



## **PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS**

**VIGENCIA 2016**

### **1. PREGUNTA**

Cómo se encuentra el endeudamiento de NUEVA EPS con las IPS de Bogotá y con otros prestadores.

#### **RESPUESTA**

A la red prestadora de Bogotá se le ha venido cumpliendo en los pagos de acuerdo a lo establecido contractualmente, manteniendo la cobertura de la población de la regional y de otras regionales.

### **2. PREGUNTA**

Cuál es el manejo de prevención en enfermedades crónicas, solicita conocer por enfermedades su cobertura

#### **RESPUESTA**

NUEVA EPS se encuentra desarrollando avances en el Modelo de Atención Integral desde el año 2016 para articular armónicamente el marco de referencia regulatorio normativo y jurídico, y las necesidades tanto internas como externas que influyen en proceso de atención de la salud de la población afiliada.

En este sentido dentro de las 16 rutas integrales de salud priorizadas para implementación por el Ministerio de Salud y Protección social se encuentran las rutas para la atención integral de personas con diabetes mellitus, hipertensión arterial, enfermedad renal crónica y enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). Es así que NUEVA EPS en el año 2017 está llevando a cabo la actualización de los manuales de atención de acuerdo a la evidencia científica existente y revisando los procesos actuales para realizar los ajustes a los que

haya lugar para garantizar la atención integral de los afiliados con estas patologías, de modo tal que se fortalezca la identificación temprana del riesgo y la intervención oportuna de la enfermedad para retardar la aparición de complicaciones propias de las patologías ya mencionadas

### **3. PREGUNTA**

Que en la IPS Andar Alquería haya mejor atención en medicina general y médicos especializados y que las formulas médicas de pacientes crónicos cumplan con el mismo tiempo del número de medicamento formulado

### **RESPUESTA**

NUEVA EPS se encuentra desarrollando avances en el Modelo de Atención Integral desde el año 2016 para articular armónicamente el marco de referencia regulatorio normativo y jurídico, y las necesidades tanto internas como externas que influyen en proceso de atención de la salud de la población afiliada.

En este sentido dentro de las 16 rutas integrales de salud priorizadas para implementación por el Ministerio de Salud y Protección social se encuentran las rutas para la atención integral de personas con diabetes mellitus, hipertensión arterial, enfermedad renal crónica y enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). Es así que NUEVA EPS en el año 2017 está llevando a cabo la actualización de los manuales de atención de acuerdo a la evidencia científica existente y revisando los procesos actuales para realizar los ajustes a los que haya lugar para garantizar la atención integral de los afiliados con estas patologías, de modo tal que se fortalezca la identificación temprana del riesgo y la intervención oportuna de la enfermedad para retardar la aparición de complicaciones propias de las patologías ya mencionadas

### **4. PREGUNTA**

Sugiere que le coloquen especialistas en el municipio de Zipaquirá, que las citas no superen los 10 días y no les digan en la IPS que no hay agenda.

### **RESPUESTA**

Para los usuarios del Municipio NUEVA EPS cuenta con un contrato Pago Global Prospectivo (PGP) con la IPS Clínica Chía, el cual cubre las siguientes especialidades:

Medicina Interna, Pediatría, Obstetricia, Ginecología, Dermatología, Manejo de Dolor las cuales se le realiza seguimiento a los procesos y resultados en salud y servicio, a través de los comités zonales de gestión del riesgo con los prestadores por parte de la gerencia regional, gerencia de salud y la coordinación ambulatoria, donde se revisan indicadores, el puntaje del ranking del Acuerdo Nacional de Servicio y se establecen planes de mejora con el prestador.

Igualmente se cuenta con contrato con el Hospital Universitario la Samaritana sede Zipaquirá, que cuenta con las especialidades de Cirugía general, Cardiología, Gastroenterología, Dermatología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Optometría, Psiquiatría, Urología, Cirugía Plástica.

## **5. PREGUNTA**

En la entrega de medicamentos se solicita que se disminuyan los faltantes de los mismos en la farmacia Colsubsidio del municipio de Zipaquirá.

### **RESPUESTA**

En relación a los faltantes en la entrega de medicamentos, la dirección nacional de gestión de insumos y medicamentos, la gerencia regional y la coordinación de gestión ambulatoria trabajan de forma articulada para establecer compromisos con los operadores de medicamentos y de esta manera garantizar el cumplimiento de un porcentaje mínimo de medicamentos pendientes durante el proceso de dispensación, este debe inferior al 5%, así mismo se hace seguimiento a los tiempos en los que el operadores garantiza entregas efectivas que de acuerdo a la Resolución 1604 del 2013 en donde se estableció que: “ en el evento excepcional en que la Entidad Promotora de Salud no pueda realizar la entrega completa en el momento que se reclamen los medicamentos, éstas deberán disponer del mecanismo para que en un lapso no mayor a 48 horas se coordine y garantice su entrega en el lugar de residencia o trabajo si el afiliado lo autoriza”

## **6. PREGUNTA**

En los programas de PYP no hay registro para evitar la discapacidad severa, no hay caracterización de estos pacientes.

### **RESPUESTA**

En el manual de procesos programas de promoción y prevención de NUEVA EPS se encuentra descrito el proceso para la atención de personas en situación de discapacidad con el fin de garantizar los derechos de esta población la cual está reglamentada en Colombia con la Ley 1618 de 2013.

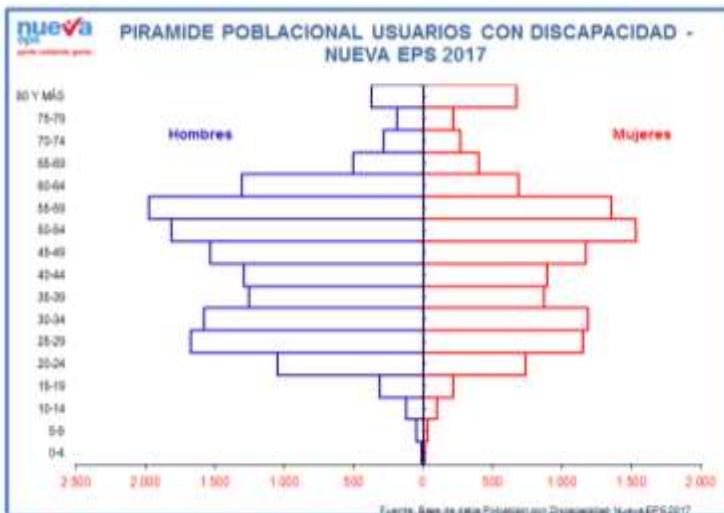
Este documento describe el proceso de identificación y caracterización de la población en situación de discapacidad física, mental y sensorial afiliada a NUEVA EPS, con el fin de iniciar el proceso de abordaje de la atención integral requerida de forma individual.

A continuación, se presentan los datos que hacen parte de la caracterización de la población en situación de discapacidad afiliada a NUEVA EPS:

Tipo de Discapacidad	Número de afiliados NUEVA EPS
FISICA	12423
MENTAL O PSIQUICA	13530
SENSORIAL	858
<b>Total general</b>	<b>26811</b>

Fuente: Aseguradora NUEVA EPS. Dirección de Afiliaciones. Base de datos mayo 2017.

#### Distribución Geográfica Población con Discapacidad NUEVA EPS (2017):



De la población total en situación de discapacidad afiliada a NUEVA EPS 15.320 corresponden a mujeres y 11.491 son hombres. El grupo quinquenal de edad con mayor número de afiliados en situación de discapacidad es entre 50 y 54 años cuenta con 3.348 afiliados, seguido del quinquenio de 55 a 59 años con 3.334 afiliados.

El 17.3% (4.629 personas) corresponden al Distrito Capital y para el departamento de Cundinamarca se reportan 1.404 casos de discapacidad que corresponden al 5.2% de la población en situación de discapacidad afiliada a la Aseguradora.

Dentro de los programas de promoción y prevención para la población general incluidos los afiliados en situación de discapacidad se encuentran:

1. Programas de protección específica:
  - ✓ Vacunación según el Esquema del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)

- ✓ Atención Preventiva en Salud Bucal (aplicación de flúor, sellantes, control de placa bacteriana y detartraje)
- ✓ Atención en Planificación Familiar a hombres y mujeres

2. Programas de Detección temprana:

- ✓ Detección temprana de las alteraciones del Crecimiento y Desarrollo (Menores de 10 años)
- ✓ Detección temprana de las alteraciones del desarrollo del joven (10-29 años)
- ✓ Detección temprana de las alteraciones del embarazo – control prenatal
- ✓ Detección temprana de las alteraciones del Adulto (mayor de 45 años en quinquenio)
- ✓ Detección temprana del cáncer de cuello uterino
- ✓ Detección temprana del cáncer de seno
- ✓ Detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual

## 7. PREGUNTA

Por qué hay poca oferta para tratamiento odontológico para pacientes con discapacidad

### RESPUESTA

NUEVA EPS estableció dentro las características de su modelo de salud oral, un atención privilegiada a las afiliados en condición de discapacidad (física, sensorial y/o cognitiva) en términos de consulta de primera vez y de la oportunidad y continuidad del ciclo de atención que en dicha consulta se programe. Esto en concordancia con el principio de enfoque diferencial, promulgada en todas las normas, que reconocen que hay poblaciones con particularidades a quienes se les ofrece garantías especiales en la prestación de los servicios de salud, en virtud de que su condición amerita una mayor protección y cuidado.

La cobertura de esta población, es monitoreada desde la Auditoria de Salud Oral de la regional, mediante el indicador de riesgo: Cobertura de la Consulta Odontológica de Primera Vez en personas en condición de discapacidad; adicional, mensualmente se envía a las IPS de la red la base de datos de esta población para la realización de demanda inducida de los usuarios que aún no han ingresado al servicio de odontología.

## 8. PREGUNTA

Existen programas integrales para pacientes con diagnóstico de alto costo

### RESPUESTA

NUEVA EPS cuenta con contratos para pacientes con patologías de alto costo según diagnóstico estos son:

**Oncología:** tenemos este programa en el Hospital San Ignacio, Hospital Universitario Mederi, Instituto Nacional de Cancerología.

**Fibrosis quística:** se presta en el Hospital San Jose Infantil

**Renales (Diálisis):** se presta en RTS Ltda., Fresenius y Hospital universitario San Ignacio)

**Artritis Reumatoide:** se presta en BIOMAB IPS S.A.S

**VIH:** se presta en Asistencia científica, Hospital Universitario Mederi – UAPI (hospital Barrios Unidos).

**Hemofilia:** se presta en el Hospital San Jose Infantil, sociedad de cirugía de Bogotá hospital San Jose

**Trasplantes:** se presta Fundación Cardiología Infantil, Fundación Abood Shaio, Instituto Nacional de Cancerología, Hospital Universitario san Ignacio, Hospital Pablo Tobón Uribe.

## 9. PREGUNTA

Como se encuentra los tiempos de entrega de medicamentos en farmacia audifarma, cual es el horario pactado y hasta que horas reciben formulas médicas

### RESPUESTA

Dentro de lo pactado contractualmente con los operadores farmacéuticos, se garantiza la cobertura a la dispensación de medicamentos en los mismos horarios en los que presta el servicio las IPS primarias, lunes a viernes de 7am a 7 pm y sábados de 7 am a 3pm.

## 10. PREGUNTA

En farmacia Colsubsidio Zipaquirá persiste demora en tiempo de atención en sala hasta de 3 horas, medicamentos pendientes y la no entrega de medicamentos a domicilio.

### RESPUESTA

En relación a los tiempos de atención para la entrega de medicamentos, se hace seguimiento con los coordinadores de convenios, veedurías con los representantes de las asociaciones de usuarios, la gerencia regional y la coordinación de gestión ambulatoria donde se establecen acciones de mejoramiento por parte del dispensario impactando positivamente las mediciones de los tiempos de atención.

## 11. PREGUNTA

Inconvenientes en el cumplimiento de los pagos a la red prestadora (IPS Clínica Chía).

### RESPUESTA

A clínica chía se le realiza pagos de acuerdo a lo establecido contractualmente.

## 12. PREGUNTA

Desatención total en los servicios que se tiene en los municipios, contratación con hospitales del sector (Zipaquirá)

**RESPUESTA**

NUEVA EPS en el municipio de Zipaquirá cuenta con contrato con el Hospital Universitario la Samaritana el cual presta las especialidades de Cirugía general, Cardiología, Gastroenterología, Dermatología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Optometría, Psiquiatría, Urología, Cirugía Plástica. Al igual que servicios de segundo y tercer nivel.

**13. PREGUNTA**

La prestación del servicio es insuficiente en la IPS CLINICA CHIA en las zonales de Boyacá y Cundinamarca

**RESPUESTA**

NUEVA EPS realiza seguimiento a los procesos y resultados en salud y servicio, a través de los comités zonales de gestión del riesgo con los prestadores por parte de la gerencia regional, gerencia de salud y la coordinación ambulatoria, donde se revisan indicadores, el puntaje del ranking del Acuerdo Nacional de Servicio y se establecen planes de mejora con el prestador, teniendo en cuenta la capacidad instalada de las IPS en cuanto a recursos humano e infraestructura, para la prestación de la atención de las especialidades que ofertan en la red prestadora contratada.

En el año 2016 se realizó planes de mejora a la toma de Imagenología dentro del municipio de Zipaquirá, los cuales a la fecha ya se están tomando en su totalidad.

Se presentaba inconvenientes con citas de dermatología y medicina interna las cuales se estaba soportando con la clínica chía en la sede de chía, actualmente se están realizando estas consultas en el municipio

**14. PREGUNTA**

Cuál es el cambio normativo donde no reconocen el usuario con tutela y no se le autoriza el servicio a tiempo, lo que hace que pierda citas ya programadas (usuarios con tutela para transporte)

**RESPUESTA**

NUEVA EPS dando cumplimiento a la normatividad vigente lleva a cabo ajuste constantes, actualmente estamos con la resolución 3951/2016 donde el ministerio de salud creo una plataforma llamada mi prescripción (MIPRES) medio por el cual los profesionales de la salud pueden formular, medicamentos procedimientos o dispositivos que no están incluidos en el plan de beneficios de salud (NOPBS) y le da autonomía al médico para realizar dicha prescripción de forma ambulatoria y/o hospitalaria según sea el caso.

Para el manejo de aprobaciones para usuarios con tutela algunos servicios como lo son la Solicitud de transporte debemos radicar internamente la solicitud a MIPRES lo cual ha generado un atraso, al finalizar el mes de junio estaremos al día con este proceso.

Para el manejo de aprobaciones para usuarios con tutela algunos servicios como lo son la solicitud de transporte a partir del mes de mayo debemos radicar internamente la solicitud a MIPRES lo cual ha generado un atraso, al finalizar el mes de junio estaremos al día con este proceso

#### 15. PREGUNTA

Solicita que el tiempo de asignación de citas con los especialistas en la IPS Andar Barrios Unidos sea en menor tiempo.

#### RESPUESTA

NUEVA EPS cuenta con un contrato con la U.T Andar Plus, el cual cubre las siguientes especialidades con la oportunidad y modelo de servicio.

ESPECIALIDADES	OPORTUNIDAD
Medicina Interna	12 días
Cirugía General	20 días
Servicios de Imagenología y Diagnóstico General Radiología Simple	3 días
Servicios de Imagenología y Diagnóstico Especializado TAC	15 días
Toma de Muestras de Laboratorio Clínico	1 día
Consulta de Tratamiento Odontológico	8 días
Consultas Especializadas excepto (Pediatria, Ginecología, Obstetricia, Medicina Interna y Cirugía General)	30 días
Consulta Sub - Especializada	30 días
Paramédicas	15 días
Oportunidad Quirúrgica	30 días

#### 16. PREGUNTA

Solicita traslado de la farmacia Audifarma Barrios Unidos más cerca de la IPS ANDAR sede Barrios Unidos.

#### RESPUESTA

NUEVA EPS realizó el traslado de la farmacia Audifarma sede Barrios Unidos el 20 de junio 2017 a la dirección CRA 28 A Número 63 B – 50 y continuará su atención en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y sábado de 7:00 am – 3:00 pm.

#### 17. PREGUNTA

Por qué no se cumple con el decreto de participación social en la elección de la Señora Esperanza Arias Callejas

**RESPUESTA**

El Decreto No.1757 de 1994 sobre participación social en la prestación de servicios de salud establece que, las Alianzas o Asociaciones de Usuarios elegirán sus representantes en Asamblea General para períodos de dos (2) años y las instancias de participación podrán ser: 1. Un (1) Representante ante la Junta Directiva de la respectiva Empresa Promotora de Salud pública o mixta.

NUEVA EPS es una sociedad privada del tipo de las anónimas, naturaleza comercial y carácter privado, y por tal razón dicha disposición legal no le aplica a NUEVA EPS.

**18. PREGUNTA**

IPS Bienestar no cumple con lo prometido a las asociaciones de usuarios de Bogotá

**RESPUESTA**

La IPS BIENESTAR ha ejecutado planes de remodelación y ampliación a la infraestructura de las sedes de Centenario, Bosa y Fontibón, ajustó los horarios para la toma de muestras de laboratorio, desde las 5:00 a.m. hasta las 10 am. El tiempo promedio en atención a los usuarios para un trámite de la IPS está en todas sus sedes entre 17 a 30 minutos de atención.

De acuerdo a los resultados de la última reunión de Asociación de usuarios del pasado 7 de junio del 2017, los representantes se mostraron muy satisfechos con la gestión de la razón social IPS Bienestar y los resultados en los indicadores de servicio: tasa de quejas y oportunidad para el acceso a los servicios.

**19. PREGUNTA**

Se solicita realizar seguimiento al servicio que presta la empresa de transporte Ser Viaturcol.

**RESPUESTA**

En la contratación actual no se encuentra incluida la disponibilidad de silla de ruedas en los vehículos para transporte de los afiliados. Aun así, se eleva la correspondiente consulta al prestador para la inclusión de la misma en el contrato. Una vez se tenga respuesta al respecto se concertará reunión de formalización de la negociación y operatividad de la prestación del servicio.

**20. PREGUNTA**

Solicita que se dé explicación a los asistentes a la rendición de cuentas sobre la elección del representante de los usuarios ante la junta directiva

## RESPUESTA

En cumplimiento a lo dispuesto por la Corte Constitucional en Sentencia T-347 de 2012, NUEVA EPS adelantó el procedimiento para la elección del Representante de los Usuarios ante la Junta Directiva en dos (2) etapas, así:

Una primera etapa a nivel regional donde los usuarios eligen a nivel regional dentro de los candidatos inscritos mediante un proceso de elección pública al representante regional quien participará en la segunda etapa.

Una segunda etapa a nivel nacional, donde se reúnen los diferentes representantes regionales para entre ellos elegir al Representante de los Usuarios ante la Junta Directiva de NUEVA EPS.

Finalizado el procedimiento, resultó electa la señora María Esperanza Arias Callejas, quien actualmente es la Representante de los Usuarios ante la Junta Directiva de NUEVA EPS.

## 21. PREGUNTA

Por qué se demoran las citas con los especialistas en IPS Alquería

## RESPUESTA

NUEVA EPS realiza seguimiento a los procesos y resultados de servicio, a través de los comités zonales de gestión del riesgo con los prestadores por parte de la gerencia regional, gerencia de salud y la coordinación ambulatoria, donde se revisan indicadores, el puntaje del ranking del Acuerdo Nacional de Servicio y se establecen planes de mejora con el prestador, teniendo en cuenta la capacidad instalada de las IPS en cuanto a recurso humano e infraestructura, para la prestación de la atención de las especialidades que ofertan.

ESPECIALIDADES	OPORTUNIDAD
Medicina Interna	12 días
Cirugía General	20 días
Servicios de Imagenología y Diagnóstico General Radiología Simple	3 días
Servicios de Imagenología y Diagnóstico Especializado TAC	15 días
Toma de Muestras de Laboratorio Clínico	1 día
Consulta de Tratamiento Odontológico	8 días
Consultas Especializadas excepto (Pediatria, Ginecología, Obstetricia, Medicina Interna y Cirugía General)	30 días
Consulta Sub - Especializada	30 días
Paramédicas	15 días
Oportunidad Quirúrgica	30 días

**22. PREGUNTA**

Solicita capacitación para las asociaciones de usuarios de los municipios de ubate en especial.

**RESPUESTA**

NUEVA EPS para el año 2016 realizo capacitaciones para las asociaciones de usuarios de Cundinamarca cada tres meses, la última realizada fue en el mes de noviembre 2016, donde se tocaron temas resolución 3951 y modelo de servicio.

**23. PREGUNTA**

Mejorar la atención al afiliado en la oficina de la calle 49 con caracas ya que hay tiempos de espera en sala de 3 y 4 horas, adicionalmente su infraestructura es pequeño, le falta ventilación y no se ve presencia un coordinador.

**RESPUESTA**

NUEVA EPS tiene proyectado para el 01 de agosto 2017 cambio de local de la oficina de atención al afiliado de la calle 47. Actualmente existen 11 asesores distribuidos así: 1 en el módulo de atención preferencial, 1 en el módulo de información y 9 asesores en línea de frente, un coordinador de oficina. Para mejorar la prestación del servicio se implementara un digiturno inteligente donde el afiliado solicita su turno de acuerdo al trámite que vaya a realizar, esto nos permite aumentar en un asesor la atención en la oficina.

**24. PREGUNTA**

Requiere respuesta de los derechos de petición 534032-534041

**RESPUESTA**

Se dio respuesta al derecho de petición 534032 el 25 de mayo 2017 y el 534041 se dio respuesta marzo 8 de 2017

**25. PREGUNTA**

Solicita nuevamente el acompañamiento de la funcionaria de participación social de la Regional Bogotá

**RESPUESTA**

El decreto 1757 de 1994 y la circular EXTERNA 047 DE 2007 de la Súper Intendencia nacional de salud TITULO VII "Protección de los usuarios y la participación ciudadana" capítulo II "Participación Ciudadana" fija las modalidades y formas de la participación social en la prestación de los servicios de salud. Para lo cual la norma indica que las EAPB requieren tener una asociación de usuarios por departamento y para NUEVA EPS regional Bogotá existe conformada una por

los 16 delegados de las IPS exclusivas que existen en Bogotá y se realizan las reuniones cada 2 meses en donde se realiza seguimiento a los compromisos adquiridos, es de anotar que estas reuniones se realizan con el acompañamiento de la Gerencia de salud, Gerencia Regional, coordinación de servicio al cliente y analista de asociación de usuarios .

**26. PREGUNTA**

Solicita que se brinde una atención humanizada para los afiliados

**RESPUESTA**

NUEVA EPS de manera permanente hace acompañamiento y seguimiento a la prestación del servicio de todas sus IPS y oficinas de atención al afiliado donde se les realiza capacitaciones sobre el trato digno y humanizado para con nuestros afiliados y sus familia y así garantizar una buena atención.

**27. PREGUNTA**

Cuál es la deuda que NUEVA EPS le debe a la IPS San Sebastián Girardot.

**RESPUESTA**

De acuerdo a la comunicación radicada por la red prestadora de servicios se han venido realizando más de 5 mesas de conciliación de cartera para aclarar los saldos pendientes de años anteriores, hemos pagado durante los últimos 16 meses \$56.196.429.076 que equivale a un giro mensual aproximado de \$ 3.500 millones.

**28. PREGUNTA**

Porque la demora en entrega de medicamentos por MIPRES

**RESPUESTA**

El proceso de MIPRES comenzó en su totalidad con las EPS el 01 de abril 2017, lo que ha requerido intervención en el mismo y en la herramienta tecnológica de todos los actores prestadores, ministerio y administrativos, se ha venido regularizando y estabilizando durante el último mes lo cual asegura la autorización y la entrega de la formula ordenada por esta vía.

**29. PREGUNTA**

Indicadores presentados en la rendición de cuentas no son reales, con quien los puedo analizar, los datos de acceso a la información de la parte tecnológica.

**RESPUESTA**

Cada cifra de la información presentada en la rendición de cuentas está respaldada, si la información es de acuerdo a los esfuerzo que hace NUEVA EPS en canales no presenciales, actualmente estamos de 3 millones de mensaje y la

APP puede ser visto por 300 mil personas el hecho que accedan a esta aplicación es del 1 % lo cual es un éxito para NUEVA EPS que las personas lo usen.

La APP tiene una opción y así nuestros usuarios sea adulta mayor si pueden usar esta tecnología y accedieron a esta herramienta que hace 4 años no existía.

### **30. PREGUNTA**

No se cumple con la entrega de los medicamentos en un egreso hospitalario

#### **RESPUESTA**

Existen medicamentos que son condicionantes de egreso, como lo son terminación de antibioticoterapia, los cuales se los entrega la IPS hospitalaria de la cual egresa el paciente. Los demás medicamentos, anticoagulantes, hipoglicemiantes, antihipertensivos, diuréticos, etc., los entregan nuestras farmacias. Para fin de semana tenemos disponible la farmacia Cafam calle 51 que atiende las 24 horas.

### **31. PREGUNTA**

La calidad de la atención del servicio en IPS Bienestar sede Soacha en peor cada día.

#### **RESPUESTA**

NUEVA EPS garantiza a sus afiliados la atención en salud en las IPS de su red acorde con las necesidades de los mismos, teniendo en cuenta el modelo de atención y lo dispuesto en la normatividad vigente con respecto a garantizar la calidad durante al atención, se cuenta con herramientas de seguimiento para verificar en la red de prestadores el cumplimiento de los estándares de habilitación como requisito mínimo para la prestación de servicios de salud, en el marco de la accesibilidad, pertinencia, continuidad, seguridad como atributos de las calidad durante la atención de salud. Cabe anotar que dentro del seguimiento contractual se tienen implementadas evaluaciones técnicas de calidad a toda la red de prestadores tanto ambulatorios como hospitalarios con el objetivos de validar y garantizar que se cumplan con los estándares de talento humano, infraestructura, dotación, historias clínicas, gestión documental, procesos prioritarios, entre otros, de esta manera solicitar a las IPS acciones de mejora en los casos en los que haya lugar por desviaciones en los procesos.

### **32. PREGUNTA**

Que se han contratados todos los servicios con el hospital san Rafael de Facatativá

#### **RESPUESTA**

Actualmente se cuenta con contrato vigente con el hospital san Rafael de Facatativá.

**33. PREGUNTA**

Se solicita contratación con MEDIFACA

**RESPUESTA**

NUEVA EPS está adelantando el proceso contractual con la IPS MEDIFACA encontrándonos en la recolección de documentos con el prestador para elaborar las evaluaciones técnicas, financieras y jurídicas establecidas en el proceso de contratación de la compañía.

**34. PREGUNTA**

Para la oficina de atención al afiliado de Facatativá se requiere otro asesor de línea de frente

**RESPUESTA**

Se está realizando seguimiento a esta oficina, revisando las causas por las cuales se está congestionando, de allí se realizara un plan de acción para mejora el impacto actual.

**35. PREGUNTA**

Solicita que todos los servicios se han contratados dentro del municipio Facatativá

**RESPUESTA**

NUEVA EPS garantiza servicios médicos en todos los municipios de Cundinamarca según disponibilidad del mismo, para el municipio de Facatativá tenemos IPS EXCLUSIVA CLINICA CHIA la cual presta servicios hasta segundo nivel y se cuenta con contrato por evento con el hospital san Rafael de Facatativá.

**36. PREGUNTA**

Solicita mayor control a las citas médicas.

**RESPUESTA**

NUEVA EPS de manera permanente hace verificación y seguimiento a la prestación de los servicios de todas sus IPS a través de las diferentes metodologías establecidas: cliente oculto, visitas de supervisión zonal, validación de agendas, alertas de disponibilidad de dirección nacional, y son socializadas en los comités zonales de gestión del riesgo a los prestadores por parte de la gerencia regional y se establecen planes de mejora con los prestadores contratados.

**37. PREGUNTA**

por que salio NUEVA EPS del regimen subsidiado del departamento de la Guajira.

### **RESPUESTA**

El Ministerio de Protección Social ha planteado que se debe reducir por lo menos en un 50 por ciento el número de EPS existentes en el país y especialmente en donde la población es mayoritariamente indígena, para el caso de la Guajira, en el mes de marzo de 2017 existían 11 EPS del Régimen Subsidiado para el aseguramiento de 707 mil personas, en donde NUEVA EPS participaba con el 4% del mercado. Con el enfoque de concentración del aseguramiento y especialización a EPS indígenas, la Supersalud decide que la población del departamento sea asegurada por las EPS Caja de Compensación Familiar de la Guajira y la de Córdoba, Anaswayuu, Dausakawi y Asociación Mutual Barrios Unidos.

### **38. PREGUNTA**

Qué medidas se han tomado para que las farmacias cumplan con las entregas pendientes.

### **RESPUESTA**

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

De igual manera la coordinación ambulatoria de la Regional Bogotá también realiza seguimiento a los compromisos que se realizan en las reuniones de asociaciones de usuarios, en las visitas realizadas por las supervisoras zonales, retroalimentado a los proveedores de medicamentos.

### **39. PREGUNTA**

Revisar porque hay tanta inasistencia en citas médicas

### **RESPUESTA**

Al revisar la inasistencia a citas de medicina general, se evidencia que estas se han presentado en un promedio de 12% anual lo que genera una pérdida cercana a 66.000 citas al mes. En primera instancia se descarta que las inasistencias se presenten por fallas en la oportunidad del servicio, toda vez que nos encontramos dentro de los tiempos normativos establecidos. Según lo expresado por los usuarios las causales por las cuales se da dicha inasistencia, es que los horarios inicialmente aceptados no pueden ser cumplidos por actividades personales, hay mejoría del cuadro clínico en los siguientes 3 días, dificultades en el transporte público, entre otros.

Adicionalmente, cabe resaltar que los usuarios no realizan como actores del Sistema de Seguridad Social en Salud la cancelación de las citas que no pueden

cumplir, lo cual genera que estos cupos no se puedan liberar para otros usuarios que lo requieren.

Así las cosas, es fundamental trabajar con los usuarios en la importancia de hacer la cancelación de las citas cuando no vayan a hacer uso de las mismas.

#### **40. PREGUNTA**

A qué se debe el traslado de los usuarios de una IPS a otra ejemplo de IPS Cafam a IPS Funda salud y de allí a IPS Bienestar

##### **RESPUESTA:**

Para el año 2016 NUEVA EPS realizó traslado de sus usuarios de la IPS CAFAM sede Centenario a la IPS Fundasalud y luego se realizó cambio de la población a la IPS UT Bienestar esto con el fin de mejorar los estándares de calidad del servicio que se presta a los usuarios. Lo cual se puede verificar con los indicadores de resultados en salud para los usuarios de Programas especiales pacientes crónicos de hipertensión arterial, diabetes y pacientes con patología renal.

#### **41. PREGUNTA**

Cuál es el proceso de seguimiento que se le realiza a la IPS CEMDI a los faltantes en la entrega de los insumos

##### **RESPUESTA**

NUEVA EPS realiza seguimiento a los procesos con las IPS donde se revisan indicadores, ranking, visita de las supervisoras zonales de forma mensual a la IPS CEMDI y de estos seguimientos se establecen planes de mejora al prestador a los cuales también se les hace seguimiento de cumplimiento de los mismos.

#### **42. PREGUNTA**

Porque no se tiene el acompañamiento de la referente de participación social en las reuniones mensuales con cafam.

##### **RESPUESTA**

NUEVA EPS dando cumplimiento al decreto 1757 de 1994 y la circular EXTERNA 047 DE 2007 de la Súper Intendencia nacional de salud TITULO VII "Protección de los usuarios y la participación ciudadana" capítulo II "Participación Ciudadana" fija las modalidades y formas de la participación social en la prestación de los servicios de salud. Para lo cual la norma indica que las EAPB requieren tener una asociación de usuarios por departamento y para NUEVA EPS Regional Bogotá existe una conformada por los 16 delegados de las IPS exclusivas que existen en Bogotá donde se realizan reuniones cada 2 meses en donde se hace seguimiento a los compromisos adquiridos en cada una de ellas y donde se reciben las

sugerencias, inconformidades y acciones de mejora de cada una de las IPS Exclusivas que cada uno representa. Es de anotar que estas reuniones se realizan con el acompañamiento de la Gerencia de salud, la Gerencia Regional de Bogotá, coordinación de servicio al cliente y analista de asociación de usuarios.

Por tal motivo a la reunión de la IPS CAFAM asisten los coordinadores de cafam o quien haga sus veces y la asociación de usuarios de esta IPS.

Para los casos en los que se presente inconformidad con los servicios directamente con NUEVA EPS se ha dispuesto el correo [ruth.gonzalez@nuevaeps.com.co](mailto:ruth.gonzalez@nuevaeps.com.co) donde se recepcionara la inconformidad de cada asociación y se les dará respuesta por este mismo medio, proceso que ya fue socializado en la reunión bimestral que se realizó el pasado 04 de junio 2017.

#### **43. PREGUNTA**

Con el ingreso de nueva población a la EPS como son los ajustes por contratación de riesgo y ajuste de las IPS

#### **RESPUESTA**

La contratación se ajusta de acuerdo a las variaciones y la frecuencia de uso y la morbilidad de la población asegurada lo que permite la intervención temprana del riesgo y la disminución de la co-morbilidad de la población.

#### **44. PREGUNTA**

Si NUEVA EPS es la de mayor cobertura en el país, qué es más importante la cantidad o la calidad y la oportunidad de servicio.

#### **RESPUESTA**

NUEVA EPS garantiza a sus afiliados la atención en salud en las IPS de su red acorde con las necesidades de los mismos, teniendo en cuenta el modelo de atención y lo dispuesto en la normatividad vigente con respecto a garantizar la calidad durante al atención, se cuenta con herramientas de seguimiento para verificar en la red de prestadores el cumplimiento de los estándares de habilitación como requisito mínimo para la prestación de servicios de salud, en el marco de la accesibilidad, pertinencia, continuidad, seguridad como atributos de las calidad durante la atención de salud. Cabe anotar que dentro del seguimiento contractual se tienen implementadas evaluaciones técnicas de calidad a toda la red de prestadores tanto ambulatorios como hospitalarios con el objetivos de validar y garantizar que se cumplan con los estándares de talento humano, infraestructura, dotación, historias clínicas, gestión documental, procesos prioritarios, entre otros, de esta manera solicitar a las IPS acciones de mejora en los casos en los que haya lugar por desviaciones en los procesos.

#### **45. PREGUNTA**

Con el aumento de población que está haciendo la EPS para no afectar el servicio.

**RESPUESTA**

La empresa realiza 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 y adicionalmente se ajusta de acuerdo a las variaciones y la frecuencia de uso y la morbilidad de la población asegurada lo que permite la intervención temprana del riesgo y la disminución de la co-morbilidad de la población.

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.

**46. PREGUNTA**

Se habla que se priorizan algunos casos de cáncer, sin embargo esta el CA de estómago con alta incidencia. Que se hace con estos pacientes. Si están recibiendo la atención que requieren, quimioterapias y demás tratamientos.

**RESPUESTA**

NUEVA EPS cuenta con red prestadora para la atención de los pacientes con cáncer, la cual se encuentra habilitada para la prestación de servicios requeridos por los afiliados de acuerdo al tratamiento requerido por su médico tratante de quimioterapia, radioterapia, y procedimientos quirúrgicos.

**47. PREGUNTA**

Que se amplíe los servicios en el hospital san Rafael de Facatativá.

**RESPUESTA**

NUEVA EPS garantiza servicios médicos en todos los municipios de Cundinamarca según disponibilidad del mismo, para el municipio de Facatativá tenemos IPS EXCLUSIVA CLINICA CHIA la cual presta servicios hasta segundo nivel y se cuenta con contrato por evento con el hospital san Rafael de Facatativá.

**48. PREGUNTA**

Muchos usuarios se quejan por cambio de IPS hospitalaria para controles Post Operatorio

**RESPUESTA**

NUEVA EPS dentro de su Modelo de atención indica que todos los usuarios tienen una IPS primaria asignada y en el momento en que requiera un procedimiento quirúrgico se autoriza para la red externa y de acuerdo con el manual tarifario contratado con las IPS hospitalarias, el primer control

postoperatorio está cubierto dentro de la autorización del procedimiento, es a pertinencia del especialista que opero al paciente direccionar y/ o demandar una nueva consulta, de lo contrario para no saturar la red de alto nivel el usuario debe regresar a la IPS Primaria asignada.

**49. PREGUNTA**

Por qué cambian de IPS a los usuarios cuando le han realizado cirugías

**RESPUESTA:**

Dentro del modelo de atención de NUEVA EPS los usuarios que requieren una cirugía tiene dentro de su paquete autorizado un control post operatorio dentro del primer mes de realización de la cirugía, si el médico tratante indica que el afiliado salió bien de su cirugía y por pertinencia medica le da de alta, este usuario debe continuar sus servicios médicos en la IPS primaria.

**50. PREGUNTA**

Solicita información por escrito de la informacion de la rendición de cuentas.

**RESPUESTA**

NUEVA EPS desde el mes de abril 2017 publicó en la página web [www.nuevaeps.com.co](http://www.nuevaeps.com.co) la información de la rendición de cuentas, con el fin que fuera consultada antes de la Audiencia Pública.

**51. PREGUNTA**

En el debate del congreso que se realizó el 05 de abril un congresista dijo que la próxima EPS que estaría en proceso de liquidación es NUEVA EPS, es cierta esta información.

**RESPUESTA**

NUEVA EPS no está para entrar en proceso de liquidación.

**52. PREGUNTA**

Porque hay tan mínima asistencia y convocatoria para asistir a la rendición de cuentas.

**RESPUESTA**

NUEVA EPS, desde el mes de Abril publicó la convocatoria de este evento en un diario de circulación nacional, página web, Sin fin de las oficinas, adicionalmente por correo certificado se convocó a los presidentes de las asociaciones de usuarios, agremiaciones y diferentes entes de control.

**53. PREGUNTA**

Solicita dar cumplimiento a la aprobación de las fórmulas de MIPRES.

**RESPUESTA**

El proceso de MIPRES comenzó en su totalidad con las EPS el 01 de abril 2017, lo que ha requerido intervención en el mismo y en la herramienta tecnológica de todos los actores prestadores, ministerio y administrativos, se ha venido regularizando y estabilizando durante el último mes lo cual asegura la autorización y la entrega de la formula ordenada por esta vía.

**54. PREGUNTA**

Existe demora en aprobación de transporte para población con discapacidad en Cundinamarca.

**RESPUESTA**

El transporte esta por fuera del plan de beneficios de salud (NOPBS) por tal motivo se aprueba por tutela. Para los afiliados que tienen este beneficio juridico en el mes de mayo se requirio ajustar este proceso con la radicacion para MIPRES el cual se viene realizando de forma interna. Este ajuste genero una represa en la aprobacion de transportes esperando que a final del mes de junio el proceso ya se encuentre estabilizado.

**55. PREGUNTA**

Mejorar la atención en los programas para pacientes crónicos.

**RESPUESTA**

Nueva EPS se encuentra desarrollando avances en el Modelo de Atención Integral desde el año 2016 para articular armónicamente el marco de referencia regulatorio normativo y jurídico, y las necesidades tanto internas como externas que influyen en proceso de atención de la salud de la población afiliada.

En este sentido dentro de las 16 rutas integrales de salud priorizadas para implementación por el Ministerio de Salud y Protección social se encuentran las rutas para la atención integral de personas con diabetes mellitus, hipertensión arterial, enfermedad renal crónica y enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). Es así que NUEVA EPS en el año 2017 está llevando a cabo la actualización de los manuales de atención de acuerdo a la evidencia científica existente y revisando los procesos actuales para realizar los ajustes a los que haya lugar para garantizar la atención integral de los afiliados con estas patologías, de modo tal que se fortalezca la identificación temprana del riesgo y la intervención oportuna de la enfermedad para retardar la aparición de complicaciones propias de las patologías ya mencionadas.

**56. PREGUNTA**

Se solicita que haya mejor atención dentro de las consultas médicas

### **RESPUESTA**

NUEVA EPS de manera permanente hace verificación y seguimiento a la prestación de los servicios de todas sus IPS a través de las diferentes metodologías establecidas: cliente oculto, visitas de supervisión zonal, validación de agendas, alertas de disponibilidad de dirección nacional, y son socializadas en los comités zonales de gestión del riesgo a los prestadores por parte de la gerencia regional y se establecen planes de mejora con los prestadores contratados.

Igualmente se realiza sensibilización por medio de capacitaciones al personal del área administrativa y asistencial para mejorar la calidad humana en la atención al usuario.

### **57. PREGUNTA**

Realizar seguimiento a los programas de diabetes-hipertensión-próstata y renal, tener un grupo de médicos dedicados para estas patologías.

### **RESPUESTA**

NUEVA EPS se encuentra desarrollando avances en el Modelo de Atención Integral desde el año 2016 para articular armónicamente el marco de referencia regulatorio normativo y jurídico, y las necesidades tanto internas como externas que influyen en proceso de atención de la salud de la población afiliada.

En este sentido dentro de las 16 rutas integrales de salud priorizadas para implementación por el Ministerio de Salud y Protección social se encuentran las rutas para la atención integral de personas con diabetes mellitus, hipertensión arterial, enfermedad renal crónica y enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC). Es así que NUEVA EPS en el año 2017 está llevando a cabo la actualización de los manuales de atención de acuerdo a la evidencia científica existente y revisando los procesos actuales para realizar los ajustes a los que haya lugar para garantizar la atención integral de los afiliados con estas patologías, de modo tal que se fortalezca la identificación temprana del riesgo y la intervención oportuna de la enfermedad para retardar la aparición de complicaciones propias de las patologías ya mencionadas.