



Comunicado de Prensa

Gerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos

nueva
eps

gente cuidando gente

- Desde el inicio de la contingencia en el País, las 96 IPS exclusivas (Bienestar IPS, Viva 1A IPS, IDIME, etc.) para la atención ambulatoria de los 6.400.538 de afiliados de NUEVA EPS, han ajustado sus procesos como son las teleconsultas (atención médica y reformulación) con el fin de garantizar la atención de nuestros afiliados.
- Bajo dicho modelo, desde el del 24 de marzo al 2 de abril, se han gestionado 249.358 consultas (140.205 virtuales y 109.153 presenciales). Así mismo, los operadores de medicamentos como Colsubsidio, Cafam, Audifarma y Éticos Serrano han despachado a la fecha 1.073.265 medicamentos.
- Si bien se viene garantizando la atención a los usuarios, se está realizando un estricto seguimiento a los afiliados mayores de 70 años, con enfermedades crónicas (Hipertensión arterial, diabetes, enfermedades renales etc.), las gestantes y pacientes con enfermedades respiratorias.
- NUEVA EPS a fortalecido los canales no presenciales para facilitar los procesos administrativos a los usuarios: aplicación móvil donde se pueden, entre otros servicios, gestionar autorizaciones, portal transaccional, pagina web, chay virtual en la web y en el App. También se habilitó el #961 celular para atención exclusiva de dudas sobre COVID – 19.

249.358 consultas y la entrega de 1.073.265 medicamentos se han garantizado desde el inicio del aislamiento social obligatorio en el país.

País, 6 de abril de 2020 – Teleconsultas para la atención médica, articulación con los operadores de medicamentos para el despacho de fórmulas, y canales virtuales para gestionar las solicitudes administrativas, son algunas de las estrategias que viene implementando NUEVA EPS para garantizar la atención integral de los 6.400.538 afiliados a nivel nacional, en medio de una nueva realidad que se originó con la pandemia por la COVID -19.

“Esta situación nos ha retado como país y como Compañía. Hemos tenido que aprender sobre el camino porque es algo para lo que nadie estaba preparado. Ajustamos capacidades, articulamos procesos, y seguimos desarrollando estrategias para que los afiliados sepan que, a pesar de la situación, estamos ahí para protegerlos y garantizar el acceso integral a los servicios en salud que requieren, en medio de las medidas de aislamiento social obligatorio” comentó José Fernando Cardona Uribe, Presidente de NUEVA EPS



Comunicado de Prensa

Gerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos

nueva
eps

gente cuidando gente

IPS: teleconsultas para continuar con la atención

Es importante mencionar que las IPS exclusivas del país han venido generando espacios de atención virtual para que los afiliados tengan acceso a los servicios, en medio del marco del aislamiento. Se vienen atendiendo telefónicamente las agendas que estaban programadas: el profesional de la salud contacta al afiliado para la atención y así llevar a cabo la cita. Bajo dicho modelo se han atendido 140.205 atenciones.

En aquellos afiliados en donde es necesario asistir de manera presencial, ya sea por su patología específica o por requerir una consulta prioritaria, se han otorgado citas en días y horas programadas, en donde el usuario es atendido de manera oportuna. Con corte al 2 de abril, se han realizado 109.153 consultas presenciales.

De igual manera, el Presidente de la Compañía comentó que hay dos grupos que están siendo atendidos de manera focalizada y en condiciones diferenciales “Para las personas con cuadros respiratorios (fiebre de difícil control, tos seca persistente, debilidad generalizada, dolor de cabeza intenso y dificultad para respirar), así como estricto seguimiento los adultos mayores de 70 años con alguna condición de base (hipertensión, diabetes, EPOC, enfermedad renal), mujeres gestantes y pacientes con enfermedades respiratorias. Estos se pueden comunicar a las líneas nacionales, 018000954400 para el caso del Régimen Contributivo y 018000952000 para Régimen Subsidiado, y así gestionar la atención correspondiente”

El Presidente también comentó que para la demás población, es decir que no tenga cuadros respiratorios o sean menores de 70 años, tienen a disposición atención presencial en las instalaciones de las IPS, entendiendo que algunas atenciones como exámenes de laboratorio imágenes diagnósticas y otras atenciones se deben desarrollar de manera presencial.

“Estamos desplegando las estrategias, valiéndonos de las herramientas digitales y aumento de capacidades, con el fin de generar las condiciones de atención para solventar las necesidades en salud de nuestros afiliados. Somos conscientes que se pueden presentar situaciones inherentes al cambio, y más a uno de estas dimensiones, pero el parte de tranquilidad a los afiliados porque los vamos a proteger” afirmó el Presidente de NUEVA EPS.

Dispensación de medicamentos

Así como en el ámbito de las IPS se han implementado estrategias para continuar con la prestación del servicio, las farmacias y el proceso de dispensación de medicamentos se ha venido adaptando a la nueva realidad que implica el aislamiento social obligatorio.

En ese sentido, el Dr. José Fernando Cardona Uribe comentó que los operadores de medicamentos han venido ajustando sus capacidades para dispensar los medicamentos a los grupos priorizados, así como a los afiliados en general. “Desde el inicio de la situación se han



Comunicado de Prensa

Gerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos

nueva
eps

gente cuidando gente

dispensado 487.790 fórmulas para un total de 336.176 de afiliados que han recibido medicamentos. Venimos trabajando para afinar este proceso con el fin de dar respuesta oportuna a los afiliados”, sostuvo el directivo.

El Presidente de la Compañía también explicó que, para el caso de los mayores de 70 años pueden contactar a sus farmacias y les será programada la entrega de sus medicamentos a domicilio siguiendo las indicaciones de cada operador. “Si requiere reclamar en el punto de dispensación directamente, puede autorizar a un tercero para que los reclame, solo debe tener la fórmula médica y número de autorización (si aplica),” puntualizó el gerente.

Así mismo, Cardona comentó que los afiliados que no cumplan con las condiciones para ser priorizados, podrán acercarse a las farmacias donde han sido atendidos o direccionados para reclamar sus medicamentos con normalidad.

Finalmente, Cardona se refirió a los afiliados que mensualmente reciben medicamentos “necesitamos que se pongan en contacto con sus IPS primarias para solicitar sus fórmulas médicas; estas se enviarán a sus correos electrónicos y así podrán realizar la solicitud de sus medicamentos”.

Canales no presenciales: sin necesidad de salir de casa

“NUEVA EPS es consciente que una de las mejores maneras de cuidar a los afiliados en el contexto de la pandemia por COVID 19, es bríndales la posibilidad de gestionar sus solicitudes de manera virtual. Por eso es tan importante que conozcan dichos canales y sepan que a través de ellos pueden acceder a los mismos servicios que tenían en las oficinas” confirmó el Dr. José Fernando Cardona Uribe.

La Compañía dispuso de los siguientes canales no presenciales:

- Aplicación NUEVA EPS móvil: es una plataforma creada para solicitar y consultar autorizaciones de manera virtual a través de cualquier *smartphone*, allí podrá gestionar todas las autorizaciones que normalmente solicitaba en la oficina.

La podrá encontrar las tiendas de aplicaciones de los teléfonos móviles (*Play Store, App store*), con las palabras NUEVA EPS móvil. Una vez termina la descarga se deberá crear un usuario y contraseña. Aquí podrá encontrar un tutorial para utilizarla: <https://www.nuevaeps.co/Instructivo-Aplicacion>. En la App también encontrarán un chat para responder todas sus inquietudes.

- #961 de su teléfono celular: los afiliados de NUEVA EPS de todo el país podrán recibir información relacionada con COVID – 19 y de tener sospecha (debido a que presenta síntomas) serán orientados. En esta primera fase, los operadores que tendrán habilitada



Comunicado de Prensa

Gerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos

nueva
eps

gente cuidando gente

esta línea de contacto serán, Movistar, Claro y Tigo, en los cuales se concentra la mayoría de los usuarios.

- En la página web <https://www.nuevaeps.co/nueva-eps-a-un-clic>, los usuarios pueden consultar sus pre autorizaciones, descargar sus certificaciones de afiliación, realizar la consulta de semanas cotizadas y la solicitud de pago de sus incapacidades.
- En la página web www.nuevaeps.co, también podrá expresar sus inquietudes a través del “chat en línea”. Para acceder a esta opción solo debe dar clic en el botón “Soy Eva”, que está en la página.
- En la página web <https://app.nuevaeps.com.co/#/registerattend> los afiliados podrán actualizar sus datos de contacto (celular, dirección y correo electrónico) y, sobre todo para el caso de los adultos mayores, es posible incluir los datos de las personas responsables o familiares que hacen las veces de cuidador.
- Otra opción a la cual pueden recurrir los afiliados son las líneas de atención telefónica: **Régimen Contributivo**, marcando desde un teléfono fijo a la Línea Gratuita Nacional 01 8000 95 4400. En Bogotá, puede comunicarse a través del teléfono 307 70 22, o desde su celular puede marcar (031) 307 70 22.

Régimen Subsidiado, marcando desde un teléfono fijo a la Línea Gratuita Nacional 01 8000 95 2000. En Bogotá, puede comunicarse a través del teléfono 307 70 51, o desde su celular puede marcar (031) 307 70 51.