

## **RESPUESTAS A LAS INQUIETUDES PRESENTADAS EN RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018**

**1. ¿Cómo hacer para tener oportunidad de conseguir una cita con especialista y no sea tan demorada?**

**Respuesta:**

según resolución 1552 de 2013 la cual reglamenta algunos derechos de los usuarios del Sistema General de Salud en temas de asignación de citas de medicina general y especializada. NUEVA EPS informa que desde el área coordinación ambulatoria de la regional Bogotá se realiza seguimiento a la prestación del servicio y oportunidad de todas las especialidades en las IPS primarias exclusivas.

Cuando se evidencian desviaciones del servicio se realizan estrategias internas con el fin de brindar calidad y oportunidad en el mismo.

Igualmente, las IPS Primarias cuentan con agendas abiertas a 6 meses para dar respuesta oportuna a los usuarios, sin embargo, se solicita casos puntuales para validar si se presentó alguna eventualidad en el momento en que se solicitó el servicio.

**2. ¿Nueva EPS hace seguimiento a sus prestadores de servicios?**

**Respuesta:**

NUEVA EPS cumple con la ley 1122 de 2007 la cual regula la prestación del servicio en las IPS contratadas, donde se realiza seguimiento y auditoria a todos los servicios prestados a sus afiliados.

**3. ¿Por qué no dan un código correcto para la entrega de medicamentos?**

**Respuesta:**

NUEVA EPS autoriza los medicamentos de acuerdo a la solicitud del médico tratante y las autorizaciones son remitidas a las farmacias las cuales realizan entrega acorde a la formula médica.

**4. ¿Por qué formulan medicamentos que no hay en la farmacia?**

**Respuesta:**

Mensualmente desde el área de medicamentos se envía reporte de moléculas discontinuadas las cuales se envían a las IPS primarias, para que los médicos tengan conocimiento y usen otras alternativas para el tratamiento.

**5. ¿Cómo esta Nueva EPS en cuestión de cartera con la ESE Hospital San Rafael Facatativá?**

**Respuesta:**

Nueva EPS, viene trabajando en coordinación con las instituciones en la conciliación de los estados de cuenta de forma permanente, manteniendo una revisión periódica.

Igualmente se generan pagos constantes de acuerdo los estados de cuenta de la institución ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FACATATIVA con nit. 89999915.

De acuerdo a lo anterior nos permitimos informar que se ha mantenido contacto permanente con la institución por lo tanto adjuntamos las atenciones realizadas los periodos comprendidos:

- Del 1 enero de 2018 a 31 diciembre de 2018 se realizaron siete (7) reuniones de las cuales cinco (4) corresponden a depuración de cartera, dos (2) a conciliación de glosas y devoluciones y (1) de aplicación de pagos.
- Del 1 de enero de 2019 a la fecha se han realizado 10 reuniones de las cuales tres (3) corresponde a depuración de cartera, seis (6) a revisión de glosas y una (1) de aplicación de pagos.
- Adicionalmente se tiene agenda prevista con la institución para auditoria especial, depuración de cartera hasta el 31 de diciembre de los corrientes.

**6. Demora en la entrega de medicamentos con la droguería Colsubsidio en Facatativá.**

**Respuesta:**

Dentro de las estrategias definidas por el operador se destacan

- Traslado de sedes o ampliación de espacios para sedes que vienen con crecimiento en la operación.
- Aumento en horarios de atención en servicios farmacéuticos. 2 de junio.
- Ajustes en las mallas de turnos de los auxiliares. En ejecución.
- Continuar con la instalación de digiturnos lo cual permite, controlar los tiempos de espera, evaluar la productividad del personal y mejorar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios.

Para la farmacia de Facatativá se adelantarán modificaciones locativas, las cuales serán entregadas el día 2 de julio

**7. ¿Qué se está haciendo para captar el dinero adeudado de cobros no PBS?**

**Respuesta:**

Nueva EPS cumple con la Resolución 1885 de 2018 respecto a la radicación mensual de los servicios NOPBS ante la ADRES (Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud), así mismo recibe y distribuye los recursos de giro previo (anticipo) sobre los valores efectivamente radicadas a dicha entidad, para ser girados a la Red de Servicios (IPS/ESE) habilitadas como giro directo. Por otro lado, desde el mes de abril de 2018, la ADRES tiene pendiente la emisión de los resultados de auditoria para el giro restante (complemento) de las cuentas aprobadas en el proceso de auditoría, generando un aumento significativo de la cartera del NOPBS para lo cual NUEVA EPS se ha pronunciado con los diferentes actores reguladores del sistema.

Ahora bien, nos encontramos a la espera de la instrumentación de la Ley 1955 de 2019 "POR EL CUAL SE EXPIDE EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018-2022 PACTO POR COLOMBIA, PACTO POR LA EQUIDAD", en la subsección 4 – equidad en salud, la cual establece los mecanismos para el saneamiento financiero del sector salud y la

sostenibilidad financiera del Sistema General De Seguridad Social en Salud, para el pago de la cartera que la fecha la ADRES adeuda a la EPS.

**8.** Realizar capacitaciones periódicas a los médicos para el mejoramiento del trato hacia los pacientes.

**Respuesta:**

Las IPS exclusivas cuentan con capacitaciones mensuales y trimestrales de humanización dirigido al talento humano donde se manejan temas de buen trato hacia los pacientes, comunicación asertiva y atención de calidad a los usuarios. si existen casos puntuales se realiza la retroalimentación al profesional y se hace el seguimiento pertinente.

**9.** ¿A qué se debe que los prestadores tengan rechazo hacia la contratación con Nueva EPS?

**Respuesta:**

Dentro de los procesos de Contratación asistencial Nueva EPS tiene dentro de sus políticas que toda solicitud de contratación (régimen contributivo, subsidiado y PAC) debe contar con evaluación técnica, jurídica y financiera, para la selección del proveedor o IPS, en algunas casos estas evaluaciones no salen viables por ende no pueden ser parte de la Red de prestadores de Nueva EPS, por otro lado desde el área técnica se realiza análisis de suficiencia de red, de esta manera Nueva EPS no realiza contratación con todas las IPS dado que se tienen cubiertos los servicios en el territorio para garantizar a los usuarios la prestación efectiva.

**10.** ¿Por qué realizan cambio de IPS sin previo aviso a los usuarios, haciendo perder citas programadas? (IPS Santa Maria del Lago)

**Respuesta:**

Una vez revisado el caso desde el área de afiliaciones se evidencio un error en el sistema el cual genero el cambio de IPS ya que el usuario no registraba activo en el listado de la red a corte de 30 de marzo 2019. A la fecha el caso ya fue solucionado y tiene IPS asignada viva 1ª santa Maria del lago.

**11.** Prontitud en las consultas de medicina general y atención con tiempo prolongado (IPS Alquería)

**Respuesta:**

Nueva EPS realiza visitas de seguimiento a las IPS exclusivas validando indicadores normativos y realizando cliente oculto, en la sede viva 1ª alquería no se evidencia incumplimiento para el servicio de medicina general, este indicador es un intolerable cuando se presenta un incumplimiento en cualquier razón social.

**12.** Tener programas de Promoción y Prevención de todas las enfermedades. (IPS Fiesta Suba)

**Respuesta:**

Nueva EPS por medio de sus IPS primarias Exclusivas realiza programas de promoción y prevención en los siguientes servicios vacunación - crecimiento y desarrollo, joven, adulto, planificación familiar, jornadas de salud mujer donde se les realiza toma citología, ordenamiento de mamografía y examen clínico de la mama para la prevención de cáncer de cérvix y mama, las fechas de las siguientes jornadas son agosto 10-2019 y noviembre 16 2019, control prenatal, salud visual y salud oral.

**13. ¿Existe la posibilidad de que Nueva EPS tenga una clínica oportunidad de especialidades y programación de cirugías?**

**Respuesta:**

Dentro del modelo de atención integral de salud que tiene Nueva EPS se tiene establecido que las cirugías de primer nivel de complejidad son atendidas por la IPS Primaria las cuales remiten al usuario internamente a su IPS hospitalaria aliada.

Igualmente, de acuerdo a las comorbilidades (patologías) que tenga el usuario pueden derivar atención a una IPS hospitalaria de mayor nivel de complejidad el cual será prestado por la red externa contratada por Nueva EPS.

**14. ¿Qué solución dan a la demora en la aprobación de entrega de medicamentos?**

**Respuesta:** Desde el área de autorizaciones se están realizando diferentes planes de contingencia con el fin de mejorar la oportunidad de respuesta.

**15. Contratar empresas prestadoras de servicio las cuales tengan buena capital para mejorar la atención de la población con los tratamientos de alto riesgo.**

**Respuesta:**

Nueva EPS cuenta con una red integral para manejo de enfermedades de alto riesgo como lo son cáncer, hemofilia, enfermedades huérfanas, VIH, reumatología, fibrosis quística. Las cuales cumplen con los estándares de calidad, oportunidad y respaldo financiero para atender esta población.

**16. Prontitud en programación de cirugías.**

**Respuesta:**

- De acuerdo al trámite de ordenamiento y programación de cirugías se tiene estipulado un proceso con tiempos establecidos en las IPS primarias, los cuales en ocasiones de acuerdo a sus comorbilidades puede generar otras valoraciones con especialistas o apoyo diagnóstico.

- El proceso inicia en las IPS primarias con el ordenamiento del procedimiento por el profesional, radicación de documentos en la oficina de atención al usuario de la IPS, validación de documentos por parte del comité quirúrgico el cual realiza clasificación de triage quirúrgico, de acuerdo a esto se realiza la programación del mismo y posteriormente se realiza contacto con el usuario donde se le informa los datos de la programación de la cirugía.

- Existe un segundo proceso para la programación de cirugías las cuales son autorizadas por NUEVA EPS a la red hospitalaria de tercer nivel, allí el usuario es valorado por el especialista, si se requiere de exámenes adicionales los solicita y de acuerdo a los últimos resultados programa cirugía de acuerdo al estado de salud del usuario y disponibilidad de la IPS hospitalaria.

**17.** Disponer en las IPS una oficina donde presten el servicio para quejas de los afiliados Viva 1a y notifiquen en Bogotá oficinas para quejas.

**Respuesta:**

IPS VIVA 1A en cada una de sus 10 sedes tiene el servicio de atención al usuario (SIAU) el cual brinda solución a los posibles inconvenientes que se puedan presentar en la sede. Adicionalmente cuentan con buzón de sugerencias y reclamos el cual está ubicado en la sala principal de cada sede, realizando apertura semanal, en presencia de un delegado de la asociación de usuarios y máximo a los 8 días después de la apertura del buzón la IPS debe dar respuesta al usuario.

**18.** ¿Por qué ahora los exámenes de laboratorio como muestras de Orina, Sangre o colesterol, Etc. Requieren pedir cita?

**Respuesta:**

- Se estableció un proceso de agenda cita para la toma de muestras de laboratorio con el fin de mejorar los tiempos de espera y garantizar una atención más oportuna durante los horarios de atención. De igual manera los pacientes que asistan a las IPS sin cita se garantiza la atención el mismo día.

**19.** La página web está desactualizada, por ejemplo: Red de prestadores (Feb 2017).

**Respuesta:**

Se realizó revisión de la red de prestadores en la página web de NUEVA EPS la cual está actualizada al primer trimestre del año 2019.

**20.** ¿Cómo solicitar la autorización de los medicamentos no POS que requieren autorización?

**Respuesta:**

las autorizaciones de medicamentos NO POS se realizan de acuerdo al decreto 3951 según criterio del médico tratante por medio de la plataforma del ministerio de salud "mi prescripción" MIPRES y este debe ser autorizado para la red donde se tiene contratado el servicio solicitado.

**21.** Falla de coordinación en la base de datos en relación a la autorización de eventos especiales (cambio de direccionamiento en autorizaciones hechas por el back)

**Respuesta:**

Las IPS primarias cuenta con una red aliada hospitalaria la cual presta internamente servicios médicos, de allí en algunas ocasiones deriva servicios de mayor nivel de

complejidad, esta solicitud se radica en las oficinas de atención al afiliado y desde el área de autorizaciones se genera aprobación del mismo acorde a la red contratada en la regional Bogotá y georreferenciación de ubicación del usuario.

**22. ¿Por qué en las farmacias cobran cuotas moderadoras todos los meses para una misma fórmula?**

**Respuesta:**

Nueva EPS dando cumplimiento a lo definido en el Acuerdo 260 de 2004 y Circular 16 DE 2014 del MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL exceptúan de manera concurrente del pago de cuotas moderadoras y copagos a los usuarios con fórmulas médicas derivadas de los servicios de promoción y prevención, programas de control en atención materno infantil, programas de control en atención de las enfermedades transmisibles, enfermedades catastróficas o de alto costo y aquellas derivadas de la atención inicial de urgencias. Adicionalmente y en atención a las Leyes especiales (Ley 1306 de 2009, Ley 1388 de 2010, Ley 1412 de 2010, Ley 1438 de 2011, Decreto-ley 4635 de 2011 y Ley 1448 de 2011), se tiene en cuenta para exención de cuotas moderadoras y copagos a los siguientes grupos poblacionales:

Menor de 18 años con sospecha de cáncer por el médico general o cualquier especialista de la medicina; o con diagnóstico confirmado y certificado de cáncer en cualquiera de sus etapas, tipos o modalidades.

Los niños, niñas y adolescentes de Sisben 1 y 2, con discapacidades físicas, sensoriales y cognitivas, enfermedades catastróficas y ruinosas personas con discapacidad mental. Los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia física o sexual y todas las formas de maltrato.

Personas con discapacidad mental.

Todas las mujeres víctimas de violencia física o sexual.

Las víctimas del conflicto armado interno.

Las víctimas de lesiones personales causadas por el uso de cualquier tipo de ácidos o sustancia similar o corrosiva que generen daño o destrucción al entrar en contacto con el tejido humano y generen algún tipo de deformidad o disfuncionalidad.

Por otra parte, es preciso indicar que dentro del modelo de gestión de Nueva EPS S.A. para todos sus afiliados, en busca de garantizar el acceso y suministro de los medicamentos de manera cronológica y oportuna de acuerdo a una fórmula médica única expedida por el profesional de la salud, gestiona entregas para periodos sucesivos de uno, dos, tres y hasta doce meses, evitando así que el afiliado tenga que acercarse de manera periódica y presencial a la radicación de una nueva solicitud, sin que esta condición se convierta en un requisito para la exoneración de cuotas moderadoras según la normatividad vigente. (Artículo 6º. Parágrafo 3º. Las cuotas moderadoras se pagarán al momento de utilización de cada uno de los servicios, en forma independiente.)

Cabe destacar que El Art, 13 establece la autonomía con la que cuenta la EPS para establecer las frecuencias de cobro de las Cuotas moderadoras "ARTÍCULO 13. AUTONOMÍA DE LAS EPS. Las Entidades Promotoras de Salud están en libertad para definir las frecuencias de aplicación de las cuotas moderadoras y copagos"

PARÁGRAFO 2º del El Art, 13 indica." En ningún caso se podrá suprimir totalmente el cobro de las cuotas moderadoras."

**23. Qué mecanismos y tiempo de mejora se han logrado para Cundinamarca, las farmacias informan faltantes continuos debido al aumento de usuarios.**

**Respuesta:**

En el departamento de Cundinamarca no se evidencia aumento de población, y en cuanto a los mecanismos de la entrega de medicamentos este se realiza desde los municipios con las cabeceras municipales, con los dos grandes prestadores farmacéuticos que son Cafam y Colsubsidio, para algunos municipios se entrega medicamentos con las E.S.E o con los servicios farmacéuticos que dentro del municipio se tienen habilitados

**24.** Se sugiere el acompañamiento del coordinador de oficina en las reuniones de los usuarios.

**Respuesta:**

Nueva EPS dentro del proceso de participación social se tiene reuniones bimensuales con la asociación de usuarios las cuales se realizan en las instalaciones administrativas con la Gerencia Regional Bogotá donde se tratan los diferentes temas que estén afectando el servicio en las IPS primarias, Farmacias, IPS hospitalarias, oficinas de atención al afiliado y se crean compromisos para mejorar la prestación del mismo.

**25.** Más información sobre el plan de Atención complementaria en salud, de igual forma promocionar más en las zonales.

**Respuesta:**

El primero de agosto de 2015 NUEVA EPS lanza el Plan de Atención Complementaria Integral, inicialmente en las ciudades de Bogotá, Bucaramanga y Cali, en el 2017 nos convertimos en el único plan complementario con presencia a nivel nacional con un total de 14 ciudades, con lo cual brindamos una nueva opción en el aseguramiento de la salud de los colombianos.

**PLAN DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA**

Comprende actividades, intervenciones y procedimientos incluidos dentro del PBS para el mantenimiento o recuperación de la salud de manera integral con excelente hotelería y red de servicios preferencial.



## **¿POR QUÉ ELEGIRNOS?**

- ✓ Consulta domiciliaria y orientación medica telefónica las 24 horas.
- ✓ 17 Accesos directos, incluida medicina alternativa. (homeopatía, terapia neural y acupuntura)
- ✓ Acceso directo a medicina general, psicología y optometría
- ✓ Edad de ingreso y permanencia ilimitada
- ✓ Habitación individual ilimitada.
- ✓ Enfermera en horario nocturno.
- ✓ Cama de acompañante en hospitalización.
- ✓ Toma de muestras de laboratorio a domicilio.
- ✓ Terapias físicas y respiratorias a domicilio.
- ✓ Asistencia en viaje en el exterior.
- ✓ UCI intermedia e intensiva sin topes de dinero.
- ✓ Atención neonatal.
- ✓ Apoyo diagnóstico.
- ✓ Prótesis Articulares.
- ✓ Simultaneidad con PBS en NUEVA EPS.
- ✓ Hospitalización domiciliaria.
- ✓ Precios accesibles.
- ✓ Continuidad de planes anteriores
- ✓ No cobro de bono para hospitalización y consulta domiciliaria
- ✓ Autorización de servicios por canales no presenciales
- ✓ Único plan de atención complementaria con cobertura nacional

## **URGENCIAS Y EMERGENCIAS HOSPITALARIAS**

- ✓ Orientación medica telefónica las 24 horas.
- ✓ Atención de urgencias y emergencias a domicilio.
- ✓ Amplia red de servicios de urgencias.
- ✓ Ambulancia terrestre para traslados de emergencia.

## **CONSULTA DE MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA**

Acceso directo a:

- ✓ Medicina General.
- ✓ Ortopedia.
- ✓ Otorrinolaringología.
- ✓ Dermatología.
- ✓ Cirugía General.
- ✓ Psicología.
- ✓ Medicina Familiar.
- ✓ Medicina Interna.
- ✓ Pediatría.
- ✓ Ginecología y Obstetricia.
- ✓ Urología.
- ✓ Oftalmología.
- ✓ Odontología.
- ✓ Optometría.
- ✓ Medicina Alternativa.
  - Acupuntura



- Homeopatía
- Terapia Neural

## **SERVICIOS DOMICILIARIOS**

- ✓ Consulta de medicina general a domicilio.
- ✓ Toma de muestras de laboratorio a domicilio.
- ✓ Terapias físicas y respiratorias a domicilio.

## **HOSPITALIZACIÓN**

- ✓ Habitación individual sin límite de días.
- ✓ Apoyo diagnóstico y terapéutico.
- ✓ Honorarios médicos.
- ✓ Hospitalización domiciliaria.
- ✓ Equipos, suministros y medicamentos ambulatorios incluidos en el PBS.
- ✓ Cama de acompañante para menores de 15 años, mayores de 60 años y maternas.
- ✓ Enfermera nocturna cuando el médico tratante lo determine.

## **APOYO DIAGNÓSTICO**

- ✓ Laboratorios clínicos.
- ✓ Imagenología.
- ✓ Exámenes especializados.

## **MATERNIDAD**

- ✓ Derecho a la maternidad a una usuaria por contrato familiar.
- ✓ Atención obstétrica.
- ✓ Complicaciones del embarazo.
- ✓ La atención neonatal inicial se cubre hasta 60 días continuos de hospitalización.
- ✓ Si el recién nacido es incluido dentro de los primeros 30 días de nacido se otorgará la antigüedad de la madre.

## **APOYO TERAPÉUTICO**

- ✓ Terapia física.
- ✓ Terapia ocupacional.
- ✓ Terapia respiratoria.
- ✓ Terapia de lenguaje.

## **CIRUGÍA AMBULATORIA**

- ✓ Cobertura de gastos clínicos para procedimientos quirúrgicos de tipo ambulatorio incluidos en el PBS.

## **CIRUGÍA PLÁSTICA RECONSTRUCTIVA**

- ✓ Originados por trauma o accidente ocurridos dentro de la vigencia de nuestro Plan de Atención Complementaria.

## ALTO COSTO

- ✓ Cáncer.
- ✓ Cirugía cardíaca.
- ✓ Cirugía del sistema nervioso central.
- ✓ Gran quemado.
- ✓ Reemplazo articular.
- ✓ Trasplantes (riñón, cornea e hígado).
- ✓ Unidad de cuidado Intensivo.
- ✓ VIH.

## LINEAS DE ATENCIÓN

- ✓ Cuenta con la línea de atención al cliente 307 70 22 en Bogotá, y con la línea gratuita nacional 01 8000 95 44 00, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## BENEFICIOS ECONÓMICOS

- ✓ Descuentos por pago anticipado semestral (5%) o anual (7%).
- ✓ Las tarifas más bajas del mercado.
- ✓ Diversas formas y canales de pago.

## TARIFAS PAC 2019

Tipo	Tarifas con IVA	
	Menores 60 años	Mayores 60 años
Familiar	\$ 134.000	\$ 493.600

Tarifas vigente Enero a Diciembre 2019

## VALOR BONO

**\$ 20.000 IVA incluido**

**26.** Asistencia de las coordinaciones de las zonales y centros de atención a cada una de las reuniones programadas de las asociaciones de usuarios.

## Respuesta:

Nueva EPS dentro del proceso de participación social se tiene establecido reuniones bimestrales con la asociación de usuarios las cuales se realizan en las instalaciones administrativas con la Gerencia Regional Bogotá donde se tratan los diferentes temas que estén afectando el servicio en las IPS primarias, Farmacias, IPS hospitalarias, oficinas de atención al afiliado y se crean compromisos para mejorar la prestación del mismo.

**27.** Invertir los dineros utilizados en propaganda radial y televisiva, en la contratación de más médicos con el fin de reducir más los tiempos de espera en las citas.

**Respuesta:**

La inversión que Nueva EPS realiza en medios es una estrategia que tiene por objetivo acercar la marca a sus afiliados y al público en general por medio de la divulgación de su promesa de valor que es la protección integral de la salud. La pauta publicitaria incluye aspectos fundamentales como la divulgación de los programas de promoción y prevención en salud, jornadas de salud en IPS, los canales de atención presenciales y no presenciales, las regiones de cobertura y puntos de encuentro con sus afiliados a través de las asociaciones de usuarios.

Por ende, la comunicación a través de medios de amplia difusión como radio y televisión busca impactar al mayor número de afiliados y apoyar la prestación de servicios de salud en el territorio nacional incluyendo ciudades, municipios y territorios apartados donde Nueva EPS hace presencia.

**28.** Mejorar atención en toma de exámenes de laboratorio y consultas de medicina general. (Ubaté)

**Respuesta:**

NUEVA EPS S.A se permite informarle que efectuó la respectiva validación con la IPS ORLUZ quienes nos informan

- Se realizó traslado en el laboratorio clínico, lo que permitió incrementar un cubículo más para toma de muestras, mejorando así los tiempos de atención a los usuarios.
- Para medicina general se cumple con estándar definido, actualmente se cuenta con 6 médicos generales cumpliendo así la capacidad instalada en recurso humano y horas ofertadas al mes.

**29.** Caída del sistema ocasionando represamiento de usuarios en la sede de Ubaté.

**Respuesta:**

- Cuando se presenta caída del sistema las IPS deben activar el plan de contingencia manual, para garantizar la atención.
- Desde la coordinación de intervención y el departamento de operaciones de A&A se está generando informe diario del funcionamiento, conexión y base de datos con el fin de tomar las medidas pertinentes desde el área encargada.

**30.** Activar contrataciones con los hospitales, clínicas y demás prestadores de las zonales (Zipaquirá).

**Respuesta:**

Actualmente para los usuarios de la zona norte de Cundinamarca se tienen servicios de urgencias en el municipio de Zipaquirá, Chía y Ubaté y sus alrededores. Para los servicios ambulatorios actualmente son prestados por clínica Chía sede Zipaquirá y clínica chía en el municipio de chía

**31.** Ampliar contratación y realizar seguimiento a la clínica la Sabana por falta de agenda.

**Respuesta:**

El direccionamiento a Clínica de la Sabana es para especialidades que no están contratadas en los PGP de los municipios de Chía, Zipaquirá, Chocontá y Ubaté y/o que la Clínica Chía no tenga contratado por evento.

La IPS que tiene actualmente dicho direccionamiento en caso de no contar con algún servicio en esta institución se referenciaran a Clínica de la Sabana y si esta IPS no lo tiene se enviará a las IPS de Bogotá.

**32.** Solución al inconveniente del despacho en pendientes, espera, baños, atención prioritaria de digitarnos, sistema y otros con Colsubsidio Zipaquirá.

**Respuesta:**

La farmacia maneja digiturno inteligente, al realizar las visitas de calidad por el equipo de supervisoras de la Regional Bogotá, se ha detectado que el funcionamiento del digiturno opera de manera normal, sin embargo, la farmacia cuando presenta problemas de conexión de sistema, habilita contingencia manual, para no entorpecer la entrega de los medicamentos.

**33.** Ampliación de la red de prestadores en Cundinamarca para que los pacientes no tengan que desplazarse hasta la ciudad de Bogotá.

**Respuesta:**

NUEVA EPS tiene contrato con todas las IPS Hospitalarias habilitadas en cada municipio. Sin embargo, si hay alguna solicitud de servicios que no se preste en el municipio se remiten hacia Bogotá.

**34.** Implementar programas de Promoción y prevención de enfermedades crónicas degenerativas (IPS Santa Maria del lago)

**Respuesta:**

Actualmente Nueva EPS desarrolla el programa de detección temprana de alteraciones en el adulto de 45 años en adelante; este programa cuenta con un conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones, mediante los cuales se logra la detección temprana y el diagnóstico oportuno de una o algunas de las patologías crónicas propias de este grupo poblacional (incluidas las enfermedades degenerativas), con el fin de ofrecer alternativas para el control de los factores de riesgo, el tratamiento o la rehabilitación.

Objetivo:

Detectar oportunamente la presencia de enfermedades crónicas en el adulto mayor de 45 años.

Población objeto:

Dirigido a toda la población afiliada mayor de 45 años por quinquenio (45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80 y más).

Ofrecemos:

- Consulta médica para la búsqueda de factores de riesgo relacionados con algunas enfermedades.

- Toma y lectura de laboratorios: adicional a la valoración del médico general, el adulto mayor de 45 años debe tener mínimo el resultado de los siguientes exámenes de laboratorio, básicos para la detección temprana de las alteraciones en este grupo poblacional (glicemia, perfil lipídico, creatinina y uro análisis).
- Si el profesional de salud identifica alguna enfermedad, deberá realizar los procedimientos requeridos para el diagnóstico definitivo y el tratamiento necesario.