

PREGUNTAS Y RESPUESTAS RENDICIÓN DE CUENTAS NUEVA EPS VIGENCIA 2021

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 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 ubico 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.

Link de la Audiencia Pública Virtual de la Rendición de Cuentas vigencia 2021 que se realizó el día 19 de mayo del 2022:

<https://www.youtube.com/watch?v=wyKMIBYfa1Y>

Preguntas resueltas durante la sesión de la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas vigencia 2021:

Para este espacio de preguntas, el Dr. José Fernando Cardona Uribe presidente de NUEVA EPS invita a:

- Carlos Enrique Hernández López, vicepresidente comercial de NUEVA EPS.

- Alberto Hernán Guerrero Jacome, vicepresidente de salud de NUEVA EPS.

Estas preguntas se abordaron de una manera genérica, teniendo en cuenta que varias de las inquietudes que llegaron compartían la misma problemática.

El Ing. Carlos Hernández da apertura a este bloque de inquietudes, dando respuesta a todo lo referente con el modelo de servicio:



Con respecto a las oficinas, el Ing. Carlos menciona que ya se cuenta con el 55% de sedes sin agendamiento; sin embargo, en algunas también permanece la modalidad mixta, ya que hay usuarios que han solicitado mantener el agendamiento, puesto que prefieren programarse para asistir presencialmente; como resultado a estas medidas, el represamiento de programación y de acceso a las sucursales se ha ido normalizando.

En temas de trámites, se han recibido también inquietudes, ya que hay usuarios que manifiestan que deben ir hasta la oficina para radicar sus autorizaciones, frente a esto, el Ing. Carlos explica que esta situación se presentó debido al cambio de la eliminación de autorización vía Mipres de algunos medicamentos, los cuales fueron ingresados al PBS (Plan de Beneficios en Salud) y que pasaron a un proceso diferente, como solución a esta problemática, el Ing. Carlos menciona que durante el primer trimestre de este año 2022, se está revisando una estrategia para eliminar las autorizaciones, en aras de que las personas puedan ir a reclamar sus vitales una vez finalizada la consulta; él menciona, que en total se ha logrado que 2.079 moléculas no requieren autorización y enfatiza que se sigue trabajando en este tema para ir liberando el proceso transaccional que debe realizar el afiliado.

Para los vitales no disponibles por temas de desabastecimiento, se ha venido trabajando con los operadores farmacéuticos en:

1. Ampliación de sedes.
2. Garantizar que las farmacias se encuentren cerca de las IPS primarias para que el desplazamiento del afiliado sea más corto.

Otro de las razones que genera entrega de medicamentos pendientes; se debe, a que por la pandemia de COVID, hay vitales que se han descontinuado y varios proveedores dejaron de producir a nivel global, frente a esto, el Ing. Carlos menciona que se ha tenido que trabajar en la homologación de esos medicamentos.

Se acota también, que la alta demanda de adquisición de medicamentos ha generado que estos se agoten, y por esta razón se presenten demoras en la entrega; no obstante, se ha venido trabando arduamente con las farmacias para mitigar este tipo de afectaciones.

En el Contact Center también se han presentado algunas quejas por la congestión, esta problemática se debe a las cesiones que se han tenido; sin embargo, se ha trabajado para mejorar este tipo de incidencias, y hoy en día, ya se tiene un tiempo de espera de 20 segundos y se están atendiendo el 98% de las llamadas antes de los 30 segundos.

Con el chat EVA se tenía alta afluencia de usuarios, y estos podían llegar a esperar hasta 20 minutos para ser atendidos, ahora bien, se ha logrado mitigar esta demanda de espera, automatizando varias de las preguntas frecuentes que normalmente realizan los usuarios y esto ha impactado en que el tiempo de espera para ser atendido por un asesor, obtenido 20 segundos promedio, y con una duración de conversación aproximadamente de 16 minutos.

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



El Dr. Alberto nos habla sobre inquietudes que han llegado con respecto a la disminución de las charlas de demanda inducida; él menciona que esto se ha

dado debido a que por temas de pandemia, el gobierno nacional impartió una disposición de estos temas para evitar el contagio del COVID-19, y estos han sido reactivos en la medida en que la disminución del virus lo ha permitido.

Con respecto a las inquietudes que han surgido en cómo acceder a los programas de cuidado preventivo para el consumo, el Dr. Alberto menciona que en las IPS se cuenta con los programas de las rutas de promoción y mantenimiento en la salud, que atiende a los adolescentes; y así mismo, se han aplicado encuestas para identificar riesgos y poder hacer la intervención correspondiente.

Con relación a las agendas y citas con especialistas, se ha trabajado con las IPS aliadas, en la búsqueda de ampliación de coberturas de tiempos y horarios, el Dr. Alberto alude que se han tenido impactos debido al crecimiento de NUEVA EPS, en vista a esto, se ha monitoreado este proceso de manera permanente para lograr estos ajustes y estabilizar todo.

También surgen dudas sobre cómo poder impactar zonas dispersas, el Dr. Alberto menciona que la compañía ha trabajado en llevar a especialistas y grupos médicos a las diferentes zonas del país, lo cual es un proceso que implica una articulación con el ente territorial y con la IPS de la región, por esta razón se ha venido fortaleciendo este proceso para poder llegar a todos los afiliados.

Preguntas adicionales de la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas vigencia 2021 que se respondieron a través de correo electrónico:

1. Fui a mi consulta de control en Fosunab Internacional Floridablanca y veo que hubo cambios en el reclamo de medicinas. Anteriormente con la fórmula y solicitud me acercaba a la distribuidora y me la entregaban o enviaban por correo y me llegaba a mi casa. Esta vez después de la consulta, me enviaron a la oficina de Floridablanca para que me autorizaran la entrega de la medicina, tuve que desplazarme hasta el casco urbano de Floridablanca, hacer otra cola para que a la entrada una señorita muy atenta me dijera que eso se hacía por la APP o por chat. Me voy a mi casa, y desde allí sigo las instrucciones, tomo la foto y lo envío, pero con la incertidumbre si me va a llegar alguna respuesta (que a hoy no me ha llegado).

Respuesta: En el año 2021 solo hubo cambio de operador logístico en la zona de Santander, con inicio de operación de Cafam, en cuanto a las autorizaciones y procesos, el cambio se dio en el mes de marzo a favor de los usuarios, aumentando el listado de medicamentos que no requerían autorización, desde entonces, no han existido más cambios dentro del proceso de medicamentos.

2. A nosotros los adultos mayores se nos pasan las fechas de las fórmulas, ahora ¿cómo sabemos que día reclamamos la última fórmula?, ese servicio nos lo debía recordar el dispensador de medicamentos como lo hacen con las citas médicas.

Respuesta: Dentro del proceso de dispensación, por ahora no se tiene contemplado la llamada a los usuarios, se revisará la solicitud.

3. Se presentan complicaciones para recibir los medicamentos, toca hacer filas de medio día y al final no los entregan, estoy recién operado y no puedo ir a esperar todo el día, entonces pago el seguro para terminar comprando los medicamentos.

Respuesta: Estamos realizando intervenciones en todas las farmacias, para que se cumplan los tiempos de atención definidos por NUEVA EPS, con el fin de que los usuarios no se demoren en las farmacias.

4. Me permito dar a conocer las inconsistencias que se vienen presentado en la prestación del servicio y entrega de medicamentos:
 - DISPENSARIOS O FARMACIAS: COLSUBSIDIO. La de la carrera 10 con 14, ya quedó pequeña con 24 Usuarios sentados y seis de pie queda totalmente llena y los demás usuarios se deben quedar por fuera (de 15 a 20) y con este clima variante están totalmente a la intemperie (sol y agua).
 - La entrega del medicamento demora entre una hora y hora y media.
 - Los medicamentos pendientes, los vienen entregando a los 8 días o más.
 - La pantalla del digiturno no está en funcionamiento.
 - Para la cantidad de gente que está llegando a este dispensario o farmacia en especial de la tercera edad, hace falta el servicio de baños.
 - Avenida del río cerca a la entrada del Hospital Regional, no hay digiturno, por lo tanto las empleadas deben gritar para llamar al Usuario.

Respuesta: Estamos realizando intervenciones en todas las farmacias, para que se cumplan los tiempos de atención definidos por NUEVA EPS, con el fin de que los usuarios no se demoren en las farmacias.

5. Los medicamentos pendientes son demorados en la entrega, como es el caso de:

- **Usuaría 1:** desde el 04 de mayo del año en curso solicitó estos a domicilio (dentro de los cuales están los pañales) y aún no le han llegado y manifiesta que cuando pregunta, le mencionan que no saben cuándo llegan.
- **Usuario 2:** le ordenaron una sonda Foley N° 18 - dos vías el 25-03-2022 y no fue posible su despacho y tuvo que comprar las tres.
- **Usuario 3:** desde el 25-04-2022 tiene pendiente 56 1180 190 C-VALSARTAN 80mg TNR CJX14 TABLS.
- DISCOLMEDICA: farmacia o dispensario que entrega los medicamentos del régimen subsidiado, con esta farmacia ocurre que generalmente no entrega los medicamentos completos ordenados por el médico, ocasionando traumas en el tratamiento al usuario/paciente por no tener el medicamento, caso concreto de la **usuaría 4**, régimen subsidiado, que fue trasladada de COMPARTA y desde hace 4 meses que la trasladaron a la NUEVA EPS vienen entregando los medicamentos con un mes de retraso.

Respuesta: Con DISCOLMEDICA se están realizando nuevos contratos con los niveles de servicio que exige NUEVA EPS para la atención a sus afiliados.

6. Toca hacer mucha fila para los medicamentos de bajo costo, es inhumano porque independientemente del clima, tenemos que estar en la calle hasta 6 y 7 horas y hay mucha gente de edad y enferma.

Respuesta: Estamos realizando intervenciones en todas las farmacias para que se cumplan los tiempos de atención definidos por Nueva EPS para que los usuarios no se demoren en las farmacias.

7. Me gustaría que nos comentaran ¿por qué demoran tanto los medicamentos para pacientes crónicos y demás pacientes para el municipio de San Francisco Cundinamarca?

Respuesta: Estamos haciendo un cambio de farmacia para atención en todos los municipios de Cundinamarca en aras de prestar un mejor servicio.

8. Solicitamos intervención con los espacios de entrega de medicamentos especialmente en Audifarma.

Respuesta: Estamos realizando intervenciones en todas las farmacias para que se cumplan los tiempos de atención definidos por NUEVA EPS para que los usuarios no se demoren en las farmacias.

9. La atención en las farmacias Colsubsidio ha desmejorado notablemente ¿cuál sería la solución? yo sufro con la IPS Santamaría del Lago.

Respuesta: Estamos realizando intervenciones en todas las farmacias para que se cumplan los tiempos de atención definidos por NUEVA EPS para que los usuarios no se demoren en las farmacias.

10. Demora en la atención del médico tratante y demora en asignación de citas, las citas que dan son muy distanciadas, pueden ser dos (2) meses y no hay alternativas. Adicional, hay citas de medicina general que cuando el médico llega tarde por cualquier motivo se debe esperar, pero cuando uno llega tarde por algún trancón, se pierde la cita. Estas situaciones se presentan en la IPS VIVA 1A IPS TOBERIN.

Respuesta: Se ha venido realizando seguimiento desde la zonal y desde la gerencia de salud, donde se les ha hecho cliente ocultos semanales e inclusive Inter diarios en las puertas de entrada dejando los hallazgos generando jornadas adicionales y o aperturas de agenda en la jornada de la tarde según la capacidad instalada de la sede.

Se ha realizado dentro del plan de mejora, generar actividades de humanización y comunicación asertiva explicando al usuario las razones del por qué no se puede realizar la atención ya que es cierre programado del sistema con el que se trabaja, sin embargo, cuando suceden estos casos, se debe generar reprogramación inmediata y/o registrar en lista de espera al usuario, según disponibilidad de tiempo, para ser atendido cuando se genere un cupo, durante el mismo día de solicitud del servicio.

11. Dificultad de atención de los asesores de VIVA 1A IPS TOBERIN: Solo hay dos o tres funcionarios para recibir los copagos o dar las citas pero no todos atienden siempre a los usuarios. Cuando están las tres, dos de ellas hacen otras cosas y es como si estuviera una sola persona atendiendo. Eviten estas situaciones para que los usuarios no reaccionen ocasionando mal ambiente.

Respuesta: Se realiza dentro del plan de mejora generar actividades de trato humanizado y comunicación asertiva, además que se brinde atención continua por parte de los asesores de línea de frente, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio se realiza seguimiento por parte de la coordinación ambulatoria viendo mejoras en el servicio.

12. Inexistencias de charlas a usuarios: Solicitamos muy respetuosamente a quien corresponda bien sea la EPS o la IPS, para que los usuarios inscritos en programas especiales para patologías específicas, tengamos las charlas de especialistas como un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Respuesta: Esto se realiza de acuerdo con el cronograma establecido por cada razón social, e inclusive se incrementaron los talleres grupales y consultas individuales por enfermería.

13. Mi gran inquietud es que me vuelvan a atender en el Hospital de Dabeiba Antioquia ya que me es fácil ir a Medellín y necesito cita médica y continuar con un programa de adulto sano.

Respuesta: Se está evaluando por la regional el estado actual de la contratación y oportunidades de mejora para restablecer el servicio en la IPS solicitada.

14. ¿Por qué el trámite de citas para especialistas es tan demorado? por ejemplo como mi caso con el dermatólogo, tengo en un proceso de infección de piel más de 8 meses, me enviaron unos exámenes y después no los he podido llevar al especialista para su análisis y tratamiento porque según me dicen: no se tiene agenda, me parece grave, porque puede verse afectado mi estado de salud y no tengo una atención integral ¿Qué dicen al respecto?

Respuesta: En las IPS primarias se está implementando el proceso de asignación de citas anticipadamente al salir de la consulta, con el fin de garantizar la continuidad en la atención con especialidades médicas y quirúrgicas.

15. Me gustaría saber cómo ingresar mis hijos adolescentes, a los programas de cuidado preventivo del consumo.

Respuesta: Los programas de promoción y mantenimiento de la salud para todos los cursos de vida, están disponibles en las IPS primarias de la red contratada por NUEVA EPS. Se debe solicitar cita en la IPS primaria de atención.

16. Es imposible lograr cita a especialista tratando de solicitarla hasta con un mes o antes de anticipación. Tenía exámenes pendientes, los cuales me realicé con tiempo pensando que tendría mi cita a Endocrinólogo cómo siempre, pero está vez fue imposible, la tengo asignada después de más de un mes diría dos, cuando ya mis exámenes de laboratorio no son recientes.

Respuesta: En las IPS primarias se está implementando el proceso de asignación de citas anticipadamente al salir de la consulta, con el fin de garantizar la continuidad en la atención con especialidades médicas y quirúrgicas.

17. Tengo una sugerencia que puede beneficiar a las personas de escasos recursos que tenemos niños pequeños que necesitan ser atendidos por pediatra o cualquier otro especialista, vivimos en zona rural y tenemos que llevarlo a la ciudad. Por ejemplo yo vivo en Astrea Cesar y tengo que llevar a mi niño de 10 meses a pediatra a la ciudad de Valledupar y no lo he podido llevar por falta de recursos; yo sugiero que traigan mensual a un pediatra a la IPS de Astrea o tramitar un subsidio de transporte porque no tenemos los recursos, espero me ayuden ya que necesito llevar mi hijo al pediatra.

Respuesta: Se reviso el caso con la zonal, evaluando la posibilidad de llevar al especialista hasta el sitio de origen del afiliado, sin embargo, no se puede garantizar transporte ida y vuelta a su cita, dado que no le garantizamos el servicio en su ciudad de origen.

18. Dificultad con la comunicación telefónica: La dificultad existente en la comunicación porque una vez que uno marca, el Contact Center o el chat EVA, etc. no son apropiadas. El chat EVA le indica que el número de cédula está errada y le cuelga, después viene la espera en línea que cuando llega a los 40 minutos se cuelga la comunicación, debiendo llenarse de paciencia y volver a llamar. Así hasta que después de varios intentos que pueden llevar unas 3 o 4 horas se consigue lograr la comunicación.

Respuesta: Debido al aumento de tráfico de llamadas presentado como consecuencia de la pandemia y los picos de la misma, se hizo necesario realizar ampliación en la infraestructura del canal telefónico, aumento de canales de voz, migración de servidores, aumento de puertos de IVR y aumento en el recurso humano; efectivamente, durante algunos periodos dadas las capacidades existentes, se presentaron dificultades de comunicación y reconocimiento de los tonos para la búsqueda de documentos en la base de datos que se encuentra enlazada al IVR, sin embargo, a hoy estas dificultades fueron subsanadas y los

tiempos de espera para ser atendidos en caso de que la llamada deba ser asistida por un agente, no son mayores a 1 minuto.

19. Como sugerencia pido que se canalicen las inquietudes y peticiones que realizan los usuarios en ejercicio de sus derechos y deberes ante la Empresa Promotora de Salud "NUEVA EPS" y se muestre si se hace o la gestión, mostrando la solución que se le dio al caso, con el fin de retroalimentar el servicio de atención a la comunidad.

Respuesta: Las quejas se canalizan a través de los diferentes canales dispuestos para que nuestros usuarios puedan radicar sus inquietudes, Call Center, portal web, chat, oficinas de atención, WhatsApp, entre otros y ajustados a la norma y a la confidencialidad de los casos, estos pueden ser consultados exclusivamente por quienes radican los mismos. Se entiende que son situaciones que revisten reserva médica en la mayoría de los casos no se pueden exponer para la consulta pública. Nos acogemos a la ley de habeas data sobre el manejo de datos personales y la confidencialidad que se maneja en los casos de radicación de inquietudes o peticiones.

20. Soy veedora de salud del municipio de La Dorada Caldas, mi pregunta es: ¿Cuándo se va a normalizar la atención a los usuarios como se atendía antes de pandemia sin necesidad de citas para pedir autorización?

Respuesta: De manera permanente y sistemática NUEVA EPS, evalúa la efectividad de su modelo de atención y de los canales que se tienen habilitados para los usuarios. Con el ánimo de brindar una atención al afiliado oportuna y cada vez más adaptada a sus necesidades, estamos trabajando en transformar el actual modelo de atención presencial hacia un modelo de atención humanizado, resolutivo y digital, que permita promover la autogestión y mejorar significativamente la experiencia de nuestros afiliados.

Puntualmente hemos implementado un modelo híbrido de atención en 60 oficinas a nivel nacional, cuyo propósito es atender la demanda de afiliados que hacen uso del agendamiento como la demanda de aquellos afiliados que allegan a las oficinas de manera espontánea. Lo anterior obedece a que existe un volumen importante de afiliados que ven valor en el sistema de agendamiento y no quiere perder esta herramienta que encuentran ágil y eficiente.

Cabe mencionar hoy en día tenemos el 46% de las oficinas atendiendo solo afiliados a demanda espontánea y el 54% mantiene atención híbrida; es decir, se brinda atención por demanda espontánea y por agenda.

21. Descargué la aplicación de NUEVA EPS, me registré y cuando voy a realizar el proceso, pongo el usuario y la clave y me dice es que incorrecto y vuelvo y pido una nueva clave y lo mismo, que está incorrecta y necesito una cita por favor.

Respuesta: Efectivamente se identificaron novedades con la creación de usuarios y su asignación de clave para el ingreso a la aplicación móvil, las cuales fueron ajustadas y hoy en día este servicio ya se encuentra operando con normalidad.

22. Me gustaría que revisaran mi caso de licencia de paternidad ya que mande todos los datos y documentos que pidieron y no tuve respuesta.

Respuesta: Se envió respuesta el día 24/08/2021 al correo electrónico (no se revela correo por políticas de privacidad de datos) bajo el número de radicado VO-GRC-DPE-1580609, indicando que la licencia de paternidad no tiene derecho a reconocimiento económico a cargo del SG-SSS debido a que presenta interrupción en Cotización y se le envió el siguiente detalle:

Aportante: (no se revela correo por políticas de privacidad de datos)

Fecha de ingreso: 2/02/2021

Fecha de retiro: 30/06/2021

Fecha de parto: 16/06/2021

Días de Gestación: 280

Días de cotización ininterrumpidos: 149

según la siguiente fundamentación jurídica:

Artículo 80 del Decreto 2353 de 2015:" Para el reconocimiento y pago de la prestación de la licencia de paternidad conforme a las disposiciones laborales vigentes se requerirá que el afiliado cotizante hubiera efectuado aportes durante los meses que correspondan al período de gestación de la madre y no habrá lugar al reconocimiento proporcional por cotizaciones cuando hubiere cotizado por un periodo inferior al de la gestación". (Modificado a partir del 29 de julio de 2021 por Ley 2114).

23. Hace más de un año sufrí un accidente y esta es la fecha que no me han cancelado las incapacidades.

Respuesta: Se han pagado efectivamente 3 incapacidades (estado pagado); 1 (6870439) se retomará y notificará en los próximos días porque la cobraron sin tener cotizaciones que posteriormente efectuaron y no nos dieron respuesta en su momento; 1 (7197775) estamos a la espera de su respuesta para determinar si es p

prorroga o no y calcular valor según la normatividad; 1 (6831469) no tiene reconocimiento económico por no contar con 4 semanas de cotización previa. Se adjunta detalle con fecha y correo al cual se respondió.

24. Yo necesito que me paguen las incapacidades que a ustedes les corresponde.

Respuesta: Se pagaron los primeros 180 días de incapacidad de acuerdo con lo establecido en la normatividad. Presenta una PCL inferior al 50%, razón por la cual no aplica la autorización del pago de incapacidades posteriores teniendo en cuenta que si la pérdida de capacidad laboral es calificada entre el 5% y el 49.9% se adquiere el estatus de Afiliado Incapacitado Permanente Parcial de acuerdo con lo establecido en el literal b del artículo 2 del Decreto 917 de 1999.

Por lo anterior es necesario que se inicie el proceso de reintegro laboral de acuerdo con las cartas de reintegro que NUEVA EPS le ha generado a través de la Jefatura de Medicina Laboral; para garantizar el mínimo vital, tal y como lo establece la legislación en vigencia para las personas que se les ha definido una IPP (Incapacidad Permanente Parcial), proceso que se deberá realizar a través del médico especialista en salud ocupacional o en seguridad y salud en el trabajo de su empresa o de la IPS que tenga contratada para realizar el examen médico ocupacional periódico o posincapacidad, en cumplimiento al programa de salud ocupacional o sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, subprograma medicina preventiva y del trabajo. Lo anterior con el objeto de lograr la readaptación y/o reubicación laboral, que de acuerdo con las resoluciones 2346 de 2007 y 1918 de 2009, son a cargo del empleador.

En caso de tener en su poder una calificación posterior, con un porcentaje superior al 50% deberá iniciar el trámite de pensión.

25. Mi pregunta es: ¿por medio de mi esposo me llega un subsidio de maternidad? les comento esto porque a una amiga mía, por medio del seguro, sin ella estar trabajando le llegó un valor en dinero, pues quería saber si ustedes lo daban también.

Respuesta: El reconocimiento económico de las licencias de maternidad a cargo del SGSSS se efectúa de acuerdo con lo establecido en la norma: "Para que una trabajadora pueda acceder a la licencia de maternidad, requiere estar afiliada como cotizante a una EPS. Este derecho no favorece a la mujer beneficiaria en salud, ni a quien esté afiliada al SISBEN". Decreto 780 de 2016 Art. 2.1.13.1 y Ley 1822 de 2017 Art 1.

26. FAMEDIC MEDICINA ESPECIALIZADA: Hay momentos en que no contestan en el Call Center, otros en que puede uno llegar a la mitad y cuelgan, otras veces llega al final y le contestan que no hay agenda, y dicen que vuelva en ocho días o en 15 días esté llamando. Con la nueva sede se ha descongestionado, pero los usuarios están desubicados. Las citas son demoradas entre 60-90 y más días. A un usuario le ordenaron el 23-03-2022 un estudio histopatológico, le tomaron la muestra y es la fecha en que no le han dado el resultado no obstante ser prioritaria la orden médica, la contestación no ha llegado, a otra usuaria del régimen subsidiado fue trasladada de MEDIMAS a la NUEVA EPS y tiene autorización para que la vea el urólogo y no ha sido posible conseguir la cita porque no hay agenda.

Respuesta: Desde las zonales se hace seguimiento a la oportunidad de citas de medicina especializada con cada una de las IPS de la red contratada por NUEVA EPS. Los planes de mejora se hacen con el objetivo de verificar pertinencia en la remisión y resolución en el nivel primario. Para resolver los casos puntuales referidos por el usuario, es necesario contar con el número de identificación para asignación del servicio.

27. Por medio del presente me dirijo a ustedes con el fin de solicitar el favor de tener en cuenta la edad, distancia y estado en que se encuentra mi madre, afiliada a la NUEVA EPS, para que por favor le dejen para el mismo día la cita de medicina familiar y cardiología, ya que las tenía para mayo 25 y ahora le cambiaron de fecha. (la anterior solicitud la hago porque nos queda muy difícil estar pagando carrera por cada cita médica). Además el estado en que se encuentra. En septiembre del 2021, le dio un paro respiratorio y hace un mes le repitió y tiene 87 años. Esperando una respuesta positiva para que nos organicen las 2 citas médicas para el mismo día.

Respuesta: Se asignaron las dos citas solicitadas en la IPS nueva Popayán, según solicitud.

28. Se presenta demora en las citas.

Respuesta: Se ha venido realizando seguimiento desde la zonal y desde la gerencia de salud, haciendo cliente oculto de manera semanales e Inter diario para servicios puertas de entrada y dejando como plan de mejora jornadas adicionales y/o apertura de agendas adicionales en la jornada de la tarde según la capacidad instalada de la sede.

29. Solicitamos se efectúe un estudio para que contraten con la RED PÚBLICA algunas de las especialidades que ellos tienen en el Departamento y no tener que salir en primer lugar de la ciudad donde se reside y en segundo lugar no tener que ir a Bogotá y otras ciudades fuera del departamento.

Respuesta: Toda la red pública está contratada en el departamento con los servicios que prestan (solo faltan algunos servicios que recientemente habilitaron y están en negociación), el régimen contributivo y subsidiado tienen red diferenciada entre IPS públicas y privadas. Son muy pocos los servicios que se están derivando a Bogotá y la zonal ya está contratando prestadores para prestarlos en el departamento. Los cambios de ciudad se hacen porque tienen una mejor oferta y oportunidad de ciertas especialidades como gastroenterología y sus procedimientos, aunque también está en el mejoramiento con las IPS que presten el servicio en el lugar de residencia o ciudad más cercana.

30. Se solicita que cuando entre un usuario a la Clínica u Hospital por Urgencias y deba ser atendido, que le practiquen los exámenes correspondientes y demás y no que el usuario no tenga que ir a pedir cita con el médico general para que le ordene exámenes de laboratorio, RX y demás, pudiéndolos hacer ahí mismo en la clínica, que la atención sea integral.

Respuesta: Hay una red establecida para los usuarios de régimen contributivo y subsidiado que se socializa al usuario al momento de hacer la afiliación, va también por ciudad de residencia e IPS primaria. La atención inicial de urgencias es obligatoria y se debe prestar sin que medien autorizaciones una vez estabilizado el paciente y que no tenga riesgo vital y este criterio sea dado por el médico tratante, se procederá a la remisión para que este en su red correspondiente para que continúe su manejo en el ámbito hospitalario y si le dan salida en la red ambulatoria establecida.

31. Deseo que por favor me colaboren, ya que llevo más de 3 meses tratando de agendar una cita de medicina general y una de neurología para mi esposo. Todos los días me comunico y nunca hay agenda.

Respuesta: Se asignaron las dos citas solicitadas en la IPS asignada, según solicitud.

32. Quiero hacer una sugerencia sobre la contratación que hace nueva EPS con la IPS VIVA 1A en la ciudad de Ibagué, no es posible que la gente solicite una cita para que el paciente haga un examen de laboratorio y me explico si un médico me manda a mí como paciente un examen de laboratorio debo de acudir a esta IPS a solicitar una cita para cuando ellos pueden y luego ir con cita en

mano a la puerta de dicha IPS para que me platiquen el examen. Cuando el médico manda un examen es por qué se debe hacer en el menor tiempo posible por lo tanto se deben de hacer en orden de llegada como hasta hace algún tiempo se hacía. Pero ellos deciden que es mediante una cita que generalmente se tarda 45 días 8 días para que se la otorguen, mientras pasa ese tiempo se agrava la enfermedad de dicho paciente y creo que ustedes señores nueva EPS deben de subsanar esa anomalía porque son ustedes los que otorgan el contrato a viva 1a en Ibagué y está IPS es deficiente en la atención a los pacientes por falta de personal.

Respuesta: Se está evaluando por la regional el estado actual de la contratación y oportunidades de mejora para restablecer el servicio en la IPS solicitada.

33. Fui una de las tantas personas que salieron positivos para COVID 19, me mandaron un link en el cual nunca he podido ingresar para la ayuda económica. Esa es la inquietud les agradezco si me pueden colaborar con eso.

Respuesta: Los usuarios afiliados al Régimen Subsidiado con diagnóstico confirmado de COVID 19 pueden recibir la compensación solidaria determinada por el Gobierno Nacional durante la etapa de aislamiento. Para recibir este beneficio, es necesario que la IPS en donde el afiliado se tomó la prueba de COVID 19 reporte a la EPS la novedad del diagnóstico confirmado y cargue el soporte del resultado en la página web del Ministerio de Salud (SEGCOVID) con el fin de que la EPS complemente los datos del afiliado, relativos a la conformación de su grupo familiar, la verificación del compromiso o cumplimiento de aislamiento por parte del afiliado en caso confirmado y su familia, así como la información bancaria en el caso que el beneficiario o un miembro de su familia tenga una cuenta de trámite simplificado, en la que pueda recibir el giro. El giro de los recursos estará a cargo de la ADRES (Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud).

34. ¿Cómo están haciendo la auditoría de la gestión de sus IPS? ¿Existe un canal de quejas para que ustedes puedan llevar registro de las irregularidades?

Respuesta: Desde el nivel zonal se realiza seguimiento a las IPS primarias con enfoque al servicio; es decir, seguimiento a la oportunidad y PQRS de los usuarios. Cada IPS lleva un seguimiento con planes de mejora en cabeza del gerente regional.

35. ¿Puede colapsar la NUEVA EPS por inyectar personas de EPS liquidadas?

Respuesta: NUEVA EPS cuenta con una amplia red de prestadores primarios y complementarios a nivel nacional, a los cuales se les hace acompañamiento y seguimiento de capacidad instalada y se contrata de acuerdo con unas frecuencias de uso definidas contractualmente, además de contar con procesos de apoyo para la planeación de la prestación de los servicios.

36. ¿Cómo hago para sacar una cita médica?

Respuesta: Las IPS de la red de NUEVA EPS cuentan con diferentes canales de atención para la asignación de citas de medicina general y especializada, en la modalidad presencial y virtual, según la necesidad de los usuarios. Según la IPS asignada se informa el canal.

37. ¿Por qué no contratan personal para una mejor atención como asistencial o administrativa en las IPS? en el Cauca aumentó el número de usuarios y no hay mayor cobertura.

Respuesta: NUEVA EPS cuenta con una amplia red de prestadores primarios y complementarios a nivel nacional, a los cuales se les hace acompañamiento y seguimiento de capacidad instalada y se contrata de acuerdo a unas frecuencias de uso definidas contractualmente, además de contar con procesos de apoyo para la planeación de la prestación de los servicios.

38. CLÍNICA DE ESPECIALISTAS: A un usuario de régimen subsidiado le ordenaron una CERVICALGIA según órdenes médicas, radicó documentación el 03 de enero de 2022 y a la fecha no le han hecho nada. Con estas inconsistencias en la prestación del servicio de salud con todo respeto se le debería llamar la atención en forma enérgica al prestador porque esto es reiterativo.

Respuesta: se evidencia gestión de procedimientos con radicado 206315598 del 07/12/2021 direccionado a clínica de especialistas con vigencia hasta 04/06/2022:

- 038200 NEUROLISIS DE RAICES ESPINALES SOD.
- 810203 ARTRODESIS CERVICAL DE NIVEL C2 O POR DEBAJO DE UNA A TRES VERTEBRAS VIA ANTERIOR O LATERAL CON INSTRUMENTACION.

39. Me encuentro muy insatisfecho con los servicios que me están presentando tanto la NUEVA EPS como la IPS Síes Salud, desde el 4-03-2022 el Dr. Andrés Duarte me ordenó unos exámenes y citas con fisioterapia, y hasta la fecha no tengo ni los exámenes, ni la autorización.

Respuesta: Se evidencia que el usuario cuenta con paquete de atención domiciliaria, paciente crónico (mensual). Código E985110 desde el 19/02/2020 y en la actualidad cuenta con atención con radicado 221104299 para la atención del mes de mayo este paquete cuenta con:

- Visitas: Médico general, psicología, enfermera, auxiliar de enfermería, nutricionista, trabajo social
- Evaluación requerida por médico especialista: Medicina Interna, Neumología, Neurología o fisiatra
- Toma y procesamiento de muestras de laboratorio: cada toma incluye la totalidad de los exámenes incluidos en la orden. Incluye los siguientes laboratorios: uroanálisis con sedimento y densidad urinaria, urocultivo y antibiograma, hemograma IV, glucosa en suero, creatinina, colesterol de alta densidad [HDL], colesterol de baja densidad [LDL], colesterol total, triglicéridos, microalbuminuria, hemoglobina glicosilada).
- Elementos médico-quirúrgicos: Termómetro, baja lenguas, aplicadores, esparadrapo gasas limpias y/o estériles, apósitos, algodón, vendajes, alcohol, soluciones antisépticas, bactericidas y elementos para curaciones, jeringas, agujas, tubos y elementos para toma de muestras, líquidos (solución salina, agua destilada, dextrosa, lactato), buretrol, equipos de micro y macrogoteo equipos para bombas de infusión, catéteres, tapones heparinizados, llaves, lancetas y tirillas para glucometría, geles, urocondones, guantes de examen y estériles, sondas de nelaton, Levin y Foley, bolsas de drenaje, incentivo respiratorio, elementos de bioseguridad: guardián, batas, gafas, toallas de papel, todos los elementos necesarios para la protección del equipo de salud.
- Equipos: Equipos de micronebulización, oximetría, succionador, bombas de infusión y demás equipos necesarios para las actividades realizadas por los profesionales, sugerimos validar con prestaciones la continuidad de atención.

40. Se tardan demasiado en autorizar, en realizar las citas de manera temprana teniendo en cuenta que es una situación delicada y urgente. Pues es necesario que todo se realice de forma rápida.

Respuesta: Se evidencia que el usuario se encuentra con NUEVA EPS régimen subsidiado desde el 31/01/2022, y a la fecha esta cuenta con autorizaciones de consultas del 19/05/2022 para las especialidades de: radioterapia y especialista en oncología direccionado a fundación clínica Valle del Lili, sugerimos validar la prestación en IPS primaria e IPS especializada según diagnóstico.

41. Inexistencia de asociación de usuarios en VIVA 1A IPS TOBERIN: Hace más de un año en la SEDE TOBERIN, desapareció “LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS” en la IPS VIVA 1A IPS TOBERIN.

Respuesta: NUEVA EPS tiene conformada una (1) asociación de usuarios por Departamento de acuerdo con la normatividad vigente y garantizando el cumplimiento del proceso de participación social que se tiene establecido:

- Circular única No. 047 de 2007: Conformación de Asociaciones de Usuarios en cada Departamento del país podrá existir una Asociación, Liga o Alianza por cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios y Prestadora de servicios de Salud, donde ésta tenga presencia.
- Circular 08 de 2018: Las EAPB deben garantizar la conformación de al menos una (1) Asociación de Usuarios por cada departamento en las regiones en las que opere.

Las IPS son autónomas en definir el manejo, políticas y lineamientos de sus Asociaciones de Usuarios de acuerdo con la Circular 008 de 2018 “Las EAPB e IPS, deberán adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer el ejercicio de la participación social acorde con la normatividad vigente. Por lo cual, deberán garantizar a sus usuarios la materialización del derecho a conformar la asociación de sus usuarios.”

42. El servicio de WhatsApp no funciona. No ha sido posible conseguir una cita por ese medio. Telefónicamente es eterno o no hay disponibilidad para nada. Por internet cambian de código cada vez que se necesita, es otra dificultad para el usuario.

Respuesta: El canal de WhatsApp de NUEVA EPS no tiene la funcionalidad de agendamiento de citas, ya que esta, es una capacidad propia de las IPS. De la misma manera, en nuestro canal Contact Center, no gestionamos citas por la razón anterior, lo que hacen los asesores es brindar la información de contacto de la IPS para su comunicación.

43. Por qué cambiaron el método de autorizaciones por WhatsApp, el nuevo método no funciona, esperamos más de dos semanas para que nos den respuesta a la solicitud de autorizaciones.

Respuesta: La funcionalidad de radicación de autorizaciones por el canal WhatsApp no ha cambiado. Tuvimos un incremento en el volumen de solicitudes pero hoy en día ya estamos nuevamente en los tiempos de promesa establecidos.

44. Como usuaria de NUEVA EPS solicito urgentemente se mejore el servicio en la oficina de La Mesa Cundinamarca. Atiende solo una persona, que por la cantidad de gente no puede dar cumplimiento a las citas asignadas. Se hace necesario que NUEVA EPS designe otra persona para agilizar el servicio de autorizaciones. Hay que ver las personas adultas haciendo fila y de pie porque ni siquiera hay comodidad para la espera. Adicional a eso, los turnos son a dos días.

Respuesta: Para NUEVA EPS es un compromiso el mejoramiento continuo de nuestro modelo de atención al afiliado, enmarcado en un trato digno y humanizado y focalizado en brindar de manera ágil y oportuna respuesta a las solicitudes de nuestros afiliados, promoviendo la autogestión y facilitando el acceso a nuestros servicios con el ánimo de mejorar la experiencia de los mismo.

Para el Punto de atención funcional ubicado en La mesa – Cundinamarca, se proyecta una ampliación de la infraestructura debido, esto ya lo venimos trabajando, lo cual nos involucra, consecución de un nuevo local y así mismo la remodelación de este, el cual nos permita contar con un espacio adecuado y que cumpla los estándares de servicio para nuestros afiliados, proyectamos contar con este inmueble en funcionamiento en el próximo trimestre.

Por otra parte como estrategia de servicio y entendiendo la necesidad de nuestros usuarios se crearon los llamados “Canales no presenciales”, siendo estos una herramienta virtual que nos permite dar mayor cobertura y cercanía con nuestros afiliados contando con mayores opciones de acceso a nuestros servicios.

45. Referente al plan complementario plus: En este punto muy cordialmente pido el favor, para que las personas del PLAN COMPLEMENTARIO PLUS, no interrumpan la atención que prestan los asesores, porque ellos llaman y los usuarios por estar poniendo atención a los del PLAN COMPLEMENTARIO PLUS, no se dan cuenta que los están llamando y pierden el turno. Los señores del PLAN COMPLEMENTARIO PLUS, deberían buscar otro sitio para ofrecer dicha campaña.

Respuesta: En algunas IPS inmersas en el modelo de atención de nuestros productos modulares PAC Plus y Básico, los asesores comerciales están autorizados para hacer gestión comercial y ofrecer a través de los productos de PAC una mejor experiencia para los usuarios del PBS de NUEVA EPS. Si bien, los acercamientos se

hacen en las salas de espera mientras el usuario es llamado para sus citas programadas, siempre se cuenta con el consentimiento de dicho usuario y los acercamientos son breves y concretos. Estas oportunidades nos permiten generar crecimiento en nuestra población PAC y dar a conocer el producto de cara a los usuarios. Se seguirá implementando esta gestión comercial y se retroalimenta al equipo comercial a nivel país respecto a la observación generada por el usuario. Cabe agregar que el acercamiento se genera buscando un espacio o cita posterior fuera de la IPS para dar mayor claridad y no interrumpir al usuario en la programación de su cita.

46. Problemas para reclamar medicamentos alto costo: Es deprimente tener que pedir una cita para autorización de medicamentos de alto costo, cuando las medicinas se deben empezar el mismo día que son recetadas por el médico. Hay que esperar hasta ocho días y más ¿cuál es la razón?

Respuesta: De manera permanente y sistemática, NUEVA EPS evalúa la efectividad de su modelo de atención y de los canales que se tienen habilitados para los usuarios. Con el ánimo de brindar una atención al afiliado oportuna y cada vez más adaptada a sus necesidades, estamos trabajando en transformar el actual modelo de atención presencial hacia un modelo de atención humanizado, resolutivo y digital, que permita promover la autogestión y mejorar significativamente la experiencia de nuestros afiliados.

Puntualmente las acciones a corto plazo que estamos desarrollando para mejorar la oportunidad en la atención presencial son:

1. Implementación de un modelo híbrido de atención. Cuyo propósito es atender la demanda de afiliados que hacen uso del agendamiento como la demanda de aquellos afiliados que llegan a las oficinas de manera espontánea. Este modelo será implementado gradualmente a nivel nacional en las oficinas que lo requieran.
2. Continuamos promoviendo la autogestión y culturizando al afiliado en el uso de los canales digitales dispuestos para facilitar, agilizar y simplificar los trámites requeridos por nuestros afiliados. Así mismo se está trabajando en mejorar la comunicación proactiva con el afiliado mediante Analítica aplicada, modelos de información, optimización y automatización de procesos y procedimientos.

De esta forma damos respuesta a su solicitud y esperamos haber resuelto su inquietud.

La solicitud de autorización de servicios, también se puede realizar por nuestros canales no presenciales CHAT | WHATSAPP | APP.

47. Me gustaría expresar la inconformidad de la demora con las citas para las autorizaciones, es mucho tiempo, se pasa medio mes y aún no autorizan.

Respuesta: De manera permanente y sistemática, NUEVA EPS evalúa la efectividad de su modelo de atención y de los canales que se tienen habilitados para los usuarios. Con el ánimo de brindar una atención al afiliado oportuna y cada vez más adaptada a sus necesidades, estamos trabajando en transformar el actual modelo de atención presencial hacia un modelo de atención humanizado, resolutivo y digital, que permita promover la autogestión y mejorar significativamente la experiencia de nuestros afiliados.

Puntualmente las acciones a corto plazo que estamos desarrollando para mejora la oportunidad en la atención presencial son:

1. Implementación de un modelo híbrido de atención. Cuyo propósito es atender la demanda de afiliados que hacen uso del agendamiento como la demanda de aquellos afiliados que allegan a las oficinas de manera espontánea. Este modelo será implementado gradualmente a nivel nacional en las oficinas que lo requieran.
2. Continuamos promoviendo la autogestión y culturizando al afiliado en el uso de los canales digitales dispuestos para facilitar, agilizar y simplificar los trámites requeridos por nuestros afiliados. Así mismo se está trabajando en mejorar la comunicación proactiva con el afiliado mediante Analítica aplicada, modelos de información, optimización y automatización de procesos y procedimientos.

De esta forma damos respuesta a su solicitud y esperamos haber resuelto su inquietud.

La solicitud de autorización de servicios, también se puede realizar por nuestros canales no presenciales CHAT | WHATSAPP | APP.

48. ¿Para pasar al régimen subsidiado se realiza de manera automática al quedar desempleado o se requiere de un diligenciamiento para acceder al mismo? Ya que no se cuenta con los servicios en estos momentos, ni el círculo familiar.

Respuesta: De acuerdo con el Decreto 064 de 2020 y la resolución 1128 de 2021, esta se realiza de manera automática, notificando al usuario a la última dirección reportada.

49. ¿Cómo hago para incluir a mi esposa y a mi hija en el sistema?

Respuesta: se puede realizar a través de la página web del ministerio www.miseguridadsocial.com.co, en las cuales puede realizar la novedad de inclusión, anexar soporte de acreditación, registro civil para los hijos y la declaración o registro de matrimonio para cónyuge o compañero, o a través del correo electrónico afiliacionesnueva@nuevaeps.com.co.

50. Mi hijo no aparece en el seguro.

Respuesta: Puede consultarlo en la página <https://www.adres.gov.co/consulte-su-eps>, si no figura, lo puede afiliar a la EPS de su elección, si tiene certeza que lo afilió en algún momento, puede que ser que cambió el tipo y número de documento, por lo que se debe consultar con el anterior número y realizar la actualización, puede validar esta información en el número 3077022 o 018000952000.