ACTA - AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

FECHA: 18 de junio de 2025

HORARIO: 10:00 a.m. – 01:00 p.m.

LUGAR: Hotel Deann Carlton Cali- YouTube (en vivo) - Canal institucional Servicio Occidental de Salud SOS

OBJETIVO: Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024, que tiene como objetivos:

- Presentar el informe de gestión de la EAPB Servicio Occidental de Salud a la población afiliada, entes de control nacional y territorial.
- La búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana.
- Lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento, a través de la participación ciudadana.

1. **Constancia de la convocatoria**

Se realizó la convocatoria a participar de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024 a través de los siguientes medios:

- Invitación publicada en periódico La República los días 16 de mayo de 2025 y 3 de junio de 2025:

La Entidad Promotora de Salud, **SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS S.O.S S.A. EN INTERVENCIÓN** invita a la ciudadanía en general a participar en su audiencia de rendición de cuentas en la que se darán a conocer los resultados de la vigencia 2024.

Fecha: 18 de junio de 2025
Hora: 10:00 a.m. a 12:00 m.
Lugar: Hotel Dann Carlton Cali. Carrera 2 # 1 – 60, Salón Colombia.
Transmisión en vivo del evento a través de su canal institucional en YouTube: Servicio Occidental de Salud EPS SOS.
Línea de atención al cliente. En Cali: (602) 4898686, otras ciudades: 018000938777 www.sos.com.co

- Publicación mediante banner en plataforma web www.sos.com.co a partir del 15 de mayo de 2024:

- Publicación de afiches en carteleras en las oficinas de atención de la EPS.

- Publicación en redes sociales de la EPS.

- Invitación enviada por correo electrónico a integrantes de la asociación de usuarios S.O.S EPS, entes de control, alcaldes, gobernadores, secretarios de salud.

26/6/25, 11:12 a.m. Correo de Servicio Occidental de Salud S.A - EPS S.O.S - Brief Rendición de Cuentas 2024

Andrea Sierra Algarra <asierra@sos.com.co>

Brief Rendición de Cuentas 2024

Carolina Pinto Gomez <Cpinto@sos.com.co> 16 de mayo de 2025, 4:30 p.m.
Para: Andrea Sierra Algarra <asierra@sos.com.co>
CC: Andres Mauricio Hernandez Rendon <amhernandez@sos.com.co>, Laura Naiela Quintero Betancourt <lnbetancourt@sos.com.co>, Andres Arango Zapata <aarango@sos.com.co>

Hola Andre, confirmo publicación de banner en home y nota web: https://www.sos.com.co/rendicion-de-cuentas-2024/, post en Instagram, Facebook y X.
Publicación de aviso en La República.
Envío de mailing a usuarios y cartas a: Alcaldes, Gobernadores, Secretarios de Salud, Veedores, Asousuarios y Personerías:

ID d...	Nombre	Modific...	Fecha d...	Tipo de...	Destina...	Fecha p...	Nombr...	Nombr...	Est...
41355	Participa de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024	cpinto@sos...	16/05/2025 16:14:20	Comercial	Filtro Dinámico ID: 4931 - BD_ALCALDES Y GOBERNADORES	16/05/2025 16:19:21			
41352	Participa de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024	cpinto@sos...	16/05/2025 16:12:55	Comercial	Filtro Dinámico ID: 4932 - BD_ASOUSUARIOS	16/05/2025 16:17:58			
41349	Participa de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024	cpinto@sos...	16/05/2025 16:11:23	Comercial	Filtro Dinámico ID: 4933 - BD_PERSONERIA	16/05/2025 16:16:26			
41345	Participa de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024	cpinto@sos...	16/05/2025 16:09:02	Comercial	Filtro Dinámico ID: 4934 - BD_SECRETARIAS	16/05/2025 16:14:55			
41338	Participa de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024	cpinto@sos...	16/05/2025 16:07:05	Comercial	Filtro Dinámico ID: 4935 - BD_VEEDORES	16/05/2025 16:12:09			
41315	Participa de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024	Comercial	Marca BD_UsuariosPBS_...	16/05/2025 15:08:48					

Cordial saludo.
[Texto citado oculto]

ASUNTOS_LEGALES-AL_Nacional-16_05_2025-pagina.pdf
103K

- Invitación enviada por correo electrónico a nuestros afiliados

- Invitación por medio del Publihold en línea nacional de servicio al cliente 018000938777

"Te informamos que se realizará la audiencia pública de rendición de cuentas 2024 de nuestra EPS S.O.S, el 18 de junio a las 10 de la mañana en el Hotel Dann de Cali. Igualmente, la transmitiremos por nuestro canal institucional YouTube".

26/6/25, 11:20 a.m. Correo de Servicio Occidental de Salud S.A - EPS S.O.S - Invitación por medio del Publihold Rendicion de Cuentas 2024

SOS Servicio Occidental de Salud

Andrea Sierra Algarra <asierra@sos.com.co>

Invitación por medio del Publihold Rendicion de Cuentas 2024
7 mensajes

Andrea Sierra Algarra <asierra@sos.com.co> 15 de mayo de 2025, 9:17 a.m.
Para: Juan Sebastian Ruiz Jurado <jruiz@sos.com.co>
CC: Gustavo Adolfo Galeano Huertas <ggaleano@sos.com.co>, Andres Arango Zapata <aarango@sos.com.co>

Cordial saludo, espero que se encuentre muy bien.

De la manera más atenta, solicito su valioso apoyo para que se reproduzca del **16 de mayo al 18 de junio** un mensaje en el IVR opción 1, opción 3 y opción 6. Para la invitación de la Rendición de Cuentas 2024 con el siguiente texto:

> *"Te informamos que se realizará la audiencia pública de rendición de cuentas 2024 de nuestra EPS SOS, el 18 de junio a las 10 de la mañana en el Hotel Dann Carlton Cali. Igualmente, la transmitiremos por nuestro canal institucional YouTube".*

--
Cualquier inquietud al respecto, con gusto la atenderé.

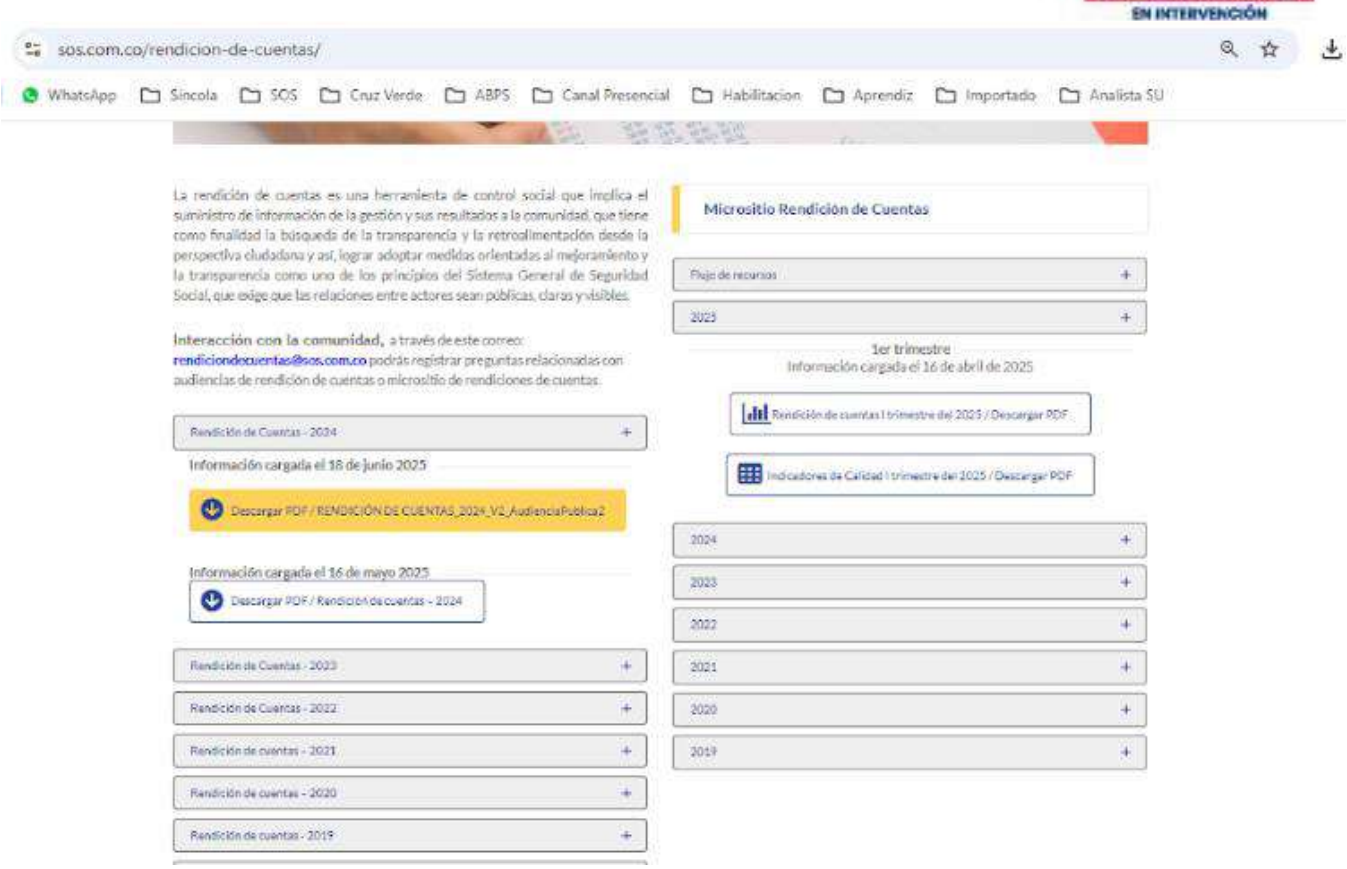
Atentamente,

Andrea Sierra A.
Analista de Servicio al Usuario
Experiencia al Usuario
Sede Nacional
Carrera 56 # 11A - 88 Santa Anita
Tel: (2) 489 8686
Jornada flexible: 7:30 AM a 5:00 PM
asierra@sos.com.co www.sos.com.co

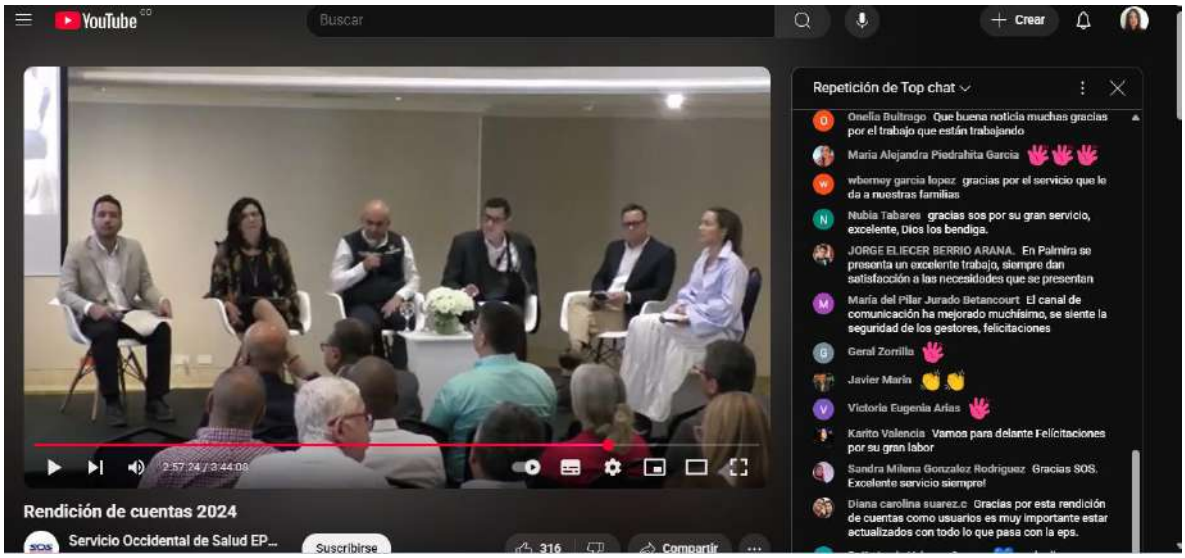
CUIDARTE NOS IMPORTA
Síguenos
www.sos.com.co

2. **Participación de la Ciudadanía**

En nuestra plataforma www.sos.com.co opción rendición de cuentas, se encuentran publicadas las presentaciones desde el periodo 2017 al 2024. Para la interacción de los usuarios se dispuso de un formulario en DRIVE donde los afiliados podían ingresar a generar preguntas relacionadas con la vigencia 2024. Además, se garantizó la participación de la comunidad por medio del correo electrónico rendiciondecuentas@sos.com.co donde también se podían registrar las preguntas.



Igualmente, en nuestro canal institucional YouTube quedó publicada la audiencia realizada correspondiente a la vigencia 2024.



3. **Desarrollo de la Audiencia**

La audiencia se desarrolló bajo el siguiente orden del día:

PROTOCOLO DEL DÍA

- Registro de los asistentes
- Inicio de trasmisión en vivo
- Bienvenida a la audiencia
- Habilitación del chat para registro de información por parte de los asistentes
- Contextualización del evento
- Desarrollo del programa
    - Nuestro propósito
    - Sistema integrado gestión de riesgos
    - Población
    - Prestación de servicios de salud
    - Indicadores de oportunidad y calidad de la atención en salud
    - Contratación
    - Gestión farmacéutica
    - Aspectos financieros
    - Satisfacción de usuarios
    - Comunicaciones al usuario y reconocimientos de afiliados
    - Panel de preguntas y felicitaciones
- Cierre de la audiencia
- Refrigerio

La ponencia estuvo a cargo de:

- Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor
- Cristhian Renato Andrade Giron – Director de Planeación y Riesgos
- Doctora Nathalia Elizabeth Ruiz Cerquera – Directora de Salud
- Doctor Andrés Arango Zapata – Gerente Experiencia al Usuario

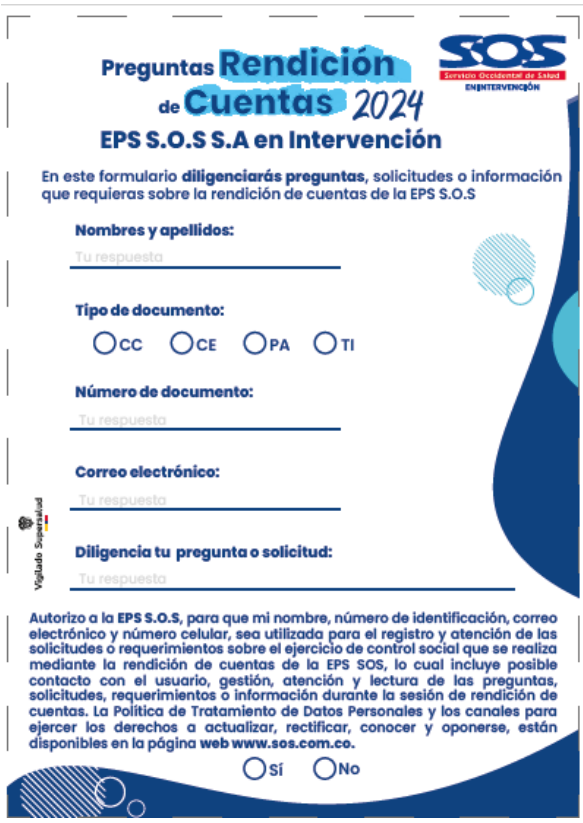
4. Relación de Autoridades, Grupos u Organizaciones Asistentes

Para la audiencia pública de rendición de cuentas se contó con la participación de 102 asistentes presenciales y 804 espectadores los cuales diligenciaron su asistencia mediante formulario virtual. Se contaron con 2.940 visualizaciones entre diferentes públicos los cuales participaron afiliados, integrantes de la asociación de usuarios S.O.S EPS, funcionarios de IPS, entre otros.

5. Respuestas y aclaraciones

Para la audiencia pública de rendición de cuentas se habilitaron tres (3) opciones para que los asistentes pudieran registrar sus comentarios. Igualmente, se aperturó espacio para leer y dar respuestas a las inquietudes, observaciones y felicitaciones en su totalidad durante esta jornada.

- Código QR entregado en la entrada principal al momento del ingreso y registro de asistencia.



- Habilitación del chat en el canal de YouTube.

- Formulario de preguntas publicado en la página web para que los usuarios diligenciaran sus preguntas y responderlas durante la audiencia pública.

A continuación, se exponen las diversas preguntas opiniones y experiencias realizadas por participantes de la audiencia, comentarios y las principales felicitaciones recibidas, respondidas por el Agente Especial Interventor, Carlos Franco:

🔵❓**Mónica Hernández Suárez (participante)**

¿En qué afectará la reforma a la salud los planes complementarios?

🟢 **Respuesta Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor**

Mónica, te cuento que evidentemente hemos venido trabajando no solamente en la EPS, como les comenté, para solucionar los servicios de atención del PBS. En el plan complementario hemos hecho un esfuerzo importante para lograr estabilizar lo que muchos afiliados me pedían en un principio: traer un diferencial que se había perdido. Esto lo hemos logrado poco a poco, pero lo hemos logrado, como les digo, contando con el entendimiento del afiliado y la red prestadora que nos colabora.

Una vez esto esté estable y podamos garantizar que la EPS funciona, muy seguramente con la reforma vendrán las posibilidades de que estos planes complementarios subsistan, en la medida en que la reforma no los toca. Y, evidentemente, si hay alguna variación, esta pueda existir pero a favor, siempre del afiliado. Yo creo, entonces, que lo que tenemos que hacer con estos planes es fortalecerlos, para poder seguir dándole la posibilidad a estos afiliados de tener esas condiciones que ellos solicitan a través de esos planes, que son accesos diferenciales.

Ahora bien, en cuanto a la posibilidad de que la reforma mañana esté lista para la EPS, no solamente en planes complementarios, la EPS va a tener algunos

beneficios, porque en la territorialidad la EPS tiene un margen de trabajo territorial muy marcado en estos departamentos del Cauca, Valle del Cauca y los del Eje Cafetero, donde ya somos importantes. Como les comenté al principio, tenemos unas ventajas muy competitivas y muy seguramente vamos a estar posicionados como gestores, si la reforma lo permite. Como gestores no solamente de servicios de salud, sino de sectores farmacéuticos, por instrucción del señor presidente —ustedes lo vieron en un consejo comunal—, ya las EPS debemos transformarnos a gestores farmacéuticos.

Hemos venido trabajando ya en contratación directa con la industria farmacéutica. La industria farmacéutica son las fábricas de medicamentos, para decirlo claramente, con lo cual estamos buscando, primero, lograr eliminar la intermediación que, de una u otra forma, ha generado aquellos caos en la prestación o en la entrega y suministro de medicamentos e insumos.

¿Por qué caos? Porque la industria farmacéutica produce un número de moléculas, digamos cien (100). Los proveedores que hoy nos están acompañando —o que nos acompañaron en el pasado— las compraban, pero luego los recursos, en la transición de pago a la EPS, al gestor y la industria, siempre quedaban ahí como en un entredicho. ¿Por qué? Porque la EPS debía, o porque a la vez el operador logístico le debía a la industria. Al final, como alguien dijo aquí al principio, existían medicamentos que estaban restringidos para la venta desde laboratorio al operador logístico, pero sí para la venta al consumidor final. ¿Por qué? Por aquellas deudas que se apalancaban allí, a través de esos dineros que quedaron en el ciclo, digamos, del proceso común que existía antes.

Hoy ya estamos listos. Ya estamos comprando directamente a la industria. Ya estamos dispuestos a operar como gestores farmacéuticos, y esto nos va a permitir un beneficio muy grande para los usuarios. Y no solamente para los usuarios, porque vamos a responder nosotros mismos por la entrega y la dispensación de medicamentos, sino para la EPS, porque vamos a ahorrar mucho dinero. Una eficiencia en dinero que, en unos ejercicios iniciales —les voy a poner un ejemplo—, solamente con cuatro laboratorios con los que ya firmamos contrato, que más o menos van a garantizar la entrega de unas cincuenta moléculas (o sea, cincuenta tipos de medicamentos), vamos a ahorrar en el año cinco mil millones de pesos.

Apenas en esos cincuenta. En el vademécum del país hay alrededor de unas diez mil, cinco mil moléculas. Imagínense cuando logremos avanzar y ya negociar la compra directa, cuántos afiliados vamos a tener con la entrega oportuna, y cuántos recursos vamos a poder ahorrar.

Vigilado Supersalud

Entonces, estas reformas que pregunta nuestro afiliado muy seguramente van a ser beneficiosas, no solamente para el PAC, sino para la EPS, y redundan agresivamente en beneficio de los afiliados en el acceso y la oportunidad. Este es un ejemplo pequeño de lo que estamos haciendo.

Gracias a Mónica por la pregunta.

🔵❓**Carmen Elisa Caicedo (participante - Asousuarios Palmira)**

¿En cuánto tiempo creen que logremos salir a flote?

🟢 **Respuesta Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor**

Esto es un tema de tiempos. Nos dieron un año más de prórroga, pero nosotros, en el plan interno de trabajo que tenemos y que le presentamos a la Superintendencia Nacional de Salud, tenemos más de setenta indicadores. Esos indicadores tienen unos términos: algunos se miden cada mes, otros cada bimestre, y evidentemente tenemos como límite al interior —más allá del plan que le presentamos a la Superintendencia Nacional de Salud— que en ocho meses debíamos estar corrigiendo la gran cantidad de indicadores que ese plan nos demanda.

Sin embargo, hay etapas preliminares que debemos generar como victorias tempranas. Como ya les comenté, para nosotros no es negociable el acceso y la oportunidad para los usuarios, y eso lo establecimos al interior en tres meses. O sea, nosotros no podemos estar, en tres meses más, con dificultades de acceso porque no hubo atención, porque no hubo cirugía, porque no hubo consulta, o porque las consultas están a seis meses, o porque el usuario incluso tenga que ir a hacer fila a las cinco de la mañana, o a las cuatro de la mañana. Eso también se tiene que acabar.

Así como se tiene que acabar la temática de “no hay cama”, un tema de remisiones permanente que los afiliados me comentan. Porque me gusta hablar mucho con el afiliado y me dicen: “Doctor, es que mi familiar está hospitalizado. Vengo aquí a decirle, allá en la clínica me dicen que no hay cama o que no hay cupo”. Tenemos que organizar esto.

Nosotros nos vamos a volver unos defensores de los afiliados y en eso estamos:

Vigilado Supersalud

concertar con la red para que a todas estas situaciones les busquemos una salida. Y en el momento que tengamos que buscar una salida donde nosotros seamos los que impongamos unos términos en beneficio del afiliado, lo haremos.

¿En qué sentido? En el sentido de que no podemos permitir consultas médicas en sesenta días o cuarenta días. Médico general, si por norma está a tres días, pues nuestro prestador nos la tiene que dar a tres días. Si la entrega del medicamento queda con algún pendiente, tiene que ser a cuarenta y ocho horas. Tiene que ser a cuarenta y ocho horas. Y lo impondremos.

Esto, como no es conciliable, nos hemos puesto un término de tres meses. Otros indicadores, un poco más duros de trabajar, les vamos a apostar a los ocho meses. Si creemos nosotros que, con estas actividades, vamos a poder entregar una EPS al finalizar el año de intervención —que termina en abril del otro año— con los tiempos y las actividades que nos califiquen como una EPS que cumple, que cumple desde los compromisos y las necesidades de cuidar a los afiliados, desde lo administrativo, y así poder pasar más adelante a otro periodo de intervención o como lo considere la Superintendencia de Salud.

🔵❓**Fernando Palau (participante - Veedor)**

Quiero, primero que nada, darle las gracias, porque las quejas que le he presentado de pacientes usted siempre tiene la educación de responderlas y resolverlas. Pero, como hombre viejo y ya mayor, me cuesta trabajo tragar entero. Y desde el principio, las veces que nos hemos reunido, le he solicitado varias cosas y no he tenido una respuesta adecuada de usted. Es algo que vengo insistiendo de manera reiterada.

Ayer me llamó un amigo de Clínica Visión de Valle: otra vez inducción al error y la estafa, cobrándole setecientos mil pesos por unos lentes que la ley dice que se los cubre, pero siguen haciendo eso. Esa nueva sede creo que la financiaron a punta de eso, y ustedes no han hecho aún algo que permita resolver eso.

Dos: ustedes aquí en las estadísticas hablan de cuarenta y cinco mil diabéticos y ciento seis mil hipertensos, pero yo hago la pregunta: ¿cómo es posible que tengamos una mejoría en los estados de estos pacientes, cuando muchas veces los medicamentos que el médico manda para treinta días, ustedes, por cosas del medicamento, les entregan para veintiocho días? Y el año termina ese paciente con treinta días o veintiocho días de medicamento, y ustedes todavía no han resuelto

Vigilado Supersalud

eso. Y la ley dice que hay que entregarlo de manera completa.

Y, obviamente, yo sí creo que la ley dice que ustedes son una entidad pública, aunque sea legalmente privada, porque cumplen funciones públicas, porque así lo define la ley, y los contratos tienen que ser públicos, así lo define la ley, no privados como lo han intentado hacer ustedes.

Por último, yo soy psicólogo. Un colega me dijo que a los equipos básicos les están pagando dos millones trescientos, eso es lo que me comentó por chat —porque pertenezco—, y yo sí creo que en estos momentos les están dando trabajo, pero ese no es un salario digno ni responsable.

Respuesta Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor

Gracias, estimado Fernando Palau.

Bueno, como usted mismo lo dijo, nos hemos reunido en varias ocasiones. Yo creo que hay importantes avances con sus solicitudes, como usted mismo las reconoce. Sin embargo, también existen algunas dificultades, algunas que se salen incluso de la posibilidad cierta o de la capacidad que tiene este agente interventor y que se le atribuyen al derecho.

En derecho, todo se deshace como se hace, y en algunos momentos, con algunos prestadores —como ese prestador que usted menciona— no solamente el querer nos va a permitir solucionar el problema al afiliado, sino que tenemos que actuar en derecho. Y el derecho tiene sus recónditos lugares donde apalancarse para llegar al éxito. ¿Qué quiere decir esto? Que estamos trabajando con toda la fuerza que tenemos para exigirles a los prestadores, no solamente en estas reuniones administrativas, sino desde el actuar en derecho, para que se acaben esas prácticas que usted denuncia.

Yo, en la medida que las he identificado, también las he denunciado, porque hago parte de ustedes, trabajo para ustedes y debo buscar la forma —administrativa o jurídica— para que los prestadores eviten hacer esas prácticas, las terminen y las cesen, y que se demanden ante la instancia pertinente para que se tomen las medidas correctivas correspondientes.

Yo no soy ente de control. En la medida que identifiquemos y tengamos las evidencias —como usted nos las aportó—, las comunicaremos a los entes de

Vigilado Supersalud

control para que tomen la medida. Pero más allá de eso, yo me he comprometido con ustedes y me comprometo aquí públicamente a ser parte de ustedes, como una extensión que les permita lograr cerrar todas esas necesidades que tienen. Ese es mi compromiso frente a su primera petición acerca del prestador Visión de Valle.

Sobre lo segundo, señor Palau, que es el tema de los medicamentos: como ya le manifesté, redireccionamos el gobierno al interior de la EPS para lograr exigirle a los prestadores que cumplan. Estamos en unos túneles de cumplimiento que nos permiten incluso ver, no el cierre, sino la incidencia de las quejas, donde pasamos de tener ochocientas quejas en el mes de diciembre —abiertas o recibidas de unos prestadores— y ya este mes estamos recibiendo, Andrés no me deje equivocar, alrededor de sesenta. Eso quiere decir que los niveles de servicio, los niveles de cumplimiento están cada vez más altos.

Sin embargo, siguen existiendo brechas. ¿De qué tipo? Tipo de distribución, tipo medicamentos que no son cotidianos, dificultades en la distribución misma, agotados que pueden generar ese impacto. Nuevamente, y frente a eso, estamos trabajando. Ya destiné un grupo de personas específico para que le hagamos seguimiento a eso. Porque, como ya lo manifesté y lo repito: esto se tiene que acabar o reducir al máximo.

Yo no puedo prometer que un prestador, y más con la circunstancia que tiene hoy el país, logre cumplir al cien por ciento. Lo que sí voy a exigir es que, en las cuarenta y ocho horas siguientes, como lo dice la norma, cumpla con la entrega. Y si no lo hace, al interior ya desarrollamos un procedimiento de compra directa que permita que la EPS compre el medicamento y lo entregue en las cuarenta y ocho horas, si el prestador no lo va a entregar, y descontarle ese servicio que ya tenía contratado.

Entonces, yo creo que esas dos situaciones podemos atenderlas muy bien y se pueden corregir.

Respecto al tercer punto, los equipos básicos: primero quiero manifestar que nosotros contratamos actividades de servicios de salud extramurales a través de un equipo llamado “equipo básico”. Entonces, se entrega la responsabilidad al prestador, a la IPS, de organizar ese equipo básico, porque al interior de la EPS modificamos nuestro modelo de atención. Decidimos —o en ese modelo escribimos— que las atenciones extramurales deben estar cerca al hogar de la persona o al lugar de trabajo del usuario, porque esa es la verdadera intención: llegar allá.

Vigilado Supersalud

Incluso, permítame hacer un paréntesis: los equipos básicos nos aportan el cincuenta y cinco por ciento, por ejemplo, de la situación de vacunación de una de las cohortes que tenemos que vacunar. O sea, estamos yendo a campo y vacunando, y el 55 % de esas vacunas —como las del grupo de polio o la pentavalente— se están haciendo con el grupo de vacunación extramural.

Estos servicios básicos ya han detectado 17 pacientes tempranamente con un posible cáncer de colon, con unas pruebas que les salieron positivas, y ya los tenemos en la ruta de atención. O sea que los servicios básicos, allá en las casas, en los barrios, están haciendo un trabajo importantísimo que nos va a permitir, a mediano plazo, tener resultados en salud.

Ahora bien, como nosotros contratamos eso con los prestadores, y esos prestadores a su vez contratan profesionales para que hagan esas actividades extramurales, nosotros tenemos unos procesos de auditoría. Una auditoría muy juiciosa. Incluso la Contraloría General está haciendo revisión de esos contratos, y esa revisión incluye la revisión de hojas de vida y de los contratos con los profesionales, además de unas condiciones de humanización y pago prioritario a esos profesionales de la salud.

Entonces, señor Fernando, yo lo invito a que me regale el dato de esa persona que nos informa eso, para puntualizar sobre ese caso, porque evidentemente lo que nosotros estamos evaluando y viendo como resultado de los equipos básicos se distancia un poco de la posición que usted nos comenta de esta persona. Le agradecería que nos haga llegar ese dato para poder revisarlo con puntualidad.

Sobre el tema de los contratos: hay una serie de situaciones, señor Fernando, que nuevamente se atribuyen al tema jurídico. Usted nos ha solicitado varias veces, creo que hasta por derecho de petición, y nosotros hemos accedido en la medida en que el área jurídica me lo permite, entregando la información debida.

Yo creo que no tengo la certeza al cien por ciento de lo que pueda entregar, y precisamente por eso la entidad tiene un área jurídica. Allí se reservan algunos datos de contratos que, en la medida que es viable, se le han podido comunicar a usted y se hacen públicos a toda la población y a todos los afiliados.

Entonces, yo creo que eso no obedece a un capricho propio, que yo diga que no quiero entregar los contratos, o que la EPS diga que no quiere entregar unos contratos, sino a unas leyes y unos parámetros normativos que coartan la posibilidad de entregar datos sensibles a las personas.

Vigilado Supersalud

Yo creo que usted tendrá todo el derecho de volverlos a pedir, buscar con los abogados, y buscaremos la forma en la cual usted se entere de la información que haya que entregar, señor Fernando.

🔵❓**Absalón Granados (participante)**

Muchas gracias a los doctores que nos invitaron a esta reunión de rendición de cuentas.

Soy el presidente del sindicato de Providencia, soy el coordinador del Comité de Seguridad Social del Valle del Cauca de azucareros. Como siempre, venimos, doctor, y en parte lo felicitamos, porque aparte de que usted cogió esta batuta —como decimos—, esta batalla de la S.O.S, vimos los avances que dio la S.O.S. Porque usted, nadie más que usted, como nosotros, juzgamos y no juzgamos, decimos la verdad, y cuando tenemos que decir lo contrario lo decimos. Pero hemos visto realmente lo que ha avanzado la S.O.S, porque no lo decimos nosotros: lo dicen los usuarios.

Todos los usuarios a nivel Valle, de nuestra parte, dicen que ha mejorado en el sentido de la calidad, de las citas médicas con especialistas. Había mucha demora con las citas médicas de especialistas. No le vamos a decir que las conseguimos a veinte días, pero sí las estamos consiguiendo a un mes, y eso es una mejora relativa.

Lo único que yo le voy a pedir, doctor, es que nos mejore la parte oncológica. No creo —y se lo he dicho—. Tengo una queja de un compañero que tiene cáncer de médula, no puede caminar, salió para la casa, no le han autorizado la ambulancia, le cancelaron la cita de fisiatría, no le han dado la férula. Entonces yo digo: si nosotros no le estamos prestando el servicio de ambulancia, ¿cómo se transporta una persona así?

Nosotros tenemos un fondo mutuo con el que los estamos transportando en ambulancia, pero la persona que no tenga cómo transportarse... es lo que yo digo. En eso le digo, por todos los usuarios: ayuden con estas personas, porque esto es muy delicado. Que salga con todo, no hay necesidad de que espere.

Y otro tema: que nos colabore con las citas de los médicos laborales. Muchas citas se están demorando, no contestan, uno llama y no acuden. Uno tiene que pedir el favor, y no es el hecho de decirle a la coordinadora “ayúdeme”, no, porque si el que no tiene quien le ayude, ¿cómo consigue la cita?

Vigilado Supersalud

Sede Nacional: Carrera 56 #11a-88
Línea Nacional: 018000 938777
PBX: (602) 489 86 86

Visita nuestras páginas web
www.sos.com.co
www.pac-sos.com.co

SÍGUENOS

Yo creo que tiene que ser más abierta la agenda para esas citas. Hay mucho problema con eso, doctor.

Muchas gracias.

Respuesta Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor

Gracias, señor Granados, por su participación.

La felicitación no es para mí, es para el equipo y para la EPS, que ha avanzado. Todos estamos saliendo de la situación en la que estamos, y creo que yo soy un medio. Yo voy a estar aquí hasta que Dios lo permita, hasta que el gobierno lo permita, pero lo estoy haciendo con todo el cariño por la comunidad, por ustedes. Porque sentí, vi, entendí que la EPS se lo merece. La EPS está bien posicionada en las empresas y en los afiliados, y por eso lo hago. No solamente por una retribución de mi salario, ni por una satisfacción profesional —que lógicamente está allí—, sino por ustedes, por los afiliados. Esa es mi pasión verdadera.

Así, casualmente, con los objetivos y la alineación de la EPS, allí está la pasión. Entonces, esas felicitaciones que nos hace llegar no son para mí, son para la EPS, y también para los afiliados. Porque incluso los afiliados están poniendo de su parte, están entendiendo la situación, nos están apoyando e incluso, en algún momento, hasta dando un granito de arena, mejorando la forma de usar los servicios de salud. Porque también los afiliados están exigiendo a los médicos como debe hacerse, y en qué mejorar. Y ese grano de arena, para nosotros, se vuelve de mucho valor.

Eso en cuanto a sus agradecimientos.

Lo segundo: entiendo que hay un funcionario de ustedes que estuvo hospitalizado. Frente al tema de los pacientes con cáncer, para nosotros es una prioridad, y no solamente para nosotros, sino para el Estado. Incluso por norma, debemos actuar con celeridad y con pasión, como lo establece la EPS, para solucionar esos temas. Allí hay un tema de trato digno y humanizado muy sensible, porque incluso esos pacientes no solo necesitan ser humanizados y tratados, sino consolados. Porque hay una situación gravísima de alteración de su salud y necesitan un acompañamiento que va más allá.

Como le comenté a todos, hay unos cambios estructurales al interior. Y ahora, en esa área de atención de pacientes con cáncer, ya no solamente tenemos una

Vigilado Supersalud

cohorte, sino unos profesionales que están coordinando un servicio. Muy seguramente ya me tomaron nota de esa solicitud suya, la cual vamos a procesar con vehemencia, para que cada uno de los usuarios que salga hospitalizado tenga la posibilidad de recibir la mejor forma de los servicios.

Ese es nuestro compromiso, y lo vamos a hacer. Creo que eso nos daría a todos la posibilidad de seguir avanzando alrededor de la EPS como lo merecemos.

Gracias.

🔵❓**José Fredy Samboní (participante - veedor ciudadano)**

Hago parte de la junta directiva del Hospital de Valle de los usuarios, pero en esta ocasión vengo como veedor ciudadano y por la Personería de Cali, registro 27. Con treinta y cinco años en el sector salud y como gestor promotor en salud, quiero darle a conocer algo —muy bien que lo hizo la otra persona— respecto a la reforma de la salud.

¿Qué sucede? Mire que esto, usted cómo lo vuelve y lo ha acogido en estos últimos meses, lo ha hecho de forma muy fácil, y en verdad ahí está el humanismo. Infortunadamente, los anteriores administradores… porque lamentablemente sabemos que la salud es un negocio, y como tal, la corrupción va de la mano, infortunadamente, con esos negocios. A raíz de todos los hallazgos que usted se encontró, y que si el equipo conscientemente sabe que había malas administraciones —porque usted mismo expresó que son graves—, y listo… aquí no tenemos que ir a Harvard para perfeccionarnos y deducir que verdaderamente la corrupción es lo que ha tenido menguado a este país.

Con el nuevo gobierno y la reforma que está saliendo, simplemente la clave es que no abandonen el proceso. Verdaderamente, ahí está la clave de todo este problema.

Imagínese todas esas sumas que usted presenta allí. Eso es lo que nunca hicieron: promoción y prevención en salud. Eso es lo que yo le he dicho a usted, y ahí está el doctor Andrés, que eso es lo que falta: verdaderamente no bajar la guardia sobre lo que tiene que ver con promoción y prevención. Y yo le anexé un proyecto que tenemos, a ver cómo podemos darlo a conocer con los deberes y derechos, porque esto también es una obligación desde los deberes del usuario.

Imagínese toda esa cantidad de cosas de las que están hablando al respecto: la hipertensión, los diabéticos, la próstata, el cáncer… Entonces yo, con el tema de la limpieza de los vasos sanguíneos, considero que se van a prevenir muchas enfermedades.

Imagínese: yo soy administrador y gestor en salud. No soy médico, pero uno aprende dentro de lo que uno se desenvuelve.

Entonces, la conclusión de todo lo que le quiero decir es: si usted sigue así, doctor, ojalá que verdaderamente se vea el sentido con el que comenzó. Y así mismo, por ahí hasta que solamente nos acuerde Dios cuándo es que nos va a llevar.

Muchas gracias.

Respuesta Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor

Gracias, señor Samboní, por sus palabras.

Aquí estamos muy convencidos de que vamos a seguir así y de que la EPS va a dar los mejores resultados que en toda la historia se hayan podido ver. Estamos seguros de que, con la ayuda de ustedes, la red de servicios y el trabajo interno, vamos a llegar donde debamos llegar.

Evidentemente, sus palabras se refieren a unos temas estructurales de los servicios de salud. Si no hacemos atención primaria, si no nos dedicamos a la atención preventiva, nos seguimos enfrentando crónicamente a las enfermedades, y cuando estemos crónicamente enfermos, vamos a agudizar, vamos a congestionar las salas y vamos a costarle mucho al sistema.

En ese sentido, la reforma trabaja en un modelo de atención primaria, preventivo, predictivo, que además sea resolutivo. ¡No! Entonces, al interior de la EPS ya estamos trabajando en eso. Como les comenté, hicimos un cambio de modelo, y ese cambio busca la posibilidad de trabajar con unos centros de atención primaria, con unos equipos básicos —una denominación de “equipos básicos”— que hacen atenciones extramurales y buscan llegar allá.

Pero esto no lo hacemos solos. Sin la comunidad vinculada, no vamos a poder. Un solo modelo que nosotros diseñemos, el solo contratar actividades de equipos básicos, el solo exigirle a la red, no va a ser suficiente.

Vigilado Supersalud

Por eso, a nosotros nos encantan las propuestas como las suyas, que buscan compenetrar a la población con la EPS, entender el verdadero sentido de las actividades y lograr dinamizar, al interior de cada población, estos ejercicios preventivos que buscan propender por la mejor condición de salud y el bienestar de nuestros afiliados.

Bienvenidas siempre sean esas propuestas, señor Samboní, y aquí estamos dispuestos a trabajar con usted de la mano.

Gracias.

Hernando Valencia (participante - veedor)

Yo siempre he estado al tanto de la situación que ha vivido la S.O.S. Hoy nos encontramos en una situación en la que usted forma parte de este trabajo, de esta realidad, y soy partidario de que la situación viene cambiando en la S.O.S.

Siempre he manifestado las situaciones cuando se veía que la S.O.S parecía que no iba a salir adelante. Pero hoy veo esta situación con otros ojos, y como veedor de la S.O.S., estoy atento a buscar la forma de seguir adelante, ayudando a que este proceso continúe.

Tengo una preocupación frente a la situación de los usuarios, y está relacionada con aquellos que están siendo remitidos a las E.S.E. Allá, en las E.S.E., los están atendiendo en medicina general, pero no hay continuidad con el especialista. Esa es una situación compleja, porque cuando el usuario va a la E.S.E., en muchos casos es un retroceso. Se siente, porque se frena el seguimiento, el control y la continuidad del tratamiento que ya traía.

Quiero también solicitarle, si es posible, que la doctora Paula Andrea Villa forme parte nuevamente de este enfoque humano. Ella se fue de Comfandi, pero dejó un legado muy especial.

Muchas gracias. Y perdone, doctor, pero si es posible que usted saque adelante la S.O.S. en abril… pues no la entregue, doctor. Siga con ella.

Muchas gracias.

Respuesta Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor

Gracias, señor Valencia.

Pues primero vamos a hablar de Paola. Aquí nos acompaña, y muy seguramente, en la medida en que las cosas de Dios se den, nos seguirá acompañando en el futuro. Igual creo que la misma respuesta aplica para mi caso: mi permanencia no depende de mí, sino de los resultados. Esperemos que podamos seguir todos posicionando la EPS donde debe estar, para que los resultados nos amparen a todos.

Sobre la situación puntual que usted manifestó acerca de las E.S.E., yo le comento que nosotros estamos buscando cumplir con un tema de territorialización y democratización de la red, que está en el plan de gobierno del señor presidente de la República. Sin embargo, hay situaciones que ya no dependen de mí, de esa instrucción o esa ley, sino evidentemente de la operación misma de la EPS, que logre coordinar los servicios como lo he venido manifestando.

Hay redes públicas que tienen los especialistas. Nosotros lo que buscamos, en principio —y perdón, me devuelvo un paso— es cumplir con esa meta. Por ejemplo, aquí en Cali pasamos de cinco puntos de atención a más de sesenta puntos de atención, contratando con la red pública. En el caso de Ladera, si no me equivoco, nos aportan treinta y siete centros médicos de atención y un grupo importante de profesionales. Y no solamente el centro como punto, sino su ubicación geográfica, que genera un valor muy importante para el afiliado. Porque las personas que están en la Ladera, o incluso —disculpe, no soy de aquí— en los corregimientos que están más allá, casi detrás de Cristo Rey, antes tenían que venir hasta acá, gastar no sé cuánto dinero en transporte. Y hoy ya tienen un médico allá.

Y muy seguramente, no es solo que tengan un médico, sino que también puede llegar hasta allá un especialista. Porque los convenios que tiene la red con los especialistas permiten que haya presencia de estos en esos puntos de atención. Pero, muy seguramente, señor Valencia, en algunos puntos no está todavía todo ajustado. Puede faltar un especialista, puede presentarse esa situación. Pero lo que quiero decirle es que eso existe, y nosotros estamos ahí, pendientes de que eso se ajuste.

Ahora, también existe la posibilidad de que el usuario, en su libre escogencia —que también buscamos desde el Estado—, pueda decidir si quiere estar en la E.S.E. o

Vigilado Supersalud

en el privado donde estaba antes, o donde evidentemente tengamos contratación. Puede ser uno privado, dos privados o con la E.S.E.

Entonces, vea que ya estamos logrando que el afiliado tenga una verdadera libre escogencia, dentro de esta democratización que hicimos ahora con los puntos de atención. Que el usuario pueda, al final, escoger.

Yo creo que estos son puntos importantes en los que ya hemos avanzado, en esta temática de garantizar un mejor servicio al usuario, más cerca a su lugar de vivienda o de trabajo. Y con eso, que el usuario escoja, sin abandonar la posibilidad de seguimiento, de que las consultas y la continuidad de la atención estén también cerca a su casa, y sean de la mejor calidad.

Entonces, verificaremos el caso puntual del afiliado, y muy seguramente le daremos una solución muy pronto.

🔵❓**Yeimmy Zorrilla (participante)**

Buenas tardes.

Soy mamá de una paciente de catorce años con una enfermedad huérfana llamada Yarely Figueroa.

Dos puntos:

El primero es un agradecimiento al señor Andrés Arango y a un grupo de funcionarios de la EPS. Yo llevo quince años afiliada a la EPS, y gracias a Dios siempre me han dado un buen servicio, especialmente para mi hija. En cuanto a las autorizaciones, en algunos momentos he tenido fallas, pero diría que más que todo por parte de funcionarios nuevos, que no se toman el tiempo de revisar el sistema y verificar que mi hija tiene una enfermedad degenerativa, una tutela, y debe ser manejada en nivel cuatro por su patología.

Muchas veces me autorizan servicios para IPS de segundo nivel, o IPS donde nunca ha sido tratada, cuando la Ley Estatutaria, en su artículo 011, dice que debe tener un trato especial y no debe enfrentar restricciones, ni económicas ni administrativas. Por ese lado, muchísimas gracias al señor Andrés y a los funcionarios de la S.O.S.

El segundo punto es sobre los afiliados que no tenemos enfermedades o tutelas. En mi caso, relacionado con lo que el señor mencionaba sobre las citas, quiero decir

Vigilado Supersalud

que mi IPS no aplica bien el tema de las consultas con médico general. En enero fui al médico general, y luego solicité otra cita, pero no había disponibilidad. El canal que colocan, el de Anita, indica que uno debe ingresar allí para solicitar la cita. Me metí en febrero: no había citas. En marzo: tampoco. En abril: tampoco. Cuando ingresé en mayo, la plataforma decía que debía esperar a que hubiera agenda, o sea, nunca pude pedir cita con médico general.

Terminé pagando la consulta por particular. El médico general me ordenó un examen oncológico y me dijo que debía ser evaluado por un especialista. Intenté pedir la cita con el especialista y me dijeron que no había disponibilidad, que dejara mi número, que me llamarían. Tres meses después me llaman para decirme que hay cita ahora en julio. Entonces yo le decía a la funcionaria: —"Niña, ¿tengo que esperar tres o cuatro meses para que, Dios no lo quiera, el médico me diga: 'usted tiene cáncer, ya no se puede hacer nada, si hubiera venido un mes antes podríamos haber iniciado un tratamiento'?"

Entonces yo digo que debería ser más justo. Que Dios ilumine las palabras del señor y se conviertan en hechos, para que uno no tenga que esperar tanto tiempo por una consulta, sea con médico general o con especialista, y así poder empezar un tratamiento a tiempo.

Muchísimas gracias.

🟢 **Respuesta Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor**

A ti por la pregunta. Tú eres la mamá de Yarely, ¿cierto? Bueno… primero, salúdame a la niña. Siempre, al interior, estamos muy pendientes de este grupo poblacional.

Sin embargo, también existen problemas. Eso que tú manifiestas —que no está bien identificado el usuario— puede ocurrir. Ya nos ha pasado, y lo tenemos identificado. Eso lo estamos cambiando. A veces es un tema tecnológico, a veces es humano, o incluso del mismo proceso. Pero créeme que nosotros tenemos cada vez más preocupación por ese grupo profesional. Hemos mejorado mucho en el tema de atenderlos con mayor frecuencia e identificar los problemas que tienen, para garantizar, por ejemplo, la entrega de medicamentos.

Cuando yo llegué, estábamos recibiendo alrededor de sesenta quejas mensuales de ese grupo de personas. Hoy estamos recibiendo, creo, ocho más o menos.

Vigilado Supersalud

Evidentemente, hemos logrado impactar. A mí no me gusta tanto el indicador de quejas, porque yo prefiero que las quejas sean el extremo. Yo prefiero el contacto.

La instrucción que yo le he dado a la EPS es que contactemos a las personas, que hagamos acompañamiento y exijamos a la red que cumpla. Sin embargo, como te digo, existen algunas dificultades. El software a veces se nos "enloquece" y habla dos idiomas. Por ejemplo, el tema de Anita que tú mencionas: ese es un tema de dos software. El de Anita y el de Comfandi. Se unen Anita con el software que da las citas, y allí a veces se genera una tranca tecnológica.

Eso ya es la cuarta vez que lo escucho: que piden cita por Anita y se queda ahí, latente. Lo escuché hace un par de semanas y no he hecho comité porque estábamos preparando esto, pero en el próximo comité lo voy a dejar como una instrucción directa desde este grupo, que muy seguramente ya está tomando nota para verificarlo y solucionarlo.

Sobre el tema de Anita, pedirte disculpas por lo que haya ocurrido en la identificación oportuna del caso de la niña. Créeme que no debe ser a través de la queja ni de la tutela, sino a través de canales de comunicación más cercanos.

Ya les dije que creamos un grupo de treinta y cinco personas profesionales, cada uno encargado de una especialidad o cohorte. A través de ese equipo, estamos fortaleciendo el trabajo del call center, para poder llamar a las personas, hacer seguimiento a quienes atendimos y a quienes no, a quienes recibieron el servicio y a quienes no.

Y no solo con un call center, sino también con inteligencia artificial. Estamos entrenándola —porque hay que entrenarla—. Yo no sabía que las inteligencias artificiales aprenden, y resulta que sí, y a veces también hay que "desentrenarlas" porque aprenden mal. Pero ya estamos trabajando en eso con toda certeza.

Ese va a ser un canal mucho más expedito, incluso más que Anita, más que el call center, e incluso más que Andrés, porque como humano también tengo limitaciones. Imagínate: en el país estamos atendiendo al día ocho mil, veinte mil personas. Tener un grupo de personas llamando a todas esas otras personas que atendimos es muy difícil, y a veces destinamos eso a que nos llamen los usuarios. Pero entonces entran a un call center, se enfrentan a una espera, a que Anita no responde… y eso lo identificamos. Lo vamos a mejorar.

Vigilado Supersalud

No lo puedo prometer ya, pero sí en la medida que la tecnología nos lo permita. Lo que buscamos es tener ese contacto directo, un canal prioritario que minimice la necesidad del usuario de poner una queja, y que nos busquen a nosotros como su canal principal. Créeme que estamos en la mejor disposición —como ya te lo he comentado— de solucionar esas temáticas.

Entonces, en ese sentido, mi querida mamita de Yarely, estamos trabajando para usted y lo vamos a solucionar. Aquí la doctora está atenta a su caso para verificarlo, y la contactaremos rápidamente para darle una solución de fondo.

Gracias a ustedes.

🔵❓**Teresa (participante)**

Muy buenas tardes para todos y todas.

Doctor Franco, ante todo muchas gracias por estar pendiente de todos, por darnos este apoyo.

Bueno, les quiero comentar y también quisiera saber: ¿por qué a la población con discapacidad no se le da una priorización especial? Para que las mamitas no tengamos que estar llevando fórmulas, mandando fórmulas, si ya hay un tratamiento continuo. ¿Por qué no seguir en esa misma línea? Si los médicos nos dan las fórmulas por seis meses, ¿por qué tenemos que estar cada mes repitiendo lo mismo y lo mismo con las fórmulas?

¿Por qué los niños con discapacidad —o los pacientes con discapacidad en general— no tienen una ruta continua que evite tantas barreras y les permita acceder a todo lo que necesitan sin necesidad de tanto trámite? Esa es una cosa.

La otra: yo les envié un caso muy especial de un señor, ¿se acuerdan? No lo han llamado, no lo han visitado, no tiene citas, no tiene insumos, no tiene medicamentos. Es un señor postrado, con tráquea y gastro. Lo recomiendo mucho y pues quisiera que lo tuvieran en cuenta.

Gracias. Esa era toda mi intervención.

🟢 **Respuesta Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor**

Mi querida amiga, claro que sí. Hace un par de meses —tal vez menos— yo estuve

Vigilado Supersalud

visitando a la niña, y evidentemente hay situaciones como la que usted manifiesta que incluso se queda corta en su expresión. Las necesidades que tienen estas personas que están en cama permanentemente desbordan incluso lo que contempla la norma, y por eso hay que acudir, como cualquier ciudadano, a una tutela.

Porque si la norma dice que tenemos derecho a cien cosas, la ciento uno definitivamente no la podemos cargar al recurso que está financiando el Estado para tal fin. En esas necesidades que evidenciamos de los afiliados y la necesidad de colocar un medio por el cual el Estado responda —porque es el Estado el que responde a través de una EPS por unos servicios—, estamos hablando de pacientes con dificultad de movilización o definitivamente en cama, o con algunas dificultades de discapacidad.

Nosotros, como EPS, lo hemos venido cada vez más reforzando. Discúlpeme si de pronto los tiempos no han sido los mejores desde que yo fui y visité los diferentes casos, incluido el suyo, pero hay cosas que evidentemente superan la capacidad que tenemos. Por eso le manifiesto que al interior nos tocó hacer ajustes, porque decirlo —como yo también se lo prometí— y decidir hacerlo, no es fácil.

O sea, poder tener claro que los cuatrocientos u ochocientos pacientes que tengo en cama estén identificados, conocer sus necesidades y poder llegar con eso que usted solicita —que les lleven sus medicamentos a la casa, que no tengan que movilizarse porque no pueden, o porque su familiar tampoco puede porque debe cuidarlos— para nosotros se volvió una prioridad.

Pero mientras lo hacemos, nos va a demandar un tiempo. Porque no es fácil organizar una logística y llevarla hasta allá. No es fácil lograr hacerle entender al prestador —que lleva haciéndolo de forma diferente durante veinte o quince años— que ahora debe cambiar. Decirles: "ellos ya no deben venir acá", y que respondan: "ahora debemos llevarlo allá", implica renegociaciones. Entonces eso vale tres o cinco pesos más, ¿y a cargo de quién va a quedar si la tutela no dice que el transporte o la entrega están cubiertos?

Hay una serie de situaciones que estamos verificando al interior, pero créame que el compromiso no es solo seguir visitándolos en casa —porque yo mismo voy y los visito— sino también cumplir con esto. Y este no es solo un pensamiento mío: ya he dado instrucciones internas dentro de la EPS.

Eso en cuanto al primer comentario.

Vigilado Supersalud

Sede Nacional: Carrera 56 #11a-88
Línea Nacional: 018000 938777
PBX: (602) 489 86 86
Visita nuestras páginas web
www.sos.com.co
www.pac-sos.com.co
SÍGUENOS

El segundo se parece un poco, sin embargo, ya aquí tenemos el apalancamiento de una norma que indica que no debemos generar esas barreras administrativas para que los usuarios accedan al servicio. ¿Y por qué se parecen un poco? Porque es lo mismo: tenemos que conciliar con el prestador una serie de situaciones administrativas que no tienen nada que ver con la atención directa.

Yo siempre le digo a los prestadores: “Venga, atendamos al afiliado; después nos sentamos usted y yo —o su institución con la mía— en un trabajo administrativo para definir cómo vamos a conciliar eso que se le prestó al afiliado y que usted no puede facturar.”

Allí es donde está el misterio: el prestador dice “yo no lo atiendo hasta que usted me genere una autorización”, “yo no lo atiendo hasta que no vengan aquí”. Hemos ido avanzando, pero —como les digo— son quinientos prestadores.

Ya tenemos una norma que lo apalanca y que, evidentemente, nos obliga con mucha más fuerza a actuar, a hacer que esas situaciones administrativas se superen y que logremos que cada colombiano o usuario de S.O.S. pueda acceder a los servicios de manera mucho más expedita.

Gracias por su pregunta, mi querida amiga y la tercera se la voy a ceder aquí a Andrés.

Respuesta Doctor Andrés Arango Zapata – Gerente Experiencia al Usuario

Hola Teresa, buenos días.

Respecto al caso que comentaste, y teniendo en cuenta la reserva de la información por protección de datos personales (hábeas data), no podemos compartir detalles de forma pública en este espacio. Sin embargo, puedo informarte que, en el caso del usuario Iván Santiago Soto, se estableció contacto con su familiar y se aclararon las dudas respecto a la atención recibida. Asimismo, se confirmó con Comfandi el tema relacionado con las visitas.

¿Qué quiere decir esto? Que, de manera inmediata, cuando el caso es recibido por parte tuya o por el Dr. Franco, se activa el equipo robusto de acceso y se establece un plan al interior de la organización para brindar un acompañamiento integral al paciente.

Te puedo dar la tranquilidad de que el caso ha sido plenamente abordado y se gestiona conforme al nuevo modelo de trabajo implementado por el Dr. Franco, el cual fortalece los mecanismos de participación ciudadana y promueve una respuesta en tiempo real.

Aprovecho este espacio para contarles que, durante la última reunión realizada el viernes, se destacó que, en el marco de este modelo de participación ciudadana con las veedurías, en tan solo un mes se han resuelto 35 casos reportados por ustedes, con una oportunidad de respuesta no superior a 48 horas.

Quiero ser justo en este punto: solo uno de los casos nos tomó 72 horas, pero todos los demás se resolvieron dentro del tiempo estimado, con retroalimentación tanto al primer contacto que nos reporta como a ustedes como veedores ciudadanos, siempre dentro del marco normativo que nos permite compartir dicha información.

Gracias por la confianza y por seguir fortaleciendo este ejercicio de trabajo conjunto.

🔵❓**Gloria Esperanza Gaviria (participante)**

Formo parte de la Asociación de Usuarios de la EPS desde hace mucho tiempo. De parte mía y de la Asociación, estamos muy agradecidos por el trabajo que están realizando el doctor Franco y su equipo.

Tengo puntualmente dos temas para comentarles, para que los revisen. Hay un prestador que se llama Cayre. Este prestador viene en incumplimiento en cuanto a la entrega de equipos de SIPAC. Demoré dos años esperando que me entregaran el equipo; siempre que llegaba la hora de la cita me llamaban y me decían que no había equipos disponibles.

Resulta que ahora me remiten de nuevo a hacerme la polisomnografía, y me llama mucho la atención que me mandan de nuevo al mismo prestador. Entonces, no sé qué está pasando, porque yo puse la queja en varias oportunidades, pero parece que no se escuchó. El prestador se llama Cayre.

🟢 **Respuesta Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor**

Sí, mi querida amiga, venga le cuento. Ese es un prestador que tiene una modalidad particular de contratación, es un PGP. Estos PGP han generado eso; en algún

momento de la conversación yo les comenté que había vuelto el cuidado un número, y eso es de lo más peligroso que podemos tener en contratos de servicios de salud.

Si al interior no somos juiciosos exigiendo al prestador, el prestador queda con un número por cumplir. Número de ventiladores de SIPAC: cien. Entonces, si tú eres el ciento uno, empiezan a tener una dificultad en la entrega. Es una falta de control que tenía la EPS.

Ese prestador lo identificamos hace como un mes y creo que se les hizo algún tipo de llamado. Sin embargo, frente a tu requerimiento y por no haberlo tenido mucho más presente, yo hoy me comprometo a que mañana ese prestador está en mi oficina y vamos a tener un ajuste operativo con él que nos permita cumplir.

Incluso, estás invitada a esa reunión, porque a mí me gusta que los usuarios que están siendo representantes de otros afiliados y que tienen relación directa con el prestador estén allí. Porque la exigencia no es de la EPS, es una necesidad de cobertura, las necesidades que tienen los usuarios de los servicios.

Entonces, hoy muy seguramente en horas de la tarde te van a enviar una invitación para que mañana, si Dios lo permite —y si el prestador decide ir, pero tiene que ir, y si no va mañana, va pasado mañana—, pero tenemos que solucionarlo de inmediato. No solamente para el caso tuyo, sino para el caso de cualquier otro afiliado que tenga el servicio.

La verdad, no lo tenía en la cabeza, y entiendan que esto es así: todos los días tenemos que intervenir uno y ajustarlo, tenemos que intervenir otro y ajustar las cosas, porque si no, no vamos a llegar a una completitud.

🔵❓**Respuesta de Gloria Esperanza Gaviria (participante)**

En mi caso la cita está programada para el 6 de noviembre y la pedí el mes anterior.

🟢 **Respuesta Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor**

Sí Gloria eso lo tenemos que ajustar es un caso que hay que estudiar ese caso es

el que tipifica todo lo que he dicho que ponen una cita para seis meses eso no puede seguir ocurriendo.

🔵❓**Respuesta de Gloria Esperanza Gaviria (participante)**

Otro puntico Doctor en cuanto a los Mipres usted me puede responder cuanto tiempo la EPS después de recibir un Mipres tiene para responderle al usuario con la primera autorización.

🟢 **Respuesta Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor**

Hay dos tipos de tiempo si el Mipres viene marcado con prioridad o si no viene marcado con prioridad, hay una prioridad que creo que es la inicial que me dejó pensando que son cuarenta y ocho horas y el otro es a cinco días entonces esa prioridad debe estar marcada por el prestador para que la EPS haga la respuesta.

🔵❓**Respuesta de Gloria Esperanza Gaviria (participante)**

Se están demorando hasta un mes para enviar un código o la autorización para avisarle al usuario que recoja la autorización, entonces que está pasando un Mipres de tres meses se pierde por lo regular la tercera entrega y siempre queda faltando un medicamento para la continuidad de los tratamientos, esta queja yo la pase en la asociación de usuarios la he pasado a varios funcionarios pero no me han dado respuesta fui a Supersalud igualmente Supersalud no sé qué paso por lo cual unos funcionarios de la SOS y no me dieron ninguna respuesta positiva y continua pasado por más de un año el mismo punto.

🟢 **Respuesta Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor**

Sí, evidentemente encontramos una represa larga en esa área de MIPRES, una represa de pendientes por entregar. Pero el MIPRES tiene una condición de proceso que no domina la EPS, la domina el Ministerio, y tal cual como usted lo dice: si el tiempo se vence, el Ministerio —el término— se vence, se pierde el proceso.

Entonces, allí muy seguramente ya perdieron esa posibilidad o la EPS permitió que se perdiera esa posibilidad de acceder a ese servicio. Y en algunos casos han tenido que reiniciar el proceso.

Ahora bien, yo voy a volver a revisar el proceso y, por favor, usted tiene mi teléfono, no me deje pasar eso la otra semana. Usted misma puede seguir acudiendo a la Superintendencia, colocar la queja —lo cortés no quita lo valiente— pero déjeme, por favor, volverme su aliado al interior para verificar eso, porque me interesa mucho que esa instrucción que ya dimos incluso al interior se cumpla.

Y a veces mis ocupaciones me dejan allí un latente y, cuando pido los resultados, se me pasan pedir cosas como esa, que es de extremo valor para nosotros en este ajuste que tenemos que hacer.

Doctora, por favor, también le recomiendo que eso lo verifiquemos. Gracias por su aporte.

🔵❓**Fernando González Benavides (participante)**

Primero que todo, un reconocimiento, Doctor, para usted por el compromiso que tiene de sacar adelante esta EPS. Así es, la idea de que cuando sea intervenida una EPS, es para eso: para corregir y que salga adelante, y que sus usuarios sean los menos afectados en esta intervención.

Segundo, una petición que quiero hacerle muy concreta es sobre el trato digno. El trato digno en la IPS, en el dispensador de medicamentos y en el laboratorio es reiterativo. Va uno allá a que lo atiendan —y pues por el tema sensible de algún diagnóstico o tema de salud— y lo primero que uno encuentra al llegar a una IPS, el primer filtro, es el vigilante que está allí.

Y cuando va a urgencias, a veces no es uno, dos, tres... y a veces hasta ni le permiten el ingreso a la sala de urgencias. Entonces, cuando ustedes están haciendo los contratos con estos prestadores, ¿por qué no incluyen allí que el trato digno debe estar concretamente exigido? Exigirles que haya un trato digno para los usuarios, porque esto es reiterativo.

Doctor, gracias.

🟢 **Respuesta Doctor Carlos Eduardo Franco Muñoz – Agente Especial Interventor**

Vigilado Supersalud

Don Fernando, gracias a usted por la pregunta.

El trato digno es uno de los pilares del Estado. Tenemos que trabajar en el trato digno, pero no todos… eso es un tema cultural, esto es un tema complejo, profundo. Nosotros en la EPS hemos venido avanzando jurídicamente, como en algún momento respondí al señor Palado, su vecino de silla hoy. En derecho ya incluimos en más de trescientos contratos la obligatoriedad de la humanización y el trato digno, que se volvió, más que una política de Estado, una situación contractual para exigirle al prestador.

Pero seguimos… de ahí del dicho al hecho hay mucho trecho. Ya lo hicimos, ahora el problema es que eso se vuelva una realidad. Porque el prestador debe implementar una serie de acciones, que además se están liderando también desde el área de Experiencia, una política de humanización que tiene cuatro ejes, unas capacitaciones que además están en cabeza de la EPS. No solamente a los prestadores, sino a los funcionarios de nosotros, porque también incumplimos con esa situación de humanización y de trato digno.

Sino que hay que buscar que esos prestadores se capaciten y logren cambiar esos hábitos, y una de las cosas más difíciles en las administraciones es cambiar hábitos, y mucho más cuando son cultura. Pero créame que estamos trabajando firmemente en eso. Es uno de los pilares asistenciales que buscamos en paralelo.

De pronto no lo nombré mucho hoy porque nos preocupa más la prioridad de la atención, pero no podemos hablar de prioridad en la atención si nos atienden mal. Entonces tenemos esa misión también en paralelo y créame que muy prontamente —en la próxima vez, que ojalá no sea en un año—, esas rendiciones de cuentas, cada año… yo creo que es mejor que las sigamos haciendo mensualmente, como lo hemos venido haciendo y como lo prometimos hacer con las diferentes asociaciones al interior de la EPS.

Poder mostrarles ya los avances de humanización y en lo que hemos logrado tener como resultados ese trato digno que usted está solicitando para todos, en un bien común.

Gracias por su pregunta.

A continuación, daremos a conocer los principales mensajes de ***felicitaciones recibidas*** para nuestra EPS SOS por medio del chat

- Excelente trabajo gracias.

- La mejor EPS del suroccidente colombiano.

- La mejor EPS del Suroccidente Colombiano.

- La EPS con mejor cobertura en salud.

- Mi EPS S.O.S nunca me deja morir!

- Excelente EPS

- En la ciudad de palmira acceso a oportunidades, una excelente administración.

- La EPS con mejor cobertura en salud

- Gracias SOS me has brindado un excelente servicio

- La mejor EPS.

- Excelente EPS, muy buen servicio, Gracias.

- Excelente trabajo, mi EPS SOS nunca falla.

- Actualmente se evidencia una transformación de valor.

- Seguimos avanzando.

- El trabajo que se viene realizando se nota en la mejora de la atención

- Buen labor de esta EPS SOS

- Excelente servicio prestado en Bugalagrande a través de la IPS Medic

- La atención del Doctor Víctor Hugo ha sido lo mejor.

- Excelente.

- Felicitaciones, gracias por la atención a toda mi familia.

- Don Carlos que Dios lo siga guiando para las gestiones que se necesitan en nuestra EPS S.O.S mis respetos.

- Apoyemos lo nuestro, S.O.S es Valle del Cauca …siempre en proceso de mejora continua.

- Excelente

- Felicitaciones a la entidad por el maravilloso compromiso, dedicación y esfuerzo allegados con compromiso, dedicación y esfuerzo.

- Es lo que se debe hacer… mostrar que se ha hecho y hacia dónde se dirigen como institución.

- Excelente EPS gracias.

- Como usuaria excelente servicio desde Popayán Cauca

- Gracias por el informe

- Gracias S.O.S

- S.O.S lo nuestro.

- Gracias por el informe claro y con muchos retos

- Gracias S.O.S excelentes servicios, más de 20 años de usuaria.

- Gracias S.O.S

- Atención Integral en casa

- Felicitaciones por los logros alcanzados pese a las grandes adversidades del país.

– Que buena noticia, muchas gracias por el trabajo que están haciendo.

- Gracias por el servicio que le da a nuestras familias.

- Gracias S.O.S por su gran servicio, excelente, Dios los bendiga.

- En Palmira se presenta un excelente trabajo, siempre dan satisfacción a las necesidades que se presentan.

- El canal de comunicación ha mejorado muchísimo, se siente la seguridad de los gestores, felicitaciones.

- Vamos para adelante felicitaciones por su gran labor.

- Gracias SOS, ¡excelente servicio siempre!

- Gracias por esta rendición de cuentas como usuarios es muy importante estar actualizados con todo lo que pasa en la EPS.

- Cada día mejorando SOS EPS.

- EPS S.O.S excelente servicio

- Excelente EPS, deberían contratar nuevamente con el Club Noel para la atención de los niños, las citas con neurología para los niños con autismo son muy difícil, antes con el club noel era muy rápido.

- Excelente asegurador S.O.S.

Vigilado Supersalud

6. Compromisos

De acuerdo con las preguntas realizadas por parte de los asistentes, se da respuesta a cada una en la audiencia.

7. Anexos

- Relación de asistentes registrados en YouTube
- Presentación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024

Servicio Occidental de Salud EPS S.O.S muchas gracias a todos por asistir a la audiencia pública de rendición de cuentas, les invitamos por favor diligenciar el formulario de asistencia virtual: formulario de asistencia rendición de cuentas 2024

Nombres y apellidos

Johanna Marcela [redacted]

Raúl Andrés [redacted]

Diego [redacted]

Nixon [redacted]

Angie [redacted]

Vanessa [redacted]

Lina Marcela [redacted]

Francia [redacted]

Diana Vanessa [redacted]

Paula Andrea [redacted]

Maryoris Patricia [redacted]

Luisa Fernanda [redacted]

Katherine [redacted]

Mónica [redacted]

John Wilmar [redacted]

Jhon Mario [redacted]

Anyi [redacted]

Leidi [redacted]

Carlos Alfonso [redacted]

Diana Marcela [redacted]

José Francisco [redacted]

Olga Lucia [redacted]

Martha Isabel [redacted]

Carlos Andrés [redacted]

Magdelly [redacted]

Paula Andrea [redacted]

Lucelly [redacted]

Gloria Patricia [redacted]

Montaño [redacted]

Karla Milena [redacted]

Bianca Melissa [redacted]

Luis Carlos [redacted]

Ana Fernanda [redacted]

Leydy Marcela [redacted]

Diana Marcela [redacted]

Mónica [redacted]

Astrid [redacted]

Vigilado Supersalud

Daniela Castillo [redacted]

July [redacted]

Mónica Aguilar [redacted]

Verónica [redacted]

Natalia [redacted]

Diego Fernando [redacted]

Mauricio [redacted]

Nicolás [redacted]

Leidy Vannesa [redacted]

Yovan Ernesto [redacted]

Yesmith Liliana [redacted]

Angélica María [redacted]

Andrea [redacted]

Mayra Juliana [redacted]

Carolina [redacted]

Vigilado Supersalud

Nasly Vanessa
[illegible]

Marly Julieth [illegible]
[illegible]

Valeria [illegible]
[illegible]

Viviana [illegible]
[illegible]

María Claudia [illegible]
[illegible]

María Camila [illegible]

Isabella [illegible]

Yuliani Isabel [illegible]
[illegible]

Carol Fernanda [illegible]
[illegible]

María Fernanda
[illegible]

Andrés Felipe [illegible]
[illegible]

Gloria Patricia [illegible]
[illegible]

Karen Sofia [illegible]
[illegible]

Jaime [illegible]

Daniela [illegible]

Vigilado Supersalud

Ana Cristina [illegible]

Nadia Zavin [illegible]

Luz Dary [illegible]

Sara Nathalia [illegible]

Victoria Eugenia [illegible]

Mónica [illegible]

Ana María [illegible]

Ana María [illegible]

Ana Carmen [illegible]

Jenny [illegible]

Juan José [illegible]

Leidy Johanna [illegible]

Yurani [illegible]

Mercedes Stefania [illegible]

Dayra Andrea [illegible]

Sandra Helena [illegible]

Jorge Olmedo [illegible]

Víctor [illegible]

Michael Anderson [illegible]

Myriam Consuelo [illegible]

Nathalia [illegible]

Paola Andrea [illegible]

Jazmín [illegible]

Yessica Milena [illegible]

Nancy Yulieth [illegible]

Evelin Stefania [illegible]

Jessica Alejandra [illegible]

Keyla Tatiana [illegible]

Vanessa Palacios [illegible]

Luis Eduardo [illegible]

Ana Lucia [illegible]

Nilsen [illegible]

Juan Esteban [illegible]

Geraldyn [illegible]

Yuliana Lizeth [illegible]

Maryuri [illegible]

Franyely Melisa [illegible]

Martha Isabel [illegible]

Natalia [illegible]

Jhonatan [illegible]

Lina Marcela [illegible]

Diana [illegible]

Diana Miled [illegible]

Yuly Paulin [illegible]

Mariana [illegible]

Leydy Vanessa [illegible]

Nataly [illegible]

María Fernanda [illegible]

Luis Guillermo [illegible]

Diana Ximena [illegible]

Jessica [illegible]

Vivian [illegible]

Mabel [illegible]

Breiner [illegible]

María Eugenia [illegible]

Naiomi [illegible]

Sergio [illegible]

Daniela [illegible]

Alfredo [illegible]

Herney [illegible]

Fabio [illegible]

Carmen Tulia [illegible]

Víctor Hugo [illegible]

Luis Javier [illegible]

Lila Antonia [illegible]

Maryory [illegible]

Diana Patricia [illegible]

Aura María [illegible]

Asley Crisell [illegible]

Luis Antonio [illegible]

Katherine [illegible]

Andrés [illegible]

Jessica [illegible]

Diana María [illegible]

Yenifer Yuberica [illegible]

Vigilado Supersalud

Jennifer Mesa [illegible]

Vicky Andrea [illegible]

Leidy Lorena [illegible]

Karol Tatiana [illegible]

Carlos Eduardo [illegible]

Sandra Milena [illegible]

Diana [illegible]

Arles Fabián [illegible]

Alexander [illegible]

Didier Jair [illegible]

Jimena Alexandra [illegible]

Carolina [illegible]

María Alejandra [illegible]

Estefany [illegible]

Yina Patricia [illegible]

Jennifer [illegible]

Ana María [illegible]

Alejandro [illegible]

Jackeline [illegible]

Ingrid Yovanna [illegible]

Miryam [illegible]

Sebastián [illegible]

Yeraldin [illegible]

Daniela [illegible]

Vanessa [illegible]

Junnior [illegible]

John Edward [illegible]

Luisa [illegible]

María Graciela [illegible]

Gustavo [illegible]

Adriana [illegible]

Hasly Patricia [illegible]

Cesar Olmedo [illegible]

Dalfi [illegible]

Victoria Eugenia [illegible]

Juan Sebastián [illegible]

Natalia Del Pilar [illegible]

Jairo Alonso [illegible]

Diana Marcela [illegible]

Miguel Ángel [illegible]

Jennifer [illegible]

Leydi Roxana [illegible]

Miller [illegible]

Gloria Inés [illegible]

Leydy Carolina [illegible]

Vigilado Supersalud

Xiomara [illegible]

Eliza Edit [illegible]

Adriana María [illegible]

Yugladys [illegible]

Juan [illegible]

Katherine [illegible]

Caterin Yohana [illegible]

Karol Viviana [illegible]

Yulieth Alexandra [illegible]

Jorge Enrique [illegible]

Yimmy Leandro [illegible]

Yessi Elizabeth [illegible]

Angela Álvarez

Yenny Marisol [illegible]

Vigilado Supersalud

Diana Mercedes [illegible]

Valentina [illegible]

Victoria Eugenia [illegible]

Jenny Marcela [illegible]

Johany [illegible]

Andrés Franky [illegible]

Carmenza [illegible]

Juan Pablo [illegible]

Kelly [illegible]

Mónica Marxy [illegible]

Ruth Hibony [illegible]

Sandra Patricia [illegible]

Arroyave [illegible]

Sara Marcela [illegible]

María [illegible]

Sandra [illegible]

Lina [illegible]

Lima María [illegible]

Aura Elizabeth [illegible]

Angela Patricia [illegible]

German [illegible]

Alejandro [illegible]

Jessica Susana [illegible]

Rosa María [illegible]

Lina María [illegible]

Valentina Nicole [illegible]

Nayibe Hernández [illegible]

Luz Karime [illegible]

Vanessa [illegible]

María Angelica [illegible]

Elizabeth [illegible]

Diana [illegible]

Fernando Eduardo [illegible]

Diana [illegible]

Gloria Patricia [illegible]

Diana Marcela [illegible]

José Mauricio [illegible]

Maira Alejandra [illegible]

Manuela [illegible]

Juan Carlos [illegible]

Beatriz Eugenia [illegible]

Anyi Francelly [illegible]

Rosa Elena [illegible]

Martin Edgardo [illegible]

Claudia [illegible]

Jorge [illegible]

María Alejandra [illegible]

Darling Liliana [illegible]

Carlos Andrés [illegible]

Anny Fernanda [illegible]

Luz Adriana [illegible]

Viviana Andrea [illegible]

Alba Lucia [illegible]

Angelica [illegible]

Jesús David [illegible]

Adriana Patricia [illegible]

José Darío [illegible]

Yamile [illegible]

Paula Jimena [illegible]

Rossi Marieth [illegible]

Vigilado Supersalud

Estella Liliana

Efren

Julie Karime

Eduard Andrés

Juan Manuel

Diana

María Liliana

Wilder

María Fernanda

Catherine

Hugo

Vanessa Alexandra

Geovanny

Geraldine Andrea

Jaime A

Vigilado Supersalud

Beatriz Elena [illegible]

Juan Guillermo [illegible]

Jeison Fernando [illegible]

Yulih Paola [illegible]

Mónica [illegible]

María Belén [illegible]

Yesica [illegible]

Diana Carolina [illegible]

Jhon Jader [illegible]

Cristina [illegible]

Lina María [illegible]

Keylin [illegible]

Beatriz Elena [illegible]

Andrés [illegible]

Silvia Patricia [illegible]

Erika Tatiana

María Eugenia

María Del Socorro

Kimberly

Jully Vanessa

Paula Andrea

Suly Tatiana

Angie Melissa

Jaime Leonardo

Angela María

Ana Yasmid

Isabel Cristina

Natalia

Stephania

Carla Viviana

Vigilado Supersalud

Andrea [illegible]

Elizabeth [illegible]

Lady Cristina [illegible]

Luz Aleyda [illegible]

Luz [illegible]

Mayra Alejandra [illegible]

Norfandy [illegible]

Dubelly [illegible]

Laura Isabel [illegible]

María Camila [illegible]

Juan Sebastián [illegible]

Daniel Enrique [illegible]

Diana Carolina [illegible]

Angie Yobanna [illegible]

Mady [illegible]

Diana Alejandra [illegible]

María Camila [illegible]

Luz Karine [illegible]

Mónica Andrea [illegible]

Elizabeth [illegible]

Hoover De La Pava [illegible]

Gian Carlo [illegible]

Diana Marcela [illegible]

María Cristina [illegible]

Gonzalo [illegible]

Yenni Esperanza [illegible]

Jenifer [illegible]

Heimy Yiset [illegible]

Nikolle [illegible]

Leidy Jhoana [illegible]

Vigilado Supersalud

Juan Camilo [illegible]

Luisa Fernanda [illegible]

Hernández [illegible]

Jurani [illegible]

Mary [illegible]

Viviana [illegible]

Diana Paola [illegible]

Diana Carolina [illegible]

John Edward [illegible]

Ingrid Lorena [illegible]

Juan David [illegible]

Mayra Alejandra [illegible]

Valentina [illegible]

Miguel De Jesús [illegible]

Yenit Constanza [illegible]

Vigilado Supersalud

Daniela [illegible]

Victoria Eugenia [illegible]

Keren [illegible]

Andrea [illegible]

María Janeth [illegible]

Viviana [illegible]

Rosaura Yudeleth [illegible]

María Teresa [illegible]

Faysuri [illegible]

Iris Adriana [illegible]

Salvatore [illegible]

Wilmer [illegible]

María Fernanda [illegible]

Luz Elena [illegible]

Gina Vanessa [illegible]

Vigilado Supersalud

Luz Andrea [illegible]

Diego Fernando [illegible]

Mariana Gissell [illegible]

Mauricio Antonio [illegible]

Santiago [illegible]

Angie Carolina [illegible]

Mayra Alejandra [illegible]

Julieth [illegible]

José Luis [illegible]

Miñer [illegible]

Yeimy [illegible]

Carol Michell [illegible]

Nini Johana [illegible]

Francenid [illegible]

Claudia Andrés [illegible]

Vigilado Supersalud

Angie Marcela

Álvaro Javier

Delfina Mercedes

Gloria

Víctor Andrés

Leedy Johanna

Doraida

Vanessa

Leidy Viviana

Emily

Daniela

Sahra

Nini Johana

Margarita

Lina Graciela

Vigilado Supersalud

María Fernanda

Ginna Marcela

Rosa Viviana

María Isabel

Isabela

Jennifer

Valentina

Sandra Silena

Michelle Dayanni

Carlos Humberto

Catherinne

Jenniffer

Yulieth

Yeraldin

Marivel

Marcela [illegible]

Karina [illegible]

Francy [illegible]

Rodolfo [illegible]

María Camila [illegible]

Ingrid Julieth [illegible]

Albeiro [illegible]

Gloria Isabel [illegible]

Yuli [illegible]

Diana Carolina [illegible]

German Andrés [illegible]

Ana María [illegible]

Emmanuel [illegible]

Luis [illegible]

Catherine [illegible]

Esther [illegible]

Vigilado Supersalud

Paola Andrea [illegible]

Karol Vanessa [illegible]

Nubia [illegible]

Ana Milena [illegible]

Marlovy [illegible]

María Isabel [illegible]

Katherine [illegible]

Mariuz [illegible]

Diana Patria [illegible]

Valentina [illegible]

Paula André [illegible]

Paula Andrea [illegible]

Juan Camilo [illegible]

Johanna [illegible]

Fredy [illegible]

Juan Manuel [illegible]

Estefania [illegible]

Adriana [illegible]

Mayra Alejandra [illegible]

Laura [illegible]

Luisa Isabella [illegible]

Diana Carolina [illegible]

Leidy Viviana [illegible]

Marlon Santiago [illegible]

Angela María [illegible]

Lucelly [illegible]

Brayan [illegible]

Ruth Angela [illegible]

Angela Ximena [illegible]

Vigilado Supersalud

Lina María [illegible]

Javier Arturo [illegible]

Luisa Fernanda [illegible]

Martha [illegible]

Erika M [illegible]

Gloria Amparo [illegible]

Carolina [illegible]

María Cruz [illegible]

Valentina [illegible]

Jenny Fernanda [illegible]

Iván Darío [illegible]

Jairo Alejandro [illegible]

Angelica [illegible]

Carolina [illegible]

Katherine [illegible]

Ruddy Angelica

Evelin Katherine

Sandra

Diana Carolina

Daniel

Elian Dayana

Victoria Eugenia

Ana María

Karen

Laura Daniela

Zully Victoria

Luz Kenny

Daniela Alejandra

Ana María

Yuriana

Vigilado Supersalud

Paola Andrea [illegible]

Danny [illegible]

Santiago [illegible]

N. Tatiana [illegible]

Valentina [illegible]

Valeria [illegible]

María Del Carmen [illegible]

Leidy Johanna [illegible]

Angie Daniela [illegible]

Diana Carolina [illegible]

Liseth Andrea [illegible]

Andrea Constanza [illegible]

Claudia Lorena [illegible]

Johan Manuel [illegible]

Vigilado Supersalud

Laura Sofía [illegible]

Alexandra [illegible]

Luz Saidy [illegible]

María [illegible]

José Luis [illegible]

Ángela María [illegible]

Mónica [illegible]

María Fernanda [illegible]

Lina Marcela [illegible]

Viviana Marcela [illegible]

Beatriz Elena [illegible]

Laura [illegible]

Lilian Patricia [illegible]

Gina Paola [illegible]

Angela María [illegible]

Vigilado Supersalud

Lorena [illegible]

María Camila [illegible]

Julieth Alexandra [illegible]

Nelly Yadira [illegible]

Valery Lizeth [illegible]

María Camila [illegible]

Sandra Patricia [illegible]

Francia Elena [illegible]

Vanessa [illegible]

Leidy Alejandra [illegible]

Luis Samuel [illegible]

Nataly [illegible]

Daniela [illegible]

Steven [illegible]

Mayra Alejandra [illegible]

Vigilado Supersalud

Derly Dayana [illegible]

Ana Karina [illegible]

Katherine [illegible]

Neptalí [illegible]

Olga Lucia [illegible]

Estefany [illegible]

Carolina [illegible]

Julián Andrés [illegible]

Nira [illegible]

Leidy Jhoana [illegible]

Juliana [illegible]

Mariana [illegible]

Geovanny [illegible]

Yurley Carolina [illegible]

Leidy Johanna [illegible]

Natali [illegible]

Eduardo [illegible]

Yocelin [illegible]

Juan David [illegible]

Beatriz Eugenia [illegible]

Carmen Edith [illegible]

Alexander [illegible]

Cesar [illegible]

Alexandra María [illegible]

María Elizabeth [illegible]

Diana [illegible]

Stephany [illegible]

Yessica [illegible]

Danny Liney [illegible]

Karen Melissa [illegible]

Daysi Johana [illegible]

Sandra Viviana [illegible]

Diana Alejandra [illegible]

Diana Lorena [illegible]

María Del Pilar [illegible]

Juan David [illegible]

Juan Sebastián [illegible]

Jhon Jairo [illegible]

Jacqueline [illegible]

Diana Carolina [illegible]

Carlos Alberto [illegible]

Liliana [illegible]

Jonn Alexander [illegible]

Marulanda [illegible]

Stephania [illegible]

Vigilado Supersalud

Victoria Eugenia [illegible]

Erika Nathaly [illegible]

Ana María [illegible]

Isabella [illegible]

María Cristina [illegible]

Julieth [illegible]

Rafael [illegible]

Lina Alejandra María [illegible]

Diana Marcela [illegible]

Ana [illegible]

Harold [illegible]

Claudia Carolina [illegible]

Janeth [illegible]

Duban Hernando [illegible]

Geraldine [illegible]

Valery [illegible]

Sandra Milena [illegible]

Lina Amria [illegible]

Leidy Tatiana [illegible]

Iván Emir [illegible]

Cindy Paola [illegible]

Marley Lizzeth [illegible]

Jaime Albeiro [illegible]z

Mónica [illegible]

Diana Marcela [illegible]

Kelly Viviana [illegible]

Maira Alejandra [illegible]

Olga Lucia [illegible]

Maribel [illegible]

Dennis Alexis [illegible]

Vigilado Supersalud

Angie Paola [illegible]

Jessica Alexandra [illegible]

Daniela [illegible]

Viviana Andrea [illegible]

Jhon Absalón [illegible]

Lady Johana [illegible]

María Fernanda [illegible]

Jefferson Stiven [illegible]

Erika Vanessa [illegible]

Yanile [illegible]

Santiago [illegible]

Yulimey [illegible]

Yudeleth [illegible]

Alejandra [illegible]

Yeliza

Vigilado Supersalud

Gloria Andrea [illegible]

John Edinson [illegible]

Christian Fernando [illegible]

Carlos Augusto [illegible]

Laura Sofia Arango [illegible]

Victoria Eugenia [illegible]

Deyalyth [illegible]

Katherine Alexandra [illegible]

Claudia Patricia [illegible]

Manuel Alejandro [illegible]

Anny Julieth [illegible]

Kelly [illegible]

Angie Natalia [illegible]

Arluisen Ruxiodel [illegible]

Vigilado Supersalud

Mayerlyn Nathaly

Andrés Felipe

Yohana Andrea

Elba María

Ximena

Gustavo Andrés

Alejandro

Valentina

Andrés Felipe

Viviana

Nury

Lupe Dolores

Liliana

María Aracelis

María Stella

Vigilado Supersalud

Ruth Dayany [illegible]

Angelica [illegible]

Adriana [illegible]

Diana Isabel [illegible]

Villaneth [illegible]

Steven [illegible]

Luz Adrián [illegible]

Luz Angela [illegible]

Jeidy [illegible]

Juan David [illegible]

Sebastián [illegible]

Caros Humberto [illegible]

Jorge Eliecer [illegible]

Santiago [illegible]

Debby Johana [illegible]

Jaddi Vanessa [illegible]

Eliana Liceth [illegible]

María [illegible]

Lina María [illegible]

Yirley [illegible]

Heidi Carolina [illegible]

Gloria Cecilia [illegible]

Jhohan Mauricio [illegible]

Yullieth [illegible]

Claudia Patricia [illegible]

Yessica [illegible]

Jennifer [illegible]

Mabel Cristina [illegible]

Vivian Yulieth [illegible]

María Eugenia [illegible]

Vigilado Supersalud

Erika Marcela [illegible]

Paola Andrea [illegible]

Luz Angela [illegible]

Olga Lucía [illegible]

Natalia [illegible]

Ximena [illegible]

Henry [illegible]

Jorge Hernán [illegible]

Wilmer [illegible]

Juan David [illegible]

Jully Tatiana [illegible]

Natalia [illegible]

Jakeline [illegible]

Nathalia Andrea [illegible]

Juan Pablo [illegible]

Paola Eliana [illegible]

Ingrid Vanessa [illegible]

Andrea [illegible]

Brigitte [illegible]

Claudia [illegible]

Luz Karime [illegible]

Evelyn [illegible]

Dora Isabel [illegible]

Lina María [illegible]

Angela Marcela [illegible]

Miche [illegible]

María Lilia [illegible]

María Angélica [illegible]

Paola Andrea [illegible]

Mauricio [illegible]

Stephanie [illegible]

Vigilado Supersalud

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

David Esteban

Nadia Carolina

Mercedes Margarita

Jorge Edward

María Yulia

Ana María

Néstor David

Carmen Liliana

Diana Carolina

María Alejandra

María Isabel

Paola Andrea

Juliana

Jalilen

Vigilado Supersalud

Daniela [illegible]

Tatiana [illegible]

Felipe [illegible]

Nathalia Andrea [illegible]

Carlos [illegible]

Angela Andrea [illegible]

Luz Stella [illegible]

Olga Lucia [illegible]

Yenifer [illegible]

Richard Rolando [illegible]

Daniela [illegible]

Luisa María [illegible]

Harrison [illegible]

Daniel [illegible]

Camila [illegible]

Angela María [illegible]

Johanna [illegible]

Jennifer Zulay [illegible]

Luz Elenis [illegible]

Ely Johana [illegible]

Kevin [illegible]

María Alejandra [illegible]

Yuliana Andrea [illegible]

Daniela [illegible]

Jackeline [illegible]

Karen Dayana [illegible]

Karol Viviana [illegible]

Michael Steven [illegible]

Lina Vanessa [illegible]

Vigilado Supersalud

Sandra Milena [illegible]

Angie Maried [illegible]

Carlos Eduardo [illegible]

Ruth Milena [illegible]

Eliana [illegible]

Carolina [illegible]

Angi Manuela [illegible]

Dayana [illegible]

Sandra Patricia [illegible]

Katherine [illegible]

Servicio Occidental de Salud EPS S.O.S muchas gracias a todos por asistir a la audiencia pública de rendición de cuentas, les invitamos por favor diligenciar el formulario de asistencia: formulario de asistencia rendición de cuentas 2024 (Asistencia manual).

Nombre completo
Erika [redacted]
Ruben Darío [redacted]
Clara Ines [redacted]
Evelin [redacted]
Angelica [redacted]
Mabel [redacted]
Claudia [redacted]
Juan Sebastian [redacted]
Katenne [redacted]
Jessica Maria [redacted]
Marcela [redacted]
Jessica [redacted]
Maria Victoria [redacted]
Erika [redacted]
Olga Isabel [redacted]
Sandra [redacted]
Jose [redacted]
Yeimmy [redacted]
Alberto [redacted]
Miguel [redacted]

Nombre completo
Mauro Andres [redacted]
Gabriel [redacted]
Luz Mary [redacted]
Fernardo [redacted]
Jose Fredy [redacted]
Carlos [redacted]
Juan Sebastian [redacted]
Victoria [redacted]
Claudia [redacted]
(Jose) Gustavo [redacted]
Alexande [redacted]
Leonardo Angel [redacted]
Jose William [redacted] M.
Andres [redacted]
Adolfo Leon [redacted]
Damaris [redacted]
Luceny [redacted]
Luz margarita [redacted]

Nombre completo
Carmen Tulia [illegible]
Elizabeth [illegible]
Angelica [illegible]
Leo [illegible]
Viviana [illegible]
Angie Marcela [illegible]
Mariana [illegible]
Eudilson [illegible]
Robert [illegible]
Arbel Wilson [illegible]
Victoria [illegible]
Orlando [illegible]
Jimena [illegible]
Gabriel [illegible]
Andres [illegible]
Elizabeth [illegible]
Liliana [illegible]
Lina Marcela [illegible] H.
Gloria Esperanza [illegible]
Neila Andrea [illegible]

Nombre completo
Teresa [illegible]
Onelia [illegible]
Claudia [illegible]
Nahalia Nania [illegible]
Paula Andrea [illegible]
Mayra Alejandra [illegible]
Maria Patricia [illegible]
Andrea [illegible]
Sandra [illegible]
Cecilia [illegible]
Viviana [illegible]
Ricardo [illegible]
Manuel [illegible]
Jennifer [illegible]
Andrea [illegible]
Diana Maria [illegible]
Jhon Jairo [illegible]
Sergio [illegible]
Anyi Melisa [illegible] Q.
Jhon Emanuel [illegible] D.

Nombre completo
Fernando [illegible]
Alejandro [illegible]
Hernando [illegible]
Manuel Estrada [illegible]
Juan Camilo [illegible]
Hamilton [illegible]
Diego Fernando [illegible] S.
Maria Claudia [illegible]
Daniela Alexandra [illegible]
Magnolia [illegible]
Daniela [illegible]
Gloria Tatiana [illegible]
Daniela [illegible]
Jessica [illegible]
Andres [illegible]
Jairo Alonso [illegible] G.
Mª ALEJANDRA [illegible]
Mónica Patricia [illegible]

Vigilado Supersalud