

Bogotá, 12 de septiembre de 2023

Emilia Monsalve
Día 12 Mes sept Año 2023
Hora 12:05

Honorable Representante:
MARÍA EUGENIA LOPERA MONSALVE
Presidenta
Comisión VII Constitucional Permanente
Cámara de Representantes
Ciudad

PROPOSICIÓN No 16.


En ejercicio de lo contemplado en los artículos 114 y 138 de la Constitución Política y en concordancia con lo preceptuado en los artículos 6, 233, 249 y siguientes de la Ley 5 de 1992, cítese a debate de Control Político al **Superintendente Nacional de Salud**, Doctor Ulahí Beltrán López y al **Director General de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud -ADRES**, señor Félix León Martínez con el fin de que den respuesta a los cuestionarios adjuntos.

Asimismo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 236 de la Ley 5 de 1992, requiérase a los Presidentes de las Entidades Promotoras de Salud: **Nueva EPS, Sanitas EPS, COOSALUD EPS, Famisanar EPS, Compensar EPS, Salud Total EPS**, para que dentro de sus competencias y en desarrollo de la misma sesión informen a la Comisión sobre los temas contenidos en los cuestionarios anexos y que son de interés de la Comisión.

Igualmente, se invitará a la **Gerente Zonal Arauca de la NUEVA EPS S.A.**, señora Magda Viviana Garrido Pinzón; a la **Coordinadora en Arauca de COOSALUD EPS**, señora Dayana Milagros De La Hoz; al **Director de Aseguramiento en Arauca de SANITAS EPS**, señor Rodrigo Ojeda Ávila, para que dentro de sus competencias y en desarrollo de la misma sesión informen a la Comisión sobre los temas contenidos en los cuestionarios anexos y que son de interés de la Comisión.

Cordialmente,


GERMÁN ROGELIO ROZO ANIS
Representante a la Cámara
Departamento de Arauca


LEIDER ALEXANDRA VASQUEZ
Representante a la Cámara
Departamento de Cundinamarca

Aprobada
12 SEP 2023

CUESTIONARIOS

Al Superintendente Nacional de Salud

1. Sírvase informar el diagnóstico del sistema de salud teniendo como referencia la atención en salud de la población afiliada a la Nueva EPS, Sanitas, Famisanar, Coosalud, Compensar y Salud Total. Discrimine el diagnóstico realizado por cada departamento y Distrito Capital.
2. Sírvase informar la totalidad de quejas instauradas contra las EPS del país, asimismo, discriminar el número de quejas por EPS.
3. Sírvase informar si ha habido un aumento en los PQRS presentados hacia la Nueva EPS, Sanitas, Famisanar, Coosalud, Compensar y Salud Total entre el primer semestre del 2022 y el primer semestre de 2023. Discrimine porcentualmente por cada departamento y Distrito Capital en caso de presentarse un incremento en PQRS.
4. En caso de que haya un incremento en las quejas asociadas por la asignación de citas y la calidad de servicios en salud, sírvase informar las medidas tomadas por esta entidad para afrontar el problema.
5. Sírvase informar, de las EPS que operan a nivel nacional el nivel y grado de riesgo en la que se encuentra cada una. Relacionar por departamento el nivel de participación y cobertura de las mismas.
6. Sírvase relacionar los procesos administrativos sancionatorios hacia las EPS y el estado actual de los mismos, en el marco de la inspección, vigilancia y control.

Frente al Financiamiento y Sostenibilidad

7. Sírvase informar cuántas EPS operan en el departamento de Arauca. Asimismo, informe con cuántas IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud) debidamente autorizadas para operar, se garantiza la prestación del servicio de salud.

8. Sírvase informar cuál es el número de afiliados y/o usuarios al sistema de salud en Arauca. Especifique por regímenes subsidiado y contributivo y por EPS.
9. Sírvase informar cuál es la situación financiera, técnica y administrativa de las EPS y de la IPS que operan en el departamento de Arauca. En ejercicio de la inspección sobre la situación de los servicios de salud y sus recursos, informe si se han conformado situaciones críticas de sostenibilidad financiera de las Entidades Promotoras de Salud Nueva EPS, SANITAS EPS y COOSALUD EPS que operan en el departamento de Arauca, así como de cada una de sus IPS. En caso afirmativo, ¿cuáles son las principales razones?
10. Sírvase informar cuáles de las EPS que operan actualmente en el departamento de Arauca, tienen abiertas indagaciones o investigaciones en la Superintendencia. Detalle cuántas se han abierto por atención al usuario, situación financiera, técnica – científica y administrativa
11. Sírvase informar, en ejercicio del Control que corresponde a la superintendencia, qué correctivos se han ordenado para garantizar la correcta ejecución de los recursos por parte de las EPS y por ende la correcta financiación de los servicios de salud en Arauca.

Frente a Recursos Humanos e infraestructura:

12. Sírvase informar si la disponibilidad de talento humano en salud, incluyendo médicos, enfermeros y especialistas, de las IPS que operan en el departamento de Arauca, son suficientes en relación al número y a las necesidades médicas de los afiliados y/o usuarios del servicio, para la prestación del servicio de salud.

Frente a la prestación del servicio:

13. Sírvase informar cuántos PQRS ha recibido por parte afiliados y/o usuarios o de sus representantes relacionadas con la prestación del servicio de salud en el departamento de Arauca por parte de las Entidades Promotoras de Salud Nueva EPS, SANITAS EPS y COOSALUD EPS, en los últimos cinco años. Clasifique por eventos médicos más recurrentes.

14. Sírvase informar cuántos PQRS ha recibido por parte afiliados y/o usuarios o de sus representantes relacionadas con la prestación del servicio de salud en el departamento de Arauca por parte de las IPS que operan en el departamento. en los últimos cinco años. Clasifique por eventos médicos más recurrentes.
15. Sírvase informar cuántas acciones de tutela han sido interpuestas contra su entidad relacionadas con la prestación del servicio de salud en el departamento de Arauca en los últimos cinco años. Clasifique por eventos médicos más recurrentes.
16. Sírvase informar, en el marco de sus competencias, si ha identificado hallazgos relacionados con la calidad de la atención médica en las IPS y de las Entidades Promotoras de Salud Nueva EPS, SANITAS EPS y COOSALUD EPS que operan en el departamento de Arauca. Especifique los hallazgos más relevantes.
17. En caso de haber identificado hallazgos, sírvase informar, qué acciones concretas se han ordenado desde la Superintendencia Nacional de Salud para corregir dichas situaciones en el marco de las competencias de inspección y control.
18. Sírvase informar cuáles son los resultados o impactos de estas acciones.

Recomendaciones:

19. ¿Qué recomendaciones tiene desde su entidad para mejorar la grave situación que se presenta frente a la prestación de los servicios de salud en Arauca?

**AL DIRECTOR DE LA ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS
DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD -
ADRES**

1. Sírvase informar cuál es el estado actual de las obligaciones financieras del ADRES con las EPS que operan en el departamento de Arauca.
2. Sírvase informar si a la fecha existen pagos pendientes derivados de la competencia del ADRES con las EPS que operan en el departamento de Arauca. Si la respuesta es afirmativa, informe cuál es el monto aproximado adeudado y el plazo previsto por la entidad para suplirlas.

CUESTIONARIO A ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD

AL PRESIDENTE DE LA NUEVA EPS

1. Sírvase informar, dentro del plan de mejora continua, como han mejorado el flujo de recursos en pro de optimizar la calidad en la atención en salud.
2. Sírvase informar el nivel de participación de la red pública hospitalaria en materia de contratación. Discrimine el porcentaje de participación por cada departamento donde tengan presencia.
3. Sírvase informar el valor adeudado a la fecha a los hospitales, clínicas e IPS por cada departamento donde preste servicio las EPS.
4. Sírvase informar de qué forma la EPS ha venido disminuyendo la integración vertical, con el fin de fortalecer la red pública y no sus propias redes de servicio.
5. Sírvase informar de qué forma la EPS ha venido trabajando para corregir las fallas en la atención a sus afiliados, teniendo en cuenta las múltiples quejas por el trámite y entrega de autorizaciones, la dispensación de medicamentos y la oportunidad en la asignación de citas y exámenes especializados en el sitio de residencia.

6. Sírvase informar cuántos afiliados y/o usuarios tiene su EPS en el departamento de Arauca. Asimismo, informe cómo se distribuyen geográficamente estos afiliados y/o usuarios en el departamento.

Frente a la relación con IPS y Empresas Sociales del Estado – E.S.E del Departamento de Arauca:

7. Sírvase informar si su EPS tiene convenios o contratos vigentes con Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) y/o E.S.E ubicadas en el departamento de Arauca para la prestación de servicios de salud. Si la respuesta es positiva, discrimine cuáles son.
8. En caso de no tener convenios o contratos vigentes con IPS y/o E.S.E ubicadas en el departamento de Arauca, sírvase informar cuál es la razón detrás de esta decisión.
9. Sírvase informar cuáles de los servicios prestados por usted en el departamento de Arauca a través de IPS y/o E.S.E requieren que los usuarios se trasladen a los departamentos vecinos para su atención. Informe los motivos.
10. Sírvase informar cuáles son los motivos de su EPS para contratar con IPS ubicadas en departamentos vecinos al departamento de Arauca con el fin de que sean estas las que presten los servicios requeridos por los afiliados y/o usuarios que tienen sus servicios médicos con su EPS en Arauca.
11. Sírvase informar si su EPS tiene actualmente cuentas por pagar con las IPS y/o E.S.E que operan en el departamento de Arauca. Si la respuesta es positiva, informe cuál es el monto total de la deuda. Asimismo, informe cuál es el motivo o razón de la falta de pago y qué medidas ha tomado su EPS para gestionar y reducir los montos de esas cuentas por pagar.

Frente a la accesibilidad y atención en salud:

12. Sírvase informar cómo garantiza la accesibilidad a los servicios de salud de los afiliados y/o usuarios de su EPS considerando la distancia entre las IPS que operan en el departamento de Arauca.
13. Sírvase informar cuántas acciones de tutela han sido interpuestas contra su entidad relacionadas con la prestación del

- servicio de salud en el departamento de Arauca en los últimos cinco años. Clasifique por eventos médicos más recurrentes.
14. Sírvase informar cómo justifica las prolongadas demoras en la atención médica y en la entrega de medicamentos que han experimentado los afiliados y/o usuarios de su EPS en el departamento de Arauca. Informe qué medidas se están tomando para reducir de manera efectiva estos tiempos de espera.
 15. Sírvase informar si la disponibilidad de talento humano en salud, incluyendo médicos, enfermeros y especialistas, de las IPS y/o E.S.E que operan en el departamento de Arauca y que tienen convenios vigentes con su EPS son suficientes en relación al número y a las necesidades médicas de los afiliados y/o usuarios del servicio, para la prestación del servicio de salud.
 16. Sírvase informar si ha tenido conocimiento de casos en los que los afiliados y/o usuarios de su EPS no han recibido la atención médica requerida en el departamento de Arauca. En caso afirmativo, informe cuál ha sido su respuesta y solución.
 17. Sírvase informar si tiene conocimiento de casos en los que afiliados y/o usuarios de su EPS hayan fallecido debido a la falta de atención médica en el departamento de Arauca? En caso afirmativo, ¿cuántos casos de fallecimientos se han registrado en los últimos dos años y cuáles fueron sus causas?
 18. Sírvase informar qué acciones ha tomado su EPS para investigar y abordar esos casos de fallecimientos relacionados con la falta de atención médica.
 19. Sírvase informar si su EPS ha implementado cambios en los protocolos de atención médica o en la gestión de casos a raíz de estos incidentes.

Frente a la Calidad de Atención:

20. Sírvase informar qué medidas ha tomado su EPS para asegurar que los afiliados y/o usuarios de sus servicios reciban atención en salud oportuna y de calidad en el departamento de Arauca.
21. Sírvase informar cuál es la proyección que tiene su entidad dentro de los 3 años siguientes para mejorar la calidad del servicio de salud prestado en el departamento de Arauca.

22. Sírvase informar qué inversiones ha realizado su entidad dentro del año anterior en el departamento de Arauca con el fin de mejorar la infraestructura y los servicios de salud prestados.

AL PRESIDENTE DE COOSALUD EPS

1. Sírvase informar, dentro del plan de mejora continua, como han mejorado el flujo de recursos en pro de optimizar la calidad en la atención en salud.
2. Sírvase informar el nivel de participación de la red pública hospitalaria en materia de contratación. Discrimine el porcentaje de participación por cada departamento donde tengan presencia.
3. Sírvase informar el valor adeudado a la fecha a los hospitales, clínicas e IPS por cada departamento donde preste servicio las EPS.
4. Sírvase informar de qué forma la EPS ha venido disminuyendo la integración vertical, con el fin de fortalecer la red pública y no sus propias redes de servicio.
5. Sírvase informar de qué forma la EPS ha venido trabajando para corregir las fallas en la atención a sus afiliados, teniendo en cuenta las múltiples quejas por el trámite y entrega de autorizaciones, la dispensación de medicamentos y la oportunidad en la asignación de citas y exámenes especializados en el sitio de residencia.
6. Sírvase informar cuántos afiliados y/o usuarios tiene su EPS en el departamento de Arauca. Asimismo, informe cómo se distribuyen geográficamente estos afiliados y/o usuarios en el departamento.

Frente a la relación con IPS y Empresas Sociales del Estado – E.S.E del Departamento de Arauca:

7. Sírvase informar si su EPS tiene convenios o contratos vigentes con Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) y/o E.S.E ubicadas en el departamento de Arauca para la prestación de servicios de salud. Si la respuesta es positiva, discrimine cuáles son.

8. En caso de no tener convenios o contratos vigentes con IPS y/o E.S.E ubicadas en el departamento de Arauca, sírvase informar cuál es la razón detrás de esta decisión.
9. Sírvase informar cuáles de los servicios prestados por usted en el departamento de Arauca a través de IPS y/o E.S.E requieren que los usuarios se trasladen a los departamentos vecinos para su atención. Informe los motivos.
10. Sírvase informar cuáles son los motivos de su EPS para contratar con IPS ubicadas en departamentos vecinos al departamento de Arauca con el fin de que sean estas las que presten los servicios requeridos por los afiliados y/o usuarios que tienen sus servicios médicos con su EPS en Arauca.
11. Sírvase informar si su EPS tiene actualmente cuentas por pagar con las IPS y/o E.S.E que operan en el departamento de Arauca. Si la respuesta es positiva, informe cuál es el monto total de la deuda. Asimismo, informe cuál es el motivo o razón de la falta de pago y qué medidas ha tomado su EPS para gestionar y reducir los montos de esas cuentas por pagar.

Frente a la accesibilidad y atención en salud:

12. Sírvase informar cómo garantiza la accesibilidad a los servicios de salud de los afiliados y/o usuarios de su EPS considerando la distancia entre las IPS que operan en el departamento de Arauca.
13. Sírvase informar cuántas acciones de tutela han sido interpuestas contra su entidad relacionadas con la prestación del servicio de salud en el departamento de Arauca en los últimos cinco años. Clasifique por eventos médicos más recurrentes.
14. Sírvase informar cómo justifica las prolongadas demoras en la atención médica y en la entrega de medicamentos que han experimentado los afiliados y/o usuarios de su EPS en el departamento de Arauca. Informe qué medidas se están tomando para reducir de manera efectiva estos tiempos de espera.
15. Sírvase informar si la disponibilidad de talento humano en salud, incluyendo médicos, enfermeros y especialistas, de las IPS y/o E.S.E que operan en el departamento de Arauca y que tienen convenios vigentes con su EPS son suficientes en relación al número y a las

- necesidades médicas de los afiliados y/o usuarios del servicio, para la prestación del servicio de salud.
16. Sírvase informar si ha tenido conocimiento de casos en los que los afiliados y/o usuarios de su EPS no han recibido la atención médica requerida en el departamento de Arauca. En caso afirmativo, informe cuál ha sido su respuesta y solución.
 17. Sírvase informar si tiene conocimiento de casos en los que afiliados y/o usuarios de su EPS hayan fallecido debido a la falta de atención médica en el departamento de Arauca? En caso afirmativo, ¿cuántos casos de fallecimientos se han registrado en los últimos dos años y cuáles fueron sus causas?
 18. Sírvase informar qué acciones ha tomado su EPS para investigar y abordar esos casos de fallecimientos relacionados con la falta de atención médica.
 19. Sírvase informar si su EPS ha implementado cambios en los protocolos de atención médica o en la gestión de casos a raíz de estos incidentes.

Frente a la Calidad de Atención:

20. Sírvase informar qué medidas ha tomado su EPS para asegurar que los afiliados y/o usuarios de sus servicios reciban atención en salud oportuna y de calidad en el departamento de Arauca.
21. Sírvase informar cuál es la proyección que tiene su entidad dentro de los 3 años siguientes para mejorar la calidad del servicio de salud prestado en el departamento de Arauca.
22. Sírvase informar qué inversiones ha realizado su entidad dentro del año anterior en el departamento de Arauca con el fin de mejorar la infraestructura y los servicios de salud prestados.

AL PRESIDENTE DE SANITAS EPS

1. Sírvase informar, dentro del plan de mejora continua, como han mejorado el flujo de recursos en pro de optimizar la calidad en la atención en salud.

2. Sírvasse informar el nivel de participación de la red pública hospitalaria en materia de contratación. Discrimine el porcentaje de participación por cada departamento donde tengan presencia.
3. Sírvasse informar el valor adeudado a la fecha a los hospitales, clínicas e IPS por cada departamento donde preste servicio las EPS.
4. Sírvasse informar de qué forma la EPS ha venido disminuyendo la integración vertical, con el fin de fortalecer la red pública y no sus propias redes de servicio.
5. Sírvasse informar de qué forma la EPS ha venido trabajando para corregir las fallas en la atención a sus afiliados, teniendo en cuenta las múltiples quejas por el trámite y entrega de autorizaciones, la dispensación de medicamentos y la oportunidad en la asignación de citas y exámenes especializados en el sitio de residencia.
6. Sírvasse informar cuántos afiliados y/o usuarios tiene su EPS en el departamento de Arauca. Asimismo, informe cómo se distribuyen geográficamente estos afiliados y/o usuarios en el departamento.

Frente a la relación con IPS y Empresas Sociales del Estado – E.S.E del Departamento de Arauca:

7. Sírvasse informar si su EPS tiene convenios o contratos vigentes con Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) y/o E.S.E ubicadas en el departamento de Arauca para la prestación de servicios de salud. Si la respuesta es positiva, discrimine cuáles son.
8. En caso de no tener convenios o contratos vigentes con IPS y/o E.S.E ubicadas en el departamento de Arauca, sírvase informar cuál es la razón detrás de esta decisión.
9. Sírvasse informar cuáles de los servicios prestados por usted en el departamento de Arauca a través de IPS y/o E.S.E requieren que los usuarios se trasladen a los departamentos vecinos para su atención. Informe los motivos.
10. Sírvasse informar cuáles son los motivos de su EPS para contratar con IPS ubicadas en departamentos vecinos al departamento de Arauca con el fin de que sean estas las que presten los servicios requeridos por los afiliados y/o usuarios que tienen sus servicios médicos con su EPS en Arauca.

11. Sírvase informar si su EPS tiene actualmente cuentas por pagar con las IPS y/o E.S.E que operan en el departamento de Arauca. Si la respuesta es positiva, informe cuál es el monto total de la deuda. Asimismo, informe cuál es el motivo o razón de la falta de pago y qué medidas ha tomado su EPS para gestionar y reducir los montos de esas cuentas por pagar.

Frente a la accesibilidad y atención en salud:

12. Sírvase informar cómo garantiza la accesibilidad a los servicios de salud de los afiliados y/o usuarios de su EPS considerando la distancia entre las IPS que operan en el departamento de Arauca.
13. Sírvase informar cuántas acciones de tutela han sido interpuestas contra su entidad relacionadas con la prestación del servicio de salud en el departamento de Arauca en los últimos cinco años. Clasifique por eventos médicos más recurrentes.
14. Sírvase informar cómo justifica las prolongadas demoras en la atención médica y en la entrega de medicamentos que han experimentado los afiliados y/o usuarios de su EPS en el departamento de Arauca. Informe qué medidas se están tomando para reducir de manera efectiva estos tiempos de espera.
15. Sírvase informar si la disponibilidad de talento humano en salud, incluyendo médicos, enfermeros y especialistas, de las IPS y/o E.S.E que operan en el departamento de Arauca y que tienen convenios vigentes con su EPS son suficientes en relación al número y a las necesidades médicas de los afiliados y/o usuarios del servicio, para la prestación del servicio de salud.
16. Sírvase informar si ha tenido conocimiento de casos en los que los afiliados y/o usuarios de su EPS no han recibido la atención médica requerida en el departamento de Arauca. En caso afirmativo, informe cuál ha sido su respuesta y solución.
17. Sírvase informar si tiene conocimiento de casos en los que afiliados y/o usuarios de su EPS hayan fallecido debido a la falta de atención médica en el departamento de Arauca? En caso afirmativo, ¿cuántos casos de fallecimientos se han registrado en los últimos dos años y cuáles fueron sus causas?

18. Sírvase informar qué acciones ha tomado su EPS para investigar y abordar esos casos de fallecimientos relacionados con la falta de atención médica.
19. Sírvase informar si su EPS ha implementado cambios en los protocolos de atención médica o en la gestión de casos a raíz de estos incidentes.

Frente a la Calidad de Atención:

20. Sírvase informar qué medidas ha tomado su EPS para asegurar que los afiliados y/o usuarios de sus servicios reciban atención en salud oportuna y de calidad en el departamento de Arauca.
21. Sírvase informar cuál es la proyección que tiene su entidad dentro de los 3 años siguientes para mejorar la calidad del servicio de salud prestado en el departamento de Arauca.
22. Sírvase informar qué inversiones ha realizado su entidad dentro del año anterior en el departamento de Arauca con el fin de mejorar la infraestructura y los servicios de salud prestados.

AL PRESIDENTE DE FAMISANAR EPS

1. Sírvase informar, dentro del plan de mejora continua, como han mejorado el flujo de recursos en pro de optimizar la calidad en la atención en salud.
2. Sírvase informar el nivel de participación de la red pública hospitalaria en materia de contratación. Discrimine el porcentaje de participación por cada departamento donde tengan presencia.
3. Sírvase informar el valor adeudado a la fecha a los hospitales, clínicas e IPS por cada departamento donde preste servicio las EPS.
4. Sírvase informar de qué forma la EPS ha venido disminuyendo la integración vertical, con el fin de fortalecer la red pública y no sus propias redes de servicio.
5. Sírvase informar de qué forma la EPS ha venido trabajando para corregir las fallas en la atención a sus afiliados, teniendo en cuenta las múltiples quejas por el trámite y entrega de autorizaciones, la dispensación de medicamentos y la oportunidad en la asignación de citas y exámenes especializados en el sitio de residencia.

AL PRESIDENTE DE COMPENSAR EPS

1. Sírvasse informar, dentro del plan de mejora continua, como han mejorado el flujo de recursos en pro de optimizar la calidad en la atención en salud.
2. Sírvasse informar el nivel de participación de la red pública hospitalaria en materia de contratación. Discrimine el porcentaje de participación por cada departamento donde tengan presencia.
3. Sírvasse informar el valor adeudado a la fecha a los hospitales, clínicas e IPS por cada departamento donde preste servicio las EPS.
4. Sírvasse informar de qué forma la EPS ha venido disminuyendo la integración vertical, con el fin de fortalecer la red pública y no sus propias redes de servicio.
5. Sírvasse informar de qué forma la EPS ha venido trabajando para corregir las fallas en la atención a sus afiliados, teniendo en cuenta las múltiples quejas por el trámite y entrega de autorizaciones, la dispensación de medicamentos y la oportunidad en la asignación de citas y exámenes especializados en el sitio de residencia.

AL PRESIDENTE DE SALUD TOTAL EPS

1. Sírvasse informar, dentro del plan de mejora continua, como han mejorado el flujo de recursos en pro de optimizar la calidad en la atención en salud.
2. Sírvasse informar el nivel de participación de la red pública hospitalaria en materia de contratación. Discrimine el porcentaje de participación por cada departamento donde tengan presencia.
3. Sírvasse informar el valor adeudado a la fecha a los hospitales, clínicas e IPS por cada departamento donde preste servicio las EPS.
4. Sírvasse informar de qué forma la EPS ha venido disminuyendo la integración vertical, con el fin de fortalecer la red pública y no sus propias redes de servicio.
5. Sírvasse informar de qué forma la EPS ha venido trabajando para corregir las fallas en la atención a sus afiliados, teniendo en cuenta las múltiples quejas por el trámite y entrega de autorizaciones, la dispensación de medicamentos y la oportunidad en la asignación de citas y exámenes especializados en el sitio de residencia.

CUESTIONARIO

A la Gerente Zonal Arauca de la NUEVA EPS S.A, señora Magda Viviana Garrido Pinzón; a la Coordinadora en Arauca de COOSALUD EPS, señora Dayana Milagros De La Hoz y al Director de Aseguramiento en Arauca de SANITAS EPS, señor Rodrigo Ojeda Ávila

1. Sírvase informar cuántos afiliados y/o usuarios tiene su EPS en el departamento de Arauca. Asimismo, informe cómo se distribuyen geográficamente estos afiliados y/o usuarios en el departamento.

Frente a la relación con IPS y Empresas Sociales del Estado – E.S.E del Departamento de Arauca:

2. Sírvase informar si su EPS tiene convenios o contratos vigentes con Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) y/o E.S.E ubicadas en el departamento de Arauca para la prestación de servicios de salud. Si la respuesta es positiva, discrimine cuáles son.
3. En caso de no tener convenios o contratos vigentes con IPS y/o E.S.E ubicadas en el departamento de Arauca, sírvase informar cuál es la razón detrás de esta decisión.
4. Sírvase informar cuáles de los servicios prestados por usted en el departamento de Arauca a través de IPS y/o E.S.E requieren que los usuarios se trasladen a los departamentos vecinos para su atención. Informe los motivos.
5. Sírvase informar cuáles son los motivos de su EPS para contratar con IPS ubicadas en departamentos vecinos al departamento de Arauca con el fin de que sean estas las que presten los servicios requeridos por los afiliados y/o usuarios que tienen sus servicios médicos con su EPS en Arauca.
6. Sírvase informar si su EPS tiene actualmente cuentas por pagar con las IPS y/o E.S.E que operan en el departamento de Arauca. Si la respuesta es positiva, informe cuál es el monto total de la deuda. Asimismo, informe cuál es el motivo o razón de la falta de pago y qué

medidas ha tomado su EPS para gestionar y reducir los montos de esas cuentas por pagar.

Frente a la accesibilidad y atención en salud:

7. Sírvese informar cómo garantiza la accesibilidad a los servicios de salud de los afiliados y/o usuarios de su EPS considerando la distancia entre las IPS que operan en el departamento de Arauca.
8. Sírvese informar cuántas acciones de tutela han sido interpuestas contra su entidad relacionadas con la prestación del servicio de salud en el departamento de Arauca en los últimos cinco años. Clasifique por eventos médicos más recurrentes.
9. Sírvese informar cómo justifica las prolongadas demoras en la atención médica y en la entrega de medicamentos que han experimentado los afiliados y/o usuarios de su EPS en el departamento de Arauca. Informe qué medidas se están tomando para reducir de manera efectiva estos tiempos de espera.
10. Sírvese informar si la disponibilidad de talento humano en salud, incluyendo médicos, enfermeros y especialistas, de las IPS y/o E.S.E que operan en el departamento de Arauca y que tienen convenios vigentes con su EPS son suficientes en relación al número y a las necesidades médicas de los afiliados y/o usuarios del servicio, para la prestación del servicio de salud.
11. Sírvese informar si ha tenido conocimiento de casos en los que los afiliados y/o usuarios de su EPS no han recibido la atención médica requerida en el departamento de Arauca. En caso afirmativo, informe cuál ha sido su respuesta y solución.
12. Sírvese informar si tiene conocimiento de casos en los que afiliados y/o usuarios de su EPS hayan fallecido debido a la falta de atención médica en el departamento de Arauca? En caso afirmativo, ¿cuántos casos de fallecimientos se han registrado en los últimos dos años y cuáles fueron sus causas?
13. Sírvese informar qué acciones ha tomado su EPS para investigar y abordar esos casos de fallecimientos relacionados con la falta de atención médica.
14. Sírvese informar si su EPS ha implementado cambios en los protocolos de atención médica o en la gestión de casos a raíz de estos incidentes.

Frente a la Calidad de Atención:

15. Sírvase informar qué medidas ha tomado su EPS para asegurar que los afiliados y/o usuarios de sus servicios reciban atención en salud oportuna y de calidad en el departamento de Arauca.
16. Sírvase informar cuál es la proyección que tiene su entidad dentro de los 3 años siguientes para mejorar la calidad del servicio de salud prestado en el departamento de Arauca.
17. Sírvase informar qué inversiones ha realizado su entidad dentro del año anterior en el departamento de Arauca con el fin de mejorar la infraestructura y los servicios de salud prestados.