

	Macroproceso: Gestión del Aseguramiento	Proceso: Sistema de Gestión del Aseguramiento	Código	GA-PO02
	<b>Política Fidelización de afiliados a la EPS</b>		Versión	02
Fecha			12/04/2024	
Página			1 de 3	

## POLÍTICA DE GESTION DEL ASEGURAMIENTO

Savia Salud EPS propende por la permanencia y continuidad de sus afiliados mediante la satisfacción de sus necesidades y expectativas, como resultado de la gestión que realizan todos los procesos de la entidad, permitiendo disminuir las solicitudes de traslados hacia otras entidades.

### PROYECCIÓN DE LA POLÍTICA

#### 1. Justificación de la política

Entendiendo que la fidelización de la población afiliada a la EPS es una estrategia transversal y de la mayor importancia institucional, debe ser una prioridad de los funcionarios y de los procesos, puesto que, con ella se busca mantener un nivel adecuado de afiliados que garanticen la estabilidad en el ingreso de los recursos financieros.

Si la fidelización no se logra, consecuentemente se produce una pérdida de afiliados en razón al incremento de los traslados voluntarios hacia otra EPS solicitados por éstos, lo que implicaría un mayor esfuerzo en la gestión de nuevas afiliaciones para mitigar su impacto.

Identificar y analizar las causas que originan los traslados hacia otras EPS es de suma importancia institucional, puesto que, permite a los procesos correspondientes su intervención, generando acciones enfocadas a la permanencia en la EPS de los afiliados.

#### 2. Objetivo de la política

Garantizar la permanencia de los afiliados en la EPS mediante la eficaz respuesta a sus necesidades y expectativas para lograr su satisfacción y contribuir con la estabilidad de los ingresos financieros.

#### 3. Alcance

Inicia con el ingreso de nuevos afiliados, continua con la gestión eficiente de los procesos que aportan a su satisfacción en el uso de los servicios generando condiciones de lealtad, fidelidad y amor por la EPS, lo que hace necesario buscar alternativas diferentes de Aseguramiento, finalizando con su permanencia en SAVIA SALUD EPS.

#### 4. Condiciones generales

- El macroproceso gestión del aseguramiento realizará el análisis de las causales de solicitudes de traslado y notificará a las áreas involucradas para la intervención respectiva.
- La causal de traslados asociados con una inadecuada atención en la Red de prestadores debe ser intervenida por el macroproceso gestión de acceso a servicios de salud.
- La causal de traslados asociados con el no pago oportuno de prestaciones económicas por incapacidades debe ser intervenido por Aseguramiento y Gestión financiera.
- El macroproceso gestión del aseguramiento de evaluar la pertinencia de las solicitudes de traslado para dar su aprobación, ajustada a la normatividad vigente.

COPIA CONTROLADA  
VoBo

	Macroproceso: Gestión del Aseguramiento	Proceso: Sistema de Gestión del Aseguramiento	Código	GA-PO02
	<b>Política Fidelización de afiliados a la EPS</b>		Versión	02
			Fecha	12/04/2024
			Página	2 de 3

- El macroproceso gestión de aseguramiento con el equipo comercial debe hacer permanente acompañamiento en las empresas con afiliados activos en la EPS, con el fin de fortalecer el relacionamiento y el posicionamiento de marca, contribuyendo positivamente en la permanencia de los afiliados del régimen contributivo.
- El macroproceso gestión del aseguramiento con los Coordinadores Regionales debe hacer permanente acompañamiento a los Entes Territoriales, con el fin de fortalecer el relacionamiento y contribuir en el incremento de población asegurada y la continuidad en la EPS.

## 5. Excepciones

No aplica.

## 6. Consideraciones

### 6.1. Medios de difusión

- Socialización en grupos primarios del área
- Publicación en el micrositio de transparencia de la EPS
- Envío por gota de comunicaciones de la EPS
- Publicación en la carpeta compartida del Sistema de Gestión de Calidad

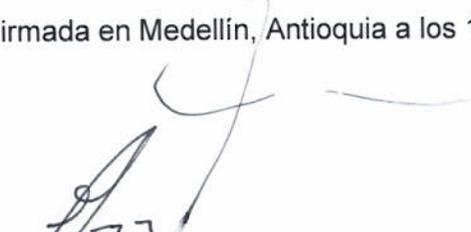
### 6.2. Aplicación de la política

La política será pública en el Sistema de Gestión de Calidad, se dará cumplimiento mediante la implementación de los procedimientos establecidos por el área de Aseguramiento, y se actualizará de acuerdo con los cambios normativos que se presenten o nuevos lineamientos organizacionales.

## 7. Aprobación de la política

La presente Política rige a partir de la fecha de su expedición y debe ser difundida al interior de la organización y con demás entes u organismos según corresponda el caso.

Firmada en Medellín, Antioquia a los 12 días del mes de abril del año 2024.

  
**EDWIN CARLOS RODRIGUEZ VILLAMIZAR**  
 Gerente Interventor  
 Savia Salud EPS

VoBo Jorge Albeiro Romero – Jefe de recursos de Afiliaciones de Aseguramiento.

COPIA CONTROLADA  
VoBo



Macroproceso: Gestión del Aseguramiento

Proceso: Sistema de Gestión del Aseguramiento

Código GA-PO02

Versión 02

**Política Fidelización de afiliados a la EPS**

Fecha 12/04/2024

Página 3 de 3

### Historico del documento

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO		
02	12/04/2024	Actualización de formato y lineamientos del área de Aseguramiento		
		<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
		<b>Cargo:</b> Jefe de recursos de Afiliaciones de Aseguramiento	<b>Cargo:</b> Jefe de recursos de Afiliaciones de Aseguramiento	<b>Cargo:</b> Gerente

COPIA CONTROLADA  
VoBo