



Participación  
**Social**



BOLETÍN INFORMATIVO

# Buenas Nuevas

## Elecciones 2022 Representante de los Usuarios ante la Junta Directiva de NUEVA EPS S.A.

El Comité Nacional de Elección de NUEVA EPS informa a todos los afiliados el resultado definitivo del Proceso de Elección adelantado este 11 de noviembre de 2022, en el cual se escogió **al Representante Principal y Suplente** de los usuarios ante la Junta Directiva.

Representante principal:  
**María Esperanza Arias Callejas.**

Representante suplente:  
**Sandra Isabel Martínez Conde.**

El representante de los usuarios tendrá derecho a exponer ante la Junta Directiva de NUEVA EPS, bimestralmente, las propuestas para el mejoramiento de la calidad de la prestación del servicio de salud y recibir la respectiva retroalimentación de los avances que han tenido sus propuestas.

NUEVA EPS agradece a todos los candidatos y afiliados su participación en este proceso democrático.

Circulación  
trimestral

*"La unidad es la fuerza. Cuando hay trabajo en equipo y colaboración pueden conseguirse cosas maravillosas."*

**Mattie Stepanek**

Edición

#**24**  
2022

**nueva**  
eps  
gente cuidando gente

Si quieres tener más información sobre el proceso te invitamos a ingresar al link [www.nuevaeps.com.co/personas/eleccion-del-representante-de-los-usuarios](http://www.nuevaeps.com.co/personas/eleccion-del-representante-de-los-usuarios) donde podrás encontrar los siguientes formatos:

- Preguntas frecuentes.
- Reglamento de la Elección de Representante de los Usuarios 2022.
- Designación de delegados regionales.
- Cronograma del Proceso de Elección del Representante de los Usuarios ante la Junta Directiva 2022.



## Escuela de Participación Social "FORMÁNDONOS"

La Escuela de Formación de Participación Social de NUEVA EPS es un escenario abierto y permanente para la formación de las Asociaciones de Usuarios, prestadores como IPS y Farmacias y colaboradores de NUEVA EPS, que promueve un adecuado conocimiento en Participación Social y buenas prácticas en salud.

El proceso, enfoque y los alcances de la escuela busca generar **beneficios sociales y comunitarios**, con el fin de que los participantes ejerzan un control social efectivo y responsable.

### Módulos

1. Retos de la Participación Social.

2. Presupuesto Participativo.

3. Humanización en Salud

4. Camino a la Disciplina.

5. Reuniones efectivas.

Link de la plataforma: [www.formandonosnuevaeps.com](http://www.formandonosnuevaeps.com)

Para mayor información sobre la Escuela de Formación de Participación Social pueden escribir al correo: [formandonos@nuevaeps.com.co](mailto:formandonos@nuevaeps.com.co)

# NUEVA EPS TRABAJA PARA SER INCLUSIVA E INCLUYENTE

El programa '**NUEVA EPS Inclusiva e Incluyente**' tiene como objetivo ofrecer servicios accesibles, oportunos y de calidad para todos los usuarios, independientemente de sus necesidades, limitantes o condiciones personales, teniendo en cuenta todos los canales de atención.

## En la implementación de las acciones de este programa se encuentran:

La implementación y socialización de la guía de atención incluyente la cual está siendo adoptada por todos y cada uno de nuestros colaboradores de cara al afiliado con el fin de garantizar un servicio digno, incluyente y de calidad.

Del mismo modo, nos encontramos implementando la herramienta 'SERVIR', recurso virtual y sincrónico que permite tener, en tiempo real, el servicio del intérprete de lengua de señas colombiana para usuarios con discapacidad auditiva.

Esta herramienta se encuentra activa en tres Oficinas de Atención al Afiliado: Chapinero, Cúcuta y Pereira.



Desde la Dirección de Servicio se han adoptado estrategias sobre acciones afirmativas para evitar exclusión o discriminación hacia las personas con discapacidad a través de talleres sobre lenguaje incluyente a colaboradores e IPS.

Capacitación en servicio humanizado y desarrollo del ser para asociaciones, IPS, farmacias y colaboradores a través de la "Escuela Formándonos" y el módulo "Desafío Humanización".



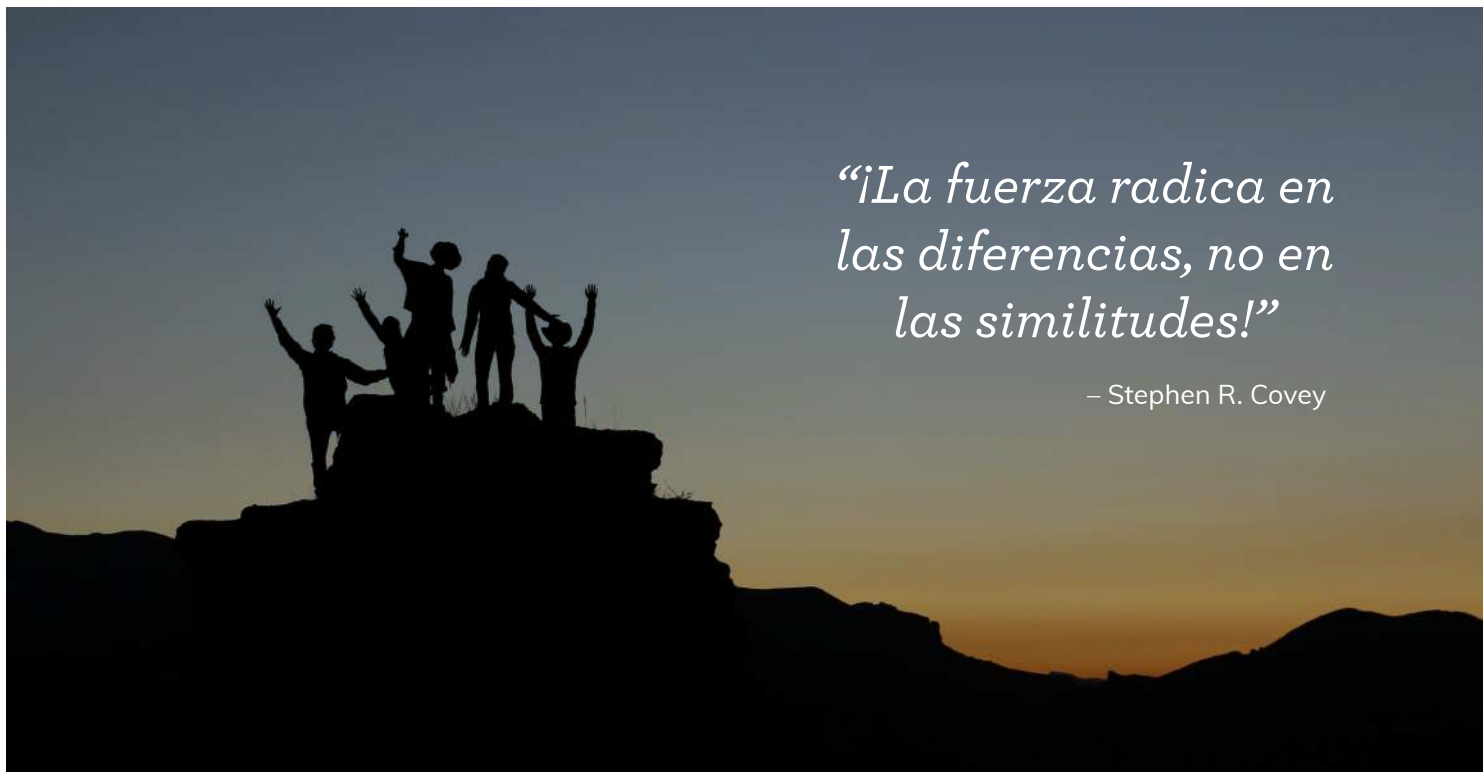


Por otro lado, respondiendo a la implementación de un modelo incluyente, el sinfín (video cíclico que se transmite en las pantallas de las Oficinas de Atención al Afiliado) contiene closed caption, subtítulos, video y audio, pensando en las personas con discapacidad auditiva, visual, que no saben leer o tienen hipoacusia o baja visión.

Actualmente, contamos con varios canales de servicio para nuestros afiliados, empleadores y prestadores que buscan optimizar y brindar diferentes opciones y gestionar oportunamente los requerimientos sin diferencias, ni discriminaciones.

## NUEVA EPS transparente

Teniendo en cuenta la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), de acuerdo con los lineamientos emitidos por parte de la Procuraduría General de la Nación, les informamos que en la página WEB de NUEVA EPS, [www.nuevaeps.co](http://www.nuevaeps.co), se encuentra la información de transparencia relacionada con el programa 'NUEVA EPS Inclusiva e Incluyente'.



*“¡La fuerza radica en las diferencias, no en las similitudes!”*

– Stephen R. Covey

## Informe de la representante de los usuarios

Durante los meses de septiembre y octubre de 2022, la representante de los usuarios recibió 75 inquietudes por parte de los afiliados, las cuales fueron gestionadas en su totalidad por NUEVA EPS.

Relación de los principales temas:

N° INQUIETUDES	TEMA	OBSERVACIÓN
16	Dificultad para citas con especialistas en Cesar, Cundinamarca, Magdalena, Sucre y Valle del Cauca.	Gestionado
14	Dificultad en la entrega de medicamentos.	Gestionado
13	Dificultad con citas interciudades en Cesar, Norte de Santander, Magdalena, Antioquia, Huila y Córdoba.	Gestionado
11	Pendiente programación de exámenes y procedimientos en La Guajira, Bolívar, Chocó, Cesar, Tolima y Caldas.	Gestionado
11	Problemas con prestadores en Bogotá, Cesar, Antioquia y Bolívar.	Gestionado
5	Pendiente atención domiciliaria en Cesar y Bolívar.	Gestionado
3	Dificultad para la autorización de procedimientos e insumos en Cesar y Antioquia.	Gestionado

Por otro lado, la representante realizó acompañamiento y seguimiento a la prestación de los servicios de **salud en Cesar, Antioquia, Bolívar y Norte de Santander.**

Los temas que se trataron fueron los siguientes:

1. Desabastecimiento, autorización y tiempo de entrega de medicamentos.
2. Dificultad para la autorización de exámenes, insumos y procedimientos.
3. Dificultad para citas con especialistas.
4. Dificultad para la autorización de citas inter-ciudades.



**Esperanza Arias Callejas**

Representante de los Usuarios de NUEVA EPS



Celular: 317 516 9801



representantedelosusuarios@nuevaeps.com.co

Conoce tus derechos y deberes a través de nuestra página web:

[nuevaeps.co](http://nuevaeps.co)

Carta derechos y deberes

**nueva**  
eps

gente cuidando gente

Línea gratuita nacional  
01 8000 954 400

Línea de atención en  
Bogotá 307 7022

Servicio  
24 horas



nueva eps  
**MÓVIL**



nueva eps  
en **LÍNEA**



**SMS**  
Mensajes de texto