

## **PREGUNTAS Y RESPUESTAS RENDICIÓN DE CUENTAS NUEVA EPS VIGENCIA 2022**

### **Respuestas y aclaraciones ante las inquietudes surgidas en la Audiencia.**

La Audiencia Pública virtual de la Rendición de Cuentas, es un espacio en el que NUEVA EPS da a conocer a los afiliados la gestión en la prestación del servicio de salud, el manejo presupuestal, financiero, administrativo, los avances y logros obtenidos durante el año vigente.

Las diferentes asociaciones, organizaciones de la sociedad civil y la comunidad tuvieron la oportunidad de enviar sus propuestas, inquietudes o sugerencias al correo: [participacion.social@nuevaeps.com.co](mailto:participacion.social@nuevaeps.com.co) y a través del link habilitado durante la transmisión en el canal de YouTube y en la página WEB de NUEVA EPS. Adicional a esto, debajo de la transmisión en vivo realizada por medio del canal oficial de YouTube de NUEVA EPS, el día 19 de mayo se ubicó el formulario de preguntas, por medio del cual los usuarios conectados en línea podían remitir sus inquietudes.

Aquellas preguntas que no fueron contestadas quedaron registradas y consignadas para ser resueltas en el informe de seguimiento.

Por lo anterior y garantizando el cumplimiento del habeas data y la reserva de la información, los datos de los usuarios que realizaron las preguntas no se publicaron, y las respuestas fueron enviadas a los correos electrónicos de cada persona que formuló la inquietud.

Enlace de la Audiencia Pública Virtual de la Rendición de Cuentas vigencia 2022 que se realizó el día 19 de mayo del 2023:

<https://youtube.com/live/mXgsP2PimVQ?feature=share>

### **Preguntas resueltas durante la sesión de la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas vigencia 2022:**

Para este espacio de preguntas, El Dr. Cardona invita a:

- Carlos Enrique Hernández López, vicepresidente comercial de NUEVA EPS.
- Alberto Hernán Guerrero Jacome, vicepresidente de salud de NUEVA EPS.



**El Dr. Cardona da apertura a este bloque de inquietudes, dando respuesta a las siguientes preguntas:**

1. "Frente a la propuesta de la Reforma a la Salud planteada por el Gobierno Nacional, ¿cómo afrontará la NUEVA EPS tener una mayor cantidad de número de usuarios?"

**Respuesta:** En este proceso de reforma se está discutiendo el rol que van a tener las EPS en esta evolución del sistema, hay un debate donde se aprobó el 83 % del articulado y todavía no se ha aprobado cuál va a ser la función de las nuevas gestoras de salud; sin embargo, en el rol que corresponda, se harán los ajustes y se actuará de forma tal, para garantizar la continuidad en la atención y el acceso a los servicios.

Se espera que en el congreso se apruebe un articulado que garantice una mirada integral que no fragmente la atención. Aún falta en la reforma dos momentos: terminar lo que tiene que ver con el componente de la comisión y plenaria de la cámara y luego pasará a la comisión del senado. En los próximos meses se sabrá con exactitud cómo se continuará con este nuevo sistema de salud, pero se cuenta con todas las capacidades y condiciones para garantizar la atención.

2. "Si es real el informe financiero ya que por la enconada defensa que hacen los defensores de las EPS se entiende que es un negocio muy jugoso y los estados financieros pareciera que no es así por eso pido claridad."

**Respuesta:** Del 100 % de ingresos que se reciben en la compañía, el 96 % se utiliza para garantizar los servicios de salud, ya que más que un negocio, la salud es el proceso de respuesta para la atención de las personas. La UPC (Unidad de Pago por Capitación) ha sido insuficiente y dicha novedad ha causado barreras respecto a la financiación de todos los servicios; no obstante, se ha hecho un esfuerzo para garantizar la atención en salud, pese a las limitaciones de recursos que se tienen a disposición.

3. "Deseo saber cuánto tiempo más tardará el pago de los aportes a salud durante el tiempo de no pensión."

**Respuesta:** Este es un proceso normativo y se deben hacer los aportes mensuales correspondientes con los valores estipulados, para el caso de las personas que cuentan con un contrato laboral, es el empleador quien realiza este trámite, y para el caso de los independientes, el aporte lo hace directamente la persona; ahora bien, cabe aclarar que los afiliados al régimen subsidiado no deben hacer aportes. En la reforma no se prevé algún cambio respecto a las cotizaciones que deben hacer los colombianos en el país.

**Continúa con este bloque de preguntas el Dr. Alberto Guerrero, dando respuesta a todo lo referente con el modelo de atención:**

4. "¿Qué acciones o estrategias piensan implementar para que el servicio, tanto en cobertura como en calidad, no se vea afectado por el recibimiento de usuarios de otras EPS liquidadas? ¿Se piensa establecer un mayor número de IPS? ¿Se ampliarán los espacios de las IPS existentes? ¿Cuál o cuáles han sido las estrategias de la NUEVA EPS frente al recibimiento de usuarios de otras EPS liquidadas?"

**Respuesta:** Cuando se tienen cesiones, la compañía tiene establecido un procedimiento para identificar las capacidades físicas y humanas, con el fin de determinar si la población que se va a recibir puede ser atendida en las sedes que se tienen o deben abrirse nuevos puntos. Durante el año 2022 nuestras sedes crecieron a 144 IPS para poder dar atención al ingreso de estos nuevos usuarios.

5. "Tienen muchos problemas en la entrega de medicamentos, a veces vamos a reclamarlos y nos dicen que no están disponibles, pero en las farmacias sí los venden, esto afecta nuestro estado de salud ¿qué van a hacer al respecto?"

**Respuesta:** Es importante precisar que mensualmente se están dispensando cerca de 5.800.000 medicamentos, a través de una red de farmacias que están constituidas alrededor del país (cerca de 980 sedes de farmacias, más 600 puntos del estado que tienen esta capacidad de dispensar). En este proceso de dispensación, se tienen unos indicadores de evaluación que arrojan cerca del 98,5 % de cumplimiento; no obstante, estas incidencias expuestas se presentan debido a que hay desabastecimiento por factores externos; es por ello que se tienen mecanismos de alerta para intervenir y subsanar este tipo de barreras.

Respecto a la disponibilidad en las farmacias, hay dos canales de dispensación de acuerdo con la reglamentación del sistema colombiano los cuales son: el canal institucional, que es todo lo que tiene que ver con el sistema de seguridad social cuya financiación son los recursos señalados en el presente informe, y el canal comercial, que es el particular donde cualquier persona puede acceder.

**Finalmente, el Ing. Carlos Hernández cierra este bloque de preguntas, dando respuesta a todo lo referente con el modelo de servicio:**

6. "¿Qué van a hacer para que los canales que tienen en NUEVA EPS, sean más fáciles? Soy mayor y muchas veces se me dificulta, sobre todo los que se manejan por el celular y el computador."

**Respuesta:** Se tiene una estrategia de canales de autogestión, como la APP y el WhatsApp, en aras de simplificar el acceso a los servicios para que la respuesta sea más rápida; así mismo, se ha trabajado en el entendimiento del comportamiento del usuario, dado que hay afiliados que prefieren los canales tradicionales, debido a la dificultad que tienen hacia las nuevas tecnologías; por lo anterior, se han reforzado las habilidades del equipo en los canales presenciales, para mantener los niveles de servicios adecuados en la atención.

7. "¿Cómo puedo hacer parte de su asociación de usuarios?"

**Respuesta:** Para participar en la asociación de usuarios son necesarios tres requisitos: Ser mayor de edad, estar en calidad de afiliado activo como beneficiario o cotizante de NUEVA EPS y manifestar por escrito o de modo verbal la voluntad de participar en la asociación. Para ello, puede enviar la solicitud al correo [participación.social@nuevaeps.com.co](mailto:participación.social@nuevaeps.com.co); una segunda opción, es llevar la solicitud a la oficina de atención más cercana, o también remitirla a los miembros de la asociación departamental actual de su zonal.

8. "El Plan Complementario que ofrece NUEVA EPS me parece interesante ¿cómo puedo afiliarme y que ofrecen ustedes que no tengan los otros planes complementarios?"

**Respuesta:** NUEVA EPS ha desarrollado tres productos: PAC básico, PAC integral y PAC en casa. Para conocer más detalles de cada uno y suscribirse al producto, se puede acceder desde la página: <https://nuevaeps.com.co/pac>

### PAC BÁSICO:

Infografía que muestra los beneficios del PAC Básico de Nueva EPS. El contenido se organiza en un cuadro azul con los siguientes ítems:

- 11 Consultas de acceso directo:** Cirugía General, Dermatología, Ginecología y obstetricia, Homeopatía, Medicina interna, Oftalmología, Optometría, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Urología.
- Cirugía ambulatoria y pequeña cirugía:** Representado por un icono de un bisturí y una gota.
- Cirugía refractiva:** Representado por un icono de un láser.
- Terapias físicas y respiratorias ambulatorias:** Representado por un icono de un balón y un estetoscopio.
- Imagenología laboratorio clínico y patología:** Representado por un icono de un microscopio.
- No cobro de cuota moderadora en el PBS\*:** Representado por un icono de un signo de dólar con una línea roja.
- Auxiliar de enfermería en horario nocturno\*:** Representado por un icono de una enfermera.
- Habitación individual:** Representado por un icono de una cama.

\*No PBS  
\*Según criterio médico

**PAC EN CASA:**



**Servicios domiciliarios 24 horas**

**Consulta domiciliar de pediatría**  
Sujeto a disponibilidad en cada ciudad

**Consulta domiciliar de medicina general**  
Sujeto a disponibilidad en cada ciudad

**Orientación médica telefónica**  
24 Horas

**Terapias físicas y respiratorias ambulatorias y domiciliarias**

**PAC INTEGRAL:**

**18**  
**Accesos directos a consultas médicas**

Acupuntura, Cirugía General, Dermatología, Ginecología y Obstetricia, Homeopatía, Medicina Familiar, Medicina General, Medicina Interna, Nutrición y Dietética, Odontología, Oftalmología, Optometría, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Neural, Urología.

**Atención domiciliar**  
**24**  
Horas

**Orientación médica telefónica**  
24 Horas

**Asistencia de viajes en el Exterior**

**Auxiliar de enfermería en horario nocturno**

**Imagenología, laboratorio clínico y patología**

**Cirugía ambulatoria y pequeña cirugía**  
\*Reembolso por urgencias en otras ciudades

**Atención materna y neonatal**

**Habitación individual incluida cama de acompañante**  
\*\*Sin pago de bonos para hospitalización

**Apoyo terapéutico:**  
física, respiratoria, Lenguaje, ocupacional, rehabilitación cardíaca, rehabilitación pulmonar, ortóptica, pleóptica, bio-feedback

## **Preguntas adicionales de la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas vigencia 2022 que se respondieron a través de correo electrónico:**

1. Para este bloque de preguntas, se hace la salvedad que al correo de [participacion.social@nuevaeps.com.co](mailto:participacion.social@nuevaeps.com.co) llegaron **34** inquietudes de diferentes usuarios que solicitaban claridad sobre qué era la Rendición de Cuentas, por lo cual se brindó la siguiente respuesta:

Cordial saludo,

En línea con su inquietud, nos permitimos informarle que NUEVA EPS realiza la Audiencia Pública Virtual de la Rendición de Cuentas vigencia 2022, la cual se llevará a cabo el próximo viernes 19 de mayo a las 9:00 a. m. a través de nuestro canal de YouTube: NUEVA EPS.

### **¿Qué es la audiencia pública?**

Es un espacio en donde NUEVA EPS da a conocer a los afiliados la gestión en la prestación del servicio de salud, el manejo presupuestal, financiero, administrativo, los avances y logros obtenidos en el 2022.

Los afiliados participarán en este proceso, analizando la información proporcionada, con el objeto de vigilar el uso de recursos, dar recomendaciones y propuestas que mejoren la gestión de NUEVA EPS.

**¿Cuándo?:** viernes 19 de mayo de 2023.

**¿Dónde?:** canal de YouTube oficial NUEVA EPS.

**¿Hora?:** 9:00 a. m.

Si tienes inquietudes sobre el proceso, puedes remitirlas al correo: [participacion.social@nuevaeps.com.co](mailto:participacion.social@nuevaeps.com.co) con el asunto "Pregunta audiencia pública rendición de cuentas".

### **¿Cómo ingresar?**

1. Dirígete a YouTube.
2. En el buscador, escribe 'NUEVA EPS'.
3. Cuando tengas el resultado de tu búsqueda, selecciona el canal de NUEVA EPS.
4. Allí encontrarás la notificación de "Live".

5. Haz clic y entra en la transmisión en vivo.

### ¡Contamos con tu participación!

En el siguiente enlace puede consultar la información completa y documentos de interés sobre la Audiencia Pública Virtual de la Rendición de Cuentas vigencia 2022: <https://nuevaeps.com.co/personas/rendicion-de-cuentas-NUEVA-EPS-2022>

2. “¿Cuáles son las sanciones impuestas a BIENESTAR IPS SAS y cuánto es el valor económico impuesto?”

**Respuesta:** Ante las quejas reiteradas del servicio prestado por Bienestar IPS, se ha definido un modelo sancionatorio contractual, el cual valida el cumplimiento de indicadores, los cuales se revisan semanalmente con el prestador y se definen planes de acción. En todas las reuniones de la asociación de usuarios, tanto de Bogotá como de Cundinamarca, se ha informado a los delegados las acciones realizadas y los planes de mejora implementados.

3. “¿Cuál es la responsabilidad de los señores Directivos de la Regional y Zonal de Bogotá y Cundinamarca que no responden a las llamadas vías celular ni el responsable de atención a los Usuarios de la Regional?”

**Respuesta:** Mensualmente está estipulada una reunión con los delegados de la asociación de usuarios tanto de Bogotá como de Cundinamarca donde se revisan temas específicos referente a la prestación en los servicios. A su vez, el canal oficial de contacto es la coordinación de servicio al cliente, que siempre ha estado dispuesta y dando respuesta a las solicitudes de los delegados, pero en la medida que se presenten llamadas y no hay reunión, la Gerencia Regional, la Gerencia zonal y la coordinación, le responden al presidente de las asociaciones de usuarios.

Eventualmente los presidentes de las asociaciones han solicitado reuniones en espacios por fuera a los asignados en el mes, los cuales se han concedido y se han realizado con la gerencia comercial, la gerencia de salud y todo el equipo primario de la gerencia regional.

4. “Por qué si tengo una enfermedad laboral en la historia aparece común.”



**Respuesta:** En el software de historia clínica de PANA+ se encuentran las marcaciones de los procesos médicolaborales cursados a cada afiliado, pero el médico debe acceder a este durante la consulta médica. Para mayor facilidad, se sugiere que el afiliado desde la facturación de la consulta, informe que asiste por consulta de enfermedad laboral. Adicionalmente, se les recuerda a los afiliados que si es enfermedad laboral en firme, las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) cuentan con una red de servicios (IPS) para atender afiliados que presentan enfermedad laboral aceptada; es decir, puede recibir las atenciones por la enfermedad laboral directamente en la ARL.

Si el afiliado consulta a la IPS de NUEVA EPS que no manejan software PANA+ y que más bien cuentan con un software propio de historia clínica, en estas no se visualizan dichos procesos, así que se le puede sugerir al afiliado que presente su carta de aceptación de enfermedad laboral para que reciba la atención con este origen.

5. “¿Qué planes se tienen para nosotros afiliados/pensionados, si al momento de la rendición de cuentas se ha aprobado la reforma a la salud?”

**Respuesta:** En primera instancia, cabe precisar que al 19 de mayo de 2023 (día en el que se llevó a cabo la Rendición de Cuentas), la Reforma aún no había sido aprobada. Por otro lado, según el PND (Plan Nacional de Desarrollo) aquellos que reciban entre 2 y 3 salarios mínimos mensuales podrán gozar de una disminución en su cantidad de aporte a la salud, a partir del año 2024, reduciéndose del 12% a un 10%, de forma que puedan tener un mayor acceso a su mesada, como expresa el borrador del PND: “El aporte a salud a cargo de los pensionados que devengan entre 2 y 3 salarios mínimos se reducirá del 12% al 10%, el cual regirá a partir de la vigencia de 2024, previa reglamentación del Gobierno Nacional, la cual hace parte de la agenda social que se presentará al Congreso de la República”, explica el documento.

6. “Respetado equipo de participación, quiero iniciar felicitándolos por la Audiencia de Rendición de Cuentas que desarrollaron en la mañana de hoy desde donde se está trabajando en pro de la garantía del derecho político a la participación y su derecho derivado control social, partiendo de esto quisiera recalcar la importancia de dar respuesta de manera ágil y efectiva para las inquietudes, quejas, reclamos o cualquier tipo de PQRS que los ciudadanos manifestaran en cualquiera de las modalidades de asistencia de esta audiencia, adicionalmente, solicito allegar el acta de este espacio.”

**Respuesta:** En primer lugar, agradecemos su amable percepción respecto al desarrollo de este espacio; respecto a la respuesta ante la solicitud realizada, se adquiere el compromiso, que las inquietudes que no alcancen a ser solucionadas durante la audiencia, quedarán registradas, consignadas y resueltas en la presente acta; y de igual forma, serán enviadas a los correos electrónicos de cada persona que formuló la pregunta, de no contar con un correo electrónico, y en caso tal de que no haya ninguna información que permita el envío personalizado de la respuesta, se dejará cargado el soporte de este documento en la página web de NUEVA EPS, el cual puede ser consultado abiertamente por cualquier persona.

Por otro lado, respecto al soporte del acta del desarrollo de la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas de NUEVA EPS, le remitimos el soporte, y adicional le informamos que puede consultarla en el micrositio de rendición de cuentas: <https://nuevaeps.com.co/personas/rendicion-de-cuentas-NUEVA-EPS-2022>

Cordialmente,

Participación Social  
**NUEVA EPS**