	Macroproceso: Gestión del Aseguramiento	Proceso: Sistema de Gestión del Aseguramiento	Código	PO-GA-02
	Política Fidelización de afiliados a la EAPB		Versión	02
			Fecha	04/06/2024
			Página	1 de 3

POLÍTICA FIDELIZACIÓN DE AFILIADOS A LA EAPB

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

La fidelización de la población afiliada a Savia Salud EPS es una estrategia transversal y de mayor importancia institucional, debe ser una prioridad de los funcionarios y de los procesos, 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 EAPB solicitados por éstos, lo que implicaría un mayor esfuerzo en la gestión de nuevas afiliaciones para mitigar su impacto.

Por lo tanto, es fundamental identificar y analizar las causas que originan los traslados hacia otras EAPB, ya que, permite a los procesos correspondientes su intervención, generando acciones enfocadas a la permanencia en la EAPB de los afiliados.

2. Objetivo de la política


Garantizar la permanencia de los afiliados en Savia Salud 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 continuidad en la EAPB, finalizando con su permanencia en Savia Salud EPS.

4. Condiciones generales

- El proceso Gestión del Aseguramiento realizará el análisis de las causales de solicitudes de traslado y notificará a los procesos involucrados para la intervención respectiva.
- La causal de traslados asociados con una inadecuada atención en la Red de prestadores debe ser intervenida por el proceso 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 Gestión de Aseguramiento y Gestión Financiera.
- El proceso Gestión de Aseguramiento debe evaluar la pertinencia de las solicitudes de traslado para dar su aprobación, ajustada a la normatividad vigente.
- El proceso Gestión de Aseguramiento con el equipo comercial debe hacer permanente acompañamiento en las empresas con afiliados activos en la EAPB, con el fin de fortalecer el relacionamiento y el posicionamiento de marca, contribuyendo positivamente en la permanencia de los afiliados del régimen contributivo.

	Macroproceso: Gestión del Aseguramiento	Proceso: Sistema de Gestión del Aseguramiento	Código	PO-GA-02
	Política Fidelización de afiliados a la EAPB		Versión	02
			Fecha	04/06/2024
			Página	2 de 3

- El proceso 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 EAPB.

5. Excepciones

No aplica.

6. Consideraciones

6.1. Medios de difusión

- Socialización en grupos primarios del proceso.
- Publicación en el micrositio de transparencia de la EAPB
- Envío por gota de comunicaciones de la EAPB
- 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 04 días del mes de junio del año 2024.




EDWIN CARLOS RODRIGUEZ VILLAMIZAR

Gerente Interventor

Savia Salud EPS

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

	Macroproceso: Gestión del Aseguramiento	Proceso: Sistema de Gestión del Aseguramiento	Código	PO-GA-02
	Política Fidelización de afiliados a la EAPB		Versión	02
			Fecha	04/06/2024
			Página	3 de 3

Histórico del documento

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO		
01	22/08/2019	Creación de formato y lineamientos del proceso de Aseguramiento		
		ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		Director de Aseguramiento - Antonio Cruz	Director de Aseguramiento - Antonio Cruz	Gerente Juan David Arteaga Florez
02	04/06/2024	Actualización de formato y lineamientos del proceso de Aseguramiento		
		ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		Jefe de recursos de Afiliaciones de Aseguramiento – Jorge Albeiro Romero Ríos	Jefe de recursos de Afiliaciones de Aseguramiento – Jorge Albeiro Romero Ríos	Gerente Interventor Edwin Carlos Rodríguez Villamizar