

Bogotá D. C., febrero 12 de 2018.

BZG 2018_1846501

Señores

ASESORÍAS Y SERVICIOS EN SALUD ASALUD LIMITADA

Attn. Dra. Adriana Murcia

ASUNTO: RESPUESTA A COMUNICACIONES BZG -2018_1042267 del 30 de enero de 2018 y 2018_1414324 del 07 de febrero de 2018.

Reciba un cordial saludo de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones.

En atención a los comunicados del asunto, nos permitimos con toda consideración y respeto dar respuesta en los siguientes términos a cada uno de los planteamientos que nos presenta el Contratista, previo a aclarar que si bien Asalud parte de la premisa que se está desarrollando un nuevo modelo de proceso de calificación de pérdida de capacidad laboral y revisión de invalidez a favor de los afiliados a Colpensiones, dicha premisa dista de ser real ya que no se trata de un nuevo modelo, sino que es el mismo modelo que se viene desarrollando desde el año 2012 (fecha desde la que Asalud es prestador de los servicios de Medicina Laboral para Colpensiones), al que estrictamente se le está incluyendo la herramienta Bizagi que corresponde a un BPM (Business Process Manager de Colpensiones), que nos permite registrar y consolidar el histórico de las acciones que de manera ordenada se deben desplegar para atender los requerimientos de los ciudadanos, permitiendo administrar su trazabilidad, no sin antes puntualizar, que dicho sistema no es una novedad para el Contratista en la medida en que desde el inicio de su relación contractual con Colpensiones cinco años atrás, lo ha venido conociendo y administrando e inclusive a la fecha todo el servicio que nos presta relacionado con las actividades contratadas para el análisis técnico médico, administrativo, jurídico y financiero, que corresponden para determinar el subsidio por incapacidades, se encuentra ejecutado a través del mismo BPM.

En el comunicado BZG -2018_1042267 del 30 de enero de 2018 el prestador hace referencia a:

1. Riesgos en el aumento del tiempo de recepción, organización y revisión documental relacionado con las historias clínicas. Al respecto es pertinente recordar que en reunión conjunta entre Asalud y Colpensiones llevada a cabo el jueves 18 de enero de 2018 citada de 8 a 10 am se trabajó la Mesa de apertura del modelo de PCL BZG, en el que la misma inquietud manifestada en su comunicado fue solventada, encontrando que Colpensiones radica la completitud de las historias clínicas debidamente foliadas y ordenadas cronológicamente teniendo en cuenta las atenciones en salud del paciente desde las más recientes hasta las más antiguas, tal como fue requerido por Asalud. Este último aspecto se evidenció en la mesa de trabajo que nuevamente se realiza en la sede de Asalud el 19 de enero de 2018 dejando consignado en el acta de reunión que revisados aleatoriamente 5 casos, la documental se encontraba bajo las características antes descritas. El acta de dicha reunión fue enviada a los participantes de Asalud mediante correo del 23 de enero de 2018

1

y Asalud no presentó objeción alguna a pesar de que en el mismo correo, se indicó que las objeciones al acta deben presentarse dentro de los 3 días siguientes.

2. En relación con la contactabilidad de los pacientes para asignación de citas con ocasión del modelo PCL Bizagi, es importante indicar que el modelo fue conciliado con Asalud y se viene desarrollando desde el 29 de abril de 2016 con los requerimientos del Contratista, siendo informado Colpensiones de los inconvenientes de contactabilidad en el mes de enero 2018, una vez fue puesto en producción. En tal sentido se ordenó por parte de Colpensiones reunión en ese mismo mes para tratar éste incidente en el que Asalud informó la necesidad de hacer ajustes en la asignación de citas y otros que tuviera que presentar el proveedor Asalud. Al final en conversación con la Coordinadora Viviana Moreno Barbosa de Asalud y el trabajador en misión para la empresa Usuaria Colpensiones Arley Fabián Pinzón de Colpensiones, se indicó que el incidente de contactabilidad se había superado.
3. En relación con la renuncia de los profesionales encargados de la valoración y construcción del proyecto del Dictamen a cargo de Asalud, éste riesgo no es imputable al contratante en la medida en que el modelo automatizado puesto en marcha, fue acordado desde su inicio y bajo su acompañamiento desde abril de 2016 cuando se empezó a gestar, advirtiendo que contractualmente y conociendo las condiciones de desarrollo de automatización del Proceso de la que Ustedes venían participando por ser los proveedores del servicio de medicina laboral desde 2012 y hasta la fecha, aceptaron suscribir el contrato 161 de 2017 según el cual como reza en el numeral 10 de la cláusula segunda.- especificaciones técnicas del servicio: se pactó que:

“10.Recurso Humano.

Disponer del personal y la infraestructura necesaria para atender a los afiliados, beneficiarios y pensionados de Colpensiones, en las condiciones que Colpensiones establezca.”

Estando obligado el proveedor como lo indica el contrato en el numeral 20 de la misma cláusula a estar preparado con un:

- a) plan de contingencia y continuidad que permita mantener disponible la prestación del servicio contratado por COLPENSIONES, en el cual se incluyan los escenarios de falla identificados y que puedan generar interrupciones en la operación, junto con las estrategias de recuperación para restablecer el servicio.

Siendo esta la oportunidad para solicitarles que nos informen ante esta situación de renuncia de algunos médicos, cuál es la implementación del plan de contingencia que están aplicando y quienes específicamente deben ser cancelados en sus permisos para acceder a nuestro sistema, toda vez que no hemos sido informados formalmente de la novedad que permita a nuestros colaboradores

disminuir el riesgo de mantener permisos a quienes ya no hacen parte de las actividades contractuales.

4. En cuanto a la depuración y pertinencia por parte de Colpensiones de los documentos recibidos con respecto a la patología a valorar, como se indicó en los momentos de pruebas dentro del desarrollo del proceso de automatización que Ustedes acompañaron, Colpensiones esta obligada legalmente a recibir toda la documentación que el ciudadano relacione para probar su estado de salud (artículo 15 Ley 1437 de 2011).

Ahora bien, precisamente el objeto contractual pactado con su empresa versa sobre la "Prestación de los servicios especializados relacionados con el proceso de medicina laboral de COLPENSIONES", es decir, es el prestador el encargado de poner a disposición de Colpensiones toda la experticia que tiene sobre el proceso de medicina laboral, teniendo en la automatización implementada, actividades o fases en las que el prestador puede devolver los documentos allegados por el ciudadano e inclusive la posibilidad de hacerle solicitudes para complementar la información con exámenes o valoraciones adicionales en salud que integren la historia clínica del mismo. (negrilla y subraya por fuera del texto).

De este aspecto es importante destacar que Asalud viene prestando desde el año 2012 los servicios de Medicina Laboral para Colpensiones, lo que los hace conocedores del comportamiento del ciudadano al momento de entregar los documentos que se requieren para la calificación de la pérdida de capacidad laboral, sin que deba constituirse en un factor sorpresa para el Contratista, que sea el mismo ciudadano quien allegue información relacionada no pertinente, por lo que los invitamos dentro del cumplimiento del objeto contractual a continuar gestionando los servicios con las herramientas que dentro de su autonomía administrativa a bien tengan para dar cabal cumplimiento a las obligaciones que emanan del contrato, debido a que no es posible y esta entidad no admite que por un proceso de automatización que fue desarrollado en compañía de Asalud, se pretenda ahora trasladar a Colpensiones actividades que el prestador ya venía desarrollando.

Valga aclarar que en ningún ítem contractual Colpensiones asumió la obligación frente a Asalud, de hacer las depuraciones de historia clínica que antes bien por el contrario encierra el objeto contractual pactado.

Por lo anterior, no admitimos bajo ninguna situación que se señale en su comunicado, que Colpensiones con su actuar genera una amenaza en tiempo para la respuesta del afiliado, una acumulación de solicitudes, actos que configuran un retraso en la facturación del Contratista para concluir que se está sometiendo al prestador a un riesgo financiero, cuando todo el proceso de automatización de PCL fue desarrollado de la mano de los representantes de Asalud y antes bien por el contrario lo que se está evidenciando es un posible incumplimiento contractual en sus actividades.

Con todo, estamos dispuestos a recibir de parte del contratista bajo los mismos parámetros contractuales y presupuestales, las soluciones y recursos técnicos y humanos que ya venía usando antes del proceso de automatización, para continuar prestando los servicios que eliminen amenazas en tiempo para la respuesta del afiliado, una acumulación de solicitudes y actos que retrasen la facturación del Contratista, ya que entendemos que el prestador debe solventar su financiación.

En cuanto al comunicado radicado bajo el Bizagi 2018_1414324 del 07 de febrero de 2018 en el que se nos indica que:

1. A 40 días de iniciado el "nuevo proceso de PCL" no se ha podido normalizar la operación por fallas en la comunicación de los aplicativos, las cuales no fueron detectadas en las pruebas piloto. Al respecto es importante manifestarle que requerimos que se aclaren con puntualidad cuáles son las fallas específicas en la comunicación de los aplicativos, ya que la mayoría de incidentes informados por Ustedes se solucionan entre 1 y máximo 2 días desde la fecha del reporte.

Ahora bien, dentro de un proceso de estabilización, se espera que surjan incidentes que afloran en producción, es así como el incidente de comunicaciones que hemos tenido con Ustedes en relación con las Historias Clínicas tomó 2 semanas aproximadamente resolverlo, debiendo implementar Colpensiones de manera adicional una solución alterna o contingente que actualmente no ha registrado inconveniente por parte del proveedor. Es así que el viernes 9 de febrero de 2018 quedaban pendientes 110 casos con dicho inconveniente y ya para el lunes 12 de febrero del mismo año, tan solo quedaban pendientes 9 casos sin que a la fecha se haya reportado alguna novedad.

2. Han evidenciado un aumento en las devoluciones y no conformidades por parte de la auditoría de Colpensiones generando demoras en la definición de los casos;

Cronológicamente esta situación se suscitó por cuanto la Dirección de Medicina laboral solicitó a Asalud hacer uso de la actividad en el bizagi de rechazo, para que a través de la misma, los auditores de Colpensiones recibieran y revisaran de manera automática, el alto número de devoluciones hechas por Asalud de las historias clínicas radicadas por los ciudadanos, en las que se marcó como causal de devolución la falta de pertinencia de esas historias clínicas con miras a obtener una calificación. En este punto valga explicar que la solicitud antes descrita hecha a Asalud, se hizo por cuanto la actividad devolución a cargo de Asalud en bizagi no permite a los auditores de Colpensiones analizar si la causal de devolución es o no procedente, siendo el rechazo la manera de hacer que las devoluciones llegaran a auditoría médica.

Fue así como una vez analizada por parte de los auditores médicos de Colpensiones la razón por la que Asalud estaba devolviendo en gran número las historias clínicas radicadas por los

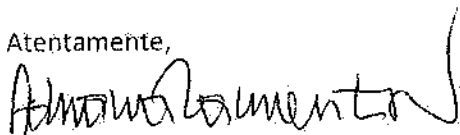
ciudadanos y habiendo sacado las conclusiones del ejercicio, se hicieron las retroalimentaciones pertinentes desde Colpensiones a Asalud, momento en el que la misma Dirección de Medicina Laboral, solicitó a Asalud que las devoluciones de las historias clínicas no se volvieran a tramitar como rechazo por el aplicativo bizagi y el asunto fue solucionado.

Valga recalcar que el equipo médico de Colpensiones procedió a retroalimentar al proveedor en reuniones sostenidas en la Sede de Asalud en el mes de enero de 2018 para generar estandarización en los aspectos que originaron controversia sobre la pertinencia de las historias clínicas, todo lo cual se avanzó en tiempo record y a la fecha ha permitido la elaboración de dictámenes por este modelo sin que se pueda decir que por esta razón se ha impactado negativamente el cumplimiento de las metas contractuales.

3. Ahora bien es de señalar, que frente a la solicitud de crear mecanismos de estandarización en los criterios de revisión de los dictámenes, la mayor situación que generó controversia y ya fue aclarada por parte de Colpensiones al equipo médico de Asalud.
4. En cuanto a las renunciaciones de los profesionales nos remitimos a lo indicado al dar respuesta al comunicado del 30 de enero de 2018.
5. Frente a implementar mesas de trabajo hasta lograr la normalización del proceso, es pertinente indicar que nuestros equipos tanto el de Colpensiones como el de Asalud, tienen contacto permanente y trabajan en línea en todas las actividades, por lo que seguiremos atentos cada vez que el Prestador en el desarrollo del día a día nos advierta de incidencias, considerando que esta es la mejor manera de lograr el cometido para el que plantean las mesas técnicas el cual es lograr la estabilización de la operación a partir del proceso de automatización que se está implementando desde el 23 de diciembre de 2018.

En estos términos quedamos atentos y dispuestos a solucionar las inquietudes que nos planteen.

Atentamente,



ADRIANA SARMIENTO NICHOLLS

Directora de Medicina Laboral

Administradora Colombiana de Pensiones

Copia a Dirección Contractual
Proyecto amgomezv

RECEIVED DIRECCIÓN DE MEDICINA LABORAL
15/01/2018

VIGILADO