AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
SALUD TOTAL EPS-S S.A.
VIGENCIA 2020

CONVOCATORIA:

Conforme lo dispuesto en Circular 008 de 2018 y la Circular 006 de 2020, de la Superintendencia Nacional, se realizó de la siguiente forma:

- Mediante prensa de amplia circulación nacional, en el Periódico Portafolio, los días 23 de agosto y 2 de septiembre de 2021:

14 | Lunes 23 de Agosto de 2021 www.portafolio.co Portafolio

Entorno

BREVES

Venezuela vende acciones en refinería

El gobierno de Maduro vendió el 49% de las acciones de la Refinería Dominicana de Petróleo (Refidomsa) por 88,1 millones de dólares.

El dólar bate nuevo récord en Perú

El billete verde ya acumula en Perú un alza del 13,76% desde comienzos de 2021, luego de cerrar este viernes en 4,12 soles.

Pandemia afectará a la educación en América Latina

La covid disparó la deserción escolar en la región.

Ciudad de México/EFE

LA PANDEMIA de la covid-19 traerá consigo secuelas a futuro en materia educativa en A. Latina y afectará a la formación del capital humano, según un estudio difundido este viernes.

La deserción escolar y el bajo aprovechamiento de las clases a distancia por la pandemia impactarán en el desarrollo profesional y la formación de capital humano para ingenierías, digitalización y carreras que tiene que ver con la tecnología y que usan como base las matemáticas, destacó Felipe Cuéllar, vicepresidente para México y Centroamérica de la empresa Kumon.

Un estudio de este instituto de educación presente en 55 países destacó que solo el 25% de los alumnos aprovecharon las clases a distancia y materias esenciales como matemáticas y lectura. Cuéllar dijo que la prueba PLANEA 2017, donde se explora el dominio de aprendizajes clave como son lectura y matemáticas y que fue aplicada a estudiantes de nivel medio superior, muestra que los resultados distan mucho de ser alentadores y con la pandemia el rendimiento puede haber retrocedido aún más.

FELIPE CUÉLLAR
Vicepresidente de Kumon.

En matemáticas, el 97,6% de los alumnos mexicanos es incapaz de usar aritmética básica en procesos algebraicos para interpretar y resolver problemas y eso puede afectar la elección de una carrera universitaria al querer rehuir de aquellas en las que se manejen estas ciencias.

"Solo uno de cada 20 estudiantes tendrá la posibilidad de ingresar a la carrera de su elección. Este dato representa un problema para la formación de capital humano y la contribución de nuevos profesionales en favor del desarrollo económico de los países", reiteró.

Un reciente informe de la Universidad del Valle de México indicó que el temor a las matemáticas influye en la elección de una carrera universitaria hasta el punto que el 40 % de los egresados de nivel bachillerato eligieron su carrera con base en lo poco o nada que tienen de conocimiento en matemáticas.

En "diversos estudios, como los del módulo sobre lectura del Inegi, México registra una caída constante en el número de lectores, donde solo el 42 % dedican un tiempo a leer", señaló.

En 2015, las cifras indicaban que de cada 100 mexicanos encuestados, 50 dijeron haber dedicado un tiempo a leer un libro en los últimos doce meses; en 2018, la cifra pasó a 45 % de lectores y, en 2019 cayó a 42 %. Las habilidades lectoras del 55,4 % de los alumnos de bachillerato fueron calificadas como "elementales o insuficientes". ⓟ

Salud Total

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020
Primer aviso

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3º del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Representante Legal de Salud Total EPS–S S.A., se permite convocar e informar a la comunidad que, el día veintitrés (23) de septiembre del año dos mil veintiuno (2021) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veinte (2020). La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas será realizada de manera virtual a través de nuestra página web www.saludtotal.com.co Salud Total EPS–S S.A. habilitará el espacio de participación ciudadana durante la Audiencia.

Danny Manuel Moscote Aragon
Representante Legal (s)

Yo John Néstor Palacios Silva con C.C 79807148 certifico al público en general y/o interesado que en la ciudad de Bogotá y mediante los trámites previstos en el Artículo 398 de código general de proceso , solicito la cancelación y reposición del siguiente título valor expedido por el banco caja social el cual se encuentra en estado de extravío.

El título valor cuenta con las siguientes características:

Título: John Néstor Palacios Silva. Documento de Identidad: 79807148. Dirección del título valor: Restrepo carrera 17 No. 18-02 Bogotá. Tipo de título valor: CDT. Número del título valor: 2500027876. Fecha de apertura: 06-03-2017. Fecha de vencimiento: 06-06-2021. Fecha de renovación: 06-09-2021. Plazo 90 días. Valor de apertura: 1.815.745.28.

Por lo anterior le solicito al público abstenerse de efectuar cualquier operación comercial con título valor del presente aviso, si alguien se opone a esta publicación por favor presentarse a la oficina sede del título valor enunciado.

ANIF Centro de Estudios Económicos
FEDESARROLLO Centro de Investigación Económica y Social
SEMINARIO VIRTUAL
¿CÓMO LLEVAR EL EMPLEO A NIVELES PRE-PANDEMIA?
24 AGOSTO
A partir de las 8:50 a.m.
Invita: Portafolio
www.anif.com.co

Suscríbete un año a EL TIEMPO DIGITAL y recibe SIN COSTO ADICIONAL una membresía anual a Rappi Prime.
Rappi PRIME
$184.900 ANUAL
Incluye 1 año de Rappi Prime
AHORRA: $199.000 Costo membresía anual Rappi Prime
Entra ya a
www.eltiempo.com/suscripcion-digital
o llama al 426 6000 en Bogotá,
al 01 8000 110 990 línea gratuita nacional.
Promoción válida del 1 de julio de 2021 hasta el 31 de agosto del 2021. Aplican términos y condiciones en www.eltiempo.com/terminos-condiciones y https://www.rappi.com.co/prime
Rappi | EL TIEMPO DIGITAL

4 | Jueves 2 de Septiembre de 2021 www.portafolio.co Portafolio
Negocios

En su llegada, Wom lideró los cambios de operador móvil

La CRC dijo que la compañía reportó 158 mil operaciones netas el segundo trimestre.

DURANTE el segundo trimestre de 2021 Wom se transformó en el líder de la portabilidad móvil en Colombia con 158 mil operaciones netas.

De acuerdo con la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, desde que se implementó la medida de Portabilidad Numérica Móvil en el país, en 2011, hasta el mes de junio de 2021, se han realizado aproximadamente 29,6 millones de operaciones.

En lo corrido del año 2021 hasta el segundo trimestre, se han registrado 3,02 millones de operaciones de portación, es decir, *502 mil operaciones en promedio por mes. En comparación con el mismo periodo del año anterior, se evidencia un incremento de 80,15%*

Las operaciones de portación realizadas alcanzaron los 1,74 millones, lo que representa un incremento de 173,5% con respecto al mismo periodo del año anterior. De hecho, en abril las operaciones de portación llegaron a 600 mil, lo que lo *convierte en el mes con el mayor registro hasta la fecha.*

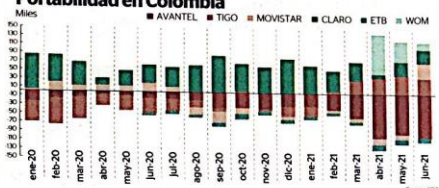
En el cuarto mes del 2021, se presentó una variación de 338,9% con respecto al mismo mes de 2020, comportamiento que puede estar asociado a la cantidad de operadores de portación registradas en abril de 2020 por las medidas de aislamiento preventivo con ocasión de la pandemia y la entrada al mercado de Wom ese mismo mes.

En operaciones netas, es decir la cifra tras donaciones y portaciones Claro obtuvo resultado neto positivo de 72 mil por que recibió 497 mil usuarios y se fueron 569 mil, una disminución de 53,1% sobre el trimestre inmediatamente anterior y de 21,9% al 2020.

Movistar pasó de tener un resultado neto de -13 mil portaciones en el primer trimestre del 2021 a registrar 10 mil operaciones en el segundo trimestre tras recibir 426 mil usuarios y perder 415 mil. Por el lado de Tigo, se presentó un incremento en el segundo trimestre de 2021, pues pasó de tener un resultado neto de 15 mil usuarios en el primer trimestre a registrar 123 mil operaciones. Avantel continua con resultados netos negativos, el segundo trimestre del 2020 registró -29 mil usuarios y este año fue de -296 mil, el caso es similar con ETB que tuvo -34 mil operaciones, lo que representa una variación de -69% respecto al trimestre anterior (-20 mil).

"Nos enorgullece ser los ganadores en portabilidades. En poco tiempo hemos generado cambios significativos en el sector de las telecomunicaciones", comentó Chris Bannister, CEO de Wom.

Portabilidad en Colombia



Fuente: CRC

-14 MIL OPERACIONES obtuvo durante el segundo trimestre de 2021 el Éxito como operador móvil virtual lo que significó una variación de -24,1% respecto al trimestre imediatamente anterior.

Empresas frente a la pandemia

Presencial, comienza la Feria del Hogar

Desde hoy, la Feria del Hogar, regresa de forma presencial hasta el 19 de septiembre en Corferias, bajo estrictos protocolos de bioseguridad certificados con el sello 'Safe Guard'.

Lancaster House celebró 25 años

El hotel Lancaster House de Bogotá celebra sus 25 años en plena reactivación del sector y con una remodelación de sus instalaciones que le representó inversiones por $1.500 millones.

Nombramiento regional en SAP

SAP, la multinacional alemana de software, ha anunciado el nombramiento de Maryury Romero como la nueva Gerente General para Colombia y Ecuador.

Premio internacional para Andiseg

Andiseg, empresa de seguridad colombiana, recibió en Houston el "Bizz Hybrid Business Excellence Award en Latinoamérica", de la Confederación Mundial de Negocios.

Manuel Otero, reelegido en el IICA

Por unanimidad, en la Conferencia de Ministros de Agricultura de las Américas, que termina hoy, fue reelegido como director del IICA para el periodo 2022-2026, el argentino Manuel Otero.

Zemoga con modelo flexible y voluntario

La compañía que está en Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali, será una de las primeras en establecer un modelo flexible, 100% voluntario para el retorno a las oficinas.

INFORMACIÓN PARA EL AVISO POR PÉRDIDA DE CDT

Yo REINALDO NIETO GONZALEZ, identificado con c.c. numero 19205993, notifico al público en general y/o interesados, que en la ciudad de BOGOTÁ y mediante los términos previstos en el Artículo 388 del Código General del Proceso solicito la cancelación y reposición del siguiente Título Valor expedido por el BANCO CAJA SOCIAL, el cual se encuentra en estado de Extravío: El Título Valor cuenta con las siguientes características: TÍtulo(s): FLOR STELLA MUÑOZ MONSALVE. Documento(s) de Identidad: 51930784. Dirección Oficina Sede del Título Valor: OFICINA CIUDAD TUNAL AV. 24 # 48-83 SUR LOCAL 30 ENTRADA 9. Tipo de Título Valor: CDT. Número del Título Valor: 25001478808. Fecha de Apertura: 20210427. Fecha de Vencimiento: 20210727. Fecha de Renovación: 20210727. Plazo: 90. Valor de Apertura: 5403033.00. Por lo anterior, se solicita al público abstenerse de efectuar cualquier operación comercial con el Título Valor objeto del presente Aviso. Si alguien se opone a esta publicación por favor presentarse a la Oficina Sede del Título Valor anunciado.

SaludTotal

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020
Segundo aviso

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3º del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Representante Legal de Salud Total EPS–S S.A., se permite convocar e informar a la comunidad que, el día veintitrés (23) de septiembre del año dos mil veintiuno (2021) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veinte (2020). La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas será realizada de manera virtual a través de nuestra página web www.saludtotal.com.co Salud Total EPS–S S.A. habilitará el espacio de participación ciudadana durante la Audiencia.

Danny Manuel Moscote Aragon
Representante Legal (s)

El texto de la convocatoria fue el siguiente:

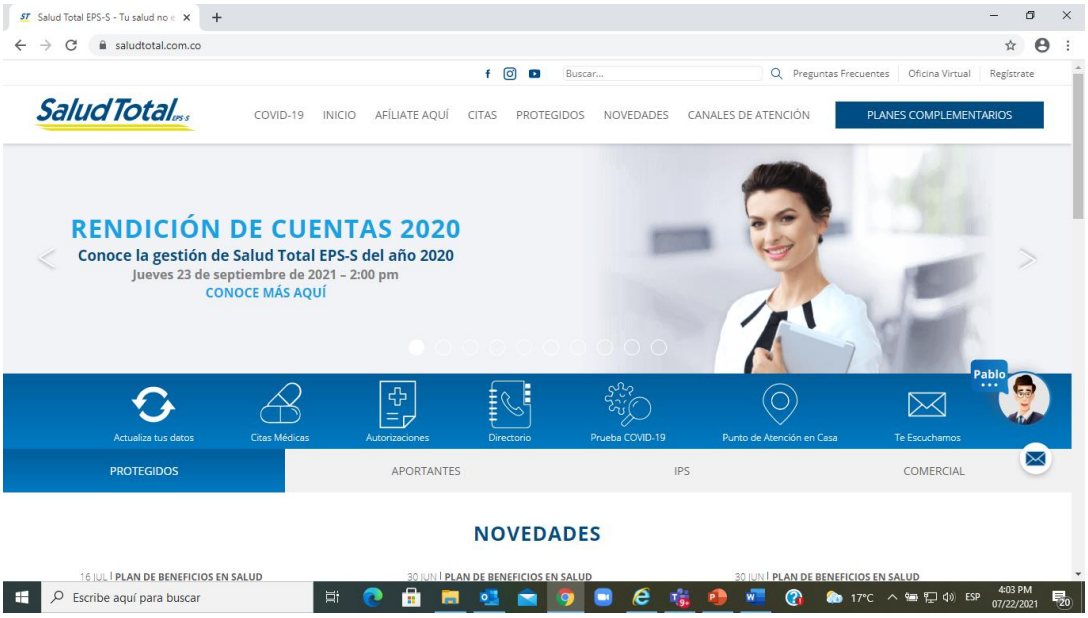
"AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020

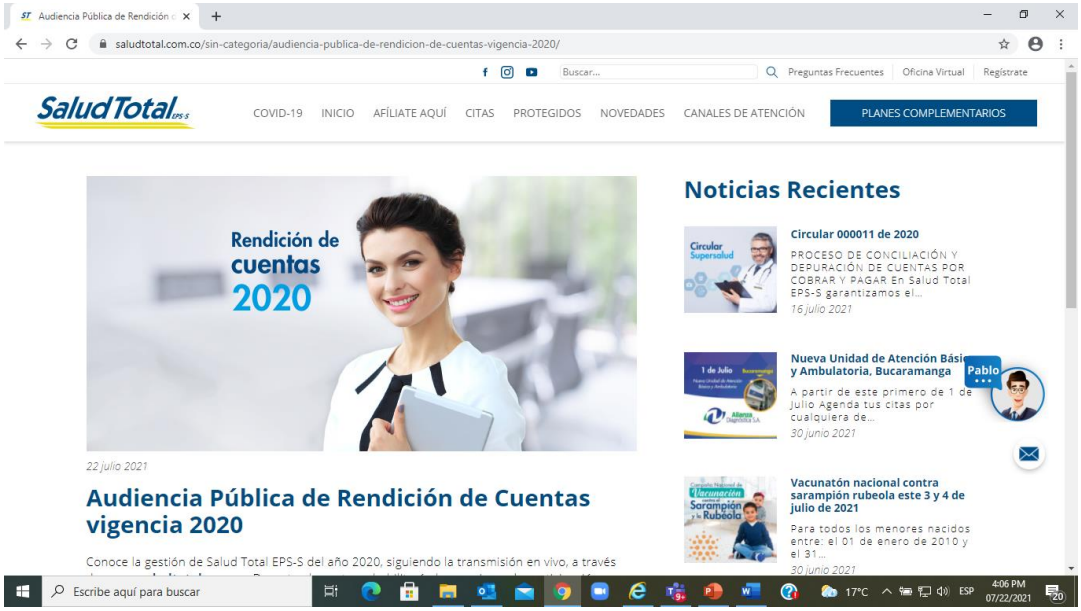
En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3º del Capítulo Segundo Título VII de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el suscrito Representante Legal de ***SALUD TOTAL EPS–S S.A.*** *, se permite convocar e informar a la comunidad que, el día veintitrés (23) de septiembre del año dos mil veintiuno (2021) a las dos de la tarde (2:00 P.M.), presentará en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veinte (2020). La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas será realizada de manera virtual a través de*

*nuestra página web www.saludtotal.com.co **SALUD TOTAL EPS–S S.A.,** habilitará el espacio de participación ciudadana durante la Audiencia.*

Danny Manuel Moscote Aragon
Representante Legal (s)"

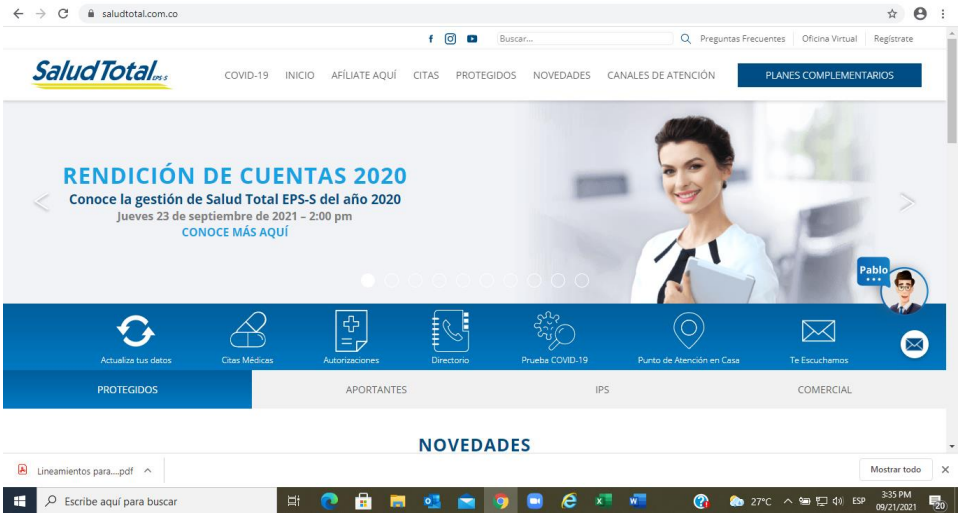
- En la página web www.saludtotal.com.co el día 22 de julio de 2021:





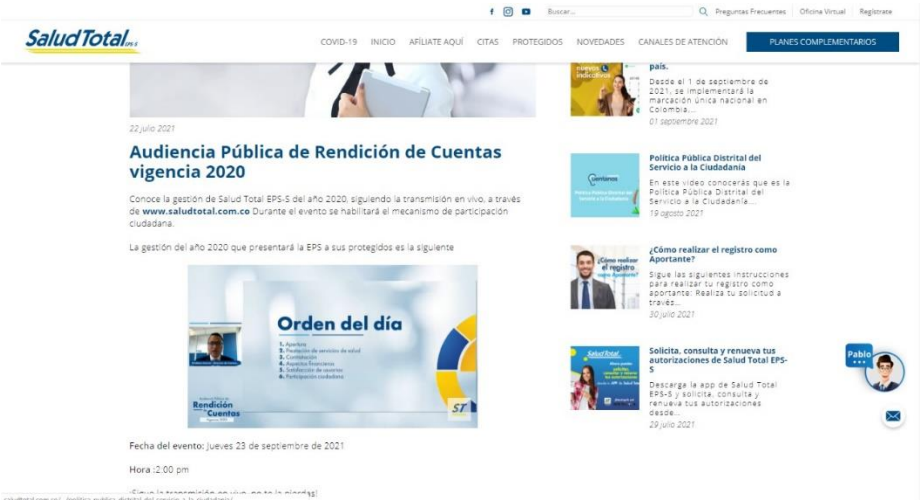
- En la red social Facebook el día 17 de agosto de 2021:

- En la página web www.saludtotal.com.co el día 21 de septiembre de 2021:



- En la red social Facebook el día 21 de septiembre de 2021:

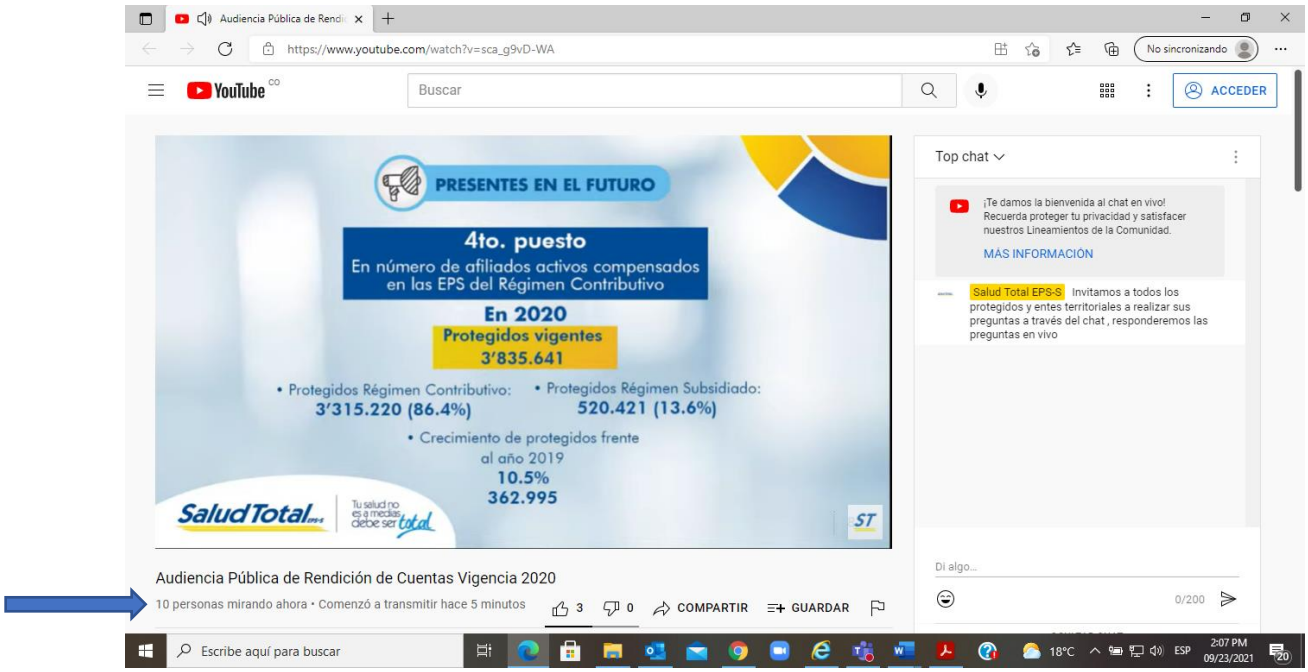
- En la página web www.saludtotal.com.co el día 23 de septiembre de 2021:

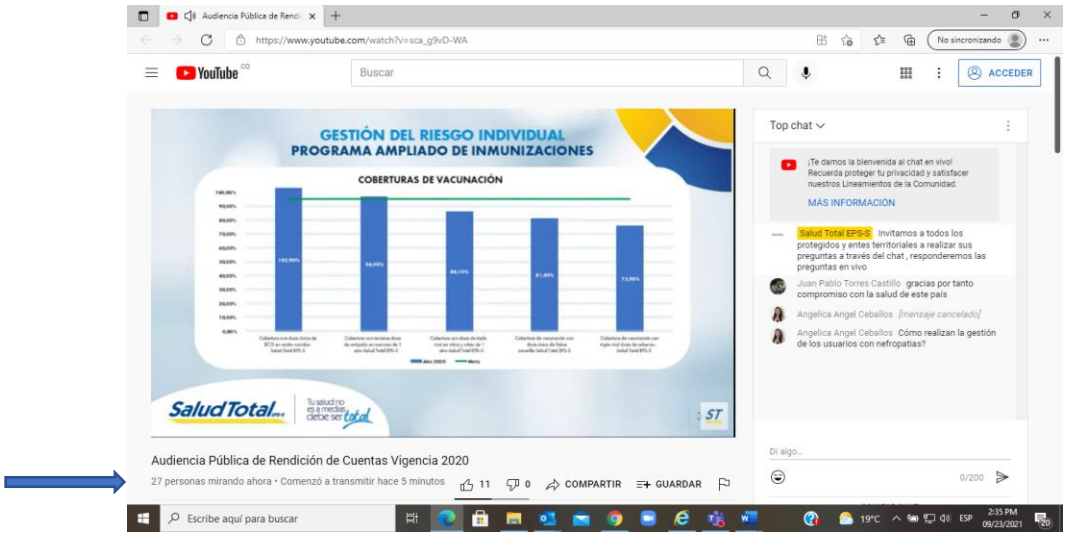


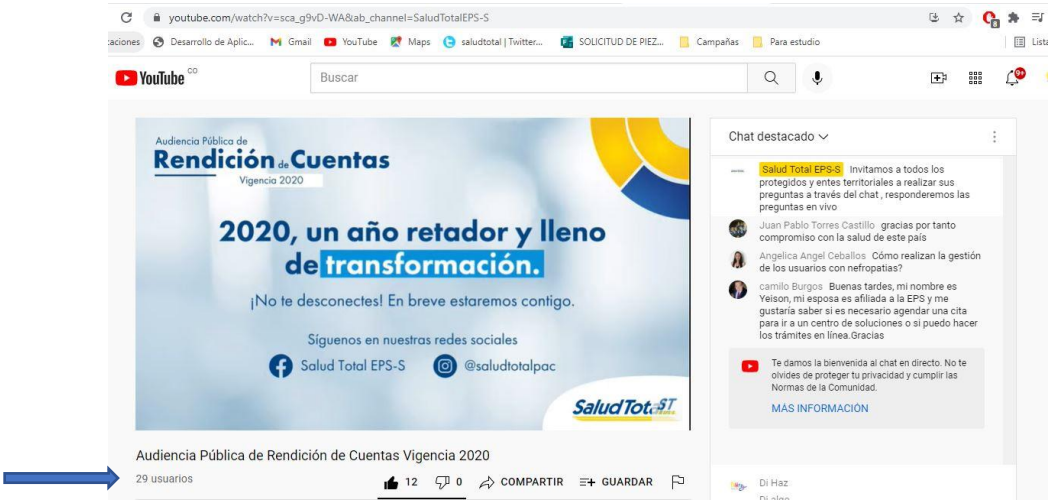
-

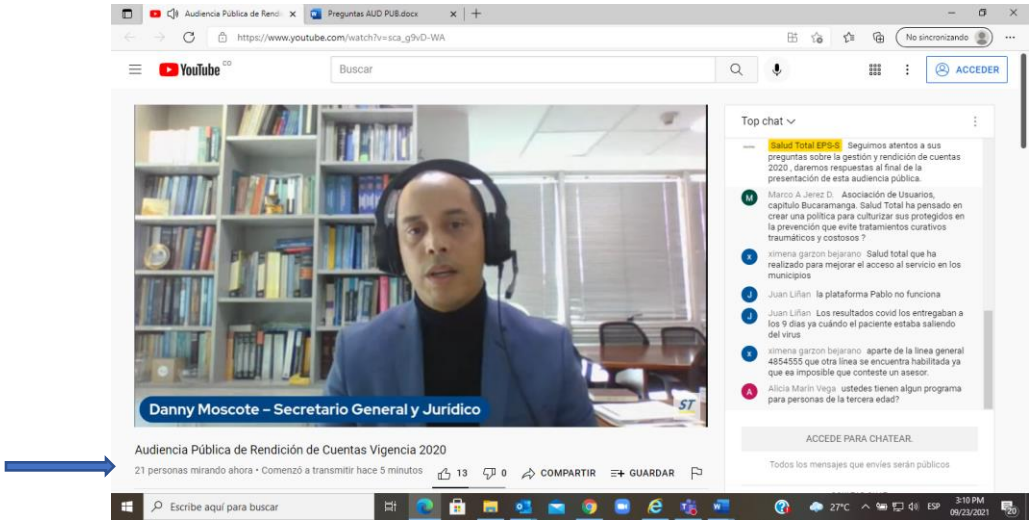
ASISTENTES:

A la transmisión en vivo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se conectaron a través de la página web www.saludtotal.com.co, por la plataforma YouTube entre 20 y 30 personas aproximadamente.




GESTIÓN DEL RIESGO INDIVIDUAL
PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES
COBERTURAS DE VACUNACIÓN
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2020
27 personas mirando ahora • Comenzó a transmitir hace 5 minutos
Top chat
Salud Total EPS-S Invitamos a todos los protegidos y entes territoriales a realizar sus preguntas a través del chat , responderemos las preguntas en vivo
Juan Pablo Torres Castillo gracias por tanto compromiso con la salud de este país
Angelica Angel Ceballos Cómo realizan la gestión de los usuarios con nefropatias?

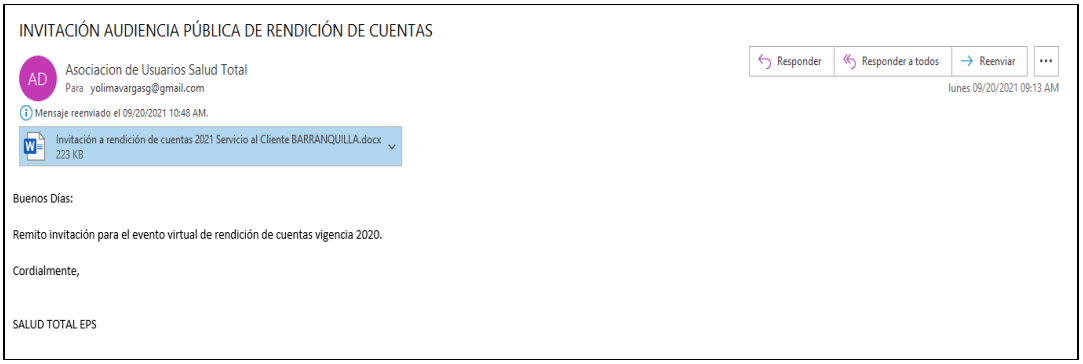

Audiencia Pública de
Rendición de Cuentas
Vigencia 2020
2020, un año retador y lleno de transformación.
¡No te desconectes! En breve estaremos contigo.
Síguenos en nuestras redes sociales
Salud Total EPS-S
@saludtotalpac
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2020
29 usuarios
Chat destacado
Salud Total EPS-S Invitamos a todos los protegidos y entes territoriales a realizar sus preguntas a través del chat , responderemos las preguntas en vivo
Juan Pablo Torres Castillo gracias por tanto compromiso con la salud de este país
Angelica Angel Ceballos Cómo realizan la gestión de los usuarios con nefropatias?
camilo Burgos Buenas tardes, mi nombre es Yeison, mi esposa es afiliada a la EPS y me gustaría saber si es necesario agendar una cita para ir a un centro de soluciones o si puedo hacer los trámites en línea.Gracias
Te damos la bienvenida al chat en directo. No te olvides de proteger tu privacidad y cumplir las Normas de la Comunidad.
MÁS INFORMACIÓN


Danny Moscote – Secretario General y Jurídico
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2020
21 personas mirando ahora • Comenzó a transmitir hace 5 minutos
Top chat
Salud Total EPS-S Seguimos atentos a sus preguntas sobre la gestión y rendición de cuentas 2020 , daremos respuestas al final de la presentación de esta audiencia pública.
Marco A Jerez D. Asociación de Usuarios, capitulo Bucaramanga. Salud Total ha pensado en crear una politica para culturizar sus protegidos en la prevención que evite tratamientos curativos traumáticos y costosos ?
ximena garzon bejarano Salud total que ha realizado para mejorar el acceso al servicio en los municipios
Juan Liñan la plataforma Pablo no funciona
Juan Liñan Los resultados covid los entregaban a los 9 dias ya cuándo el paciente estaba saliendo del virus
ximena garzon bejarano aparte de la linea general 4854555 que otra linea se encuentra habilitada ya que ea imposible que conteste un asesor.
Alicia Marin Vega ustedes tienen algun programa para personas de la tercera edad?
ACCEDE PARA CHATEAR.
Todos los mensajes que envíes serán públicos

Así mismo en cumplimiento de la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, el Acta es publicada en la página web y se remite copia a las Secretarias de Salud donde opera SALUD TOTAL EPS- S S.A.

RELACION DE AUTORIDADES, GRUPOS U ORGANIZACIONES:

A los presidentes de las asociaciones de Usuarios de SALUD TOTAL EPS-S S.A. a nivel nacional, de manera adicional, se les remitió mediante correo electrónico la invitación a la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS, tal y como se puede observar:



INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Asociacion de Usuarios Salud Total
Para yolimavargasg@gmail.com

Responder | Responder a todos | Reenviar

lunes 09/20/2021 09:13 AM

Mensaje reenviado el 09/20/2021 10:48 AM.

Invitación a rendición de cuentas 2021 Servicio al Cliente BARRANQUILLA.docx
223 KB

Buenos Días:

Remito invitación para el evento virtual de rendición de cuentas vigencia 2020.

Cordialmente,

SALUD TOTAL EPS

SaludTotal EPS-S

Bogotá D.C. 20 de septiembre de 2021

Señor
YOLIMA VARGAS
Presidente Asociación de Usuarios SALUDTOTAL EPS-S S.A
BARRANQUILLA
yolimavargasg@gmail.com
Ciudad

REFERENCIA: INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Respetado Señor YOLIMA VARGAS, reciba un cordial saludo en nombre de Salud Total EPS-S S.A.,

De conformidad con lo dispuesto por la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, nos permitimos invitar a la Asociación de Usuarios de BARRANQUILLA a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia dos mil veinte (2020), que se llevará a cabo el próximo veintitrés (23) de septiembre de dos mil veintiuno (2021), a las dos de la tarde (2:00 P.M.), siguiendo la transmisión en vivo, a través de nuestra página web www.saludtotal.com.co.

Durante la Audiencia se habilitará el espacio de participación ciudadana.

Cordialmente,

Carmen Niño
Coordinador de Servicio al Cliente
Sucursal Barranquilla
SALUD TOTAL EPS-S S.A.

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:

En Bogotá D.C., a los veintitrés (23) días del mes de septiembre de 2021, a las dos de la tarde (2:00 p.m.), mediante transmisión en vivo a través de la página web www.saludtotal.com.co, por la plataforma YouTube se desarrolló la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE SALUD TOTAL EPS- S S.A., correspondiente a la VIGENCIA 2020.

El Sr. Emiliano García, Director de Comunicaciones, dio lectura al Orden del día propuesto.

ORDEN DEL DÍA:

1. Apertura.
2. Prestación de Servicios de Salud.
3. Contratación.
4. Aspectos Financieros.
5. Satisfacción de Usuarios.
6. Participación Ciudadana.

1. Apertura.

El Dr. Juan Gonzalo López Casas, presidente, hace la apertura presentando aspectos relevantes de la EPS, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

2. Prestación de Servicios de Salud.

El Dr. Jorge Tamayo, Vicepresidente Técnico y de Salud, hace la presentación del informe de Prestación de Servicios de Salud, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

3. Contratación.

El Dr. Carlos Caez, Director Nacional de Red y Contratación, hace la presentación del informe de Contratación, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

4. Aspectos Financieros.

El Dr. Gerson Bravo, Lider Financiero, hace la presentación del informe financiero, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

5. Satisfacción de usuarios.

La Dra. Neydith Gonzalez, Coordinadora Nacional de Servicio al Cliente hace la presentación del informe de Satisfacción de Usuarios, y el Dr. Danny Manuel Moscote, Secretario General y Jurídico hace la presentación respecto del tema concerniente a Tutelas, tal como consta en el **ANEXO No. 1** que hace parte integral de esta acta.

6. Participación ciudadana.

Se garantizó la participación del público en general, realizando las convocatorias de forma pública a nivel nacional, adicionalmente, durante el desarrollo de toda la audiencia, se habilitó a través del Chat de la aplicación YouTube el canal de preguntas, para los asistentes, dándose respuesta de la siguiente manera, por cada uno de los líderes, durante la audiencia:

- Angelica Angel: Como realizan la gestión de los usuarios con nefropatías?

El Dr. Jorge Tamayo da respuesta así: *"Esta pregunta nos da la oportunidad de contar lo que hacemos en este tema. Hace algunos años identificamos que habían algunos pacientes sobre todo diabéticos*

que llegan muy rápidamente a diálisis y en algunos estados especiales de la enfermedad renal crónica era mejor tener programas centralizados para esta población, hoy tenemos en la inmensa mayoría del país unidades de pacientes que hemos llamado "pre renales" o sea, pacientes que tienen algún tipo de riesgo de llegar a diálisis o hemodiálisis, entonces tenemos prestadores donde tenemos pacientes de estadio 3B, 4 y 5 y ahí en esos centros de atención se les hace toda la atención integral al paciente, para evitar que estos lleguen a la diálisis.

Hemos logrado con esto impactar en la incidencia de pacientes en diálisis y hemodiálisis. Son centros donde, como decía en la gráfica de riesgos individuales, son especializados, con tratamientos especializados, para un pequeño número de pacientes logramos contener el riesgo y evitar que lleguen a la diálisis, eso en cuanto a evitar que el paciente llegue a la diálisis.

Antes de eso, están todos los programas de riesgo cardiovascular en las IPS básicas, en Virrey Solis, que hace presencia en 14 de nuestras sucursales, en Alianza Diagnostica en Bucaramanga, donde también se maneja el paciente diabético, que no tiene un daño avanzado o un estadio avanzado de enfermedad renal crónica.

En resumen, nivel básico estadios 1, 2 y 3 Centros Pre Renales y estadios 3B, 4 y 5, las unidades renales de Fresenius y de Habitar, en las que tenemos presencia en todo el territorio nacional."

- Yeison Camilo Burgos: Mi esposa es afiliada a la EPS y me gustaría saber si es necesario agendar una cita para ir a un centro de soluciones o si puedo hacer los trámites en línea. Gracias.

La Dra. Neydith Gonzalez da respuesta así: "*Le contamos que, si desea asistir de manera presencial a nuestros Centros de Soluciones en Salud, es mejor asignar la cita, para así garantizar, que una vez llegue sea atendido de manera inmediata, sin ningún tipo de espera y poder controlar el aforo por el cumplimiento de protocolos COVID.*

Sin embargo, recordamos que tenemos varios canales virtuales como son: el punto de atención en casa, la oficina virtual, chat Pablo, la App, donde sin salir de casa, el usuario puede realizar cualquier trámite que requiera, sin necesidad de desplazarse.

En el punto de atención en casa, solamente digitando los datos básicos o a través del chat Pablo, que también es muy fácil, con el paso a agente, puede tener un asesor en línea que le informe lo que necesite saber, o como acceder a los servicios de la EPS. Claramente en el canal telefónico, que es el otro que disponemos, para que el usuario también este informado de cada uno de los trámites y como los puede realizar."

- Nidia Linares: Me gustaría saber que ha hecho Salud Total para fortalecer los canales de comunicación con la emergencia sanitaria a causa del COVID19. Gracias.

La Dra. Neydith Gonzalez da respuesta así: "*Seguimos trabajando para fortalecer el tema tecnológico, estamos a punto de sacar una nueva versión del Chat Pablo para que funcione de una mejor manera.*

Con relación a nuestra atención presencial, hoy en día ya tenemos 42 oficinas abiertas a nivel nacional y seguimos fortaleciendo el punto de atención en casa, por ejemplo, enviando las respuestas con los

adjuntos, al correo electrónico del protegido, para darle de esta manera una atención integral y que no necesite ir a ninguna otra página para acceder a su respuesta, si no que la respuesta la obtenga en línea.

Seguimos fortaleciendo y mejorando las versiones que tenemos de nuestra página web, la App, y el WhatsApp que es exclusivo de COVID, pero en el cual, muy pronto haremos mejoras para que los usuarios puedan realizar otro tipo de trámites por este canal."

- Marco Jerez. Asociación de Usuarios Capítulo Bucaramanga: Salud Total ha pensado en crear una política para culturizar a sus protegidos en la prevención que evite tratamientos curativos traumáticos y costosos?

El Dr. Jorge Tamayo da respuesta así: "*Es una pregunta muy importante y tiene mucho que ver con lo que todos quisiéramos, que es valorar nuestro sistema de salud.*

Empiezo por contarle que el sistema de salud colombiano hoy es clasificado como uno de los mejores sistemas de salud del mundo, es de los sistemas de salud más solidarios, donde todos recibimos la misma atención, donde algunos que tenemos más ingresos subsidiamos para que las personas con menos ingresos tengan servicio de salud, es el más equitativo o de los más equitativos del mundo, todos, independientemente del nivel socio económico recibimos los mismos servicios.

Si hoy llega un paciente a la clínica Chicamocha en Bucaramanga, un alto ejecutivo de una empresa avícola de la región por apendicitis y llega por urgencias, y tras de él llega un obrero de construcción que está en alguna obra en las carreteras de la ciudad, también con apendicitis, a los 2 los va a operar posiblemente el mismo cirujano, en la misma sala de cirugía y es posible que el uno quede en la habitación 105 A y el otro quede en la habitación 105 B, es decir, los mismos servicios, eso es equidad. Adicionalmente la cobertura, la cual esta alrededor del 97%.

Desafortunadamente no conocemos lo que pasa en otros países, hoy en Estados Unidos para que a una persona la operen de una cirugía bariátrica, tiene que demostrar que hubo cambios de alimentación, hoy en Estados Unidos algunas pólizas de salud exigen que si tiene una enfermedad crónica, por ejemplo usted debe demostrar que dejó de fumar para que le den la cobertura en Epoc y un paciente diabético tiene que demostrar que cambió los hábitos alimenticios o que está llevando un estilo de vida distinto, que está haciendo ejercicio, para recibir su tratamiento. Esto tiene que ver mucho con la responsabilidad, con los derechos y deberes de los pacientes, desafortunadamente creo que nuestros pacientes hoy creen que hay más derechos que deberes y seguramente tenemos una falencia muy grande normativa porque no hemos trabajado muy fuerte en demostrar los deberes de los pacientes, creo que habrá que llegar a un momento en el cual, en el sistema de salud tendremos que decir que si tú quieres esto debes aportar esto otro, que no es nada distinto a lo básico del autocuidado, tabaquismo, ejercicio, actividad física para poder obtener beneficios.

En los programas de promoción y prevención se hacen solicitudes y educación en cuanto a estilos de vida saludables respecto a alimentación, tabaquismo, etc. Estamos haciendo una campaña este año en sesiones de tabaco, donde los médicos tienen una cartilla especial para invitar a los usuarios a que dejen de fumar, pero desafortunadamente no tenemos un tema que sea obligatorio o que sea una condición para poder recibir un tratamiento. Queremos motivar a nuestros protegidos para que

ellos mismos adquieran hábitos de vida saludables, pero no hay un marco legal, donde se exigiera un cambio en el estilo de vida, para recibir un tratamiento en el país."

- Ximena Garzón: Salud Total que ha realizado para mejorar el acceso al servicio en los municipios?

El Dr. Carlos Caez da respuesta así: "*Salud Total ha ampliado la red en los municipios, tenemos un plan de contratación a nivel nacional que se ha venido trabajando, contratando la red pública del país, que en total son 1002 aproximadamente. Así mismo, fortalecemos los modelos de contratación como tipo cápita, en el que las IPS pueden hacer autogestión de sus autorizaciones, no habiendo barrera para la prestación de los servicios, pudiendo el usuario acceder de una forma más fácil y oportuna."*

- Juan Liñan: La plataforma de Pablo no funciona. Los resultados COVID los entregaban a los 9 días ya cuando el paciente estaba saliendo del virus.

La Dra. Neydith Gonzalez da respuesta así: *"Pablo tiene una alta disponibilidad en la página web, estando por encima del 99 por ciento, lo cual es monitoreado de forma permanente. Es importante tener en cuenta que el paso a asesor se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin embargo, si necesitamos conversar con un agente, están disponibles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm y los sábados de 8:00 a 11:00 am., importante que el protegido pueda realizar algunas transacciones, por su seguridad, información y confidencialidad, es necesario que tenga sus datos actualizados, en atención a que se pide una contraseña para poder realizar algunos trámites dentro del Chat Pablo y si no los tiene actualizados, no le va a permitir seguir en el proceso.*

Como se informó anteriormente se están realizando mejoras, para que la plataforma sea más robusta, como, por ejemplo, poderse devolver al menú anterior, esperando que en un término de mes y medio esté al aire esta actualización. Respecto del acceso, es una plataforma muy fácil, robusta, tiene todas las opciones a la mano, como actualización de datos, citas médicas, cancelación de citas, validar las autorizaciones, solicitar paso a agente, es decir que cuenta con toda la información básica de nuestros usuarios conteniendo lo que más nos consultan por nuestros canales."

El Dr. Jorge Tamayo da respuesta así a la segunda parte de la pregunta: *"El primer caso de COVID, que ocurrió en el mundo, ocurrió en la China, los últimos días del mes de diciembre del año 2019, y el primer caso que llego a Colombia, llego el 6 de marzo de 2020, del año pasado, es decir, tres meses después, todos pensamos que no iba a llegar, que China quedaba muy lejos, y que era muy difícil que llegara.*

Cuando el primer caso de COVID llego a Colombia, solamente había un laboratorio que procesaba la prueba PCR que era el INSTITUTO NACIONAL DE SALUD, en Bogotá, entonces digamos que las pruebas del país tenían que migrar a Bogotá, a que se hicieran y los resultados volver a la ciudad de origen para poder tenerlos, la única institución que podía certificar nuevos laboratorios, para esa nueva tecnología, porque era una tecnología nueva de una prueba que no se hacía en el país, era el dicho Instituto, entonces cuando empezamos con los casos de COVID en el país, había un solo laboratorio para procesar esa prueba, y los casos como vemos la gráfica, fueron creciendo dramáticamente, y en el mes de Junio teníamos entre 500 y 600 nuevos casos en Cartagena, luego Barranquilla, Montería, la costa Atlántica que fue donde empezó a crecer los casos.

En esa medida el país tuvo que ir creciendo en laboratorios para procesar. Todos escuchamos el año pasado las quejas grandes, y somos conscientes de ellas por la demora en la entrega de los laboratorios, sobre todo en el primer pico, en el mes de junio, porque como les repito fueron muchos casos y muy pocos laboratorios.

Hoy el país cuenta con más de 160 laboratorios de procesamiento, con capacidades grandísimas, de PCR, también en la primera ola, no teníamos pruebas rápidas que nos permitieran orientar sobre el diagnostico, no teníamos el antígeno, que son instantáneas, sino que dependíamos de un laboratorio clínico, eso hizo que las noticias de los medios de comunicación en el primer pico eran: "la demora en la entrega de resultados", eso fue cierto, siempre hubo demoras importantes; nosotros estuvimos desesperados buscando resultados, pero no había una capacidad real del país, en la entrega de las pruebas; hoy puedo decirle, con tranquilidad, que este pico que acaba de pasar, y que estamos bajando drásticamente, no hubo esa queja, es decir, que hoy no hay demoras en la entrega y el pico que acabamos de tener, que fue un pico intenso, nos mostró la capacidad de procesamiento, en la ciudad.

Esperamos y aprovecho para los que nos acompañan, para que nos cuidemos, sigamos con el uso del tapabocas, con distanciamiento social, con lavado de manos, esperamos según los pronósticos, con lo que está pasando en Norteamérica y en otros países que haya un cuarto pico, el mes entrante seguramente estaremos nuevamente con casos, repito en el pico anterior, no hubo ningún retraso, espero que en este pico tampoco haya ningún tipo de retraso, porque hoy tenemos capacidad suficiente para procesar un número importante de pruebas; el país está procesando en los picos por encima de 60mil pruebas al día, y con resultados oportunos, entonces esa queja no la tuvimos en el pico pasado y si volvemos a tener otro pico estoy seguro de que no vamos a tener problemas de retraso de entregas de resultados."

- Ximena Garzón: Aparte de la línea general 4854555 que otra línea se encuentra habilitada ya que es imposible que conteste un asesor.

La Dra. Neydith Gonzalez da respuesta así: *"Como se ha mencionado en respuestas anteriores, recordamos que tenemos varios canales virtuales como son: el punto de atención en casa, la oficina virtual, chat Pablo, la App, donde sin salir de casa, el usuario puede realizar cualquier trámite que requiera, sin necesidad de desplazarse."*

- Alicia Marin Vega: Ustedes tienen algún programa para personas de la tercera edad?

El Dr. Jorge Tamayo da respuesta así: *"En el marco de la Resolución 3280 que expide el Ministerio de Salud, empezamos a trabajar por ciclos de edad, por grupos de vida en la población, tenemos en la historia clínica unas fichas especiales para cada curso de vida, para poder hacer como la intervención y todos los tamizajes que son necesarios en una evaluación integral que se le debe hacer a un paciente de todos los grupos de edad, con un ciclo que está claramente definido, entonces, para los ciclos de adultez y vejez, que son personas mayores de 60 años, hay cerca de 8 fichas ya dispuestas en la historia clínica para que a los pacientes se les sean aplicadas en las consultas, una consulta que tiene que ser con una especialidad y periodicidad determinada.*

Hemos venido avanzando, en trabajar en implementar todas esta fichas en la evaluación general que hay que hacerle al paciente, en su valoración integral para aplicarle de acuerdo cruce, de ahí

obviamente, la población de edad avanzada pues se verá beneficiada, porque en la ficha no solamente se profundiza más y se orienta más al médico respecto a lo que tiene que preguntar a las personas que tienen más factores de sufrir de algunas condiciones, sino también de ordenarles algunos exámenes diagnósticos, con una periodicidad que está ya definida, entonces vamos avanzando en todo el país en la implementación de estas valoraciones integrales por recurso de vida y obviamente esta población se verá beneficiada de la implementación de esta estrategia."

- Patricia Rico: Me gustaría saber como están realizando el proceso de vacunación contra el COVID?

El Dr. Jorge Tamayo da respuesta así: *"El país sin lugar a dudas ha tomado una estrategia que ha sido acertada, es una estrategia de gradualidad y en la cual se ha ido avanzando por grupos de edades, abarcando inicialmente en las personas de mayor riesgo, como les decía en la presentación que les hice algunos minutos, en el primer pico de la pandemia, vimos fallecer o escuchamos o conocimos o tuvimos cercanos, de edades avanzadas que fallecieron, vimos como nuestros abuelos, padres, parientes mayores de edad fallecieron en los primeros picos de esta pandemia, por eso el país decidió arrancar con un plan definido, gradual, donde iniciamos precisamente en la vacunación de las personas de mayor edad, hasta ir bajando a donde estamos hoy, donde está toda la población digamos presta para ser vacunada.*

Aunque el país define una estrategia general de cómo abordar la vacunación, también los territorios han tenido cierta autonomía para definir como lo hacen en cada municipio, algunos han optado porque seamos las EPS las que dispongamos de puntos de vacunación, otros han instalado sitios masivos para vacunar, otros han concentrado en centros comerciales o puntos para que la gente llegue masivamente.

Al principio pensábamos, en implementar algo como en Chile, en Chile empezaron en centros masivos a vacunar a todo el mundo y lo que hicieron cuando los citaron a todos masivamente fue que propagaron más el virus llegando al segundo pico rápidamente, entonces digamos esos temores de vacunar masivamente en sitios y con aglomeraciones, hizo que el país lo hiciera un poco más organizado, iniciamos con agendamiento, la primera puerta de entrada es que el paciente pueda pedir su agenda, nosotros hicimos una búsqueda activa de pacientes de nuestra base de datos, de acuerdo a los grupos de edades que estaban en vacunación, aquí hay muchas variables, no es fácil, hay cinco tipos de vacunas para aplicar, todas, quiero decir esto, con la eficacia y la seguridad necesaria, la mejor vacuna es la que haya disponible, siempre lo he dicho, a mi equipo y a los protegidos, la que hay disponible es la mejor vacuna para COVID, el riesgo de fallecer estando vacunado es menor al no estar vacunado, está demostrado, con cualquier vacuna.

Hemos implementado estrategias en nuestros centros de atención, a través de agendamiento para vacunar pacientes, hemos hecho alianzas con algunos municipios y territorios para conjuntamente vacunar personas, hemos instalado puntos de vacunación en centros comerciales, en puntos de concentración para que la gente pueda ir espontáneamente y vacunarlos, en la medida que vamos avanzando en las edades y la gente puede y se acerca y si ya hemos pasado por ejemplo los de 50 y ya estamos en la edad de 30 pues el de 50 que quiera vacunarse ya y lo decidió puede irse y vacunar. Entonces las alternativas han sido múltiples, la logística, el país lo ha demostrado, ha sido suficiente, lo que falta es que la gente quiera vacunarse, es lo que nos falta hoy, que los que faltan

por vacunarse, se vacunen, se estima que el próximo pico, la próxima curva de fallecimiento sea de los no vacunados como está pasando en Estados Unidos, 8 de 10 fallecidos, no se habían vacunado."

- Dianis Martínez: Quiero preguntar que va a pasar con el grupo de actividad física de Santa Marta?

El Dr. Jorge Tamayo da respuesta así en la presente acta, en atención a que en el desarrollo de la reunión no se contaba con la información correspondiente: La pandemia por COVID19 nos obligó a cambiar la manera como hacíamos las cosas, entre ellas las actividades de integración que realizábamos para los pacientes de riesgo cardiovascular de manera presencial, migramos entonces desde marzo de 2020 las actividades presenciales a talleres virtuales en programas como Corazones Positivos que son actividades educativas de acuerdo al ciclo vital, estos concretamente dirigidos al paciente adulto mayor, los días jueves se dictan talleres de Insulinización y los viernes actividades de corazones positivos. Sería muy importante que pueda participar a través de esta nueva modalidad de intervención, por lo tanto, agradecemos nos brinde su información de contacto para enviarle la invitación a las próximas sesiones.

- Nohora Suarez. Asociación de Usuarios Bogotá: Doctor Donny, faltan los desacatos a las tutelas del 2020, por favor lo presentas.

El Dr. Danny Manuel Moscote da respuesta así: *"Para la vigencia 2020 versus 2019, mientras en el 2019 tuvimos un total de 1.834 incidentes de desacato en el marco de cumplimiento de los Fallos de Tutela, para la vigencia 2020 tuvimos un decrecimiento también ostensible, en tanto que dicho indicador se ubicó por el orden de 1.067 incidentes de desacato, con relación a la vigencia evaluada, decir que al cierre de efectivamente la vigencia 2020, es decir, al corte del mes de diciembre de dicho año el 85% de esas 1.067 incidentes de desacato, efectivamente se encontraban ya cerradas, por parte de los diferentes despachos judiciales, habida cuenta que la EPS había acreditado el cumplimiento de las órdenes impartidas en el marco de las sendas, providencias judiciales; el 15% restante efectivamente se mantuvo aperturado, no obstante, la EPS de cualquier forma en el 100% de los trámites incidentales logro acreditar el cumplimiento, con relación a la órdenes judiciales impartidas; muestra que es para ello toda la vigencia 2020 en ningún caso ninguno de los Representantes Legales principales, así como los administradores de cada una de las sucursales en el marco de los cuales la EPS tiene autorización para operar a nivel territorial, tuvo que padecer ningún tipo de consecuencia adversa en lo que tiene que ver al compromiso de la libertad u orden de arresto por parte de las autoridades de policía, en el marco de potenciales órdenes de arresto que pudieran llegar a ser emitidas justamente por virtud de incidentes de desacato, lo cual también reitera y ratifica que la EPS garantiza el cumplimiento, no solo de sus cargas legales desde el punto de vista del desarrollo social que le caracteriza, sino también un respeto irrestricto de las órdenes judiciales emitidas en el marco de acciones de tutela.*

- Alicia Marín Vega: Qué días hacen la transmisión en vivo y cuanto hay que aportar de más para que me atiendan más rápido, yo vivo en Facatativá. Gracias y feliz tarde.

"Como primera medida se aclara que estamos en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, correspondiente a la vigencia 2020, la cual se realiza cada año, de conformidad con lo ordenado en la normatividad vigente, divulgada a través de los medios de comunicación impreso, nuestra página

web y la red social Facebook, para que nuestros protegidos pudieran estar enterados y los entes de control."

La Dra. Neydith Gonzalez complementa la respuesta así: *"En Facatativá contamos con la IPS virrey Solis ubicada en la carrera 5 No. 13 - 50 local 84 306 del Centro Comercia EL PORTICO, con toda la atención primaria (medicina general, odontología, laboratorios), así mismo contamos con un centro de soluciones en Salud que funciona dentro de la misma IPS en el siguiente horario: lunes a viernes 7:00 AM A 12:00 M y sábados de 1:00 PM A 3:00 PM.*

No es necesario realizar ningún trámite adicional para acceder al servicio y además contamos con toda la atención por los canales virtuales dispuestos por la compañía (chat Pablo, Pau en casa, Oficina virtual, APP y call center)."

Luego de terminada la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS, recibimos en el canal de preguntas, las siguientes, las que se procede a contestar en la presente acta:

- Monica Romero: Que esperamos de Salud Total para el año 2021.

El Dr. Jorge Tamayo da respuesta así:

- ✓ En el 2021 seguimos creciendo en protegidos y consolidándonos como la cuarta EPS en número de afiliados del país, esto conlleva un crecimiento importante en infraestructura donde se han venido haciendo inversiones por parte de Virrey Solis IPS en Cartagena, Valledupar, Ibagué, Villavicencio, Cali y Bogotá, con infraestructura moderna y que cumpla las expectativas de nuestros protegidos.
- ✓ En gestión del riesgo en salud, seguimos avanzando en la consolidación de este proceso, este año trabajaremos y profundizaremos la intervención de pacientes con cáncer para tener una mejor gestión del riesgo de esta patología.
- ✓ La resolución de las solicitudes y autorizaciones de nuestros protegidos es muy importante, avanzamos en la desmaterialización de las solicitudes y a través de los canales creados, lograr autorizar el mayor número de servicios para comodidad de nuestros protegidos.

- Nohora Suarez. Asociación de Usuarios Bogotá: Como se va a nivelar la entrega de medicamentos a los pacientes de alto costo y enfermedades no transmisibles que en este momento supera más del 39% de entregas pendientes.

El Dr. Jorge Tamayo da respuesta así: Salud Total EPS-S S.A. tiene contratado al gestor farmacéutico Audifarma S.A. para la entrega de gran parte de los medicamentos de ámbito ambulatorio en cerca de 90 municipios donde hace presencia.

Nuestro prestador cuenta con 193 centros de atención farmacéutica (CAF) o puntos de dispensación distribuidos por todo el territorio colombiano, donde nuestros protegidos pueden acercarse a reclamar sus medicamentos prescritos o direccionados, el gestor farmacéutico cuenta con un total de 12.034 diferentes opciones disponibles en su vademécum técnico de productos farmacéuticos.

Dentro del modelo de atención que se tiene establecido entre Salud Total EPS-S y Audifarma para la entrega de medicamentos, el usuario deberá presentar la orden medica prescrita por algún profesional calificado y habilitado dentro de la red de servicios para tal fin, junto con el

direccionamiento (si aplica), en cualquiera de los puntos de dispensación que tiene nuestro prestador dispuesto para ello.

Las farmacias solicitaran los suficientes soportes que permitan verificar la identidad del usuario, su parentesco o relación con el afiliado y los productos formulados que se requieren, la orden medica siempre debe cumplir con las disposiciones legales vigentes para la correcta prescripción de las tecnologías en salud permitidas.

Debe verificarse que se cuentan con suficientes unidades del producto en las instalaciones para suministrar el total de las cantidades solicitadas, verificando que la entrega siempre se realice dentro de las condiciones adecuadas que garantice la identidad inequívoca (medicamentos LASA) y conservación adecuada (posible refrigeración) que requiera el producto entregado.

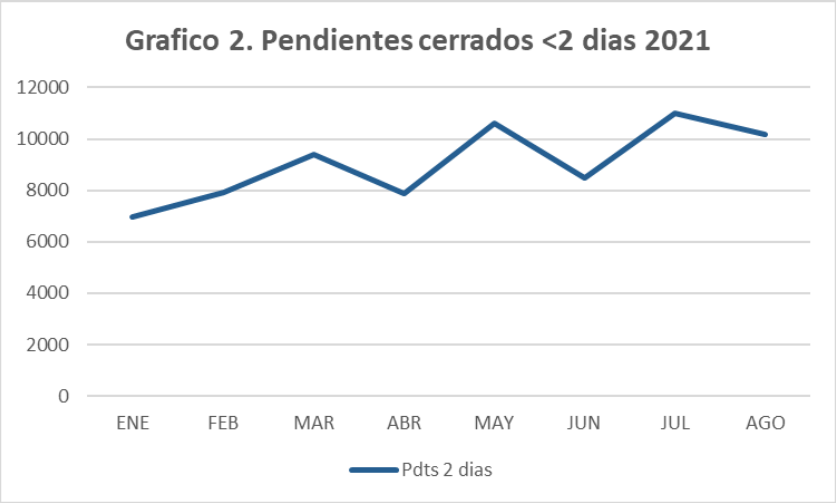
En caso de que la entrega no sea posible de forma inmediata, se procederá con el mecanismo excepcional que se tenga establecido para garantizar su entrega posterior dentro de las siguientes 48 horas a la reclamación, de acuerdo como lo estipula el artículo 1 de la resolución 1604 de 2013 y demás normas concordantes.

Dentro del proceso definido por el prestador para el mecanismo excepcional de entrega, diariamente son revisados los pendientes activos y se gestiona la búsqueda de los faltantes con otros CAF, el usuario será contactado apenas se cuente con saldo para seguir con el método de entrega pactado, y este último deberá firmar el recibido de las cantidades entregadas para dar cierre al pendiente generado.

La entrega de medicamentos se realiza de acuerdo a lo determinado en la resolución 521 de 2020, de igual manera es necesario que se dé aplicación a lo establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social en la Resolución 1066 de 2020, por medio de la cual "*se establecen los requisitos sanitarios para la fabricación, comercialización, adecuación y ajuste de productos y servicios que permitan prevenir, mitigar, controlar, y tratar la propagación y efectos del covid-19, y se dictan otras disposiciones"* dentro del anexo técnico 1 DISPENSACION literales e), f) y g).

La coordinación nacional de gestión farmacéutica de Salud Total EPS-S S.A. como principal interlocutor del operador logístico Audifarma, ha implementado una estrategia que consiste en un comité operativo que se realiza de forma periódica, donde se hace seguimiento a indicadores de servicio y calidad previamente pactados y de acuerdo con los requisitos normativos previstos.

En los seguimientos realizados a la operatividad del prestador logístico a nivel nacional, se evidencia que durante el periodo julio-agosto 2021 presentó una oportunidad de entrega del 99,06%, mientras que para el periodo inmediatamente anterior (mayo-junio 2021) la oportunidad promedio fue de 98,71% para el total de entregas realizadas, lo que demuestra una mejora en el servicio que ofrece nuestro prestador a nuestros afiliados, también se evidenció que el número de pendientes cerrados dentro de los primeros 2 días ha ido en constante crecimiento pasando de 19.082 a 21.158 (10.88% más) para los bimestres en cuestión.



Es importante señalar que durante el periodo mayo-junio 2021, la disponibilidad de productos se vio seriamente impactada por la situación de orden público, producto de las movilizaciones del paro nacional y bloqueos por conectores nacionales, situación que se sumó al considerable desabastecimiento de productos resultado de la pandemia COVID-19 que se vive en el territorio colombiano desde marzo 2020.

Otra de las causas importantes que provocan el agotamiento o descontinuación de medicamentos se debe a la regulación de precios de control directo o de referencia para medicamentos, toda vez que las dificultades expuestas anteriormente pueden provocar que los costos de las materias primas aumenten, provocando que la producción del medicamento no permita mantener los precios por debajo del tope.

Por otro lado, con el fin de mitigar el impacto del desabastecimiento de medicamentos se realiza periódicamente un comité técnico entre Salud Total EPS y Virrey Solís IPS para la definición de alternativas terapéuticas y mecanismos de divulgación para comunicar a los prescriptores de los desabastecimientos y las alternativas propuestas para su evaluación.

Desde la compañía aseguradora se están desarrollando una serie de herramientas tecnológicas que permiten a la EPS alertar a las IPS de la red sobre alertas de restricción logísticas e identificar con oportunidad entregas parciales o desviaciones en las cantidades de formulación, lo anterior con el fin de disminuir barreras administrativas al paciente y dar fluidez a su proceso de atención en los puntos.

Como resultado de los comités y seguimientos que efectúa Salud Total EPS-S S.A. con sus prestadores, se adelanta un plan de acción diseñado estratégicamente para reducir las cantidades y los tiempos de los pendientes generados, de igual forma, pretende mejorar la gestión de las PQR relacionadas con la no entrega de medicamentos, cada una de las actividades propuestas contribuye a una mejora general del servicio ofrecido por el operador logístico Audifarma en el país.

Este plan de acción ha permitido la implementación de nuevas actividades desde los procesos de compras y gestión de pendientes, que involucran notificación semanal de desabastecidos, seguimiento a compras, reuniones tripartitas con proveedores, refuerzos de inventario en los CAF y propuestas para cambio de marcas.

Finalmente, para la ciudad de Bogotá se están adelantando proyectos muy importantes para mejorar la atención del prestador en nuestros usuarios, por un lado, se integró una central de domicilios desde donde se centralizarán las entregas domiciliarias a la población priorizada por COVID-19, contribuyendo a un manejo más simple de la forma como se gestionan actualmente este tipo de solicitudes.

El proyecto de exclusividad de CAF consiste en reestructurar algunos puntos de dispensación realizando ampliaciones y traslados en ubicaciones estratégicas de la ciudad, dedicados a suministrar medicamentos a la población afiliada de la compañía aseguradora. Estas modificaciones contemplan el aumento en la cantidad de inventario de moléculas de mayor rotación destinadas a los pacientes alto costo.

AGRADECIMIENTOS:

- Juan Pablo Torres Castillo: "*Gracias por tanto compromiso con la salud de este país.*"
- Julia De La Rosa: "*Gracias por su buen servicios y preocupación por sus pacientes, excelente servicio virtual.*"

COMPROMISOS Y CUMPLIMIENTO:

Durante el desarrollo de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas no se generó ningún compromiso que diera lugar a la formulación de un plan de mejora.

CIERRE:

No habiendo más temas por tratar, siendo las tres y veintitrés de la tarde (3:23 pm), del jueves 23 de septiembre de 2021, se da por finalizada la AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020.

La presente acta será publicada en la página web www.saludtotal.com.co dando cumplimiento a lo establecido en la ley.

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
SALUD TOTAL EPS-S S.A.
VIGENCIA 2020

ANEXO No. 1