

Medellín, 30 de julio de 2020

Señor(S)

ALBEIRO VICTORIA CUESTAS
PRESIDENTE ADIDA
Medellín

Asunto: Respuesta a las observaciones del servicio de salud planteadas por los veedores del Sindicato de ADIDA

Cordial saludo,

Para REDVITAL UT es muy importante conocer las observaciones e inquietudes sobre la prestación de los servicios médicos asistenciales, por cuanto nos permite hacer una escucha activa e implementar las acciones de mejoras encaminadas al fortalecimiento de cada uno de los servicios.

Así las cosas, se procede a dar claridad sobre cada una de las inquietudes planteadas por los veedores en el encuentro virtual realizado el 27/07/2020:

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 1:

“No están devolviendo el valor del transporte desde los municipios de las subregiones cuando se asiste a citas en la ciudad de Medellín”.

RESPUESTA:

Redvital UT viene garantizando a sus usuarios la devolución de los dineros por pagos de transportes, como muestra de ello es la disminución significativa de los requerimientos sobre este servicio. Puntualmente se analizó en los últimos meses los requerimientos realizado por los veedores, encontrando solo 1 caso, que obedeció a que el usuario reporto su número de cuenta para la consignación errada. Por otro lado, es importante aclarar que en los casos donde el usuario evidencia incremento de las tarifas debido a los cierres de fronteras por la pandemia originada por el SARS-CoV-2 (COVID-19), dichos valores se han cancelado. No obstante, se debe tener presente que, para acceder a la devolución de pagos de transportes, el usuario debe evidenciar el soporte del pago, es decir, la factura o tiquete, sin este documento no podrá ser posible la realización del reintegro. Redvital UT en aras de continuar mejorando sus servicios, invita a todos los veedores a que en caso de conocer requerimientos al respecto, invite al usuario a radicar las PQRS en nuestros canales disponibles como son la página web www.sumimedical.com, el correo electrónico atencionalusuarioantquia@sumimedical.com o en la línea 018000413860, con ello lograremos hacer los análisis respectivos e implementar las acciones de mejora a las que haya lugar.

Se recuerda la importancia de consultar el Manual del Usuario que se les ha entregado, en este se describe claramente los requisitos para hacer efectivo este tipo de trámites y seguir informando a los usuarios sobre el cumplimiento de sus deberes, lo que les permite adherirse a los manuales y procedimientos establecidos para garantizar respuesta efectiva a sus solicitudes. Finalmente se hace una verificación de las solicitudes y trámites pendientes relacionados a pagos de transportes, donde no se evidencian casos no solucionados, por cuanto es importante relacionar los casos puntuales con datos específicos del usuario aparentemente afectado.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 2:

“Grave la situación de autorización y entrega de medicamentos especializados. Muchas veces dicen que no los hay en farmacia y en otras muchas los entregan o envían parcialmente”.

RESPUESTA:

Cabe precisar que Redvital UT, mensualmente envía a Fiduprevisora S:A., como vocera del patrimonio autónomo Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio en virtud del contrato suscrito N° 12076-010-2017 para garantizar la prestación de los servicios medico asistenciales a los docentes activos pensionados y sus beneficiarios afiliados al F.N.P.S.M., en los departamentos de Antioquia y chocó y a los demás entes de control que lo solicitan, **un informe detallado de los indicadores de gestión que incluyen la entrega y pendientes de medicamentos**, evidenciando en general cumplimiento de lo pactado a nivel contractual, además, continuamente recibimos auditorias que vigilan el cumplimiento de las actividades de dichos servicios. La solicitud no es clara, a qué medicamentos especializados se refiere?, razón por la cual no es posible responder y dar solución inmediata a los posibles casos específicos, ya que no se encuentran relacionados en su solicitud, sin embargo, como institución comprometida con la salud de los usuarios, se han venido realizando continuas acciones de mejoras, entre las estrategias implementadas se encuentra:

- ✓ Alianzas nuevas con los proveedores de medicamentos a quienes se le inicia un riguroso seguimiento en el indicador de oportunidad de entrega de los pedidos, logrando a la fecha que dicho indicador este nivel de oportunidad satisfactorio.
- ✓ Descentralización de la entrega de pedidos de medicamentos, esta acción de mejora nos permite llegar más rápido a cada uno de nuestros puntos de atención farmacéutica, evitando reprocesos en el almacenaje de la bodega principal y envió de los medicamentos desde este punto.
- ✓ Descentralización del envió por correo certificado de los pendientes, es decir, cada punto de servicio farmacéutico podrá solicitar a nuestro proveedor directamente el envió al domicilio de los usuarios de los pendientes generados.
- ✓ Reingeniería del proceso farmacéutico, lo que permite tener mayor claridad y exactitud en el pedido y conocimientos más claros de las necesidades de cada punto farmacéutico, evitando desabastecimiento y mejorando los lineamientos durante la prestación del servicio.
- ✓ Fortalecimiento con nuestros médicos frente al cumplimiento de guías protocolos, esto permite tener un margen estrecho terapéutico que posibilita predecir con más exactitud las necesidades farmacológicas en cada uno de los puntos, evitando desabastecimientos.
- ✓ Se ha venido trabajando en la actualización de inventarios lo que también permite conocer los stocks reales en cada uno de los puntos.
- ✓ Se implantó un nuevo software que facilita la búsqueda en línea del medicamento, conocer los datos reales de los pendientes, además de entregas más exactas a nuestros usuarios, pues concentrábamos usuarios que, al hacer evaluados por diferentes médicos, formulaban las mismas moléculas generando sobre medicación en la prescripción.
- ✓ Se rediseñó el perfil del personal adjudicado al servicio farmacéutico, garantizando en el ingreso de estos, mayores estándares de calidad y calidez en el servicio.
- ✓ Se incrementa de forma significativa el envió de medicamentos al domicilio de los usuarios, para ellos incremento el recurso humano de mensajería y de proveedores tanto para la entrega en el área metropolitana como de municipios del departamento de Antioquia.
- ✓ Por otra parte, en las visitas de los entes de control y entidad contratada por el Fomag para la vigilancia del servicio ofertado por la UT, se ha evidenciado el envió y entrega real y material de cada uno de los medicamentos. Al 28 de julio del año en curso se dispensaron aproximadamente 27.485 fórmulas de las cuales 4.802, en promedio mes, son entregadas bajo la modalidad de domicilio.
- ✓ Es importante resaltar que Redvital UT, debe concentrar sus esfuerzos en continuar fortaleciendo la educación al usuario sobre el cómo acceder al medicamento, ya que se ha evidenciado limitantes de servicio, por el usuario no contar con la orden vigente al momento de la reclamación, desconocimientos por parte de este de los canales establecidos para tal fin (se anexa publicidad); es por ello que se continúa las campañas educativas a través de piezas publicitarias, páginas web y redes

- sociales.
- ✓ Otros causantes que limitan la entrega oportuna de algunas moléculas se originan por el desabastecimiento del principio activo, muchos de estos son traídos de Asia, pero por los cierres de fronteras nacionales como estrategias de mitigación de la pandemia originada por el SARS-CoV-2 (COVID-19) (ver anexo de medicamentos que presentan desabastecimiento), se limita su llegada oportuna.

Sede administrativa:
Tel: +57 (4) 520 10 40
Unión Nacional:
01 8000 423 762

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 3:

“Algunos docentes tienen que pagar el valor de los exámenes de laboratorio y citas con especialistas de manera particular, porque Red Vital no se las autoriza a tiempo o las niñas auxiliares son negligentes en el proceso”.

RESPUESTA:

Frente a este punto se tiene que: En el informe de gestión que Redvital UT entrega a los entes de control y contratante Fiduprevisora, se ha logrado evidenciar de manera detallada la realización en promedio mes de 7.000 interconsultas de medicina especializada y subespecialidad, con una efectividad del 96%, el promedio de realización de laboratorio mes está ubicado en 37.365 actividades, es importante precisar que para que el maestro o sus beneficiarios puedan acceder a estos servicios deben haber sido interconsultados en la red prestadora de Redvital. Para poder dar respuesta más detallada a este requerimiento se hace indispensable conocer los casos puntuales que nos permita hacer los análisis respectivos, para identificar las brechas del servicio e implementar las acciones de mejora que hubiese lugar.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 4:

“Se cierra la sede Argentina y el servicio se centraliza en la oriental, donde se presentan filas de 3 a 5 horas”.

RESPUESTA:

Redvital UT obedeciendo a los lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional frente a las estrategias de mitigación para evitar la propagación del SARS-CoV-2 (COVID-19), fortalece sus estrategias de atención virtual y envío domiciliario de los medicamentos a la población catalogada como vulnerable. Para llevar en marcha dicha estrategia, se hizo necesario definir un lugar donde se concentrará la operación que permitiese el envío masivo de medicamentos al domicilio de la población de riesgo, por ello definió como punto de concentración el servicio farmacéutico de la sede argentina, trasladando la entrega presencial al punto de atención del servicio farmacéutico sede Centro. En lo referente al tiempo de espera de 5 a 4 horas se informa que continuamente se hace monitoreo de los tiempos de espera, los cuales nos reportan un promedio aproximado de 25 minutos, sin embargo, si cuenta con el soporte, evidencia o caso específico sería importante para nosotros dicho insumo. Con el objetivo de agilizar la atención, se implementa como estrategias el incremento del personal administrativo para la solución de dificultades en el ordenamiento y así evitar nuevos traslados del usuario a la sedes de atención, se refuerza en el usuario el uso de la APP (Filapp), para que desde su casa o cuando esté cerca a llegar al punto de atención pueda ir solicitando su turno y así ganar tiempo a su favor en la espera, además permite conocer el tiempo real en el que será atendido. Se resalta que debido al no ingreso de la totalidad de los usuarios a la sala de espera por los distanciamientos obligatorios como medidas de prevención del Covid-19, se generan filas que crean una percepción visual de aglomeración, pero reiteramos que no hemos llegado al tiempo de atención como los que se plantean en este requerimiento.



OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 5:

“Grave que los docentes tienen que pagar el valor de los exámenes de laboratorio y citas con especialista de manera particular, porque RedVital no se las autoriza a tiempo o las niñas auxiliares son negligentes en el proceso”.

RESPUESTA:

Este punto ya fue abordado en el numeral 3

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 6:

“Se debe a los hospitales de Antioquia más de dos mil millones”.

RESPUESTA:

RedVital UT viene garantizado a sus usuarios la atención en la red ofertada en el contrato suscrito N° 12076-010-2017 de los servicios médico asistenciales a los docentes activos pensionados y sus beneficiarios afiliados al F.N.P.S.M., en los departamentos de Antioquia y Chocó. Específicamente las atenciones que ofrecen los diferentes hospitales del primer y segundo nivel de los municipios se encuentran activas, sin NINGUNA NOVEDAD del servicio, lo que obedece y evidencia los pagos oportunos y cumplimientos de los acuerdos realizados con cada una de las entidades contratadas para la prestación del servicio del Magisterio.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 7:

“En Frontino una paciente oncológica lleva más de 3 meses sin los medicamentos, Carbonato de Calcio. En el hospital le dicen que el medicamento está suspendido. La paciente es Inés Echavarría con CC. 21744313. Necesito urgente me resuelvan esta situación.

RESPUESTA:

Se realizó la trazabilidad del caso encontrando que los medicamentos fueron despachados desde el 28 de Julio y entregados en el domicilio de la usuaria según soporte firmado. En la trazabilidad del caso no encontramos registros de pendiente del medicamento como tampoco el usuario pudo suministrar soporte del mismo.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 8:

“Tengo caso de un docente que desde agosto del 2019 está esperando que se le realice un examen que inicialmente fue uno y que se lo cambiaron arbitrariamente”.

RESPUESTA:

Para dar respuesta al requerimiento es necesario conocer los datos del usuario, tales como, nombres completos, número de identificación y número telefónico de contacto, solicitamos respetuosamente el envío de estos para proceder a dar respuesta de fondo al requerimiento.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 9:

“Necesitamos atención médica al educador y su grupo familiar inmediata y suministros de los medicamentos a tiempo”

RESPUESTA:

Este punto ya fue abordado en el numeral 3

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 10:

“A una beneficiaria le practicaron un parto por cesárea hace 8 días y le recetaron unas inyecciones creo que para evitar coágulos en la sangre y que debe ponerse una diaria y fue el profe a hacer autorizar esa orden para reclamar las inyecciones y esta es la fecha que no le han resuelto esa situación viendo que eso es prioritario. (Elmer Córdoba) ”

RESPUESTA:

Para dar respuesta al requerimiento es necesario conocer los datos del usuario, tales como, nombres completos, número de identificación y número telefónico de contacto, solicitamos respetuosamente el envío de estos para proceder a dar respuesta de fondo al requerimiento

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 11:

“Desde el municipio de Ituango se propone mirar el tipo de contratación ya que hay servicios de segundo nivel que se pueden prestar desde los hospitales locales como exámenes para crónicos, nutrición, psicología y algunos de medicina interna”.

RESPUESTA:

RedVital UT informa que en la actualidad tiene contratado todos los servicios que oferta hospital, es de aclarar que para acceder a estas interconsultas es necesario que el usuario cuente con una orden de servicio emitida por nuestra entidad, lo que le permite al prestador el cobro del mismo.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 12:

“En Segovia les pasa con tratamientos de especialistas avanzados y los devuelven para médico general, así no debe ser”.

RESPUESTA:

Para dar respuesta al requerimiento es necesario conocer los datos del usuario, tales como, nombres completos, número de identificación y número telefónico de contacto, solicitamos respetuosamente el envío de estos para proceder a dar respuesta de fondo al requerimiento. Recordamos los canales para tal fin son www.sumimedical.com en el link PRQS, en debe anexar soportes del requerimiento tales como historias clínicas y descripción del requerimiento solicitado.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 13:

Se necesita atención médica al educador y su grupo familiar inmediata y suministro de los medicamentos a tiempo en el lugar de domicilio”.



RESPUESTA:

Este punto ya fue abordado en el numeral 3

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 14:

“Solución de los tratamientos pendientes de muchos meses atrás”.

RESPUESTA:

Frente a este punto se tiene que: Es un requerimiento generalizado que no facilita conocer las dificultades puntuales que nos permite como entidad hacer el análisis correspondiente para dar respuesta asertiva e identificar las brechas del servicio, para así ejecutar las acciones de mejora correspondientes. Es importante tener presente la situación de emergencia de salud que atraviesa el país originado por el coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19) y de conformidad con el Plan de Acción para la prestación de servicios de salud en las Etapas de Contención y Mitigación de la Pandemia Emitido por Gobierno Nacional, los servicios de salud catalogados como ambulatorios o electivos, tales como, consultas, ayudas diagnósticas, cirugías, terapias de apoyo, entre otras, no serán programados hasta no recibir lineamientos diferentes por el ente de control (se anexa Ley 715 de 2001, artículo 43, Artículo 1 y Artículo 3 de la Ley 1523 de 2012).

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 15:

“La línea Covid es un desastre no atienden o se demoran días hasta que se alivie el paciente.

RESPUESTA:

En el momento en que el Ministerio de Salud y el Gobierno Nacional reportaron los primeros casos positivos para COVID-19 en el país, implementó de manera inmediata una nueva línea para la atención y orientación de los usuarios en todo lo relacionado con el COVID -19. En la actualidad esta línea cuenta con 5 agentes con una capacidad de respuesta para aproximadamente 150 llamadas al día, por el incremento de casos y temor colectivo que la misma situación genera se incrementa de forma inesperada el número de llamadas, por ello invitamos a nuestros usuarios el uso del WhatsApp Covid 3222297928 que permite registro de mensajes y respuestas más rápidas a nuestros usuarios. Se anexa publicidad.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 15:

“En Fredonia no hay funcionaria que coordine el servicio de salud por la que había renunció”.
Los medicamentos los están entregando fraccionados, además necesitamos que nos den un número telefónico claro para la solicitud de citas con especialistas.
Desde el mes de enero se solicitó una cita de control con neurología y nutrición con la doctora Diana Castellón y aún no se da, esa cita a la beneficiaria Luz del Carmen Hoyos, además otra docente reclama una vitamina para el hígado graso que la envía el internista desde el mes de enero como pueden ser más efectivos con el control y la entrega de medicamentos. Al hospital le deben 20 millones
También en Fredonia van a implementar una nueva sede de Sumimedical y está en un segundo piso y no hay accesibilidad, no hay capacidad instalada la solicitud es que nos dejen en el hospital como estamos”.

RESPUESTA:

Efectivamente en la sede tipo D de Fredonia se presentó una renuncia, la cual fue subsanada al segundo día de la misma, la funcionaria que actualmente atiende a los docentes y sus beneficiarios de municipio de Fredonia es la colaboradora Luz Marina Jaramillo Salinas. Es importante resaltar que en los momentos que no se ha contado con el recurso humano por situaciones ajenas a nuestra voluntad, siempre se garantiza que un funcionario de manera virtual continúe con la atención, es decir, con la verificación de correos y respuesta de los mismos. El número de teléfono que se tiene para la asignación de citas de medicina especializada es el 4114488 o los canales virtuales www.sumimedical.com.

En lo relacionado a la entrega de medicamentos, este punto ya fue abordado ampliamente en el numeral 3

En relación con el caso de la usuaria Diana Castellón la cita de nutrición ya fue asignada y notificada a la usuaria, la cita de neurología, la usuaria informa que obedece a la revisión del estudio de polisomnografía, cita que debe ser presencial, ante lo cual, la usuaria manifiesta que en el momento se siente bien y que mejor espera, ya que no se va a arriesgar a venir por temor al contagio de la pandemia.

En relación al caso del paciente del hígado graso, para dar respuesta se debe conocer los datos puntuales del paciente como ya se ha aclarado en puntos anteriores.

Lo concerniente a temas de cartera con los hospitales ya fue abordado en el numeral 6

La nueva sede que se abrió para la atención de los usuarios adscritos a la IPS SUMIMEDICAL SAS de Fredonia, cuenta los estándares de habilitación, no obstante, informamos que continuamos en la búsqueda de un espacio que permita ubicar dicha IPS en un primer piso.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 16:

Veedor municipio de Nariño: María Eugenia Marín. cc. 43560351. le dañaron un diente. clínica Vegas. también se fracturó un pie. la estaban atendiendo en la clínica del rosario. ya no le quieren autorizar más secciones. interrumpen el proceso... otro caso gloria Cecilia Cardona. cédula 21894666. tiene cáncer. más de 15 días esperando órdenes para comenzar tratamiento de quimio y rayos x..no han hecho las autorizaciones... es prioritario... otro caso Nilsa Osorio Valencia. cédula 43159463. tiene remisión con otorrino. no contestan para pedir cita... soy José Edwin Castro López".

RESPUESTA:

Caso María Eugenia Marín identificada con número 43560351, se le asigna cita para el 30 de Julio por teleconsulta con la especialidad ortopedia con el doctor José Carlos Osorio a las 11:00 am. En cuanto a la queja del daño del diente, informamos que previamente la usuaria había radicado un derecho de petición, el cual fue contestado el 08 de abril del 2020 y enviado a su correo electrónico, debido a la ley de Habeas Data no podemos anexar soporte de la respuesta ya que no contamos con la autorización de la usuaria, por ello respetuosamente solicitamos se aborde a la señora María Eugenia para que ella defina si comparte o no la respuesta emitida por nuestra entidad.

Caso Cecilia Cardona identificada con número 21894666, se procede hacer trazabilidad del requerimiento, encontrando que los servicios ya fueron autorizados, se establece contacto con la usuaria, la cual informa que aún no se ha realizado examen de creatinina, necesario para tramitarle la programación de la tomografía. La cita de Radioterapia quedó programada para el 13 de agosto en la Clínica del Rosario.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 17:

"En Anorí, pedimos se nos autoricen órdenes pendientes, exámenes y cirugías.

RESPUESTA:

Para dar respuesta al requerimiento es necesario conocer los datos del usuario, tales como, nombres completos, número de identificación y número telefónico de contacto, solicitamos respetuosamente el envío de estos para proceder a dar respuesta de fondo al requerimiento.



Es importante tener presente la situación de emergencia de salud que atraviesa el país originado por el coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19) y de conformidad con el Plan de Acción para la prestación de servicios de salud en las Etapas de Contención y Mitigación de la Pandemia Emitido por Gobierno Nacional, los servicios de salud catalogados como ambulatorios o electivos, tales como, consultas, ayudas diagnósticas, cirugías, terapias de apoyo, entre otras, no serán programados hasta no recibir lineamientos diferentes por el ente de control (se anexa Ley 715 de 2001, artículo 43).

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 18:

“Sugerencia, contratar en la ESE Hospital San Juan de Dios de Anorí, algunos servicios de segundo nivel, se debe ampliar la contratación para los docentes.

RESPUESTA:

RedVital UT informa que en la actualidad tiene contratado todos los servicios que oferta hospital, es de aclarar que para acceder a estas interconsultas es necesario que el usuario cuente con una orden de servicio emitida por nuestra entidad, lo que le permite al prestador el cobro del mismo. Se realizará contacto con la E.S.E para conocer si ha realizado nuevas aperturas que aún no hubiésemos contratado.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 19:

“En San Francisco hay algunas autorizaciones desde marzo para niños menores de 5 años y por la pandemia no los dejan salir que hacer ahí”.

RESPUESTA:

No es claro el requerimiento, sin embargo, es importante tener presente la situación de emergencia de salud que atraviesa el país originado por el coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19) y de conformidad con el Plan de Acción para la prestación de servicios de salud en las Etapas de Contención y Mitigación de la Pandemia Emitido por Gobierno Nacional, los servicios de salud catalogados como ambulatorios o electivos, tales como, consultas, ayudas diagnósticas, cirugías, terapias de apoyo, entre otras, no serán programados hasta no recibir lineamientos diferentes por el ente de control (se anexa Ley 715 de 2001, artículo 43).

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 20:

“Llamado de Atención a la funcionaria de Yolombó por su negligencia para agilizar los procesos de los docentes, no responder mensajes ni correos y justificar siempre con dificultad de la plataforma”

RESPUESTA:

En la actualidad RedVital UT, no registra en sus PQRS dificultades en la atención del colaborador, sin embargo, iniciaremos monitoreo frente a la satisfacción de los usuarios con la atención recibida por la colaboradora, se reitera para estos casos la importancia de contar con casos puntuales que nos permita hacer los análisis correspondientes, para identificar las brechas e implementar las acciones de mejoras necesarias.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 21:

“El asunto de la afiliación de los menores
1013465831 Amalia Galvis Vanegas
1038267046 Antonio Galvis Vanegas (Catalina Durango)”



RESPUESTA:

Caso: Amalia Galvis Vanegas identificado con número 1038267046 y Antonio Galvis Vanegas identificado con número 1013465831, se establece comunicación telefónica con el padre de los menores a quien se le explica que los beneficiarios se encuentran **ACTIVOS** en SURAMERICANA régimen subsidiado, se le explica que la entidad debe de retirarlo del ADRES para poder hacer el trámite del reingreso ante la Fiduprevisora, entidad responsable de la administración de la base de datos de la Población del Magisterio y sus Beneficiarios

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 22:

“Pacientes con cáncer y no le están haciendo los tratamientos con la excusa de la Pandemia”.

RESPUESTA:

RedVital UT ha venido garantizando la atención y continuidad en los tratamientos de los pacientes con diagnósticos de cáncer, ya que se trata de población vulnerable o de riesgo, dichas atenciones garantizan los estándares de bioseguridad para evitar contagio del COVID-19. Para dar respuesta al requerimiento es necesario conocer los datos del usuario, tales como, nombres completos, número de identificación y número telefónico de contacto, solicitamos respetuosamente el envío de estos para proceder a dar respuesta de fondo al requerimiento.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 23:

“Mi inquietud es acerca de una afiliación de dos menores de edad que no han podido ser afiliados a red vital”.

RESPUESTA:

Para dar respuesta al requerimiento es necesario conocer los datos del usuario, tales como, nombres completos, número de identificación y número telefónico de contacto, solicitamos respetuosamente el envío de estos para proceder a dar respuesta de fondo al requerimiento.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 24:

Auxiliar en Frontino descortés, negligente y grosera con los usuarios

RESPUESTA:

En la actualidad RedVital UT, no registra en sus PQRS dificultades en la atención del colaborador, sin embargo, iniciaremos monitoreo frente a la satisfacción de los usuarios con la atención recibida por la colaboradora, se reitera para estos casos la importancia de contar con casos puntuales que nos permita hacer los análisis correspondientes, para identificar las brechas e implementar las acciones de mejoras necesarias.



OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 25:

“En Barbosa las citas las dan en un horario limitado de 1:00 a 3:00 pm y nunca contestan en este lapso de tiempo y cuando se logra comunicar dicen que ya no hay agenda y que solo hay para 8 días”.

RESPUESTA:

Se solicitará al grupo de auditoría de la calidad de RedVital UT verificación del servicio de la IPS, verificación de cumplimiento de indicadores, según los establecido en las cláusulas del contrato. Igualmente se programará encuesta de satisfacción que nos permita conocer la percepción de los usuarios. A la fecha no tenemos registros de casos puntuales que nos indiquen dificultades en la prestación del servicio.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 26:

“Poca celeridad con los medicamentos de control como los insulínodpendientes al igual para realizarse los exámenes de control”.

RESPUESTA:

Para dar respuesta al requerimiento es necesario conocer los datos del usuario, tales como, nombres completos, número de identificación y número telefónico de contacto, solicitamos respetuosamente el envío de estos para proceder a dar respuesta de fondo al requerimiento.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 26:

“Siguen sacando de la base de datos mensualmente a cotizantes y beneficiarios”.

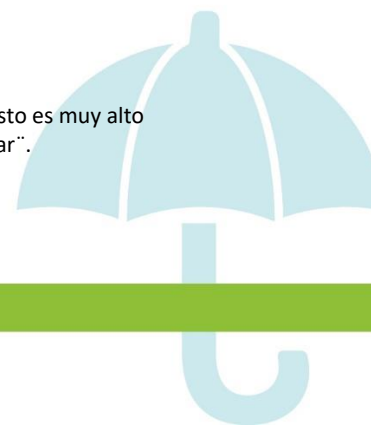
RESPUESTA:

Frente a la base de datos de los usuarios del FOMAG REGIÓN 8, es importante tener en cuenta lo indicado en el ANEXO 1 COBERTURA Y PLAN DE BENEFICIOS numeral 1.2.2. Afiliación al Sistema de Salud del Magisterio “Fiduprevisora S.A. es la única entidad competente para incluir o excluir un afiliado en el Aseguramiento en Salud del régimen exceptuado del Magisterio y, por tanto, con competencia para decidir por que ciudadanos responde el FNPSM, de acuerdo con las normas legales y los Acuerdos del CDFNPSM sobre cobertura de beneficiarios del Régimen”.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestra entidad se limita a dar cobertura a la población indicada por la Fiduprevisora y solo asigna la IPS de atención primaria donde será atendido el usuario, cumpliendo con los lineamientos de la Fiduprevisora.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 27:

“En Rionegro no se realizan las teleconsultas y se dan las citas, pero los médicos no llaman. En el laboratorio no entregan los resultados completos, no realizan servicios a domicilios o su costo es muy alto y sino lo prestan y si lo prestan sugiere que se realicen las ayudas diagnósticas de forma particular”.



RESPUESTA:

Sumimedical SAS como estrategia para la mitigación de la pandemia implementa en todas sus IPS estrategias que fortalecen la atención a través de la atención por teleconsulta, atención domiciliaria y consulta presencial para aquellos usuarios que prioritariamente lo requieran. EL objetivo es evitar el desplazamiento y la aglomeración de los usuarios en las sedes y con ello disminuir los riesgos de contagio. La IPS Sumimedical de Rionegro tiene adscrita una población de 3146 usuarios. Esta población en años anteriores consultó promedio año 4,5 veces, lo que nos lleva a garantizar al mes 1.179 citas de medicina general, no obstante, hemos programado mes 1.511 citas de medicina general, ofertando por encima del histórico lo que ha obedecido al incremento a la demanda. Con lo anterior se evidencia cumplimiento de Sumimedical SAS en la atención a la población del oriente Antioqueño. Se resalta que la efectividad de estas atenciones se encuentra en un 94%, comportamiento diferente al que se daba antes de la pandemia, donde la efectividad de la consulta externa se ubicaba en un 74%, lo que indica que virtualidad mejora la accesibilidad del usuario en este servicio

El nuevo prestador del servicio de laboratorio nos informa que, para las primeras semanas de agosto, incrementa su cobertura de la atención domiciliaria fuera del área metropolitana, entre los nuevos municipios que se beneficiarán de esta atención, se encuentra el municipio de Rionegro. Es importante aclarar que en los casos que el paciente por su condición de riesgo ha requerido la toma domiciliaria, nuestra entidad se ha hecho cargo del servicio sin costo alguno. En lo relacionado a la entrega de resultados incompletos solicitamos compartir los datos puntuales de los usuarios para hacer los análisis respectivos y las acciones de mejoras que se requieran

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 27:

“Con urgencia atención en optometría”

RESPUESTA:

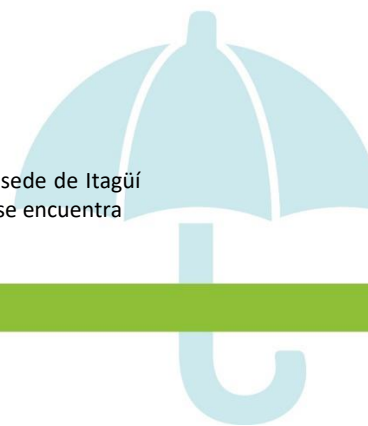
La situación de emergencia de salud que atraviesa el país originado por el SARS-CoV-2 (COVID-19) y de conformidad con el Plan de Acción para la prestación de servicios de salud en las Etapas de Contención y Mitigación de la Pandemia Emitido por Gobierno Nacional, los servicios de salud catalogados como ambulatorios o electivos, tales como, consultas, ayudas diagnósticas, cirugías, terapias de apoyo, entre otras, no serán programados hasta no recibir lineamientos diferentes por el ente de control (se anexa Ley 715 de 2001, artículo 43). La interconsulta de optometría no es un servicio clasificado como urgente, además por las condiciones de cercanía necesarias para la realización de la evaluación del paciente es un servicio que genera un alto riesgo de contagio del COVID-19. Por el momento esta interconsulta se encuentra suspendida y solo se activa en los casos que el tratante refiere prioridad del mismo o que el Ministerio de Salud indique la viabilidad de su apertura.

OBSERVACIÓN DEL SERVICIO 28:

“En Itagüí La sede está en un 4 piso con un ascensor, pero unas escalas muy angostas, la sala de espera del 4 piso es muy pequeña. No tenemos laboratorio, ni farmacia alterna. Todas las sedes deben ser en un primer piso, amplias y ventiladas. Si la sede es propia deben pasar todo el servicio al primer piso”

RESPUESTA:

Sumimedical S.A.S, en la actualidad se encuentra realizando ajustes en la infraestructura de la sede de Itagüí debido a la ampliación locativa, logrando tener así a su disposición los 4 pisos del edificio donde se encuentra



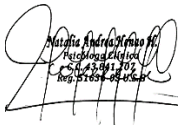
Sede administrativa:
Tel: +57 (4) 520 10 40

Línea Gratuita Nacional:
01 8000 423 762

localizada. La sede cuenta además, con el servicio de ascensor y el punto de atención farmacéutico para el 01 de agosto del año en curso estará ubicado en el primer piso, ofreciendo a nuestros usuarios mejor accesibilidad. La sede habilitará además los servicios de laboratorio.

Finalmente es importante precisar, que aunque REDVITAL UT, ha venido evidenciando ante los diferentes entes de control y ante la contratante en los departamentos de ANTIOQUIA Y CHOCO lo siguiente: 1) la suficiencia de red para garantizar la prestación de los servicios medico asistenciales; 2) el cumplimiento de las obligaciones contractuales; 3) la amplia cobertura en la prestación de servicios en dichos departamentos y 4) presentando los indicadores de gestión establecidos por los entes de auditoría entre otros, no deja de concentrar sus esfuerzos en la continua implementación de acciones de mejoras que permitan incrementar la satisfacción de los usuarios y optimizando los estándares de calidad.

Cordialmente,



NATALIA ANDREA HENAO HERRERA
Coordinadora de Atención al Usuario
REDVITAL UT

Copia Billians Asprilla Sánchez – María del Carmen David García

