

PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS

VIGENCIA 2014

1. PREGUNTA

Se solicita médicos especialistas en Facatativá y los exámenes que se ordenen a los usuarios, que no se tengan que trasladar hasta Clínica Chía para poder realizarlos.

RESPUESTA

Para los usuarios del Municipio se encuentra contratado los servicios del Hospital San Rafael de Facatativá.

En la IPS Clínica Chía sede Facatativá se prestan las siguientes especialidades: Obstetricia, Ginecología, Pediatría, Medicina Interna y Dermatología

Los exámenes remitidos para para Clínica Chía, sede Chía, únicamente son los Doopler y ecografías.

2. PREGUNTA

¿Por qué en Facatativá siendo una ciudad, con más de 150.000 habitantes, no hay una Clínica de la EPS para hospitalizaciones?

RESPUESTA

El servicio de hospitalización es prestado por el Hospital San Rafael de Facatativá. No hay opción de que NUEVA EPS cuente con una IPS de su propiedad, teniendo en cuenta que la política no es de integración vertical por el momento.

3. PREGUNTA

Demora en las citas para especialistas en Zipaquirá.

RESPUESTA

Los servicios de especialidades ofertados por la IPS Clínica Chía sede Zipaquirá son: Obstetricia, Ginecología, Pediatría, Medicina Interna y Dermatología, las cuales cumplen con la promesa de servicio. Esta información fue validada por la supervisora zonal de Regional Bogotá el día 16 de junio de 2015.

Las especialidades restantes son atendidas en la red externa contratada por NUEVA EPS.

4. PREGUNTA

No se está entregando la Insulina y Tirillas a tiempo en la IPS Bosa

RESPUESTA

Las tirillas se entregan en las farmacias de Alto costo, en este caso Bosa es una farmacia POS.

Para el caso de las insulinas, en este dispensario no hay evidencia de que se hayan presentado pendientes ni en el informe de Medica de abril, mayo y junio, ni en la visita de 14 de mayo de 2015 realizada por la supervisora zonal.

De igual manera, para el 23 de junio de 2015, se programará visita por el supervisor zonal con el fin de realizar seguimiento al operador.

5. PREGUNTA

¿Por qué cancelaron el contrato con la Clínica IPS Bosa?

RESPUESTA

No ha existido contrato con Clínica IPS Bosa; sin embargo, para la atención ambulatoria de los usuarios se cuenta con la IPS Fundasalud (Sede Bosa).

Para los servicios de mediana y alta complejidad se cuenta con una red de prestadores: Hospital Universitario San Ignacio, Hospital Universitario Clínica San Rafael, Sociedad de Cirugía de Bogotá Hospital San José, Hospital Infantil Universitario San José, Fundación Hospital San Carlos y Corporación Universitaria Juan Ciudad, entre otros.

6. PREGUNTA

La falta de pago a los proveedores, desmejora la calidad del servicio, un ejemplo es la Clínica Chía.

RESPUESTA

NUEVA EPS realizará priorización de IPS para garantizar un flujo de caja mensual, lo cual será validado con la Vicepresidencia Financiera de la Compañía.

7. PREGUNTA

Se solicita aumentar la contratación con clínicas, hospitales y demás prestadores en Zipaquirá.

RESPUESTA

Se concertó el portafolio de servicios con el Hospital Universitario de la Samaritana para las sedes de: Bogotá, Girardot y Zipaquirá.

8. PREGUNTA

En la Regional Bogotá y Cundinamarca se está presentando incumplimiento con la entrega de medicamentos a domicilio y faltantes por parte de Colsubsidio y Cafam.

RESPUESTA

En relación a la demora de entrega de medicamentos, la gerencia regional está realizando reuniones con los operadores de medicamentos y representantes de las asociaciones de usuarios con el fin de implementar planes de mejoramiento.

El día 13 de mayo de 2015 se realizó la primera reunión y el 15 de julio de 2015 está programada la segunda reunión.

De igual manera, la coordinación ambulatoria de la Regional Bogotá también monitoriza los compromisos a través de las visitas realizadas por las supervisoras zonales a las farmacias, retroalimentado a los proveedores de medicamentos.

9. PREGUNTA

Se solicita que el nuevo modelo de salud sea mejor aplicado, en toda las regiones.

RESPUESTA

En las IPS en las que se ha implementado el nuevo modelo de salud se encuentran en evaluación y seguimiento, a través de unas herramientas diseñadas para identificar debilidades, las cuales permiten generar estrategias de mejoramiento en su desarrollo.

La meta es que de forma gradual se implemente el modelo de salud a nivel nacional en todas las IPS con las que NUEVA EPS tiene contrato.

10. PREGUNTA

Se solicita que contraten nuevamente con el hospital de Zipaquirá, Clínica La Sabana Teletón, Clínicas, hospitales de la región, con el fin de evitar desplazamientos a los usuarios.

RESPUESTA

Se concertó el portafolio de servicios con el Hospital Universitario de la Samaritana para las sedes de: Bogotá, Girardot y Zipaquirá.

Se tiene programada una reunión con la Clínica Universidad de La Sabana para el día 25 de Junio de 2015, para establecer las especialidades y cupos mensuales que la IPS puede ofertar.

11. PREGUNTA

Se solicita que NUEVA EPS le haga seguimiento a todas y a cada una de las contrataciones que en la actualidad tiene con sus prestadores.

RESPUESTA

Dentro del procedo establecido por la Compañía para la Dirección de Red de Servicios, se tiene definida la negociación, contratación y seguimiento de las obligaciones contractuales, realizadas a cada IPS por parte del Director Médico Zonal.

En los ámbitos hospitalario y ambulatorio se realiza seguimiento contractual frente a los indicadores de calidad y los criterios de priorización definidos, en pro de cumplir las condiciones de acceso y oportunidad del servicio así como los resultados en salud; que cuando corresponde desencadena en acciones de mejoramiento e intervención con los prestadores.

12. PREGUNTA

Se solicita que esta información de rendición de cuentas sea enviada vía correo electrónico, CD o cualquier otra forma que ustedes crean conveniente.

RESPUESTA

En la página web www.nuevaeps.com.co, en su parte inferior, puede hacer clic en el botón “Rendición de Cuentas”, donde encontrará el Informe de la vigencia 2014

13. PREGUNTA

Las urgencias están saturadas, será viable la atención prioritaria en las IPS.

RESPUESTA

NUEVA EPS cuenta en las IPS primarias básicas con el servicio de “citas no programadas”, que son aquellas a la que los usuarios pueden acudir directamente sin cita previa; su finalidad es la de atender aquellos eventos que no son una urgencia, pero ameritan una atención prioritaria.

Respecto de la saturación de los servicios de urgencias por inoportunidad en la atención ambulatoria, se tiene que tener en cuenta que la red de urgencias de NUEVA EPS se compone de IPS que prestan ese mismo servicio a varias o a todas las EPS Contributivas, Subsidiadas, Planes Complementarios, particulares, Medicinas Prepagadas, y otros. Esta realidad presente en todo el país, sin solución en el corto plazo, siempre generará saturación de los servicios de urgencias.

14. PREGUNTA

Se solicita ampliar el tiempo en el sistema de agendamiento para la citas, ya que el paciente llega a la facturación y el sistema está cerrado por 5 o 3 minutos y pierde la cita.

RESPUESTA

En la programación de agendas que realiza cada IPS, sus tiempos son ajustados al volumen de citas del día para garantizar la prestación del servicio; si se ampliara el tiempo de 5 minutos, se verían afectados el resto de usuarios que tienen citas posteriores, afectando la satisfacción del paciente en cuanto a su atención médica.

15. PREGUNTA

Se solicita que para todos los medicamentos se realice una sola orden para la misma farmacia ya que en cada farmacia la demora de la entrega es hasta de 2 horas.

RESPUESTA

El modelo establecido de entrega de medicamentos se diseñó con base en las actividades que debe realizar el afiliado para acceder a los mismos, de acuerdo con la normatividad vigente, en el caso de los medicamentos POS ambulatorios que no requieren de ninguna revisión por parte de la EPS, el afiliado puede recibir los medicamentos en la farmacia asignada a su IPS primaria que se encuentra ubicada a menos de 200 metros de la misma para mayor accesibilidad.

Para los medicamentos en que el afiliado debe solicitar a la EPS una revisión para su aprobación, se remiten a las farmacias alto costo que están ubicadas estratégicamente y por georreferenciación en las diferentes ciudades, precisamente para no congestionar todas las farmacias. Sin embargo, en este momento estamos realizando una revisión general del proceso para buscar puntos de mejora en el mismo, en pro de los afiliados.

16. PREGUNTA

¿El contrato con Andar se va a renovar o va a cambiar?

RESPUESTA

El contrato continúa vigente por ahora, NUEVA EPS de manera permanente hace acompañamiento y seguimiento a la prestación del servicio de todas sus IPS para garantizar una excelente atención.

17. PREGUNTA

¿Cuál es el tiempo estimado entre autorización de un procedimiento y la ejecución del mismo?

RESPUESTA

La Circular Única de la Supersalud, en su capítulo cuarto, donde establece los indicadores de alerta temprana, refiere que el tiempo de espera para la realización de una cirugía general programada, corresponde a 30 días máximos donde se contempla desde la fecha de solicitud de la Cirugía programada y el momento en el cual es realizada la cirugía.

El Decreto 019 de 2012, en su Artículo 123 refiere que la Programación de citas de consulta general u odontología general, no podrá exceder los tres (3) días hábiles contados a partir de la solicitud. Respecto a los tiempo de programación de citas especializadas la Resolución 1552 de 2013 que reglamenta en su Artículo 1°."... Agendas abiertas para asignación de citas. Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores que definan, deberán tener agendas abiertas para la asignación de citas de medicina especializada la totalidad de días hábiles del año. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud, informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida..."

De otro lado, se podrá consultar en nuestra página WEB en el link <http://www.nuevaeps.com.co/Portals/0/Pdf/Resolucion%201552%20Mayo%202015.pdf>, el reporte al mes de mayo de 2015 de la medición de la oportunidad de citas de Odontología, Medicina General y Medicina Especializada, discriminada por tipo, especialidad y departamento o distrito del domicilio de los afiliados.

18. PREGUNTA

¿Por qué se me ignora mi tutela integral y me cobran cuota moderadora?

RESPUESTA

Nos permitimos informar que al señor Gilberto Escobar Sanabria se encuentra exento de pago de cuotas moderadoras. Con relación al fallo de Tutela del 3 de noviembre de 2005, NUEVA EPS ha garantizado todos los servicios pertinentes de acuerdo a la patología diagnosticada como secuela de traumatismo de médula espinal.

19. PREGUNTA

¿Qué área vigila la atención domiciliaria?

RESPUESTA

La atención domiciliaria en NUEVA EPS abarca diversos tipos de pacientes así: pacientes agudos en hospitalización domiciliaria, pacientes crónicos en casa, pacientes con ventilación mecánica en casa, pacientes en seguimiento con curaciones a domicilio.

Dentro del proceso de atención y seguimiento se han desplegado auditorías con apoyo de la Gerencia de Prestación sobre IPS priorizadas y grupos de atención correspondientes a

ventilación domiciliaria, pacientes con programa de curaciones domiciliarias, acciones que en conjunto han desplegado actividades y mejoras del proceso, como acompañamiento de especialista para la definición y seguimiento de los pacientes en ventilación; identificación de la población crónica en curaciones, con la generación de nuevos paquetes.

La población de los demás programas es acompañada mediante el proceso autorizador realizando validación de su manejo y continuidad en el programa, con el reporte mensual de los datos clínicos y plan instaurado. Siendo además competencia de auditoría el ingreso de los pacientes agudos y de la zonales el seguimiento a indicadores, ejecución de los programas y cumplimiento de las IPS; como lo menciona el manual de autorizaciones en el capítulo II, numeral 1.1. Procedimiento de autorizaciones apoyo a la Gestión Hospitalaria.

Adicional, se diseñó una herramienta para caracterizar nuevamente la población que pertenece a programas domiciliarios, la cual se encuentra en implementación y con los resultados permitirá tomar decisiones frente a estos prestadores.

20. PREGUNTA

Si en el año 2017 se acaba el NO POS, ¿quiénes asumen los procedimientos que no se incluyen en el plan de beneficios, quedarán a la deriva?

RESPUESTA

La Ley Estatutaria trae varios cambios en relación con el POS, entre estos su nuevo Plan de Beneficios que ya no será un listado de inclusiones específicas si no que promueve una cobertura general más un listado negativo donde se describirán las actividades o procedimiento no cubiertos. NUEVA EPS se encuentra a la exceptiva de la reglamentación de dicha Ley para el ajuste y, de ser el caso, la redefinición de los procesos de cara a la atención de nuestros afiliados.

21. PREGUNTA

¿Cómo se controlan los contratos con los prestadores y cómo ve el futuro NUEVA EPS, dado los cambios de la ley estatutaria, sobre todo en la continuidad de los servicios al paciente?

RESPUESTA

La empresa realiza tanto seguimiento contractual a las obligaciones definidas en el acuerdo de voluntades como a los indicadores de calidad que se tiene definidos en la Compañía, para asegurar que la prestación de la IPS se ajuste al modelo de NUEVA EPS. NUEVA EPS continuará prestando los servicios de salud que sean competencia de la entidad bajo los principios definidos en la norma, asegurando la calidad, oportunidad, pertinencia y racionalidad en la prestación.

22. PREGUNTA

¿Por qué paga uno anticipado o por derecho y cuando se llega a adquirir el servicio tiene que volver a pagar consulta y fórmula?

RESPUESTA

Cada afiliado paga por anticipado o por descuento de nómina, su aporte mensual para mantener la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud y a la vez en cada acceso a servicios es regulado por el pago de las cuotas moderadoras (para consultas o fórmulas) ya que se trata de un valor definido por el Consejo Nacional de Seguridad Social, que tiene por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso, promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por su EPS, cuya finalidad es regular la utilización y estimular el buen uso del servicio.

23. PREGUNTA

Se solicita que los pacientes oxígeno dependientes sean atendidos en Zipaquirá

RESPUESTA

Se les informa que a partir del 1° de julio de 2015 les será entregado el cilindro portátil a los pacientes que lo requieran en el domicilio. Se debe tener en cuenta que debe ser solicitado en el *call center* por el paciente o su familiar con 48 horas de anterioridad para dar una oportuna respuesta por parte del proveedor.

24. PREGUNTA

Contratar los servicios de segundo y tercer nivel con el hospital de Zipaquirá

RESPUESTA

Se concertó el portafolio de servicios con el Hospital Universitario de la Samaritana para las sedes de: Bogotá, Girardot y Zipaquirá.

25. PREGUNTA

Se solicita una mejor agilidad en el pago de nuestros prestadores IPS, ESE, ya que amenazan con el cierre del servicio.

RESPUESTA

Con el fin de mejorar la prestación de servicios a los afiliados, se priorizarán los pagos a la red de acuerdo con el seguimiento realizado por las Gerencias Regionales y la disponibilidad de recursos.

26. PREGUNTA

Existe un alto volumen de medicamentos pendientes en la farmacia Colsubsidio en Zipaquirá

RESPUESTA

Colsubsidio Zipaquirá programó una capacitación en el manejo de inventarios y reaprovisionamiento para toda la red de farmacias con implementación desde el 18 de junio de 2015.

De igual manera, la supervisora zonal realizó una visita de seguimiento el día 16 de junio de 2015 sin evidencia de pendientes. Adicional, desde Nivel Nacional de NUEVA EPS se hace seguimiento y notificación de los pendientes semanales de los operadores de medicamentos para que se generen las acciones correctivas.

27. PREGUNTA

Se solicita contratar servicios locales, hospitales y clínicas en Zipaquirá.

RESPUESTA

Se concertó el portafolio de servicios con el Hospital Universitario de la Samaritana para las sedes de: Bogotá, Girardot y Zipaquirá.

28. PREGUNTA

¿Por qué hay demasiada demora en las citas con los especialistas en Zipaquirá?

RESPUESTA

Los servicios de especialidades ofertados por la IPS Clínica Chía sede Zipaquirá son: Obstetricia, Ginecología, Pediatría, Medicina Interna y Dermatología, las cuales cumplen con la promesa de servicio. Esta información fue validada por supervisora zonal el día 16 de junio de 2015.

29. PREGUNTA

Se solicitan más especialistas en temas especiales.

RESPUESTA

NUEVA EPS realizó acuerdos para Bogotá con IPS hospitalarias (Corporación Juan Ciudad-Méderi-, Hospital San Ignacio, Fundación Hospital San Carlos, Sociedad de Cirugía y Hospital San José para la asignación mensual de cupos de algunas especialidades que garanticen una mejor oportunidad. Para Chía con la ESE Hospital San Antonio de Chía.

30. PREGUNTA

Se solicita el mejoramiento en citas y atención a los usuarios

RESPUESTA

NUEVA EPS está realizando reuniones periódicas con las primarias, visitas a las mismas con acompañamiento de delegados de las asociaciones de usuarios, para monitorear y ajustar el proceso de asignación y oportunidad en citas y el proceso de atención en las IPS.

31. PREGUNTA

¿El Fosyga cuánto le adeuda a NUEVA EPS?

RESPUESTA

El saldo a 31 de diciembre del 2014, de las cuentas por cobrar al FOSYGA asciende a \$878.085 millones.

32. PREGUNTA

¿Es posible que nos documenten por escrito esta rendición de cuentas?

RESPUESTA

En la página web www.nuevaeps.com.co, en la parte inferior, haga clic en “Rendición de Cuentas”, donde encontrarán el Informe de la vigencia 2014.

33. PREGUNTA

¿Por qué tenemos que vernos afectados los usuarios de NUEVA EPS de Villeta, por la falta de pago a la unidad médica, la cual suspende los servicios, y nos afecta en tratamientos, exámenes y laboratorios?

RESPUESTA

Nueva EPS realizará priorización de IPS para garantizar un flujo de caja mensual, lo cual será validado con la Vicepresidencia Financiera de la Compañía.

34. PREGUNTA

¿Quién asumió la pérdida de los 45 mil millones?

RESPUESTA

La pérdida fue asumida por NUEVA EPS, con cargo al patrimonio de los accionistas.

35. PREGUNTA

¿Cómo se explica la reducción de pacientes de Hipertensión Arterial en el año 2013 al 2014 en 2.854 usuarios?

RESPUESTA

Los pacientes de Hipertensión Arterial son objeto de evaluación periódica, lo que permite realizar un seguimiento estricto de su condición. Cuando se identifica que el paciente requiere un seguimiento más estricto porque se ha identificado una enfermedad renal en una etapa temprana, se trasladan a un programa complementario. Estos pacientes salen de la estadística de HTA y se incluyen en la estadística del otro programa.

36. PREGUNTA

Realizar campaña en Chía para afiliaciones de usuarios

RESPUESTA

En atención a la solicitud del afiliado quien solicita a NUEVA EPS realizar más afiliaciones en Chía; le informamos que, adicional a las estrategias y canales para la afiliación que a continuación se relacionan, NUEVA EPS realizará campañas de afiliación por zonas.

Para toda la comunidad: a través de presencia de NUEVA EPS en eventos organizados por la Alcaldía, en donde se realizan campañas de afiliación con la orientación de gestores integrales.

Atención personal: en la Oficina de Atención personalizada de NUEVA EPS se brinda toda la asesoría al futuro afiliado.

En el sector empresarial: mediante stand de atención y presencia de asesores comerciales en planta en días y horarios específicos. Igualmente, a través de comités con representantes de IPS y empresas de la zona para dar a conocer los medios de afiliación y portafolio de servicios.

Mediante orientación telefónica: para los usuarios hay atención permanente a través del Call Center, en donde remiten el gestor de afiliación.

37. PREGUNTA

¿Qué pasa con la contratación en Sogamoso (Boyacá)? Se presenta cambio de operador de servicio, por falta de pago (Nefrología y Reumatología).

RESPUESTA

Los servicios de Nefrología para el municipio de Sogamoso son prestados por la IPS RTS con quien no se ha presentado suspensión en los servicios por falta de pagos teniendo en cuenta que NUEVA EPS ha realizado pagos en los meses de febrero, marzo y mayo de 2015, así mismo los servicios de reumatología para el Municipio de Sogamoso son direccionados a Biomab en Bogotá IPS especializada en el manejo de patología reumatológica, o al Hospital Universitario San Ignacio, IPS con las cuales tampoco se ha presentado suspensión de servicios por falta de pago, ya que NUEVA EPS según

información suministrada por el área de tesorería ha realizado pagos a estas entidades de manera mensual a lo largo del año 2015.

38. PREGUNTA

Falta de oportunidad en la cita de Medicina General y especialistas en Bogotá, IPS Calle 80 - VIVA 1A y Barrios Unidos.

RESPUESTA

IPS Viva 1 A Calle 80: NUEVA EPS realiza seguimiento periódico a la oportunidad de citas de los diferentes IPS y visitas con el acompañamiento de un representante de la Asociación de Usuarios. Teniendo en cuenta que para la visita de verificación del 21 de mayo la misma se encontraba por encima del estándar, se realizó reunión de seguimiento con el prestador el día 11 de junio del 2015, fecha para la cual el indicador se encontraba igualmente por encima del estándar. El prestador refiere la renuncia de dos profesionales y se compromete al incremento de 12 horas día de agendas de Medicina General y contratación de profesionales a partir del 1 de julio, acción a la que se hará seguimiento a mediados del mes de julio. La próxima visita de seguimiento se encuentra programada para el próximo 23 de junio. Adicionalmente, NUEVA EPS incrementará la frecuencia de seguimiento a este indicador y a partir de la fecha se realizará seguimiento diario a la oportunidad y la disponibilidad de agendas de Medicina General y especializada.

IPS Andar Barrios Unidos: en la visita de verificación realizada el 25 de mayo del 2015 por la supervisora zonal, se encontró una oportunidad de dos días (dentro del estándar) y el seguimiento por Break Point del 22 de junio, muestra la disponibilidad dentro del estándar. La visita de seguimiento del mes de junio se encuentra programada para el 22 de junio de 2015. Igualmente, NUEVA EPS implementará a partir de la fecha, un seguimiento diario de oportunidad y disponibilidad. La próxima reunión de seguimiento con el prestador, se encuentra programada para el próximo 24 de junio.