

## PREGUNTAS Y RESPUESTAS AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALUD AÑO 2019.

Nota: Con el objeto de no alterar el contexto o formulación de preguntas realizadas por los beneficiarios, las mismas son transcritas tal cual fueron formuladas en el chat de la presentación.

Anónimo

16:19

¿Al estar ECP por fuera del SGSSS deberá adquirir la vacunas Covid para los afiliados? ¿Si es así, cual será la priorización de la vacunación?

*Respuesta: Hasta hoy el Gobierno Nacional aportará las vacunas a todos los colombianos, incluidos los Regímenes de Excepción. No obstante, en caso que Ecopetrol deba adquirirlas, se cuenta con los recursos y se aplicará la priorización indicada por la OMS y Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS): > 70 años, personas con riesgos, trabajadores activos y por último, personas sin riesgo. Es claro que por definiciones que ha anticipado el MSPS los trabajadores de la salud son prioridad, pero para Ecopetrol todos los trabajadores en general están incluidos en campañas de vacunación específicas, ej. Influenza, consideramos para el caso de COVID-19 seguiremos la misma línea de cobertura).*

Anónimo

16:23

La SuperSalud le exige a todas las aseguradoras la conformación de asociaciones de usuarios, ¿en ECP se fomentará este tipo de organizaciones de participación ciudadana?

*Respuesta: Ecopetrol cuenta con varias asociaciones de usuarios y realiza de manera sistemática reuniones con las asociaciones de usuarios establecidas en Ecopetrol, así como con las organizaciones sindicales de la empresa.*

Anónimo

16:29

Dr cuando le dara oportunidad a las asociaciones de pensionados de plantaer los graves problemas que tenemos solicitamos dertechos de peticion y usted vila la ley y la niega, eso es un delito

*Respuesta: Ecopetrol realiza permanentemente reuniones con las asociaciones de pensionados de manera regionalizada, en concordancia con la organización administrativa de la empresa, lo cual se ha informado en múltiples oportunidades a estas asociaciones.*

Anónimo

16:29

Los PAC y MP han implementado atención domiciliar con éxito, lo cual se demuestra en la satisfacción y control presupuestal, al evitar la consulta por urgencias en horarios donde el MEGA no está disponible, ¿algún avance sobre la implementación de este tipo de servicios en ECP?

*Respuesta: Ecopetrol tiene un programa de atención domiciliaria que se ha fortalecido con ocasión de la pandemia COVID-19 y que se irá ampliando en la medida de las necesidades.*

Anónimo  
16:30

porque se continua suministrando medicamentos genericos si eso no esta pactado

*Respuesta: Ecopetrol cumple con lo que está pactado en la Convención Colectiva de Trabajo: "Los medicamentos para los usuarios serán suministrados gratuitamente por la Empresa y se garantizará la calidad del medicamento de acuerdo a la reglamentación vigente".*

*Los medicamentos que Ecopetrol suministra a sus beneficiarios son de la mejor calidad, tanto innovadores como genéricos. Así mismo, en ningún aparte de la CCT está establecido que no puedan prescribirse o dispensarse medicamentos genéricos cuando ellos sean necesarios.*

Anónimo  
16:32

nuestro servicios medicos se estan privatizando en una carrera desenfrenada y usted su principal promotor

*Respuesta: Los servicios médicos de Ecopetrol son en su gran mayoría contratados con terceros, desde hace varias décadas. Y ello es debido a que para prestar servicios de salud, ECOPETROL S.A. como compañía de energía y gas que es, debe contratar centros especializados y profesionales de salud externos que puedan brindar los servicios requeridos por sus casi 67.000 beneficiarios de salud en todo el país*

Edwin Castaño  
16:32

Dr Francisco usted manifiesta que Ecopetrol cumple con lo que manda el artículo 279 de la ley 100, en estos momentos hay un riesgo latente y es perder la excepción en la ley y obligaria a Ecopetrol a ajustarse al sistema general y ahí es donde se crea el temor. Que están haciendo uds con el congreso

*Respuesta: Como se explicó en la audiencia pública, en el proyecto de ley 010 no se advierte la intención de acabar los regímenes de excepción. De hecho, en el artículo 18 reza textualmente que "En cuanto a la administración de beneficios, los regímenes excepcionales de salud se seguirán rigiendo por sus propias normas".*

*En todo caso es necesario indicarle que ese proyecto de ley no es promovido por ECOPETROL S.A. Le sugerimos contactar a los ponentes del mismo para su mejor ilustración.*

Anónimo  
16:33

porque no entrevistan a las asociaciones de pensionados, porque su interes en desconocerlas

*Respuesta: Ecopetrol realiza permanentemente reuniones con las asociaciones de pensionados de manera regionalizada, en concordancia con la organización administrativa de la empresa, lo cual se ha informado en múltiples oportunidades a estas asociaciones.*

Anónimo

16:33

Los dermatólogos tienen limitaciones para la formulación de productos Invima-C que son requeridos en la prescripción y no para aspectos cosméticos. Porque no dejan que los dermatólogos formulen estos productos y podría ser que respalden la prescripción con un formato de pertinencia.

*Respuesta: Ecopetrol suministra los productos catalogados como INVIMA C, en las situaciones en la cuales su uso esté condicionado a una finalidad funcional, no estética, el producto cuente con Registro Sanitario Vigente y la indicación de uso se encuentre avalada por el INVIMA.*

Anónimo

16:35

porque esta privatizando la policlinia de Barrancabermeja

*Respuesta: Los servicios médicos de Ecopetrol son en su gran mayoría contratados con terceros, desde hace varias décadas. En Policlínica la apertura del nuevo servicio de Hemato-Oncología en el Centro de Especialistas y del área de Biología Molecular en el Laboratorio Clínico, por ser de alta complejidad y únicos en la región, requirieron talento humano en salud especializado con prestadores externos. —En el caso de la puesta en operación de la UCI-2 y del servicio de hospitalización para manejo de casos confirmados o presuntos de Covid-19, la crisis generada por la pandemia más la necesidad de asegurar la continuidad operativa así como la pronta atención de los beneficiarios enfermos, evitarles complicaciones y riesgos de muerte, obligó a la consecución rápida de un prestador externo. Los demás servicios estaban contratados con terceros desde el año 2005.*

Anónimo

16:35

Hoy se están demorando bastante las citas con médicos especialistas o ya no tienen convenio con ECP. Qué se está haciendo para mejorar este tema?

*Respuesta: Como se ilustró en la presentación y que pueden consultar nuevamente en la página Web de Ecopetrol, existe una amplia red de especialistas contratados. En caso que haya un caso particular de citas demoradas con algún especialista, agradecemos que nos escriba a [oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co](mailto:oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co)*

Anónimo

16:36

que entidad de control le audito este informe

*Respuesta: La Superintendencia Nacional de Salud revisa el informe, las preguntas y respuestas de la audiencia pública.*

Anónimo

16:41

canales que nadie responde

*Respuesta: Es posible que en algunas ocasiones no se responda oportunamente los canales de atención, sin embargo al final del 2019 recibimos un total de 73.909 llamadas entrantes. El nivel de abandono de llamadas de la línea de salud tuvo un resultado promedio de 1,35% permaneciendo dentro del umbral con límite del 5%. El nivel de abandono es el porcentaje de llamadas que el cliente abandona o termina. Continuaremos mejorando la atención por todos los canales.*

Anónimo

16:52

Cuántas auditorias se han realizado en el 2020 y cuáles han sido sus resultados para AUDIFARMA por los problemas que se tienen en la entrega de medicamentos y atención a usuarios. Se ha realizado un análisis comparativo con lo ocurrido en el 2019 y cuáles son los planes de mejora para el 2021?

*Respuesta: La auditoría a la prestación del servicio farmacéutico es un proceso sistemático mediante el cual se verifica el cumplimiento normativo que regla la prestación del servicio farmacéutico en el país y otros aspectos del servicio relacionados con la oportunidad de entrega y la atención en puntos. Para el 2020 con ocasión de la pandemia, los despachos en su mayoría se volcaron a la modalidad de entrega domiciliada, por lo que las auditorias, especialmente las visitas a puntos de despacho de la red de proveedores farmacéuticos y la verificación de oportunidad de entrega, fueron realizadas con periodicidad trimestral y de forma virtual o mediante el contacto telefónico con usuarios del servicio. Los resultados en 2020 en comparación con 2019 evidencian mejoría en algunos aspectos de servicio y un comportamiento similar para la oportunidad de entrega de medicamentos pendientes, por lo que los planes de mejora 2021 estarán orientados a intervenir la causa raíz de dicho aspecto de servicio.*

Anónimo

16:52

Dr. francisco es muy fácil decir que hay pocas PQR cuando no existe un comparativo que evidencie tal cifra es como un yo con yo , asi las cosas no refleja en nada TODAS las quejas interpuestas por mal prestación del servicio

*Respuesta: Ecopetrol a través de la Oficina de Participación ciudadana tiene dispuestos varios canales oficiales para la recepción y registro de Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; canal telefónico, correo electrónico, portal web y presencial. Dichos canales son socializados a los usuarios del servicio de salud permanentemente por distintos medios para su conocimiento. La plataforma dispuesta centraliza todas las PQR y las escala para su atención y gestión. Es un proceso transparente y auditado por distintos entes de control.*

Anónimo  
16:53

de acuerdo al tema de cáncer , por que no se ha continuado con el acuerdo pactado en la CCTV sobre el estudio de aromáticos que busca y propone la búsqueda anticipada de casos en los cuales nuestros trabajadores activos prevengan alguna enfermedad

*Respuesta: El estudio de aromáticos se realizó en la oportunidad acordada con la USO, generó planes de mejoramiento que fueron implementados, entre ellos, la búsqueda activa de enfermedades profesionales.*

Anónimo  
16:53

Demasiado pequeña la letra y números y no es posible leer o analizar los datos presentados en las diapositivas estadísticas

*Respuesta: Infortunadamente en algunos navegadores no se podía ampliar la pantalla para tener una mejor lectura de cifras, sin embargo hemos dispuesto La presentación en la página Web de Ecopetrol en el sitio de Rendición de Cuentas. <https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/es/GruposInteres/Empleadosjubiladosfamiliares/salud/rendicion-de-cuentas-salud>*

*Por otro lado, tendremos en cuenta estas observaciones para las próximas presentaciones.*

Anónimo  
16:56

0

Dónde podemos revisar las cifras de este estudio con mas detenimiento? Gracias

*Respuesta: La presentación está publicada en la página Web de Ecopetrol en el sitio de Rendición de Cuentas. <https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/es/GruposInteres/Empleadosjubiladosfamiliares/salud/rendicion-de-cuentas-salud>*

Cesar Carrillo  
16:58

cual es el tipo de contrato que usted tiene con clinicos

*Respuesta: Ni la Gerencia de Salud, ni ningún funcionario del área suscriben contratos directamente, todos los contratos en Ecopetrol son realizados exclusivamente por la Vicepresidencia de Abastecimiento. El tipo de contrato suscrito con la IPS Clínicos es de prestación de servicios de salud.*

Anónimo  
16:58

Dr. francisco porque si nuestro sistema de salud es netamente preventivo y su excelente resultado es en la intervención apropiada , NO se ha dado el enfoque al trabajo de los comites paritarios y ahora los tienen mas relegados que nunca ??

*Respuesta: Los comités paritarios de salud ocupacional son escenarios autónomos constituidos por representantes de las la administración de las unidades de negocio y trabajadores elegidos en*

su área. Tienen unos planes de trabajo que establecen al interior de cada comité y los funcionarios de la vicepresidencia HSE en salud y seguridad industrial son participantes invitados en estos escenarios. Este año se adaptaron para su funcionamiento por las limitaciones de realizar reuniones presenciales y continuaron participando en la educación a los funcionarios para el cumplimiento del plan de bioseguridad en las instalaciones. Se realizó convocatoria y proceso de elecciones virtuales para los comités vigencia 2021-2022 en el mes de diciembre de 2020.

Cesar Carrillo  
16:58

los medicamentos genericos no esta demostrado su mayor efectividad

*Respuesta: Ecopetrol cumple con lo que está pactado en la Convención Colectiva de Trabajo: "Los medicamentos para los usuarios serán suministrados gratuitamente por la Empresa y se garantizará la calidad del medicamento de acuerdo a la reglamentación vigente".*

*Los medicamentos que Ecopetrol suministra a sus beneficiarios son de la mejor calidad, tanto innovadores como genéricos.*

*Los medicamentos genéricos no tienen por qué demostrar más efectividad que los medicamentos de marca comercial, pues son sustitutos terapéuticos que tienen como fin cumplir la misma función.*

Anónimo  
16:59

se tienen indicadores de cuantos beneficiarios y trabajadores activos han fallecido por cancer generados por su oficio activo???

*Respuesta: Referente a trabajadores activos en los últimos 5 años no se han determinado patologías del tipo cáncer como de origen laboral.*

Cesar Carrillo  
17:00

porque a los pensionados no tenemos presencia en la comision nacional de salud

*Respuesta: La Comisión Nacional y Subcomisiones Regionales Ecopetrol – USO de servicios de salud son espacios de relacionamiento con el sindicato. Para los pensionados, Ecopetrol dispone de otros espacios. Acorde con la Guía de relacionamiento con pensionados en donde se establece: "...que frente a inquietudes particulares del tema de salud, en las subcomisiones de salud, tal como lo establece el artículo 45 de la Convención Colectiva de Trabajo, participan representantes de la Administración y representantes de la subdirectiva sindical que corresponda, razón por la cual, la participación de pensionados y asociaciones de pensionados, no está contemplada en dichos escenarios".*

*Siendo así, no es viable la participación del grupo de pensionados en la Comisión Nacional de Salud ni subcomisiones regionales, como sí en los Encuentros Regionales de Pensionados y/o reuniones informativas, o a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por Ecopetrol S.A.*

*Los espacios para todas las asociaciones de pensionados existentes en Ecopetrol se tienen dispuestos a nivel nacional, y cada Coordinación de Salud las atiende de manera regionalizada, espacios que están a su disposición y que deben ser coordinados a través del líder de relacionamiento con pensionados al correo electrónico [ecopetrolPensionados@ecopetrol.com.co](mailto:ecopetrolPensionados@ecopetrol.com.co) y con los funcionarios de salud relacionados en la página web de Ecopetrol S.A.*

Cesar Carrillo  
17:01

el proyecto de ley 010 y creo que usted lo sabe

*Respuesta: Como se explicó en la audiencia pública, en el proyecto de ley 010 no se advierte la intención de acabar los regímenes de excepción. De hecho, en el artículo 18 reza textualmente que "En cuanto a la administración de beneficios, los regímenes excepcionales de salud se seguirán rigiendo por sus propias normas".*

*En todo caso es necesario indicarle que ese proyecto de ley no es promovido por ECOPETROL S.A. Le sugerimos contactar a los ponentes del mismo para su mejor ilustración.*

Anónimo  
17:07  
0

no cumplio la expectativa la rendicion de cuentas

*La Rendición de Cuentas es un ejercicio anual realizado por ECOPETROL S.A. para explicar de forma global los diferentes aspectos relacionados con la prestación de los servicios, los resultados de salud y los principales indicadores de servicio. También son atendidas todas las preguntas, inquietudes y/o consultas que formulen los beneficiarios o la ciudadanía en general. Las respuestas a las mismas son publicadas en el micro sitio de rendición de cuentas en salud.*

<https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/es/GruposInteres/Empleadosjubiladosfamiliares/salud/rendicion-de-cuentas-salud>