

Bogotá, D.C.  
Código: SGJ-11430-2023

Doctor  
**RICARDO ALFONSO ALBORNOZ BARRETO**  
Secretario Comisión Séptima  
[comision.septima@camara.gov.co](mailto:comision.septima@camara.gov.co)  
Congreso de la Republica - Cámara de Representantes  
Bogotá D.C.

**Referencia:** Citación debate de Control Político de acuerdo con la proposición No. 16, de septiembre 12 de 2023.

**Asunto:** Respuestas cuestionario Gerente Zonal.

Respetado doctor Albornoz;

En atención a la solicitud la proposición de la referencia, presentada por los H. Representantes German Rogelio Rozo Anís y Leider Alexandra Vásquez Ochoa, damos respuesta al cuestionario en los términos requeridos:

## CUESTIONARIO A ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD

### “CUESTIONARIO

**A la Gerente zonal de Arauca de NUEVA EPS S.A., señora Magda Viviana Garrido Pinzón”**

**1. *Sírvase informar cuantos afiliados y/o usuarios tiene su EPS en el Departamento de Arauca. Así mismo, informe cómo se distribuyen geográficamente.***

**Respuesta:** Se anexa certificación población BDUa a agosto de 2023, en la cual se informa que al cierre de agosto 2023, Nueva EPS contaba con un total de 217.726 afiliados vigentes en el departamento de Arauca, distribuidos por régimen y municipio, con la siguiente información:

| DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA |           | REGIMEN CONTRIBUTIVO |        |                 | REGIMEN SUBSIDIADO |        |                 |                           |
|-------------------------|-----------|----------------------|--------|-----------------|--------------------|--------|-----------------|---------------------------|
| CÓDIGO DANE             | MUNICIPIO | EPS037               | EPS041 | TOTAL AFILIADOS | EPSS37             | EPSS41 | TOTAL AFILIADOS | TOTAL POBLACION MUNICIPIO |

Afiliados en régimen contributivo: 36.959

Afiliados en régimen subsidiado: 160.767

Bogotá. Complejo San Cayetano. Carrera 85 K N° 46 A – 66, pisos 2 y 3. Teléfono 4193000

[www.nuevaeps.com.co](http://www.nuevaeps.com.co)

Nueva EPS, gente cuidando gente

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.**

**Respuesta:** Nueva EPS actualmente cuenta con las siguientes IPS y/o ESE como parte de su red, ubicadas en el departamento de Arauca.

| NOMBRE DE LA IPS                                    |
|---|
| HOSPITAL DEL SARARE ESE                             |
| EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO JAIME ALVARADO Y CASTILLA |
| ESE MORENO Y CLAVIJO                                |
| HOSPITAL SAN VICENTE ESE                            |
| CLINICA MEISEL S.A.S.                               |
| MEDICINA Y TECNOLOGIA EN SALUD S.A.S                |
| UNIDAD INTEGRAL DE SALUD DE LA ORINOQUIA IPS LTDA   |
| SALUD RENAL S.A.                                    |
| RAYOS X E IMAGENES DIAGNOSTICAS RADIOSALUD S.A.S    |
| UNIDAD DE SALUD MENTAL DE ARAUCA LTDA               |
| IPS MECAS SALUD DOMICILIARIA SAS                    |
| INNOVA DENTAL GROUP S.A.S                           |
| IPS UNIDAD RENAL DEL SARARE SAS                     |
| IPSI SIKUASO  |
| IPS UNIDAD MEDICA SANTANA S.A.S                     |
| FUNDACION CRISTIANA LAZOS DE AMOR                   |
| M&A SERVICE LTDA                                    |
| REHINTEGRAR LIMITADA                                |
| SERVICIOS MEDICOS FAMEDIC SAS                       |
| SOCIEDAD DE SERVICIOS OCULARES OPTISALUD S.A.S      |

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.**

**Respuesta:** Se dio respuesta en el punto anterior donde se detalla la red de prestación en el Departamento de Arauca.

**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.***

**Respuesta:** Servicios en ámbito AMBULATORIO, el detalle de los servicios que explican el traslado de afiliados a departamentos vecinos para la garantía de prestación se encuentra soportado de siguiente manera:

- **MEDICINA ESPECIALIZADA O SUBESPECIALIZADA.** La disponibilidad de profesionales de la salud especializados o subespecialidades en áreas como ortopedia subespecializada, subespecialidades pediátricas, neurocirugía, cardiología intervencionista, entre otros, puede ser limitada en Arauca, lo que lleva a la necesidad de traslados.
- **ATENCIÓN INTEGRAL DEL CÁNCER.** La atención integral del cáncer, que incluye diagnóstico, cirugía, quimioterapia y radioterapia de alta precisión, a menudo se centraliza en instituciones de referencia ubicados en departamentos vecinos.
- **ALTO RIESGO OBSTÉTRICO.** Para gestantes con complicaciones de alto riesgo, la atención en unidades de cuidados intensivos neonatales y la presencia de especialistas obstétricos pueden ser necesarias, y estos servicios pueden estar ubicados fuera de Arauca.
- **TRASPLANTES.** Los procedimientos de trasplante de órganos, como trasplantes de riñón o médula ósea, requieren equipos altamente especializados y coordinación con donantes. Estos servicios suelen estar disponibles en centros especializados en otros departamentos.
- **ENFERMEDADES RARAS.** El manejo de enfermedades huérfanas o raras implica la colaboración con especialistas y centros de referencia que cuentan con experiencia y conocimientos específicos en estas condiciones. Esto a menudo implica traslados a departamentos vecinos.

Servicios en ámbito HOSPITALARIO, el principal motivador corresponde a la necesidad de un mayor Nivel de Complejidad, aspecto correspondiente a la no existencia de prestadores con la oferta de servicio y/o la integralidad de la misma para atender las necesidades de un paciente en condición aguda de salud, expresado en sus mayores volúmenes en servicios salud especializados o subespecializados en áreas como Ortopedia, Gastroenterología, Neurocirugía, Unidades de Cuidado Intensivo Adultos y Neonatales y Hemodinamia.

Los traslados tanto en el ámbito ambulatorio como hospitalario son necesarios debido a la falta de recursos y capacidades locales para atender las condiciones médicas, generalmente de alta complejidad y especialización. Por tal motivo NUEVA EPS en la estructuración de redes de salud a nivel regional busca garantizar que los pacientes reciban la atención adecuada en centros de referencia, incluso si eso implica desplazamientos a departamentos vecinos.

**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.***

**Respuesta:** Los motivos para contratar IPS fuera del departamento de Arauca es por que no existe oferta disponible y habilitada que requieran mayor integralidad de atención de mediana y alta complejidad en el departamento de 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.***

**Respuesta:** Se adjunta archivo de Excel “6. Cuentas por pagar con IPS y ESE del departamento de Arauca a 31 de agosto de 2023”

Con corte a 31 de agosto del 2023, el monto total de la deuda para la red prestadora del departamento de Arauca asciende a \$17.923 millones;

Y de esta manera se realizó la gestión de pagos, con el objetivo de fortalecer el flujo de recursos y disminuir la deuda con las IPS. Nueva EPS con corte al 18 de septiembre ha realizado giros a la misma red, por valor total de \$7.442 millones.

**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.***

**Respuesta:** Para el acceso a los servicios de salud de los afiliados de NUEVA EPS en el departamento de Arauca, especialmente teniendo en cuenta las distancias entre las IPS y los municipios que componen el departamento (Arauca, Arauquita, Cravo Norte, Fortul, Puerto Rondón, Saravena y Tame) y que son geográficamente dispersos, se tienen definidos lineamientos de cobertura de Traslados No Asistenciales y/o Servicios Complementarios, acorde a la necesidad específica de cada afiliado.

El proceso comprende la identificación de las necesidades, la priorización de los casos y el análisis integral de acuerdo con la normatividad legal vigente, políticas y lineamientos de la compañía, conforme lo cual se genera una respuesta a la solicitud de acceso a los mencionados servicios, con la previa coordinación con los operadores de transportes de la zona, con el objetivo de asegurar que los afiliados reciban atención médica oportuna y de calidad referenciado al usuario al sitio que brinde este tipo de servicio.

No obstante, informamos que de los 7 municipios del Departamento de Arauca uno que es Arauca capital no hace parte de los definidos en la Resolución 2808 de 2022, Título V, artículo 107, el Plan de Beneficios de Salud (PBS) con cargo a la UPC financia el traslado acuático, aéreo y terrestre (en ambulancia básica o medicalizada) en los siguientes casos:

1. Movilización de pacientes con patología de urgencias desde el sitio de ocurrencia de esta hasta una institución hospitalaria, incluyendo el servicio prehospitalario y de apoyo terapéutico en ambulancias.
2. Entre IPS dentro del territorio nacional de los pacientes remitidos, teniendo en cuenta las limitaciones en la oferta de servicios de la institución en donde están siendo atendidos, que

requieran de atención en un servicio no disponible en la institución remitora. Igualmente, para estos casos está cubierto el traslado en ambulancia en caso de Contrarreferencia. Tal y como lo establece la ley, los gastos de desplazamiento generados en las remisiones ambulatorias, serán responsabilidad del paciente, solo en los casos de remisión interinstitucional para servicios de urgencia, debidamente certificados y con pertinencia clínica NUEVA EPS asumirá el traslado del paciente, estas solicitudes las gestionará la IPS de urgencias y/o hospitalaria donde se encuentre internado el afiliado.

Así mismo, los niños con cáncer en Colombia tendrán derecho, cuando así lo exija el tratamiento, al pago del costo de desplazamiento, de acuerdo con sus necesidades, certificadas por el Trabajador Social o responsable del Centro de Atención a cargo del menor. Para los pacientes que requieran atención complementaria, en ciudad diferente a la de origen y se encuentran en municipios con UPC diferencial, por tratarse de zonas especiales por dispersión geográfica, se dará cobertura de acuerdo con lo definido por la normatividad vigente: Resolución 3513 de 2019, o las normas que lo complementen o sustituyan. Estas solicitudes deberán realizarse en las Oficinas de Atención al Afiliado. Ahora, frente a la financiación de la entidad NUEVA EPS garantizará el acceso al servicio de salud en los casos en que el afiliado deba desplazarse a otras ciudades para ser atendido por las especialidades que requiera, de acuerdo con lo dispuesto en las coberturas del Plan de Beneficios en Salud (PBS). Resolución 2808 de 2022, Artículo 108 Parágrafo “las Entidades Promotoras de salud EPS o las entidades que hagan sus veces igualmente deberán pagar el transporte del paciente ambulatorio cuando el usuario debe trasladarse a un municipio distinto a su residencia para recibir los servicios mencionados en el artículo 10 de este acto administrativo, cuando existiendo estos en su municipio de residencia la entidad promotora de salud - EPS o la entidad que haga sus veces no los hubiere tenido en cuenta para la conformación de su red de servicios. Esto aplica independientemente de si en el municipio la EPS – o la entidad que haga sus veces recibe o no UPC diferencial”. Artículo 10: Puerta de entrada al sistema: “El acceso primario a los servicios del Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC se hará en forma directa a través de urgencias o por consulta médica u odontología general. Podrán acceder de forma directa a las consultas especializada de Pediatría, obstetricia o medicina familiar según corresponda y sin requerir remisión por parte de médico general, las personas menores de 18 años y las pacientes obstétricas durante todo el embarazo y puerperio, cuando la oferta disponible así lo permita”.

**8. *Sírvase informar cuántas acciones de tutela han sido interpuestas contra su entidad relacionada con la prestación del servicio de salud en el departamento de Arauca en los últimos cinco años. Clasifique por eventos médicos más recurrentes.***

**Respuesta:** Durante el periodo solicitado se han presentado 4.566 tutelas por usuario único. De acuerdo con la validación de los datos registrados en el sistema de información de Nueva EPS se evidencia que dentro de los servicios médicos más recurrentes solicitados por vía judicial el 80% corresponde a servicios de consulta externa especializada, traslados no asistenciales, servicios complementarios (hospedaje, alimentación) procedimientos diagnósticos, atención domiciliaria e insumos para higiene personal; se evidencia falta de prestadores de habilitados que puedan garantizar el servicio integral en la misma zona, lo que conlleva a la generación de traslados del usuario fuera de la misma, para dar cumplimiento al

servicio integral de salud, aumentando requerimientos de servicios no financiados y sin cubrimiento de UPC adicional, conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

**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.***

**Respuesta:** El modelo de atención implementado en NUEVA EPS busca garantizar la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios de salud de los afiliados en cumplimiento de lo ordenado por los médicos tratantes, los cuales deben brindarse de forma adecuada, y con la racionalidad médica debida.

Los usuarios de NUEVA EPS como lo establece la norma tienen una IPS primaria asignada desde el momento de la afiliación, de acuerdo con la información de georreferenciación reportada; esta brindará los servicios ambulatorios que se requieran.

Se evidencia que en año 2023 para Departamento de Arauca, los resultados reportados frente a lo establecido en la Resolución 256 del 2016, en el Régimen Contributivo para el indicador tiempo promedio de atención de Medicina general es 2,4 días y Odontología es 2,8 días. En el Régimen Subsidiado tiempo promedio de atención de Medicina general es 1,7 días y Odontología es 1,6 días tiempos que cumplen con lo establecido en la meta establecida, para lo cual se han venido adelantando acciones para garantizar el cumplimiento de estos indicadores con las IPS primarias.

Con respecto a medicamentos en promedio la oportunidad en la entrega de medicamentos PBS y NO PBS según reporte del mes de agosto por Resolución 256 se encuentra a 2 días.

Las dificultades presentadas en la dispensación de medicamentos se debe al desabastecimiento y bajos niveles de servicio presentados en la industria farmacéutica situación que se ha presentado a nivel nacional y mundial.

Ante estas situaciones que se han presentado y ejecutado planes de mejoramiento con los prestadores, ejerciendo un seguimiento estricto para lograr mantener la oportunidad de los servicios con la red contratada en este caso en el Departamento de Arauca.

**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.***

**Respuesta:** Dentro de los procesos de seguimiento y mantenimiento de la Red, NUEVA EPS realiza el informe de suficiencia de red; en el mismo se analiza la capacidad del talento humano de las IPS conforme a la prestación en el departamento; el último informe efectuado evidencia que se cuenta con la suficiencia del talento humano en los equipos básicos de salud que incluye profesionales en enfermería, odontología, medicina general y paramédicas; sin

embargo para las especialidades y supra especialidades no se tiene la oferta requerida de talento humano y que de respuesta a la capacidad resolutoria, por ende para algunos servicios como oncología, especialidades pediátricas, gastroenterología, neurología, otorrinolaringología entre otras, por tratarse de atención integral debe direccionarse al usuario a un lugar diferente donde se cuente con la oferta de atención integral.

**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.***

**Respuesta:** Los usuarios que no han recibido atención médica en el departamento corresponden a aquellos que por sus necesidades médicas el servicio no está ofertado en el territorio, lo cual se explicó con mayor detalle en una respuesta previa.

**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?***

**Respuesta:** No tenemos casos registrados de usuarios fallecidos por falta de atención médica por parte de nuestra red de servicios. según la revisión de nuestras bases de datos de los últimos 2 años.

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

**Respuesta:** No tenemos casos registrados de usuarios fallecidos por falta de atención médica por parte de nuestra red de servicios.

**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.***

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que no tenemos casos registrados de usuarios fallecidos por falta de atención médica por parte de nuestra red de servicios, no se contempla la modificación de protocolos de atención médica.

**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.***

**Respuesta:** La compañía tiene implementado unos modelos de seguimiento e intervención a su red prestadora para verificar el cumplimiento de condiciones de calidad de los servicios prestados por la red, en cual se monitorean indicadores de servicios y de resultados de salud.

En este sentido se cuenta con un programa de auditoría de calidad con el objetivo de evaluar el desempeño y la garantía en la prestación de los servicios de salud, buscando asegurar la adecuada prestación de servicios para los afiliados, realizando seguimiento semanal a los planes de mejoramiento por parte de la red de prestación de servicios que ameritan, según

hallazgos evidenciados en visitas efectuadas por el área de calidad zonal. Adicionalmente los contratos suscritos para la prestación de servicios de salud cuentan con la designación de un supervisor que realiza la supervisión integral de los mismos.

**16. Sírvase informar cuál es la proyección que tiene se entidad dentro de los 3 años siguientes para mejorar la calidad del servicio de salud prestado en el departamento de Arauca.**

**Respuesta:** La proyección para mejorar la calidad del servicio de salud en NUEVA EPS está alineada a la visión como compañía siendo líderes en aseguramiento, referentes por alcanzar estándares superiores de resultados en salud.

Para ello se definió un Modelo de Atención en Salud por perfil de riesgo y segmento, el cual es el conjunto de políticas, estrategias, lineamientos y herramientas que se enmarcan en la misión y visión de la organización, para mejorar la respuesta a las necesidades y problemas de salud de la población afiliada. Incluye contar con la implementación del modelo centrado en la persona y su familia, que incorpora el enfoque diferencial, que tiene en cuenta la diversidad en la ubicación territorial de los afiliados, el reconocimiento de las condiciones étnicas, culturales y el ciclo evolutivo de vida en distintos territorios donde se encuentran nuestros afiliados y sus familias.

De igual forma dentro del Modelo de Atención se tiene en cuenta los determinantes sociales de salud y la reducción social de desigualdades, por ello se incluye las políticas definidas en el Plan Decenal de Salud pública.

**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.**

**Respuesta:** Nueva EPS en el marco de sus funciones, responsabilidades no ha realizado inversiones de este tipo.



**MAGDA VIVIANA GARRIDO PINZÓN**

Gerente Zonal de Arauca  
Regional Zonas Especiales  
NUEVA EPS

Anexos: Dos (02) archivos  
Elaboró: CJV/EAO/AJB  
Antecedente: R-Sin/Rta entes de control