medicamentos y Mipres.

Indicadores Oportunidad Entes de Control II trimestre 2022



	OPORTUNO	NO OPORTUNO	TOTAL
abril	9.307	470	9.777
	95,2%	4,8%	100,0%
mayo	8.743	259	9.002
	97,1%	2,9%	100,0%
junio	9063	671	9734
	93,1%	6,9%	100,0%

MES	TOTAL
Abril	9777
Mayo	9002
Junio	9734
Total II trimestre	28513

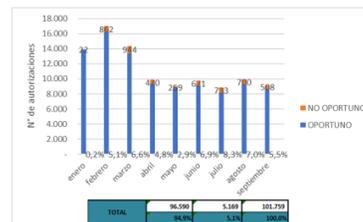
Indicadores Oportunidad Entes de Control III trimestre 2022



	OPORTUNO	NO OPORTUNO	TOTAL
julio	8108	733	8841
	91,7%	8,3%	100,0%
agosto	9.254	700	9954
	93,0%	7,0%	100,0%
septiembre	8658	508	9166
	94,5%	5,5%	100,0%

MES	TOTAL
Julio	8841
Agosto	9954
Septiembre	9166
Total III trimestre	27961

Indicadores Oportunidad Entes de Control 2022



Acciones de mejora:

- Marzo/2022: Traslado del proceso de autorizaciones de medicamentos al área de medicamentos y Mipres.
- Mayo/2022: Salida a producción de nuevo sistema de solicitudes PBS genero algunos problemas tecnológicos que retrasaron la oportunidad de respuesta.
- Jornadas de contingencia con apoyo de recurso temporal para las radicaciones.
- Junio-Julio/2022: Aumento del talento humano para radicación canal correo electrónico y canal portal web.
- Aumento del talento humano para refuerzo al equipo de Centran Nacional de Autorizaciones con 2 enfermeras.
- Plan de trabajo área interna para fortalecimiento al proceso autorizaciones, áreas de convenios médicos, gestión de autorizaciones y modelos de atención.
- Realización de reuniones periódicas con prestadores red para afinar plan de trabajo y minimizar tiempos de espera en agendamientos que impacten al paciente.

- Comité interinstitucional con prestadores hospitalarios red para socialización de temas que afecta servicio al usuario.
- Estrategia de inclusión de nuevos prestadores:
 - Clínica Nueva: Ortopedia a partir del 01/08/2022.
 - Mediport: cirugía general y otorrino a partir del 21/11/2022.
- Usuarios portabilidad: B.O apoyo del área de convenios médicos para confirmación de red.
- Apoyo al usuario con los agendamientos con las IPS, seguimientos interinstitucionales.
- Fortalecimiento al equipo de trabajo, cursos de autoformación con temas normativos, mesas de trabajo periódicas.
- Sesiones de retroalimentación individual y grupal.

Para finalizar Zahira Angel en lista los soportes requeridos radicar la solicitud de autorización.

Documentos necesarios para la gestión de autorizaciones/NVD 

- Fórmula médica
- Historia clínica
- Resultados de exámenes complementarios

Nota:

- Los documentos deben enviarlos en formato PDF o imagen
- Deben ser legibles y completos



El señor Carlos Arce pregunta en el caso en el que una autorización se venza, cual es el mecanismo para poder ampliar la fecha de vigencia, comenta que Aliansalud EPS le envió un mensaje de texto preguntando si se había podido tomar el examen, a lo que él respondió que no, pues no había logrado conseguir la cita, quisiera saber qué hace Aliansalud EPS con ese tipo de respuestas.

Zahira Angel responde que si es posible ampliar la vigencia de la autorización y lo puede hacer a través de la oficina virtual y/o oficina física Plaza Central antes de que se venza, se generan hasta 3 renovaciones cuando se evidencia dificultad para el agendamiento adicional se apoya con el agendamiento con la IPS, por otro lado, con referencia a la respuesta emitida por el usuario a través del mensaje de texto, Diana Zapata indica que es un seguimiento que realiza Salud Administrada, Margarita Ardila complementa diciendo que Salud Administrada de acuerdo al resultado del examen se hace el seguimiento y se ingresa en alguno de los programas.

Teniendo en cuenta la hora y respetando el tiempo de todos los asistentes Margarita Ardila, Profesional de participación Social propone compartir con los asociados la presentación y envíen las inquietudes. Respecto a las experiencias de servicio enviadas varias fueron comentadas durante la exposición y las que están pendientes más los comentarios del chat se responderán por correo.

El señor Carlos Arce, sugiere validar si es posible establecer otro espacio para los temas pendientes, Margarita Ardila comenta que lo validará con las áreas e informará a la Asociación de Usuarios.

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
Enviar encuesta de NPS a la señora Maura Campos	Aliansalud EPS
Contactar a los asociados que presentaron casos particulares desde Mipres al señor Jimmy Torres, Autorizaciones señora Rosalbina Páez y señora Azucena Rojas.	
Envío de la presentación y archivo de las experiencias de servicio.	
Validar la pieza comunicativa de autorización de medicamentos para red básica y complementaria.	
Validar la gestión realizada con los mensajes de texto posterior a cambio de autorización.	

Elaboró: Jenny Olave y Margarita Ardila

VII. Hora de terminación 01:24 pm

Título de la reunión	Encuentro con la Asociación de Usuarios
Participantes que asistieron	27
Hora de inicio	22/11/2022 9:49
Hora de finalización	22/11/2022 14:24
Nombre	Cargo
Jenny Fernanda Olave Pardo	Analista Participación Social
Angélica Patricia Campos Mesa	Enfermera Prestaciones Económicas
Laura Nathalia Romero Núñez	Profesional de Servicio al Cliente
Margarita Ardila Ochoa	Profesional de Participación Social
Stella Sandoval R (Invitado)	Asociada
Myriam Torres -Sergio Bonilla	Asociada
Maura Teresa Campos	Asociada
Claudia Patricia Cubillos Márquez	Asociada
Carlos Arce (Invitado)	Asociada
Diana Ibeth Zapata Romero	Coordinadora Servicio al Cliente
Andrea Estefania Artunduaga Cruz	Coordinadora Oficina de Atención
María Del Pilar Ossa Quebrada	Subgerente Servicio al Cliente
Karen Nayive Pimiento Peña	Subgerente Modelos de Atención
Jenny Patricia Cortes Sánchez	Profesional Convenios Médicos
Zahira Esperanza Ángel	Coordinadora Central de Autorizaciones
Flor Angélica Salamanca Bonilla	Gestión Mipres
Carlos E González S (Invitado)	Asociado
Carlos García (Invitado)	Asociado
María Rosalbina Páez	Asociada
Rosario Amaya	Asociada
Betsy Rueda (Invitado)	Asociada
Jimmy Torres	Asociado
Judith Quintero	Asociada
Hugo Humberto Luque Olaya	Asociado

ENCUENTRO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Azucena Rojas Puentes	Asociada
María Litz Ospina Peña	Subgerente Medicamentos y Mipres