

Cartagena, D. T. H. y C., 19 de septiembre de 2023

Doctores

**LEIDER ALEXANDRA VASQUEZ**

Representante a la Cámara

**GERMÁN ROGELIO ROZO ANIS**

Representante a la Cámara

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA**

Correo electrónico: [comision.septima@camara.gov.co](mailto:comision.septima@camara.gov.co)

Ciudad

**ASUNTO: RESPUESTA A REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN SOLICITADOS POR LOS REPRESENTANTES A LA CAMARA LEIDER ALEXANDRA VASQUEZ Y GERMÁN ROGELIO ROZO ANIS SOBRE ATENCION EN SALUD A AFILIADOS EN ARAUCA**

Respetados Congresistas;

De manera atenta y respetuosa nos permitimos dar respuesta al requerimiento de información elevado por ustedes en los siguientes términos:

**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.***

R/ Las EPS emplean habitualmente diversas estrategias para mejorar el flujo de recursos financieros. Estas estrategias incluyen la optimización de la recaudación, la reconciliación de discrepancias en las facturas médicas (glosas) y la negociación de tarifas, con el propósito de generar un superávit operativo que se pueda utilizar para mejorar los pagos a la red de proveedores, a cambio de garantizar una mayor calidad en la atención médica.

En lo que respecta a la optimización de la recaudación, es importante destacar lo siguiente:

Los recursos relacionados con las categorías de la UPC C, UPC P y P, UPC S y el porcentaje de pago de incapacidades no requieren esfuerzos significativos para mejorar la recaudación, ya que la ADRES realiza sus giros generalmente de manera Oportuna. Sin embargo, es muy relevante mencionar que estamos participando en mesas de trabajo para abordar el tema de la insuficiencia de la UPC, dado que existe evidencia de que los recursos podrían resultar insuficientes para cubrir la atención médica durante el año 2023.

En cuanto a los recursos provenientes de los Presupuestos Máximos, se observa un retraso en los pagos efectuados por la ADRES con respecto a las vigencias de 2022 y el transcurso de 2023. Para abordar esta situación, hemos emprendido una gestión conjunta a través de entidades como ACEMI, Gestar Salud y la Cámara de Salud

#PásateACoosalud

Línea de atención nacional 01 8000 515611  
desde tu celular al #922 - [www.coosalud.com](http://www.coosalud.com)

@CoosaludEPS

@Coosalud\_

@CoosaludEPSS

@coosaludeps



de la ANDI, con el objetivo de coordinar reuniones con el Ministerio de Salud para exigir y agilizar la transferencia de estos recursos.

Por último, en relación con las cuentas por cobrar a las entidades territoriales, hemos iniciado acciones legales a través de procesos y reclamaciones directas para resolver estas deudas pendientes.

**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.**

R/ Es importante mencionar que la contratación de salud se establece de acuerdo con el nivel de desarrollo de las redes de prestación de servicios en los territorios, teniendo en cuenta que las necesidades de servicios que demanda la población afiliada a Coosalud requieren que la red cumpla con los requisitos de disponibilidad, completitud y suficiencia.

La organización de la prestación de servicios de salud en Coosalud tiene como objetivo acercar los servicios al usuario, por lo tanto, se busca que estos sean prestados cercanos al lugar de residencia de los afiliados. En ese orden de ideas, la prestación inicia en el municipio de residencia, posteriormente, escala a la zona sanitaria que corresponde al municipio que por georreferenciación es el más cercano y que cuenta con la oferta de mediana complejidad disponible y por último está el Distrito sanitario que generalmente es la ciudad capital en la que se concentra la atención de alta complejidad.

En Colombia, el desarrollo de las redes no es igual, tenemos territorios con mayor desarrollo, tanto en número de prestadores como concentración de servicios especializados, esto se observa de igual forma entre prestadores públicos y privados. Coosalud da prioridad en la contratación a la oferta de la red pública hospitalaria en un territorio, con la negociación de los acuerdos de voluntades entre las partes. En la siguiente tabla se puede observar la distribución de contratos con la red pública hospitalaria y su porcentaje de participación.

Departamento	Red publica contratada	porcentaje de participación publica
ANTIOQUIA	329	71,06%
ARAUCA	10	66,67%
ATLANTICO	71	57,26%
BOGOTÁ, D.C.	45	46,39%
BOLIVAR	127	48,47%
BOYACA	180	77,59%
CESAR	47	48,96%
CORDOBA	130	62,20%
GUAINÍA	7	77,78%
MAGDALENA	197	69,86%
NORTE DE SANTANDER	93	52,84%
SANTANDER	207	78,71%



Departamento	Red publica contratada	porcentaje de participación publica
SUCRE	109	61,58%
VALLE DEL CAUCA	149	45,29%
<b>Total</b>	<b>1701</b>	<b>61,76%</b>

**3. Sírvase informar el valor adeudado a la fecha a los hospitales, clínicas e IPS por cada departamento donde preste servicio la EPS.**

Estamos remitiendo la información solicitada con los pasivos totales a nivel nacional:

Departamento	Total
Amazonas	29.294.369
Antioquia	46.420.121.989
Arauca	471.313.894
Atlántico	25.733.427.492
Bogota	24.107.693.024
Bolívar	42.032.140.209
Boyacá	5.339.224.855
Caldas	227.399.786
Caquetá	1.468.072
Casanare	349.440.277
Cauca	589.656.564
Cesar	4.423.254.624
Choco	166.387.724
Córdoba	14.618.508.228
Cundinamarca	3.723.792.059
Guainia	80.999.710
Guajira	482.143.547
Guaviare	77.125
Huila	477.524.208
Magdalena	11.850.366.002
Meta	539.045.151
Nariño	243.457.141
Norte de Santander	14.064.361.093
Putumayo	75.349.262
Quindío	101.293.706
Risaralda	10.966.145.118
San Andres	12.710.851



Santander	48.444.623.382
Sucre	1.837.094.582
Tolima	135.068.332
Valle	40.201.775.290
Vaupés	4.180.201
<b>Total</b>	<b>297.749.337.867</b>

**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***

R/ Coosalud S.A. Nit 900226715 no cuenta con Acciones en ninguna IPS que preste servicios en el territorio colombiano ni en el exterior. De acuerdo a lo expuesto, no existe integración vertical.

**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.***

Acciones de mejoramiento continuo de PQRD y autorizaciones en el sitio de residencia

- Comunicación directa con el Afiliado
- Trámites por la página web
- Autorizaciones telefónica
- Autorizaciones in situ por oficina de atención a usuario
- Ausencia de exigencia de autorizaciones en contratos con la red prestadora de servicios

Acciones implementadas para subsanar las fallas en la prestación del servicio:

- De igual manera, a fin de solucionar de fondo las fallas COOSALUD viene trabajando en las siguientes acciones:
- Seguimiento a los proveedores de medicamentos con visitas de monitoreo por parte de la auditoría de calidad y levantamiento de planes de mejoramiento cuando es necesario.
- Mesa de trabajo con los proveedores de medicamentos con los indicadores más desviados.
- Cambios de proveedores de medicamentos con los indicadores más desviados que ha permitido mejorar el suministro de moléculas a la población afiliados.
- En el caso de las dificultades en la referencia y contra referencia, hacemos ajustes a la red de prestadores para mejorar la cobertura de camas hospitalarias.
- Direccionamiento de pacientes entre departamentos cuando se presentan alertas epidemiológicas.



- Fortalecimiento del proceso de egreso seguro para el des escalonamiento de los pacientes hospitalizados con el fin de habilitar las camas hospitalarias.
- Ajustes en la contratación en los territorios con más reclamaciones con el fin de mejorar la oportunidad en las consultas médicas especializadas y acceso en las ayudas diagnósticas como laboratorios e imágenes.
- Comité de experiencia en cada sucursal, instancia en el cual se analizan los motivos de las solicitudes de los afiliados, los PQRS, identificando las causas para poder establecer planes de mejora enfocados en las soluciones que van a garantizar la no continuidad de los problemas.
- Espacio en el Comité Primario de la Vicepresidencia de Salud para analizar los principales motivos de queja y las acciones a tomar. Así mismo, intervención en las sucursales más quejadas, con los líderes nacionales, para seguimiento de indicadores, identificación de brechas en el servicio y soluciones inmediatas.
- Espacio semanal con la presidencia ejecutiva y líderes de proceso nacionales y regionales para hacer seguimiento a la implementación de los planes de acción y su impacto en las mejoras en el servicio.
- Categorización y priorización en el proceso de PQRD de los usuarios menores de 6 años, mayores de 60, pertenecientes a alguna cohorte de riesgo o afiliados con tutela, a quienes se identifica y se les hace seguimiento para darles una respuesta de fondo a sus solicitudes en el menor tiempo posible.
- Mesas de trabajo con los prestadores más quejados, en donde se define un plan de acción a corto plazo que subsane las fallas presentadas en la operación y mejores el servicio al afiliado.
- Envío semanal a todas las instancias de la organización el informe sobre PQRSF, en donde se hace especial énfasis en los motivos más quejados por parte de nuestros afiliados, y su evolución, con el fin de trabajar articuladamente con las sucursales para atacar de raíz estas insatisfacciones.
- Establecimiento de acuerdos de servicios con los prestadores en lo que tiene que ver con oportunidad, agendamiento de citas, relacionamiento con los prestadores, solución de PQRS.
- Seguimiento diario a las alertas de oportunidad en a la respuesta, para identificar en cada sucursal aquellos PQRD próximos a vencerse para priorizar su resolución y brindar una solución a tiempo al afiliado.
- Realización de encuestas de satisfacción de los usuarios, tres trimestrales y una anual, con los siguientes objetivos:
  - o Evaluar periódicamente el grado de satisfacción de los usuarios de Coosalud
  - o Tener un sistema validado, cuantificable y objetivo para medir el desempeño de Coosalud con respecto al servicio prestado
  - o Identificar y caracterizar las necesidades y expectativas de usuarios.
  - o Identificar y caracterizar oportunidades de mejora.
  - o Ayudar a Coosalud a entender las necesidades específicas de sus usuarios y expectativas sobre el servicio.



**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.**

Actualmente Coosalud EPS hace presencia en 4 de los 7 municipios del Departamento de Arauca, los cuales son Arauca, Arauquita, Saravena y Tame y nos encontramos distribuidos geográficamente de la siguiente manera:

**Distribución de la población en todas las EPS en el Departamento del Arauca.**

Cifras de afiliación en salud con corte a julio 2023				
Cobertura del sistema de salud por departamento y municipio	Entidades Promotoras de Salud - EPS		Caracterización de los afiliados	
<p>Seleccione el <b>departamento</b> que desea consultar:</p> <input type="text" value="Arauca"/>	<p>Departamento: Arauca, Municipio: Todo</p>			
<p>Seleccione el <b>municipio</b> que desea consultar:</p> <input type="text" value="(Todo)"/>				
<p>Seleccione la <b>entidad</b> que desea consultar:</p> <input type="text" value="(Todo)"/>				
<p>Seleccione el <b>año</b> que desea consultar:</p> <input type="text" value="julio de 2023"/>				
Nombre Entidad	Contributivo	Subsidiado	Régimen Excepción & Especiales	Total Afiliados
Nueva Eps	36.880 (71,66%)	179.831 (71,37%)		216.711 (69,92%)
EPS Sanitas	12.367 (24,03%)	39.403 (15,64%)		51.770 (16,70%)
Coosalud	2.156 (4,19%)	32.719 (12,98%)		34.875 (11,25%)
Régimen de Excepción			6.513 (100,00%)	6.513 (2,10%)
Salud Total EPS	59 (0,11%)	25 (0,01%)		84 (0,03%)
EPS Sura	4 (0,01%)			4 (0,00%)
Capresoca E.P.S.		2 (0,00%)		2 (0,00%)
Cajacopi Atlántico		1 (0,00%)		1 (0,00%)

**Población asignada a Coosalud EPS**

Nombre Entidad	Régimen	Departamento	Municipio	Afiliados
Coosalud	Contributivo	Arauca	Arauca	7
Coosalud	Contributivo	Arauca	Arauquita	6
Coosalud	Contributivo	Arauca	Saravena	3
Coosalud	Contributivo	Arauca	Tame	3
Coosalud	Contributivo	Arauca	Arauca	915
Coosalud	Contributivo	Arauca	Arauquita	164
Coosalud	Contributivo	Arauca	Saravena	895
Coosalud	Contributivo	Arauca	Tame	163



Nombre Entidad	Régimen	Departamento	Municipio	Afiliados
<b>SUBTOTAL RC</b>				<b>2.156</b>
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Arauca	4
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Arauquita	2
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Saravena	5
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Tame	4
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Arauca	13.192
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Arauquita	5.069
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Saravena	10.576
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Tame	3.867
<b>SUBTOTAL RS</b>				<b>32.719</b>
<b>TOTAL</b>				<b>34.875</b>

**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.***

R/ Actualmente Coosalud EPS tiene contratado la atención de primer nivel con las Red local en cada municipio donde hace presencia, de igual manera lo servicios de segundo Nivel están contratados con la ESE Hospital San Vicente y ESE Hospital del Sarare que son las únicas que se encuentran en el Departamento, a continuación, se detallan los contratos vigentes con la Red:





EPS	NOMBRE DE PRESTADOR	NIT	MODALIDAD DE CONTRATO	TIPO DE RED	
				PRIMARIA	COMPLEMENTARIA
Coosalud	ESE MORENO Y CLAVIJO	900034131	Pago por servicio		X
Coosalud	ESE MORENO Y CLAVIJO	900034131	Cápita	X	
Coosalud	HOSPITAL DEL SARARE	800231215	Cápita	X	
Coosalud	HOSPITAL SAN VICENTE	800218979	Pago por Servicio		X
Coosalud	IPS UNIDAD RENAL DEL SARARE SAS	900853712	Pago por servicio		X
Coosalud	IPSI SIKUASO	900765005	Cápita	X	
Coosalud	IPSI SIKUASO	900765005	Cápita	X	
Coosalud	MEDICINA Y TECNOLOGIA EN SALUD S.A.S - MEDYTEC	900057926	Pago por servicio		X
Coosalud	SALUD MENTAL DE ARAUCA IPS SAS	901344855	Presupuesto Global Ajustado a Condición Médica		X
Coosalud	SALUD RENAL S.A.	900141467	Pago por servicio		X
Coosalud	SOCIEDAD DE SERVICIOS OCULARES OPTISALUD S.A.S	800119574	Presupuesto Global Ajustado a Condición Médica		X
Coosalud	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO JAIME ALVARADO Y CASTILLA	834001482	Pago por servicio		X

**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.**

R/ Esta pregunta no aplica. Coosalud Eps tiene la red contratada la red de Arauca como se evidencia en el punto 7 del presente cuestionario.

**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.**





R/ Los servicios por los cuales los usuarios deben ser remitidos fuera del Departamento corresponden a los que no se encuentran ofertados, ni habilitados por la Ips habilitadas en el Departamento de Arauca y según lo habilitado en REPS dentro del departamento, como lo es para el caso de algunas especialidades, las Subespecialidades y demás servicios de tercer nivel que no se encuentran a nivel Local. Así las cosas, cuando el paciente requiere servicios no habilitados en el Departamento se remite para atención a las Ips complementarias habilitadas en los departamentos de referencia. Es del caso resaltar que todos los servicios habilitados en Arauca se garantizan dentro del mismo territorio.

**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.**

R/ Como se hace referencia en el Numeral 9, el motivo de contratar fuera del departamento corresponde a la falta de oferta de estos servicios dentro del territorio, al no contar con servicios habilitados, se hace necesario la búsqueda de Red alterna fuera del Departamento que nos permita garantizar la correcta prestación de los servicios.

**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.**

R/ Remitimos la información solicitada, donde se registra lo adeudado en el departamento de Arauca.

Departamento	Total
Arauca	\$471.313.894 En trámite de pago.

**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.**

R/ Coosalud EPS cuenta con oficinas y personal capacitado, ubicadas en cada uno de los municipios donde hacemos presencia a fin de garantizar la accesibilidad de los servicios de los usuarios en sus zonas de residencia, estos son los puntos de atención:

- Arauca: KRA 18 # 21 – 42, Horario de Atención de Lunes a viernes de 7:00am a 11:00am y de 2:00pm a 4:00pm.
- Arauquita: Kra 6 # 6 – 03, Horario de Atención de Lunes a viernes de 7:00am a 11:00am y de 2:00pm a 4:00pm.



- Tame: Kra 12 # 14 – 33, Horario de Atención de Lunes a viernes de 7:00am a 11:00am y de 2:00pm a 4:00pm.
- Saravena: Calle 27 # 13 – 19, Horario de Atención de Lunes a viernes de 7:00am a 11:00am y de 2:00pm a 4:00pm.

Adicionalmente, se cuenta con canales no presenciales como son #922 a través de un teléfono celular y la página web [www.coosalud.com](http://www.coosalud.com)

**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.**

En respuesta al presente interrogante, me permito indicar que en el departamento de Arauca se han presentado las siguientes acciones de tutela:

DPTO ARAUCA	2021	2022	2023	TOTAL
ARAUCA	1	12	12	25
ARAQUITA	1	2	2	5
SARAVENA		9	7	16
TAME		1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>48</b>

Las cuáles tienen como principal pretensión la asignación de cita a medicina especializada, seguido de la solicitud de insumos que no se encuentran incluidos en el Plan de Beneficios de salud; tales como pañales, silla de ruedas y servicios que se encuentran excluidos del PBS, como el servicio de cuidador domiciliario.

**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.**

R/ La atención médica y la entrega de medicamentos para los afiliados de Coosalud EPS en este departamento, se entrega oportunamente, existen casos como los relacionados como no habilitados en el Departamento de Arauca que requieren de traslados y albergues que generan tiempos adicionales debido a la atención en otros departamentos teniendo en cuenta que son servicios no habilitados en el territorio de Arauca.

Por ello, se sugiere al gobierno local y nacional ampliar la habilitación de servicios en la infraestructura pública y privada del departamento de Arauca.



Las medidas que se están tomando para reducir los tiempos de espera están concentradas en las siguientes actividades:

- Seguimiento a las IPS y a los proveedores de medicamentos con visitas de monitoreo por parte de la auditoría de calidad y levantamiento de planes de mejoramiento si este aplica.
- Mesa de trabajo con los proveedores de medicamentos para revisión de indicadores y seguimiento a planes de mejoramiento.
- Establecimiento de acuerdos de servicios con los prestadores en lo que tiene que ver con oportunidad, agendamiento de citas y solución de PQRS.
- 

**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.***

R/ La EPS Coosalud contrata los servicios de salud en la red de prestadores de Arauca de acuerdo con la disponibilidad y capacidad instalada de los prestadores de servicios de salud, por lo que la suficiencia está dada en la habilitación de servicios declarados por las IPS en REPS. La EPS revisa la suficiencia de oferta para las necesidades de nuestra población, no hay suficiencia de oferta en especialidades y subespecialidades, pero es responsabilidad del estado en sus diferentes niveles determinar los recursos de Salud necesarios y disponibles en cada territorio para la atención de la salud, así como garantizarlos.

Por ello, se sugiere al gobierno local y nacional ampliar la habilitación de servicios en la infraestructura pública y privada del departamento de Arauca.

**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.***

R/ No existen casos de afiliados que no hayan recibido atención médica por trámites administrativos; ahora bien, para que los usuarios accedan a los servicios de salud, no necesitan autorización por parte de la EPS, teniendo en cuenta que las IPS pueden autogestionar sus trámites a través del portal de autogestión que pone a disposición Coosalud de la red contratada. Adicionalmente, como se mencionó en el punto 8, los servicios que no son ofertados por la red de Arauca se tienen contratados en las IPS habilitadas para estos servicios en departamentos aledaños.

**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?***



R/ No existen afiliados fallecidos afiliados a Coosalud EPS por falta de atención medica en el departamento.

**18. *Sírvase informar qué acciones ha tomado su EPS para investigar y abordar esos casos de fallecimientos relacionados con la falta de atención médica.***

R/ No existen afiliados fallecidos afiliados a Coosalud EPS por falta de atención medica en el departamento.

**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.***

R/ No existen afiliados afiliados a Coosalud EPS fallecidos por falta de atención medica en el departamento.

**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.***

*R/ Se cuenta en el departamento con una red contratada que garantiza la atención en salud de los afiliados del departamento en todos los niveles de atención ofrecidos en el territorio, Adicionalmente, se cuenta con la contratación de servicios que no se prestan en el territorio en departamentos aledaños, con el fin de dar un manejo integral a la salud de los usuarios asegurando la atención de todas las condiciones médicas. Periódicamente, se hace auditoria a la red de prestadores, con el fin de validar la calidad de la prestación de los servicios, con oportunidad y pertinencia.*

**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.***

R/ Mediante las mesas de contratación se valida año a año los nuevos servicios habilitados por la red, con el fin de que sean incluidos en la contratación, esto con el fin de prestar una mayor cobertura de servicios en el departamento. Adicionalmente, Coosalud EPS ha desarrollado diferentes canales de autogestión, de manera que se eliminen las autorizaciones, las IPS se autogestionen los servicios y a través de nuestra página web [www.coosalud.com](http://www.coosalud.com), los usuarios puedan acceder a

**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.***

R/ Teniendo en cuenta el crecimiento poblacional presentado en el Departamento de Arauca y con el objeto de brindar ambientes de calidad a los funcionarios y visitantes se realizaron los siguientes cambios de infraestructura en las sedes de Coosalud Eps para atención al usuario:

*Municipio de Arauca, Arauca*

Traslado de sede Coosalud Eps Unidad Provincial de Atención UPA Arauca pasando de una oficina de 30 mts. a unas instalaciones de mayor metraje y habilitación, en esta oficina se realiza la atención de población afiliada en todo el Departamento.



*Municipio de Saravena, Arauca*

Traslado de sede de Unidad Municipal de Atención del Municipio de Saravena pasando de una oficina de menor metraje a unas instalaciones de mayor metraje y habilitación. la cual nos permite brindar un mayor confort a nuestros afiliados quienes acuden a realizar sus trámites administrativos.

Para la ampliación de la infraestructura en salud, por ser competencia del sector público, se sugiere al gobierno local y nacional ampliar la habilitación de servicios en la infraestructura pública y privada del departamento de Arauca.

**CUESTIONARIO A LA SEÑORA DAYANA MILAGROS DE LA HOZ; A LA COORDINADORA EN ARAUCA DE COOSALUD EPS**

- 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.**

R/ Remitimos la información solicitada

**Población asignada a Coosalud EPS**

Nombre Entidad	Régimen	Departamento	Municipio	Afiliados
Coosalud	Contributivo	Arauca	Arauca	7
Coosalud	Contributivo	Arauca	Arauquita	6
Coosalud	Contributivo	Arauca	Saravena	3
Coosalud	Contributivo	Arauca	Tame	3
Coosalud	Contributivo	Arauca	Arauca	915
Coosalud	Contributivo	Arauca	Arauquita	164
Coosalud	Contributivo	Arauca	Saravena	895
Coosalud	Contributivo	Arauca	Tame	163
<b>SUBTOTAL RC</b>				<b>2.156</b>
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Arauca	4



Nombre Entidad	Régimen	Departamento	Municipio	Afiliados
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Arauquita	2
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Saravena	5
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Tame	4
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Arauca	13.192
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Arauquita	5.069
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Saravena	10.576
Coosalud	Subsidiado	Arauca	Tame	3.867
<b>SUBTOTAL RS</b>				<b>32.719</b>
<b>TOTAL</b>				<b>34.875</b>

**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.**

R/ Remitimos la información solicitada

EPS	NOMBRE DE PRESTADOR	NIT	MODALIDAD DE CONTRATO	TIPO DE RED	
				PRIMARIA	COMPLEMENTARIA
Coosalud	ESE MORENO Y CLAVIJO	900034131	Pago por servicio		X
Coosalud	ESE MORENO Y CLAVIJO	900034131	Cápita	X	
Coosalud	HOSPITAL DEL SARARE	800231215	Cápita	X	
Coosalud	HOSPITAL SAN VICENTE	800218979	Pago por Servicio		X
Coosalud	IPS UNIDAD RENAL DEL SARARE SAS	900853712	Pago por servicio		X
Coosalud	IPSI SIKUASO	900765005	Cápita	X	
Coosalud	IPSI SIKUASO	900765005	Cápita	X	



EPS	NOMBRE DE PRESTADOR	NIT	MODALIDAD DE CONTRATO	TIPO DE RED	
				PRIMARIA	COMPLEMENTARIA
Coosalud	MEDICINA Y TECNOLOGIA EN SALUD S.A.S – MEDYTEC	900057926	Pago por servicio		X
Coosalud	SALUD MENTAL DE ARAUCA IPS SAS	901344855	Presupuesto Global Ajustado a Condición Médica		X
Coosalud	SALUD RENAL S.A.	900141467	Pago por servicio		X
Coosalud	SOCIEDAD DE SERVICIOS OCULARES OPTISALUD S.A.S	800119574	Presupuesto Global Ajustado a Condición Médica		X
Coosalud	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO JAIME ALVARADO Y CASTILLA	834001482	Pago por servicio		X

**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.**

R/ Se tiene convenios o contratos vigentes con IPS y/o E.S.E ubicadas en el departamento de Arauca como se evidencia en el punto 7 del presente cuestionario.

**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.**

R/ Los servicios por los cuales los usuarios deben ser remitidos fuera del Departamento corresponden a los cuales no se encuentran ofertados, ni habilitados por REPS dentro del departamento, como lo es para el caso de algunas especialidades, las Subespecialidades y demás servicios de tercer nivel que no se encuentran a nivel Local.

**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.**

R/ Como se hace referencia en el Numeral 4, el motivo de contratar fuera del departamento corresponde a la falta de oferta de estos servicios dentro del territorio, al no contar con servicios habilitados en ESE o Ips del Departamento del Arauca, se hace necesario la búsqueda de Red alterna por fuera del Departamento que nos permita garantizar la correcta prestación de los servicios.

**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.**





R/ Remitimos la información solicitada, donde se registra lo adeudado en el departamento de Arauca.

Departamento	Total
Arauca	471.313.894 En trámite de pago

**FRENTE A LA ACCESIBILIDAD Y ATENCIÓN EN SALUD:**

**7. 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.**

R/ Coosalud EPS cuenta con oficinas y personal capacitado, ubicadas en cada uno de los municipios donde hacemos presencia a fin de garantizar la accesibilidad de los servicios de los usuarios en sus zonas de residencia, estos son los puntos de atención:

- Arauca: KRA 18 # 21 – 42, Horario de Atención de Lunes a viernes de 7:00am a 11:00am y de 2:00pm a 4:00pm.
- Arauquita: Kra 6 # 6 – 03, Horario de Atención de Lunes a viernes de 7:00am a 11:00am y de 2:00pm a 4:00pm.
- Tame: Kra 12 # 14 – 33, Horario de Atención de Lunes a viernes de 7:00am a 11:00am y de 2:00pm a 4:00pm.
- Saravena: Calle 27 # 13 – 19, Horario de Atención de Lunes a viernes de 7:00am a 11:00am y de 2:00pm a 4:00pm.

Adicionalmente, se cuenta con canales no presenciales como son #922 a través de un teléfono celular, la página web [www.coosalud.com](http://www.coosalud.com) y gestores en salud.

Ahora bien, en caso que los usuarios requieran transporte, este es garantizado de conformidad con las solicitudes y estudios que se realizan de los casos.

**8. 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.**

En respuesta al presente interrogante, me permito indicar que en el departamento de Arauca se han presentado las siguientes acciones de tutela:

DTO ARAUCA	2021	2022	2023	TOTAL
ARAUCA	1	12	12	25
ARAUQUITA	1	2	2	5
SARAVENA		9	7	16



TAME		1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>48</b>

La principal causa de la presentación de acciones de tutela en el departamento de Arauca es la solicitud del servicio de transporte, el cual no se puede catalogar como un evento médico; seguido de la solicitud de insumos que no se encuentran incluidos en el Plan de Beneficios de salud, tales como pañales, silla de ruedas, así mismo, como por servicios que se encuentran excluidos del PBS, como el servicio de cuidador domiciliario.

**9. 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.**

R/ La atención médica y la entrega de medicamentos para los afiliados de Coosalud EPS en este departamento, se entrega oportunamente, existen casos como los relacionados como no habilitados en el Departamento de Arauca que requieren de traslados y albergues que generan tiempos adicionales debido a la atención en otros departamentos teniendo en cuenta que son servicios no habilitados en el territorio de Arauca.

Por ello, se sugiere al gobierno local y nacional ampliar la habilitación de servicios en la infraestructura pública y privada del departamento de Arauca.

Las medidas que se están tomando para reducir los tiempos de espera están concentradas en las siguientes actividades:

- Seguimiento a las IPS y a los proveedores de medicamentos con visitas de monitoreo por parte de la auditoría de calidad y levantamiento de planes de mejoramiento si este aplica.
- Mesa de trabajo con los proveedores de medicamentos para revisión de indicadores y seguimiento a planes de mejoramiento.
- Establecimiento de acuerdos de servicios con los prestadores en lo que tiene que ver con oportunidad, agendamiento de citas y solución de PQRS.

**10. Sírvase informar sí 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.**

R/ La EPS Coosalud contrata los servicios de salud en la red de prestadores de Arauca de acuerdo con la disponibilidad y capacidad instalada de los prestadores de servicios de salud, por lo que la suficiencia está dada en la habilitación de servicios declarados por las IPS en REPS. La EPS revisa la suficiencia de oferta para las necesidades de la población, no hay suficiencia de oferta en especialidades y subespecialidades, por ello, se contrata a las demás Ips habilitadas de otros departamentos, con el objeto de garantizar los derechos a la salud y vida de la población. Es dable informar, que responsabilidad del estado en sus



diferentes niveles determinar los recursos de Salud necesarios y disponibles en cada territorio para la atención de la salud, así como garantizarlos. Por ello, se sugiere al gobierno local y nacional ampliar la habilitación de servicios en la infraestructura pública y privada del departamento de Arauca.

- 11. 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.**

R/ No existen casos de afiliados que no hayan recibido atención médica por trámites administrativos; ahora bien, para que los usuarios accedan a los servicios de salud, no necesitan autorización por parte de la EPS, teniendo en cuenta que las IPS pueden autogestionar sus trámites a través del portal de autogestión que pone a disposición Coosalud de la red contratada. Adicionalmente, como se mencionó en el punto 8, los servicios que no son ofertados por la red de Arauca se tienen contratados en las IPS habilitadas para estos servicios en departamentos aledaños.

- 12. 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?**

R/ No existen afiliados y/o usuarios de Coosalud EPS que hayan fallecido debido a la falta de atención médica en el departamento de Arauca.

- 13. Sírvase informar qué acciones ha tomado su EPS para investigar y abordar esos casos de fallecimientos relacionados con la falta de atención médica.**

R/ No existen afiliados y/o usuarios de Coosalud EPS que hayan fallecido debido a la falta de atención médica en el departamento de Arauca.

- 14. 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.**

R/ No existen afiliados y/o usuarios de Coosalud EPS que hayan fallecido debido a la falta de atención médica en el departamento de Arauca.

#### **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.**

R/ Se cuenta en el departamento con una red contratada que garantiza la atención en salud de los afiliados del departamento en todos los niveles de atención ofrecidos en el territorio, Adicionalmente, se cuenta con la contratación de servicios que no se prestan en el territorio en departamentos aledaños, con el fin de dar un manejo integral a la salud de los usuarios asegurando la atención de todas las condiciones médicas.



Periódicamente, se hace auditoria a la red de prestadores, con el fin de validar la calidad de la prestación de los servicios, con oportunidad y pertinencia.

**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.**

R/ Mediante las mesas de contratación se valida año a año los nuevos servicios habilitados por la red, con el fin de que sean incluidos en la contratación, esto con el fin de prestar una mayor cobertura de servicios en el departamento. Adicionalmente, Coosalud EPS ha desarrollado diferentes canales de autogestión, de manera que se eliminen las autorizaciones, las IPS se autogestionen los servicios y a través de la página web [www.coosalud.com](http://www.coosalud.com), los usuarios puedan acceder a información relevante para acceder de la manera más expedita y eficiente a los servicios de salud.

**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.**

R/ Teniendo en cuenta el crecimiento poblacional presentado en el Departamento de Arauca y en aras de brindar ambientes de calidad a nuestros funcionarios y visitantes se realizaron los siguientes cambios de infraestructura:

R/ Teniendo en cuenta el crecimiento poblacional presentado en el Departamento de Arauca y con el objeto de brindar ambientes de calidad a los funcionarios y visitantes se realizaron los siguientes cambios de infraestructura en las sedes de Coosalud Eps para atención al usuario:

*Municipio de Arauca, Arauca*

Traslado de sede Coosalud Eps Unidad Provincial de Atención UPA Arauca pasando de una oficina de 30 mts. a unas instalaciones de mayor metraje y habilitación, en esta oficina se realiza la atención de población afiliada en todo el Departamento.

*Municipio de Saravena, Arauca*

Traslado de sede de Unidad Municipal de Atención del Municipio de Saravena pasando de una oficina de menor metraje a unas instalaciones de mayor metraje y habilitación. la cual nos permite brindar un mayor confort a nuestros afiliados quienes acuden a realizar sus trámites administrativos.

Para la ampliación de la infraestructura en salud, por ser competencia del sector público, se sugiere al gobierno local y nacional ampliar la habilitación de servicios en la infraestructura pública y privada del departamento de Arauca.

Cordialmente,



**JAIME GONZÁLEZ MONTAÑO**

Presidente Ejecutivo  
COOSALUD EPS S.A.

Elaboró: Financiera nacional. Contratación nacional, Salud Nacional, Sucursal Santander

