

COMFAORIENTE EPS-S Y COMFAORIENTE IPS, En cumplimiento de la normatividad legal vigente en especial la Ley 1122 de 2007, la Ley 1438 de 2011, el Decreto 1018 de 2007, el Decreto 780 de 2016 y la Circular Única Externa 049 de 2008, frente al tema de la promoción de la participación ciudadana y el establecimiento de mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad, la cual deberá efectuarse por lo menos una vez al año, por parte de cada una de las entidades que conforman el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Atendiendo lo anterior nos permitimos darle la bienvenida a la AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE COMFAORIENTE EPS-S e IPS, correspondiente al periodo que va desde el 1° de Enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018.

Igualmente extendemos un saludo muy especial al Honorable Consejo Directivo de COMFAORIENTE, al Ingeniero, OMAR JAVIER PEDRAZA FERNÁNDEZ, Director Administrativo, COMFAORIENTE, la Doctora ALMANURY PÉREZ CONTRERAS, Gerente COMFAORIENTE EPS-S, la Doctora ÁNGELA MARÍA ARGUELLO GARCÍA, Gerente COMFAORIENTE IPS, la Doctora MARÍA CONSUELO SILVA URIBE, Revisor Fiscal, COMFAORIENTE, funcionarios EPS e IPS, Asociación de Usuarios, (**otros personajes**), y público en general.

A continuación le damos lectura a la orden del día, lo cual está estipulada de la siguiente manera:

### ORDEN DEL DÍA

1. Himnos de Colombia
2. Apertura de la audiencia pública de rendición de cuentas del periodo del 1 de enero del 2018 al 31 de diciembre de 2018, a cargo del INGENIERO OMAR JAVIER PEDRAZA FERNÁNDEZ, director administrativo de COMFAORIENTE.
3. Presentación de la red de servicios de COMFAORIENTE EPS-S, a cargo de la Doctora YOLANDA MONTAÑO YARURO, jefe de grupo de Contratación (e) de COMFAORIENTE EPS-S.
4. Informe de seguimiento de la red de servicios contratados por COMFAORIENTE, a cargo de la enfermera profesional ANDREA GUISAO VESGA, jefe de grupo de calidad de COMFAORIENTE EPS-S
5. Informe de las actividades de Promoción y Prevención, a cargo de la enfermera profesional GABRIELLA VERJEL RODRÍGUEZ, jefe de grupo de Promoción y Prevención COMFAORIENTE EPS-S.
6. Informe de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, a cargo de la Administradora en Servicios De Salud, FANNY TORRES, jefe de grupo de atención al afiliado COMFAORIENTE EPS-S.

7. Informe de Referencia y Contrareferencia a cargo de la enfermera profesional, ELIZABETH CALDERÓN, jefe de grupo de Referencia Y Contrareferencia COMFAORIENTE EPS-S, presentado por la Doctora ALMANURY PÉREZ CONTRERAS, Gerente, COMFAORIENTE EPS-S
8. Informe del Comité Técnico Científico a cargo de TANIA ZAPATA, asistente de autorizaciones COMFAORIENTE EPS-S, presentado por la doctora ALMANURY PÉREZ CONTRERAS, Gerente, COMFAORIENTE EPS-S
9. Informe financiero de COMFAORIENTE EPS-S a cargo del doctor ÓSCAR CANCINO, Contador de COMFAORIENTE EPS-S.
10. Presentación del Modelo De Atención a cargo del doctor LORENA PAOLA ÁLVAREZ HERNÁNDEZ, jefe de unidad de servicios de salud COMFAORIENTE EPS-S,
11. Informe del área jurídica a cargo de la doctor PAOLA RAMÍREZ SAVI, jefe de grupo jurídico COMFAORIENTE EPS-S
12. Servicios prestados por COMFAORIENTE IPS, a cargo de la doctora ÁNGELA MARÍA ARGUELLO gerente de COMFAORIENTE IPS, presentado por la enfermera profesional, NINI JOHANA OCHOA.
13. Informe financiero de COMFAORIENTE IPS a cargo del doctor ÓSCAR CANCINO, Contador de COMFAORIENTE IPS.
14. Palabras del señor MANUEL DARIO ALVAREZ SANDOVAL, presidente de la asociación de usuarios de COMFAORIENTE EPS-S, municipio de Cúcuta.
15. Presentación del comité de seguimiento a la audiencia de rendición de cuentas, representantes por COMFAORIENTE EPS-S, ANDREA GUISAO VESGA, GERSON CAMACHO, representantes por los usuarios, CAROLINA SÁNCHEZ, JORGE ENRIQUE NEGRÓN.
16. Intervención por parte del público asistente.
17. Cierre de rendición de cuentas 2018.

A continuación:

1. Himnos de Colombia
2. Apertura de la audiencia pública de rendición de cuentas del periodo del 1 de enero del 2018 al 31 de diciembre de 2018, a cargo del INGENIERO OMAR JAVIER PEDRAZA FERNÁNDEZ, director administrativo de COMFAORIENTE.

Muy buenas tardes, les doy la bienvenida a este importante espacio de integración y participación ciudadana, como es la presente audiencia de rendición de cuentas de nuestros programas de salud EPSS e IPS.

Reciba un especial y cordial saludo, a los miembros del Consejo Directivo de nuestra Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano – COMFAORIENTE, el señor Presidente del Consejo Directivo y Revisora Fiscal.

Para entrar en contexto, considero necesario que nos enfoquemos en nuestra corporación: COMFAORIENTE. Somos la caja de compensación familiar con un portafolio de servicios sociales cada vez mayor, aumentando tanto su cobertura como el impacto en la población, principalmente en las comunidades vulnerables de Norte de Santander. Desde 1968 estamos trabajando incansablemente por crear tejido social en el departamento, actuando con decisión tanto en la zona urbana como en la rural, incluyendo el accionar en la zona del catatumbo, donde cada vez llegamos con más y mejores servicios para lograr la reconstrucción social que las familias de esa zona requieren con tanta premura.

Por otra parte, el servicio de salud que presta COMFAORIENTE se hace a través de dos servicios, como son: La Empresa Promotora de Salud del régimen Subsidiado EPSS COMFAORIENTE, y la Institución Prestadora de servicios de salud IPS COMFAORIENTE.

Es así que, en el Municipio de Cúcuta se presta el servicio de la IPS y en los municipios del departamento donde se prestó el servicio de la EPS, son: Cúcuta, Arboledas, Cácuta, Cáchira, Convención, Cucutilla, El Carmen, El Tarra, El Zulia, Gramalote, Herrán, Ocaña, Pamplona, Ragonvalia, Santiago, Teorama, Tibú y Villa Caro.

La IPS COMFAORIENTE presta servicios de atención primaria en salud. Es así que, durante la vigencia 2018 se ofrecieron servicios de Medicina General, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Medicina Interna, Ortopedia, Nutrición, Odontología General, Terapia Ocupacional, Terapia de Lenguaje, Terapia Física y Psicología, para un total de 88.294 usuarios atendidos.

Además, cabe resaltar que nuestra IPS es la encargada de desarrollar del programa de atención al niño discapacitado, atendiendo tanto al menor como a su núcleo familiar, en pro de facilitar la adaptación de estos niños al contexto social cotidiano.

Por otra parte, COMFAORIENTE EPS-S finalizó la vigencia 2018 con una población de 127.322 afiliados, distribuidos en 18 municipios del departamento, de los cuales 125.595 personas estuvieron afiliados en el régimen subsidiado y 1.727 personas estuvieron afiliados al régimen contributivo, por efectos de movilidad.

Es importante anotar que se llevaron a cabo programas para la atención de enfermedades de interés en salud pública: leishmaniasis, lepra, fiebre amarilla, síndrome febril icterico, hepatitis A, sarampión y rubéola.

El desarrollo empresarial de COMFAORIENTE EPS-S se activa a través de la ampliación de la cobertura de afiliados, que a su vez dinamiza la oferta de servicios de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de los diferentes municipios de Norte de Santander, en los diferentes niveles de complejidad para garantizar una mejor atención de nuestros afiliados.

COMFAORIENTE seguirá trabajando arduamente por prestar cada día más y mejores servicios, porque sabemos que nuestra razón de ser es apalancar el desarrollo social de la región.

Muchas gracias.

A continuación:

3. Presentación de la red de servicios de COMFAORIENTE EPS-S, a cargo de la Doctora YOLANDA MONTAÑO YARURO, jefe de grupo de Contratación (e) de COMFAORIENTE EPS-S.

Buenas tardes a todos los presentes, especial a nuestro director, Omar Javier Pedraza Fernández director de nuestra Caja de Compensación Familiar doctora Almanury Pérez Contreras, nuestra Gerente COMFAORIENTE EPSS doctora María Consuelo Silva, Revisora Fiscal señores representantes de la asociación de usuario, señores representantes de la red prestadora de servicio de salud, señores y señoras a continuación en el área de contratación, presentaremos la red prestadora de servicio de salud, que se tiene para garantizar la atención a nuestra población afiliada del subsidiado y contributivo por efectos de movilidad.

COMFAORIENTE EPSS garantiza la atención de los servicios de salud establecidos en el plan de beneficios de salud a su población, a los siguientes niveles de complejidad para realizar esta red de servicios se hace una convocatoria para lo cual se publica en la página web de COMFAORIENTE sobre los requisitos que debe presentar para conformar la red de prestadora de servicios de salud las cuales tienen como fin garantizar la accesibilidad, oportunidad, integralidad y calidad en atención a los afiliados del programa de EPS de la caja de compensación familiar del oriente colombiano COMFAORIENTE, se realiza publicación en la página web en el mes de octubre, la convocatoria dura aproximadamente un mes, la cual contiene los requisitos para conformar la red de prestadoras en los diferentes municipios que tiene presencia COMFAORIENTE EPSS, los criterios para la selección de la red se hace una selección muy transparente en el cual se determina los criterios de tipo jurídico, los criterios de tipo técnico y los criterios de tipo financiero, el prestador que cumpla con estos requisitos pues es seleccionado, para luego ingresar al comité de contratación donde de acuerdo a la demanda y oferta de servicios se determina contratar la red

de prestadores. La red contratada para los diferentes niveles de complejidad, se conforma para la atención de la Baja complejidad con los servicios como: Consulta general, odontología, laboratorio clínico, la toma de muestra, servicios farmacéuticos, rayos x, apoyo diagnóstico, traslado asistencial básico, urgencias, hospitalización, las actividades de promoción y prevención atención a enfermedades en salud pública y atención de parto, etc.,

Prácticamente esta red está conformado en cada uno de los municipios para garantizar la atención primaria en salud. Municipios en las cuales la caja de compensación familiar tiene población afiliada, Arboledas, Cáchira, Cacota, Convención, Cúcuta, Cucutilla, el Carmen, el Tarra, el Zulia, Gramalote, Herrán, Ocaña, Pamplona, Ragonvalia, Santiago, Teorama, Tibú y Villacaro, actualmente tenemos presencia en 18 municipios, aquí podemos observar donde estamos haciendo presencia y la cobertura de la red de prestadores que a continuación será detalle por cada Municipio.

Municipio de Arboledas, está conformada la atención primara por la ese hospital regional centro de la droguería popular. Municipio de Cacota, el centro de salud de la ESE hospital san juan y la droguería assalud. Municipio de Convención este hospital regional noroccidental centro de salud de convención, droguería la confianza. Municipio de Cúcuta nuestra atención inicial es la ESE Imsalud, la Droguería Solinsa, Transalim, laboratorio clínico doctora Martha lucia Gallardo, y COMFAORIENTE IPS, también presta el servicio de droguería, Municipio de Cucutilla ESE hospital San Juan de Dios, con su centro de salud del municipio Cucutilla, Droguería Trujillo, ESE Hospital Regional centro, esto para garinzar la accesibilidad geográfica le queda más cerca a la población de Cucutilla el hospital de Arboledas. Municipio del Carmen esta la ESE Hospital Regional Noroccidental, droguería Danna Guamalito, la ESE regional Norte para el municipio del Carmen nos garantiza la atención a la población indígena que por accesibilidad geográfica le queda más cerca el hospital de Tibú, Municipio de EL Tarra centro de salud de la ESE hospital Regional Norte, Droguería santa clara y Droguería Horacio Olarte. Municipio del Zulia con su red la ESE hospital Juan Luis Londoño, la droguería Emanuel.com, municipio de GRAMALOTE la ESE hospital Regional Centro y una población que queda ubicada en el municipio Cúcuta es atendida por la ESE Imsalud y Droguería solinsa, Municipio de Herrán, en su totalidad es atendida por ESE hospital Joaquín Emiro Escobar., en el municipio de Ocaña tenemos la ESE hospital Emiro Quintero cañizares, Confesalud, Sanamedic y la droguería Drogasalud, en el municipio de Pamplona la ESE hospital San juan de Dios de Pamplona y la Droguería solinsa, Municipio de Teorama está la ESE hospital Emiro Quintero Cañizares, hospital regional Noroccidental quien atiende la población de San pablo la droguería Magreth, Municipio de Tibú ESE hospital Regional Norte, droguería santa clara. Municipio

de Villacaro es atendido por el centro de salud del hospital Regional Centro y desde la Droguería Santa Rita, la red que tenemos contratada para la mediana y alta complejidad pues son los servicios comprendidos como consulta especializada, cirugía, ecografías, cuidados intermedio natal, pediátrico y adulto, cuidado intensivo neonatal y pediátrico y demás actividades comprendidas en los servicios de mediana y alta complejidad para la regional de Pamplona se tiene la siguiente red en lo que tiene que ver con hospitalización y atención de consulta especializada ambulatoria, la doctora Natalia Patricia Vera, la fisioterapeuta doctora Claudia Rocío y la terapia ocupacional con la doctora Alicia Villamizar delgado fonaudióloga, el doctor Luis Eduardo Henrique Castillo optómetra, ese hospital San Juan de Dios de Pamplona, nos atiende todo lo que es de segundo nivel hospitalario y ambulatorio centro integral de diagnóstico médico CIDIM atiende todo lo que tiene que ver con imagen diagnóstica, Neurocoop rehabilitación física médica integral atiende terapia física consulta medicina especializada y servicio domiciliario en la regional de Ocaña esta IPS Neurocoop rehabilitación física igual nos atiende consulta especializada terapias y servicio domiciliario, centro de atención neuropsiquiátrico de Ocaña maneja la parte de internación y rehabilitación al consumidor de sustancias psicoactivas, clínica Nuestra Señora de Torcoroma, también consulta especializa y atención en consulta de segundo nivel optometría doctora Alida Quintero, VIMEC son las UCI's que nos atienden en la ciudad de Ocaña, laboratorio clínico especializado, consultorio odontológico especializado, centro de rehabilitar SAS, gases industriales que tiene que ver con la atención de oxígeno domiciliario, Drogasalud servicio farmacéutico ese hospital Emiro Cañizares hospitalización, atención especializada y todo lo que tiene que ver con traslado de ambulancias, Confesalud IPS, Sanamedic SAS para consultas especializadas, regional Tibú para la atención del segundo nivel tenemos centro de rehabilitación integral de salud San Luis Beltrán que también maneja atención domiciliaria, consultas especializadas servicio integrales de salud Serintza, igualmente colabora con todo lo que tiene que ver con consultas especializadas y ayudas diagnósticas, red departamental ubicadas en Cúcuta, a continuación toda la red que se nos ofrecen para segundo nivel y tercero y cuarto nivel aquí incluya la red de preciosos Neurocoop, sociedad de urólogos del norte, Clínica Medical Duarte, Transalim, Audiocom Nuclear San José, radio terapia del norte, clínica cancerología, óptica Linda Visión, el doctor Gerson Didier Guarín infectólogo, el doctor Luis Carlos Becerra, la patóloga la doctora Lina Isabel Barrera Gastroquirúrgica, el doctor Marcel Leonardo Quintero cirujano de tórax, centro integral de atención diagnóstica CIADE, odontocúcuta, clínica Stella Maris, IPS código azul medicina extramural, servimos ambulancia en el móvil es trasladado asistencial básico y medicalizado, Vidamedical IPS para atención al paciente con VIH positivo, servicios VIVIR SAS, Liga de lucha contra el cáncer de norte Santander, Tratamiento contra el cáncer, óptica científica, clínica

oftalmologica san Diego, Asociación Pro bienestar por familias y Centro médico la samaritana, RTS clínica los andes, Cardiología diagnostica, Instituto neurológico SOMEFYR, clínica ABC ortodoncia, Carlos Arturo Brahim oftamologo, unidades de medicina materno infantil NORFETUS, doctor Daniel Quintero cardiólogo pediatra, servicios especializados FCB, unidad hematologica especializada, clínica oftalmológica Peñaranda, IPS sanarte también presta servicios de atención domiciliario, calzado ortopédico GENE, todo lo que tiene que ver con material ortopédico, lo mismo con CHICO limitado, Hospiclinic, Solinsa, Clínica san José de Cúcuta, ESE hospital mental rudesindo soto con la atención y rehabilitación a pacientes farmacodependientes, hospital universitario de Santander cirugía y consulta especializada y hospitalización, o imágenes ese Hospital Universitario Erasmo Meoz, IPS ATERIN, con todo lo de rehabilitación, A continuación presentamos la red nacional que tenemos en Bucaramanga y florida blanca, Fundación cardiovascular de Colombia, fundación cardiovascular hospital internacional, clínica materno infantil san Luis, hospital universitario de Santander, una vez seleccionada la red COMFAORIENTE EPS hace una publicación en un diario de un de amplia circulación en el cual se presenta por niveles de atención.

Muchísimas gracias

Gracias a la doctora Yolanda Montoya Yaruro jefe de grupo de contratación de COMFAORIENTE EPSS

4. Informe de seguimiento de la red de servicios contratados por COMFAORIENTE, a cargo de la enfermera profesional ANDREA GUIASO VESGA, jefe de grupo de calidad de COMFAORIENTE EPS-S

Muy buenas tardes, un cordial saludo a los presentes en especial a la mesa principal, en el día de hoy voy a presentar el informe de seguimiento a la red prestadora contratada quien se encarga de garantizar la prestación de servicios de salud.

Pero antes de iniciar quiero recordar que COMFAORIENTE EPS-S, se sitúa como la 4 mejor EPS del país a nivel de régimen subsidiado, esto es de mucha importancia ya que siendo una EPS que solo operamos a nivel departamental y competimos con EPS que manejan población a nivel país, esto es gracias a un gran trabajo que se viene realizando desde la Gerencia y la Dirección Administrativa de la caja de compensación pasando por cada uno de nuestros funcionarios en todos los niveles quienes siempre trabajan con el fin de ofrecer el mejor servicio a nuestra población afiliada.

Entrando en materia a continuación con el tema de seguimiento a la red prestadora de servicios de salud la cual inicia desde el momento que se inicia con la apertura de la convocatoria la cual por lo general se abre en el mes de octubre

para lo cual El área de calidad como todos los años realiza la respetiva revisión de la documentación presentada por los diferentes proveedores que se encargaran de garantizar prestación de los servicios de salud para los afiliados a COMFAORIENTE EPS-S, dentro de lo cual se realiza la discriminación de estos en los siguientes grupos: Droguerías, IPS Privadas, IPS Públicas, Ambulancias, Independientes y Otros, Dentro de este proceso el área de calidad realizo un total de 134 revisiones a prestadores a los cuales se verifico que cumplieran con todos los requisitos exigidos por la corporación y siendo remitidos al área de contratación para dar continuidad al respetivo proceso de contratación.

Una vez realizado este proceso, el seguimiento que se realiza a las IPS se basa en la resolución de habilitación 2003 de 2014, donde se verifica la continuidad de la habilitación de las IPS que se encargan de garantizar los servicios de salud, al igual se verifica todo lo relacionado con accesibilidad, oportunidad, esto se realiza para los diferentes niveles de complejidad ya sean entidades de tipo privadas o públicas y droguerías, a continuación en el siguiente grafico podemos observar las droguerías auditadas por municipios durante la vigencia, para un total de 13 visitas de auditorías realizadas a droguerías, de igual forma durante este periodo se realizó un total de 25 auditorías a entidades públicas y un total de 42 IPS de índole privado estas auditorías se realizan en los diferentes municipios donde COMFAORIENTE EPS-S.

Dentro de las actividades desarrolladas por la EPS en la vigencia del 2018 realizo capacitación durante el mes de septiembre con su red prestadora sobre MIPRES la cual fue precedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, esto con el fin de mantener a nuestros prestadores actualizados en todo lo referente en la normatividad, esto en búsqueda de un mejor acceso a los servicios para nuestros afiliados.

Para concluir desde el área de Calidad de COMFAORIENTE EPS-S continuara ejecutando su cronograma de Auditorías Externas, donde se verificando la oportunidad de la prestación de los servicios declarados y contratados con las IPS, realizando Planes de Mejoramiento de los Hallazgos encontrados en cada visita y así garantizar la calidad de los servicios.

Muchas gracias.

5. *Informe de las actividades de Promoción y Prevención*, a cargo de la enfermera profesional GABRIELLA VERJEL RODRÍGUEZ, jefe de grupo de Promoción y Prevención COMFAORIENTE EPS-S.

Muy buenas tardes para todos los presentes, a continuación les voy a presentar las actividades que desarrollamos en COMFAORIENTE EPS-S, desde el área de promoción y prevención.

Desde el área de Promoción y Prevención hacemos actividades valga la redundancia de promoción y prevención, actividades de salud pública, y gestión del riesgo en salud esto a través de nuestros agentes educativos que están en todos los municipios donde hacemos presencia, acá podemos observar una muestra fotográfica, también

realizan el direccionamiento y autorización de paraclínicos, consulta con medicina general y especializada, imágenes diagnósticas, Detección de alteraciones del embarazo - Actividades de promoción y prevención, así como educación, demanda inducida entre otros, hacemos también desde esta área la demanda inducida como les decía, que es el direccionamiento a los programas de PYP, los cuales son completamente gratis para toda la población afiliada, estos programas son: crecimiento y desarrollo, Control prenatal, Salud oral, Planificación familiar, Vacunación, Citología cervicouterina, Control del joven, Atención del parto, Atención del recién nacido, Tamizaje de agudeza visual, Control del adulto mayor, Entrega de material educativo, estas actividades se realizan en todos los espacios posibles donde tenemos contacto con los usuarios, ya sea en sala de espera de la EPS, o en las diferentes IPS que garantizan los servicios a COMFAORIENTE EPS-S, también cuando se realizan visitas domiciliarias, llamadas telefónicas, también se manejan mensajes de texto donde le hacemos la invitación a que se acerquen a su puesto de salud más cercano y de esta manera accedan a los programas de promoción y prevención, acá se observan los temas de la educación brindada durante la vigencia 2018: Tuberculosis, chikungunya, fiebre tifoidea y paratifoidea, dengue, métodos anticonceptivos (socialización diaria a la comunidad), que es el VIH/SIDA, lactancia materna y nuevo esquema PAI, anticoncepción de emergencia, hablemos de anticonceptivos, dispositivo intrauterino, vasectomía, ligadura de trompas, infección respiratoria aguda, doble protección, leishmaniasis, zika, enfermedades más frecuentes de los genitales, salud oral, actividad física, derechos y deberes de los usuarios, fiebre amarilla, maltrato infantil, alcoholismo y drogadicción, derechos y deberes de los usuarios, promoción y prevención, no más violencia contra la mujer, cólera, malaria, hipertensión, diabetes y lepra. Acá se puede observar la evidencia fotográfica en la campaña de prevención y control de las Infecciones Respiratorias Agudas (IRA)- Entrega de tapabocas a los usuarios, a continuación la celebración de la semana lactancia materna denominado "LACTANCIA MATERNA CLAVE PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE", la cual se realizó el día 31 de Agosto de 2018, en el salón azul del centro recreacional VillaSilvania, donde participaron 300 Madres gestantes y Lactantes afiliadas, con el acompañamiento del Profesional (Fisioterapeuta) de Pequeñín, quien brindo educación y aclaro dudas en cuanto a mitos de la lactancia materna, proceso de formación del bebe y como debe ser la estimulación intrauterina, planificación familiar y crecimiento y desarrollo, se entregaron obsequios y refrigerios, las gestantes y lactantes refirieron quedar satisfechas con el evento.

A continuación presento las acciones de salud pública, dentro de las cuales se realizó la asistencia a comité municipal de vigilancia epidemiológica, en los meses de Enero a Diciembre de 2018, También se realizó asistencia al comité infantil municipal y departamental en los meses de Enero a Diciembre de 2018, asistencia a unidades de análisis, Verificación semanal y seguimiento al total de casos notificados como eventos de interés en salud pública, de acuerdo a la retroalimentación del Instituto Nacional de Salud por medio del sistema Nacional de vigilancia epidemiológica (SIVIGILA), de igual manera se les realizó seguimiento mediante visitas domiciliarias a través de los agentes educativos, por eso algunos de ustedes ha recibido la visita de alguno de nuestros agentes.

Atención a enfermedades de alto costo, para lo cual tuvimos 246 pacientes con VIH, 468 de cáncer, 89 de ERC, 7774 crónicos (HTA y DM) y 8 de HEMOFILIA, la fuente de esta información es la reportada a la Cuenta de Alto costo.

De igual manera se realizaron en compañía del área de calidad auditorías a las IPS de la red de prestación de servicios de salud, en el municipio de Cúcuta, auditoría a la ESE IMSALUD, (Unidad Básica Loma de Bolívar, Unidad Materno Infantil La Libertad, Unidad Básica Comuneros, Unidad Básica Puente Barco Leones, Unidad Básica Agua Clara, IPS el contenido, IPS Guaimaral), en el mes de mayo de 2018.

De igual manera se realizaron auditorías a los programas de protección específica, detección temprana y enfermedades de interés en salud pública según la resolución 0412 de 2000 y 4505 de 2012, en los municipios de Pamplona, Cacota, Cucutilla, en mayo de 2018, a los municipios de Ocaña, Teorama y convención en julio de 2018, a los municipios de Villacaro, arboledas , gramalote y Santiago en septiembre de 2018y al municipio de Herrán en Diciembre de 2018, auditoría a la Clínica Los Andes LTDA y centro médico la samaritana en la ciudad de Cúcuta, según la resolución 0412 de 2000, a Historias Clínicas y servicio de atención de partos.

COMFAORIENTE EPS-S participo en el evento día mundial del VIH/SIDA donde brindó educación, entrego plegables educativos alusivos al tema de VIH/SIDA, Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS) y se entregaron preservativos en cada uno de los municipios donde COMFAORIENTE EPSS hace presencia, acá se pueden evidenciar las actividades realizadas por los diferentes agentes educativos en los respetivos municipios donde COMFAORIENTE cuenta con población afiliada.

También se tuvo participación en el DÍA MUNDIAL DE LA TUBERCULOSIS, denominada "HISTORIA DE LA TUBERCULOSIS", realizado en el mes de marzo, en las instalaciones del Centro Comercial Ventura Plaza, donde participaron diferentes EPS y se realizaron charlas educativas y entrega de material informativo acerca de esta enfermedad.

De igual manera se participó en la celebración del día mundial de riñón la cual se llevó acabo en el mes de marzo y se apoyó esta campaña con el tamizaje de presión arterial, así como con educación a las personas presentes en la actividad.

COMFAORIENTE EPS tomo parte en el DIA MUNDIAL DE LA ACTIVIDAD FISICA, la cual se celebró en el mes de abril donde se realizaron actividades en las diferentes salas de espera de las IPS así como en la sala de espera de nuestra EPS, acá podemos observar las actividades con nuestros afiliados.

COMFAORIENTE EPS-S, participo con recurso humano en la JORNADAS NACIONALES Y DEPARTAMENTALES DE VACUNACIÓN, en los municipios de cobertura.

Para la jornada EL DENGUE, CHIKUNGUYA Y ZIKA!!! COMPROMISO DE TODOS, se participó en esta jornada con estrategias IEC (información, educación y comunicación).

Muchas gracias por su atención.

6. Informe de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, a cargo de la Administradora en Servicios De Salud, FANNY TORRES, jefe de grupo de atención al afiliado COMFAORIENTE EPS-S.

Muy buenas para todos los presentes al igual que para la mesa principal donde nos acompaña nuestro Director Administrativo, a continuación presentare el informe de atención al usuario y participación ciudadana, para iniciar tenemos la relación de PQRD de la vigencia del año 2018 así como su comparativo con el año inmediatamente anterior, en donde se presentaron en el año 2017, 40 quejas por accesibilidad y en el año 2018 se redujeron a 12, por continuidad en el año 2017 se presentaron 5 y en el 2018 el resultado fue 0, para las PQRD por motivo de oportunidad para la vigencia 2017 fueron de 10 y en el 2018 se presentaron 2, en cuanto a suficiencia en el año 2017 se presentaron 7 y 0 para el año 2018.

Continuamos con el comparativo PQRD registrado ante la superintendencia nacional de salud vigencia 2017–2018, estas son las quejas que se instauran ante la superintendencia nacional de salud, las cuales se ven agrupadas por diferentes conceptos los cuales presento: restricciones en el acceso por demora en la autorización, restricciones en el acceso por fallas en la afiliación, restricciones en el acceso por falta de oportunidad para la atención y restricciones en la libre escogencia, durante la vigencia de 2017 se presentaron 66 PQRD por restricciones en el acceso por demora en la autorización, que para el 2018 se conto con un total de 77 PQRD, en cuanto a restricciones en el acceso por fallas en la afiliación en el año 2017 se tuvo un valor de 31 PQRD y en el año 2018 fue de 35 PQRD, con las restricciones en el acceso por falta de oportunidad para la atención en el año 2017 presentaron 76 PQRD y en el año 2018 fue de 61 PQRD, y para terminar las restricciones en la libre escogencia que en el año 2017 se presentaron 26 PQRD y en el año 2018 un total de 35 PQRD.

De igual manera COMFAORIENTE EPS-S garantiza los Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritaria o preferencial, esto de acuerdo a la Ley 1751 del 16 de febrero de 2015, por eso en las oficinas de atención al usuario se cuenta con un espacio para la atención preferencial, en donde se da prioridad a La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad, gozarán de especial protección por parte del Estado, de igual manera sucede en las 18 oficinas de comfaorientepresente en cada uno de los municipios donde contamos con población afiliada, así mismo se cuenta con dieciocho (18) Asociación de usuario, una en cada uno de los 18 Municipios donde se realiza reuniones mensuales donde se trataron temas de interés para los usuarios respecto a Derechos de los usuarios, contenidos del POS-S, red de servicios entre otros, con todo esto se ha podido ir consiguiendo los logros como producto del trabajo conjunto entre la COMFAORIENTE EPSS y Asociaciones de Usuarios. Con base a las capacitaciones mensuales realizadas

con la Asociaciones de usuarios, son replicadores de la información permitiendo así dar a conocer a los demás afiliados los temas tratados.

Tales como: Deberes y derechos en Salud, Medidas preventivas frente al Dengue, Chikunguña y ZIKA, Derechos humanos sexuales y reproductivos, Programa ampliado de inmunizaciones PAI, Operación para garantizar la movilidad entre regímenes, Portabilidad y además son el apoyo para la vigilancia de la prestación de los servicios de la red contratada, ya que están distribuidos por zonas según su sitio de residencia.

Acá tenemos una foto de los integrantes de la asociación de usuarios municipio de Cúcuta vigencia 2019 – 2021, que también son los representantes ante los siguientes entes de vigilancia, consejo territorial en salud, representante ante la ESE Hospital Universitarios Erasmo Meoz, representante ante el COPACO.

A continuación en cuanto al tema de satisfacción que para el año 2018 se conto con un total de 96.17% de satisfacción, 3.73% de insatisfacción y servicio no conforme con el 0.1%, estamos hablando del total de los 18 municipios la cual fue aplicada a 4961 usuarios de la EPS, a continuación tenemos la satisfacción para IPS, donde encontramos la satisfacción en un 84.1%, para la insatisfacción de presento un 15.13% y en cuanto a servicio no conforme un 0.77% para este ítem se aplicaron 4812 encuestas, de igual manera se realiza con la satisfacción para el servicio de droguería en cada uno de los 18 municipios teniéndose como resultado una satisfacción global de 90.34% una insatisfacción del 9.08% y un servicio no conforme de 0.58%, y así para un total de 4801 encuestas aplicadas. De esta forma concluimos la presentación de atención al afiliado.

Muchas gracias,

7. Informe de Referencia y Contrareferencia a cargo de la enfermera profesional, ELIZABETH CALDERÓN, jefe de grupo de Referencia Y Contrareferencia COMFAORIENTE EPS-S, presentado por la Doctora ALMANURY PÉREZ CONTRERAS, Gerente, COMFAORIENTE EPS-S

Muy buenas tardes, el sistema de Referencia y Contrarreferencia, Se encarga de referenciar a los afiliados a un nivel mayor de complejidad a través de la articulación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud para recibir atenciones de urgencia y/o citas programadas, en caso de que las condiciones clínicas del afiliado superen la capacidad tecnológica de la oferta de servicios en los municipios de cobertura o la institución prestadora, esto a través de una ambulancia básica o medicalizada según o requiera el paciente el paciente cual es la diferencia que una es básica como su nombre lo dice y la otra es un poco más compleja trae casi que una unidad de cuidados intensivos dentro de su cabina y en conducida por una tripulación en cabeza de un medico que se encarga de todo lo que requiera el paciente durante el traslado al igual se cuenta con contrato de avión ambulancia que es prácticamente un avión medicalizado.

Donde a continuación podemos observar los diferentes tipos de traslados realizados durante la vigencia del año 2018, para iniciar los traslados nacionales a

4 nivel de complejidad de los cuales se realizaron 16, traslados nacionales a 3 nivel de complejidad 20, traslados locales a 3 nivel 1084, traslados intermunicipales 835, estos son en su mayoría traslados realizados desde aquellos municipios donde solo se cuenta con un puesto de salud u hospital de primer nivel y traslados nacionales aéreos 5 durante la vigencia del año 2018. Acá podemos observar en la grafica, para un total de 87 traslados medicalizados, 1868 básicos y 5 aéreos.

Acá podemos observar las ambulancias aéreas LANS, también tenemos los servicios de servimos ambulancias, IPS Sanarte, emergovil, acá los sitios de atención de COMFAORIENTE EPS, COMFAORIENTE IPS, E.S.E Unidades Básicas de Salud Imsalud, E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz, Clínica Medical Duarte, Clínica San José de Cúcuta, Hospital Universitario de Santander de Bucaramanga, Fundación Cardiovascular de Colombia de Bucaramanga, Hospital Internacional de Colombia de Bucaramanga y Clínica Materno Infantil San Luis Bucaramanga.

Acá podemos observar imágenes de nuestros prestadores.

Muchas gracias,

8. Informe del Comité Técnico Científico a cargo de TANIA ZAPATA, asistente de autorizaciones COMFAORIENTE EPS-S, presentado por la doctora ALMANURY PÉREZ CONTRERAS, Gerente, COMFAORIENTE EPS-S

El COMITÉ TECNICO CIENTIFICO esta creado por el ministerio de salud y protección social, a través de la Resolución 5395 de 2013, que nos dice esa resolución resumiéndolo, que nos permite esa resolución a nosotros las EPS de régimen subsidiado, es evaluar las solicitudes de medicamentos, tecnologías o procedimientos que no están contéplanos dentro del plan de beneficios, lo que se conoce como no Pos, el Comité se encuentra conformado por un medico el Dr. Fredy Alonso González, Representante de Comfaorienté EPS-S, el otros medico en este caso el Dr. Marco Antonio Cárdenas como Representante de la IPS y la señora Maritza Díaz Calderón, representante de los usuarios de Comfaorienté EPS-S.

A continuación se detallarán las solicitudes presentadas durante el periodo 2018 Que hace pues ellos son los que aprueban o no los servicios o medicamentos que están fuera del plan de beneficios, lo cual está reglamentado por la resolución 5395.

En el año 2018, tuvimos en el Comité Técnico Científico de COMFAORIENTE EPS-S un total de 4979 solicitudes evaluadas, de las cuales 4939 solicitudes NO POS fueron aprobadas equivalente al 93%, procedimientos aprobados 277 equivalente al 5%, insumos aprobados 29 equivalente al 1%, medicamentos no aprobados 4 equivale al 0% y por ultimo procedimientos o insumo no aprobados 36 equivalente al 1%.

A continuación vemos un gráfico comparativo con el año inmediatamente anterior donde se puede apreciar que los valores no cambian mucho solo un leve incremento para el año 2018.

Muchas gracias.

9. Informe financiero de COMFAORIENTE EPS-S a cargo del doctor ÓSCAR CANCINO, Contador de COMFAORIENTE EPS-S.

Muy buenas tardes, en cumplimiento de la circular 016 de 2016 emanada por la Superintendencia Nacional de Salud, me permito informarles que los Estados Financieros de los programas de salud EPSS e IPS de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE se encuentran publicados en la página web de la corporación, del año 2018 y comparativo con el año 2017, iniciamos con el Estado de Situación Financiera consolidado de los programas de salud EPSS e IPS, en donde la EPSS cuenta con un total de activos por valor de 16.500 millones de pesos, y la IPS un valor de 1.933 millones de pesos, un total de pasivo para el programa EPSS por valor de 28.920 millones de pesos, y para la IPS por valor de 349 millones de pesos, en cuanto al patrimonio de la EPSS es de -12.419 millones de pesos y un total de patrimonio de la IPS de 1.583 millones de pesos, a continuación se hace la presentación formal del Estado de Situación Financiera de los Programas de Salud EPSS e IPS Comparativo a Diciembre 31 De 2018 – 2017, en esta gráfica se puede evidenciar el Estado de Resultados Integral de estos dos programas, donde la EPSS tuvo unos ingresos por valor de 109.519 millones de pesos y la IPS por valor de 3.462 millones, en cuanto a los gastos la EPSS presentó un total de 8.776 millones de pesos, y de 1.301 millón de pesos, y costos en salud para la EPSS de 100.663 millones de pesos y para la IPS de 1.433 millones de pesos, para un remanente de 80 millones de pesos para la EPSS y de 728 millones para la IPS; su presentación formal. Acá tenemos la gráfica del análisis estado de situación financiera EPSS, en donde se puede observar el efectivo y equivalentes con un 43.89%, cuentas por cobrar de 55.76% quien es el más representativo y 0.35% de propiedad planta y equipo, esto para el activo, continuando con los pasivos tenemos cuentas por pagar con el mayor porcentaje 64.30%, seguido de provisiones 34.19%, y otros como diferidos y beneficios a empleados con un 0.74% y 0.77% respectivamente, para el patrimonio se cuenta con un total de resultados de ejercicios anteriores con un 132,98%, obras y programas de beneficios sociales de -32.33% y el resultado del ejercicio de -0.64% respecto del total Patrimonio.

A continuación se hace la presentación formal del Estado de Situación Financiera EPSS, comparativo a diciembre 31 de 2018 y 2017, que como ya se mencionó se encuentran publicados en página web, en la siguiente diapositiva encontramos la capitalización del patrimonio del programa EPSS donde vemos la incorporación remanentes del programa de salud IPS de Comfaoriente con un total de 1.487 millones desde el año 2014 al 2018, recursos artículo 46 de la Ley 1438 de 2011, el artículo 36 de la ley 1837 de 2017, con 2.799 millones de pesos y 1.215 millones de pesos respetivamente, para un total de 5.502 millones de pesos capitalizados en el patrimonio de la EPSS, de igual forma en diciembre del año

2018 el Honorable Consejo Directivo de COMFAORIENTE aprobó la aplicación de los recursos de la Ley 1929 de 2018, para las vigencias de 2019 hasta 2023 por un valor total proyectado al final de la operación de 6.079 millones de pesos del artículo 2 de la ley 1929 de 2018 por el 40% para el pago de pasivos del programa EPSS y el artículo 3 de esta misma Ley por el 10% al ADRES.

A continuación tenemos la gráfica del análisis del Estado de Resultados Integral EPSS, con 107.790 millones de pesos en ingresos de activos ordinarios, 1.728 millones de otros ingresos, gastos de administración por valor de 7.655 millones de pesos, otros gastos con valor de 1.121 millones de pesos, costo por prestación de servicios de salud de 100.663 millones de pesos y un remanente del ejercicio por valor de 80 millones de pesos. Presentación formal del Estado de Resultados Integral EPSS comparativo a 1 de enero al 31 de diciembre 2018 – 2017.

A continuación presentó la ejecución de costo en salud y gastos de administración, que para el primer trimestre fue del 92% la ejecución del costo y del 7.93% la ejecución de los gastos de administración, en el segundo trimestre se presentó una ejecución del costo en salud de 93.45% y una ejecución de los gastos de administración por 7,26%, para el III trimestre se presentó una ejecución del costo en salud de 93.24% y una ejecución de los gastos de administración de 7,03% y para el último trimestre se presentó una ejecución del costo de 93,48 % y de 7.11% para los gastos de administración, respecto de los ingresos por UPC asignados para la prestación de los servicios de salud.

Para el régimen contributivo por efectos de movilidad, los costos en salud se ejecutaron por el 90% en los trimestres II, III y IV y en el primer trimestre se ejecutó un 88.72%, en cuanto a los gastos de administración solo presento ejecución los trimestres III y IV con 1.38% y 6.44% respectivamente, con base en los recursos por UPC recibidos para este régimen.

A continuación la presentación de gastos de administración, comparativos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 - 2017, donde sueldos y salarios con 3.536 millones de pesos para el año 2018 y de 3.132 millones de pesos en el año 2017, son los más representativos, seguidos de deterioro de a cartea con 26.43% y honorarios con 10.18% para el año 2018, al cierre de esta vigencia se ejecutaron gastos operacionales de administración por valor de 7.655 millones de pesos y 5.866 millones de pesos para año 2017, en esta grafica podemos observar la ejecución del gasto de manera porcentual que como mencionaba anteriormente son los rubros de salarios, deterioro y honorarios para la vigencia 2018 – 2017.

Continuamos con costos en salud, comparativos del 1 de enero al 31 de diciembre 2018 - 2017, donde lo podemos ver discriminado por red pública y red privada, en la cual se observa que para la red pública en su primer y segundo nivel son los valores más elevados dado que allí es donde inicia o se da el ingreso de la prestación de los servicios, para un total de costos de la red pública por valor de 32.011 millones de pesos en el año 2018 y de 31.429 millones de pesos en el año 2017, de igual manera se presenta para las IPS que conforman la red privada donde el IV nivel de complejidad presenta los toques más altos en cuanto a costo

en salud para un total de 60.064 millones de pesos en el año 2018 y de 52.894 millones de pesos en el año 2017, también se tiene el pago realizado a la póliza de alto costo, por valor de 123 millones de pesos en el año 2018 y de 111 millones de pesos en el año 2017, provisiones del sistema general de seguridad social por valor de 5.284 millones de pesos en el 2018 y de 1.361 millones de pesos en el año 2017, provisiones por incapacidades por valor de 51 millones de pesos en el 2018 y de 4 millones de pesos en el 2017, provisión por glosas por valor de 3.128 millones de pesos en el 2018 y de 1.546 millones en el año 2017, esto para un total de costos en salud en el año 2018 por valor de 100.663 millones de pesos y de 87.349 millones en el año 2017.

A continuación podemos observar gráficamente la ejecución de costos por porcentaje donde se puede observar que en ambos años la contratación modalidad evento es quien mayor costo repercute (67.81%), seguido de la capitación (23.65%), frente al total de costos en salud.

Continuando tenemos el Estado de Cartera de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar Sector Salud EPSS Con Corte A Diciembre 31 De 2018, donde encontramos las Cuentas por Cobrar Sector Salud, el esfuerzo propio municipal con un saldo de 1.861 millones de pesos para un 16.94%, recursos propios de caja por valor de 171 millones de pesos para un porcentaje de 1.56% y recobros de No PBS por valor de 8.957 millones de pesos con un porcentaje de 81.51%.

A continuación, tenemos gráficamente la relación entre las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar en la vigencia 2018, donde actualmente el valor más representativo son las cuentas por cobrar mayores a 361 días con un 46,11%, cuyo principal deudor es el Instituto Departamental de Salud del Norte de Santander IDS por Recobros No PBS y en las cuentas por pagar con un porcentaje de 43,79% menores a 30 días de vencimiento, así las cosas a continuación presentó la relación de pagos a la red prestadora de servicios de salud del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, donde observamos las modalidades en las cuales se canceló, encontramos giro directo, tesorería y giro directo municipio de Cúcuta, como ya se ha venido mencionando las cuentas de IPS privadas en la modalidad de evento presentan la tasa más alta para pago la cual se genera mediante el giro directo por valor de 46.080 millones de pesos, por esta modalidad se canceló 77.930 millones de pesos, por tesorería de la EPSS 23.949 millones de pesos y por el giro directo municipio de Cúcuta 197 millones de pesos, teniendo en cuenta lo anterior se cuenta con un total de pagos realizados por valor de 102.077 millones de pesos para esta vigencia.

A continuación podemos evidenciar lo reconocido para las vigencias de 2016 al 2018 de No PBS, desde la entrada en vigencia de la resolución 2266 de 2015 proferida por IDS, la cual contempla la metodología para el reconocimiento de los recobros y cobros No OBS, la cual se ha venido incrementando, en donde para el año 2017 se presentó un valor de 5.154 millones de pesos y en la vigencia 2018 de 5.754 millones de pesos. Así las cosas esta es la presentación de Estados Financieros de COMFAORIENTE EPS-S. Presentación del Modelo De Atención a

cargo del doctor LORENA PAOLA ÁLVAREZ HERNÁNDEZ, jefe de unidad de servicios de salud COMFAORIENTE EPS-S,

Muy buenas tardes, a continuación se presentara el modelo de atención COMFAORIENTE EPSS, donde podemos iniciar hablando de su marco legal donde como base encontramos la ley 100 del 93, decretos como 780 de 2016 que reformaron muchas cosas en el sector salud, de igual manera se cuenta con la Resolución 5263 de 2017 que es la actualización de PBS que rigió durante la vigencia del 2018, esta es actualizada de manera anual con el fin de mantener actualizado el plan de beneficios, todas estas normas están encaminadas en la búsqueda de un objetivo general el cual mediante el cumplimiento de objetivos específicos como son Prestar la atención a los afiliados y su grupo familiar afiliado, a partir de los riesgos identificados Integrar los procesos de atención definidos en el modelo, con características de accesibilidad, oportunidad, continuidad, integralidad Y suficiencia Responder a la demanda de servicios con sostenibilidad financiera Mantener la red de servicios de manera integrada Monitorear y evaluar la eficiencia del modelo de prestación de servicios de salud, con esto se busca mejorar y adecuar la oferta de servicios con la racionalidad necesaria en la utilización de los recursos para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y atención cuando ésta se presente, a fin de disponer de un proceso de atención para los afiliados del programa de la EPS-S de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano – COMFAORIENTE, este modelo presenta unas características con las que se espera, Garantiza el cumplimiento del Plan de Beneficios, tener un enfoque de riesgos, garantizar la atención integral al grupo familiar afiliado en las IPS de primer nivel, en la medida que sea posible Teniendo en cuenta que uno o varios integrantes de la familia pueden solicitar cambio de sitio de atención y optimización del sistema de referencia y contrareferencia para la Media y Alta Complejidad.

Para el cumplimiento de estos adjetivos se cuenta con un componente primario el cual es el encargado de las acciones individuales y colectivas de fomento y auto cuidado de la salud, protección específica, búsqueda activa de casos, detección temprana, tratamiento y rehabilitación básica. Hacen énfasis en la resolución de los eventos más frecuentes y de menor requerimiento tecnológico, de igual manera se cuenta con un componente complementario quien está a cargo del tratamiento y la rehabilitación especializada de personas enfermas, para lo cual utilizan la referencia desde el componente primario y su contra referencia a éste, para garantizar el ciclo continuo de la integralidad y continuidad en la atención; salvo en aquellos de urgencias de alta tecnología que pueden ser utilizados según necesidad, a continuación podemos observar algunos de nuestros prestadores contratados que nos garantizan el servicio de salud tanto en Cúcuta como en los diferentes municipios donde tenemos población afiliada.

También se debe tener en cuenta que para el año 2017 la resolución 5171 de este año donde se estableció la clasificación de procedimientos en salud CUPS, esto hace referencia a los códigos de cada uno de los procedimientos médicos esto con el fin de que en todo el país se hable un mismo idioma en términos de salud, de igual manera les presento la Resolución 2266 de 2015 por medio de la

cual se adopta el modelo de prestación de servicios y tecnologías sin cobertura en el POS a los afiliados del Régimen Subsidiado y el mecanismo para su verificación, control y pago de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1479 de 2015 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, esto con el fin de realizar los trámites respetivo para el recobro por concepto de tecnologías no PBS ante el instituto departamental de salud.

Muchas gracias.

10. Informe del área jurídica a cargo de la doctor PAOLA RAMÍREZ SAVI, jefe de grupo jurídico COMFAORIENTE EPS-S

Muy buenas tardes, a continuación les voy a presentar el informe del área jurídica de la vigencia 2018, donde para empezar pondremos en conocimiento los diferentes conceptos por los cuales agrupamos las diferentes tutelas, para empezar encontramos tutelas por: Procedimientos: se refiere a todo lo referente a cualquier acción medica requerida con referencia al tratamiento de la patología del paciente como puede ser cirugías, exámenes médicos, biopsias, radiografías, etc., seguimos con todo lo relacionado a transporte, Viáticos: es la ayuda que se le da al usuario y un acompañante (si lo requiere) con lo pertinente a los transportes entre ciudades y/o municipios, alimentación y hospedaje. Contaos con servicios de salud: todo tipo de consulta y/o autorizaciones que requiera el usuario para el seguimiento se su patología como puede ser terapias, consultas, exámenes médicos, etc., así como medicamentos: fármaco solicitado por el paciente ordenado por el médico tratante adscrito a nuestra red contratada, encontramos Insumos: medicamento no farmacéutico de uso personal no necesario para la salud del usuario. Ejemplo: cremas, pañales, corseth, aparatos ortopédicos, sillas de ruedas, etc. y para finalizar Otros: lo pertinente a acciones administrativas distintas a los servicios de salud prestados por COMFAORIENTE EPS-S. (Reportes, afiliaciones, subsidios, traslados, copagos, retiros, etc.), entonces para el año 2018 en el mes de enero se presentaron 36 tutelas, para el mes de febrero incremento como podemos observar para un total de 65 tutelas, en el mes de marzo se presentaron 54 tutelas, en abril se presentaron 44 tutelas, la cual fue muy constante para el mes de mayo donde se presentaron 45 tutelas, continuamos con junio con 47 tutelas, y 51 tutelas para el mes de julio de 2018, en agosto se presentaron 46 tutelas, septiembre con 49 tutelas, octubre con 52 tutelas, noviembre con 55 tutelas y finalizamos en diciembre con 40 tutelas para un total de 584 tutelas en el año 2018 donde Cúcuta con un 49% es el mayor municipio donde se instauraron tuteas seguido de Ocaña con 40% y el Carmen con 5%, muchas gracias.

11. servicios prestados por COMFAORIENTE IPS, a cargo de la doctora ÁNGELA MARÍA ARGUELLO gerente de COMFAORIENTE IPS, presentado por la enfermera profesional, NINI JOHANA OCHOA.

Buena tarde el día de hoy los estaré acompañando con la presentación de COMFAORIENTE IPS, de la vigencia 2018 donde para empezar contamos con única sede, ubicada en la Calle 16 N° 1-21 Barrio La Playa, con las siguientes líneas de contacto, 5713817- 5710376 la cual funciona en el siguiente Horario de

atención de Lunes a Viernes 7:00am - 12:00m / 1:00pm - 6:00pm, en la cual se presta los servicios de Medicina General, Odontología General, Medicina Interna, Ginecología – Obstetricia, Pediatría, Nutrición, Terapia Física, Ortopedia, Servicio Farmacéutico, el programa Centro DIA y el servicio de Atención Domiciliaria, que para el año 2018 se contaron con 18360 atenciones de medicina general, 6342 atenciones de odontología, 3309 atenciones de ginecología, 2799 por pediatría, 4147 de medicina interna, ortopedia con 843 atenciones, nutrición con 3357 atenciones, 15146 atenciones por terapia física, en cuanto al servicio farmacéutico con 27121 y para el programa centro día que tuvo una participación de 35 pacientes por mes.

Para el año 2018 la IPS desarrollo capacitaciones en los siguientes temas: Socialización de protocolos y procedimientos, Socialización de las Guías clínicas de manejo, Brigadas de Emergencias, Eventos adversos, Código de Ética y buen Gobierno, Simulacro de Evacuación, Normas de Bioseguridad en el trabajo, Inducción y Reinducción, Protocolo de lesiones por pólvora y Accidente ofídico, también se realizaron Capacitaciones al personal en el fortalecimiento del programa de seguridad del paciente sobre: Proceso para la prevención y reducción de caídas, Detectar prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención en salud, Ilustrar al paciente en el autocuidado de su seguridad, Habilidades comunicativas, Comunicación asertiva, control y manejo de emociones, Procedimiento de los eventos adversos y riesgos, Asegurar la correcta identificación del paciente en procesos asistenciales y Garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimientos informado, Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, Manejo de sistema software de gestión clínica, Reducir el riesgo de la atención en pacientes cardiovasculares, Fomentar y desarrollar la comunicación asertiva en el personal, Programa de seguridad del paciente con enfoque en humanización, Tecno vigilancia en el uso adecuado de dispositivos médicos, Garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado, Garantizar la atención segura del Binomio Madre – Hijo.

De igual manera se realizan charlas educativas a nuestros afiliados con los siguientes Temas: Infección respiratoria aguda, zika, chikungunya, Sarampión, Rubeola, Tuberculosis, Fiebre amarilla, Síndrome febril icterico, Difteria, Tos ferina y enfermedades transmitidas por vectores y por alimentos, Deberes y derechos, Uso adecuado de los medicamentos y Eventos adversos, Club de Hipertensos y diabéticos, Farmacovigilanciay Tecnovigilancia, Prevención de signos de alarma, Programas de promoción y prevención, Estilos de vida saludable y Seguridad en la utilización de medicamentos.

También en el En el mes de enero se realizó la novedad del (REPS) Registro Especial de Prestadores de servicios de salud ante el Instituto Departamental de Salud sobre el cierre de los servicios de Terapia ocupacional, Terapia de lenguaje y Psicología en la IPS.

También se realizó la Apertura del Servicio de Atención Domiciliaria en IPS COMFAORIENTE el cual Determina las actividades a seguir básicas y

fundamentales del ser humano así como también el Mejoramiento de la calidad de vida del paciente llamado agudo, crónico y/o terminal dependiendo de su patología de base.

Asistencia de la regente de farmacia al IDS a la capacitación sobre la comercialización de medicamentos de control especial, Se realiza entrega de dotación al personal según inspección ergonómica de los puestos de trabajo por la empresa externa Ineso SSOAR para el cumplimiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de IPS COMFAORIENTE.

La empresa CELSIUS LTDA de la ciudad de Medellín, acreditada por el ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia). Calibra los equipos biomédicos de IPS COMFAORIENTE.

Asistencia del personal asistencial a la capacitación de talento humano en salud certificación de discapacidad - Norte de Santander por parte IDS.

También se realizó Asistencia al taller “Experiencial de transformación personal y empoderamiento”, para dar cumplimiento a la ruta crítica del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud con enfoque en acreditación mediante el Manual de Acreditación establecido en la Resolución 0123 de 2012.

Se realiza capacitación sobre la seguridad, control y manipulación de los equipos al personal asistencial y administración por parte de la empresa SOLUCIONES BIOMEDICAS, encargada del mantenimiento de nuestros equipos.

Se realiza mensualmente los mantenimientos preventivos en la IPS: planta eléctrica, aires acondicionados, equipos biomédicos, neveras y filtros del agua, lavados y fumigación de los tanques de agua.

Para el programa centro día, Se continúa con las actividades del programa centro DIA, en la IPS COMFAORIENTE: donde participaron un total de 35 niños, con una duración del programa: 10 Meses desde el 1 marzo al 31 de Diciembre, para la Población beneficiaria: hijos de trabajadores afiliados a la Caja, donde se realizaron Visitas domiciliarias a 10 niños y de igual manera asistenciales 25 niños.

Estos niños presentan patologías como; retardo mental moderado, parálisis cerebral, retardo mental profundo, trastorno de las habilidades escolares, autismo, síndrome de Down, retardo mental leve, atrofia cerebral, retardo psicomotor, retardo mental moderado, síndrome de Down, déficit de atención e hiperactividad, donde se prestan servicios como terapias físicas, terapias ocupacionales, terapias de lenguaje, educación especial donde se participó en la celebración del día del síndrome de Down, en el centro comercial ventura plaza, celebración día del niño, día de la madre y del padre y celebración del amor y la amistad.

A continuación les presento los indicadores de la vigencia 2018 donde identificamos donde podemos observar que para medicina general, con un promedio de 3 días de acuerdo a lo establecido por ley, las consultas de medicina interna se encuentran a 15 días, consulta por ginecología se contó con un promedio de 12 días, para la asignación de citas, pediatría a 5 días y odontología 3 días para la asignación de citas.

La IPS realiza informe a entes de control y vigilancia donde se realizaron, Comités Historias Clínicas – Gestión interna, Comités Vigilancia Epidemiológica – Gestión interna, Comité Infecciones, profilaxis y política antibiótica – Gestión interna, Comité de Farmacia y Terapéutica – Gestión interna, Comité Seguridad del paciente – Gestión interna, Comité Ética Hospitalaria – Gestión interna, Comité de calidad – Gestión interna, Comité Gestión ambiental – Gestión interna, Rondas de seguridad por servicios – Gestión interna, Encuestas de satisfacción mensual – Gestión interna, Encuestas de satisfacción mensual – Gestión interna, Informe Indicadores 1 y 7 para la EPS'S, Resolución 1552 para la EPS'S, Productividad de los servicios – Gestión interna, Estadística mensual – Gestión interna, Reportar Certificado defunción – secretaria de salud, Revisión de Eventos mensual para la EPS'S, Cronograma de Consultorios – Gestión interna, Mantenimiento preventivo de equipos biomédicos – Gestión interna, Mantenimiento de Planta Eléctrica, neveras, tanques y aires acondicionados – Gestión interna, 21. Notificación semanal al sivigila – secretaria de salud y Reporte de winsisvan.

La IPS COMFAORIENTE cuenta con un personal asistencial contratado para garantizar la prestación de los servicios a continuación describiremos el número de horas contratadas para el personal con las que cuenta cada uno de los servicios ofertados, medicina general, 7016 horas, odontología 2262 horas contratadas, ginecología 1331 horas contratadas, pediatría 947 horas, medicina interna 1418 horas contratadas, servicio farmacéutico 2187 horas, centro día 4480 horas contratadas, los servicios de atención domiciliaria como lo son terapias ocupacionales, de lenguaje, también enfermería domiciliaria, psicología, terapias físicas, ortopedia y nutrición se maneja con por evento según lo requerido.

Durante el año 2018 se contó con una cápita para los servicios de medicina general y odontología con un total de pacientes para fin de año de 30107, en cuanto a medicamentos para finalizar año se contó con 15715 pacientes, reitero estos en modalidad de cápita, en cuanto a ginecología, medicina interna y pediatría con un total al finalizar el año de 54091 pacientes y para las actividades de primer nivel de demanda inducida de 54091 pacientes al finalizar el año.

También se adelantó acciones de mejoramiento de la entidad, como lo son el PAMEC, la IPS implementó el Programa para el Mejoramiento de la Calidad en Salud como marco estratégico de la Institución, por consiguiente se desarrolló con base a los Estándares de Acreditación establecidos en la Resolución 123 de 2012 y los Indicadores de Calidad determinados en la Resolución 256 de 2016, las acciones de mejoramiento de la institución como lo fueron el Cumplimiento de la Ruta Crítica según cronograma se priorizaron los siguientes estándares, Atención al Cliente Asistencial, Direccionamiento, Gestión del Ambiente Físico y todo lo

relacionado con la Gestión de la Información, también se adelantaron acciones como Divulgación y comprensión de los deberes y derechos a los pacientes y al personal de la IPS, Estandarización del proceso Asignación de Citas, Registro y Orientación al Usuario, Fortalecimiento y medición de la cultura de seguridad, Estandarización de estrategias de información sobre eventos adversos a los pacientes y sus familiares y Estandarización de procedimientos de atención así como Fortalecimiento de la política de Gestión Ambiental, Preparación, evaluación y mejoramiento de la capacidad de respuesta ante emergencias y desastres internos y externos, Análisis e intervención de riesgos asociados a la adquisición y el uso de la tecnología en este caso equipos biomédicos, Análisis y evaluación de riesgos de la información suministrada y Fortalecimiento de la custodia de los registros clínicos. Así culmina la presentación de COMFAORIENTE IPS. Muchas gracias.

12. Informe financiero de COMFAORIENTE IPS a cargo del doctor ÓSCAR CANCINO, Contador de COMFAORIENTE IPS.

Muy buenas tardes, nuevamente con ustedes ahora les voy a presentar el análisis del Estado de Situación Financiera de la IPS, donde encontramos activos por valor de 1.251 millones de pesos para el rubro de efectivo y equivalentes del efectivo, como mayor valor continuamos con el pasivo con el rubro de provisiones por 296 millones de pesos como mayor valor y un remanente patrimonial por valor de 728 millones de pesos como el más representativo, en la siguiente graficas se puede ver nuevamente el análisis Estado de Situación Financiera esta ver porcentualmente, continuamos con el Estado de Situación Financiera del programa de salud IPS COMFAORIENTE donde se contó con 1.933 millones de pesos en el año 2018 en activos y de 1.730 millones de pesos en el año 2017, un total pasivo para la vigencia 2018 de 349 millones de pesos y de 363 millones de pesos en el año 2017, un patrimonio en el 2018 por valor de 1.583 millones y en el año 2017 de 1.367 millones de pesos.

A continuación presenta gráficamente el Estado de Resultados Integral, donde se puede observar que los ingresos de actividades ordinarias reflejan un valor de 3.440 millones de pesos, gastos de administración por 1.288 millones de pesos y el costo de prestación de servicios por valor de 1.433 millones de pesos como los más representativos de la vigencia, para un remanente de 728 millones de pesos para la vigencia de 2018.

Continuamos con la presentación formal del Estado de Resultado Integral programa de salud IPS comparativo a diciembre 31 de 2018 – 2017, donde se contó para el año 2018 un total de ingresos por valor de 3.462 millones de pesos y en el 2017 un valor de 2.767 millones de pesos, un total de gastos por valor de 1.301 millones de pesos en el año 2018 y en el año 2017 por valor de 1.047 millones de pesos, un total de costos por prestación de servicios de salud de 1.433 millones de pesos para el 2018 y en el 2017 un valor de 1.218 millones de pesos, para un remanente del ejercicio de 728 millones de pesos en el año 2018 y de 500 millones de pesos en el año 2017.

De esta forma concluimos el informe financiero de la IPS para la vigencia 2018, muchas gracias.

13. Palabras del señor MANUEL DARIO ALVAREZ SANDOVAL, presidente de la asociación de usuarios de COMFAORIENTE EPS-S, municipio de Cúcuta.

Muy buenas tardes, buenas tardes a la mesa principal, a los funcionarios de COMFAORIENTE, a mis compañeros usuarios, y a todos los usuarios en general, primero que todo quiero informar que en las convocatorias que hemos hecho y por eso quiero que le demos, que nos demos un fuerte aplauso por la participación que tenemos hoy, veo en esta rendición de cuenta, ingeniero Omar, doctora almanury, veo el crecimiento que ha tenido la EPS, en cuanto a población, cuando estuvimos en liquidación que a pesar de la liquidación siempre garantizo la prestación de servicios y por eso se luchó y hoy por hoy COMFAORIENTE es una de las mejores EPS del país porque siempre garantizan los servicios, y eso que la amenaza con cerrarla pero los mismo usuarios nos dimos a la tarea de no cerrar la EPS y esto no puede volver a suceder vea que ya tenemos 127 mil usuarios, y tenemos otras amenazas de otras EPS que vas desaparecer en el municipio de san José de Cúcuta como lo es MEDIMAS, COMPARTA y también ECOOPSOS, y esa incredibilidad que tiene los usuarios con esas EPS, pero ya hay muchos que se quieren pasar para COMFAORIENTE EPS-S, recordemos que estamos en el 4 lugar como mejor EPS a nivel nacional y como pude observar quien va liderando no es una EPS de una gran ciudad sino de una pequeña y de las ciudades más representativas va Cucuta, que va pasar si se hace un traslado de esas EPS que tanto hablan que le van a trasladar los afiliados, vamos a necesitar adecuación de la sala de espera para ampliar la cantidad de usuarios así como lo tiene otras EPSyo sé que tenemos una EPS buena pero siempre se puede mejorar y también ingeniero Omar podemos mejorar o mejor dicho ampliar la cantidad de servicios que está prestando la IPS, y así COMFAORIENTE sea mucho mejor todavía sé que van muy bien pero siempre hay que pensar en mejorar, esto ya lo hemos manifestado pues siempre trabajamos de la mano con la EPS, y por eso en las reuniones que tenemos con el SIAU buscamos fortalecer la EPS para mejorar la atención de los afiliados, eso nunca está de más, Ingeniero Omar si nos gustaría tener una mejor sala de espera y se debe tener en cuenta que si ese traslado de afiliados sucede se debe ampliar el personal, estamos en cuarto lugar pero creo y estoy seguro que podemos ascender más hasta que digan COMFAORIENTE es la mejor EPS del país, pero por el momento creo que vamos bien y le agradezco a ustedes los que vinieron que si se preocupan por la EPS porque este es un deber de ustedes como usuarios y me alegra verlos acá y mañana los que no vinieron estarán solo hablando y hasta peleando, porque no conocen los procesos de la EPS no están atentos a los comunicados, para terminar muy buenas tardes a todos.

(Ingeniero Omar Pedraza – Director Administrativo – COMFAORIENTE) Muy buenas tardes, hay algo bien importante que hemos venido evaluando para el bienestar de todos ustedes, y como lo dije al comiendo de la rendición de cuentas en este espacio de participación ciudadana por que todos ellos los usuarios nos

han manifestado sus inquietudes, por eso anuncio que estamos haciendo todo lo posible con la disponibilidad que nos da el presupuesto con el que contamos teniendo en cuenta que son rublos de destinación específica, estamos haciendo unas mejoras así como la apertura de otra sede de la IPS muy seguramente uno o dos meses estaremos abriendo esa nueva sede de la IPS para un mejor servicio para ustedes, de la misma forma con el consejo directivo en los diferentes comités sobretodo en el comité de salud lo que vamos hacer en nuestra sede de la EPS para lo cual ya se ha presentado un proyecto por parte de la gerencia de la EPS a la dirección administrativa y por su puesto se va elevar al consejo directivo lo cual ya lo tenemos discutido en los primeros comités es decir que muy seguramente se hará esa aprobación, para la adecuación lo más pronto posible que debemos hacer, llevarlo al comité esperar aprobación, llevarlo al consejo directivo esperar la aprobación y enviarlo a la superintendencia nacional de salud para la aprobación por parte de ellos, para realizar las mejoras de la EPS COMFAORIENTE en el sitio donde está actualmente COMFAORIENTE, teniendo en cuenta todas las inquietudes que ustedes los usuarios nos han manifestado y también lo que ha hecho en ese sentido la gerencia de la EPS, en lo que corresponde al MIPRES, debo advertir debo decir que en los actuales procesos con los que se vienen trabajando en lo referente al recobro y las posibilidades ante los entes territoriales porque hemos tenido dificultades hemos hecho varias invitaciones a diferentes prestadores para que también se acojan al proceso actual con respecto pues al pago como está establecido eso se lo replicamos a ustedes los usuarios porque es importante que ustedes sepan que está pasando se está haciendo un esfuerzo muy grande por parte de los directivos de los funcionarios de la EPS del área que le corresponde ese proceso de autorizaciones en la búsqueda de los proveedores que acepten el debido proceso que hoy se debe cumplir lamentablemente esta convocatoria esta invitación no se ha consolidado porque no ha habido proveedores que se acojan a la norma como lo está estipulado a generar los pagos a lo que corresponde y eso hace que se nos presenten también dificultades tal vez don diario por eso se han incrementado las tutelas con obvias razones y comprendemos la situación de los afiliados, lo estamos buscando solucionar rápidamente algo que queremos nosotros que creemos hace parte de una problemática de lo que es la generalidad del sistema y que nosotros estamos buscando solucionar lo más rápido posible para brindarles a ustedes la mejor atención sin ningún traumatismo como debe ser pero esto que se presenta hace parte de lo que se nos sale de las manos hemos hecho gran variedad de gestiones para que uno o varios prestadores se acerque y utilice el procedimiento que está establecido por la normatividad que rige ese proceso yo creo que en ese entendido y con la ayuda de los entes de vigilancia y control como ya está haciendo la gerencia de la EPS informando como debe ser, como lo que se ve hoy en el país que se está buscando el saneamiento de estas carteras, se está tratando de hacer un modelo de atención en salud donde siempre se atienda las personas con dignidad, en ese mismo proceso y en ese mismo sentido la caja de compensación, el consejo directivo y todos los funcionarios del programa de salud por eso culmino diciendo vamos abrir una IPS en el barrio atalaya la estamos o hemos empezado a adecuar las instalaciones, vamos a presentar las adecuaciones necesarias para adecuar esa sala de atención o sala de espera de la EPS que ya ha sido discutido reitero por el consejo directivo y que muy

seguramente nos dará la aprobación para realizarlas y muy seguramente a lo que corresponde a procedimientos no pos con la buena gestión de nuestros funcionarios y de la gerencia se resolverá rápida mente ese inconveniente es muy importante hacer una presentación del comité de usuarios la asociación de usuarios de COMFAORIENTE EPS-S.

(MANUEL DARIO ALVAREZ SANDOVAL, presidente de la asociación de usuarios de COMFAORIENTE EPS-S) compañeros los invito a pasar al frente y presentarnos para que los usuarios conozcan y sepan que si yo no estoy cualquiera de ellos les puede atender, el señor vicepresidente, buenas tardes señor director, a los demás asistentes, a los amigos usuarios y estamos de acuerdo con las observaciones del director y es un trabajo que tenemos que hacer juntos esto no es de la noche a la mañana, soy Héctor José Solano donde me vean los atiende con mucho gusto, mi nombre es Elena Caicedo yo soy vocal de la asociación y estoy para servirles, buenas tardes Jhony Ramírez vocal y acá estamos para servirles, buenas tardes soy NELSON CARVAJAL muchos de ustedes ya me conocen yo soy una persona que trabaja para la comunidad y estamos acá para trabajar por todos ustedes gracias, buenas tardes mi nombre es Prospero Ibarra me alegra que ustedes vean que la asociación tiene el respaldo del director y la gerencia de la EPS para trabajar por los usuarios pues son la familia de esta EPS, acá estanos y estaremos para trabajar por ustedes, y me alegra mucho que estén pensando en mejorar el edificio y la cara de la EPS.

(MANUEL DARIO ALVAREZ SANDOVAL, presidente de la asociación de usuarios de COMFAORIENTE EPS-S) de pronto no nos vean todos los días pero estamos repartidos por diferentes IPS de la ciudad entonces nos estamos rotando para hacer presencia en los lugares donde ustedes asisten a consultas muchas gracias.

14. Presentación del comité de seguimiento a la audiencia de rendición de cuentas, representantes por COMFAORIENTE EPS-S, ANDREA GUIASO VESGA, GERSON CAMACHO, representantes por los usuarios, CAROLINA SÁNCHEZ, JORGE ENRIQUE NEGRÓN.

Muy buenas tardes mi nombre es ANDREA GUIASO VESGA, jefe de grupo de calidad junto con mi compañero GERSON CAMACHO, asistente de calidad y en representación de los usuarios nos acompañan, CAROLINA SÁNCHEZ y JORGE ENRIQUE NEGRÓN, la finalidad del comité de seguimiento es la de resolver sus dudas o inquietudes generadas dentro la audiencia pública de rendición de cuentas para lo cual estaremos ubicados junto a la puerta principal para atenderlos y resolver sus inquietudes muchas gracias.

15. Intervención por parte del público asistente.

Buenas tardes mi nombre es amparo Sánchez, para empezar tengo mucho que agradecer a la EPS es buenísima pero doctora gerente lo malo que tiene la EPS son algunos empleados de los que atienden al publico uno entiende que se estresen pero no pa que lo traten feo a uno, repito la EPS es buenísima pero podría mejorar un poco la atención al público, muchas gracias.

(Doctora Almanury Pérez Gerente EPS-S) muchas gracias por su intervención le quiero hacer una extensiva invitación y la atiendo en mi oficina revisamos esos casos junto con el equipo de trabajo siempre estamos abiertos a sus observaciones pues todo nos ayuda a mejorar, de igual forma les pido excusas somos humanos nos bloqueamos y nos descargamos si buscaremos formas de mejorar en ese sentido.

Yo tengo un inconveniente soy un usuario de la tercera edad y siempre me mandan hacer la cola no me parecen y también he visto personas que venden el cupo eso tampoco es justo.

(Doctora Almanury Pérez Gerente EPS-S) primero que todo la EPS y en también en la caja de compensación contamos con atención preferencial en todos los programas entonces si usted ha presentado problemas al ingreso de los servicios los invito a reunirnos y hablemos ese tema, pero en la EPS se cuenta con 2 ventanillas de atención referencia con el fin de dar prioridad a los adultos mayor, mujeres en estado embarazo, personas en condición de discapacidad.

Igualmente les quiero hacer la invitación a todos los usuarios que si presenta algún inconveniente con algún funcionario o proceso de la EPS se pueden acercar al área de atención al afiliado con la señora Ruth Páez, con ella puede tramitar su queja esto les sirve tanto a ustedes como a nosotros pues de esta manera mejoramos la atención a nuestros usuarios.

Y en cuanto a la venta de cupos en la cola es algo que no puedo controlar pues es externo a la EPS pero ustedes como usuarios deben hacer valorar su tiempo si les ofrecen el puesto y ustedes les pagan el valor que ellos piden pues que sucede que van a seguir en esa dinámica pues no les den dinero hagan la cola que solo va a perder esas personas que venden el puesto y les recuerdo ningún funcionario está autorizado para cobrarles o resérvalos cupo en la fila les digo para tenerlo en cuenta y no se presenten malos entendidos.

16. Cierre de rendición de cuentas 2018.