

**RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALD ECOPETROL S. A. VIGENCIA 2020**  
**27 de julio 2021, 04:00 p.m.**  
**Preguntas y Respuestas**

Preguntas asistentes:	Respuesta Gerencia de Salud Integral
Gracias al equipo humano de salud, y para los directivos de la empresa que diseñaron e implementaron estrategias ágiles, pertinentes y humanitaria	Agradecemos de gran manera estas palabras, ha sido un trabajo muy dinámico, en un entorno complejo pero gracias a un equipo mancomunado y con el objetivo de resguardar Primero la Salud, hemos acertado en las decisiones y estrategias implementadas dando cumplimiento a la normativa Nacional e Internacional.
excelente presentación. gracias por su compromiso con nuestra salud.	Continuamos con nuestra labor de garantizar el bienestar de los beneficiarios del servicio. Seguiremos trabajando con pasión y esmero para mitigar los efectos de la Pandemia.
Hay diferencia en la atención especialmente la calidad de la formulación de medicamentos en Medellín lo remitido por el medico generalmente son malos genéricos	El plan de salud de ECOPETROL cuenta con un amplio portafolio de medicamentos a disposición de los profesionales de la red de prestación, conformado por productos de primera calidad (tanto en la denominación común internacional o genérica, como en su nombre comercial), de laboratorios multinacionales y nacionales reconocidos que cuentan con las debidas certificaciones de calidad emitidas por los entes regulatorios, para que los profeseionales de la red puedan seleccionar bajo criterios de calidad, seguridad y pertinencia, las opciones que se ajusten a la condición de salud de su paciente. De igual forma, se dispone de los mecanimos y herramientas para el reporte y análisis de los eventos a la salud relacionados con el uso de los medicamentos y el seguimiento a la calidad de los productos.
La atención a los jubilados se evidencia diferente, mala, especialmente en la recepción los hacen esperar y los tratan mal.	Permanentemente estamos monitoreando la calidad en la prestación de los servicios, y realizamos los controles y ajustes donde sea necesario. Agradecemos de gran manera se notifique cualquier caso puntual al buzón quejasysoluciones@ecopetrol.com.co para la revisión y respuesta por parte de la Dependencia de Salud.
Se necesita validar los procederes de ECP para con AUDIFARMA por los constantes incumplimientos en las entregas de medicamentos y pésimo servicio en el país	Los proveedores de servicio farmacéutico son objeto de monitoreo permanente por parte de la firma de auditoria externa contratada por ECOPETROL, la cual, mediante visitas de verificación a los puntos de despacho, llamadas a usuarios, aplicación de encuestas, clientes incognito, entre otras herramientas, realiza la evaluación de la calidad de la atención brindada a los usuarios del servicio y el cumplimiento de los estandares de calidad pactados, como insumo fundamental para que ECOPETROL a través de los interventories y administradores de contrato dentro del marco interno normativo para la gestion contractual, efectue el seguimiento, la realimentación, el establecimiento de planes de mejora y/o la aplicación de las acciones adminitrativas a lugar.
Bajo qué criterio el área de salud está procediendo a cambiar medicamentos comerciales a genéricos aún viniendo remisionados por especialistas ?	En Colombia el acto de prescripción está altamente regulado. Se establece dentro del marco normativo de obligatorio cumplimiento por parte de los profesionales de salud que toda prescripción se haga por escrito, previa evaluación del paciente y registro de sus condiciones en la historia clínica, utilizando para ello la Denominación Común Internacional (nombre genérico), sobre el cual se debe centrar la prescripción. Adicionalmente, cabe precisar que el plan de salud de la Empresa cuenta con un amplio portafolio de medicamentos que responde a las necesidades de salud de la población, y que está conformado por productos de primera calidad, de laboratorios multinacionales y nacionales reconocidos, que cuentan con las debidas certificaciones de calidad emitidas por los entes regulatorios, sobre el cual los profesionales de la red enmarcan la prescripción y los ajustes que se requieran (en caso de desabastecimientos de mercado, dsiponibilidad de marcas de calidad en el listado de ECOPETROL, reacciones adversas, entre otras situaciones), siempre y cuando se adecuen a la condición de salud del paciente.
Gracias Sandri y Maria Eulalia en Caribe donde resido. Para todos un fuerte abrazo y mi agradecimiento eterno.	Nos enorgullece y motiva el agradecimiento por parte de los beneficiarios, es nuestro motor para continuar brindando nuestra mejor energía.
Cali presenta inconvenientes de suministro de medicamentos. Algunas veces demoran hasta 10 días. el inconveniente se refleja en pacientes que salen de clínica.	Entre mayo y julio de 2021 se vio afectada la producción, comercialización y transporte de algunos productos farmacéuticos ante la situación de orden publico que vivió el País y que se sintió con mayor fuerza en el Valle del Cauca, y especialmente en Cali y la zona industrial aledaña en donde se intensificaron los bloqueos, por lo que pese a las medidas implementadas por el Gobierno Nacional y el sector farmacéutico para asegurar el aprovisionamiento de medicamentos, se presentaron demoras en el abastecimiento adecuado de inventarios de un grupo importante de medicamentos de alto consumo en la población de ECOPETROL. En relación con la entrega de medicamentos al egreso de las Clinicas de Cali, cabe precisar que los puntos de despacho están autorizados para entregar la opción equivalente disponible en el punto de despacho que asegure la continuidad del tratamiento a los beneficiarios. Cualquier caso puntual puede ser remitido al buzón quejasysoluciones@ecopetrol.com.co para la revisión y respuesta por parte de la Dependencia de Salud.
Buenas tardes. Quisiera saber hasta cuando va el contrato con el prestador Audifarma y si se va a realizar algún cambio de prestador.	El contrato vigente con el proveedor AUDIFARMA finaliza el 31 de octubre de 2021. Actualmente desde el área de abastecimiento se está adelantando el proceso de contratación para asegurar los nuevos prestadores del servicio a nivel nacional

Los trabajadores/as y sus familias, que por diversas razones no piensan vacunarse, cual es el concepto del área de salud?	Históricamente los resultados de la vacunación han venido evitando gran número de muertes en la población, Ecopetrol S.A. espera que su población de beneficiarios logre la inmunización contra el Covid-19 evitando enfermarse gravemente o morir. Es una decisión personal pero que nos afecta a todos, por tanto está en manos de cada uno de nosotros evitar que la pandemia continúe arrebatando vidas y complejizando los diferentes sectores, económicos, sociales, culturales, etc.
Como se mide la Satisfacción en la prestación de los Servicios de Salud??	Se realizan encuestas trimestrales a los beneficiarios para conocer algunos aspectos importantes luego de la prestación del servicio. Se selecciona una muestra representativa a los beneficiarios que fueron atendidos en los diferentes servicios, Medicina General, Odontología General, Urgencias, Hospitalización dentro del trimestre. Para el 2020 se realizaron 6.572 encuestas. Se miden atributos como: Trato, Instalaciones, Canales de comunicación, Atención no programada, Oportunidad, Prestación y Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad.
Gracias al equipo de Salud por toda su gestión durante un año tan desafiante como fue el 2020	Nos enorgullece y motiva el agradecimiento por parte de los beneficiarios, es nuestro motor para continuar brindando nuestra mejor energía.
Muchas gracias Ecopetrol, como trabajador logré vacunarme antes del tiempo estipulado. Mis padres también vacunados siguen cuidandose para afrontar la pandemia.	Muy importante lo aquí mencionado, la vacuna nos protege de enfermarnos gravemente o morir, sin embargo aún existe el riesgo (aunque bajo) de contraer la enfermedad y contagiar, por tanto, es supremamente importante continuar con los cuidados de bioseguridad, uso de tapabocas, lavado de manos, distancia social, etc.
Gracias estaré atenta a honrar con autocuidado la gestión en Salud de Ecopetrol	Es indispensable continuar con los cuidados, la pandemia no cesa y estamos logrando las metas de vacunación, sin embargo aún tenemos población sin vacunar, por tanto se hace muy necesario continuar con todas las medidas de bioseguridad.
Muchas gracias a nusetro gran comite de salud, q Dios padre los bendiga	Nos enorgullece y motiva el agradecimiento por parte de los beneficiarios, es nuestro motor para continuar brindando nuestra mejor energía.
Cali tiene problemas con el suministro de medicamentos	La oportunidad de entrega de medicamentos en Cali se encuentra en un cumplimiento del 97%, es decir, el 97% de las prescripciones realizadas a los beneficiarios durante el mes, son entregadas al primer contacto con el servicio farmacéutico, quedando un 3% de prescripciones pendientes que generan insatisfacción con el servicio, por lo que se está trabajando de manera permanente con el operador de servicio farmacéutico para incrementar la entrega completa y oportuna de medicamentos al primer contacto con el servicio.
Que esta haciendo la interventoria de Ecopetrol para mejorar la entrega de medicamentos a beneficiarios, ya que no se ve mejoría en este aspecto?	Los interventores de los contratos actuan dentro del marco de los lineamientos establecidos para la gestión contractual de ECOPETROL, realizando seguimiento permanente a los resultados de la verificación de la entrega de medicamentos bajo los estandares de servicio pactados,, los insumos recibidos a través de las quejas y reclamaciones de los usuarios y otros aspectos de servicio evaluados, que le permiten establecer las acciones de aseguramiento pertinentes en procura de la mejora continua del servicio.