

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-118026**

Bogotá D.C

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: **2-2014-118026**

Fecha 26/11/2014 01:40 p.m.

Folios Anexos: folios y 1 CD.

Origen Oficina Asesora Jurídica

Destino CORTE CONSTITUCIONAL

Copia

MB



Doctor

Andres Mutis Vanegas

Secretario General

CORTE CONSTITUCIONAL

CL 12 7 65 P 2

BOGOTA D.C. , DISTRITO CAPITAL

Referencia:

**AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ORDEN 16 DE LA SENTENCIA
T-760 DE 2008 - OFICIO OPTB-1010/2014**

Referenciado:

1-2014-105937

Respetado doctor Mutis,

En respuesta al Auto 329 de 2014, me permito remitir la información solicitada en las consideraciones 16 y 21 de dicha providencia, dentro del término otorgado por la Sala Especial de Seguimiento.

Cordialmente,


Norman Julio Muñoz Muñoz

Superintendente Nacional De Salud (E)

Elaboró: Angela Patricia Parra Carrascal 26/11/2014

Revisó: LINA QUIROGA VERGARA

LINA QUIROGA VERGARA con comentario: ok aprobado

Responsable MARLEN OTALORA FALLA

No. Anexos: folios y 1 CD.

Fecha 26/11/2014

Radicación:

Responsables Lina Quiroga Vergara

que han

revisado:

OFICIO OPTB-1010/2014 - AUTO 329 DEL 21 DE OCTUBRE DE 2014

SEGUIMIENTO A LA ORDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008. EXPEDIENTE T-1.281.247 ACCIÓN DE TUTELA INSTAURADA POR LUZ MARY OSORIO PALACIO CONTRA SALUD COLPATRIA Y OTROS

En atención al Auto 329/14, la Sala Especial de Seguimiento al cumplimiento de la Sentencia T-760 de 2008, ordena a la Superintendencia Nacional de Salud que presente los reportes de que tratan las consideraciones núm. 16 y 21 del referido Auto, antes del 28 de noviembre de 2018.

En consideración a lo anterior, la respuesta a los interrogantes planteados en los numerales 16 y 21 se presentará en dos capítulos. En el capítulo "I. CASOS PRESENTADOS POR EL CIUDADANO VIZCAÍNO TOVAR ANTE LA CORTE CONSTITUCIONAL EL 15 DE SEPTIEMBRE Y EL 15 DE OCTUBRE DE 2014", se responderán las preguntas 16.1 a 16.3 y 21, teniendo en cuenta que las mismas se relacionan con la confirmación de los casos y las acciones adelantadas por esta Superintendencia frente a cada uno. En el capítulo "I. PLAN DE ACCIÓN" se dará respuesta a las preguntas 16.4 a 16.7 relacionadas con los avances en la construcción del plan de acción orientado a prevenir que las EPS Café Salud, Cruz Blanca y Saludcoop, vuelvan a incurrir en las conductas descritas en los casos reportados por el ciudadano William Arturo Vizcaíno Tovar.

I. CASOS PRESENTADOS POR EL CIUDADANO VIZCAÍNO TOVAR ANTE LA CORTE CONSTITUCIONAL EL 15 DE SEPTIEMBRE Y EL 15 DE OCTUBRE DE 2014

A continuación se presenta la respuesta los numerales 16.1, 16.2, 16.3 y 21 del Auto 329 de 2014, relacionados con los casos reportados por el ciudadano William Arturo Vizcaíno Tovar

16.1. La confirmación de la ocurrencia o no de cada uno de los casos denunciados en el documento de 15 de septiembre de 2014, para lo cual se le remitirá copia integral del mismo.

En el memorial remitido por el ciudadano William Arturo Vizcaíno Tovar, se relacionaron treinta y cuatro casos puntuales (Tabla 1) referentes a la prestación de servicios de salud de igual número de pacientes. Sobre este punto debe aclararse que aunque en principio se relacionaron treinta y cinco casos, una vez realizada la validación correspondiente en los sistemas de radicación de la Superintendencia Nacional de Salud, se pudo establecer que el caso de la señora Martha Isabel Ceballos se encontraba duplicado.

La tabla 1 relaciona los casos denunciados:

Tabla 1 - Casos documento 15 de septiembre de 2014



No.	AFFECTADO	ID	ED AD	PATOLOGÍA	SERVICIO REQUERIDO	OBSERVACIÓN	EPS
1			63	Tumor Maligno De Hígado	Solicitó cita a Oncología desde noviembre de 2012	Se informó por el peticionario que el usuario falleció sin la asignación de la cita	SALUDCOOP
2			44	Tumor Maligno De Mama	Solicitó cita a Oncología desde noviembre de 2012	Se informó por el peticionario que el usuario falleció sin la asignación de la cita	SALUDCOOP
3			87	-	Solicitó cita a Neumología desde enero de 2012	Se informó por el peticionario que el usuario falleció sin la asignación de la cita	SALUDCOOP
4			73	Cáncer De Recto	Solicitó cita a Coloproctología desde agosto de 2013	Se informó por el peticionario que el usuario falleció sin la asignación de la cita	CAFESALUD
5			57	Cáncer Gástrico	Solicitó toma de TAC de Tórax y abdomen desde octubre de 2013	Se informó por el peticionario que el usuario falleció sin la asignación de la cita	SALUDCOOP
6			61	Carcinoma Pulmonar E Hipertensión	Solicitó valoración por Anestesiología desde junio de /2013	Se informó por el peticionario que el usuario falleció sin la asignación de la cita	SALUDCOOP
7			67	Cardiopatía Hipertensiva Y Edema Pulmonar	Solicitó valoración por Cardiología desde julio de 2012	Se informó por el peticionario que el usuario falleció sin la asignación de la cita	CAFESALUD
8			66	Cáncer De Vesícula Biliar	Solicitó colocación de Stent Duodenal desde julio de 2013	Se informó por el peticionario que el usuario falleció sin la asignación de la cita	CAFESALUD
9			44	Poliartritis	Solicitó cita de Medicina interna 08/2012	Se informó por el peticionario que fue atendida 13 meses después de la solicitud	CRUZ BLANCA
10			30	Diabetes Mellitus Tipo I	Solicitó bomba de infusión de insulina Minilink. Informó el usuario que a enero de 2014 no se había realizado.	Desacato a fallo de tutela	SALUDCOOP
11			2	Estrechez Esofágica Congénita	Solicitó cita a Gastroenterología pediátrica desde febrero de 2013	Se informó por el peticionario que fue atendida Se informó por el peticionario que fue atendida hasta diciembre de 2013	CRUZ BLANCA
12			6		Solicitó cita a Gastroenterología pediátrica desde enero de 2013	Se informó por el peticionario que fue atendida en la mencionada cita hasta diciembre de 2013	CRUZ BLANCA
13			15	Gastritis Crónica Con Helicobacter Pilyori	Solicitó cita a Gastroenterología pediátrica desde mayo de 2013	Se informó por el peticionario que fue atendida en la mencionada cita hasta diciembre de 2013	CRUZ BLANCA
14			67	Hipertensión Arterial, Asma, Apnea Del Sueño	Solicitó la entrega de equipo CPAP con máscara oronasal	Se informó por el peticionario que al 8 de enero de 2014 no se había entregado	SALUDCOOP
15			64	Trastorno De Vejiga	Solicitó la aplicación de la toxina botulínica mediante método endoscópico Bag solicitados desde Agosto de 2012	Se informó por el peticionario que al 16 de octubre de 2013 no se había realizado	CAFESALUD



FI-PLAN-110810 - V 5

16		16	Hipertensión Renal	Cita nefrología pediátrica y traslado de EPS negado desde mayo de 2013	Se informó por el peticionario que no recibió el servicio.	SALUDCOOP
17		75	Con Secuelas de CV Hemorrágico, Neumonía Complicada, Derrame Pleural Izquierdo	Solicitó la entrega de Kit de Succión pos-operatoria	Se informó por el peticionario que el usuario falleció sin la entrega del mismo.	SALUDCOOP
18		42	Desprendimiento De Retina	Requirió cirugía de reparación de desarrollo retinal por fotocoagulación desde agosto de 2011	Se informó por el peticionario que a enero de 2013 no había sido atendido en la referida cita	SALUDCOOP
19		88	Fractura Intertrocantérica De Fémur	Requiere cirugía de Osteosíntesis de cadera desde noviembre 2011	Se informó por el peticionario que la cirugía fue cancelada 3 veces por falta de insumos.	SALUDCOOP
20	17 ME SES		Malformación Arterio-Venosa De Los Vasos Precerebrales Y Síndrome Convulsivo	Solicitó la realización de estudio de videocine-deglución desde agosto de 2013	Desacato a fallo de tutela	CAFESALUD
21		1		No fue atendido en el servicio de urgencias del CAU av. 68 de Bogotá, después de más de 3 horas de espera		SALUDCOOP
22		27	Madre Gestante	El 9/05/2013 se le realizó cesárea para atender parto gemelar. Perdió uno de sus hijos por cuanto en la central de urgencias de Saludcoop en el espinal no contaban con los equipos necesarios para verificar el bienestar fetal de los gemelos		SALUDCOOP
23		27	Lupus Eritomatoso Sistémico	Solicitó cita a Reumatología desde octubre de 2013	Se informó por el peticionario que al 14 de enero de 2014 no había sido atendida	SALUDCOOP
24		57	Enfermedad Coronaria De Un Vaso, Efisema Pulmonar Y Apnea Del Sueño	Solicitó valoración por Neumología y Urología desde marzo de 2012	Se informó por el peticionario que al 6 de julio de 2012 no se le había asignado la cita	SALUDCOOP
25		10	Síndrome Convulsivo Y Apnea Del Sueño	Solicitó control con Neurología Pediátrica.	Informó el peticionario que el usuario no asistió por falta de recursos económicos para desplazarse a la ciudad de Bogotá	SALUDCOOP
26		60	Linfedema	Solicitó Resonancia nuclear magnética de MMII pelvis, rodilla y pié - pc scan de MMII pelvis, rodilla y pié desde mayo de 2013	Se informó por el peticionario que a septiembre de 2013 no había sido atendida	SALUDCOOP
27		79	Hiperplasia De Próstata	Solicitó consulta de Urología y Cirugía Vascular desde enero de 2013	Se informó por el peticionario que a agosto de 2013 no había sido atendido	SALUDCOOP
28				Solicitó cita para control de Neurocirugía desde febrero de 2012	Se informó por el peticionario que demoró 153 días para ser atendida	SALUDCOOP



29		4	Parálisis Cerebral Y Retardo De Crecimiento	Informó el peticionario que el usuario no tuvo cubrimiento farmacológico por no entrega oportuna de medicamentos.	Se informó por el peticionario que se desató el fallo de tutela ID no 84625 del 21 de enero de 2008	CRUZ BLANCA
30		45	Hemorragia Vaginal Y Uterina Anormal	Solicitó cita a Ginecología desde noviembre de 2013	Se informó por el peticionario que al 19 de diciembre de 2013 no había sido atendida en la mencionada cita	SALUDCOOP
31		62	Celulitis De Tronco, Escoliosis Secundaria Y Enfermedad De Parkinson	Requirió cirugía de escoliosis severa desde abril de 2013	Se informó por el peticionario que hasta agosto de 2013 no había sido operado argumentando falta de clínicas en Cúcuta para prestar el servicio.	SALUDCOOP
32		12	Obesidad Y Pubertad Precoz	Solicitó cita con Endocrinólogo pediatra desde noviembre de 2012	Se informó por el peticionario que 6 meses después no había sido atendida por no suministros de medios de transporte	SALUDCOOP
33		53	Lupus Eritomatoso Sistémico	Requirió Biopsia de tejido sinovial desde octubre de 2012	Se informó por el peticionario que a mayo de 2013 no se había realizado	SALUDCOOP
34		11 ME SES	Displasia Bilateral De Cadera	Solicitó cita por Ortopedia infantil desde septiembre de 2013	Se informó por el peticionario que a diciembre de 2013 no había sido atendida	CAFESALUD

De esta manera, resulta necesario precisar que de los treinta y cuatro (34) pacientes relacionados en las quejas puntuales, esta Superintendencia tuvo conocimiento previo al Auto No. 329 de 2014 tan sólo de nueve (9) de ellas (Tabla 2). Adicionalmente, es pertinente aclarar que algunos de los afectados, en otras oportunidades, formularon peticiones, quejas o reclamos (PQR), relacionadas con asuntos diferentes a los referidos en el escrito del 15 de septiembre de 2014, por el cual la Corte Constitucional realizó el requerimiento.

De esta manera, los nueve (9) casos conocidos con antelación por esta Superintendencia, fueron gestionados de conformidad con lo dispuesto en la Circular Única, es decir, se dio traslado a la entidad respectiva para que generara la solución de fondo al asunto, como se evidencia en la Tabla 2 que se muestra a continuación, en la columna "Motivo y fecha de cierre":

Tabla 2 – Casos conocidos y tramitados por la SNS antes del requerimiento de la Corte

No.	CODIGO PQR	ID	NUMERO AFECTADO	NOMBRE AFECTADO	ENTIDAD	MOTIVO Y FECHA DE CIERRE
1	CC32473302-010117-1	CC			CAFESALUD	Traslado de la PQR al vigilado el 06/06/2014
2	CC51696557-010314-1	CC			SALUDCOOP	Traslado de la PQR al vigilado el 18/04/2013
3	CC495619-010120-1	CC			SALUDCOOP	Traslado de la PQR al vigilado el 20/05/2014
4	CC19255803-010109-5	CC			SALUDCOOP	Traslado de la PQR al vigilado el 04/07/2013



5	CC43051796-010117-1	CC	CAFESALUD	Traslado de la PQR al vigilado el 20/05/2014
6	CC19255803-010109-7	CC	SALUDCOOP	Traslado de la PQR al vigilado el 10/09/2013
7	RC1099423747-040502-1	RC	CAFESALUD	Traslado de la PQR al vigilado el 14/01/2014
8	CC13069038-040502-1	CC	SALUDCOOP	Traslado de la PQR al vigilado el 14/01/2014
9	CC1101682485-010208-1	CC	SALUDCOOP	Traslado de la PQR al vigilado el 10/02/2014

Sin perjuicio de lo anterior, en ejercicio de las competencias de inspección y vigilancia, la Dirección de Atención al Usuario de la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario desplegó actividades de instrucción (Tabla 3), a través de requerimientos de información a las EPS sobre la totalidad de los casos descritos en el documento de 15 de septiembre de 2014:

Tabla 3 – Actuaciones de Inspección y Vigilancia para verificar los hechos

	AFECTADO	ID	EPS	REQUERIMIENTO	GUÍA Y FECHA
1			SALUDCOOP	2-2014-112676	Enviado por correo institucional 11/11/2014
2			SALUDCOOP	2-2014-112676	Enviado por correo institucional 11/11/2014
3			SALUDCOOP	2-2014-112676	Enviado por correo institucional 11/11/2014
4			CAFESALUD	2-2014-112675	Envío por correo institucional 11/11/2014
5			SALUDCOOP	2-2014-112676	Enviado por correo institucional 11/11/2014
6			SALUDCOOP	2-2014-112676	Enviado por correo institucional 11/11/2014
7			CAFESALUD	2-2014-112675	Envío correo institucional 11/11/2014
8			CAFESALUD	2-2014-109654	RN268675240CO 05/11/2014 2:39:00 p.m.
9			CRUZ BLANCA	2-2014-112674	Enviado por correo institucional 11/11/2014
10			SALUDCOOP	2-2014-109737	RN268675284CO 05/11/2014 2:39:00 p.m.
11			CRUZ BLANCA	2-2014-112674	Enviado por correo institucional 11/11/2014
12			CRUZ BLANCA	2-2014-112674	Enviado por correo institucional 11/11/2014
13			CRUZ BLANCA	2-2014-112674	Enviado por correo institucional 11/11/2014
14			SALUDCOOP	2-2014-112673	Enviado por correo institucional 11/11/2014
15			CAFESALUD	2-2014-109654	RN268675240CO 05/11/2014 2:39:00 p.m.
16			SALUDCOOP	2-2014-112673	Enviado por correo institucional 11/11/2014



17		SALUDCOOP	2-2014-112676	Enviado por correo institucional 11/11/2014
18		SALUDCOOP	2-2014-112673	Enviado por correo institucional 11/11/2014
19		SALUDCOOP	2-2014-112673	Enviado por correo institucional 11/11/2014
20		CAFESALUD	2-2014-112675	Envío correo institucional 11/11/2014
21		SALUDCOOP	2-2014-112673	Enviado por correo institucional 11/11/2014
22		SALUDCOOP	2-2014-112673	Enviado por correo institucional 11/11/2014
23		SALUDCOOP	2-2014-109696	RN268675275CO 05/11/2014 2:39:00 p.m.
24		SALUDCOOP	2-2014-109696	RN268675275CO 05/11/2014 2:39:00 p.m.
25		SALUDCOOP	2-2014-112673	Enviado por correo institucional 11/11/2014
26		SALUDCOOP	2-2014-112673	Enviado por correo institucional 11/11/2014
27		SALUDCOOP	2-2014-109696	RN268675275CO 05/11/2014 2:39:00 p.m.
28		SALUDCOOP	2-2014-112673	Enviado por correo institucional 11/11/2014
29		CRUZ BLANCA	2-2014-112674	Enviado por correo institucional 11/11/2014
30		SALUDCOOP	2-2014-112673	Enviado por correo institucional 11/11/2014
31		SALUDCOOP	2-2014-112673	Enviado por correo institucional 11/11/2014
32		SALUDCOOP	2-2014-112673	Enviado por correo institucional 11/11/2014
33		SALUDCOOP	2-2014-109696	RN268675275CO 05/11/2014 2:39:00 p.m.
34		CAFESALUD	2-2014-112675	Envío correo institucional 11/11/2014

16.2. En el evento de que los hechos sí se hayan presentado, deberá informar qué acciones fueron adoptadas por el responsable de la inspección, vigilancia y control del sistema de salud, y la fecha de las mismas.

Conforme las actividades de inspección y vigilancia explicadas en el numeral anterior, una vez vencidos los términos para que los vigilados suministraran la información requerida, se evidenció que en la mayoría de los casos no se obtuvo respuesta satisfactoria, por lo que en virtud del numeral 130.7 y 130.12 de la Ley 1438 de 2011, se procedió al traslado de los casos a la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos -DPA- por el presunto incumplimiento de la obligación de reportar la información solicitada por esta Superintendencia.



De otro lado, en relación con los requerimientos de información que fueron oportunamente atendidos por los vigilados, al verificarse que posiblemente se incurrió en conductas que vulneran el Sistema General de Seguridad Social, se remitieron a la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos –DPA- por el presunto incumplimiento en la prestación de servicios de salud, de conformidad con el numeral 2 del artículo 3 del Decreto 1011 de 2006, el artículo 27 de la Ley 1438 de 2011 (modificado por el artículo 116 del Decreto Ley 19 de 2012) y el artículo 125 del Decreto Ley 19 de 2012, tal como se señala en la Tabla 4:

Tabla 4 – Memorando de traslado a la DPA para iniciar investigación administrativa

	EPS	MEMORANDO TRASLADO DPA	FECHA
1	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
2	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
3	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
4	CAFESALUD	3-2014-020318	24/11/2014
5	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
6	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
7	CAFESALUD	3-2014-020318	24/11/2014
8	CAFESALUD	3-2014-020396	25/11/2014
9	CRUZ BLANCA	3-2014-020319	24/11/2014
10	SALUDCOOP	3-2014-020305	24/11/2014
11	CRUZ BLANCA	3-2014-020319	24/11/2014
12	CRUZ BLANCA	3-2014-020319	24/11/2014
13	CRUZ BLANCA	3-2014-020319	24/11/2014
14	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
15	CAFESALUD	3-2014-020396	25/11/2014
16	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
17	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
18	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
19	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
20	CAFESALUD	3-2014-020318	24/11/2014
21	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
22	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
23	SALUDCOOP	3-2014-020305	24/11/2014
24	SALUDCOOP	3-2014-020305	24/11/2014
25	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
26	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
27	SALUDCOOP	3-2014-020305	24/11/2014
28	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
29	CRUZ BLANCA	3-2014-020319	24/11/2014
30	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
31	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
32	SALUDCOOP	3-2014-020310	24/11/2014
33	SALUDCOOP	3-2014-020305	24/11/2014
34	CAFESALUD	3-2014-020318	24/11/2014

16.3. Si con anterioridad a esta providencia no se había realizado ninguna actuación respecto de los casos referidos, deberá informar las razones de esta circunstancia.

Este punto fue resuelto en la respuesta dada al numeral 16.1.



21. Por consiguiente, respecto del caso referido en la nota de prensa de que trata el antecedente núm. 6 de este auto, cuya ocurrencia es incuestionable, dado que ya existe providencia judicial sobre el particular, la Superintendencia presentará, antes del 28 de noviembre de 2014, un reporte en el que: i) de forma detallada, se informe de qué manera la Superintendencia Nacional de Salud, actuó en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control en el caso concreto del hijo de la señora Cielo Peláez y, de no haberlo hecho indicará las razones de esa situación. Así mismo, ii) precisará la estrategia, a corto plazo, que implementará para asegurar que en la EPS Saludcoop, no se vuelvan a presentar prácticas violatorias del derecho a la salud como las que ocuparon la atención del medio periodístico, conforme se dispuso en la consideración núm. 16.7.

Mediante oficio radicado bajo el NURC 1-2014-103206 de 16 de octubre de 2014, la Asesora del Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos de la Presidencia de la República, puso en conocimiento de la Superintendencia Nacional de Salud sobre el presunto incumplimiento del fallo de tutela No. 110014088004-2014-00050-00, proferido por el Juzgado Cuarto Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá el de 9 de junio de 2014, a través del cual se tutelaron los derechos fundamentales a la salud, vida, integridad física y protección constitucional especial de la niñez y las personas discapacitadas, del menor Diego Andrés Barajas Peláez, representado por la madre, la señora Cielo Angélica Peláez Andrade.

Como consecuencia de lo anterior, mediante oficio radicado NURC 2-2014-106316 de 17 de octubre de 2014 y 2-2014-108329 de 24 de octubre de 2014, el Grupo de Seguimiento a Providencias Judiciales de la Dirección de Atención al Usuario, requirió información al Agente Interventor de SALUDCOOP E.P.S., con el fin de que remitieran todas las gestiones realizadas para dar cumplimiento al fallo de tutela No. 110014088004-2014-00050-00, proferido por el Juzgado Cuarto Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá D.C., de 9 de junio de 2014. A su vez, mediante oficio NURC 2-2014-106317 de 17 de octubre de 2014, se le informó a la señora Cielo Angélica Peláez Andrade, madre del menor Diego Andrés Barajas Peláez, sobre las gestiones realizadas en virtud de su caso.

Con posterioridad, SALUDCOOP E.P.S., mediante oficio NURC 1-2014-109310 de 31 de octubre de 2014 dio respuesta al requerimiento formulado, manifestando que la "EPS ha garantizado la prestación de los servicios del Plan Obligatorio de Salud requeridos por el paciente, tales como el suministro de medicamentos y consulta médica especializada según lo ordenado por los médicos tratantes". En ese orden, mediante NURC 2-2014-116036 de 18 de noviembre de 2014, se puso en conocimiento a la señora Cielo Angélica Peláez Andrade, madre del menor Diego Andrés Barajas Peláez, de la respuesta dada por la EPS y se le solicitó informar de manera puntual los servicios que han sido negados por la EPS, con algunos detalles de especial relevancia para verificar los hechos denunciados por la prensa (se anexan los soportes de la respuesta dada por la EPS). Una vez se reciba respuesta por parte de la señora Peláez se adelantarán las gestiones necesarias para determinar la procedencia de iniciar un proceso administrativo sancionatorio.

II. PLAN DE ACCIÓN



En los numerales 16.4 a 16.7 del Auto 329/14, la Corte Constitucional ordena la implementación de un *plan de acción* a corto plazo, con el fin de que no se vuelvan a presentar las conductas lesivas de los derechos de los usuarios, similares a las que fueron descritas en la intervención ciudadana del 15 de septiembre de 2014.

Según lo señalado en el Auto 329 de 2014, el plan de acción debe incluir indicadores de resultado que permitan medir la efectividad de las acciones adelantadas y en su proceso de construcción, deben participar los actores involucrados como aseguradores y asociaciones de pacientes y usuarios y además, debe convocarse a la Defensoría del Pueblo para que intervenga en defensa del derecho fundamental a la salud de toda la comunidad.

El texto literal de los numerales 16.4 a 16.7 es el siguiente:

“16.4 El plan de acción, a corto plazo, que implementará para que en las EPS involucradas en los hechos que motivan esta providencia y en su red de prestadores, se prevenga la repetición de conductas lesivas a los derechos (sic) usuarios similares a los que fueron descritos en la intervención ciudadana de 15 de septiembre de 2014.

16.5 Este plan deberá constituirse solamente si la Superintendencia confirma la ocurrencia de alguno de los treinta y cinco (35) casos, en los términos de la consideración 16.1 de este proveído.

16.6 El plan de acción deberá incluir los indicadores de resultado que, en el corto plazo, permitan medir la efectividad de las actividades desarrolladas, sin perjuicio que la Superintendencia solicite al Ministerio de Salud la expedición de nuevas medidas regulatorias para garantizar, como mínimo, la efectividad de los derechos de los asegurados por Saludcoop, Cafesalud y Cruz Blanca.

16.7 En el proceso de construcción del plan deberá garantizarse la participación efectiva (art. 2 C.P.) de los actores involucrados (aseguradoras, prestadores, asociaciones de pacientes y usuarios), además deberá convocarse a la Defensoría del Pueblo para que intervenga en defensa del derecho fundamental a la salud de toda la comunidad.”

En consideración a lo anterior, la Superintendencia Nacional de Salud inició el proceso de construcción del plan de acción, realizó la socialización respectiva y concluyó con una propuesta, sobre lo cual se informará en los siguientes literales del documento.

A. Proceso de construcción del plan de acción

En consideración a lo anterior, una vez la Superintendencia Nacional de Salud conoció del Auto 329 de 2014, procedió en primera medida, a través de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, a revisar y analizar los casos reportados por el ciudadano William Arturo Vizcaino Tovar.



A partir de una primera revisión, y teniendo en cuenta las quejas presentadas por los usuarios, se propusieron como presuntas conductas reiteradas que vulneran los derechos de los afiliados, las siguientes:

1. Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
2. Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
3. Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
4. Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
5. Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

Con fundamento en estos motivos, en la semana del 10 al 14 de noviembre de 2014, se dio inicio a la etapa de construcción del plan de acción con las EPS involucradas (Saludcoop, Cruz Blanca y Cafesalud), las asociaciones de usuarios y de pacientes, y la Defensoría del Pueblo. Los convocados, a través del diligenciamiento de una matriz, debían proponer acciones e indicadores para prevenir la ocurrencia de las conductas. La participación se llevó a cabo así:

1. De las EPS:

- 1.1 *Cruz Blanca*: Con el NURC 2-2014-114420 se remitió a la EPS el formato de Plan de Acción que debía diligenciar con el fin de que propusiera acciones tendientes a evitar que las conductas descritas en el Auto 329 de 2014 se repitan en el futuro. La EPS CRUZ BLANCA mediante NURC 1-2014-115146 envió respuesta, la cual sirvió como insumo para construir la Matriz Única de Plan de Acción.
- 1.2 *Cafesalud*: Con el NURC 2-2014-114422 se remitió a la EPS el formato de Plan de Acción que debía diligenciar con el fin de que propusiera acciones tendientes a evitar que las conductas descritas en el Auto 329 de 2014 se repitan en el futuro. La EPS CAFESALUD mediante NURC 1-2014-115145 envió respuesta, la cual sirvió como insumo para construir la Matriz Única de Plan de Acción.
- 1.3 *Saludcoop EPS*: Con el NURC 2-2014-114419 se remitió a la EPS el formato de Plan de Acción que debía diligenciar con el fin de que propusiera acciones tendientes a evitar que las conductas descritas en el Auto 329 de 2014 se repitan en el futuro. La EPS SALUDCOOP mediante NURC 1-2014-115147 envía respuesta 115145 envió respuesta, la cual sirvió como insumo para construir la Matriz Única de Plan de Acción.

2. De las asociaciones de usuarios y de pacientes

Mediante comunicaciones radicadas con NURC 2-2014-113125 a 2-2014-114318, remitidas por correo electrónico, se solicitó a la comunidad su aporte en relación con la construcción del plan de acción al que se hace mención en el presente documento, en los siguientes términos:

"Cordial Saludo,



7
1763

FI-PLAN-110810 - V 5

En cumplimiento del auto NO. 329 proferido por la Corte Constitucional el 21 de octubre de 2014, esta Superintendencia se encuentra construyendo un plan de acción para ser ejecutado por CAFESALUD EPS, CRUZ BLANCA EPS y SALUDCOOP EPS con el propósito de que no se vuelvan a presentar prácticas violatorias del derecho a la salud, en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

En tal sentido, en esta oportunidad acudo a su colaboración para que juntos construyamos el citado plan de acción y, de esta manera, la comunidad quien tiene plenamente identificada la realidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, contribuya en el planteamiento de soluciones.

Teniendo en cuenta que la Corte Constitucional otorgó plazo para la entrega hasta el próximo 27 de noviembre, solicito su mayor atención para que envíe su propuesta de plan de acción sólo en el formato que se anexa, hasta el 14 de noviembre de 2014 a las 5:00 p.m. y al correo electrónico jdiaz@supersalud.gov.co.

De los 1.194 correos electrónicos enviados, 10 respuestas no anexaron el formato solicitado; sin embargo, en ellas manifestaron inquietudes, opiniones o solicitud de aclaraciones frente a la información requerida (plan de acción), las cuales fueron atendidas por la Delegada para la Protección al Usuario.

En ese contexto, a la fecha (aún después del plazo establecido que fue el 14 del presente mes y año), sólo han dado respuesta en el formato solicitado: i) el Instituto Departamental de Salud de Nariño; ii) Jenny Alejandra Castillo Martínez jennyalejcastillo@gmail.com (quien de acuerdo con la hoja de datos generales suscribe el plan como Saludcoop EPS); iii) Unidad de Servicios de Salud de La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia y; iv) Cleotilde Varela de Aristizábal (Asociación De Usuarios De Saludcoop Cali). Las anteriores respuestas se consolidan en documento anexo.

3. De la Defensoría del Pueblo

Mediante el oficio 2-2014-114523 del 11 de noviembre de 2014 y 2-2014-116746 del 20 de noviembre de 2014, se informó al Defensor del Pueblo sobre la construcción del plan de acción, con el fin de que participara en el mismo.

Mediante oficio 1-2014-116287 del 19 de noviembre de 2014 y posteriormente mediante correo electrónico del 24 de noviembre de 2014, el Defensor Delegado para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad, informó que "la intervención de la entidad debe darse una vez conocido el plan de acción elaborado por los autores involucrados y no participar en la elaboración del mismo. Teniendo en cuenta que a la fecha no se ha recibido dicho plan, la



Defensoría no puede emitir concepto respecto si el mismo está acorde con los derechos de los usuarios en salud.”

En consideración a lo anterior, esta Superintendencia procederá a remitir a la Defensoría del Pueblo el plan de acción, una vez se encuentre definido con las respectivas EPS.

B. Definición del plan de acción

Una vez agotada la etapa de participación en la construcción del plan descrita en el punto anterior, se procedió a consolidarlo, teniendo en cuenta los aportes realizados por cada una de las EPS involucradas y por las asociaciones de usuarios y de pacientes.

Para el efecto, se anexa el plan de acción, en el cual se pueden verificar las actividades a desarrollar por los actores involucrados en el presente asunto, con el fin de prevenir la ocurrencia de las 5 conductas descritas anteriormente, con los respectivos indicadores y responsables, al cual se le hará seguimiento trimestral por parte de la Superintendencia Delegada para la Supervisión Institucional.

El documento será remitido a la Defensoría del Pueblo para que se pronuncie sobre lo allí indicado.



8
1764

ANEXOS

**Anexos Capítulo "I. CASOS PRESENTADOS
POR EL CIUDADANO VIZCAÍNO TOVAR ANTE
LA CORTE CONSTITUCIONAL EL 15 DE
SEPTIEMBRE Y EL 15 DE OCTUBRE DE 2014"**



Presidencia de la República

PROSPERIDAD PARA TODOS

OF114-00100180 / JMSC 50001
(CITE ESTE NÚMERO PARA INFORMACIÓN Y/O PARA ENVIAR COMUNICACIÓN)

Bogotá D.C. miércoles, 15 de octubre de 2014

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Por favor al contestar cite este número: NURC:1-2014-103208
Fecha: 18/10/2014 03:27:37 p.m.
Folios: 1 Anexos: 3
Origen: PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
Destinatario: Despacho Del Superintendente

Doctor
GUSTAVO ENRIQUE MORALES COBO
SUPERINTENDENTE DE SALUD
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Carrera 7 No. 32-12 Ciudadela San Martín Torre Norte piso 3 Local 323
Bogotá

Asunto: DPG14-00035376 Traslado derecho de petición y reclamo recibido a través de la página web de la Presidencia, por no cumplir Acción de Tutela para la atención integral de niño discapacitado de familia de bajos recursos.

Respetado Doctor:

De manera atenta, le informo que hemos recibido la comunicación citada en el asunto, la cual fue remitida por el señor

[Redacted] quien hizo remisión del artículo de prensa adjunto, publicado el día 14 de octubre de 2014, sobre el caso del hijo de la señora Cielo Peláez.

Por considerar, que se trata de un asunto relacionado con las funciones de la entidad que usted dirige, doy traslado del mismo para lo de su competencia, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.

Por favor responda al peticionario e infórmenos en copia citando el número de nuestro oficio.

Cordialmente,

SANDRA CATALINA JIMENEZ SANABRIA
Asesora Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos

Adjunto: Lo enunciado DPG14-00035376, en tres (03) folios
Proyecto: Javier P.

Correspondencia de origen externo

Documento

Asunto: Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos

Código de Registro: DPG14-00035376 **Fecha de Registro:** 14/10/2014
Número de Origen: 948708841 **Fecha documento:** 14/10/2014
Grado de Reserva: Ordinaria **Prioridad:** Urgente
Medio de Recepción: Página Web **Tipo:** Derecho de Petición otra Ei
Copia: 1

Destinatario

Nombre: Presidencia De La Republica, ,
Area: Despacho del Subdirector de Departamento

Emisores

Nombre	Institución
DEL VECCHIO DACONTE, ALBERONI	No Registra Institución - No Registra

Resumen

Queja

La lucha de Cielo y su hijo contra Saludcoop

El fallo del Juzgado Cuatro Penal Municipal ordenó el arresto del representante de la EPS y el pago de una multa por poner en riesgo la vida de un niño discapacitado. :

Cielo Peláez tiene un hijo de siete años que padece cinco enfermedades mentales desde que nació, las cuales amenazan con arrebatarse la vida. Una falta de oxígeno fue la que originó la epilepsia, la parálisis cerebral y la enfermedad que más miedo ha causado: la hidrocefalia. David no habla, no camina. Como dice su mamá, "se la pasa sentadito y acostadito en la cama". Su madre y los médicos aún tienen la esperanza de que se recupere. Para lograrlo necesita terapias de lunes a viernes, de 8:00 a 11:00 a.m., algo difícil para quien no tiene dinero.

Su familia confiaba en que la EPS Saludcoop le daría un respiro a la vida del pequeño. "Para nosotros era muy complicado llevarlo en Transmilenio. A veces no teníamos plata para los pasajes. Además, era muy complicado transportarlo. Como no se puede mover, también necesitaba pañales todos los días, y eso es muy caro para nosotros", dice Cielo.

Lo más urgente era que la EPS les entregara pañales desechables, pañitos húmedos, crema de benjuí, colchón antiescaras (costras) y un servicio de transporte para las terapias. Por eso, a finales de junio de este año, Cielo decidió interponer una acción de tutela en la que solicitaba la protección de los derechos fundamentales a la vida, la salud y la integridad física, así como a la protección constitucional especial de la niñez y las personas discapacitadas. El 9 de julio, el juzgado falló a su favor y ordenó a Saludcoop que proporcionara todo lo que David necesitaba.

1. Jiménez Sanabria, Sandra Catalina UE Grupo de Atención al Usuario y Servicios 14/10/2014 01:25:27 p.m.
2. Porras Montañez, Javier Ricardo di Grupo de Atención al Usuario y Servicios 14/10/2014 01:25:27 p.m.

'eso es un papel, no tiene ninguna validez"', cuenta la madre del menor

Correspondencia Precedente

No registra

Correspondencia Derivada

No registra

1969 211

STA NO PUEDER LA PAZ QUE LOS COLOMBIANOS AÑORAMOS

NOTICIAS

OPINIÓN

ECONOMÍA

DEPORTES

ENTRETENIMIENTO

VIVIR

TECNOLOGÍA

COMPARTIDO

349

151

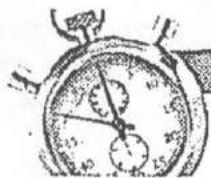
179

0

Inicio » Noticias » Bogotá » La lucha de Cielo y su hijo contra Saludcoop

INSERTAR

PUBLICIDAD



¡CORRE QUE SE ACABA!
PRODUCTOS DESDE \$ 900

UN CUPÓN POR PERSONA. VÁLIDO PARA USUARIOS NUEVOS



BOGOTÁ 14 OCT 2014 - 6:19 AM

La EPS desacató fallo, pese a que la maneja el Estado

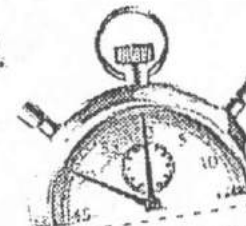
La lucha de Cielo y su hijo contra Saludcoop

El fallo del Juzgado Cuatro Penal Municipal ordenó el arresto del representante de la EPS y el pago de una multa por poner en riesgo la vida de un niño discapacitado.

Por: Santiago Valenzuela



PUBLICIDAD



¡CORRE QUE SE ACABA!
PRODUCTOS DESDE \$ 900

UN CUPÓN POR PERSONA. VÁLIDO PARA USUARIOS NUEVOS



Ve a más de Bogotá

HACE 40 MIN

Incierto comienzo de pico y placa para buses en Bogotá

HACE 2 HORAS

Plantón en la U. Distrital tras violación de estudiante en instalaciones del plantel

1768 12

Cielo Peláez y su hijo esperan que la orden de la justicia a
 NO SALUDcoop se cumpla de forma permanente. DEPORTES TRANS MIRETENIMIENTO VIVIR TECNOLOGÍA

Versiones

COMPARTIR

349

Cielo Peláez tiene un hijo de siete años que padece cinco enfermedades mentales desde que nació, las cuales amenazan con arrebatarle la vida. Una falta de oxígeno fue la que originó la epilepsia, la parálisis cerebral y la enfermedad que más miedo ha causado: la hidrocefalia. David no habla, no camina. Como dice su mamá, "se la pasa sentadito y acostadito en la cama". Su madre y los médicos aún tienen la esperanza de que se recupere. Para lograrlo necesita terapias de lunes a viernes, de 8:00 a 11:00 a.m., algo difícil para quien no tiene dinero.

INSERTAR

Su familia confiaba en que la EPS Saludcoop le daría un respiro a la vida del pequeño. "Para nosotros era muy complicado llevarlo en Transmilenio. A veces no teníamos plata para los pasajes. Además, era muy complicado transportarlo. Como no se puede mover, también necesitaba pañales todos los días, y eso es muy caro para nosotros", dice Cielo.

Para buscar asesoría que le ayudara a solucionar el problema de su hijo, Cielo fue hasta el punto de atención Por el Derecho a la Salud de Tunjuelito, un nuevo espacio que hace parte de un programa gratuito de la Secretaría de Salud, que tiene como objetivo acompañar a las personas de escasos recursos en estas batallas jurídicas contra el incumplimiento de las EPS.

Lo más urgente era que la EPS les entregara pañales desechables, pañitos húmedos, crema de benjuí, colchón antiescaras (costras) y un servicio de transporte para las terapias. Por eso, a finales de junio de este año, Cielo decidió interponer una acción de tutela en la que solicitaba la protección de los derechos fundamentales a la vida, la salud y la integridad física, así como a la protección constitucional especial de la niñez y las personas discapacitadas. El 9 de julio, el juzgado falló a su favor y ordenó a Saludcoop que proporcionara todo lo que David necesitaba.

De inmediato, y con el fallo en mano, Cielo fue hasta la EPS, donde la respuesta fue negativa. "Cuando llegué me dijeron que lo radicara en el buzón de correspondencia y esperara 48 horas para que un médico me diera la aprobación. Decían que sólo los médicos podían autorizarlo. Obviamente reclamé, pero no sirvió de nada y



Impresa
(Descargue el PDF)



iPad



Windows phone



RSS

Suscripciones impreso

362

ejemplares

\$312.000

POR UN AÑO



me dijeron: 'eso es un papel, no tiene ninguna validez',
 cuenta la madre del menor.

NOTICIAS

OPINION

ECONOMIA

DEPORTES

ENTRETENIMIENTO

PUBLICIDAD

VIVIR

TECNOLOGIA

E

COMPARTIR Como no sabía qué más hacer, llamó a su abogado,
 quien le sugirió interponer un recurso de desacato. El
 349 pasado 29 de agosto, el Juzgado Cuarto Penal falló a su
 favor: "No hay excusa alguna para que la EPS no cumpla
 151 la sentencia de la tutela, bien por caso fortuito, fuerza
 179 mayor o imposibilidad jurídica o fáctica, aspectos que de
 ninguna manera se están argumentando ni
 0 demostrando, lo que indica que Saludcoop EPS debe
 19 cumplir cabalmente las obligaciones ordenadas en el
 fallo 9 de julio del presente año", decía la sentencia, y
 INSERTAR agregaba que "Saludcoop demuestra pleno desinterés en
 el cumplimiento del fallo aquí adoptado".

El juzgado decidió, entonces, sancionar al representante legal de la EPS, Guillermo Enrique Grosso Sandoval, con 20 días de arresto en La Picota. A Saludcoop le impuso una multa de 10 salarios mínimos mensuales legales vigentes y le ordenó cumplir con los requerimientos de David. Además, remitió copias del proceso a la Fiscalía "para que investigue la posible conducta de fraude a resolución judicial" y le solicitó a la Superintendencia de Salud que "realice investigaciones administrativas y, de ser posible, tomen los correspondientes correctivos contra Saludcoop EPS".

Para el tribunal es claro que este es un caso de desacato, de acuerdo con lo planteado en el decreto 2591 de 1991. Además, señala que la EPS no ejerció su derecho a la defensa. Pasaron 79 días en los que Saludcoop guardó silencio ante el Juzgado. "No se concibe cuál fue la razón del incumplimiento total del fallo, pues téngase en cuenta que es un niño que le aquejan las patologías de hidrocefalia, parálisis cerebral, epástica, DVP, epilepsia, amaurosis bilateral y retraso global del desarrollo, patologías graves y complejas que lo postran en un alto grado de discapacidad".

Durante los últimos meses la travesía de Cielo le ha dejado como saldo una hernia. David pesa 28 kilos y, como su esposo trabaja en el día, a ella le toca encargarse del cuidado del niño: lo carga, lo baña, lo lleva a las terapias en Transmilenio desde Perdomo Alto, en Ciudad Bolívar. Sin embargo, a medida que el menor crece, se hace más difícil su atención, especialmente por estos días, ya que hay algo que no le permite hacer



1769
4
13

cosas con la misma agilidad: Cielo tiene seis meses de embarazo.	NOTICIAS	OPINIÓN	ECONOMÍA	DEPORTES	ENTRETENIMIENTO	VIVIR	TECNOLOGÍA
--	----------	---------	----------	----------	-----------------	-------	------------

COMPARTIR Vale recordar que la EPS está intervenida por la Superintendencia de Salud, tras encontrar graves **349** inconsistencias administrativas y financieras. Según las investigaciones, en menos de 15 años, su gerente, Carlos **151** Palacino, logró que la empresa moviera \$2,5 billones al año y tuviera más de 4 millones de usuarios. Sin **179** embargo halló que la entidad destinó dinero que debía **0** invertir en salud a otros asuntos alejados de su misión.

19 Lo paradójico en el caso de Cielo y su hijo David es que, a **INSERTAR** pesar de que la EPS está intervenida y controlada por una entidad estatal, no atiende a tiempo las decisiones judiciales. Por eso, Saludcoop debe cumplir cuanto antes las solicitudes de Cielo Peláez para la atención médica de su hijo.



svalenzuela@elespectador.com

@santiagov72

inserte esta nota en su página

TAGS: Enfermedades Mentales Saludcoop niño discapacitado arresto del representante de Saludcoop fallo contra Saludcoop

179	151	0
-----	-----	---

19 COMPARTIR  ENVIAR  IMPRIMIR

Temas de su interés

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-106316**

Bogotá D.C

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: **2-2014-106316**

Fecha 17/10/2014 08:03 p.m.

Folios Anexos:

Origen Direccion De Atencion Al Usuario

Destino SALUDCOOP EPS

Copia

Doctor:

Guillermo Enrique Grosso Sandoval

Agente Especial Interventor

SALUDCOOP EPS

AV 13 109 20

BOGOTA D.C. , DISTRITO CAPITAL

Referencia:

**ACCIÓN DE TUTELA Y DESACATO - CIELO ANGÉLICA PELÁEZ
ANDRADE EN REPRESENTACIÓN DE ANDRÉS BARAJAS PELÁEZ**

Referenciado:

Respetado Doctor:

De manera atenta me permito informarle, que esta Superintendencia mediante comunicación de fecha 14 de octubre de 2014, tuvo conocimiento i) del presunto incumplimiento por parte de SALUDCOOP EPS, respecto del fallo de tutela proferido por el Juzgado 4 Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá D.C., dentro de la acción constitucional interpuesta por la señora **CIELO ANGÉLICA PELÁEZ ANDRADE (C.C. No. 1.024.467.564)** en representación de su menor hijo **ANDRÉS BARAJAS PELÁEZ**, para la prestación integral de los servicios en salud requeridos por el mismo, para atender las patologías de **"HIDROCEFALIA, PARÁLISIS CEREBRAL ESPÁSTICA, DVP, EPILEPSIA, AMAUROSIS BILATERAL y RETRASO GLOBAL DEL DESARROLLO"** que lo aqueja. Y ii) del fallo del desacato interpuesto por la accionante contra la entidad que usted representa, por el incumplimiento el señalado fallo de tutela, en el cual se ordenó arresto y multa por encontrarse demostrado que no se le dio el tratamiento integral solicitado por el menor, dentro del término establecido por el juez constitucional.

Al respecto, es preciso señalar que en virtud de lo dispuesto en el Capítulo Octavo del Título I de la Circular Única de esta Superintendencia, los actores del sistema general de seguridad social en salud deben dar cabal cumplimiento a las sentencias que profieran las autoridades judiciales y adoptar, de manera inmediata las gestiones administrativas para que se garantice la prestación de los servicios médico-asistenciales, medicamentos, procedimientos e intervenciones que hayan sido

ordenados por los Jueces de la República.

Siguiendo con el anterior derrotero, y amén del probado incumplimiento por parte el juez de conocimiento, solicito remita en el término improrrogable de cinco (5) días hábiles luego del recibo del presente oficio, los soportes correspondientes a lo ordenado por señalado despacho judicial de conformidad con los hechos expuestos, so pena de incurrir en una conducta vulneradora del Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Derecho a la Salud, en los términos del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011.

Cordialmente,

Alvaro Samuel Arias Acuna
Coordinador Grupo De Seguimiento A
Providencias Judiciales

Elaboró: ALVARO SAMUEL ARIAS ACUNA 17/10/2014
Revisó: ALVARO SAMUEL ARIAS ACUNA
ALVARO SAMUEL ARIAS ACUNA con comentario: ok.asaa
Responsable Alvaro Samuel Arias Acuna

Fecha 17/10/2014
Radicación:
Número guía: RN261947819CO
Fecha guía: 21/10/2014 12:42:00 p.m.
Responsables Alvaro Samuel Arias Acuna
que han
revisado:

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-108329**

Bogotá D.C

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: **2-2014-108329**

Fecha 24/10/2014 02:04 p.m.

Folios Anexos:

Origen Direccion De Atencion Al Usuario

Destino SALUDCOOP EPS

Copia

Doctor

Guillermo Enrique Grosso Sandoval

Agente Especial Interventor

SALUDCOOP EPS

AV 13 109 20

BOGOTA D.C. , DISTRITO CAPITAL

Referencia: **SOLICITUD DE INFORMACION**

Referenciado: 1-2014-103206

Respetado Doctor:

De manera atenta me permito informarle, que esta Superintendencia mediante el NURC 1-2014-103206, tuvo conocimiento acerca del fallo de tutela proferido por el JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL DE BOGOTA D.C., en contra de SALUDCOOP EPS, dentro de la acción constitucional impetrada por la señora CIELO PELAEZ, en representación de su hijo.

Al respecto, es preciso señalar que en virtud de lo dispuesto en el Capítulo Octavo del Título I de la Circular Única de esta Superintendencia, los actores del sistema general de seguridad social en salud deben dar cabal cumplimiento a las sentencias que profieran las autoridades judiciales y adoptar, de manera inmediata las gestiones administrativas para que se garantice la prestación de los servicios médico-asistenciales, medicamentos, procedimientos e intervenciones que hayan sido ordenados por los Jueces de la República.

Por lo anterior, solicito remita en el término improrrogable de cinco (5) días hábiles luego del recibo del presente oficio, los soportes correspondientes al cumplimiento del citado fallo respecto a las terapias que se deben autorizar y realizar a favor del menor, suministro de pañales desechables, pañitos húmedos, crema antiescaras, colchón antiescaras y servicio de transporte para que asista a sus terapias programadas, so pena de incurrir en una conducta vulneratoria del Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Derecho a la Salud, en los términos del artículo 130 de la Ley 1438 de

2011.



1-2014-103206.pdf

Cordialmente,

Alvaro Samuel Arias Acuna
Coordinador Grupo De Seguimiento A
Providencias Judiciales

Elaboró: Melissa Alvarez Carvajal 23/10/2014
Revisó: ALVARO SAMUEL ARIAS ACUNA
ALVARO SAMUEL ARIAS ACUNA con comentario: ok.asaa
Responsable Alvaro Samuel Arias Acuna

Fecha 24/10/2014
Radicación:
Número guía: RN269899629CO
Fecha guía: 07/11/2014 11:25:00 a.m.
Responsables Alvaro Samuel Arias Acuna
que han
revisado:

1772
16

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-106317**

Bogotá D.C

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: **2-2014-106317**

Fecha 17/10/2014 06:07 p.m.

Folios Anexos:

Origen Direccion De Atencion Al Usuario

Destino Cielo Angélica Peláez Andrade

Copia

Señora:

Cielo Angélica Peláez Andrade

Tv 73D Bis 69 26 Sur Perdomo Alto
BOGOTA D.C. , DISTRITO CAPITAL

Referencia: **RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO - TUTELA DIEGO ANDRÉS
BARAJAS PELÁEZ**

Referenciado:

Respetada Señora:

En atención a la comunicación de fecha 14 de octubre de 2014, mediante la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia el presunto incumplimiento por parte de SALUDCOOP EPS, respecto del fallo de tutela proferido por el Juzgado 4 Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá D.C., dentro de la acción constitucional por usted impetrada a favor de su menor hijo **DIEGO ANDRÉS BARAJAS PELÁEZ**, en atención a la no prestación de los servicios integrales en salud requeridos por el mismo, necesarios para atender las patologías de **"HIDROCEFALIA, PARÁLISIS CEREBRAL ESPÁSTICA, DVP, EPILEPSIA, AMAUROSIS BILATERAL y RETRASO GLOBAL DEL DESARROLLO"** que lo aqueja, de manera muy atenta me permito informarle, que se requirió a la señalada EPS mediante NURC 2-2014-106316, para que informe sobre los hechos por usted expuestos, otorgándose para tal efecto el término perentorio de cinco (5) días hábiles luego de la recepción del oficio.

Una vez vencido el término descrito en precedencia, esta entidad actuará según las competencias asignadas en el Decreto 2462 de 2013.

Cordialmente,

Alvaro Samuel Arias Acuna

Coordinador Grupo De Seguimiento A
Providencias Judiciales

Elaboró: ALVARO SAMUEL ARIAS ACUNA 17/10/2014
Revisó: ALVARO SAMUEL ARIAS ACUNA
ALVARO SAMUEL ARIAS ACUNA con comentario: OK.ASAA
Responsable ALVARO SAMUEL ARIAS ACUNA

Fecha 17/10/2014

Radicación:

Número guía: RN261947822CO

Fecha guía: 24/11/2014 02:47 p.m.

Responsables Alvaro Samuel Arias Acuna
que han
revisado:

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-108330**

Bogotá D.C

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: **2-2014-108330**

Fecha 24/10/2014 02:05 p.m.

Folios Anexos:

Origen Direccion De Atencion Al Usuario

Destino Presidencia De La República

Copia

Señores

Presidencia De La República

CI 7 6 54

BOGOTA D.C. , DISTRITO CAPITAL

Referencia: **CIELO PELÁEZ EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJO**

Referenciado: 1-2014-103206

Respetados Señores:

En atención a la petición radicada bajo el NURC 1-2014-103206, mediante la cual se puso en conocimiento de esta Superintendencia el presunto incumplimiento de CAPITAL SALUD EPS-S, al fallo de tutela relacionado con la prestación de los servicios de salud al menor, hijo de la señora CIELO PELÁEZ, respecto de las terapias que se deben autorizar y realizar a su favor, suministro de pañales desechables, pañitos húmedos, crema antiescaras, colchón antiescaras y servicio de transporte para que asista a sus terapias programadas, de manera atenta me permito presentar las siguientes consideraciones:

Bajo el NURC **2-2014-108329** esta Superintendencia requirió a CAPITAL SALUD E.P.S-S., con el propósito que se pronuncie respecto de los hechos expuestos por usted, otorgándose para tal efecto el término perentorio de cinco (5) días hábiles luego de la recepción del oficio. Una vez vencido el término descrito en precedencia, esta entidad actuará según las competencias asignadas en el Decreto 2462 de 2013.

Finalmente, en virtud de lo establecido en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, me permito solicitar que allegue copia del fallo de tutela a esta Coordinación, con el fin de que se pueda actuar según las competencias asignadas a esta entidad.

Cordialmente,

Alvaro Samuel Arias Acuna

Coordinador Grupo De Seguimiento A
Providencias Judiciales

1774 A 18

Bogotá D.C., 29 de Octubre de 2014
DNAU- PQRS-CR-4498

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: NURC:1-2014-109310

Fecha: 31/10/2014 3:25:55 p.m.

Folios: 3 Anexos: 0

Origen: SALUDCOOP E.P.S.

Destinatario: Direccion De Atencion Al Usuario

Señor(a):
Superintendencia Nacional de Salud
Alvaro Samuel Arias Acuña
Coordinador Grupo de Seguimiento
Bogotá – Cundinamarca

Nurc: 22014106316
Referencia: PQRS-CR-4498

Reciba en nombre de SaludCoop E.P.S un cordial saludo, En respuesta al Derecho de Petición radicado en nuestras oficinas, en el que solicita la prestación integral de servicios de salud para la señora Cielo Angelica Peláez en representación de su hijo Andres Barajas Peláez identificado con Nip. 1021514007, nos permitimos informarle lo siguiente:

Una vez verificado el caso y de acuerdo con los registros clínicos, la EPS ha garantizado la prestación de los servicios del Plan Obligatorio de Salud requeridos por el paciente, tales como suministro de medicamentos y consulta médica especializada según lo ordenado por los médicos tratantes. Como se describe a continuación:

Solicitud	Estado Solicitud	Fecha	Medicamento / Procedimiento	Estado Autorización
10589820	Aprobada	9/30/2014	TRASLADO TERRESTRE CONVENCIONAL PARA CITAS AMBULATORIAS (NO ES AMBULANCIA)	Aprobada
10532136	Aprobada	9/17/2014	PAÑAL DESECHABLE TALLA S (UND) [UNIDAD] (AP)	Aprobada
10532136	Aprobada	10/17/2014	PAÑAL DESECHABLE TALLA S (UND) [UNIDAD] (AP)	Aprobada
10522272	Aprobada	9/16/2014	PAÑITOS HUMEDOS (UND) [UNIDAD] (AP)	Aprobada

Solicitud	Estado Solicitud	Fecha	Medicamento / Procedimiento	Estado Autorización
10522272	Aprobada	10/16/2014	PAÑITOS HUMEDOS (UND) [UNIDAD] (AP)	Aprobada
10477744	Aprobada	9/05/2014	TRASLADO TERRESTRE CONVENCIONAL PARA CITAS AMBULATORIAS (NO ES AMBULANCIA)	Aprobada
10435991	Aprobada	8/29/2014	TRASLADO TERRESTRE CONVENCIONAL PARA CITAS AMBULATORIAS (NO ES AMBULANCIA)	Aprobada
10432077	Aprobada	8/27/2014	COLCHON ANTIESCARAS	Aprobada

Solicitud	Estado Solicitud	Fecha	Medicamento / Procedimiento	Estado Autorización
10522272	Aprobada	10/16/2014	PAÑITOS HUMEDOS (UND) [UNIDAD] (AP)	Aprobada
10477744	Aprobada	9/05/2014	TRASLADO TERRESTRE CONVENCIONAL PARA CITAS AMBULATORIAS (NO ES AMBULANCIA)	Aprobada
10435991	Aprobada	8/29/2014	TRASLADO TERRESTRE CONVENCIONAL PARA CITAS AMBULATORIAS (NO ES AMBULANCIA)	Aprobada
10432077	Aprobada	8/27/2014	COLCHON ANTIESCARAS	Aprobada
7175534			SILLA DE RUEDAS ESTANDAR SEGUN FICHA TECNICA PARA NIÑOS	Aprobada
6894506			ENTRENADOR PEDIATRICO DE MARCHA CON MARCO PLEGABLE EN ALUMINIO, AJUSTABLE EN ALTURA, RUEDAS DE CAUCH	Aprobada

Número Autorización	Tip y Num Doc	Fecha y Hora Digitación	Estado	Procedimiento(s)
123891306	Registro Civil - NIP 1021514007	9/9/2014 10:10:31 AM	APROBADA	*TERAPIA FISICA INTEGRAL SOD... *TERAPIA OCUPACIONAL, SESION... *TERAPIA DEL LENGUAJE, SESION... *PSICOTERAPIA INDIVIDUAL POR PSICOLOGIA... *PSICOTERAPIA FAMILIAR POR PSICOLOGIA...
124964143	Registro Civil - NIP 1021514007	9/25/2014 10:11:23 AM	APROBADA	*CARBAMAZEPINA, SEMICUANTITATIVA POR INMUNOENSAYO O CROMATOGRAFIA DE CAPA FINA... *TRANSAMINASA GLUTAMICO OXALACETICA O ASPARTATO AMINO TRANSFERASA [TGO-AST]... *TRANSAMINASA GLUTAMICOPIRUVICA O ALANINO AMINO TRANSFERASA [TGP-ALT] *... *MEDICINA FISICA CONTROL... *NEUROLOGIA PEDIATRICA CONTROL... *HEMOGRAMA IV (HEMOGLOBINA, HEMATOCRITO, RECUENTO DE ERITROCITOS, INDICES ERITROCITARIOS, LEUCOGRAMA,... *ELECTROENCEFALOGRAMA COMPUTARIZADO...

Número Autorización	Tip y Num Doc	Fecha y Hora Digilación	Estado	Procedimiento(s)
126294720	Registro Civil - NIP 1021514007	10/17/2014 9:08:41 AM	APROBADA	*TERAPIA FISICA INTEGRAL SOD... *TERAPIA OCUPACIONAL, SESION... *TERAPIA DEL LENGUAJE, SESION... *PSICOTERAPIA INDIVIDUAL POR PSICOLOGIA... *PSICOTERAPIA FAMILIAR POR PSICOLOGIA...
125724320	Registro Civil - NIP 1021514007	10/7/2014 4:16:03 PM	CAPITADA	*Consulta de odontología para TRATAMIENTO DE ODONTOPEDIATRIA ...

Presentamos excusas por los inconvenientes que se puedan haber generado, nos encontramos gestionando nuevos cambios y lineamientos dentro de la Institución, con el fin de garantizar oportunidad y calidad en los servicios de nuestros usuarios.

Esperamos haber dado solución a su requerimiento y le expresamos nuestro agradecimiento por permitirnos seguir mejorando. Nuestro objetivo es siempre atender a nuestros usuarios con oportunidad y calidad.

Cualquier solicitud adicional con gusto será atendida a través de nuestra línea de atención al usuario al teléfono 6446100 en Bogotá, a nivel nacional a la línea 018000 120096, donde le atenderemos los 7 días de la semana las 24 horas del día, o en nuestra página web www.saludcoop.coop. Recuerde que nuestra línea para solicitud de citas es el 6514000.

Cordialmente,



Dirección Nacional De Atención Al Usuario

Elaboró: Mpenagosp

Cumpliendo con la Circular Externa 047 de 2007 (Circular Única) de la Superintendencia Nacional de Salud, es nuestra obligación informarle que frente a cualquier desacuerdo en la decisión tomada por la entidad, se puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea ésta Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, como autoridad máxima en materia de inspección, vigilancia y control.

1776 # 20

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-116036**

Bogotá D.C

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: **2-2014-116036**

Fecha 18/11/2014 05:54 p.m.

Folios Anexos:

Origen Direccion De Atencion Al Usuario

Destino Cielo Angélica Peláez Andrade

Copia

Señora

Cielo Angélica Peláez Andrade

Tv 73D Bis 69 26 Sur Perdomo Alto

BOGOTA D.C. , DISTRITO CAPITAL

Referencia: **RESPUESTA A SU PETICIÓN**

Referenciado: 1-2014-109310, 2-2014-106316

Respetada señora Cielo:

En atención a la comunicación de fecha 14 de octubre de 2014, esta Superintendencia tuvo conocimiento del fallo de tutela proferido por el Juzgado 4 Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá D.C., con ocasión de la acción de tutela por usted interpuesta, en representación de DIEGO ANDRÉS BARAJAS PELÁEZ, contra SALUDCOOP EPS.

En tal sentido, con ocasión de lo dispuesto en el Capítulo Octavo del Título I de la Circular Única de esta Superintendencia relacionado con el "*Cumplimiento de Sentencias*", se requirió mediante radicado NURC 2-2014-106316 a SALUDCOOP EPS, para que informara sobre el cumplimiento del citado fallo de tutela.

En respuesta a la anterior solicitud, la citada entidad promotora de salud bajo radicado NURC 1-2014-109310, informó los servicios y medicamentos autorizados a favor del menor, en consecuencia adjuntamos la respuesta dada por la EPS para su conocimiento.



1-2014-109310.pdf

*Anexo: Respuesta dada por la EPS mediante NURC 1-2014-109310, folios tres (3).

En los anteriores términos, ponemos en su conocimiento las actuaciones adelantadas por esta Superintendencia.

Finalmente, si usted considera que la entidad promotora de salud ha desplegado alguna conducta vulneratoria del Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Derecho a la Salud, puede informar a esta dependencia con el fin de ejercer las facultades que por ley le corresponden.

Cordialmente,

Adriana Del Pilar Tapiero Caceres
Coordinador Grupo De Seguimiento A
Providencias Judiciales

Elaboró: Erika Lizeth Abril Suarez 14/11/2014
Revisó: ERIKA LIZETH ABRIL SUAREZ
ADRIANA DEL PILAR TAPIERO CACERES con comentario: atc
Responsable Erika Lizeth Abril Suarez

Fecha 18/11/2014
Radicación:
Número guía: RN276713700CO
Fecha guía: 24/11/2014 09:28:00 a.m.
Responsables Erika Lizeth Abril Suarez
que han
revisado:

1977 21

**Anexos Capítulo "II. PLAN DE ACCIÓN",
numeral "1.2 De las asociaciones de usuarios
y de pacientes"**

1788 22



{En el archivado} Rm: CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN

Jaime Diaz Chabur para: Gloria Ines Acosta Perez

10/11/2014 04:20 p.m.

Archivar:

Este mensaje se está viendo desde el archivado.

----- Remitido por Jaime Diaz Chabur/SUPERSALUD/CO con fecha 10/11/2014 04:19 p.m. -----

De: Jaime Diaz Chabur/SUPERSALUD/CO

Para: dj.mendoza8@hotmail.com, dodosargento@hotmail.com, donfre.afro@yahoo.com.co, eberg.valle@cali.gov.co, edgarjabu@hotmail.com, edier8ab@hotmail.com, edigus@gmail.com, edilberto.montano@correounivalle.edu.co, edilbertoalbag@hotmail.com, edinsonparragonzalez@hotmail.com, edmundualtamiranda@yahoo.com, eduardo.alvarado@cali.gov.co, eduardodelaossa@gmail.com, edwardparra1994@hotmail.com, edwinanayasuares1972@hotmail.com2, efecastro@hotmail.com, efra4875@hotmail.com, el6939@gmail.com, elmedicobersal@gmail.com, elnegohm@hotmail.com, elohimes62@gmail.com, elposfeta1256@hotmail.com, elprofeta1256@hotmail.com, enrrique2cordoba@gmail.com, epa1930@hotmail.com, erikdahyana@yahoo.com, erikvelasquez-1991@hotmail.com, ernesto1006@gmail.com, ernestocastillo@hotmail.com, ernestocortes27@hotmail.com, escoda35@hotmail.com, ese.potosi@gmail.com, eserrano.@gmail.com, estadistica@clifatima.com, fabiian106@hotmail.com, fabiosilvaalbarracin@hotmail.com, federiko.ruiz@sfcolumbia.org, fermafle@hotmail.com, fernando.del.c@hotmail.com, fernandoalfaro1955@hotmail.es, fernandocarabali@yahoo.com, fidelfuentesmendoza@hotmail.com, figo293@gmail.com, francisco2899@hotmail.com, franciscoamaya@hotmail.com, franciscojosejuliovillalba@gmail.com, franjapa@yahoo.com, frederjalcomuna15@hotmail.com, fundacion@mapadehombre.com, gabrielsocorro@hotmail.com, gblancolara@hotmail.com, geovannyepes@hotmail.com, geovanyazurra@gmail.com, geralma1946@hotmail.com, gerencia@carlosmarrugo.org, gerencia@distribuidoraeeeya.com, gerhenar@gmail.com, german1946@hotmail.com, german-6500@hotmail.com, germancortes-19@hotmail.com, germanpos12@hotmail.com, gerope8@hotmail.com, gerzuca@hotmail.com, giccartagena2010@gmail.com, gildon201496@gmail.com, giovany.ortega1013@hotmail.com, goldai732@hotmail.com, gonzalc_54@hotmail.com, gonzaloromero2006@hotmail.com, gregorysi@hotmail.com, gsalazar@gmail.com, gstikg@hotmail.com, guerrerdionicio@hotmail.com, guferpin@hotmail.com, gustabo_adolfo_jr@hotmail.com, hamagoa@gmail.com, harollis32381@hotmail.com, hdiaz@idsn.gov.co, heanqui2009@hotmail.com, hectorpalacios531@gmail.com, henrybernardohurtado@aulook.com, heribertovilla@hotmail.com, hermesvaca_e@hotmail.com, hernandezfranco12@hotmail.com, hernandezuluaga@gmail.com, homero2953@gmail.com, hugo1948@gmail.com, humbertoscafidi@gmail.com, huraga1508@yahoo.com, iaescandon@yahoo.com, ichacor@gmail.com, indumeed@gmail.com, industriasmultiaseo@yahoo.com, ivan.eche@hotmail.com, ivan.pelaez@gmail.com, ivanaph11@hotmail.com, ivanbarandica@hotmail.com, jacope10@hotmail.com, jadg1947@hotmail.com, jaemati255@outlook.com, jag_alpha@hotmail.com, jaimealtamirano_52@hotmail.com, jaimecallegarcas@hotmail.com, jaimecuadrado@gmail.com, jaimeprada2010@hotmail.com, jaimerivasegura@hotmail.com, jair000111@hotmail.com, asousuariosvalledelcauca@gmail.com, jaircedeo@gmail.com, jairobarrios58@hotmail.com, jairodela7@hotmail.com, jairohernang@yahoo.es, jairosandoval2012@gmail.com, jalirio2011@hotmail.com, james_o:e@hotmail.com, jamul0110@hotmail.es, japome@hotmail.com, jarc-80@hotmail.com, jaremuni@hotmail.com, jaunedioshincapie@yahoo.com, jaurma@hotmail.com, javasco2004@hotmail.com, javier.empresario@hotmail.com, javier.fong@correounivalle.edu.co, jbmestas@hotmail.com, Andrea Gamba Jimenez/SUPERSALUD/CO@SUPERSAL

Fecha: 10/11/2014 01:26 p.m.

Asunto: Rm: CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN



--	--	--	--	--	--	--

		FI-PLAN-110810-V4

Para responder a este documento, favor citar este número: 2-2014-112808	
	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Bogotá D.C	Por favor al contestar cite este número: 2-2014-112808
	Fecha 10/11/2014 12:28 p.m.
	Folios Anexos:
	Origen Direccion De Participacion Ciudadana
Señor	Destino Usuario
Usuario	Copia

Referencia:	CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN
Referenciado:	

Cordial Saludo,

En cumplimiento del auto NO. 329 proferido por la Corte Constitucional el 21 de octubre de 2014, esta Superintendencia se encuentra construyendo un plan de acción para ser ejecutado por CAFESALUD EPS, CRUZ BLANCA EPS y SALUDCOOP EPS con el propósito de que no se vuelvan a presentar prácticas violatorias del derecho a la salud, en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

En tal sentido, en esta oportunidad acudo a su colaboración para que juntos construyamos el citado plan de acción y, de esta manera, la comunidad quien tiene plenamente identificada la realidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, contribuya en el planteamiento de soluciones.

Teniendo en cuenta que la Corte Constitucional otorgó plazo para la entrega hasta el próximo 27 de noviembre, solicito su mayor atención para que envíe su propuesta de plan de acción **sólo en el formato que se anexa, hasta el 14 de noviembre de 2014 a las 5:00 p.m. y al correo electrónico jdiaz@supersalud.gov.co.**



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

Cordialmente,

Andrea Gamba Jimenez	
Directora De Participación Ciudadana	

Elaboró:	ANDREA GAMBA JIMENEZ 10/11/2014
Proyectó:	
Revisó:	ANDREA GAMBA JIMENEZ ANDREA GAMBA JIMENEZ con comentario: Aprobado.
Responsable	Andrea Gamba Jimenez
Observacion	SIN OBSERVACIONES

es:	
Copia Interna:	
Copia externa:	
No. Páginas:	
No. Anexos:	
No. Folios:	
Fecha Radicación:	10/11/2014
Número guía:	
Fecha guía:	
Historial	
Motivo devolución:	
Responsables que han revisado:	Andrea Gamba Jimenez
Datos Documento	
Serie:	680 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Subserie:	1 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Tipo Documental:	2905 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA

1780 24



**{En el archivado} CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA
ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 -
CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN**

ade24_, adolfoperezi1962,
Jaime Diaz Chabur para: afranisamerico47, agustin2823,
ah.faman, alarco76, alciloto2007,

10/11/2014 01:00 p.m.

cc: Andrea Gamba Jimenez
cco: jaimediazchabur

Archivar: Este mensaje se está viendo desde el archivado.

--	--	--	--	--	--	--

		FI-PLAN-110810-V4

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-112808**

	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Bogotá D.C	Por favor al contestar cite este número: 2-2014-112808
	Fecha 10/11/2014 12:28 p.m.
	Folios Anexos:
	Origen Direccion De Participacion Ciudadana
Señor	Destino Usuario
Usuario	Copia

Referencia:	CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 -
-------------	--

CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN	
Referenciado:	

Cordial Saludo,

En cumplimiento del auto NO. 329 proferido por la Corte Constitucional el 21 de octubre de 2014, esta Superintendencia se encuentra construyendo un plan de acción para ser ejecutado por CAFESALUD EPS, CRUZ BLANCA EPS y SALUDCOOP EPS con el propósito de que no se vuelvan a presentar prácticas violatorias del derecho a la salud, en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

En tal sentido, en esta oportunidad acudo a su colaboración para que juntos construyamos el citado plan de acción y, de esta manera, la comunidad quien tiene plenamente identificada la realidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, contribuya en el planteamiento de soluciones.

Teniendo en cuenta que la Corte Constitucional otorgó plazo para la entrega hasta el próximo 27 de noviembre, solicito su mayor atención para que envíe su propuesta de plan de acción **sólo en el formato que se anexa, hasta el 14 de noviembre de 2014 a las 5:00 p.m. y al correo electrónico jdiaz@supersalud.gov.co.**



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

Cordialmente,

Andrea Gamba Jimenez	
Directora De Participación Ciudadana	

--	--

1781
25

--	--

Elaboró:	ANDREA GAMBA JIMENEZ 10/11/2014
Proyectó:	
Revisó:	ANDREA GAMBA JIMENEZ ANDREA GAMBA JIMENEZ con comentario: Aprobado.
Responsable	Andrea Gamba Jimenez
Observaciones:	SIN OBSERVACIONES
Copia Interna:	
Copia externa:	
No. Paginas:	
No. Anexos:	
No. Folios:	
Fecha Radicación:	10/11/2014
Número guía:	
Fecha guía:	
Historial	
Motivo devolución:	
Responsables que han revisado:	Andrea Gamba Jimenez

Datos Documento	
Serie:	680 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Subserie:	1 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Tipo Documental:	2905 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA

1782
26



**{En el archivado} CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA
ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 -
CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN**

Jaime Diaz Chabur para: anaesperanza.88, anailetapiero,
anajc35, anama, anamaria681,
andrea1387, angela-0692,

10/11/2014 01:10 p.m.

cc: Andrea Gamba Jimenez
cc: jaimediazchabur

Archivar: Este mensaje se está viendo desde el archivado.

--	--	--	--	--	--	--

		FI-PLAN-110810-V4

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-112808**

	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	
	Por favor al contestar cite este número: 2-2014-112808	
Bogotá D.C	Fecha	10/11/2014 12:28 p.m.
	Folios	Anexos:
	Origen	Direccion De Participacion Ciudadana
Señor	Destino	Usuario
Usuario	Copia	

Referencia:	CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 -
-------------	--

CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN	
Referenciado:	

Cordial Saludo,

En cumplimiento del auto NO. 329 proferido por la Corte Constitucional el 21 de octubre de 2014, esta Superintendencia se encuentra construyendo un plan de acción para ser ejecutado por CAFESALUD EPS, CRUZ BLANCA EPS y SALUDCOOP EPS con el propósito de que no se vuelvan a presentar prácticas violatorias del derecho a la salud, en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

En tal sentido, en esta oportunidad acudo a su colaboración para que juntos construyamos el citado plan de acción y, de esta manera, la comunidad quien tiene plenamente identificada la realidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, contribuya en el planteamiento de soluciones.

Teniendo en cuenta que la Corte Constitucional otorgó plazo para la entrega hasta el próximo 27 de noviembre, solicito su mayor atención para que envíe su propuesta de plan de acción **sólo en el formato que se anexa, hasta el 14 de noviembre de 2014 a las 5:00 p.m. y al correo electrónico jdiaz@supersalud.gov.co.**



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

Cordialmente,

Andrea Gamba Jimenez	
Directora De Participación Ciudadana	

--	--

--	--

Elaboró:	ANDREA GAMBA JIMENEZ 10/11/2014
Proyectó:	
Revisó:	ANDREA GAMBA JIMENEZ ANDREA GAMBA JIMENEZ con comentario: Aprobado.
Responsable	Andrea Gamba Jimenez
Observaciones:	SIN OBSERVACIONES
Copia Interna:	
Copia externa:	
No. Paginas:	
No. Anexos:	
No. Folios:	
Fecha Radicación:	10/11/2014
Número guía:	
Fecha guía:	
Historial	
Motivo devolución:	
Responsables que han revisado:	Andrea Gamba Jimenez

Datos Documento	
Serie:	680 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Subserie:	1 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Tipo Documental:	2905 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA

1784
28



{En el archivado} Rm: CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN

Jaime Diaz Chabur para: dj.mendoza8, dodosargento, donfre.afro, eberg.valle, edgarjabu, edier8ab, edigus, edilberto.montano, 10/11/2014 01:26 p.m.
cc: Andrea Gamba Jimenez
cco: jaimediazchabur

Archivar: Este mensaje se está viendo desde el archivado.

--	--	--	--	--	--	--

		FI-PLAN-110810-V4

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-112808**

	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Bogotá D.C	Por favor al contestar cite este número: 2-2014-112808
	Fecha 10/11/2014 12:28 p.m.
	Folios Anexos:
	Origen Direccion De Participacion Ciudadana
Señor	Destino Usuario
Usuario	Copia

Referencia:	CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN
-------------	---

Referenciado:

Cordial Saludo,

En cumplimiento del auto NO. 329 proferido por la Corte Constitucional el 21 de octubre de 2014, esta Superintendencia se encuentra construyendo un plan de acción para ser ejecutado por CAFESALUD EPS, CRUZ BLANCA EPS y SALUDCOOP EPS con el propósito de que no se vuelvan a presentar prácticas violatorias del derecho a la salud, en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

En tal sentido, en esta oportunidad acudo a su colaboración para que juntos construyamos el citado plan de acción y, de esta manera, la comunidad quien tiene plenamente identificada la realidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, contribuya en el planteamiento de soluciones.

Teniendo en cuenta que la Corte Constitucional otorgó plazo para la entrega hasta el próximo 27 de noviembre, solicito su mayor atención para que envíe su propuesta de plan de acción **sólo en el formato que se anexa, hasta el 14 de noviembre de 2014 a las 5:00 p.m. y al correo electrónico jdiaz@supersalud.gov.co.**



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

Cordialmente,

Andrea Gamba Jimenez	
Directora De Participación Ciudadana	

1785 29

--	--

--	--

--	--

Elaboró:	ANDREA GAMBA JIMENEZ 10/11/2014
Proyectó:	
Revisó:	ANDREA GAMBA JIMENEZ ANDREA GAMBA JIMENEZ con comentario: Aprobado.
Responsable	Andrea Gamba Jimenez
Observaciones:	SIN OBSERVACIONES
Copia Interna:	
Copia externa:	
No. Paginas:	
No. Anexos:	
No. Folios:	
Fecha Radicación:	10/11/2014
Número guía:	
Fecha guía:	
Historial	
Motivo devolución:	
Responsables que han revisado:	Andrea Gamba Jimenez

Datos Documento	
Serie:	680 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Subserie:	1 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Tipo Documental:	2905 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA



{En el archivado} Rm: CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN

Jaime Diaz Chabur para: leumori_04, lenidy74, lenny_ruiz3, leortiz10, leslicathaq7, leti335, leydy.bolanos@gmail.com, licasogi@hotmail.com, licho-03@hotmail.com, cc: Andrea Gamba Jimenez, cco: jaimechabur@gmail.com 10/11/2014 01:12 p.m.

De: Jaime Diaz Chabur/SUPERSALUD/CO
Para: leumori_04@hotmail.com, lenidy74@yahoo.es, lenny_ruiz3@hotmail.com, leortiz10@hotmail.com, leslicathaq7@hotmail.com, leti335@hotmail.com, leydy.bolanos@gmail.com, licasogi@hotmail.com, licho-03@hotmail.com, cc: Andrea Gamba Jimenez/SUPERSALUD/CO@SUPERSAL, cco: jaimechabur@gmail.com
Archivar: Este mensaje se está viendo desde el archivado.

---- Remitido por Jaime Diaz Chabur/SUPERSALUD/CO con fecha 10/11/2014 01:11 p.m. ----

De: Andrea Gamba Jimenez/SUPERSALUD/CO
Para: Jaime Diaz Chabur/SUPERSALUD/CO@SUPERSAL,
Fecha: 10/11/2014 12:39 p.m.
Asunto: CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN

Table with 7 empty columns.

Table with 2 columns and 2 rows. The right cell contains 'FI-PLAN-110810-V4'.

Para responder a este documento, favor citar este número: 2-2014-112808

Table with 2 columns and 5 rows. Left column contains 'Bogotá D.C'. Right column contains header 'SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD' and details: 'Por favor al contestar cite este número: 2-2014-112808', 'Fecha: 10/11/2014 12:28 p.m.', 'Folios: Anexos:', 'Origen: Direccion De Participacion Ciudadana'.

Señor	Destino	Usuario
Usuario	Copia	

Referencia:	CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN
Referenciado:	

Cordial Saludo,

En cumplimiento del auto NO. 329 proferido por la Corte Constitucional el 21 de octubre de 2014, esta Superintendencia se encuentra construyendo un plan de acción para ser ejecutado por CAFESALUD EPS, CRUZ BLANCA EPS y SALUDCOOP EPS con el propósito de que no se vuelvan a presentar prácticas violatorias del derecho a la salud, en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

En tal sentido, en esta oportunidad acudo a su colaboración para que juntos construyamos el citado plan de acción y, de esta manera, la comunidad quien tiene plenamente identificada la realidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, contribuya en el planteamiento de soluciones.

Teniendo en cuenta que la Corte Constitucional otorgó plazo para la entrega hasta el próximo 27 de noviembre, solicito su mayor atención para que envíe su propuesta de plan de acción **sólo en el formato que se anexa, hasta el 14 de noviembre de 2014 a las 5:00 p.m. y al correo electrónico jdiaz@supersalud.gov.co.**



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

Cordialmente,

Andrea Gamba Jimenez	
Directora De Participación Ciudadana	

Elaboró:	ANDREA GAMBA JIMENEZ 10/11/2014
Proyectó:	
Revisó:	ANDREA GAMBA JIMENEZ ANDREA GAMBA JIMENEZ con comentario: Aprobado.
Responsable	Andrea Gamba Jimenez
Observaciones:	SIN OBSERVACIONES
Copia Interna:	
Copia externa:	
No. Paginas:	
No. Anexos:	
No. Folios:	
Fecha Radicación:	10/11/2014
Número guía:	
Fecha guía:	
Historial	
Motivo devolución:	
Responsables que han revisado:	Andrea Gamba Jimenez

Datos Documento	
Serie:	680 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Subserie:	1 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA

Tipo Documental:

2905 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA



Referencia:	CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN
Referenciado:	

Cordial Saludo,

En cumplimiento del auto NO. 329 proferido por la Corte Constitucional el 21 de octubre de 2014, esta Superintendencia se encuentra construyendo un plan de acción para ser ejecutado por CAFESALUD EPS, CRUZ BLANCA EPS y SALUDCOOP EPS con el propósito de que no se vuelvan a presentar prácticas violatorias del derecho a la salud, en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

En tal sentido, en esta oportunidad acudo a su colaboración para que juntos construyamos el citado plan de acción y, de esta manera, la comunidad quien tiene plenamente identificada la realidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, contribuya en el planteamiento de soluciones.

Teniendo en cuenta que la Corte Constitucional otorgó plazo para la entrega hasta el próximo 27 de noviembre, solicito su mayor atención para que envíe su propuesta de plan de acción **sólo en el formato que se anexa, hasta el 14 de noviembre de 2014 a las 5:00 p.m. y al correo electrónico jdiaz@supersalud.gov.co.**



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

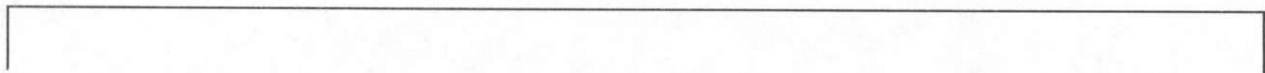
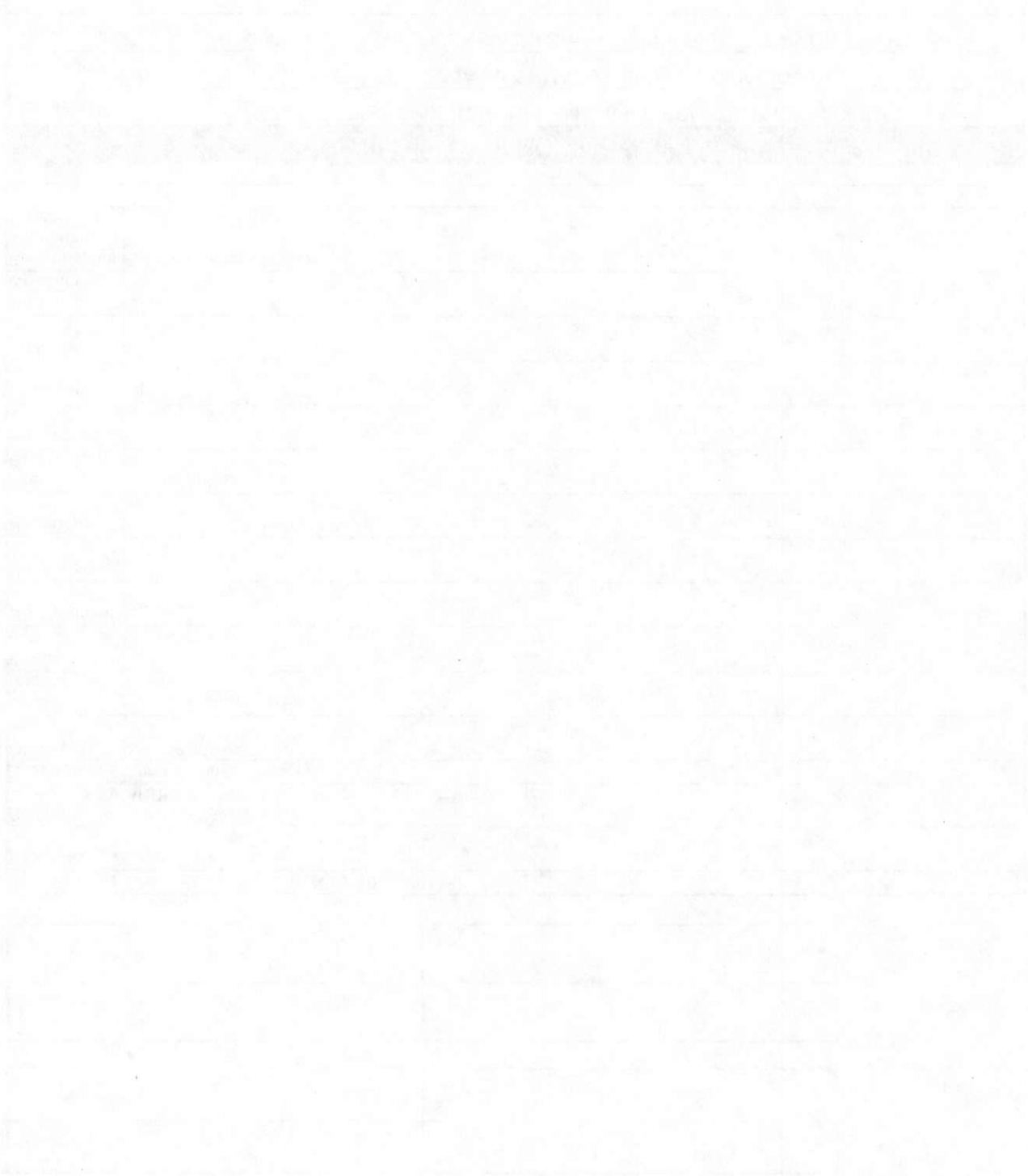
Cordialmente,

Andrea Gamba Jimenez

Directora De Participación Ciudadana	
--------------------------------------	--

Elaboró:	ANDREA GAMBA JIMENEZ 10/11/2014
Proyectó:	
Revisó:	ANDREA GAMBA JIMENEZ ANDREA GAMBA JIMENEZ con comentario: Aprobado.
Responsable	Andrea Gamba Jimenez
Observaciones:	SIN OBSERVACIONES
Copia Interna:	
Copia externa:	
No. Paginas:	
No. Anexos:	
No. Folios:	
Fecha Radicación:	10/11/2014
Número guía:	
Fecha guía:	
Historial	
Motivo devolución:	
Responsables que han revisado:	Andrea Gamba Jimenez

Datos Documento	
Serie:	680 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Subserie:	1 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Tipo Documental:	2905 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA





{En el archivado} CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDN DĆIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓ PLAN DE ACCIÓ

Jaime Diaz Chabur para: melenat, melfidesc, meli20100, melissa0657, melvar.astorga, mendez_50, merycas2007, 10/11/2014 01:13 p.m.
cc: Andrea Gamba Jimenez
cco: jaime Diaz Chabur

De: Jaime Diaz Chabur/SUPERSALUD/CO
Para: melenat@hotmail.com, melfidesc@hotmail.com, meli20100@hotmail.com, melissa0657@hotmail.com, melvar.astorga@gmail.com, mendez_50@hotmail.es, merycas2007@hotmail.com, merymar355@hotmail.com, mesadeboysalud@gmail.com,
cc: Andrea Gamba Jimenez/SUPERSALUD/CO@SUPERSAL
cco: jaime Diaz Chabur@gmail.com
Archivar: Este mensaje se está viendo desde el archivado.

--	--	--	--	--	--	--	--

							FI-PLAN-110810-V4

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-112808**

	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Bogotá D.C	Por favor al contestar cite este número: 2-2014-112808
	Fecha 10/11/2014 12:28 p.m.
	Folios Anexos:
Señor	Origen Direccion De Participacion Ciudadana
Usuario	Destino Usuario
	Copia

Referencia:	CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN
Referenciado:	

Cordial Saludo,

En cumplimiento del auto NO. 329 proferido por la Corte Constitucional el 21 de octubre de 2014, esta Superintendencia se encuentra construyendo un plan de acción para ser ejecutado por CAFESALUD EPS, CRUZ BLANCA EPS y SALUDCOOP EPS con el propósito de que no se vuelvan a presentar prácticas violatorias del derecho a la salud, en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

En tal sentido, en esta oportunidad acudo a su colaboración para que juntos construyamos el citado plan de acción y, de esta manera, la comunidad quien tiene plenamente identificada la realidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, contribuya en el planteamiento de soluciones.

Teniendo en cuenta que la Corte Constitucional otorgó plazo para la entrega hasta el próximo 27 de noviembre, solicito su mayor atención para que envíe su propuesta de plan de acción **sólo en el formato que se anexa, hasta el 14 de noviembre de 2014 a las 5:00 p.m. y al correo electrónico jdiaz@supersalud.gov.co.**



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

Cordialmente,

Andrea Gamba Jimenez	
Directora De Participación Ciudadana	

--	--

Elaboró:	ANDREA GAMBA JIMENEZ 10/11/2014
Proyectó:	
Revisó:	ANDREA GAMBA JIMENEZ ANDREA GAMBA JIMENEZ con comentario: Aprobado.
Responsable	Andrea Gamba Jimenez
Observaciones:	SIN OBSERVACIONES
Copia Interna:	
Copia externa:	
No. Paginas:	
No. Anexos:	
No. Folios:	
Fecha Radicación:	10/11/2014
Número guía:	
Fecha guía:	
Historial	
Motivo devolución:	
Responsables que han revisado:	Andrea Gamba Jimenez

Datos Documento	
Serie:	680 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Subserie:	1 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Tipo Documental:	2905 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA



**{En el archivado} CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA
ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 -
CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN**

Jaime Diaz Chabur para: mirrosa01, misalmen31, mlttand1,
mmgc64, mmontyomair, molina,
montsenavaro, mop-79, mtr,

10/11/2014 01:05 p.m.

cc: Andrea Gamba Jimenez
cco: jaime Diaz Chabur

De: Jaime Diaz Chabur/SUPERSALUD/CO
Para: mirrosa01@hotmail.com, misalmen31@gmail.com, mlttand1@hotmail.com,
mmgc64@yahoo.es, mmontyomair@gmail.com, molina@emtel.net.co,
montsenavaro@hotmail.com, mop-79@hotmail.com, mtr@hotmail.com,
cc: Andrea Gamba Jimenez/SUPERSALUD/CO@SUPERSAL
cco: jaime Diaz Chabur@gmail.com
Archivar: Este mensaje se está viendo desde el archivado.

--	--	--	--	--	--	--	--

							FI-PLAN-110810-V4

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-112808**

	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	
Bogotá D.C	Por favor al contestar cite este número: 2-2014-112808	
	Fecha	10/11/2014 12:28 p.m.
	Folios	Anexos:
	Origen	Direccion De Participacion Ciudadana
Señor	Destino	Usuario
Usuario	Copia	

Referencia:	CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN
Referenciado:	

Cordial Saludo,

En cumplimiento del auto NO. 329 proferido por la Corte Constitucional el 21 de octubre de 2014, esta Superintendencia se encuentra construyendo un plan de acción para ser ejecutado por CAFESALUD EPS, CRUZ BLANCA EPS y SALUDCOOP EPS con el propósito de que no se vuelvan a presentar prácticas violatorias del derecho a la salud, en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

En tal sentido, en esta oportunidad acudo a su colaboración para que juntos construyamos el citado plan de acción y, de esta manera, la comunidad quien tiene plenamente identificada la realidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, contribuya en el planteamiento de soluciones.

Teniendo en cuenta que la Corte Constitucional otorgó plazo para la entrega hasta el próximo 27 de noviembre, solicito su mayor atención para que envíe su propuesta de plan de acción **sólo en el formato que se anexa, hasta el 14 de noviembre de 2014 a las 5:00 p.m. y al correo electrónico jdiaz@supersalud.gov.co.**



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

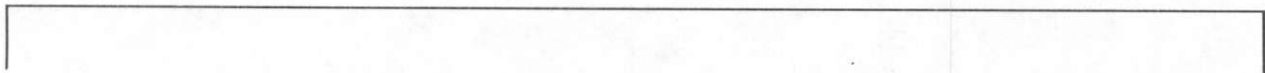
Cordialmente,

Andrea Gamba Jimenez

Directora De Participación Ciudadana	
--------------------------------------	--

Elaboró:	ANDREA GAMBA JIMENEZ 10/11/2014
Proyectó:	
Revisó:	ANDREA GAMBA JIMENEZ ANDREA GAMBA JIMENEZ con comentario: Aprobado.
Responsable	Andrea Gamba Jimenez
Observaciones:	SIN OBSERVACIONES
Copia Interna:	
Copia externa:	
No. Paginas:	
No. Anexos:	
No. Folios:	
Fecha Radicación:	10/11/2014
Número guía:	
Fecha guía:	
Historial	
Motivo devolución:	
Responsables que han revisado:	Andrea Gamba Jimenez

Datos Documento	
Serie:	680 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Subserie:	1 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Tipo Documental:	2905 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA



1794 38



{En el archivado} Rm: CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN

Jaime Diaz Chabur para: sandra.ocampo, sandra1pdm, sandramarjin, sandramilenamosq, sandrapatriciajr, sandraperezsaez, 10/11/2014 01:14 p.m.
cc: Andrea Gamba Jimenez
cco: jaime Diaz Chabur

De: Jaime Diaz Chabur/SUPERSALUD/CO
Para: sandra.ocampo@nuevaeps.com.co, sandra1pdm@yahoo.es, sandramarjin@yahoo.com, sandramilenamosq@gmail.com, sandrapatriciajr@gmail.com, sandraperezsaez@hotmail.com, sandrapatriciajr@gmail.com,
cc: Andrea Gamba Jimenez/SUPERSALUD/CO@SUPERSAL
cco: jaime Diaz Chabur@gmail.com
Archivar: Este mensaje se está viendo desde el archivado.

--	--	--	--	--	--	--	--

							FI-PLAN-110810-V4

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-112808**

	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	
Bogotá D.C	Por favor al contestar cite este número: 2-2014-112808	
	Fecha	10/11/2014 12:28 p.m.
	Folios	Anexos:
	Origen	Direccion De Participacion Ciudadana
Señor	Destino	Usuario
Usuario	Copia	

Referencia:	CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN
Referenciado:	

Cordial Saludo,

En cumplimiento del auto NO. 329 proferido por la Corte Constitucional el 21 de octubre de 2014, esta Superintendencia se encuentra construyendo un plan de acción para ser ejecutado por CAFESALUD EPS, CRUZ BLANCA EPS y SALUDCOOP EPS con el propósito de que no se vuelvan a presentar prácticas violatorias del derecho a la salud, en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

En tal sentido, en esta oportunidad acudo a su colaboración para que juntos construyamos el citado plan de acción y, de esta manera, la comunidad quien tiene plenamente identificada la realidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, contribuya en el planteamiento de soluciones.

Teniendo en cuenta que la Corte Constitucional otorgó plazo para la entrega hasta el próximo 27 de noviembre, solicito su mayor atención para que envíe su propuesta de plan de acción **sólo en el formato que se anexa, hasta el 14 de noviembre de 2014 a las 5:00 p.m. y al correo electrónico jdiaz@supersalud.gov.co.**



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

Cordialmente,

Andrea Gamba Jimenez

Directora De Participación Ciudadana	

Elaboró:	ANDREA GAMBA JIMENEZ 10/11/2014
Proyectó:	
Revisó:	ANDREA GAMBA JIMENEZ ANDREA GAMBA JIMENEZ con comentario: Aprobado.
Responsable	Andrea Gamba Jimenez
Observaciones:	SIN OBSERVACIONES
Copia Interna:	
Copia externa:	
No. Paginas:	
No. Anexos:	
No. Folios:	
Fecha Radicación:	10/11/2014
Número guía:	
Fecha guía:	
Historial	
Motivo devolución:	
Responsables que han revisado:	Andrea Gamba Jimenez

Datos Documento	
Serie:	680 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Subserie:	1 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Tipo Documental:	2905 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA

1796
40



**{En el archivado} CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA
ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 -
CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN**

victormanuelboyaca,
Jaime Diaz Chabur para: victormanuelroman09, vitaparra2007, 10/11/2014 01:07 p.m.
vivas60, viveginegra, vjcf3, walva60,
cc: Andrea Gamba Jimenez
cco: jaime Diaz Chabur

De: Jaime Diaz Chabur/SUPERSALUD/CO
Para: victormanuelboyaca@gmail.com, victormanuelroman09@hotmail.com,
vitaparra2007@yahoo.es, vivas60@gmail.com, viveginegra@hotmail.com, vjcf3@hotmail.com,
walva60@hotmail.com, wams93@yahoo.es, wcadavid@hotmail.com,
cc: Andrea Gamba Jimenez/SUPERSALUD/CO@SUPERSAL
cco: jaime Diaz Chabur@gmail.com
Archivar: Este mensaje se está viendo desde el archivado.

--	--	--	--	--	--	--	--

		FI-PLAN-110810-V4

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-112808**

	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Bogotá D.C	Por favor al contestar cite este número: 2-2014-112808
	Fecha 10/11/2014 12:28 p.m.
	Folios Anexos:
	Origen Direccion De Participacion Ciudadana
Señor	Destino Usuario
Usuario	Copia

Referencia:	CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN
Referenciado:	

Cordial Saludo,

En cumplimiento del auto NO. 329 proferido por la Corte Constitucional el 21 de octubre de 2014, esta Superintendencia se encuentra construyendo un plan de acción para ser ejecutado por CAFESALUD EPS, CRUZ BLANCA EPS y SALUDCOOP EPS con el propósito de que no se vuelvan a presentar prácticas violatorias del derecho a la salud, en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

En tal sentido, en esta oportunidad acudo a su colaboración para que juntos construyamos el citado plan de acción y, de esta manera, la comunidad quien tiene plenamente identificada la realidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, contribuya en el planteamiento de soluciones.

Teniendo en cuenta que la Corte Constitucional otorgó plazo para la entrega hasta el próximo 27 de noviembre, solicito su mayor atención para que envíe su propuesta de plan de acción **sólo en el formato que se anexa, hasta el 14 de noviembre de 2014 a las 5:00 p.m. y al correo electrónico jdiaz@supersalud.gov.co.**



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

Cordialmente,

Andrea Gamba Jimenez

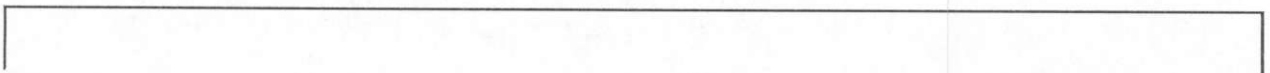
1797
41

Directora De Participación Ciudadana	
--------------------------------------	--

Elaboró:	ANDREA GAMBA JIMENEZ 10/11/2014
Proyectó:	
Revisó:	ANDREA GAMBA JIMENEZ ANDREA GAMBA JIMENEZ con comentario: Aprobado.
Responsable	Andrea Gamba Jimenez
Observaciones:	SIN OBSERVACIONES
Copia Interna:	
Copia externa:	
No. Paginas:	
No. Anexos:	
No. Folios:	
Fecha Radicación:	10/11/2014
Número guía:	
Fecha guía:	
Historial	
Motivo devolución:	
Responsables que han revisado:	Andrea Gamba Jimenez

Datos Documento

Serie:	680 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Subserie:	1 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Tipo Documental:	2905 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA



1798
42



Re: CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN

Jenny Alejandra Castillo Martinez

14/11/2014 06:52 p.m.

Para:

jdiaz

Ocultar detalles

De: Jenny Alejandra Castillo Martinez <jennyalejcastillo@gmail.com>

Para: jdiaz@supersalud.gov.co,

1 Attachment



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO (2).xls

Buenas tardes

Señores

SUPERINTENDENCIA DE NACIONAL DE SALUD

Cordial saludo

Respetuosamente me dirijo a usted para enviar en archivo adjunto la Ficha de mejoramiento diligenciada.

Muchas gracias por su atención.

Atentamente,

Jenny Alejandra Castillo M.

El 14 de noviembre de 2014, 10:05, <jdiaz@supersalud.gov.co> escribió:

Respetada señora Castillo:

La presente comunicación fue remitida a su correo electrónico en virtud de que usted aparece en nuestras bases de datos como una de las usuarias comprometidas con el tema de participación social y, en tal contexto, solicitamos su colaboración para la construcción del plan de acción correspondiente a las EPS relacionadas en nuestra comunicación y de conformidad con el formato que anexamos para el efecto.

Cordial saludo,



FICHA TECNICA PARA SUSCRIPCIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO

Prosperidad
para todos

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

DE ACUERDO A LAS COMPETENCIAS OTORGADAS A LA SNS EN LA CONSTITUCIÓN NACIONAL, LEY 10 DE 1990, LEY 100 DE 1993, LEY 643 DE 2001, LEY 715 de 2001, LEY 1122 DE 2007, LEY 1393 DE 2010, LEY 1438 DE 2011, DECRETO 1018 DE 2007, SE SOLICITA SUSCRIBIR PLAN DE MEJORAMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS A LOS HALLAZGOS EVIDENCIADOS

INFORMACION GENERAL

FI-COMU-610405 V1

1	NOMBRE DE LA ENTIDAD QUE SUSCRIBE EL PLAN	SALUDCoop EPS	
2	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	Carlos Gustavo Palacino Antia	
3	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LE		
4	NIT DE LA ENTIDAD	800250119	
5	DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD	Casa matriz: Avenida N° 109-20; Bogotá D.C	
6	TELEFONOS	Fijo: 57-1-6001050, 6290634; línea nacional: 0180001200	
7	FAX		
8	CORREO ELECTRÓNICO	autorizacionesenlinea@saludcoop.coop	www.saludcoop.coop
9	FECHA DEL (LOS) HALLAZGO(S)	Julio 31 de 2008	
10	FORMA POR LA CUAL SE DETECTÓ EL HALLAZGO	Tutelas presentadas a la Corte Constitucional	

11

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO

Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general. Falta de oportunidad de citas de medicina especializada. Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS. Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC. Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

.....INTENDENCIA DELEGADA PARA LA SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL

FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

PLAN DE MEJORAMIENTO

COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
Descripción del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable(s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
Calidad	Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general.	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General	Jefe de Calidad de la IPS y de la EPS.	Oficina de recepción donde se asignan las citas y oficina de calidad.	Se debe determinar si se cuenta con el número adecuado de médicos generales para atender la demanda de usuarios que presenta.	Determinar N° de médicos generales con respecto a la cantidad de usuarios por jornada. (primera etapa). Medir el indicador mensual para realizar los ajuste.	Recurso humano, equipos de computo, software integrado.	Toda institución debe tener un software. Recurso humano: médicos generales, auxiliar administrativo, líder de calidad.
Calidad	Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada.	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General	Jefe de Calidad de la IPS y de la EPS.	Oficina de recepción donde se asignan las citas y oficina de calidad.	Se debe determinar si se cuenta con el número adecuado de médicos por especialidad para atender la demanda de usuarios que requieren ese servicio.	Determinar N° de médicos especialistas con respecto a la cantidad de usuarios por jornada. (primera etapa). Medir el indicador mensual para realizar los ajuste.	Recurso humano, equipos de computo, software integrado.	Recurso humano: médicos especialistas, auxiliares administrativos, líder de calidad. Software.
Administrativo	Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS	Oportunidad de la respuesta en la autorización de servicios médicos del POS.	Auditora médica, Líder de Calidad.	Oficina de auditoría médica y oficina de recepción de la EPS.	Se debe determinar el número de autorizaciones de servicios médicos del POS que ingresan diariamente clasificando cuales son prioritarias y para cumplir con los tiempos de respuesta determinados por la ley.	El personal debe conocer el procedimiento y la normatividad. Determinar responsables para el manejo de autorizaciones prioritarias.	Recurso humano, equipos de computo, software integrado.	Recurso humano: personal especializado en administración en salud o auditoría, auxiliares administrativos.
Administrativo	Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC	Oportunidad de respuesta en la autorización de servicios médicos NO POS por el CTC.	Integrantes del Comité Técnico científico, líder de calidad.	Oficina de reuniones del CTC de la EPS.	Se debe determinar el número de autorizaciones de servicios médicos NO POS que requieren trámite por CTC. Clasificación de cuales autorizaciones son prioritarias y cumplir los tiempos determinados por la ley.	La conformación del CTC de realizarse de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, verificar si esto se cumple. Verificar cada cuando se reúne este comité y cuando autorizaciones se analizan en ese tiempo.	Recurso humano, equipos de computo, software.	Recurso humano: del área de salud de acuerdo a lo estipulado en la normatividad, auxiliares administrativos.

1800
H
H



PLAN DE ACCION.

HERNAN RAMIRO DIAZ PACICHANA para: jdiaz

14/11/2014 07:06 p.m.

1 anexo



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

BUENAS TARDES, EL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO ES EL ENTE RECTOR DE LA SALUD EN EL DEPARTAMENTO DE NARIÑO Y REALIZA ACCIONES DE IVC, NO ES PRESTADOR NI ASEGURADOR.

SE REALIZO EL PLAN DE ACCION EN CUANTO A LA INOPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, YA QUE ES UNA DE LAS PRINCIPALES QUEJAS QUE SE RADICA EN ESTA INSTITUCION.

QUEDO ATENTO A SUS SUGERENCIAS.

--

HERNAN RAMIRO DIAZ P.

Asesor Oficina de Atención al Usuario

hrdiaz@idsn.gov.co

(092)7232260 - 7235428 Ext 132

IDSN



FICHA TECNICA PARA SUSCRIPCIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO

Prosperidad para todos

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

DE ACUERDO A LAS COMPETENCIAS OTORGADAS A LA SNS EN LA CONSTITUCIÓN NACIONAL, LEY 10 DE 1990, LEY 100 DE 1993, LEY 643 DE 2001, LEY 715 DE 2001, LEY 1122 DE 2007, LEY 1393 DE 2010, LEY 1438 DE 2011, DECRETO 1018 DE 2007, SE SOLICITA SUSCRIBIR PLAN DE MEJORAMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS A LOS HALLAZGOS EVIDENCIADOS

INFORMACION GENERAL

FI-COMU-610405 V1

NOMBRE DE LA ENTIDAD QUE SUSCRIBE EL PLAN

STITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑ

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL

ELIZABETH TRUJILLO DE CISNEROS

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL

52.249.341

NIT DE LA ENTIDAD

891280001-0

DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD

ALLE 15 No. 28-41 plazoleta bombona Pasto -Nariñ

TELEFONOS

7235428 - 7236928

FAX

7296125

CORREO ELECTRÓNICO

hrdiaz@idsn.gov.co

FECHA DEL (LOS) HALLAZGO(S)

marzo de 2014

FORMA POR LA CUAL SE DETECTÓ EL HALLAZGO

quejas de los usuarios.

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO

inoportunidad en la entrega de los medicamentos por parte de la entidad contratada para el suministro de los mismos.

47.
108/

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL

FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

PLAN DE MEJORAMIENTO								
COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
Descripción del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable(s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Periodo de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos	auditoria de contratos.	# de medicamentos entregados oportunamente 48 horas / # de medicamentos formulados.	supervisor del contrato	en sitio del prestador	inoportunidad de la entrega de medicamentos. Evitar afectaciones de la salud de los usuarios por falta de un tratamiento oportuno y la continuidad en los tramientos	cada 3 meses	realizar auditoria concurrente. Indicadores de oportunidad. Aplicar encuestas de satisfaccion.	Humanos: auditor medico. Logísticos. Papelería. Administrativos: base de datos.

48
1804



Re: Rm: CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN Unisalud Eps

para:
jdiaz

14/11/2014 06:43 p.m.

cc:

OSCAR ANTONIO AZNATE PUELLO, samacope

Ocultar detalles

De: Unisalud Eps <unisalud@uptc.edu.co>

Para: jdiaz@supersalud.gov.co,

cc: OSCAR ANTONIO AZNATE PUELLO <oscar.aznate@gmail.com>, samacope <samacope@hotmail.com>

1 Attachment



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO AUTO 329 2014.xls

Tunja, Noviembre 14 de 2014

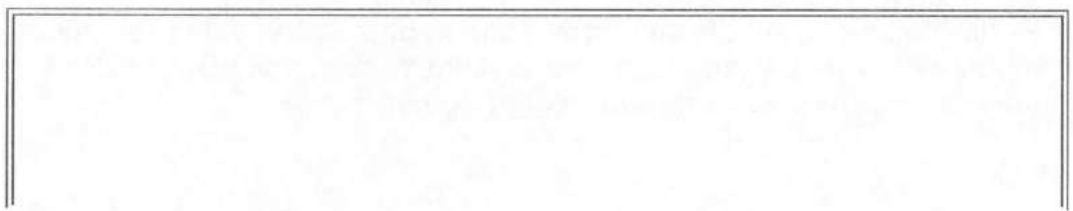
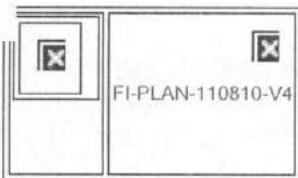
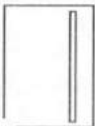
Diaz

Por medio de la presente y dando respuesta a su solicitud de fecha 10 de noviembre de 2014. remito plan de acción sugerido para dar cumplimiento **En cumplimiento del auto NO. 329** proferido por la Corte Constitucional el 21 de octubre de 2014.

Por usted solicitado, quedo atento a la confirmación de recibo de la presente.

Cordialmente

El 10 de noviembre de 2014, 13:14, <jdiaz@supersalud.gov.co> escribió:



Para responder a este documento, favor citar este número **2-2014-112808**

Bogotá D.C	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	
	Por favor al contestar cite este número: 2-2014-112808	
Señor	Fecha	10/11/2014 12:28 p.m.
	Folios	Anexos:
	Origen	Dirección De Participación Ciudadana
Usuario	Destino	Usuario
	Copia	

Referencia:	CUMPLIMIENTO AUTO 329/14 DE SEGUIMIENTO A LA ÓRDEN DÉCIMO SEXTA DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN
Referenciado:	

Cordial Saludo,

En cumplimiento del auto NO. 329 proferido por la Corte Constitucional el 21 de octubre de 2014, esta Superintendencia se encuentra construyendo un plan de acción para ser ejecutado por CAFESALUD EPS, CRUZ BLANCA EPS y SALUDCOOP EPS con el propósito de que no se vuelvan a presentar prácticas violatorias del derecho a la salud, en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

En tal sentido, en esta oportunidad acudo a su colaboración para que juntos construyamos el citado plan de acción y, de esta manera, la comunidad quien tiene plenamente identificada la realidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, contribuya en el planteamiento de soluciones.

Teniendo en cuenta que la Corte Constitucional otorgó plazo para la entrega hasta el próximo 27 de noviembre, solicito su mayor atención para que envíe su propuesta de plan de acción **sólo en el formato que se anexa, hasta el 14 de noviembre de 2014 a las 5:00 p.m. y al correo electrónico jdiaz@supersalud.gov.co.**

49
1805

Cordialmente,

Andrea Gamba Jimenez
Directora De Participación Ciudadana

--

Elaboró:	ANDREA GAMBA JIMENEZ 10/11/2014
Proyectó:	
Revisó:	ANDREA GAMBA JIMENEZ ANDREA GAMBA JIMENEZ con comentario: Aprobado.
Responsable	Andrea Gamba Jimenez
Observaciones:	SIN OBSERVACIONES
Copia Interna:	
Copia externa:	
No. Paginas:	
No. Anexos:	
No. Folios:	
Fecha Radicación:	10/11/2014
Número guía:	
Fecha guía:	
Historial	
Motivo	
devolución:	
Responsables que han revisado:	Andrea Gamba Jimenez

Datos Documento	
Serie:	680 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Subserie:	1 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA
Tipo Documental:	2905 - CORRESPONDENCIA INFORMATIVA DE PARTICIPACION CIUDADANA

--

Unidad de Servicios de Salud
UNISALUD-UPTC
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Avenida Central del Norte
Edificio Administrativo 2° Piso
Tel. 7405626 ext. 2558,2582
Fax. 7425269
Cel. 3175140358
email: unisalud@uptc.edu.co
www.uptc.edu.co/unisalud
Tunja, Boyacá

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted, el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

CONFIDENTIALITY NOTICE: The information contained in this transmission is privileged and confidential information intended only for the use of the individual entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, do not read it. Please immediately reply to the sender that you have received this communication in error and then delete it.



FICHA TECNICA PARA SUSCRIPCIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO

Prosperidad para todos

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

DE ACUERDO A LAS COMPETENCIAS OTORGADAS A LA SNS EN LA CONSTITUCIÓN NACIONAL, LEY 10 DE 1990, LEY 100 DE 1993, LEY 643 DE 2001, LEY 715 de 2001, LEY 1122 DE 2007, LEY 1393 DE 2010, LEY 1438 DE 2011, DECRETO 1018 DE 2007, SE SOLICITA SUSCRIBIR PLAN DE MEJORAMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS A LOS HALLAZGOS EVIDENCIADOS

INFORMACION GENERAL

FI-COMU-610405 V1

- | | | |
|----|--|---|
| 1 | NOMBRE DE LA ENTIDAD QUE SUSCRIBE EL PLAN | UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DE LA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA
DE COLOMBIA |
| 2 | NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL | Gustavo Orlando Álvarez Álvarez |
| 3 | NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL | |
| 4 | NIT DE LA ENTIDAD | |
| 5 | DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD | Avenida Central del Norte 39 - 115 |
| 6 | TELEFONOS | 7405626 - 317 5140358 |
| 7 | FAX | |
| 8 | CORREO ELECTRÓNICO | unisalud@uptc.edu.co |
| 9 | FECHA DEL (LOS) HALLAZGO(S) | |
| 10 | FORMA POR LA CUAL SE DETECTÓ EL HALLAZGO | |

11 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO

18081
5

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL

FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

PLAN DE MEJORAMIENTO								
COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
Descripción del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable(s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Periodo de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general	<ul style="list-style-type: none"> * Fortalecimiento Atención Primaria en Salud extensiva al Hogar con enfoque en la población vulnerable y pacientes crónicos e hiperconsultadores. * Uso de la Declaración de Salud como insumo orientador de clasificación en P y P y no como requisito de la Afiliación 	% De Pacientes Controlados Con Seguimiento en Casa	Coordinadores de Salud	EAPB Residencia Pacientes	Seguimiento e intervención primaria de pacientes In Situ de pacientes Orientación hacia los procesos de atención según características de salud descritas al ingreso a través de P y P	1 año	Declaración de Salud Herramienta o Aplicativo de Caracterización de la Declaración de Salud	<ul style="list-style-type: none"> * Humanos * Tecnológicos * Económicos
Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión Remota de Seguimiento a Pacientes utilizando las Tics * Fortalecimiento de la Telesalud y Telemedicina * Redes Integradas Que Garantizan Integralidad de la Atención 	Oportunidad en Citas Telemedicina	Coordinadores de Salud	EAPB Residencia Pacientes	Mayor cobertura de Atención de Pacientes Control, Diagnósticos y orientación terapéutica más rápidos. Un acceso más fácil a los Servicios Especializados	1 año	Herramientas Tecnológicas y ofimáticas	<ul style="list-style-type: none"> * Humanos * Tecnológicos * Económicos
Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS	<ul style="list-style-type: none"> *Trámite de Autorizaciones en Línea * Centrales de Autorización Virtuales 	Oportunidad en el Trámite de Autorizaciones	Coordinadores de Salud	EAPB	Agilidad de Trámites a través de canales que minimicen el gasto y optimicen el tiempo de trámite	1 año	WEB Aplicativos On Line	<ul style="list-style-type: none"> * Humanos * Tecnológicos * Económicos

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL

FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

PLAN DE MEJORAMIENTO								
COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
Descripción del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable(s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Periodo de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC	* Ampliar Grupos de Auditoria para aprobacion de CTC establecidos según estadísticas de solicitudes	% de Casos Evaluados en los tiempos establecidos	Coordinadores de Salud	EAPB	Contar con Grupos de Contingencia que permitan tramitar solicitudes que superen le gestion Oportuna del comité dentro de los tiempos establecidos normativamente	1 año	Creacion de Grupos de Evaluacion Contingente de CTC	* Humanos * Tecnologicos * Economicos
Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos	* seguimiento al cumplimiento de la Resolucion 1604 de 2013	% PROPORCION DE FORMULAS MEDICAS ENTREGADAS DE FORMA OPORTUNA % Proporción de Vigilados que cumplen con la Oportunidad en la Entrega de Medicamentos	Coordinadores de Salud	EAPB	Hacer cumplir la normatividad vigente dispuesta para garantizar la entrega oportuna de medicamentos y evaluar oportunidades de mejora	1 año	Informes de Evaluacion y Seguimiento Estadístico Auditorias de Calidad	* Humanos * Tecnologicos * Economicos

52 / 1001

Remitente	PLAN DE MEJORAMIENTO								
	COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
	Descripcion del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable (s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos	auditoria de contratos.	# de medicamentos entregados oportunamente 48 horas / # de medicamentos formulados.	supervisor del contrato	en sitio del prestador	inoportunidad de la entrega de medicamentos. Evitar afectaciones de la salud de los usuarios por falta de un tratamiento oportuno y la continuidad en los tramientos	cada 3 meses	realizar auditoria concurrente. Indicadores de oportunidad. Aplicar encuestas de satisfaccion.	Humanos: auditor medico. Logísticos. Papelería. Administrativos: base de datos.
SALUDCoop EPS (Jenny Alejandra Castillo Martinez jennyalejcastillo@gmail.com)	Calidad	Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General	Jefe de Calidad de la IPS y de la EPS.	Oficina de recepción donde se asignan las citas y oficina de calidad.	Se debe determinar si se cuenta con el número adecuado de médicos generales para atender la demanda de usuarios que presenta.	Determinar N° de medicos generales con respecto a la cantidad de usuarios por jornada. (primera etapa). Medir el indicador mensual para realizar los ajuste.	Recurso humano, equipos de computo, software integrado.	Toda institución debe tener un software. Recurso humano: médicos generales, auxiliar administrativo, lider de calidad.

CS
1000

Remitente	PLAN DE MEJORAMIENTO								
	COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
	Descripcion del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable (s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
SALUDCoop EPS (Jenny Alejandra Castillo Martinez jennyalejcastillo@gmail.com)	Calidad	Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General	Jefe de Calidad de la IPS y de la EPS.	Oficina de recepción donde se asignan las citas y oficina de calidad.	Se debe determinar si se cuenta con el número adecuado de médicos por especialidad para atender la demanda de usuarios que requieren ese servicio.	Determinar N° de medicos especialistas con respecto a la cantidad de usuarios por jornada. (primera etapa). Medir el indicador mensual para realizar los ajuste.	Recurso humano, equipos de computo, software integrado.	Recurso humano: médicos especilistas, auxiliares administrativos, lider de calidad. Software.

18/81
H5

Remitente	PLAN DE MEJORAMIENTO								
	COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
	Descripcion del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable (s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
SALUDCoop EPS (Jenny Alejandra Castillo Martinez jennyalejcastillo@gmail.com)	Administrativo	Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS	Oportunidad de la respuesta en la autorización de servicios médicos del POS.	Auditoria médica, Lider de Calidad.	Oficina de auditoria médica y oficina de recepción de la EPS.	Se debe determinar el número de autorizaciones de servicios médicos del POS que ingresan diariamente clasificando cuales son prioritarias y para cumplir con los tiempos de respuesta determinados por la ley.	El personal debe conocer el procedimiento y la normatividad. Determinar responsables para el manejo de autorizaciones prioritarias.	Recurso humano, equipos de computo, software integrado.	Recurso humano: personal especializado en administración en salud o auditoria, auxiliares administrativos.

59
1101

Remitente	PLAN DE MEJORAMIENTO								
	COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
	Descripcion del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable (s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
SALUDCoop EPS (Jenny Alejandra Castillo Martinez jennyalejcastillo@gmail.com)	Administrativo	Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC	Oportunidad de respuesta en la autorización de servicios médicos NO POS por el CTC.	Integrantes del Comité Técnico científico, líder de calidad.	Oficina de reuniones del CTC de la EPS.	Se debe determinar el número de autorizaciones de servicios médicos NO POS que requieren trámite por CTC. Clasificación de cuales autorizaciones son prioritarias y cumplir los tiempos determinados por la ley.	La conformación del CTC de realizarse de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, verificar si esto se cumple. Verificar cada cuando se reúne este comité y cuando autorizaciónes se analizan en ese tiempo.	Recurso humano, equipos de computo, software.	Recurso humano: del area de salud de acuerdo a lo estipulado en la normatividad, auxiliares administrativos.

56
12/21

Remitente	PLAN DE MEJORAMIENTO								
	COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
	Descripcion del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable (s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
SALUDCoop EPS (Jenny Alejandra Castillo Martinez jennyalejcastillo@gmail.com)	Calidad	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos	Oportunidad de entrega de medicamentos	Líder de calidad de IPS/ Farmacia y de la EPS	Centro de despacho de medicamentos y oficina de calidad de la IPS/Farmacia. Líder de calidad EPS	Determinar el número de formulas medicas recibidas en el día, número de formulas medicas entregadas completas, número de formula medicas entregas incompletas, número de formulas medicas no entregadas. Determinar las causas por las cuales no se entregan los medicamentos y realizar controles y seguimiento.	Determinar las causas por las cuales no se entregan los medicamentos y realizar controles y seguimiento. Evaluar el indicador mensual.	Recurso humano, equipos de computo, software integrado.	Recurso humano: auxiliares de servicio farmaceutico, lider de calidad, Equipos de computo.

57
2181

Remitente	PLAN DE MEJORAMIENTO								
	COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
	Descripcion del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable (s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA	Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general	* Fortalecimiento Atención Primaria en Salud extensiva al Hogar con enfoque en la población vulnerable y pacientes crónicos e hiperconsultadores. * Uso de la Declaración de Salud como insumo orientador de clasificación en P y P y no como requisito de la Afiliación	% De Pacientes Controlados Con Seguimiento en Casa	Coordinadores de Salud	EAPB Residencia Pacientes	Seguimiento e intervención primaria de pacientes In Situ de pacientes Orientación hacia los procesos de atención según características de salud descritas al ingreso a través de P y P	1 año	Declaración de Salud Herramienta o Aplicativo de Caracterización de la Declaración de Salud	* Humanos * Tecnológicos * Económicos

50
4121

Remitente	PLAN DE MEJORAMIENTO								
	COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
	Descripción del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable (s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA	Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada	* Gestión Remota de Seguimiento a Pacientes utilizando las Tics * Fortalecimiento de la Telesalud y Telemedicina * Redes Integradas Que Garanticen Integralidad de la Atención	Oportunidad en Citas Telemedicina	Coordinadores de Salud	EAPB Residencia Pacientes	Mayor cobertura de Atención de Pacientes Control, Diagnósticos y orientación terapéutica más rápidos. Un acceso más fácil a los Servicios Especializados	1 año	Herramientas Tecnológicas y ofimáticas	* Humanos * Tecnológicos * Económicos
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA	Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS	*Trámite de Autorizaciones en Línea * Centrales de Autorización Virtuales	Oportunidad en el Trámite de Autorizaciones	Coordinadores de Salud	EAPB	Agilidad de Trámites a través de canales que minimizen el gasto y optimicen el tiempo de trámite	1 año	WEB Aplicativos On Line	* Humanos * Tecnológicos * Económicos

15/11/15

Remitente	PLAN DE MEJORAMIENTO								
	COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
	Descripcion del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable (s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA	Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC	* Ampliar Grupos de Auditoria para aprobacion de CTC establecidos según estadísticas de solicitudes	% de Casos Evaluados en los tiempos establecidos	Coordinadores de Salud	EAPB	Contar con Grupos de Contingencia que permitan tramitar solicitudes que superen le gestion Oportuna del comité dentro de los tiempos establecidos normativamente	1 año	Creacion de Grupos de Evaluacion Contingente de CTC	* Humanos * Tecnologicos * Economicos
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos	* seguimiento al cumplimiento de la Resolucion 1604 de 2013	% PROPORCION DE FORMULAS MEDICAS ENTREGADAS DE FORMA OPORTUNA % Proporción de Vigilados que cumplen con la Oportunidad en la Entrega de Medicamentos	Coordinadores de Salud	EAPB	Hacer cumplir la normatividad vigente dispuesta para garantizar la entrega oportuna de medicamentos y evaluar oportunidades de mejora	1 año	Informes de Evaluacion y Seguimiento Estadístico Auditorias de Calidad	* Humanos * Tecnologicos * Economicos

09 9/12/1

Remitente	PLAN DE MEJORAMIENTO								
	COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
	Descripcion del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable (s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
Cleotilde Varela de Aristizábal (Asociación de Usuarios de Saludcoop Cali)	Administrativo, Financiero, calidad, Salud Publica	Aplicar Metodología Gestion del Riesgo en Salud		saludcoop EPS,ESAP, Salud Publica.	En cada EPS Saludcoop, Cafesalud, Cruz Blanca	se obtiene diagnostico de todo la poblacion, se cuantifica el estado de salud, se clasifican en grupos de riesgo en enfermedades cronicas basados en servicios recibidos, se tiene control y apoyo para priorizar recursos y enfoque en las acciones a seguir.	Primer trimestre 2015	METODOLOGIA ESAP	

19 11/21

Remitente	PLAN DE MEJORAMIENTO								
	COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
	Descripcion del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable (s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
Cleotilde Varela de Aristizábal (Asociación de Usuarios de Saludcoop Cali)	FARMACIA espacio Preferencial esperar nueva farmacia MAS amplia..., medicamentos no POS, Alto Costo, Insumos tirillas y glucometros no esperaban esa demanda "NO SE CUENTA CON DIAGNOSTICO DE RIESGO", NI CONTROL DEL RIESGO DEL YA ENFERMO	Aplicar metodología ESAP		Saludcoop EPS, ESAP, Salud Publica	cada IPS de Saludcoop, Cruz Blanca, Cafesalud	El diagnostico de todo la poblacion, se cuantifica el estado de salud, se clasifican en grupos de riesgo en enfermedades cronicas basados en servicios recibidos, se tiene control y apoyo para priorizar recursos controlando deficit en medicamentos e insumos y enfoque en las acciones a seguir	Primer trimestre 2015		

129
18/11

Remitente	PLAN DE MEJORAMIENTO								
	COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
	Descripcion del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable (s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
Cleotilde Varela de Aristizábal (Asociación de Usuarios de Saludcoop Cali)	Cita especialistas y centros de rehabilitacion (fisioterapia)	Terminar ya centro de rehabilitacion prometido, ya pagar servicios prestados en los centros de rehabilitacion que adeudan, controlar las tutelas por no entrega de insumos y transporte de esta poblacion		Gerencia cada EPS, Coordinador cada IPS, equipo de salud.	IPS que hoy prestan el servicio	continuidad en terapias, dar calidad de vida paciente y flia, los recursos del FOSIGA cumple su objeto.	no tiene espera el pago, el centro de rehabilitacion ojala el 30 diciembre 2014		

3 6/8/1

Remitente	PLAN DE MEJORAMIENTO								
	COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
	Descripcion del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable (s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
Cleotilde Varela de Aristizábal (Asociación de Usuarios de Saludcoop Cali)	Atencion Endocrinologia? No hay respuesta del coordinador de especialistas	Implementar la APS, crear los club de Hipertensos y Diabeticos en cada IPS , acoger el Modelo programa Bienestar Renal Cruz Blanca		Gerencia cada EPS , Coordinador cada IPS, equipo de salud.	En cada IPS de Saludcoop, Cruz Blanca, Cafesalud	socializacion de los pacientes grupos de amigos, mayor participacion en PyP, Trato humanizado, control negacion agenda endocrino, control riesgo complicacion es cercania MEJOR CALIDAD DE VIDA especialista paciente trato amigable confianza, control farmacos alto costo.	12 mese del año	Valle del LILI, Fundacion Amanecer, ESE , Salud Publica.	

1820
64

Remitente	PLAN DE MEJORAMIENTO								
	COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?
	Descripcion del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable (s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Período de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados
Cleotilde Varela de Aristizábal (Asociación de Usuarios de Saludcoop Cali)	Inconsistencias en la Participación Ciudadana La asociación de Usuarios	En cada EPS e IPS deben de existir Asociación de usuarios cumpliendo sus funciones		Gerente, coordinador de cada EPS e IPS	EN CADA EPS e E IPS	La Asociación de Usuarios debe capacitarse y ejercer su representación en los espacios consagrados en el Decreto 1757 de 1994	Cumpliendo sus funciones PRIMER TRIMESTRE 2015	Metodología Control Social en Salud, Gestión Social, Secretaría Salud Departamental, Municipal, Supersalud Alinzaasousuarios del Valle, Dirección Técnica para la Participación Social, coordinación de atención al ciudadano	
Cleotilde Varela de Aristizábal (Asociación de Usuarios de Saludcoop Cali)	Respuesta a veedurías Realizadas.	cumplir el tiempo de respuesta y entrega formal, consensuar propuestas de mejoramiento		Gernete- Coordinador EPS-IPS	EPS e IPS de Saludcoop, Cafesalud, Cruz Blanca.	Sentirnos valorados y presentar resultados a los usuarios que los motiven a participar en la asociación Lograr mejorar la calidad de nuestra vida a través del control del riesgo en Salud	YA	CUMPLIMIENTO Decreto 1757 de 1994 entre otros	crear los club de Hipertensos y Diabeticos en cada IPS

65
1821

**Anexos Capítulo "II. PLAN DE ACCIÓN",
numeral "1.1 De las EPS"**

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-114420**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: **2-2014-114420**

Fecha 11/11/2014 02:24 p.m.

Folios Anexos:

Origen Direccion De Inspeccion Y Vigilancia Para Entidades
Administradoras De Planes De Beneficios

Destino CRUZ BLANCA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD
S.A

Copia

Bogotá D.C

Doctor

William Flye Carne

Representante Legal

CRUZ BLANCA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A

CI 73 11 66

BOGOTA D.C., DISTRITO CAPITAL

Referencia:

Solicitud de Información Auto N° 329 de 2013.

Referenciado:

Respetado Doctor Flye:

La Superintendencia Nacional de Salud, en aras de garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos mediante el Auto N° 329 de fecha el 21 de octubre de 2014, proferido por la Corte Constitucional, solicita a su Despacho definir e implementar un plan de acción que permita evitar la ocurrencia de hechos que conlleven a la violación del derecho a la salud de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

Con el fin de lograr que las acciones de inspección, vigilancia y control adelantadas por esta Superintendencia conduzcan a un mejoramiento institucional y sectorial, la Entidad Aseguradora, con base en la normatividad que regula los temas mencionados debe diseñar el referido Plan de acción y remitirlo a la Delegada para la Supervisión Institucional de esta Superintendencia en un plazo no superior a tres (03) días hábiles contados a partir del recibo de la presente comunicación, en el formato adjunto y debidamente firmado por el representante legal de la entidad con el fin de que el mismo sea revisado y aprobado para su posterior seguimiento por parte de esta Superintendencia. Cabe resaltar que la no presentación del mismo o el incumplimiento en la ejecución, dará lugar al inicio del proceso sancionatorio correspondiente.

Adicionalmente, el Plan de acción deberá ser remitido a las siguientes direcciones de correo electrónico: arodriguezl@superalud.gov.co, mrivas@superalud.gov.co.

La presente solicitud de información, se fundamenta en las facultades asignadas a la Superintendencia Nacional de Salud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 y 21 del Decreto 2462 de 2013. De no recibir respuesta dentro del término señalado en la

presente solicitud se procederá de conformidad con lo establecido en los numerales 130.12 y 130.13 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, con sujeción a las normas contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

Cordialmente,

Amelia Rodriguez Lopez
Directora De Inspección Y Vigilancia
Para Entidades Administradoras De
Planes De Beneficios

Elaboró: MILDREY RIVAS MOLINA 11/11/2014
Proyectó: MRM
Revisó: AMELIA RODRIGUEZ LOPEZ
AMELIA RODRIGUEZ LOPEZ con comentario: Aprobado
Responsable July Paola Vargas López

Fecha 11/11/2014
Radicación:
Responsable Amelia Rodriguez Lopez
s que han
revisado:

182367

Bogotá, D.C., 14 de noviembre de 2014

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: NURC: **1-2014-115148**

Fecha: 14/11/2014 04:03:23 p.m.

Folios: 2 Anexos: 1CD

Origen: CRUZ BLANCA EPS S.A.

Destinatario: Despacho Del Superintendente Delegado Para La Supervision Institu

Doctora

AMELIA RODRÍGUEZ LÓPEZ

Directora de Inspección y Vigilancia para EAPB

Superintendencia Delegada para la Supervisión Institucional

Superintendencia Nacional de Salud

Avenida Ciudad de Cali # 51 - 66 Piso 6°

Edificio World Business Center

La Ciudad

Ref. NURC 2-2014-114420 Rad. 9132

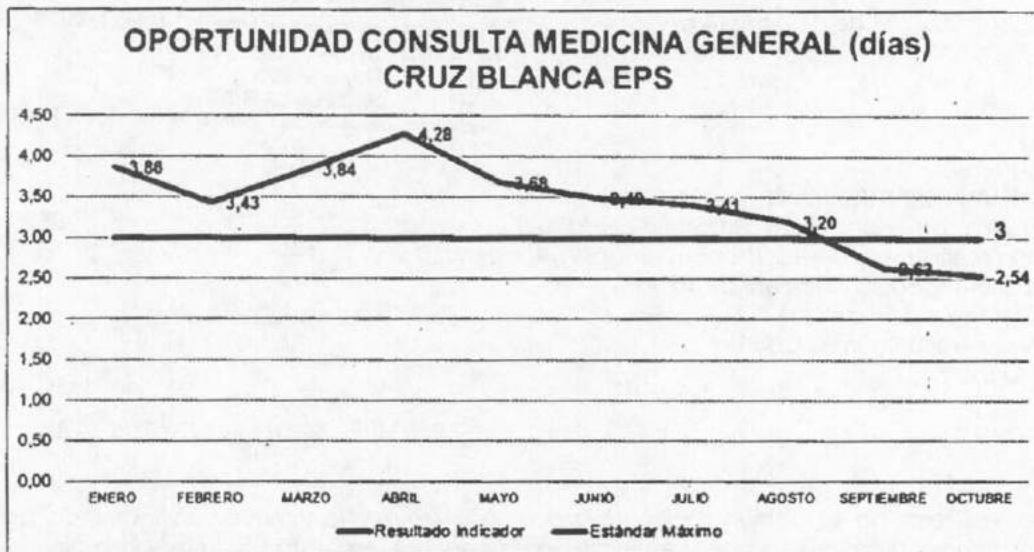
Una vez recibida su comunicación se procedió a solicitar la información requerida por su Despacho al área de salud de la entidad, para poder dar respuesta a su requerimiento.

Esta área me indica que se realizó revisión del Auto 329 del 2014 proferido por la Corte Constitucional aclarándome que se está realizando el análisis de los casos referidos en la denuncia presentada por el señor William Vizcaino y en consecuencia, el plan que se adjunta constituye de manera general las acciones que ha adoptado la entidad y adoptará para mejorar sus procesos de atención. Con lo anterior no se indica que se haya presentado un presunto incumplimiento respecto de los casos establecidos por el señor Vizcaino, los cuales se encuentra en estudio por parte de dicha área.

Igualmente, dicha área establece las siguientes claridades al respecto de los puntos indicados en su requerimiento:

- En Cruz Blanca EPS se han desarrollado estrategias de seguimiento del indicador de medicina general, dentro de las cuales se encuentra la revisión mensual del comportamiento del indicador, el establecimiento de reuniones con los prestadores con mayor incidencia en los resultados de oportunidad, notificación trimestral a prestadores con reincidencia en la inoportunidad (estrategia incluida en el PAMEC institucional), entre otras.

Estas acciones han llevado el indicador a ubicarse dentro del estándar desde el mes de septiembre de 2014, tal como se puede ver en el siguiente gráfico:



Fuente: Oficina de Calidad - Informe de Ley Análisis año 2014

En atención a que las estrategias planteadas han dado los resultados esperados por la organización, se considera que no se debe generar plan de mejora para este punto.

- Para el caso de las autorizaciones la oportunidad de las autorizaciones para servicios de primer y segundo nivel es inmediata. Para los servicios de alto costo la oportunidad de la entrega de la autorización al usuario es máximo de 48 horas. Teniendo en cuenta lo anterior, consideramos que no se requiere plan de mejoramiento.

Cualquier información adicional que requieran sobre este tema, nos encontramos atentos al mismo.

Atentamente,

WILLIAM FLYE CARNE
Representante Legal
Cruz Blanca EPS S.A.

Proyectó: Lorena María Vargas Oviedo
Revisó: Taliana Gómez Zamora

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-114422**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: **2-2014-114422**

Bogotá D.C

Fecha 11/11/2014 02:28 p.m.

Folios Anexos:

Origen Dirección De Inspección Y Vigilancia Para Entidades
Administradoras De Planes De Beneficios

Destino CAFESALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.
CAFESALUD EPS S.A.

Copia

Doctor

Javier Andrés Correa Quiceno

Representante Legal

CAFESALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A.

CAFESALUD EPS S.A.

CI 73 11 66

BOGOTA D.C. , DISTRITO CAPITAL

Referencia: **Solicitud de Información Auto N° 329 de 2013.**

Referenciado:

Respetado Doctor Correa:

La Superintendencia Nacional de Salud, en aras de garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos mediante el Auto N° 329 de fecha el 21 de octubre de 2014, proferido por la Corte Constitucional, solicita a su Despacho definir e implementar un plan de acción que permita evitar la ocurrencia de hechos que conlleven a la violación del derecho a la salud de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

Con el fin de lograr que las acciones de inspección, vigilancia y control adelantadas por esta Superintendencia conduzcan a un mejoramiento institucional y sectorial, la Entidad Aseguradora, con base en la normatividad que regula los temas mencionados debe diseñar el referido Plan de acción y remitirlo a la Delegada para la Supervisión Institucional de esta Superintendencia en un plazo no superior a tres (03) días hábiles contados a partir del recibo de la presente comunicación, en el formato adjunto y debidamente firmado por el representante legal de la entidad con el fin de que el mismo sea revisado y aprobado para su posterior seguimiento por parte de esta Superintendencia. Cabe resaltar que la no presentación del mismo o el incumplimiento en la ejecución, dará lugar al inicio del proceso sancionatorio correspondiente.

Adicionalmente, el Plan de acción deberá ser remitido a las siguientes direcciones de correo electrónico: arodriguezl@superalud.gov.co, mrivas@superalud.gov.co.

La presente solicitud de información, se fundamenta en las facultades asignadas a la Superintendencia Nacional de Salud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 y

21 del Decreto 2462 de 2013. De no recibir respuesta dentro del término señalado en la presente solicitud se procederá de conformidad con lo establecido en los numerales 130.12 y 130.13 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, con sujeción a las normas contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

Cordialmente,

Amelia Rodriguez Lopez
Directora De Inspección Y Vigilancia
Para Entidades Administradoras De
Planes De Beneficios

Elaboró: MILDREY RIVAS MOLINA 11/11/2014
Proyectó: MRM
Revisó: AMELIA RODRIGUEZ LOPEZ
AMELIA RODRIGUEZ LOPEZ con comentario: Aprobado

Responsable July Paola Vargas López

Copia

Interna:

Copia

externa:

No. Paginas: 1

No. Anexos:

No. Folios:

Fecha 11/11/2014

Radicación:

Número guía:

Fecha guía:

Responsable Amelia Rodriguez Lopez

s que han

revisado:



1875 69

Bogotá, D.C., 14 de noviembre de 2014

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: NJRC:1-2014-116145

Fecha: 14/11/2014 04:02:15 p.m.

Folios: 1 Anexos: 2(1CD)

Origen: CAFESALUD E.P.S

Destinatario: Despacho Del Superintendente Delegado Para La Supervision Institu

Doctora
AMELIA RODRIGUEZ LOPEZ
Directora de Inspección y Vigilancia para EAPB
Superintendencia Nacional de Salud
Ciudad

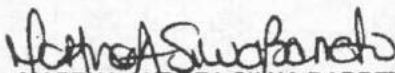
Ref. Respuesta Requerimiento Electrónico 2-2014-114419

Una vez recibida su comunicación se procedió a solicitar la información requerida por su Despacho al área de Salud de la entidad, para poder dar respuesta a su requerimiento.

Esta área me indica que se realizó revisión del Auto 329 del 2014 proferido por la Corte Constitucional aclarándome que se está realizando el análisis de los casos referidos en la denuncia presentada por el señor William Vizcaino y en consecuencia, el plan que se adjunta constituye de manera general las acciones que ha adoptado la entidad y adoptará para mejorar sus procesos de atención. Con lo anterior no se indica que se haya presentado un presunto incumplimiento respecto de los casos establecidos por el señor Vizcaino, los cuales se encuentra en estudio por parte de dicha área:

Cualquier información adicional que requieran sobre este tema, nos encontramos atentos al mismo.

Atentamente,


MARTHA ANDREA SILVA BARRETO
Representante Legal Suplente
Cafesalud EPS S.A.

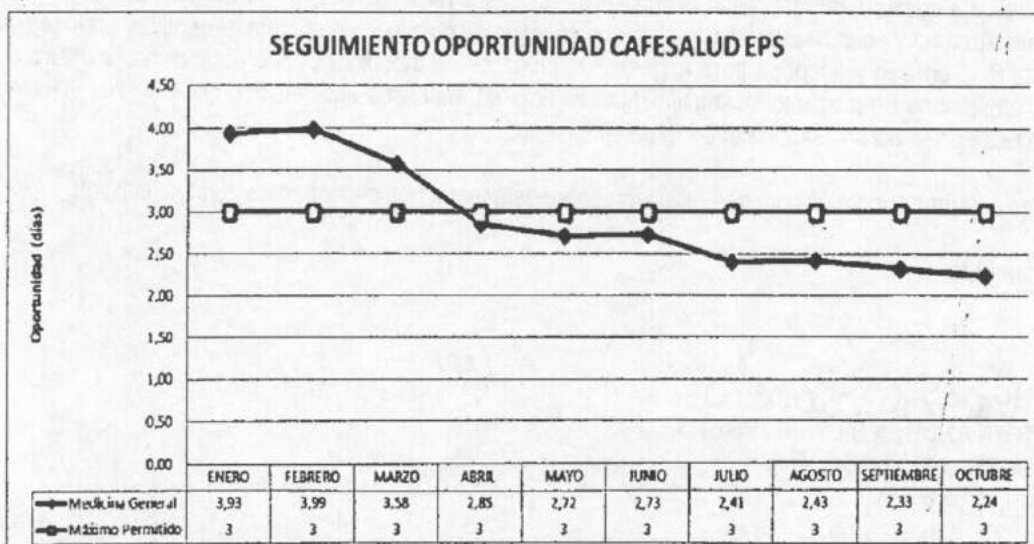
Proyectó: Ana María Londoño Robín - Lorena María Vargas Oviedo
Revisó: Tatiana Gómez Zamora

**ANEXO No. 1
ACLARACIONES**

Con respecto al primer punto, esta EPS ha venido implementando diferentes estrategias para mejorar la oportunidad del indicador, a saber:

- Fortalecimiento de los espacios de análisis de la gestión con el mayor prestador de servicios de primer nivel de la EPS (a través de ESIMED), concertando metas a alcanzar verificables y de seguimiento.
- Seguimiento mensual a la oportunidad del indicador con levantamiento de planes de mejora.
- Seguimiento mensual a la apertura de agendas en cumplimiento de la Resolución 1552 de 2013.

En el siguiente gráfico se puede observar el comportamiento del indicador en el transcurso del año 2014, donde se puede evidenciar resultados negativos para los primeros meses del año, y una disminución sustancial entre los meses de marzo y abril de 1 día, que ubica la oportunidad a partir de ese momento dentro del estándar máximo permitido por la SNS.



Fuente: Seguimiento indicadores de Ley Antitrámites - Año 2014 Cafesalud EPS

De acuerdo a lo mencionado el indicador se encuentra en cumplimiento normativo. Las estrategias que se han implementado han conseguido la mejora esperada, por lo tanto, no se genera plan de mejoramiento para este punto, sin embargo al interior de la organización se continuará realizando seguimiento al comportamiento del mismo.

Para el segundo punto, Cafesalud EPS también ha venido realizando seguimiento a los indicadores que la determinan, para lo cual se remite la información solicitada en el formato anexo a su requerimiento.



1826 70

Para el tercer punto relacionado con la autorización de servicios médicos POS, les informamos que las autorizaciones tienen oportunidad inmediata para servicios médicos del primer y segundo nivel de atención. Para los servicios de alto costo la oportunidad de la entrega de la autorización al usuario es máximo de 48 horas. Teniendo en cuenta lo anterior, consideramos que no se requiere plan de mejoramiento.

Proyectó: Ana María Londoño Robin - Lorena María Vargas Oviedo
Revisó: Tatiana Gómez Zamora

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-114419**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: **2-2014-114419**

Bogotá D.C

Fecha 11/11/2014 02:19 p.m.

Folios Anexos:

Origen Direccion De Inspeccion Y Vigilancia Para Entidades
Administradoras De Planes De Beneficios

Destino SALUDCOOP ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD
ORGANISMO COOPERATIVO

Copia SALUDCOOP

Doctor

Guillermo Enrique Grosso Sandoval

Agente Especial Interventor

SALUDCOOP ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD ORGANISMO COOPERATIVO

SALUDCOOP

Av 13 109 20

BOGOTA D.C. , DISTRITO CAPITAL

Referencia:

Solicitud de Información Auto N° 329 de 2013.

Referenciado:

Respetado Doctor Grosso:

La Superintendencia Nacional de Salud, en aras de garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos mediante el Auto N° 329 de fecha el 21 de octubre de 2014, proferido por la Corte Constitucional, solicita a su Despacho definir e implementar un plan de acción que permita evitar la ocurrencia de hechos que conlleven a la violación del derecho a la salud de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y en especial, respecto de los siguientes aspectos:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

Con el fin de lograr que las acciones de inspección, vigilancia y control adelantadas por esta Superintendencia conduzcan a un mejoramiento institucional y sectorial, la Entidad Aseguradora, con base en la normatividad que regula los temas mencionados debe diseñar el referido Plan de acción y remitirlo a la Delegada para la Supervisión Institucional de esta Superintendencia en un plazo no superior a tres (03) días hábiles contados a partir del recibo de la presente comunicación, en el formato adjunto y debidamente firmado por el representante legal de la entidad con el fin de que el mismo sea revisado y aprobado para su posterior seguimiento por parte de esta Superintendencia. Cabe resaltar que la no presentación del mismo o el incumplimiento en la ejecución, dará lugar al inicio del proceso sancionatorio correspondiente.

Adicionalmente, el Plan de acción deberá ser remitido a las siguientes direcciones de correo electrónico: arodriguezl@superalud.gov.co, mrivas@superalud.gov.co.

La presente solicitud de información, se fundamenta en las facultades asignadas a la Superintendencia Nacional de Salud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 y

21 del Decreto 2462 de 2013. De no recibir respuesta dentro del término señalado en la presente solicitud se procederá de conformidad con lo establecido en los numerales 130.12 y 130.13 del artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, con sujeción a las normas contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



FICHA PLAN DE MEJORAMIENTO.xls

Cordialmente,

Amelia Rodriguez Lopez
Directora De Inspección Y Vigilancia
Para Entidades Administradoras De
Planes De Beneficios

Elaboró: MILDREY RIVAS MOLINA 11/11/2014
Proyectó: MRM
Revisó: AMELIA RODRIGUEZ LOPEZ
AMELIA RODRIGUEZ LOPEZ con comentario: Aprobado
Responsable July Paola Vargas López

Fecha 11/11/2014
Radicación:
Responsable Amelia Rodriguez Lopez
s que han
revisado:

Bogotá, D.C., 14 de noviembre de 2014

INT.- 000984

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: NURC-1-2014-115147

Fecha: 14/11/2014 4:03:59 p.m.

Folios: 3 Anexos: ICD

Origen: SALUDCOOP E.P.S.

Destinatario: Despacho Del Superintendente Delegado Para La Supervision Instituc

Doctora

AMELIA RODRÍGUEZ LÓPEZ

Directora de Inspección y Vigilancia para EAPB

Superintendencia Delegada para la Supervisión Institucional

Superintendencia Nacional de Salud

Avenida Ciudad de Cali No. 51 - 66 Piso 6°

Edificio World Business Center

Ciudad

REF: Respuesta NURC 2-2014-114419-Rad-9138

Una vez recibida su comunicación se procedió a solicitar la información requerida por su Despacho a la Vicepresidencia de Salud de la entidad, para poder dar respuesta a su requerimiento.

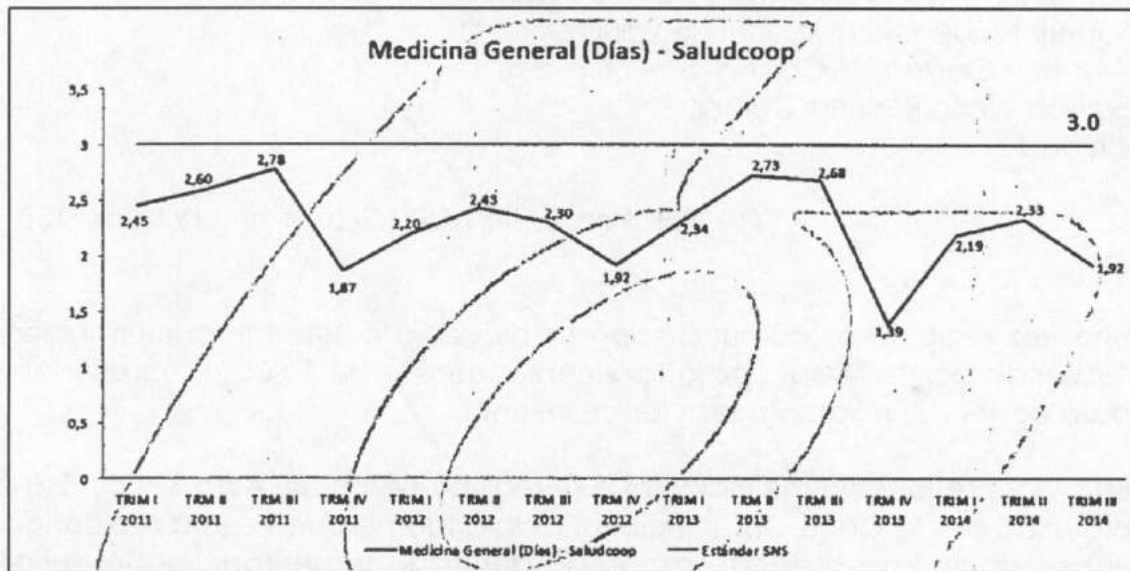
Esta Vicepresidencia me indica que se realizó revisión del Auto 329 del 2014 proferido por la Corte Constitucional aclarándome que se está realizando el análisis de los casos referidos en la denuncia presentado por el señor William Vizcaino y en consecuencia, el plan que se adjunta constituye de manera general las acciones que ha adoptado la entidad y adoptará para mejorar sus procesos de atención. Con lo anterior no se indica que se haya presentado un presunto incumplimiento respecto de los casos establecidos por el señor Vizcaino, los cuales se encuentra en estudio por parte de dicha área.

Igualmente, dicha Vicepresidencia establece las siguientes claridades al respecto de los puntos indicados en su requerimiento:

- ✓ El comportamiento del indicador de oportunidad de medicina general ha sido favorable, de acuerdo a la información reportada en los Indicadores de Alerta Temprana a la Superintendencia Nacional de Salud. Tradicionalmente en SaludCoop EPS hemos trabajado con los prestadores de primer nivel para ofrecer una oportunidad dentro de los

estándares máximos permitidos, motivo por el cual consideramos que no hay lugar al establecimiento de un plan de mejora para el indicador.

Con el ánimo de ilustrar lo mencionado anteriormente se remite el comportamiento del indicador de medicina general, de forma trimestral desde el año 2011 al último trimestre reportado del año 2014.



Fuente: Reportes de Indicadores de Alerta Temprana 2011-2014

- ✓ En cuanto a la oportunidad en la prestación de servicios de medicina especializada, SaludCoop EPS ha venido realizando planes de trabajo de conocimiento de la Superintendencia Delegada de Medidas Especiales, que buscan la mejora de la oportunidad de las diferentes especialidades, información que trasladamos a la ficha anexa a su solicitud.
- ✓ Para el punto relacionado con la autorización de servicios médicos POS, es importante mencionar que las mismas tienen oportunidad inmediata para servicios de primer y segundo nivel, para servicios de alto costo programados la oportunidad es de máximo 48 horas.

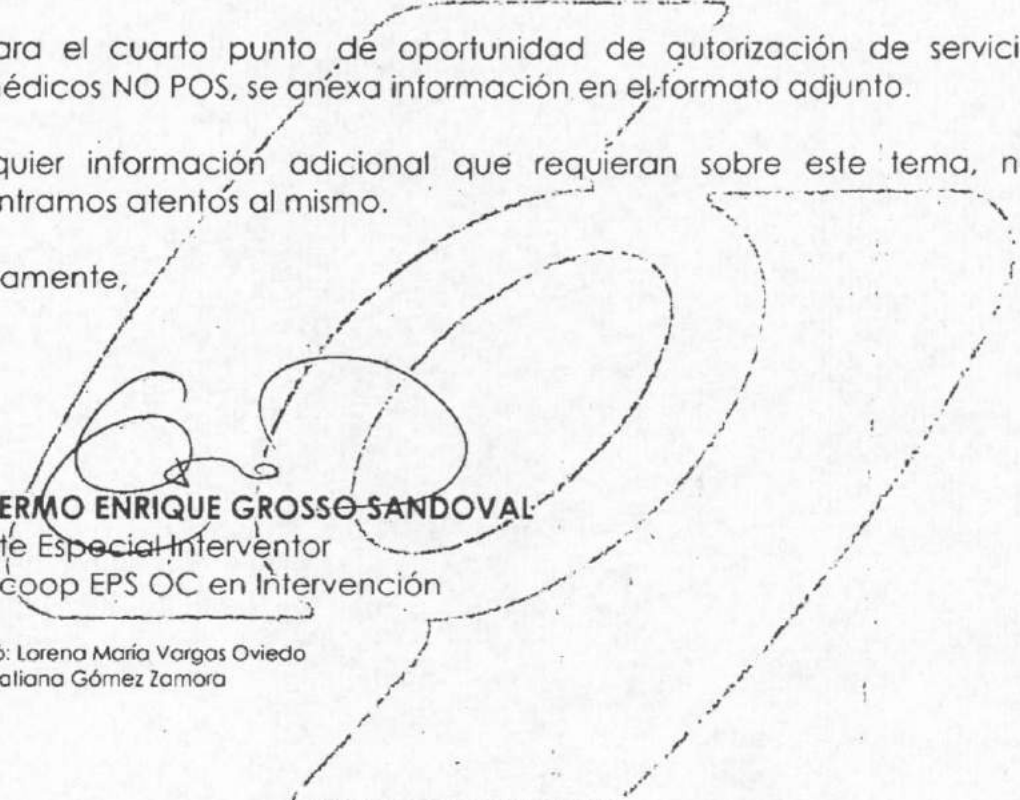
Esta oportunidad se cumple, porque desde la HC se generan las órdenes que se traducen después en autorizaciones, las líneas de frente tienen nivel autorizador para expedir servicios primer y segundo nivel; y los servicios de Alto Costo se radican y se cuenta con un grupo de exclusivo para la revisión, análisis y autorización máximo en 48 horas.

Por lo anterior también se considera que este punto no requiere plan de mejoramiento.

- ✓ Para el cuarto punto de oportunidad de autorización de servicios médicos NO POS, se anexa información en el formato adjunto.

Cualquier información adicional que requieran sobre este tema, nos encontramos atentos al mismo.

Atentamente,



GUILLERMO ENRIQUE GROSSO SANDOVAL
Agente Especial Interventor
Saludcoop EPS OC en Intervención

Proyectó: Lorena María Vargas Oviedo
Revisó: Tatiana Gómez Zamora

183074

**Anexos Capítulo "II. PLAN DE ACCIÓN",
numeral "1.3 De la Defensoría del Pueblo"**



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
 Por favor al contestar cite este número: NURC:1-2014-116287
 Fecha: 19/11/2014 02:31:29 p.m.
 Folios: 1 Anexos: 0
 Origen: DEFENSORIA DEL PUEBLO
 Destinatario: Despacho Del Superintendente

75
1831

DEFENSORIA DEL PUEBLO
 RAD.Nro: 63822 2014/11/18
 Origen : PARA LA SALUD; LA SEG
 Folios : 1

Bogotá, 14 de noviembre de 2014

4050 -1451 FAVOR CITAR ESTE NÚMERO AL RESPONDER

Doctora:
LINA QUIROGA VERGARA
 Asesora encargada de las funciones de la Oficina Jurídica
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
 Av. Ciudad de Cali N° 51- 66 Piso 7
apparra@supersalud.gov.co
 Ciudad

Asunto. Auto 329 de 2014. Orden 16 Sentencia T-760/2008.
 Construcción Plan Acción.

Respetada doctora Lina.

REMITENTE
 Nombre/ Razón Social
 DEFENSORIA DEL PUEBLO -
 DEFENSORIA DEL PUEBLO
 Dirección:
 CLI 55 NO. 10 -32
 Ciudad:
 BOGOTÁ D.C.
 Departamento:
 BOGOTÁ D.C.

ENVIO:
 YG063513103CO

DESTINATARIO
 Nombre/ Razón Social
 QUIROGA VERGARA
 Dirección:
 No 51-66

Ciudad:
 BOGOTÁ D.C.
 Departamento:
 BOGOTÁ D.C.
 Preadmisión:
 18/11/2014 15:10:59

DEVOLUCION
 DESTINATARIO

En atención a lo ordenado en el Auto N° 329 /14 en el cual la Corte Constitucional en el numeral 16.7 establece que " ...además deberá convocarse a la Defensoría del Pueblo para que intervenga en defensa del Derecho fundamental a la salud de toda la comunidad" me permito informarle que quedamos atentos a dicha convocatoria.

Respecto al formulario enviado, considero que no es pertinente su diligenciamiento en razón a la intervención antes mencionada.

Cordialmente,

NORBERTO ACOSTA RUBIO

Defensor Delegado para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad

20 NOV 2014
3:57

Elaboró: AOG/LMGL/JAMR

1832 76

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-114523**

Bogotá D.C

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: **2-2014-114523**

Fecha 11/11/2014 04:52 p.m.

Folios 1 Anexos:1

Origen Oficina Asesora Jurídica

Destino DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Copia



Doctor

Jorge Armando Otálora Gómez

Defensor Del Pueblo

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

CL 55 10 32

BOGOTA D.C. , DISTRITO CAPITAL

Referencia:

**AUTO 329/14 CORTE CONSTITUCIONAL - SEGUIMIENTO A LA
ÓRDEN 16 DE LA SENTENCIA T-760 DE 2008 - CONSTRUCCIÓN
PLAN DE ACCIÓN**

Referenciado:

Respetado doctor Otálora:

Con el fin de dar cumplimiento a lo ordenado por la Corte Constitucional en el Auto 329 del 21 de octubre de 2014, se encuentra en trámite la construcción un plan de acción para ser ejecutado por EPS SURA, CAFESALUD EPS, CRUZ BLANCA EPS y SALUDCOOP EPS, con el propósito de prevenir la ocurrencia de las siguientes prácticas:

- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general
- Falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina especializada
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS
- Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC
- Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos

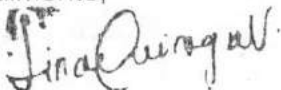
En el referido Auto, la Corte ordena que en el proceso de construcción del plan de acción, se convoque a "la Defensoría del Pueblo para que intervenga en defensa del derecho fundamental a la salud de toda la comunidad (art. 115 C.P.)". En ese sentido, me permito informarle que en el transcurso de esta semana se recibirán propuestas de plan de acción por parte de las EPS involucradas y de asociaciones de usuarios y de pacientes.

De considerarlo pertinente, podrá contribuir con la definición del plan de acción, para lo cual deberá enviar la propuesta **sólo en el formato que se anexa, hasta el 14 de noviembre de 2014 a las 5:00 p.m. al correo electrónico apparra@supersalud.gov.co**. Lo anterior, en consideración a que la Corte Constitucional fijó como plazo para responder el Auto, el 27 de noviembre.



Plan de Acción Auto 329 de 2014.xls

Cordialmente,



Lina Quiroga Vergara

Asesora Encargada De Las Funciones

De La Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: ANGELA PATRICIA PARRA CARRASCAL 10/11/2014
Proyectó:
Revisó: LINA QUIROGA VERGARA
LINA QUIROGA VERGARA con comentario: Aprobado
Responsable María Yolanda Castro Contreras
Copia Interna:
Copia
externa:
No. Páginas: 2
No. Anexos: 1
No. Folios: 1
Fecha 11/11/2014
Radicación:
Número guía:
Fecha guía:
Responsables Lina Quiroga Vergara
que han
revisado:

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-116746**

Bogotá D.C

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: **2-2014-116746**

Fecha 20/11/2014 05:11 p.m.

Folios Anexos:1

Origen Oficina Asesora Juridica

Destino DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Copia

Doctor

Norberto Acosta Rubio

Defensor Delegado Para La Salud, La Seguridad Social Y La Discapacidad

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

CL 55 10 32

BOGOTA D.C. , DISTRITO CAPITAL

Referencia:

AUTO NO 329 DE 2014 ORDEN 16 SENTENCIA T 760 DE 2008

Referenciado:

1-2014-116287

Respetado Delegado,

En atención a la comunicación de la referencia (radicado interno 4050-1451) en la que responde a la convocatoria remitida por esta entidad para participar en la construcción del plan de acción ordenado por la Corte Constitucional en el Auto 329 de 2014, de manera atenta me permito señalar lo siguiente.

En su respuesta se indica que *"En atención a lo ordenado en el Auto N° 329/14 en el cual la Corte Constitucional en el numeral 16.7 establece que "...además deberá convocarse a la Defensoría del Pueblo para que intervenga en defensa del Derecho fundamental a la salud de toda la comunidad" me permito informarle que quedamos atentos a dicha convocatoria. Respecto al formulario enviado, considero que no es pertinente su diligenciamiento en razón a la intervención antes mencionada."*

Al respecto y de acuerdo con lo conversado telefónicamente, le reitero amablemente que la convocatoria a la que hace referencia en su escrito, se realizó precisamente mediante oficio 1-2014-114523 del 11 de noviembre de 2014, dirigido al señor Defensor del Pueblo (que se anexa) para que, de considerarlo pertinente, participara en el proceso de construcción del plan de acción a través del diligenciamiento del formato que se anexó a dicho oficio. Este mismo proceso se surtió con las EPS, y las asociaciones de usuarios y de pacientes en la semana del 10 de noviembre del presente año.

En ese sentido, solicito respetuosamente remitir a esta Oficina el formato diligenciado o informar si en el marco de sus competencias considera improcedente su intervención en este proceso. La información solicitada debe ser remitida a más tardar el 24 de noviembre de 2014, considerando los plazos perentorios otorgados por la Corte Constitucional.

Cordialmente,



Lina Quiroga Vergara

Asesora Encargada De Las Funciones
De La Oficina Asesora Juridica

Elaboró: Angela Patricia Parra Carrascal 20/11/2014
Proyectó:
Revisó: LINA QUIROGA VERGARA
LINA QUIROGA VERGARA con comentario: Aprobado
Responsable Maria Yolanda Castro Contreras
Copia Interna:
Copia
externa:
No. Paginas: 1
No. Anexos: 1
No. Folios:
Fecha 20/11/2014
Radicación:
Número guía:
Fecha guía:
Responsables Lina Quiroga Vergara
que han
revisado:



Rm: Auto 329 de 2014 de la Corte Constitucional
Lina Quiroga Vergara para: Angela Patricia Parra Carrascal

24/11/2014 09:38 a.m.

183478

----- Remitido por Lina Quiroga Vergara/SUPERSALUD/CO con fecha 24/11/2014 09:40 a.m. -----

De: Norberto Acosta <nacosta@defensoria.gov.co>
Para: "lquirogav@supersalud.gov.co" <lquirogav@supersalud.gov.co>,
cc: Lyda Gonzalez <lygonzalez@defensoria.gov.co>
Fecha: 24/11/2014 09:28 a.m.
Asunto: Auto 329 de 2014 de la Corte Constitucional

Dra. Lina buenos días.

En atención a su solicitud, de manera atenta y de conformidad a lo establecido en el Auto 329 de 2014, numeral 16.7, la Defensoría del Pueblo considera que la interpretación que realizó la Superintendencia al mismo no corresponde, dado que la intervención de la entidad debe darse una vez conocido el plan de acción elaborado por los autores involucrados y no participar en la elaboración del mismo.

Teniendo en cuenta que a la fecha no se ha recibido dicho plan, la Defensoría no puede emitir concepto respecto si el mismo está acorde con los derechos de los usuarios en salud.

Por tal motivo, la Defensoría queda atenta a su comunicación.

Cordialmente,

NORBERTO ACOSTA RUBIO
Delegado para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad.

e: lquirogav@supersalud.gov.co <lquirogav@supersalud.gov.co>

Enviado: jueves, 20 de noviembre de 2014 5:46 p. m.

Para: Norberto Acosta

Cc: apparra@supersalud.gov.co

Asunto: Su comunicación 4050-1451 Auto 329 de 2014 de la Corte Constitucional

Respetado doctor Acosta:

De acuerdo con lo conversado telefónicamente, remito amablemente el memorando adjunto en que se solicita su participación en el proceso de construcción del plan de acción ordenado por la Corte Constitucional en el Auto 329 de 2014.

Con el fin de dar cumplimiento a los términos otorgados por dicha Corporación, le solicito de manera respetuosamente que remita la información a la que se refiere este escrito a más tardar el 24 de noviembre de 2014, enviándola al correo apparra@supersalud.gov.co y lquirogav@supersalud.gov.co

Cordial saludo

Lina Quiroga

Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)

----- Remitido por Lina Quiroga Vergara/SUPERSALUD/CO con fecha 20/11/2014 05:45 p.m. -----



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

FI-PLAN-110810-V4

Para responder a este documento, favor citar este número: **2-2014-116746**

Bogotá D.C

Doctor

Norberto Acosta Rubio

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por favor al contestar cite este número: **2-2014-116746**

Fecha 20/11/2014 05:11 p.m.

Folios Anexos:1

Origen Oficina Asesora Juridica

Destino DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Copia

Defensor Delegado Para La Salud, La Seguridad Social Y La Discapacidad

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

CL 55 10 32

BOGOTA D.C. , DISTRITO

CAPITAL

Cerrar Referenciados

Referencia: **AUTO NO 329 DE 2014 ORDEN 16 SENTENCIA T 760DE 2008**

Referenciado: **1-2014-116287**

Respetado Delegado,

En atención a la comunicación de la referencia (radicado interno 4050-1451) en la que responde a la convocatoria remitida por esta entidad para participar en la construcción del plan de acción ordenado por

1835 79

la Corte Constitucional en el Auto 329 de 2014, de manera atenta me permito señalar lo siguiente.

En su respuesta se indica que "En atención a lo ordenado en el Auto N° 329/14 en el cual la Corte Constitucional en el numeral 16.7 establece que "...además deberá convocarse a la Defensoría del Pueblo para que intervenga en defensa del Derecho fundamental a la salud de toda la comunidad" me permito informarle que quedamos atentos a dicha convocatoria. Respecto al formulario enviado, considero que no es pertinente su diligenciamiento en razón a la intervención antes mencionada."

Al respecto y de acuerdo con lo conversado telefónicamente, le reitero amablemente que la convocatoria a la que hace referencia en su escrito, se realizó precisamente mediante oficio 2-2014-114523 del 11 de noviembre de 2014, dirigido al señor Defensor del Pueblo (que se anexa) para que, de considerarlo pertinente, participara en el proceso de construcción del plan de acción a través del diligenciamiento del formato que se anexó a dicho oficio. Este mismo proceso se surtió con las EPS, y las asociaciones de usuarios y de pacientes en la semana del 10 de noviembre del presente año.

En ese sentido, solicito respetuosamente remitir a esta Oficina el formato diligenciado o informar si en el marco de sus competencias considera improcedente su intervención en este proceso. La información solicitada debe ser remitida a más tardar el 24 de noviembre de 2014, considerando los plazos perentorios otorgados por la Corte Constitucional.

Cordialmente,

Lina Quiroga Vergara

Asesora Encargada De Las Funciones De La Oficina Asesora Jurídica

Elaboró:	Angela Patricia Parra Carrascal 20/11/2014
Proyectó:	
Revisó:	LINA QUIROGA VERGARA LINA QUIROGA VERGARA con comentario: Aprobado
Responsable	Maria Yolanda Castro Contreras
Observaciones:	SIN OBSERVACIONES
Copia Interna:	
Copia externa:	
No. Paginas:	1
No. Anexos:	1
No. Folios:	
Fecha Radicación:	20/11/2014

Número guía:

Fecha guía:

Historial

Motivo devolución:

Responsables que han revisado:

Lina Quiroga Vergara

Referencia de:

Datos Documento

Serie:

153 - INFORMES

Subserie:

3 - INFORMEA ENTES DE CONTROL

Tipo Documental:

2021 - INFORME A ENTE DE CONTROL

**Anexo Capítulo "II. PLAN DE ACCIÓN" - "B.
Definición del plan de acción"**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL

PLAN DE ACCIÓN

COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?	OBSERVACIONES EPS
Descripción del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable(s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Periodo de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados	
Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos POS	Tramite de Autorizaciones en Linea Centrales de Autorización Virtuales	Oportunidad de la respuesta en la autorización de servicios médicos del POS.	Auditoria médica, Líder de Calidad.	Oficina de auditoria médica y oficina de recepción de la EPS.	Se debe determinar el número de autorizaciones de servicios médicos del POS que ingresan diariamente clasificando cuales son prioritarias y para cumplir con los tiempos de respuesta determinados por la ley. Agilidad de Tramites a través de canales que minimizen el gasto y optimicen el tiempo de tramite	6 MESES con seguimiento mensual	página web, aplicativos on line, software integrado.	Recurso humano: personal especializado en administración en salud o auditoria, auxiliares administrativos, recursos tecnológicos y financieros	
	1. Continuar con la implementación del nuevo software de CTC y autorizaciones.	N total de Radicaciones/ N. radicaciones Web	Dirección de Red y Autorizaciones	Regionales a nivel nacional	Garantizar cumplimiento en tiempos de proceso de CTC	Inicio enero 2015 Fin Marzo 2015	Heon Autorizaciones	Tecnológico y Humano	
	2. Implementar devoluciones a través de vía correo electrónico.	Promedio de: Dia Respuesta - Dia Radicacion	Dirección de Red y Autorizaciones	Regionales a nivel nacional	Garantizar cumplimiento en tiempos de proceso de CTC	Inicio Diciembre 2014 Ajustes Permanentes	Procesos	Tecnológico y Humano	
	3. Desarrollo para la radicación de CTC vía WEB.	Días ajuste - Días aviso de alarma	Dirección de Red y Autorizaciones	Regionales a nivel nacional	Garantizar cumplimiento en tiempos de proceso de CTC	Fecha Diciembre 2014 Permanente	Proceso Dir Nal	Tecnológico y Humano	
	4. Ajustar procesos operativos previos al comité, para garantizar oportunidad.	N ctc tramitados/N ctc ameritan retroalimentación	Dirección de Red y Autorizaciones	Regionales a nivel nacional	Garantizar cumplimiento en tiempos de proceso de CTC	Inicio Enero 2015 Fin Marzo 2015	Proceso Dir Nal	Tecnológico y Humano	
	5. Seguimiento y retroalimentación diaria, semanal y mensual a través de tablero de control.	N casos requieren rta glosa/ N Casos Radicados recobro	Dirección de Red y Autorizaciones	Regionales a nivel nacional	Garantizar cumplimiento en tiempos de proceso de CTC	Inicio Diciembre 2014	Proceso Dir Red y Cuentas Medicas	Tecnológico y Humano	

1837
001

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL

PLAN DE ACCIÓN

COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?	OBSERVACIONES EPS
Descripción del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable(s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Periodo de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados	
Falta de oportunidad en la autorización de servicios médicos NO POS por demora en el trámite ante el CTC	6. Ampliar Grupos de Auditoria para aprobacion de CTC establecidos según estadísticas de solicitudes	Oportunidad de respuesta en la autorización de servicios médicos NO POS por el CTC. % de Casos Evaluados en los tiempos establecidos	Integrantes del Comité Técnico científico, líder de calidad.	EAPB	Se debe determinar el número de autorizaciones de servicios médicos NO POS que requieren tramite por CTC. Clasificación de cuales autorizaciones son prioritarias y cumplir los tiempos determinados por la ley. Contar con Grupos de Contingencia que permitan tramitar solicitudes que superen le gestion Oportuna del comité dentro de los tiempos establecidos normativamente	1 año, con seguimiento mensual	Recuso humano, equipos de computo, software. Creacion de Grupos de Evaluacion Contingente de CTC	Recursos tecnológicos, humanos y financieros: de acuerdo a lo estipulado en la normatividad, auxiliares administrativos.	
	Capitación de medicamentos ambulatorios en el primer nivel de atención.	Contratos de capitación celebrados/ Contratos de capitación propuestos	Vicepresidencia de Salud, Dirección Nacional de Contratación.	Dirección Nacional	Capitar la entrega de medicamentos a través de proveedores ubicados en diferentes regiones para incrementar la oportunidad de entrega.	En ejecución	Realizar contratación con proveedores avalados de acuerdo a su capacidad, cobertura y experiencia.	Recursos financieros y ajuste de procesos	
	Ajustar la planeacion para el abastecimiento, de acuerdo con la medición periodica de la asertividad de la misma	% Unidades planeadas/ Unidades consumidas	Vicepresidencia de Salud- Operador logístico (Epsifarma)	Dirección Nacional- Proveeduría	Validar las desviaciones para generar pronosticos de demanda de consumo mas confiables	Mensual	Comparativo de bases de datos de consumo vs la planeacion	Recursos financieros, administrativos y ajuste de proceso	
Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos	Refuerzo en la red alterna encargada de la entrega de medicamentos	% Cobertura de red	Vicepresidencia de Salud- Operador logístico (Epsifarma)	Dirección Nacional	Al fortalecer la red alterna encargada de la entrega de medicamentos se mejora la oportunidad de entrega a los usuarios.	En ejecución	Realizar contratación para ampliar la red actual	Se requieren recursos financieros, administrativos y de planeacion de procesos.	

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL

PLAN DE ACCIÓN									
COMPONENTE (estandar)	¿QUE?	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	¿QUIEN?	¿DONDE?	¿POR QUE?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿CUANTO?	OBSERVACIONES EPS
Descripción del hallazgo	Actividades por realizar o acciones de mejoramiento		Responsable(s) de la acción	Lugar donde se realizarán las actividades	Justificación de cada acción	Periodo de realización de cada etapa	Herramientas a utilizar, forma de trabajo.	Recursos asignados	
Retraso oportuno en la entrega de medicamentos	Auditoría de contratos Seguimiento a estricto cumplimiento de la Resolución 1504 de 2013	# de medicamentos entregados oportunamente 48 horas / # de medicamentos formulados.	Supervisor del contrato Coordinadores de Salud	EAPB (Centro de despacho de medicamentos y oficina de calidad de la IPS/Farmacia. Líder de calidad EPS)	Inoportunidad de la entrega de medicamentos. Evitar afectaciones de la salud de los usuarios por falta de un tratamiento oportuno y la continuidad en los tratamientos Hacer cumplir la normatividad vigente dispuesta para garantizar la entrega oportuna de medicamentos y evaluar oportunidades de mejora	3 meses, con seguimiento mensual	Realizar auditoria concurrente. Indicadores de oportunidad. Aplicar encuestas de satisfacción. Informes de Evaluación y Seguimiento Estadístico	Humanos, tecnológicos y financieros: auditor medico. Logísticos. Papelería. Administrativos: base de datos.	

18 9862