

## **PREGUNTAS Y RESPUESTAS RENDICIÓN DE CUENTAS NUEVA EPS**

### **VIGENCIA 2020**

#### **Respuestas y aclaraciones ante las inquietudes surgidas en la Audiencia**

Las diferentes asociaciones, organizaciones de la sociedad civil y la comunidad tuvieron la oportunidad de enviar sus propuestas, inquietudes o sugerencias al correo: [participación.social@nuevaeps.com.co](mailto:participación.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.

El tiempo total de esta sesión fue de 15 minutos. Aquellas preguntas que no fueron resueltas quedaron registradas y consignadas para ser resueltas en el informe de seguimiento.

El total de preguntas recibidas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fueron 86, a las cuales NUEVA EPS dio respuesta a cada una de ellas.

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 pregunta.

Se recibieron 38 preguntas sobre cómo se llevaría a cabo la Rendición de Cuentas a las cuales se les dio la siguiente respuesta:

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 en el 2020.

Link de la Audiencia Pública Virtual de la Rendición de Cuentas vigencia 2020 que se realizó el día 19 de mayo: <https://www.youtube.com/watch?v=VHzVN8ieE2A&t=1196s>

Se adjuntó documento con información adicional:



### Preguntas que se respondieron durante la sesión de la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas 2020:

1. Soy odontóloga y además trabajo en propiedad horizontal. ¿cómo accedo a la vacuna, como están contactando a los afiliados para la vacunación?

**Respuesta:** Todos los profesionales de la salud deben inscribirse en SISPRO, de esta manera el Ministerio de Salud y Protección Social realiza la entrega de bases de datos a NUEVA EPS, para realizar el contacto y dar inicio al proceso de vacunación.

2. ¿Por qué en el caso de Marquetalia se han dejado de contratar servicios como psicología para los afiliados?

**Respuesta:** NUEVA EPS dentro de su acuerdo contractual con la ESE Hospital San Cayetano de Marquetalia ofertó el servicio de psicología hasta el mes de diciembre de la vigencia 2020, toda vez durante la vigencia 2021 la ESE no disponía del talento humano, lo que implicaba un redireccionamiento con la red; solo hasta hace 8 días se reanudaron las agendas para profesional en psicología, lo que implicó que en el momento el área contractual esté adelantando las gestiones pertinentes, para seguir dando continuidad del servicio en la ESE municipal.

3. ¿Por qué los asesores no tienen información unificada? cada uno da su propia versión poniendo al paciente en más tramitología.

**Respuesta:** Se lleva continuamente el proceso de capacitación que se emplea para los diferentes colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente. Con el propósito de homologar la información en los diferentes canales de atención y reducir desviación en la información.

Así mismo, se realizan mesas de trabajo semanales en conjunto con los líderes del Contact Center y el equipo de formación para identificar aquellos procesos que requieren de una intervención por parte nuestra.

Actualmente se adelantan otros entornos de aprendizaje virtuales, con el fin de apropiar nuevas técnicas que permitan la comprensión de la información de manera estructurada. Con el ánimo de evitar confusión en la información brindada.

4. Los asesores del Call Center pocas veces solucionan, responden lo que se les ocurra enviando al paciente a la página sin entender que hay adultos mayores que se les dificulta este medio.

**Respuesta:** En el marco de la pandemia se fortaleció el canal telefónico aumentando la planta de asesores en un 102% con el objetivo de garantizar la cobertura del servicio. La curva de aprendizaje sumada a la necesidad del trabajo en casa en ocasiones puede llegar a generar estas situaciones, por lo anterior estamos trabajando en realizar refuerzos constantes al recurso humano enfocados en la experiencia del afiliado con el fin de brindar una respuesta oportuna dirigida a orientar de forma adecuada a nuestros usuarios evaluando cada caso en particular y dependiendo la solicitud realizada se gestiona desde instancias diferentes las cuales pueden requerir soportes o escalamientos a otras áreas ya que algunos procesos pueden estar fuera del alcance del call center.

Por lo anterior, desde NUEVA EPS hemos implementado canales de atención alternos al telefónico, para poder brindar asesoría a nuestros afiliados y dar respuesta a sus solicitudes, estos canales son: Aplicación Móvil (NUEVA EPS Móvil), portal transaccional, asistente virtual CHAT (EVA) o atención personalizada por chat en el botón trámites de oficina y video llamada a través de nuestra página WEB.

5. En el chat de EVA la espera es muy larga igual que en la vídeo llamada. Agradezco mis inquietudes sean tenidas en cuenta.

**Respuesta:** Estamos trabajando en fortalecer nuestros canales digitales y en generar capacidades en los diferentes canales (chat, video atención) con el fin de ofrecer servicios que permitan que el usuario se pueda autogestionar o resolver en el primer contacto su solicitud. Es por ello que estamos trabajando en la habilitación de nuevos servicios que permitan que en gran proporción las solicitudes y/o trámites puedan ser autogestionados, para que el paso a asesor se derive a solicitudes especializadas que

definitivamente requieren su intervención; de esta manera, lograremos trasladar un mayor volumen a la autogestión y en esencia el usuario tendrá mayor capacidad de ser atendido por el canal digital en aquellos casos que requieran la derivación a un asesor especializado.

6. Doctor Cardona, basados en la prestación centrada en el usuario ¿qué posibilidad hay de que los exámenes de laboratorio en general migren a atención domiciliaria al menos para aquellas personas con limitaciones de movilidad?

**Respuesta:** En la actualidad los usuarios con compromiso severo en la escala funcional; totalmente dependiente para ejecutar sus actividades básicas cotidianas (calificación de Barthel menor a 60), incluidos en el programa de atención domiciliaria de NUEVA EPS cuentan con toma y procesamiento de muestras de laboratorio domiciliario e 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, si el laboratorio solicitado no se encuentra dentro del paquete crónico autorizado, las IPS pueden solicitar autorización y estos serán tomados de la misma manera a nivel domiciliario.

Para los usuarios no incluidos en el Programa de Atención Domiciliaria y que cuenten con alguna limitación que requiera toma de laboratorios, la solicitud es radicada en las OAA y éstas son validadas y de acuerdo con ello se remiten los usuarios a nuestra red de prestadores domiciliarios para la realización de los mismos.

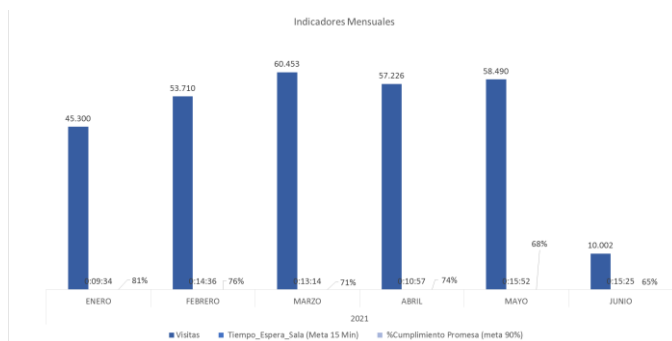
7. Quisiera saber si van a poner un punto de atención hacia el occidente.

**Respuesta:** NUEVA EPS tiene a disposición en la regional Bogotá y Cundinamarca, en total 16 oficinas de atención al afiliado, 5 puntos de atención funcional y 5 puntos de atención al afiliado.

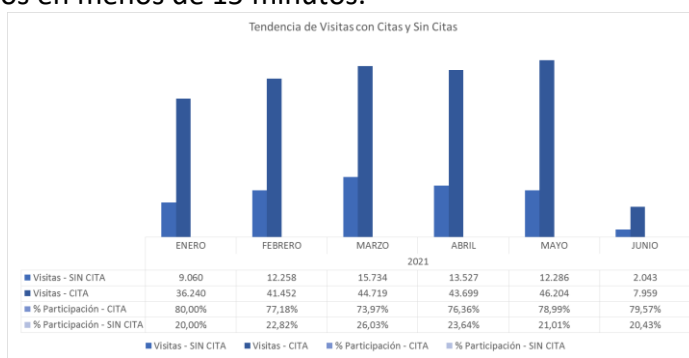
A través de este despliegue en el canal presencial garantizamos la atención a nuestros afiliados la atención a todas sus solicitudes administrativas, bajo la normatividad legal vigente y la promesa de servicio.

De la misma manera, con el fin de cumplir con lo indicado respecto al distanciamiento social y demás protocolos establecidos de atención presencial estipulados con ocasión de la pandemia por Covid -19, tenemos para el acceso a nuestras oficinas el agendamiento web, donde nuestros afiliados determinan el día y la hora donde van a realizar sus trámites.

## Indicadores regional Bogotá



Acá podemos observar que para el año 2021 nuestros afiliados de la Regional Bogotá han sido atendidos en menos de 15 minutos.



Para lo que llevamos del año 2021, hemos atendido en nuestras oficinas a 220.273 afiliados que han llegado con agendamiento WEB y 64.908 afiliados que se acercan a nuestras oficinas sin cita, este resultado garantiza la atención a todos los afiliados.

8. ¿Por qué quitaron el punto de atención de vacunación del COVID de Fontibón, al igual que el servicio de san cayetano? si Fontibón y sus alrededores tienen más del 90% de adultos mayores y personas con discapacidad.

**Respuesta:** La población de Fontibón esta asignada en punto de vacunación Compensar, Plaza de Jubileo, en la cual se cuenta con una mayor capacidad instalada para dar respuesta a la alta demanda de usuarios - Plaza de Jubileo - Av. 68 # 49A - 47.

9. ¿Qué solución para la necesidad de viáticos y transporte para población de municipios de sexta categoría se tienen contratados para el acceso efectivo a los tratamientos y medicamentos?

**Respuesta:** NUEVA EPS dando cumplimiento a la normatividad vigente tiene cobertura para las zonas especiales (aproximadamente son 360 municipios los que tienen esta condición), por lo tanto, para los usuarios que se encuentran en estas zonas se les garantiza los viáticos y el transporte.

**10.** ¿Cuánto se invirtió para el tratamiento de los pacientes de COVID?

**Respuesta:** En el año 2020 la compañía invirtió entre 285 y 330 mil millones de pesos para la atención de pacientes COVID.

**11.** Quiero pertenecer a la asociación de usuarios ¿qué hago?

**Respuesta:** Para pertenecer a la asociación de usuarios debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser un usuario activo a NUEVA EPS
2. Manifiestar por escrito su intención voluntaria para pertenecer a la asociación de usuarios

La solicitud puede ser enviada al correo: [participación.social@nuevaeps.com.co](mailto:participación.social@nuevaeps.com.co)

**12.** Quiero pertenecer a la asociación de usuarios, la verdad nunca me ha llegado información al respecto. Creo que es un momento importante para que profesionales de la salud, respaldemos desde la asociación la prevención de la pandemia. Fui la coordinadora nacional de demanda inducida de humana vivir, cuando fue la EPS más grande del país, y quiero ofrecer mi experiencia en la asociación de usuarios.

**Respuesta:** Todos los usuarios del sistema general de seguridad en salud (SGSSS), pueden ejercer sus derechos a través de una organización o de manera individual. Los requisitos para ser parte de la asociación de usuarios de NUEVA EPS son:

- 1) Estar activo en la base de datos de NUEVA EPS.
- 2) Manifiestar por escrito su intención voluntaria para pertenecer a la asociación de usuarios.

La solicitud puede ser enviada al correo: [participación.social@nuevaeps.com.co](mailto:participación.social@nuevaeps.com.co)

La junta directiva de la asociación de usuarios se renueva cada 2 años y se realiza una convocatoria pública con tres meses de anticipación para garantizar la socialización a los usuarios, de igual forma se publica en las IPS, farmacias y oficinas de atención al afiliado.

El Dr. Cardona da por terminada la sesión agradeciendo la participación de todas las personas que se conectaron a la audiencia y realiza la aclaración que las preguntas que no fueron resueltas durante la sesión, quedarán consignadas en la presente acta con su respuesta y serán enviadas por correo electrónico.



**Preguntas que se respondieron a través de correo electrónico y que fueron realizadas en la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas.**

13. Que la participación en la NUEVA EPS sea tenida en cuenta con avances y resultados.

**Respuesta:** NUEVA EPS dando cumplimiento con la circular 008 de 2018 presentó en la audiencia pública virtual de rendición de cuentas el “informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la administración y las alianzas, asociaciones de usuarios y demás instancias de participación de la entidad”, para revisar este documento puede consultar en la sección de rendición de cuenta de la página WEB <https://nuevaeps.com.co/>

14. Quiero saber si puedo pagar por cuotas

**Respuesta:** La solicitud no es clara con respecto a qué servicio requiere pago por cuotas y así remitir la solicitud al área que corresponda.

Se realiza llamada a la usuaria al número de contacto reportado en la base de datos y no fue posible la comunicación.

Se valida el estado de servicio y se identifica que está en estado activa con pagos al día como trabajador dependiente.

15. Me encuentro hasta la fecha sin trabajo desde el 4 de enero 2021, solo estoy estudiando y no he utilizado el servicio de la EPS por temor a que me cobren la atención médica ya que no cuento con ingresos económicos para pagar seguro, estuve durante 11 años como cotizante ¿cómo me pueden ayudar en esta entidad?

**Respuesta:** De acuerdo al decreto 538 de abril de 2020 todos los usuarios que por emergencia sanitaria hayan quedado sin empleo, se les garantizará el servicio hasta tanto sean nuevamente vinculados con una relación laboral como (independiente y/o dependiente), al realizar la verificación del estado de servicio de la usuaria, informamos que se encuentra activa con servicios completos. En la IPS bienestar sede centenario.

16. Me permito solicitar muy amablemente a ustedes me informen como me encuentro yo, ya que me encuentro desempleada desde el año pasado y no pude seguir pagando mi seguridad social, mi seguridad la pagaba la empresa donde yo trabajaba y ellos dieron por terminado el contrato y pasaron la novedad ante esa entidad, no pude pagar como independiente porque que no encontré trabajo y soy una persona sola y de escasos recursos económicos, solicito me den constancia de que yo no debo nada a esa entidad prestadora del servicio de salud, excelente EPS.

**Respuesta:** De acuerdo a la solicitud, se confirma que la usuaria se encuentra con estado de servicio activo como beneficiaria compañera del señor Luis Eduardo Celis, quien se encuentra como cotizante dependiente, cobijando al grupo familiar que tiene a cargo.

17. ¿Cómo garantizan el servicio de salud a la población privada de la libertad adscrita a su EPS, teniendo en cuenta que no se pueden trasladar a los centros de salud?

**Respuesta:** La atención a estos usuarios se brinda conforme a lo estipulado en la resolución 5512 de 2016, que modifica el artículo 4 de la resolución 4005 de 2016.

La población privada de la libertad que no cumpla o pierda las condiciones para pertenecer al régimen contributivo o a los regímenes especiales y de excepción, será inscrita en el régimen subsidiado. La selección y trámite de la afiliación ante la EPS, se realiza por el interno a través del formulario único de afiliación. Para el efecto, el INPEC certificará su condición de pertenecer a la población privada de la libertad en prisión o detención domiciliaria, instando a que con este soporte se realice la afiliación ante la respectiva EPS.

Conforme lo describe el decreto 1142 de 2016. La población privada de la libertad y los menores de tres (3) años que convivan con sus madres en los establecimientos de reclusión, recibirán los servicios asistenciales a través del esquema de prestación de servicios de salud definido en el esquema para la prestación de los servicios de salud de la población privada de la libertad bajo la custodia y vigilancia del instituto nacional penitenciario y carcelario –INPEC. Sin embargo, la población privada de la libertad que se encuentre afiliada al régimen contributivo o a regímenes exceptuados o especiales, conservará su afiliación y la de su grupo familiar mientras continúe cumpliendo con las condiciones establecidas para pertenecer a dichos regímenes en los términos definidos por la ley y sus reglamentos y podrá conservar su vinculación a un plan voluntario de salud. La atención en salud de las personas en prisión domiciliaria será prestada atendiendo las siguientes reglas:

1. Las personas que cumplan con las condiciones para pertenecer al régimen contributivo del sistema general de seguridad social en salud podrán mantener la afiliación al mismo, en condición de beneficiarios o cotizantes.
2. Las personas que cumplan con las condiciones para pertenecer a un régimen especial o de excepción en salud mantendrán la afiliación al mismo, cumpliendo con los requisitos respectivos para pertenecer al régimen correspondiente.
3. Las personas que no pertenezcan al régimen contributivo del sistema general de seguridad social en salud, a un régimen especial o de excepción, serán cubiertas por el régimen subsidiado del sistema general de seguridad social en salud. Atendiendo las reglas previamente señaladas para pertenecer al sistema, el INPEC llevará el control de las personas que cumplan con lo dispuesto en el presente artículo, y remitirá al ministerio de salud y protección social la información necesaria de dichas poblaciones, en los términos que este defina.



18. Hola buenos días quisiera saber por qué se demoran hasta dos meses para entregar un medicamento para una persona que sufre de artritis rematoidea en domomedica Valledupar Cesar.

**Respuesta:** Se realiza el análisis del caso, el medicamento que se le prescribió es un medicamento de alto costo y que requiere la administración realizada por profesionales entrenados para tal fin. Por esta razón su dispensación y aplicación se encuentra autorizada y direccionada a la IPS especializada de la ciudad de Valledupar.

19. Soy psiquiátrica y los medicamentos no me los da la NUEVA EPS, fui hace como un mes a reclamarlos y aún no me los entregan y tengo que esperar que envíen las fórmulas a Bogotá y el problema, es que no me pueden hacer falta los medicamentos.

Son muchas las inconformidades y lo que mencionan en la rendición de cuentas no es así, porque le mandan medicamentos a uno por ejemplo el acetaminofén y solo entregan la mitad porque la NUEVA EPS así los contrató.

**Respuesta:** respetada usuaria, hemos verificado en el sistema autorizador de NUEVA EPS, y encontramos que su medicamento es dispensado por la farmacia Colsubsidio y que la última vez que lo reclamó fue el día 26 de febrero 2021, a la fecha no contamos con autorizaciones o dispensaciones pendientes de entrega. Le solicitamos respetuosamente el favor de acercarse a la oficina de NUEVA EPS para solicitar la gestión de sus nuevas prescripciones.

20. ¿Un medicamento esencial que está dentro del POS a partir de este año, por qué necesita autorización, historia clínica y estudio, demorando así la entrega? Agradezco me aclaren este tema, para evitar tanta demora en la entrega de la sitgliptina+metformina 50/1000 para mi esposo que es diabético hace más de 15 años.

**Respuesta:** Respetada usuaria, el medicamento al que hace referencia está incluido dentro del PBS desde enero de 2021. Debido a que este medicamento se usa para el tratamiento de una condición específica de salud (adultos con diabetes mellitus) se requiere de autorización para su entrega con el fin de verificar que la prescripción cumple con los parámetros requeridos para el uso seguro del medicamento, evitando así errores y riesgos potenciales para la salud.

21. Doctor Cardona buenos días soy una persona de 78 años y últimamente me envían los medicamentos a una farmacia en prado Tolima y casi siempre no hay. Tengo que enviar a una persona porque no me dejan las órdenes en Colsubsidio y allí me las reclamaban y antes no sucedía esto, ¿qué pasa en Solinsa?

**Respuesta:** Estimado usuario, para los usuarios del régimen subsidiado en el departamento del Tolima se tiene contratado con Solinsa. Le presentamos excusas por los inconvenientes que se le ocasionaron y agradecemos su comunicación la cual nos permite revisar procedimientos y esforzarnos en mantener los más altos estándares de calidad en la prestación de nuestros servicios.

22. Me gustaría saber dónde puedo dirigirme para saber sobre el pago de mi licencia de maternidad ya son dos meses y 45 días y cuando logro comunicarme virtual me dicen que debo esperar. Agradezco mucho si se comunican conmigo y me dicen si me falta documentación o realicé mal el procedimiento.

**Respuesta:** Afiliada independiente con licencia de maternidad transcrita el 14/04/2021. A la fecha no registra solicitud de pago ni creación de cuenta bancaria. Se realizó comunicación telefónica con la afiliada y el día 27/05/2020 radica documentos para creación de cuenta por medio de video llamada sin embargo gestión tributaria informa no es posible el trámite por documentación ilegible.

En nueva comunicación, la afiliada informa no poder acercarse a una OAA de manera presencial por lo cual enviará documentos vía correo electrónico para la creación de la cuenta bancaria y el trámite de solicitud de pago.

23. Tengo un mes de mora julio del año 2018 y no lo pagué pues me quedé sin trabajo y cuando avisé no me lo reportaron, quiero que me colaboren para poder pagar y que me hagan un descuento, quiero cancelar, de igual manera me gustaría que me guiaran sobre cómo debo cancelar.

**Respuesta:** Se valida el caso del usuario identificado, en sistema integral efectivamente registraba en mora por el mes de julio 2018, pero ya se le colaboro porque el pago ya registra en el sistema con fecha de pago 19-05-2021 por valor de 97.700.

24. Si el 90% del dinero generado el año previo fue reinvertido, en resumen ¿con qué colchón monetario cuenta NUEVA EPS en caso de una falta de ingresos? Es decir ¿qué independencia monetaria tiene la empresa en tiempo si dejara de percibir ingresos?

**Respuesta:** La prestación de los servicios de salud gestionados por las EPS, se financia mediante el reconocimiento que el sistema realiza de una Unidad de Pago por Capitación (UPC), por cada persona afiliada y con aportes fiscales de la Nación y Entes Territoriales, recursos que constituyen la base para cubrir la demanda de servicios de salud. El sistema reconoce mensualmente las UPC según la población afiliada a cada EPS. Como garantía de esta gestión, las EPS deben mantener y acreditar un Patrimonio técnico mínimo (patrimonio adecuado), equivalente a un 8% de los ingresos operacionales recibidos durante los últimos doce meses, orientado a garantizar el cubrimiento de sus obligaciones. Igualmente deben mantener un portafolio de inversiones para respaldar sus obligaciones (reservas técnicas), constituyendo un indicador que refleja el monto de

recursos que tiene la EPS para respaldar sus obligaciones en el corto plazo, lo que significa, que en el momento en que se genera la obligación de pago a un prestador de servicios de salud por parte de la EPS, la entidad debe generar una reserva, respaldada por una inversión para garantizar el recurso que respalda dicha obligación financiera. Las brechas que aún persisten de cartera hacia las IPS por parte de las EPS se irán cerrando en la medida del reconocimiento y pago de los recursos No PBS aún por recibir.

**25.** ¿Por qué en el 2020 la EPS tuvo mayor efectivo en bancos y fue más la cartera?

**Respuesta:** De acuerdo con lo definido en el Decreto 2702 del 2014, la EPS en el año 2020 debe cumplir con el cubrimiento de las reservas técnicas, con un régimen de inversiones del 90% sobre el valor total de reservas. Dada la progresividad y en cumplimiento de lo establecido, la liquidación del activo desde el punto de vista de cumplimiento de la norma no permite que dicha operación cubra en la misma proporción la disminución del pasivo.

La constitución de esta reserva es de carácter normativo y no tiene otra finalidad distinta a aquella de cubrir el pago de los servicios de salud. Sin embargo, la compañía ha mantenido los flujos de recursos a las IPS.

**26.** Soy psiquiátrica y quiero notificar que tienen mala atención en NUEVA EPS, porque lo envían a uno a diferentes lugares para autorizar las citas con el psiquiatra y por eso las he perdido porque le pregunto a los asesores y ellos no saben a dónde debo dirigirme para que autoricen la cita.

**Respuesta:** Una vez leída y analizada su pregunta y en aras de darle una solución de fondo queremos manifestarle cómo se lleva continuamente el proceso de capacitación que se emplea para los diferentes colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente. Con el propósito de homologar la información en los diferentes canales de atención y reducir desviación en la misma.

Se realizan mesas de trabajo semanales en conjunto con los líderes del Contact Center y equipo de formación para identificar aquellos procesos que requieren de una intervención por parte nuestra.

Adicional a ello, actualmente se adelantan otros entornos de aprendizaje virtuales, con el fin de apropiar nuevas técnicas que permitan la comprensión de la información de manera estructurada. Con el ánimo de evitar confusión en la información brindada.

**27.** Los canales de atención al usuario para lo relacionado con el proceso de transcripción y cobro de incapacidades no han sido muy efectivos. Las plataformas siempre se encuentran en actualización y los asesores en línea que atienden el chat tardan mucho en responder, sugeriría una mejora en la implementación de canales de atención virtuales

**Respuesta:** Estamos trabajando en fortalecer nuestros canales digitales y en generar capacidades en los diferentes canales (chat, video atención) con el fin de ofrecer servicios que permitan que el usuario se pueda autogestionar o resolver en el primer contacto su solicitud. Es por ello que estamos trabajando en la habilitación de nuevos servicios que permitan que en gran proporción las solicitudes y/o trámites puedan ser autogestionados, para que el paso al asesor se derive de solicitudes especializadas que definitivamente requieren su intervención; de esta manera, lograremos trasladar un mayor volumen a la autogestión y en esencia el usuario tendrá mayor capacidad de ser atendido por el canal digital en aquellos casos que requieran la derivación a un asesor especializado.

28. ¿Cómo pueden mejorar los canales virtuales para poder tener una mejor comunicación y que sean más ágiles?

**Respuesta:** Estamos trabajando en fortalecer nuestros canales digitales y en generar capacidades en los diferentes canales (chat, video atención) con el fin de ofrecer servicios que permitan que el usuario se pueda autogestionar o resolver en el primer contacto su solicitud. Es por ello que estamos trabajando en la habilitación de nuevos servicios que permitan que en gran proporción las solicitudes y/o trámites puedan ser autogestionados, para que el paso a asesor se derive a solicitudes especializadas que definitivamente requieren su intervención; de esta manera, lograremos trasladar un mayor volumen a la autogestión y en esencia el usuario tendrá mayor capacidad de ser atendido por el canal digital en aquellos casos que requieran la derivación a un asesor especializado.

29. ¿Por qué tengo que dirigirme hasta mi IPS para autorizar una cita para especialista? Además de ir hasta allá no me agendan la cita, me dicen que la respuesta llegará al correo o me llegará un mensaje de texto y no es así. Es decir, me toca volver a dirigirme a la IPS.

**Respuesta:** De acuerdo con el modelo de atención de NUEVA EPS, en las IPS primarias exclusivas todas las ordenes remitidas en consulta para especialidades salen con su respectiva autorización para solicitud y asignación de cita por canales virtuales o presenciales.

Para las órdenes remitidas por prestadores externos (Nivel de atención II y III) es importante aclarar que estas pueden requerir ser validadas por el coordinador médico con el fin de verificar su solicitud y respectiva asignación, en estos casos la IPS cuenta con un plazo no superior a 12 horas para dar respuesta al usuario y cumplir con la promesa de servicio.

30. ¿Por qué los médicos tratantes no pueden atender consultas presenciales y es lo que ellos digan?

**Respuesta:** Teniendo en cuenta la situación actual a nivel mundial por la pandemia y acogiéndonos a los lineamientos del Ministerio de Salud, se adoptan la modalidad no presencial para la prestación de servicios de salud, entre ellos la consulta.

La atención no presencial permite mejor oportunidad, cobertura y calidad de vida para el usuario, disminuyendo desplazamientos y aglomeraciones que pueden incidir en una infección o contagio.

Es importante aclarar que la consulta presencial no es restrictiva, en caso de que el usuario requiera atención de manera presencial por pertinencia médica o por solicitud de él mismo, podrá tener acceso a los servicios de salud.

- 31.** No hay una caracterización en NUEVA EPS de las personas con algún tipo de discapacidad, de acuerdo con la ley.

**Respuesta:** NUEVA EPS, cumpliendo con la normatividad vigente, realizó la certificación de discapacidad hasta el mes de julio de 2020, lo cual permite extraer desde nuestra base de información la siguiente caracterización de personas con discapacidad (PCD):

Física: 17378

Mental o Psíquica: 17281

Sensorial: 1764

Total General: 36423

Informamos que la certificación de discapacidad que realizaba NUEVA EPS tenía un enfoque en los Beneficiarios - Hijos y en Víctimas del Conflicto Armado, para dar cumplimiento a la normatividad; sin embargo, en julio de 2020 entró en vigencia la resolución 113 de 2020, la cual designa como directamente responsable de la certificación de discapacidad a las direcciones territoriales de salud del orden distrital, departamental y municipal, entidades que deberán expedir la orden e indicará la red o IPS autorizadas y contactos para la asignación de citas para la realización del procedimiento de certificación de discapacidad que incluye cargar dicha información en el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad – RLCPD (plataforma diseñada e implementada por el Ministerio de Salud y Protección Social).

Por lo anterior, es claro que NUEVA EPS dejó de certificar la condición de discapacidad de sus usuarios de acuerdo con la normatividad vigente. Dicha información puede ser confirmada en el sitio web del Ministerio de Salud en el siguiente enlace o sitio web:  
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocionsocial/Discapacidad/Paginas/certificacion.aspx>

En el mismo enlace o sitio web, se encuentra la ruta para las personas solicitantes del certificado de discapacidad y que se adjunta a esta respuesta.

Esperando haber resuelto sus inquietudes, le reiteramos nuestra permanente disposición para atenderlo.

- 32.** No es posible pedir las citas con especialistas porque no figura la opción de escribir el número de la orden y/o autorización.

**Respuesta:** Se cuenta con diferentes canales para el agendamiento de citas para servicios básicos y especializados, estos están disponibles para el acceso de los usuarios cuando se requiera.

Para consulta con medicina especializada se debe contar con la orden y autorización vigente para acceder al servicio; una vez cumpla estos requisitos podrá ser asignada la consulta en el momento de la solicitud del usuario.

- 33.** Desde mi punto de vista en la EPS sería mejor la atención presencial médica, ya que puede identificar más a fondo las molestias del paciente y dar un mejor diagnóstico, ya que por videollamada no es lo mismo

**Respuesta:** La consulta presencial no es restrictiva, en caso de que el usuario requiera atención de manera presencial por pertinencia médica o por solicitud de él mismo, podrá tener acceso a los servicios de salud presenciales; sin embargo, es importante tener en cuenta que la presencialidad no siempre es necesaria para obtener un diagnóstico.

La atención no presencial permite brindar mayor número de consultas, en el momento requerido por el usuario y con estándares de calidad respondiendo así a necesidades inmediatas en salud.

- 34.** ¿Cómo hago para que me vacunen?

**Respuesta:** Los usuarios deben postularse por medio del Portal “Mi Vacuna” del Ministerio de Salud y Protección Social, diligenciando el formulario de postulación para vacunación contra el COVID-19. NUEVA EPS los contactará a través de llamada o mensaje de texto.

- 35.** ¿Si una persona fue programada para vacunarse y no pudo asistir, qué debe hacer?

**Respuesta:** En caso de que el usuario cuente con alguna novedad con la agenda asignada, se puede contactar con la IPS que lo vacunará para reagendar la cita.

- 36.** ¿Me pueden hacer la prueba PCR antes de vacunarme, por cuenta de la NUEVA EPS?

**Respuesta:** El usuario debe asistir al punto de vacunación indicado solo con su documento de identidad. No se realiza prueba de PCR como requisito previo a la



vacunación, si la persona cumple con criterios como síntomas u otros, se realiza por esta razón.

37. Quiero saber sobre la vacuna para los mayores de 80, ya que a mi mamá no la han vacunado y tiene 83 años y no se puede movilizar ni tiene silla de ruedas, entonces ¿cómo puedo hacer para que venga un domiciliario a colocarle la vacuna?

**Respuesta:** El grupo de 80 años se encuentra a demanda, por lo tanto, es posible realizar programación para agendamiento de vacunación en domicilio.

38. Buenos días es una pregunta, mi hermana fue trasplantada de medula ósea, ya está curada su tratamiento es de medicamentos y citas periódicas de revisión, tiene 51 años ¿el plan de vacunación para ellos como sería?

**Respuesta:** Actualmente según lineamiento del Ministerio de Salud y Protección Social, se avanza en la etapa 2, de acuerdo con las características mencionadas de la usuaria, se encuentra priorizada en etapa 3 por grupo de edad y situación de salud descrita.

39. ¿Cuándo comienzan las vacunas de 55 a 59 años?

**Respuesta:** Se ha dado inicio al proceso de vacunación del grupo de 55 a 59 años, NUEVA EPS se encuentra contactando y agendando a los usuarios. Es importante validar la postulación en la herramienta “Mi vacuna”.

40. ¿Los pacientes jóvenes con movilidades como la hidrocefalia para cuando serán agendados para la vacuna?

**Respuesta:** De acuerdo con lineamiento del Ministerio de Salud y Protección Social, se encuentra priorizado en etapa 5, sin embargo, se puede postular en el portal de “Mi Vacuna”.

41. ¿Si una persona dio positivo para COVID, cuándo puede vacunarse?

**Respuesta:** Las personas con antecedente de COVID-19 confirmado serán vacunadas transcurrido un tiempo mínimo de noventa (90) días contados desde la fecha de inicio de síntomas en personas sintomáticas y por lo menos noventa días (90) contados desde la fecha de toma de muestra para personas asintomáticas.

42. Estuve enferma y me dijeron que me tomaban la prueba y nunca vinieron, tengo 70 años, necesité oxígeno, pedí cita telefónica y la doctora no se comunicó días después, necesito una medición viral para poderme tomar la prueba y no he tenido una orientación adecuada, estuve muy mal en casa con síntomas de coronavirus y en la clínica San Rafael tuve una atención muy deficiente de una enfermera y nos enviaron a donde los pacientes con COVID sin necesidad. Soy diabética hipertensa y sin una orientación adecuada de lo

que debía hacer de acuerdo con mi salud, dejé por escrito quejas en el correo de viva1. Días después se comunicaron conmigo y ya me sentía mejor pero no me dieron una información adecuada sobre si me puedo o no colocar la vacuna.

**Respuesta:** La vacuna se puede colocar, de acuerdo al grupo etario se encuentra en vacunación a demanda, es decir, puede asistir al punto de vacunación más cercano al lugar de residencia. De tal modo, se organiza para contactar a la usuaria y agendar desde la zonal Bogotá.

43. Con respecto a la pandemia: ¿cuáles han sido las estrategias educativas para nosotros los afiliados? La verdad en un año no fui a consulta y no recuerdo campañas educativas agresivas para los afiliados.

**Respuesta:** NUEVA EPS ha desplegado estrategias masivas de información, educación y comunicación a los afiliados a través de medios digitales como página web, redes sociales y mensajes de texto en temas relacionados a COVID - 19 tales como: autocuidado, prevención de contagio, signos y síntomas, signos de alarma y aislamiento. Así mismo, se ha desplegado la campaña nacional de vacunación contra COVID - 19 bajo el lema "Vacunarte es cuidarte de verdad" en medios digitales en temas como: priorización para la vacunación, seguridad de las vacunas, beneficios de la vacunación y actualización de datos personales.

44. Cómo se han protegido los programas de promoción y prevención, ya que entiendo que se deben volcar esfuerzos para prevenir el contagio de la pandemia, pero ¿qué ha pasado con el resto de los programas? ¿qué demanda inducida hace la EPS?

**Respuesta:** Los programas regulares de promoción y prevención continúan en las IPS primarias bajo los protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud y Protección Social. NUEVA EPS ha desarrollado campañas de educación y comunicación a los afiliados a través de mensajes de texto, banner en la página WEB, blog en temas como prevención del embarazo en adolescentes, vacunación regular PAI, salud infantil, detección temprana de cáncer de cuello uterino y mama y eventos de interés en salud pública. Así mismo, ha continuado el seguimiento a la gestión del riesgo individual en cada uno de los programas.

45. ¿Qué programas desarrollan para atender a los afiliados y su grupo familiar, en medicina preventiva?

**Respuesta:** Todos los programas de promoción y prevención se desarrollan en el marco individual, grupal y familiar de acuerdo a los cursos de vida de la población (primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez) en la IPS primaria asignada a cada afiliado. En estos cursos de vida se identifican factores de riesgo a través de la valoración integral por parte de los profesionales de salud y de esta manera se gestiona temprana y oportunamente el riesgo de la población derivándolos a los demás

programas de promoción y prevención que requiera el afiliado como: vacunación, detección temprana de cáncer de cuello uterino, mama, próstata, colon y recto, salud sexual y reproductiva, salud oral, salud visual e interconsultas como nutrición y psicología o medicina especializada según el caso.

46. Todo parece bien, pero por favor revisen a Cartagena y su red hospitalaria, nuestros usuarios andan despatriados y no tienen mucha acogida en las mejores clínicas.

**Respuesta:** NUEVA EPS con el fin de ampliar la prestación de los servicios de salud, cuenta con contrato con varias clínicas en la ciudad.

47. La IPS Famedic no cuenta con un Call Center únicamente funciona con número de celular y no contestan entonces sacar una cita de especialistas es totalmente difícil, en cuanto a las terapias el tiempo que están empleando es mínimo de 15 minutos.

**Respuesta:** NUEVA EPS cuenta con número celular y fijo habilitado para la contactabilidad del usuario con la IPS y nos indica que referente a las terapias, el tiempo mínimo aceptado es de 20 minutos:

DIRECTORIO FAMEDIC BOYACA				
SEDE	NÚMERO DEL CONMUTADOR	NÚMERO DE EXTENSIÓN	NÚMERO CELULAR	NÚMERO TELÉFONO FIJO
TUNJA	(1) 9156568	2017	3106990052	7401976
DUITAMA	(1) 9156568	2019 Y 2020		7651090
SOGAMOSO	(1) 9156568	2023	3213128859-3114547902	
CHIQUINQUIRÁ	(1) 9156568	2025 Y 2026	3156458567	

48. ¿Por qué se ordena suministro de medicamentos en Manizales, pese a la distancia y alto costo que significa para los usuarios que son de régimen subsidiado lo que en principio hace presumir una modesta o limitada capacidad económica?

**Respuesta:** NUEVA EPS cuenta con dos operadores logísticos de farmacia para la dispensación de medicamentos NO PBS para los afiliados de la zonal Caldas gracias a los servicios ofrecidos por las farmacias AUDIFARMA Y CAFAM.

En el municipio de Marquetalia, la ESE Hospital San Cayetano garantiza la dispensación de medicamentos PBS, dado que dentro de su oferta no cuentan con la habilitación de dispensación de medicamentos NO PBS, así como tampoco existe ningún operador en el municipio que pueda brindar este servicio, lo que implica centralizar la dispensación de dichos insumos y medicamentos con los centros de atención farmacéuticos que dentro de la red estén georreferenciados cerca al municipio que en este caso obedece a la sede de AUDIFARMA ubicada en “La Dorada” para la entrega de los medicamentos alto costo.

NUEVA EPS y su operador logístico de farmacia Audifarma disponen de un Link de agendamiento para la entrega de medicamentos en domicilio, con el fin de dar cumplimiento a la resolución 521 de 2020 dentro de la que se priorizan la población crónica, gestantes, enfermedades de alto costo y mayores de 70 años, donde cada afiliado que cumpla con el requisito realiza el registro y programa la dispensación.

El Link de dispensación de medicamentos en domicilio AUDIFARMA se remite a continuación: <http://www.audifarma.com.co/noticias-usuarios/recomendaciones-covid19>.