Fecha : Mayo 6 2024, a las 9:51:10 am
Codigo de Seguridad : 0e781882988c35a3cbc82c8ba1415656
Para verificar se debe abrir con Adobe Acrobat PDF

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Radicado: 20240060162495351
Fecha radicado: 2024-05-06

Inírida (Guainía),

Doctora
DANNA MARGARITA MORENO HERNÁNDEZ
Directora oficina zonal Guainía
NUEVA EPS
Calle 19 # 9-18 Br. Comuneros
WhatsApp: 3175169810
Email. danna.moreno@nuevaeps.com.co
Inírida (Guainía)

Asunto: Expediente Visión Web ATQ No. 2024049529/LHQS
Queja María Isabel Rojas
(Al responder citar el asunto)

Respetuoso saludo.

En cumplimiento de nuestra misión Constitucional de impulsar la efectividad de los Derechos Humanos en el marco de Estado Social de Derecho a la luz de las previsiones del artículo 282 de la Constitución Política en concordancia con la Ley 24 de 1992 y Decreto 025 de 2014 y la necesidad de garantizar, proteger y respetar el derecho a la salud de los residentes del Departamento del Guainía; se recibió vía email la QUEJA de la señora MARIA ISABEL ROJAS identificada con la cédula de ciudadanía No. 2024049529; quien indica:

"Nosotros los abajo_ firmantes procedentes del Departamento del Guaina, mayores de edad, respetuosamente nos dirigimos a usted con el fin de solicitar su apoyo, colaboraci6n y colocar en conocimiento la situaci6n que se viene presentando con la poblaci6n del departamento de acuerdo a los

servicios prestados que nos brinda la Nueva EPS, desde su llega a la región nos permitimos manifestarle nuestra inconformidad. Cuando nos anunciaron el traslado masivo a la Nueva EPS, la gran mayoría de ciudadanos nos sentimos optimista que la atenci6n a las necesidades que se presentan en materia de salud iban a mejorar, pero desafortunadamente no ha sido así, la cual nos sentimos agobiados en el sistema de salud, ya que la Nueva EPS no ha llenado nuestras expectativas la cual se esperaba,- ya que desde su llegada empez6 a presentar inconsistencia para atender a los usuarios desde e'1 primer día de servicios, lo cual fue un caos donde no se nos die la información suficiente a personas que no aparecíamos en el sistema, lo único que nos han venido dando ha sido correos y números telef6nicos para diligenciar informaci6n por internet , de la cual nosotros no sabemos manejar las tecnología, además no contamos con un buen servicio de internet en el departamento.

Para atender a más de 80 usuarios al día solamente cuenta con dos empleados teniendo en cuenta que la mayoría de la región son resguardo indígena y poblaci6n del rio, la cual la distancia es enorme, y no hablan bien el español para darse a entender y a veces se devuelven sin ser atendidos, por lo anterior las citas, remisiones y autorizaciones son demoradas, lo que afecta la atención especializada sea para X o Y patología.

Sabemos que la Nueva EPS es publica y parte privada, de la que esperábamos un mejor servicio para nuestro departamento, el cual es muy apartado del centro del país,

Como es posible que la Nueva EPS para darle una cita a las usuarias utilicen un tiempo de treinta a noventa días, cuando las enfermedades no dan espera, sin tener en cuenta la clase de enfermedad o patología que tiene el paciente, para las remisiones toca esperar otro tiempo, asi come la problemática de los tiquetes aéreos para el traslado a otra ciudad y asignaci6n de alberques.

La Nueva EPS debi6 tener en cuenta al contratar con aerolíneas de vuelos turísticos, ya que ellos no tienen en cuenta en dar los tiquetes a los usuarios cuando le asigna su cita médica especializada.

Preocupante con la situaci6n del albergue Sukurame Bogota y Villavicencio que actualmente contrato la Nueva EPS que nos esté atendiendo, ya que este albergue no presta adecuadamente los servicios que requerimos los usuarios, lo cual anexamos evidencias en las condiciones en que se encuentra dicho albergue. Este albergue anteriormente presto los servicios los cuales fuimos atendidos de la misma forma, la cual en ese momento cambiaron de albergue, no nos explicamos porque la Nueva EPS contrato en lnirida reposan la quejas y reclamos en las diferentes oficinas (…)".

Conforme a lo anterior, de manera respetuosa nos permitimos solicitar se pronuncien respecto a la queja interpuesta por estos peticionarios, los trámites y gestiones adelantadas por la EPS para proceder al mejoramiento de las instalaciones del Albergue

para cada uno de los pacientes conforme a su patología.

Favor remitir respuesta al correo guainia@defensoria.gov.co; lquinceno@defensoria.gov.co

La presente actuación tiene como fundamento lo establecido en los artículos 14, 15,16 y 17 de la ley 24 de 1992, que faculta a la Defensoría del Pueblo para requerir su colaboración, información y respuesta en un término máximo de cinco (5) días.

Cordialmente,



EMILY VIVEL SANTOS LARGO
DEFENSORA DEL PUEBLO REGIONAL GUAINIA

Copia: LUCERO LOPEZ MEDINA (CALLE 16 No 8-35 - Secretaria de Salud y Seguridad Social Departamental) /
Anexo: dOCUMENTOS ENVIADOS POR LOS PETICIONARIOS

Tramitado y proyectado por: LUZ HELENA QUINCENO SANCHEZ – Fecha 04/05/2024
Revisado para firma por: EMILY VIVEL SANTOS LARGO
Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.

Señor ciudadano, para la Defensoría del Pueblo es muy importante conocer su percepción frente a los servicios prestados.
Evaluar los servicios que presta la Defensoría del Pueblo es muy fácil, accediendo a nuestra "Encuesta de Satisfacción al Usuario" escaneando el siguiente código QR.