



Carta de Derechos del afiliado y del paciente

EPS - Régimen Subsidiado

EPS  **Comfenalco**
ANTIOQUIA

Todo por ti | www.epscomfenalco.com

Carta de Derechos del afiliado y del paciente

EPS - Régimen Subsidiado



Índice

Carta de Derechos del afiliado y del paciente	5
Plan de Beneficios	6
Servicios de Promoción y Prevención	10
Exclusiones y Limitaciones del Plan de Beneficios	16
Deberes y Derechos de los afiliados	19
Obligaciones Económicas	22
Red de Prestación de Servicios	23
Red de Urgencias	24
Uso y Acceso a los Servicios	25
Transporte y estadía como medio para acceder a un Servicio	29
Condiciones para la Verificación de Derechos	30
Libre Elección del Prestador de Servicios de Salud	31
Traslados de EPS-S	32
Participación Social	33
Solución de Conflictos	36
Inspección, Vigilancia y Control	38
Carta de Desempeño EPS COMFENALCO	39

Carta de Derechos del afiliado y del paciente

La EPS COMFENALCO Antioquia te entrega la Carta de Derechos del afiliado y del paciente, la cual te servirá a ti y a tu grupo familiar para:

- Conocer los derechos y deberes como afiliados al régimen subsidiado de la EPS COMFENALCO Antioquia.
- Usar de forma adecuada y oportuna los servicios incluidos en el Plan de Beneficios.
- Conocer la red de prestación que te garantiza los servicios de tu plan de beneficios.
- Informarte sobre cómo acceder a todos los servicios y niveles de atención.

Con este documento, además de orientarte, damos cumplimiento a la Resolución 1817 de 29 de mayo de 2009.

El Plan de Beneficios es el conjunto de servicios a los que tienes derecho como afiliado. El propósito es mantener o recuperar el buen estado de salud y evitar el menoscabo de tu capacidad económica.

Plan de Beneficios

El Plan Obligatorio de Salud del Régimen Subsidiado, según el Acuerdo 08 de 2009 de la CRES y sus anexos 1 y 2 cubre:

Nivel de Complejidad	Actividades, Intervenciones y Procedimientos
Atención Básica de Primer Nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de educación y promoción de la salud, prevención de la enfermedad y protección específica: crecimiento y desarrollo, valoración de agudeza visual y auditiva, citología, prevención oral, control prenatal, control de pacientes con hipertensión y diabetes, control de pacientes con enfermedades de transmisión sexual. • Actividades de prevención de la salud en planificación familiar y vacunación PAI. • Enfermedades de interés en salud pública, como lo son: Tuberculosis, lepra, malaria y leishmaniasis. • Colposcopia con biopsia y estudio de patología para detección precoz de cáncer de cérvix. • Ligadura de trompas y vasectomía.
Atención de Primer Nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Atención integral de médico general. • Atención inicial de urgencias. • Atención integral de odontología. • Suministro de medicamentos estipulados en el anexo 1 del Acuerdo 08 de 2009, siempre y cuando se trate de patologías, casos y eventos que hacen parte del POS-S. • Laboratorio clínico básico. • Radiología básica.

Nivel de Complejidad	Actividades, Intervenciones y Procedimientos
Atención de Primer Nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Hospitalización de menor complejidad: atención del parto de bajo riesgo, medicamentos hospitalarios, hospitalización en habitación compartida para patologías no complicadas. • Todos los eventos clasificados como nivel 1, en el anexo 2 del Acuerdo 08 de 2009.
Atención Ambulatoria de Segundo y Tercer Nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Atención integral del proceso de gestación, parto y puerperio. • Atención integral para los menores de 13 años. • Consulta de oftalmología y optometría para los menores de 20 años y mayores de 60 años. En pacientes con diagnóstico de catarata a cualquier edad, así como la cirugía. • Atención ambulatoria y quirúrgica de estrabismo en los menores de 5 años. • Atención integral de ortopedia y traumatología, excepto en los diagnósticos relacionados con la mano. • Atención en fisioterapia y terapia física, siempre y cuando sean remitidos por ortopedia. <p>Lentes: para los menores de 20 años y mayores de 60 años, el suministro de la montura hasta por un valor equivalente al 10% del salario mínimo legal mensual vigente, y suministro de lentes cada vez que por razones médicas sea necesario su cambio.</p> <p>Atención para rehabilitación funcional: atención de las personas en cualquier edad con deficiencia, discapacidad y/o minusvalía, cualquiera que haya sido la afección causante o tiempo de evolución, con las actividades, procedimientos e intervenciones estipulados en el Acuerdo 08 de 2009, Artículo 61, numeral g.</p>

Nivel de Complejidad	Actividades, Intervenciones y Procedimientos
<p>Atención Ambulatoria de Segundo y Tercer Nivel</p>	<p>Atención de los siguientes procedimientos quirúrgicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apendicectomía. • Histerectomía. • Colectomía. • Herniorrafia inguinal. • Herniorrafia crural o femoral. • Herniorrafia umbilical. <p>• Dilatación y legrado para terminación del embarazo.</p> <p>En pacientes hipertensos mayores de 45 años se cubre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta médica especializada ambulatoria para valoración del sistema visual, sistema nervioso, sistema cardiovascular y función renal. • Potasio sérico. • Electrocardiograma 12 derivaciones. • Ecocardiograma modo M y bidimensional. • Fotocoagulación con láser para manejo de retinopatía. • Angiografía con fluoresceína para manejo de retinopatía, con fotografías a color de segmento posterior. <p>En pacientes con diabetes tipo II mayores de 45 años se cubre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta médica especializada ambulatoria para la valoración del sistema visual, de la función cardiovascular y circulación periférica, del sistema nervioso, del sistema osteomuscular y para evaluación de la función renal. • Consulta ambulatoria con nutricionista.

Nivel de Complejidad	Actividades, Intervenciones y Procedimientos
Atención Ambulatoria de Segundo y Tercer Nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta ambulatoria de valoración por psicología. • HbA1c (Hemoglobina glicosilada). • Electrocardiograma 12 derivaciones. • Ecocardiograma modo M y bidimensional. • Fotocoagulación con láser para manejo de retinopatía diabética. • Angiografía con fluoresceína para manejo de retinopatía, con fotografías a color de segmento posterior. • Doppler o Duplex Scanning de vasos arteriales de miembros inferiores. • Patologías cardíacas, de aorta torácica y abdominal, vena cava, vasos pulmonares y renales.
Enfermedades de Alto Costo	<ul style="list-style-type: none"> • Patologías del sistema nervioso central. • Insuficiencia renal • Gran quemado. • Infección por VIH – SIDA. • Cáncer. • Reemplazo articular parcial o total de cadera o rodilla. • Atención en unidad de cuidados intensivos. • Atención quirúrgica en pacientes con enfermedades cardíacas, de aorta, vena cava y vasos pulmonares y renales.

Todos los anexos también los puedes consultar en la página web www.epscomfenalco.com.

Servicios de Promoción y Prevención

Como afiliado al Régimen Subsidiado de la EPS COMFENALCO Antioquia, tú y tu grupo familiar tienen derecho a consultar servicios preventivos para conservar la buena salud y prevenir posibles enfermedades y padecimientos.

Programa Vacunación		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Vacuna contra la tuberculosis.	Niños recién nacidos.	Dosis única.
Vacuna contra la hepatitis B.	Niños recién nacidos.	1 dosis adicional.
Vacuna contra la poliomielitis.	Niños: 2, 4, 6 meses, 18 meses y 5 años.	5 dosis refuerzo.
Pentavalente: vacuna contra la difteria, tétanos, tos ferina, heamophilus influenza tipo B y hepatitis B.	Niños: 2, 4, 6 meses.	3 dosis.
Vacuna contra el rotavirus.	Niños: 2 y 4 meses.	2 dosis.
Vacuna contra el sarampión, rubeola y papera.	Niños: 12 meses y 5 años	2 dosis.
Vacuna contra la difteria, tétanos y tos ferina.	Niños: 18 meses y 5 años.	2 dosis de refuerzo.
Vacuna contra la fiebre amarilla.	Niños 1 año.	1 dosis.

Programa Vacunación		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Vacuna contra el neumococo	Niños 2, 4 y 12 meses que tengan: peso inferior a 2500 gr, VIH, IRC, transplantados y demás enfermedades contempladas en el Acuerdo 406 de 2009.	3 dosis.
Vacuna contra el tétanos	Mujeres en edad fértil de 10 a 49 años.	5 dosis.
Programa Atención en Salud Oral		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Control de placa bacteriana	Niños de 2 a 19 años.	2 veces en el año.
	Adultos mayores de 20 años.	1 vez al año.
Detartraje	Mayores de 12 años.	Según riesgo
Aplicación de sellantes	Niños de 3 a 15 años.	Según se requiera.
Fluorización	Niños de 5 a 19 años.	2 veces en el año.
Programa Atención del Parto		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Atención del parto institucional, incluye: serología postparto y control médico postparto.	Mujeres gestantes.	En cada parto.

Programa Atención del Recién Nacido		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Atención del niño recién nacido incluye: aplicación de vitamina K, Tsh neonatal, hemoclasificación y consulta de control	Niños recién nacidos.	1 vez en la vida.
Programa Planificación Familiar para Mujeres		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Consulta de ingreso y control al programa: incluye asesoría de todos los métodos de planificación familiar	Mujeres en edad fértil de 10 a 49 años.	Ingreso cada vez que lo requiera y controles según método elegido.
Entrega de métodos de planificación familiar: Noretindrona + etinilestradiol (tabletas), levonogestrel (tabletas), medroxiprogesterona+ estradiol (ampolla), levonogestrel (tabletas), medroxiprogesterona acetato (suspensión inyectable), estradiol valerato (tabletas), levonogestrel +etinilestradiol (tabletas), levonogestrel (implante subdérmico)	Mujeres en edad fértil de 10 a 49 años.	Según método elegido.
Método definitivo: Tubectomía o ligadura de trompas	Mujeres en edad fértil de 10 a 49 años.	1 vez.
Programa Planificación Familiar para Hombres		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Consulta de ingreso y control al programa: incluye asesoría para los métodos de planificación familiar en hombres	Hombres en edad reproductiva.	Ingreso cada vez que lo requiera y controles según método elegido.

Programa Planificación Familiar para Hombres		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Vasectomía	Hombres en edad reproductiva.	1 vez.
Crecimiento y Desarrollo		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Consulta médica de ingreso	Niños menores de 10 años.	A partir del primer mes de vida.
Consulta de control por enfermera	Menor de un año. De 1 año . De 2 a 4 años . De 5 a 7 años . De 8 a 9 años .	4 controles. 3 controles. 4 controles. 4 controles. 3 controles.
Programa del Joven		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Consulta médica de ingreso	Jóvenes de 10 a 29 años.	1 vez.
Realización del examen de hemoglobina	Niñas de 10 a 13 años.	1 vez.
Programa de Control Prenatal		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Consulta primera vez por médico	Mujeres gestantes.	1 vez.
Exámenes de laboratorio de ingreso: serología, hemograma, hemoclasificación, análisis de orina, prueba presuntiva de VIH, glicemia y hepatitis B.	Mujeres gestantes.	Depende de resultados y edad gestacional.

Programa de Control Prenatal		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Controles por médico y/o enfermera	Mujeres gestantes.	Cada mes.
Ecografía gestacional	Mujeres gestantes.	2 veces.
Suministro de multivitamínicos; calcio, vitamina D, hierro y ácido fólico.	Mujeres gestantes.	Cada mes.
Aplicación de toxoide diftérico	Mujeres gestantes.	2 dosis .
Programa del Adulto Mayor		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Consulta por médico general	Adultos mayores de 45 años.	Cada 5 años.
Realización de exámenes de laboratorio: análisis de orina, creatinina, glicemia, perfil lipídico.	Adultos mayores de 45 años.	Cada 5 años.
Programa de detección temprana de cáncer de cérvix		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Realización de citología cervicouterina (el programa contempla: colposcopia y biopsia según resultado)	Mujeres de 25 a 69 años o menores con vida sexual activa.	Esquema 1-1-3 años.
Programa detección temprana de alteraciones visuales		
Descripción	Edad y sexo	Periodicidad
Medición de la agudeza visual	Niños de 4, 11, 16 Adultos de 45 años.	1 vez.
Consulta con oftalmólogo	Hombres y mujeres de 60, 65, 70, 75, 80, 85, 90 y 95 años.	1 vez.

Atención de enfermedades de interés en salud pública

Se consideran enfermedades de interés en salud pública las siguientes: Leishmaniasis cutánea y visceral, fiebre amarilla, tuberculosis, lepra y malaria.

Características de la atención de los programas de promoción de la buena salud y prevención de la enfermedad:

- Son gratuitos
- No requieren copagos, ni cuotas moderadoras
- No hay que estar enfermo para consultar, están dirigidos a personas sanas para conservar un buen estado de salud.
- El propósito de los programas es fomentar estilos de vida saludables y detectar riesgos en los afiliados por ciclo vital con el fin de prevenir enfermedades.

Todos los anexos también los puedes consultar en la página web www.epscomfenalco.com.

Exclusiones y Limitaciones del Plan de Beneficios

El Régimen Subsidiado de la EPS COMFENALCO Antioquia no asume las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos que no se encuentren consagrados en el Acuerdo 08 de 2009 expedido por la CRES y en las Resoluciones 3384 de 2000 y 968 de 2002.

Exclusiones:

El Plan Obligatorio de Salud POS del Régimen Subsidiado no cubre las actividades, procedimientos, intervenciones, medicamentos y elementos medicoquirúrgicos, cuyo objetivo no sea contribuir al diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad; así como tampoco aquellos considerados cosméticos y estéticos.

El programa POS del Régimen Subsidiado tiene las siguientes exclusiones:

- Cirugía estética con fines de embellecimiento y procedimientos de cirugía plástica cosmética.
- Tratamientos nutricionales con fines estéticos.
- Diagnóstico y tratamientos para la infertilidad.
- Tratamientos no reconocidos por las asociaciones médico científicas a escala mundial o nacional, y los de carácter experimental.
- Tratamientos o curas de reposo o del sueño.
- Medias elásticas de soporte; corsés y/o fajas; sillas de ruedas; plantillas y zapatos ortopédicos; vendajes acrílicos; lentes de contacto, lentes para anteojos con materiales diferentes a vidrio o plástico, filtros y/o colores y películas especiales y aquellos otros dispositivos, implantes, o prótesis, necesarios para procedimientos no incluidos expresamente en la presente carta.

- Medicamentos y sustancias que no se encuentren expresamente autorizados en el Manual de Medicamentos y Terapéutica vigente.
- Tratamientos con medicamentos o sustancias experimentales para cualquier tipo de enfermedad.
- Trasplante de órganos, diferentes a los descritos en el Acuerdo 08 de 2009.
- Tratamiento con psicoterapia individual, psicoanálisis o psicoterapia prolongada. No se excluye la psicoterapia individual de apoyo en la fase crítica de la enfermedad, y sólo durante la fase inicial; tampoco se excluyen las terapias grupales. Se entiende por fase crítica o inicial aquella que se puede prolongar máximo hasta los treinta días de evolución.
- Tratamientos de periodoncia, ortodoncia, implantología, blanqueamiento dental y las prótesis en la atención odontológica.
- Tratamiento con fines estéticos de afecciones vasculares cutáneas, tales como várices, telangiectasias, venas reticulares, entre otras.
- Actividades, procedimientos e intervenciones para las enfermedades crónicas, degenerativas, carcinomatosis, traumáticas o de cualquier índole en su fase terminal, o cuando para ellas no existan posibilidades de recuperación. Podrá brindarse soporte psicológico, terapia paliativa para el dolor, la incomodidad y la disfuncionalidad o terapia de mantenimiento.
- Actividades, procedimientos e intervenciones de carácter educativo, instruccional o de capacitación, que se lleven a cabo durante el proceso de rehabilitación, distintos a los necesarios de acuerdo a evidencia clínica debidamente demostrada para el manejo médico de las enfermedades y sus secuelas.
- Pañales desechables para niños y adultos.
- Toallas higiénicas.

- Bolsas de colostomía.
- Artículos cosméticos.
- Suplementos o complementos vitamínicos y nutricionales, salvo excepciones expresas en la norma.
- Líquidos para lentes de contacto.
- Tratamientos capilares.
- Champú de cualquier tipo.
- Jabones.
- Cremas hidratantes.
- Cremas antisolares o para las manchas en la piel.
- Medicamentos o drogas para la memoria.
- Medicamentos o drogas para la impotencia sexual o la disfunción eréctil
- Medicamentos anorexígenos.
- Edulcorantes o sustitutos de la sal.
- Enjuagues bucales y cremas dentales.
- Cepillo y seda dental.
- El internamiento en instituciones educativas, entidades de asistencia y protección social tipo ancianato, hogar sustituto, orfanato, hospicio, guardería o granja protegida.
- El tratamiento de las complicaciones que surjan de las actividades, procedimientos e intervenciones y medicamentos no cubiertos por el POS.
- Actividades, procedimientos, insumos, intervenciones y dispositivos no incluidos expresamente en esta carta.

Derechos y Deberes de los Afiliados

Para que tú y los miembros de tu grupo familiar puedan acceder y disfrutar de los servicios del programa del régimen subsidiado, los invitamos a conocer los derechos y deberes de los afiliados. El uso correcto de los derechos y el respeto de los deberes también te evitarán sanciones determinadas por la Ley.

Derechos del afiliado:

- Escoger libremente la EPS-S a la cual deseas afiliarte.
- Afiliarte junto con tu grupo familiar, de acuerdo a la normatividad legal vigente.
- Elegir libremente el prestador del servicio, dentro de la red prestadora de servicios contratada.
- Recibir por parte de la EPS-S la atención de los servicios del Plan Obligatorio de Salud POS-S.
- Participar en las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Solicitar traslado de EPS-S, de conformidad con los procedimientos, tiempos límites, condiciones y efectos que en su momento determine la ley.
- Participar, individualmente o en sus organizaciones, en todas las instancias de asociación, representación, veeduría de las entidades rectoras, promotoras y prestadoras y del Sistema de Seguridad Social en Salud.
- Mantener una comunicación plena y clara con los profesionales de la salud que le atiendan, la cual te permite obtener información sobre diagnóstico, procedimientos y tratamientos que se le deban practicar, así como los pronósticos o riesgos que estos generen.

- Recibir información sobre sus deberes y derechos.
- Afiliar al recién nacido de inmediato a la EPS-S a la cual esté afiliada la madre o el padre.
- Ser informado sobre el monto de los copagos correspondientes.
- Recibir respuesta oportuna sobre sus opiniones o sugerencias.

Deberes del afiliado:

- Procurar el cuidado de tu salud y la de tu comunidad.
- Suministrar información veraz, clara y completa sobre tu estado de salud.
- Hacer buen uso del carné. Recuerda que es un documento que te identifica como afiliado al Régimen Subsidiado de COMFENALCO Antioquia, por lo tanto es personal e intransferible.
- Pagar completo y a tiempo copagos a que haya lugar.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de las instituciones y profesionales que le prestan la atención en salud.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y demás que se requieran para el disfrute de los servicios de salud.
- Tratar con respeto y dignidad al personal humano que te atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.
- Para acceder a los servicios de la EPS-S deberás identificarte con carné de afiliado (personal e intransferible) y respectivo documento de identidad.
- Cumplir oportunamente las citas médicas y demás servicios solicitados.

- Denunciar ante las autoridades competentes y dar aviso a la EPS-S sobre la pérdida o extravío del carné que te acredita como afiliado a nuestra entidad.
- Informar oportunamente a la EPS-S, cualquier tipo de novedad como: cambio de domicilio, cambio de documentos de identidad, fallecimientos, traslado de municipio, afiliación al Régimen Contributivo y nacimiento de hijos.
- Presentar ante la EPS-S las sugerencias u opiniones verbales o escritas que permitan garantizar que los servicios contenidos en el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado se presten con calidad.

Obligaciones Económicas

Para garantizar un uso adecuado de los servicios y la sostenibilidad del sistema de salud, como afiliado al Régimen Subsidiado de COMFENALCO Antioquia deberás pagar un copago o aporte equivalente a un porcentaje del costo total de los servicios de salud utilizados. La siguiente tabla explica los casos y porcentajes que aplican.

Nivel	Porcentaje	Tope por evento	Tope por año
Nivel 0 y Nivel 1	0%	0	0
Nivel 2	10%	½ SMMLV	1 SMMLV

Cada año se reajustarán las tarifas de acuerdo con la Norma Legal Vigente y conforme al aumento de salario mínimo legal.

Servicios por los que no se cancelan copagos:

- Atención inicial de urgencias.
- Control materno-infantil.
- Atención por enfermedades de alto costo.
- Control para enfermedades transmisibles.
- Actividades de promoción y prevención.

Población exenta del pago de copagos:

- Menores de 1 año.
- Mujeres embarazadas.
- Indígenas.
- Indigentes.
- Población clasificada en Nivel 1 del Sisben.

Red de Prestación de Servicios

En el Anexo encontrarás toda la red de prestación de servicio que la EPS COMFENALCO Antioquia ha contratado para garantizar la atención a los afiliados al Régimen Subsidiado.

Todos los anexos también los puedes consultar en la página web www.epscomfenalco.com.

Red de Urgencias

En el momento que lo necesites, podrás hacer uso del servicio de urgencias. En el anexo de Red de Servicios encontrarás las instituciones contratadas y autorizadas por la EPS COMFENALCO Antioquia para la atención de sus afiliados al Régimen Subsidiado.

Todos los anexos también los puedes consultar en la página web www.epscomfenalco.com.

Uso y Acceso a los Servicios

La entrada en vigencia de tu afiliación es la que se indica en el carné que te acredita como beneficiario del Régimen Subsidiado de la EPS COMFENALCO Antioquia.

Los beneficiarios del Plan Obligatorio de Salud Subsidiado de la EPS COMFENALCO Antioquia pueden acceder a los servicios de salud de la siguiente manera:

Nivel Uno de Atención:

Asignación de citas:

La asignación de las citas con médico u odontólogo general se hace en la Empresa Social del Estado donde te encuentras asignado. En tu carné de afiliado encontrarás el nombre de esta IPS.

Los usuarios del municipio de Bello que sean atendidos en Biosigno IPS pueden solicitar su cita a través del Contact Center 514 66 67.

Exámenes básicos y medicamentos:

Para acceder a los servicios de radiología y laboratorio debes solicitarlos en la IPS donde eres atendido. Deberás presentar la orden del profesional que te remite, tu documento de identidad y el carné de la EPS de COMFENALCO Antioquia programa Régimen Subsidiado.

Nivel Dos y Tres de Atención Electiva:

- Consultas con especialistas.
- Exámenes especializados.
- Atenciones por enfermedades de alto costo.

La remisión a estos servicios especializados puede ser solicitada por el usuario o la IPS donde es atendido por cualquiera de las siguientes vías:

Correo electrónico:

- Tú mismo puedes remitir la solicitud al correo: autorizacioneselectivas.eps@comfenalcoantioquia.com

Fax:

- 448 94 46.

Personalmente:

- Sede Administrativa y de Servicios Palac Carrera 50 No. 53 - 43, segundo piso. De lunes a viernes de 7:00 a 10:00 a.m. y de 1:00 a 4:00 p.m.
- Oficinas de Aseguramiento de la EPS COMFENALCO Antioquia en tu municipio. Conoce el listado completo en www.epscomfenalco.com

Requisitos para solicitud de servicios especializados

Para solicitar la atención de servicios especializados debes presentar:

- La remisión médica o solicitud de autorización. Exígele a tu médico tratante que ésta cumpla con en el anexo técnico 3 (Resolución 3047 de 2008) y esté completamente diligenciado.

Si para el tratamiento de patologías contempladas en el Plan de Beneficios del Régimen Subsidiado se requiere de actividades, procedimientos, intervenciones o medicamentos no incluidos en el acuerdo 08 de la CRES, el profesional tratante deberá diligenciar el formato de solicitud y justificación de medicamentos, insumos y/o procedimientos no POS (formato CTC).

Una vez llevado a cabo este trámite, la EPS COMFENALCO Antioquia iniciará el proceso para la respuesta a la solicitud

de autorización del servicio en un plazo no mayor a 10 días hábiles. La respuesta se informará al usuario y se enviará al prestador que realizará la atención. Lo anterior sujetos a la Resolución 3047 de 2008.

Si el profesional tratante te prescribe un servicio que no está incluido en el Plan Obligatorio del Régimen Subsidiado, éste debe ser autorizado por la **Dirección Seccional de Salud de Antioquia (DSSA)**; por medio del correo electrónico: crae_dssa@edatel.net.co, al fax 3600169 o personalmente en las instalaciones del Hospital La María en Medellín (Carrera 86B con calle 92CC), en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 12.30 p.m. a 2:00 p.m. Si como usuario no obtienes respuesta oportuna en los términos definidos por la ley, la EPS COMFENALCO Antioquia, una vez constatada esta situación por parte de la IPS o del usuario, procederá a realizar el Comité Técnico Científico y remitirlo a la red contratada por la DSSA para la efectiva prestación del servicio en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 5334 de 2008.

Atención de urgencias:

Se entiende por urgencia la alteración de la integridad física, funcional y psíquica por cualquier causa. Existen diversos grados de severidad que comprometen la vida o funcionalidad y que requieren la protección inmediata de servicios de salud con el fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas presentes o futuras. (Art. 9 de la Resolución 5261 de 1994).

Al acceder al servicio de urgencias todos los usuarios serán clasificados por un médico, que evalúa tus condiciones de salud y de acuerdo con éstas determina el orden de atención. Este procedimiento se denomina triage y le permite a los servicios de urgencias priorizar la atención de los pacientes dependiendo de su estado de salud. El profesional encargado de la clasificación le informará el tiempo en que será atendido por los médicos asistenciales.

En caso de una urgencia debes acudir a la IPS más cercana o a los lugares contratados por la EPS COMFENALCO Antioquia para la atención de estos casos. (Ver Red Prestadora de servicios, anexo).

Urgencias por Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT –.

La atención de urgencias derivada de un accidente de tránsito será prestada y asumida directamente por la IPS u hospital al que acudió el usuario, con cargo al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. La EPS-S sólo se hará cargo cuando el valor de la atención exceda los 800 salarios mínimos legales diarios vigentes.

Transporte y Estadía como medio para Acceder a un Servicio

Transporte o traslado de pacientes:

El POS-S cubre el traslado interinstitucional de:

- Pacientes hospitalizados de alto costo que por sus condiciones de salud y limitaciones en la oferta de servicios del lugar donde están siendo atendidos requieran un traslado a un nivel superior.
- Pacientes que en caso de urgencias y con remisión de un profesional de la salud requieran traslado a otros niveles de atención.
- Pacientes ambulatorios y hospitalizados por los cuales la EPS COMFENALCO Antioquia recibe prima adicional, como es el caso de Urabá, y que requieran servicios de cualquier complejidad, previa remisión de un profesional de la salud. Para que se cubra el traslado es necesario que en el municipio donde se encuentra el usuario no se preste el servicio requerido.

Condiciones para la Verificación de Derechos

La verificación de derechos de los usuarios es el procedimiento por medio del cual la Institución Prestadora de Servicios de Salud identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad.

Al presentar tu documento de identidad y carné de afiliado, el prestador de servicios de salud verificará tu información en la base de datos.

En ningún momento podrán pedirte copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.

Servicios Administrativos de Contacto

Se anexa el listado por municipio con las oficinas de atención al usuario.

Libre Elección del Prestador de Servicios de Salud

Nuestra EPS-S COMFENALCO Antioquia, garantiza a sus afiliados la posibilidad de escoger entre las diferentes opciones de IPS, siempre y cuando se encuentren dentro de la Red contratada para la prestación de los servicios a nuestros afiliados.

En el anexo encontrarás toda la red de atención contratada por la EPS COMFENALCO Antioquia.

Traslados de EPS-S:

Como afiliado al Régimen Subsidiado, debes permanecer como mínimo un año calendario antes de tener la opción de trasladarte a otra EPS con programa de Régimen Subsidiado. Estos traslados se hacen entre enero y febrero.

El usuario deberá acercarse a la EPS-S de su elección 30 días antes de empezar el periodo de contratación con los documentos de identidad de todo el grupo familiar y manifestar su intención de traslado. Una vez cumplidos los requisitos de traslado se debe diligenciar el formulario único de afiliación y traslados y devolver el carné de la EPS-S anterior.

El traslado se efectuará para todo el grupo familiar y se hará efectivo desde el primer día del periodo de contratación siguiente.

Adicionalmente, cuando se presente incumplimiento de las obligaciones de la EPS-S con el afiliado, éste podrá manifestar en cualquier momento su intención de traslado ante el municipio correspondiente, el cual establecerá si hubo o no incumplimiento.

Participación Social

Todos los usuarios tienen el derecho de interactuar con los servidores de la salud en la organización, gestión, control, evaluación y mejoramiento en la prestación de los servicios en salud.

La Ley 100 de 1993, en su Artículo 156 establece en su literal h, que: "los afiliados podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios que los representen ante las Entidades Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras del Servicio".

Las modalidades de participación social consagradas en la norma (Decreto 1757 de 1994) son:

Alianza liga o asociación de usuarios:

Se define como una agrupación de afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tiene derecho a utilizar unos servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y que velará por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

La EPS COMFENALCO Antioquia promueve mediante convocatoria pública la conformación de la Asociación de Usuarios a través de un medio de divulgación masivo. Igualmente los usuarios tienen la potestad de convocarla por iniciativa propia.

La EPS COMFENALCO Antioquia, en cada municipio, tiene constituida la Asociación de Usuarios. Si deseas participar en ella o recibir más información, debes dirigirte a la oficina de atención al usuario de nuestra EPS-S en tu municipio. (Ver servicios administrativos de contacto)

Audiencias Públicas:

La EPS-S COMFENALCO Antioquia organiza anualmente la rendición de cuentas a través de las Audiencias Públicas, en la que se informa la gestión adelantada en la prestación del servicio, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y los logros obtenidos como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas.

Consultas ciudadanas:

Es un espacio de interacción que promueve la Superintendencia Nacional de Salud Delegada para la protección al usuario y la participación ciudadana, en donde todos los actores del sistema confluyen para dar a conocer propuestas de planes de mejoramiento en la prestación del servicio y/o irregularidades que se estén presentando en la gestión administrativa, presupuestal, disciplinaria y de funcionamiento, entre otras, que se encuentren vulnerando los derechos de los usuarios en salud. A estas consultas ciudadanas acuden obligatoriamente un representante de servicio al cliente de la EPS-S, quien atenderá los requerimientos que haga el usuario y procurará en tiempo real darle solución definitiva a su petición.

Redes sociales de apoyo:

Es una estrategia nacional de articulación y comunicación que se da al interior y entre los municipios y departamentos del país con el fin de apoyar la gestión social que realizan los organismos gubernamentales, no gubernamentales y comunitarios.

Defensor del usuario:

Corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, en coordinación con la Defensoría del Pueblo, la implementación

de la figura del Defensor del Usuario en Salud. El defensor del Usuario conforme al Artículo 42 de la Ley 1122 de 2007, dependerá de la Superintendencia Nacional de Salud y tendrá como función ser el vocero de los afiliados entre las respectivas EPS-S en cada departamento o en el Distrito Capital. Esta figura tramitará las quejas y reclamos relativos a la prestación de servicios de salud, para tal efecto conocerá, gestionará, y dará traslado a las instancias competentes y comunicará a los involucrados su gestión y solución.

A la fecha el Ministerio de la Protección Social no ha reglamentado la figura del Defensor del Usuario, por lo tanto no se hace obligatoria su implementación dentro del sistema General de Seguridad Social en Salud.

En la EPS-S COMFENALCO Antioquia siempre estamos dispuestos a recibir tus reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones para continuar mejorando nuestro servicio.

Para cualquiera de estos casos, puedes ponerte en contacto con nosotros a través de los siguientes medios:

- Línea Atenta: 018000 427 111
- Correo electrónico:
contactenos@comfenalcoantioquia.com
- Fax: (4) 510 85 33
- Sede Administrativa y de Servicios Palacé, Medellín
Carrera 50 53 - 43 –Mezanine
- Página web: www.epscomfenalco.com

En nuestra página web encontrarás información relacionada con tu plan de beneficios, derechos y deberes y las actividades y recomendaciones para conservar y cuidar la buena salud tuya y de tu grupo familiar.

Solución de Conflictos

La Superintendencia Nacional de Salud tiene la facultad de actuar como ente conciliador, ya sea de oficio o a petición de parte, en los conflictos que surjan entre sus vigilados, como también entre estos y los usuarios del sistema de salud en asuntos de: acceso a los servicios de salud, reclamaciones acerca del contenido del Plan Obligatorio de Salud Subsidiado, libre elección de EPS-S e IPS, movilidad dentro del sistema de salud, etc.

Así mismo, la Superintendencia Nacional de Salud, tiene por disposición expresa de la Ley, la facultad de actuar como entidad jurisdiccional, lo que quiere decir que podrá conocer y fallar en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez. Esta intervención únicamente procede a petición de la parte y sobre los asuntos que de manera precisa indica el Artículo 41 de la Ley 1122 de 2007, los cuales son:

- a. Cobertura de los procedimientos, actividades e intervenciones del Plan Obligatorio de Salud Subsidiado: cuando su negativa por parte de las EPS-S o entidades que se les asimilen, ponga en riesgo o amenace la salud del usuario.
- b. Reconocimiento económico de los gastos en que haya incurrido el afiliado por concepto de atención de urgencias, en caso de ser atendido en una IPS que no tenga contrato con la respectiva EPS-S, cuando haya sido autorizado expresamente por la EPS-S para una atención específica y en caso de incapacidad, imposibilidad, negativa injustificada o negligencia demostrada de la EPS-S para cubrir las obligaciones para con sus usuarios.

c. Conflictos que se susciten en materia de multifiliación dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

d. Conflictos relacionados con la libre elección entre los usuarios y las aseguradoras y entre éstos y las prestadoras de servicios de salud y conflictos relacionados con la movilidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Inspección, Vigilancia y Control

Las entidades que realizan la vigilancia, inspección y control son:

Nacionales:

Ministerio de la Protección Social.
www.minproteccionsocial.gov.co

Superintendencia Nacional de Salud.
www.supersalud.gov.co

Instituto Nacional de Salud INS.
www.ins.gov.co

Departamentales:

Dirección Seccional de Salud de Antioquia
www.dssa.gov.co

Municipales:

Direcciones locales de salud

La Superintendencia Nacional de Salud ejercerá sus funciones de inspección, vigilancia y control teniendo como base ejes del sistema tales como: financiamiento, aseguramiento, prestación de servicios de atención en salud pública, atención al usuario y participación social, acciones y medidas especiales, información y focalización descritos de el Artículo 37 de la Ley 1122 del 2007.

Carta de Desempeño EPS COMFENALCO

1. Indicadores de Calidad de La EPS COMFENALCO Antioquia

A continuación usted encontrará los indicadores de calidad que la EPS COMFENALCO Antioquia reportó en el 2009 a la Superintendencia Nacional de Salud. Para tener un parámetro de comparación, en las tablas podrá observar el valor promedio nacional de las demás EPS, el cual fue consolidado y reportado por el Ministerio de la Protección Social en el Observatorio de Calidad de la Atención en Salud.

**Resultados indicadores de calidad primer semestre de 2009
EPS Régimen Subsidiado.**

Indicador	Resultado	Media Nacional
Oportunidad de la asignación de cita en la consulta médica general.	2.88 Días	3.01 Días
Oportunidad de la asignación de la cita en la consulta de medicina interna.	6.74 Días	7.66 Días
Oportunidad de la asignación de la cita en la consulta de ginecobstetricia.	6.71 Días	7.66 Días
Oportunidad de la asignación de la cita en la consulta de pediatría.	1.65 Días	7.66 Días
Oportunidad de la asignación de la cita en la consulta de cirugía.	19.78 Días	7.66 Días
Número de tutelas por no prestación de servicios POS o POS-S.	1.600 Tutelas	3.269 Tutelas

Indicador	Resultado	Media Nacional
Oportunidad de entrega de medicamentos POS.	98.48 %	90.91%
Oportunidad en la realización de cirugías programadas.	57.84 Días	16.31 Días
Oportunidad en la asignación de cita en consulta de odontología general.	11.93 Días	6.55 Días
Oportunidad en la atención en servicios de imagenología.	2.39 Días	3.36 Días
Oportunidad de la referencia en la EAPB.	6.02 Horas	4.74 Horas
Proporción de esquemas de vacunación adecuado en niños menores de un año.	49.56%	26.18%
Oportunidad en la detección de cáncer de cuello uterino.	89.74%	70.25%
Tasa de mortalidad por neumonía en grupos de alto riesgo en mayores de 65 años.	0.00	5.72
Tasa de mortalidad por neumonía en grupos de alto riesgo en menores de 5 años.	0.00	1.44
Razón de mortalidad materna.	0.00	58.82
Tasa de satisfacción global.	99.49%	85.23%
Proporción de quejas resueltas antes de 15 días.	100.00%	87.80%
Tasa de traslados desde la EAPB.	53.81%	1.42%

Indicadores de Calidad de las IPS:

En nuestra página web www.epscomfenalco.com podrás encontrar los indicadores de calidad de las IPS que conforman la red de servicios de la EPS COMFENALCO Antioquia. Esta información corresponde al último reporte suministrado por el Ministerio de la Protección Social en su página de internet (www.minproteccionsocial.gov.co).

Posición en el Ordenamiento de las EPS a nivel Nacional (Ranking)

Actualmente el Ministerio de la Protección Social se encuentra elaborando el ranking del año 2009, mediante el cual se mide el nivel de posicionamiento de las EPS y las IPS que hacen parte de su red de prestadores. Una vez el Ministerio de la Protección Social, publique esta información en su página web, la EPS COMFENALCO Antioquia, procederá a divulgarla a todos nuestros afiliados.

Cualquier información adicional la puedes consultar en www.minproteccionsocial.gov.co/sogc.

Acreditación

La acreditación es un proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del usuario en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas. Es realizada por personal idóneo y entrenado para tal fin y su resultado es avalado por entidades de acreditación autorizados para dicha función.

La EPS COMFENALCO Antioquia dentro de su red de prestadores de salud cuenta con los servicios de algunas de

las instituciones que están acreditadas, las cuales son:

- Hospital Pablo Tobón Uribe (Medellín).
- Clínica del Rosario Sede Villa Hermosa (Medellín).
- Hospital General de Medellín.
- Hospital del Sur (Itagüí).

Comportamiento como Pagador

Por disposiciones del Ministerio de la Protección Social, Coordinación Grupo de Calidad, las EPS del país estamos a la espera del indicador financiero para hacer el reporte de la información requerida en el Artículo 5, Numeral 5.5 de la Resolución 1817 de 2009.

Sanciones

En este último año a la EPS COMFENALCO Antioquia le fue impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud, una sanción por incumplimiento de las instrucciones impartidas por la Circular Externa N° 137 de 2002, al no ser aclaradas o soportadas las irregularidades en el envío de la información solicitada.

VIGILADO

SUPERINTENDENCIA DEL
SUSCRIBO FAMILIAR

