

Pereira 4 de Septiembre de 2017

Doctor(a):
LUZ ADRIANA ANGEL OSORNO
Secretaria de Salud y Seguridad Social
Alcaldia de Pereira
Calle 19 No 10 - 02
Ciudad

Ref: Respuesta Derecho de Peticion Radicado No 32142

Cordial Saludo,

Cordialmente nos dirigimos a usted con el propósito de brindar respuesta a su petición formulada respecto a la prestación de Servicios de Salud de los menores con Discapacidad y / o Patologías Complejas afiliados a nuestra EPS.

Una vez revisada la solicitud nos permitimos adjuntar copia de la respuesta radicada el pasado 2 de Agosto de 2017 en las oficinas de la Personeria de Pereira y el entregado directamente a la Señora Lina Maria Ramirez en las instalaciones de la EPS.

Es importante mencionar que *Servicio Occidental de Salud - SOS EPS*, tiene la disposición de brindar los servicios requeridos por sus usuarios afiliados, acorde a las coberturas del Plan Obligatorio de Salud-POS y a la normatividad vigente.

Adicionalmente puede contactarnos a través de nuestro único número telefónico el cual para la ciudad de Pereira es 3400404 o de nuestra Línea de Servicio al Cliente para el resto del país 018000 938 777, la cual brinda información las 24 horas.

Recuerde la importancia de actualizar sus datos básicos y documentos soportes a través de nuestros portal www.sos.com.co o del correo electrónico.

Espero haber dado claridad a sus inquietudes, cualquier información adicional con gusto le será atendida.

Atentamente,



MARIA ANGELICA MARIN HURTADO
Enfermera Auditoria



Fuente: Archivo Nacional
Revisó: Maria Angelica Marin Hurtado
Proyectó: Angela Maria Martinez Restrepo

*En caso de no encontrarse satisfecho con la respuesta emitida por favor iniciar un reclamo ante la Secretaría de Salud Municipal si usted pertenece al Régimen Subordinado, para los afiliados del Régimen Contributivo iniciar reclamo ante la Secretaría de Salud Municipal o el Centro de Atención al Usuario del Régimen Contributivo o al teléfono 018000 938 777 o por su página web www.sos.com.co.

Pereira, 1 Agosto de 2017

Doctor
Misael Arroyave Ramirez
Personero Delegado para los Derechos Humanos
Calle 25 N° 7 – 48 Unidad Administrativa El Lago
Pereira - Risaralda

PEREIRA
Correspondencia Recibida
FECHA DE RADICACIÓN

02 AGO 2017

RADICADO 07619
FOLIOS: 3

Radicador Eliza

Hora 2:59

SOS
Servicio Occidental de Salud

SEDE PEREIRA

01 AGO 2017

ADICIÓN ESPECIAL
REVISADO POR
01 PRIMEVO 01/08/17

004725
Daniela

Ref: Respuesta derecho de petición

Cordial Saludo,

Dando alcance al comunicado enviado por usted a nuestras instalaciones y recibido el 27 de Julio/2017 a continuación nos permitimos dar respuesta a cada punto:

El punto 1, 15, 23, 25, 26 y 27 hace referencia a la atención preferencial que deben tener los usuarios con condiciones especiales, al respecto se ratifica el compromiso adquirido en la reunión del 10 de Julio en su despacho, donde la EPS se compromete a tener un modelo de atención integral para esta población, el cual se encuentra actualmente en desarrollo y proceso de implementación con las condiciones que requiere este tipo de usuarios.

Los puntos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 estos, plantean dificultades con respecto al transporte, una vez conocida la situación se intervino las diferentes áreas de la organización para asegurar la logista administrativa de las planillas y que no se presentes situaciones futuras como las reportadas, de igual forma se ajusto el recibo de las solicitudes garantizando el horario de 7:30 Am 12:00 Pm y 1:00 Pm a 4:00 Pm, en relación con la programación y manejo de las terapias con la IPS Creer se hará la intervención con el prestador el día 2 de Agosto del presente año.

En cuanto a los puntos 10 y 12, donde se manifiesta inconvenientes con respecto a el servicio de Genetista, se revisara el tema con la profesional que presta el servicio en la ciudad.

En el punto 11 con respecto al Instituto de Audilogia, específicamente con el servicio de terapias de deglución la situación se presenta debido a que los usuarios solo desean el servicio con la Dra Cedeño, lo que ha generado congestión y falta de oportunidad en el servicio.

Una vez intervenida esta IPS, nos informa que dicha profesional ya no esta en la red del instituto y que tienen oferta del servicio con otros profesionales, igualmente calificados como la Dra. Cedeño, por todo lo anterior se ratifica que el servicio está disponible.

Los puntos 13,14 y 16 hacen referencia sobre la solicitud de fotocopias, al respecto al interior de la organización se esta revisando la posibilidad de mayores equipos tecnológicos para optimizar este proceso y evitar las fotocopias.

El punto 17 habla sobre el direccionamiento inadecuado, informamos que se está realizando la retroalimentación necesaria para evitar este tipo de re-procesos para el usuario.

En los Puntos 18 y 19 se manifiesta las dificultades presentadas con el prestador de Medicamentos Comfandi, al respecto se esta trabajando con dicho proveedor para las implementaciones de mejora que haya lugar y les estaremos informando el plan de trabajo definitivo que se realizara el día 3 de Agosto/2017

Punto 20, con relación a la continuidad de terapias por parte del prestador Creer se estableció con este un procedimiento para asegurar la continuidad de este servicio hasta la consulta de renovación con el médico tratante.

En el punto 21 se expresa, la falta de oportunidad del servicio de oftalmopediatria, teniendo en cuenta que este servicio es una situación de Red de ciudad, ya que solo existe un especialista en la región se esta gestionando con el proveedor tratando de obtener una mejor oportunidad en le servicio.

Los puntos 22, 24 y 31 hacen referencia a temas netamente administrativos de la EPS que se revisaran al interior.

Punto 28, refiere el aumento de afiliados a la EPS, se considera importante precisar que se ha evidenciado que en sala la gran mayoría de las personas son acompañantes, por lo que se implemento la estrategia de solo permitir el ingreso de quien va a tramitar la autorización, de igual manera ha medida en que los usuarios se incrementan los modelos de contratación cambian y la EPS ha ido incursionando en los modelos de contratos por pagos fijos, modelos que están en proceso de ajuste y que en la medida en que queden totalmente implementados los usuarios no tendrán que venir a la EPS a tramitar sus solicitudes, también con la implementación del MIPRES del 1 de Abril/2017 la EPS se dio a la tarea de actualizar la base de datos para enviar a cada usuario el numero de autorización y de esa manera con dicho numero reclamar sus medicamentos o procedimientos sin que medie una autorización, obviamente todas estas medidas como todo cambio pueden generar confusión mientras el proceso se perfecciona y fluya de manera corriente.

Con respecto al punto 29, en cuanto a la atención por parte del auditor se tomaron los correctivos correspondientes para el caso.

En el punto 30 se denuncian que algunos profesionales son condicionados por la EPS en la reducción de servicios, con respecto a esta situación es necesario contar con las evidencias que respaldan esta denuncia puesto que no es una

conducta de la EPS y es perentorio la intervención a dichos profesionales.


Con relación a los menores Valentina Rivera, Miguel Angel Peña, Ismael Penagos, Luis Miguel Penagos, Miguel Angel Escobar, Tatiana Flores, Luisa Maria Carmona, Maria Camila Zapata, Josue Patiño, Emmanuel Velez, Juan Alejandro Castillo y Salome Hincapie se realizo la gestión plasmada en el documento.

En los casos correspondientes:

- Maria Torres Pulgarin es el medico tratante quien cuenta con el criterio para determinar la conducta a seguir con el menor.
- Juan Esteban Ruiz se requiere de la autorización original vencida para direccionar el cambio y nuevo prestador.
- Valeri Hernandez se realizo la gestión parcialmente a espera de asignación por medicina interna para generación de MIPRES por los medicamentos faltantes.
- Alison Arias Alzate se encuentra en validacion la vitamina ordenada por le área medica
- Karin Penagos gestión parcial pendiente de insumos por parte del dispensario (Reunión acordada para el 3 de Agosto/2017).

Espero haber dado claridad a sus inquietudes, cualquier información adicional con gusto le será atendida.

Respetuosamente,



Monica Gonzalez Ceballos
Jefe Gestion Clínica de Casos
EPS SOS S.A.

Fuente: Monica Gonzalez Ceballos
Revisó: Monica Gonzalez Ceballos
Proyectó: Jhon Alexander Correa

Cc: Gerente general SOS EPS Dr. Jairo Verges
Directora Regional Dra. Neicy Restrepo
Coordinador de Sede Jhon Alexander Correa
Lina Maria Ramirez - Representante grupos de Mama

*En caso de no encontrarse satisfecho con la respuesta emitida por favor elevar su requerimiento a la Secretaría Departamental de Salud o Secretaría de Salud Municipal si usted pertenece al Régimen Subsidiado, para los afiliados del Régimen Contributivo elevar su requerimiento a la Superintendencia Nacional de Salud al teléfono 018000-513700 o por su página web www.supersalud.gov.co



Pereira, 1 Agosto de 2017

Doctor
Misael Arroyave Ramirez
Personero Delegado para los Derechos Humanos
Calle 25 N° 7 – 48 Unidad Administrativa El Lago
Pereira - Risaralda

RECIBIDO
SECRETARIA
17/08/17

Ref: Respuesta derecho de petición

CIEN FIA DANIEL P
42 449 204
3/08/17

Cordial Saludo,

Dando alcance al comunicado enviado por usted a nuestras instalaciones y recibido el 27 de Julio/2017 a continuación nos permitimos dar respuesta a cada punto:

El punto 1, 15, 23, 25, 26 y 27 hace referencia a la atención preferencial por tener los usuarios con condiciones especiales, al respecto se también el compromiso adquirido en la reunión del 10 de Julio en su despacho, donde el IPS se compromete a tener un modelo de atención integral para esta población, el cual se encuentra actualmente en desarrollo y proceso de implementación de las condiciones que requiere este tipo de usuarios.

Los puntos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 estos, plantean dificultades con respecto al transporte, una vez conocida la situación se intervino las diferentes áreas de la organización para asegurar la logística administrativa de las plantillas y garantizar las presentes situaciones futuras como las reportadas, de igual forma se garantizó el recibo de las solicitudes garantizando el horario de 7:30 Am - 12:00 Pm y 1:00 Pm a 4:00 Pm, en relación con la programación y manejo de las terapias con la IPS Creer se hará la intervención con el prestador el día 2 de Agosto del presente año.

En cuanto a los puntos 10 y 12, donde se manifiesta inconvenientes con respecto a el servicio de Genetista, se revisara el tema con la profesional que presta el servicio en la ciudad.

En el punto 11 con respecto al Instituto de Audiología, específicamente con el servicio de terapias de deglución la situación se presenta debido a que los usuarios solo desean el servicio con la Dra Cedeño, lo que ha generado congestión y falta de oportunidad en el servicio.

Una vez intervenida esta IPS, nos informa que dicha profesional ya no está en la red del instituto y que tienen oferta del servicio con otros profesionales, igualmente calificados como la Dra. Cedeño, por todo lo anterior se ratifica que el servicio está disponible.



conducta de la EPS y es perentorio la intervención a dichos profesionales.

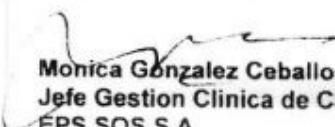
Con relación a los menores Valentina Rivera, Miguel Angel Peña, Ismael Penagos, Luis Miguel Penagos, Miguel Angel Escobar, Tatiana Flores, Luisa María Cárdenas, María Camila Zapata, Josue Patiño, Emmanuel Velez, Juan Alejandro Corchillo y Salome Hincapié se realizó la gestión plasmada en el documento.

En los casos correspondientes:

- Maria Torres Pulgarin es el medico tratante quien cuenta con el interés para determinar la conducta a seguir con el menor.
- Juan Esteban Ruiz se requiere de la autorización original vendida para direccionar el cambio y nuevo prestador.
- Valeri Hernandez se realizó la gestión parcialmente a espera de asignación por medicina interna para generación de MIPRES por los medicamentos faltantes.
- Alison Arias Alzate se encuentra en validación la vitamina ordenada por la área medica.
- Karin Penagos gestión parcial pendiente de insuños por parte del dispensario (Reunión acordada para el 3 de Agosto/2017).

Espero haber dado claridad a sus inquietudes, cualquier información adicional de su gusto le será atendida.

Respetuosamente,


Monica González Ceballos
Jefe Gestión Clínica de Casos

EPS SOS S.A.

Calle: Monica Gonzalez Ceballos
Riv. St. Monica Gonzalez Ceballos
Proyecto: Urban Alexander Correa

Cc: Gerente general SOS EPS Dr. Jaco Vergara
Directora Regional Dra. Nancy Restrepo
Coordinador de Seguimiento Alexander Correa
Lina María Ramírez - Representante grupo de Mama

En caso de no encontrar satisfacción con la respuesta emitida por favor dirigirse al gerente departamental de salud (01) 254 489 86 86 o al gerente de atención al cliente (01) 254 489 86 86.
Más información para el afiliado del Régimen Contributivo, consulte el departamento de atención al afiliado (01) 254 489 86 86.
www.sos.com.co



Clasificación	Correspondencia General		
Fecha de radicación:	05 de septiembre de 2017	Número de radicado:	40859
Tipo de documento:	DIRECCION OPERATIVA ASEGURAMIENTO	Fecha de oficio entrante:	2017-09-05 15:25
Número de oficio entrante:			
Persona natural o jurídica:	maria angelica marin hurtado		
Descripción o asunto:	respuesta derecho de peticion	Tiempo de respuesta (dias):	
Anexos físicos:		Descripción de anexos físicos:	
Anexos digitales:			
Destino:	CLAUDIA GOMEZ TORO - CONTRATISTA	Copia a:	-

