

# {fiduprevisora}

Por hoy, por mañana y por siempre.



Al contestar por favor cite:

Radicado No.: 20160970038901

Fecha: 08-06-2016

## COMUNICADO GENERAL

Fecha: 26 de mayo del 2016

Para: USPEC, INPEC Y Población Privada de la Libertad.

De: Consorcio Fondo de Atención en Salud PPL 2015

Asunto: Recepción de solicitudes, quejas, reclamos y acciones judiciales

Cordial saludo,

De conformidad a las innumerables solicitudes, quejas, reclamos y acciones judiciales, y la duplicidad en los mismos, que sobrepasan la capacidad administrativa y retrasan los tiempos de respuesta del Consorcio, nos permitimos informar e instruir en los siguientes términos:

1. Se suscribió un contrato con la empresa Millenium BPO S.A., con el fin de atender las solicitudes que se realicen para la prestación de servicios de salud que requieran autorizaciones, referencia y contra referencia deben ser solicitados por medio de los siguientes canales:

Bogotá: (1) 7458027

Línea Nacional: 018000188027

Correo: [consorciopappl@fiduprevisora.com.co](mailto:consorciopappl@fiduprevisora.com.co)

2. Desde el 15 abril del 2016, se dispuso el correo electrónico [consorciouspec@fiduprevisora.com.co](mailto:consorciouspec@fiduprevisora.com.co), con el propósito de atender las solicitudes de información, quejas y reclamos que se requieran. Es importante precisar que por este medio se recibirán solicitudes diferentes a las contempladas en el punto 1 de la presente comunicación.
3. En cuanto a las acciones judiciales, se cuenta con el correo electrónico [notjudicial@fiduprevisora.com.co](mailto:notjudicial@fiduprevisora.com.co) y por correo certificado a la dirección calle 72 No. 10 – 03 piso 9, esta información fue remitida el 1 de febrero del 2016 a la Rama Judicial.

*"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficly de la ciudad de Bogotá D.C.*

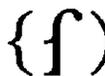
*PBX: 6108164 Fax: 6108164. E-mail: [defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com) de 8:00 a.m. – 6:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".*

*Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestros agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la Institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:*

*1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.*

Fiduprevisora S.A. \* NIT 860.525.148-5 \* Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 \* PBX (57-1) 594 5111  
Barranquilla (57-5) 3562733 \* Cali (57-2) 6677680 \* Cartagena (57-5) 6601796 \* Manizales (57-6) 8735111  
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015 \* [servicioalcliente@fiduprevisora.com.co](mailto:servicioalcliente@fiduprevisora.com.co)

[www.fiduprevisora.com.co](http://www.fiduprevisora.com.co)



# {fiduprevisora}

Por hoy, por mañana y por siempre.



Al contestar por favor cite:  
Radicado No.: 20160970038901  
Fecha: 08-06-2016

- En relación a las solicitudes de medicamentos e insumos realizadas por los ERONES, estas deben ser remitidas en los formatos establecidos al Señor Orlando Paez, funcionario del INPEC, al correo electrónico [orlando.paez@inpec.gov.co](mailto:orlando.paez@inpec.gov.co), quien se encargara de consolidar y remitir a la USPEC con copia al Consorcio.
- En cuanto a la PPL en detención domiciliaria, deben realizar la solicitud de medicamentos al correo [consorciopapl@fiduprevisora.com.co](mailto:consorciopapl@fiduprevisora.com.co), con el fin de ser redireccionados respectivamente.
- Es importante precisar que de acuerdo al MANUAL TECNICO ADMINISTRATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD A LA POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD A CARGO DEL INPEC, publicado en la página web, el 19 de febrero del 2016 por la USPEC, se establecen las funciones de cada participante dentro del modelo de atención en salud en modalidad intramural y extramural, en los cuales se indica lo siguiente:

OBLIGACIONES DE LAS PARTES		
7.2.1. MODALIDAD INTRAMURAL		
INPEC	USPEC	SANIDAD - INPEC - Asignación de cita médica
Gestiona y Monitorea la atención en salud intramural con indicaciones de oportunidad y de calidad.	Analizar y actualizar la situación de salud de la población privada de la libertad a partir de la información suministrada por los prestadores del servicio de salud, por conducto del SISPEEC.	El responsable de sanidad del ERON a cargo del INPEC, deberá trabajar mancomunadamente con el coordinador de la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) para que el <u>funcionario del instituto sea quien solicite y gestione todas las citas, actividades, procedimientos e intervenciones requeridas para la población interna.</u> En establecimientos que no cuenten con funcionarios del Instituto para dicha labor, el Director del establecimiento deberá realizar las gestiones administrativas para el cumplimiento de lo mencionado.
Vigila y monitorea indicadores de Salud Pública.	A partir de la información reportada por el INPEC, identificar amenazas, vulnerabilidades e inequidades en salud para cada ERON, con base en el análisis de la situación de salud de la PPL.	Dicho prestador debe coordinar la prestación de servicios con el área de sanidad del INPEC mediante el Listado de atención a Internos el cual deberá ser diligenciado en lo que a su competencia corresponde.
Gestión riesgo en salud de la PPL.	Realizar la medición cuantitativa de riesgos, identificando los diferenciales poblacionales para la planeación de la atención y su modificación, mediante los estudios técnicos que se contraten para tal fin.	Será responsabilidad de la IPS o profesionales contratados, prestar los servicios de medicina general, odontología, terapia física (nivel 2), laboratorio clínico, nutrición y las diferentes atenciones de los programas de promoción y detección temprana intramuralmente.
Gestiona la Referencia y la Contrarreferencia de la PPL intra y extramuralmente.	<u>Contratar la entidad fiduciaria con cargo a los recursos del Fondo Nacional de Salud de la Personas Privadas de la Libertad</u> y establecer las condiciones para que dicha <u>entidad contrate la prestación integral y oportuna de los servicios de salud para la población privada de la libertad</u> , de acuerdo con las decisiones del Consejo Directivo del Fondo, así como con el Modelo de Atención de Servicios en Salud establecido y teniendo en consideración el presente Manual Técnico Administrativo para la prestación de servicios de salud y los procedimientos que se adapten de acuerdo con la clasificación de los Establecimientos.	
Informar al interno el procedimiento para el acceso a los servicios de salud		
Entregar mediante acta las áreas de cada Establecimiento a los respectivos Prestadores de Servicios de Salud.		

"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.

PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: [defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com) de 8:00 a.m. – 6:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a los quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:

1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.



Fiduprevisora S.A. \* NIT 860.525.148-5 \* Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 \*PBX (57-1) 594 5111  
Barranquilla (57-5) 3562733 \* Cali (57-2) 6677680 \* Cartagena (57-5) 6601796 \* Manizales (57-6) 8735111  
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015 \* [servicioalcliente@fiduprevisora.com.co](mailto:servicioalcliente@fiduprevisora.com.co)

[www.fiduprevisora.com.co](http://www.fiduprevisora.com.co)



# {fiduprevisora)

Por hoy, por mañana y por siempre.



Al contestar por favor cite:

Radicado No.: 20160970038901

Fecha: 08-06-2016

OBLIGACIONES DE LAS PARTES - 7.2.2 MODALIDAD EXTRAMURAL	
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	
INPEC	USPEC
Gestionar la autorización en la entidad definida por el Fondo para tal fin, con el apoyo del Call center.	Elaborar un esquema de auditoría para el control y el uso racional de los servicios contratados.
Tramitar las citas médicas o de apoyo diagnóstico en la institución asignada en la autorización.	Implementar el modelo de Atención en Salud para la población privada de la libertad en coordinación con el INPEC.
Realizar el trámite administrativo en el establecimiento para coordinar la remisión del interno hacia la institución prestadora de salud.	Informar al INPEC la Red prestadora extramural, dentro del tiempo establecido: los cinco (5) primeros días de cada mes.
Verificar si el interno cumple con los requisitos para el cumplimiento de las citas médicas (documentación, preparación para exámenes diagnósticos médicos, quirúrgicos, etc).	
Trasladar al interno a las citas autorizadas.	
Interconsulta (especialista o exámenes de apoyo diagnóstico)	

Link manual: [http://www.uspec.gov.co/\\_media\\_/spc/spc.gov.co/images/stories/INFO\\_INTERES/SIGI/M4\\_Ges\\_Sum1\\_Bienes\\_Presta\\_Servicios/M4-S2-MA-03\\_Manual\\_Tecnico\\_Administrativo\\_Prestacion\\_MTA\\_V01.pdf](http://www.uspec.gov.co/_media_/spc/spc.gov.co/images/stories/INFO_INTERES/SIGI/M4_Ges_Sum1_Bienes_Presta_Servicios/M4-S2-MA-03_Manual_Tecnico_Administrativo_Prestacion_MTA_V01.pdf)

Se hace mención a lo anterior, de acuerdo a las solicitudes que no se encuentran dentro del alcance contractual y funcional del Contrato de Fiducia Mercantil No. 363 del 2015 y con el fin de identificar oportunamente las solicitudes de la PPL, en cuanto a la atención en salud y de esta forma agilizar los procesos que permitan atender sus requerimientos.

Cordialmente,

**MAURICIO IREGUI TARQUINO**

Gerente

**CONSORCIO FONDO DE ATENCION EN SALUD PPL 2015**

*"Defensoría del Consumidor Financiero – JOSÉ FEDERICO USTARIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A #96-51 Oficina 203 Edificio Oficity de la ciudad de Bogotá D.C.*

*PBX: 6108161 Fax: 6108164. E-mail: [defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com) de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".*

*Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al defensor del Consumidor en cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al defensor con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante:*

*1. Nombre. 2. Identificación. 3. Domicilio. 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados.*

Fiduprevisora S.A. \* NIT 860.525.148-5 \* Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 \* PBX (57-1) 594 5111  
Barranquilla (57-5) 3562733 \* Cali (57-2) 6677680 \* Cartagena (57-5) 6601796 \* Manizales (57-6) 8735111  
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015 \* [servicioalcliente@fiduprevisora.com.co](mailto:servicioalcliente@fiduprevisora.com.co)

[www.fiduprevisora.com.co](http://www.fiduprevisora.com.co)

