

## Preguntas Rendición de Cuentas Públicas 2020

### 1. ¿Por qué es importante las rendiciones de cuentas?

R/ Estimada Sra. Damaris Navarro: la finalidad de este evento es generar transparencia y condiciones de confianza entre los afiliados, gobernantes, prestadores, entre otros. Además de fortalecer el ejercicio de control social, logrando la adopción de los principios de buen gobierno para dar cumplimiento a la Circular Externa 008 de 2018.

Se presenta información sobre atención al usuario, prestación de servicios de salud y manejo financiero de recursos.

### 2. Protección de vacunación y efectividad de las mismas.

R/ Estimada Sra. Claudia Salcedo: las vacunas contra Covid-19 son seguras, está evidenciado que mayor el riesgo que corre una persona al no vacunarse que al vacunarse.

Antes de salir las vacunas fueron parte de estudios rigurosos previos donde se comprueba su SEGURIDAD ( es decir la poca posibilidad que puedan producir daño).

Está demostrado que la mejor EFICACIA de la vacuna, tal vez no evita que la persona que la recibe evite la enfermedad , pero se ha comprobado su eficacia en prevenir las formas graves, complicaciones y muertes por COVID.

### 3. ¿Cuáles son los programas relacionados con estilos de vida saludables?

R/ Estimada Sra. Rosmayra Ruiz: nuestro actual sistema de seguridad social en salud cuenta con la atención de la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la salud, que contiene una serie de actividades preventivas, enfocadas en:

Valorar de forma integral a los individuos; detectar tempranamente enfermedades para tratarlas oportunamente, tales como: citologías, mamografías, examen de próstata, tamizajes para detectar cáncer de colón , entre otros. Así como proteger a la población de posibles riesgos que pudieran alterar su salud , como: la vacunación, planificación familiar, atenciones de salud bucal, entre otros . Actividades aplicadas de acuerdo a cada uno de los cursos de vida (Primera infancia, infancia, adolescencia , juventud , adultez y vejez). Así mismo educar para promover en la población estilos de vida saludables y autocuidado.

En mutualser garantizamos la atención de estas actividades a través de la red de atención de IPS primarias ubicadas en cada uno de los municipios con población afiliada.

#### **4. ¿Me gustaría saber si mutualser como entidad prestadora de salud ha hecho efectiva la ley de la fertilidad para las mujeres que no pueden tener hijos?**

R/ Estimada Sra. Rocío Rodríguez: como entidad, de existir casos de mujeres que deseen tener hijos por medio de estrategias que faciliten la concepción, se atienden o gestionan por medio de contratos de evento, previo estudio por la Dirección Científica, Dirección Promoción y Prevención, Gerencia de Redes Integrales de Servicios (contratación) y Gerencia de Gestión del Riesgo. Dependiendo de cada caso, se gestionan por evento y estos están incluidos en el programa de salud sexual y reproductiva, el cual se encuentra actualmente en construcción.

#### **5. ¿Tienen un indicador base sobre el seguimiento de los programas de salud en mutual?**

Estimado Sr. Oscar Zabaleta: teniendo en cuenta que contamos con diferentes programas, contamos con varios indicadores para la medición de aspectos de calidad y medición del desempeño de cada uno de los programas. Dentro del plan de desarrollo institucional, el área de gestión de riesgo cuenta con indicadores específicos para cada cohorte de riesgo, los cuales son medidos trimestralmente y por regional. Cada indicador tiene una meta estipulada, alineada con las metas del ministerio de protección social, es así como cada programa evalúa su gestión y estrategias para que sus pacientes logren el estado clínico ideal dentro de las guías terapéuticas. Ejemplos de indicadores son: Cohorte renal: Tasa de incidencia ERC estadio 5 es de 9 x 100.000 afiliados, actualmente en 8,4 a nivel nacional. Programa VIH: 80% de PVVIH con CV (carga viral) indetectable a las 48 semanas o más de TAR (tratamiento antirretroviral), actualmente en 80% a nivel nacional. Programa hemofilia: máximo el 6,8% pacientes con hemofilia requieren hospitalización, actualmente en el 1%. Programa de todo corazón: Tasa de Mortalidad por enfermedad isquémica del corazón es 25,7 muertes por 100.000 personas de 45 y más años, actualmente en 6,6. Entre otros.

Es así como todos los programas manejan sus indicadores de evaluación continua e intervención inmediata al momento que se encuentren fuera de meta.

## 6. ¿Cómo están atendiendo y resolviendo las quejas de los usuarios con la mala prestación de los servicios de las IPS.?

R/ Estimado Sr. José Arrieta: todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas son ingresadas en el aplicativo de atención al usuario de la Organización, a más tardar 24 horas posteriores a su recepción. Éstas pueden ser recibidas a través de los siguientes medios: Presencial, Correo electrónico, Redes Sociales, Telefónica, Pagina Web y Buzón de Sugerencias.

Las PQRD son tipificadas de acuerdo con la descripción del caso, si está relacionada con la IPS o proveedor se tienen las siguientes tipificaciones o motivos generales:

II. Relacionada con la IPS o proveedor	Descripción del Criterio
Atención humanizada o calidez de la atención.	Se refiere a inconformidades originadas en el trato que brindan los trabajadores de los prestadores o proveedores a los afiliados de Mutual SER.
Comprobación de derechos.	Corresponde a las quejas por negación o rechazo de servicios por problemas en la base de datos, en los documentos de identidad o estado de afiliación del usuario, ocurridos durante la atención en los prestadores o proveedores.
Oportunidad de la atención.	Se refiere a quejas por demoras o inoportunidad en cualquiera de los servicios que brindan los prestadores o proveedores.
Seguridad y Racionalidad Técnico-Científica.	Incluye las no conformidades en la prestación de los servicios de salud por mala práctica, error médico o evento adverso.
Suministro de medicamentos, materiales e insumos.	Inconformidades relacionadas con el suministro de medicamentos, de materiales de ortopedia y de insumos médico-quirúrgicos, sean ambulatorios o intrahospitalarios.

Las Coordinadoras de SIAU y los auxiliares de atención al usuario con rol SIAU se encargan de gestionar la PQRD radicada por el usuario, si está relacionada con la IPS o proveedor se notifica al Prestador de Servicio y se toman las medidas correspondientes para garantizar solución de fondo según la oportunidad descrita para cada tipo de caso de acuerdo con la Circular 00008 de 2018.

## 7. ¿Con qué beneficios contamos los asociados fundadores de mutualser?

R/ Estimada Sra. Francia Reyes: sea lo primero señalar que en mutualser no hay distinción entre asociados; esto es no se distingue entre asociados fundadores y no fundadores. Todos los asociados tienen igual beneficios, derechos y deberes. Los derechos y deberes se encuentran en los artículos 10º y 11º del estatuto.

Los beneficios encuentran el fundamento en el modelo de desarrollo social el cual consta de tres ejes (i) sostenibilidad, (ii) integralidad del ser y (iii) educación, los cuales se encuentra regulados mediante las resoluciones N° 0026 de 2005, 0965 de 2005, 0967 de 2005, 0215 de 2007, 2067 de 2010, 1755 de 2010, 2667 de 2011, 3623 de 2014, 6489 de 2015, 10099 de 202 e implementan mediante tres planes de acción con metas anuales.

Para el año 2021 se han contemplado los siguientes beneficios:

PLANES	BENEFICIOS	PRESUPUESTO
EDUCACIÓN	Educación para el trabajo y desarrollo humano	\$150.000.000
	Educación superior	\$120.000.000
	Actualización de economía solidaria	\$59.000.000
	Kits Escolares	\$60.000.000
	Supérate	\$20.000.000
	Educando ANDO	\$7.000.000
	SOLIDARIDAD	Microcréditos
SER Incluyente		\$255.000.000
Ayuda humanitaria		\$47.000.000
Vivienda Saludable		\$550.000.000
Productividad en el campo y medio ambiente		\$170.000.000
Recreación cultura y deportes	Auxilio exequias	\$140.000.000
	Adulto mayor	\$80.000.000
	Juegos inclusivos	\$40.000.000

## 8. Buenas tardes, me llamaron ayer para una ayuda y me pidieron el número de teléfono de ahorro a la mano quisiera saber cómo es ese proceso.

R/ Estimado Sr. Adanies Rojas: la **Compensación Económica Temporal (CET)** está dirigida para los afiliados los afiliados de Régimen subsidiado con diagnóstico confirmado de Covid-19 en fecha posterior al 10 de agosto de 2020. Este beneficio es equivalente a siete (7) días de Salario Mínimo Legal Vigente -SMLV. Se entrega por una sola vez y por núcleo familiar, siempre y cuando haya cumplido con el aislamiento preventivo obligatorio.

El proceso es el siguiente:

1. **Disposición de la información de la EPS:** La ADRES dispondrá en el SFTP de cada EPS la información de los afiliados al régimen subsidiado, activos en la BDUA, con diagnóstico confirmados de COVID-19 registrados en la base de datos SEGCOVID, certificada por el Ministerio de Salud y Protección social.
2. **Reporte de la información por parte de las EPS:** Con la información dispuesta por la ADRES, la EPS complementará los datos del afiliado, relativos a la conformación de su grupo familiar, la verificación del compromiso o cumplimiento de aislamiento por parte del afiliado en caso confirmado y su familia, así como la información bancaria en el caso que el beneficiario
3. **Validación y liquidación de la Compensación Económica Temporal - CET:** Para efectuar la liquidación y reconocimiento de la CET, la ADRES validará las condiciones pertinentes.
4. **Pago de la CET:** La ADRES, con posterioridad al cargue de la información por parte de la EPS en los términos dispuestos en la presente Circular, girará los recursos de la CET directamente a la cuenta de trámite Simplificado (Daviplata, Nequi o Bancolombia a la Mano)

Para más información puede consultar el estado de su trámite en el portal dispuesto por ADRES: <https://www.adres.gov.co/Giros/Compensaci%C3%B3n-Econ%C3%B3mica-Temporal>

## 9. ¿Si la persona le dio Covid-19 en cuánto tiempo le pueden poner la vacuna y cuántas dosis le ponen?

R/ Estimada Sra. Mélida Alexander: el Comité de Expertos que asesora al Ministerio de Salud y Protección Social nos indicó que las personas que tuvieron el virus podrán recibir la vacuna contra el covid-19. En este caso, el criterio será de 90 días después del inicio de síntomas para los pacientes sintomáticos; mientras que, para los asintomáticos, los 90 días se contarán a partir de la prueba confirmatoria.

Es importante recordar que en estos casos entrarán a la priorización según los criterios establecidos en las fases y etapas del Plan Nacional de Vacunación contra el Covid-19.

**10. ¿Por qué ya mutual ser no brinda el servicio de transporte para cumplimiento de citas médicas a los usuarios más necesitados gracias?**

**19. ¿Por qué solo le dan el subsidio de transporte a una sola persona si muchas veces son adultos mayores, o personas con discapacidad y requieren acompañantes y sin de bajos recursos.? Gracias**

**24. ¿Por qué mutualser le niega el subsidio de transporte a los pacientes con cáncer de tercera edad?, ya que deben cumplir muchas citas me refiero específicamente a los pacientes que no viven donde les hacen sus controles de quimio, radio y muchas veces los pacientes no pueden ir a cumplir las citas porque no tienen los recursos ni sus familiares, convirtiéndose en barreras que le impiden ser atendido y tener una mejor calidad de vida y no puede ir solo porque es paciente de tercera edad y debe ir acompañado y no se los dan por más que se piden por derecho de petición con soportes donde los médicos tratantes se los piden en la historia clínica, yo lo he solicitado a muchos pacientes de alto costo que ayudo. Vivo en Chinú y los pacientes deben desplazarse hasta la ciudad de Montería, Clínica IMAT a recibir su tratamiento cirugías y no solo viáticos también hospedaje y comida; según en Montería ustedes no tienen convenio con hogar de paso; también he solicitado y lo han negado.**

R/ Estimadas Sras. Carmen Ruenes, Candelaria Garrido e Iris Díaz:

La política para la solicitud y autorización de hospedaje, manutención y transporte de afiliados y acompañantes de Mutual SER EPS es un instrumento que busca el acceso efectivo a los servicios de salud del plan de beneficios con cargo a la UPC, en concordancia con las necesidades de los afiliados de conformidad con la Ley 1751 de 2015, la prolija jurisprudencia de la Corte Constitucional, la Resolución 3512 de 2019, y la Resolución 1885 de 2018 y las que la modifiquen o complementen.

Mutual SER EPS autorizará y aprobará el transporte o traslado de afiliados que requieran atención ambulatoria en salud en municipios distintos al de su residencia, siguiendo los siguientes lineamientos:

7.1.1 La atención requerida está contenida en el PBS y no está disponible en el lugar de residencia del afiliado y la UPC que la financia tiene prima adicional para zonas especial por dispersión geográfica.

### 7.1.2 Excepciones:

7.1.2.1 La UPC no tiene prima adicional, pero la atención requerida, es por servicios contenidos en el artículo 102 de la resolución 3512 de 2019 o la que la adicione, modifique o sustituya; en tanto existiendo estos en el municipio de residencia del afiliado con atención ambulatoria de la Mutual SER EPS no los ha tenido en cuenta para la conformación de su red de servicios.

7.1.2.2 Afiliado con atención ambulatoria; teniendo prioridad con los que tengan alguna condición especial tales como (i) menores de 18 años con cáncer (ii). personas en condición de discapacidad por limitación de movilidad (iii) Mujeres Víctimas de la violencia intrafamiliar (iv) Víctimas del Conflicto Armado, (v) Grupo de jóvenes en vigilancia salud pública y (vi) Población Indígena y siempre y cuando cumplan los criterios o requisitos<sup>3</sup> de la jurisprudencia constitucional.

7.1.3 Cuando sea ordenado por una sentencia de tutela o prescrito a través de la plataforma MIPRES como transporte ambulatorio diferente a ambulancia.

Los siguientes son los municipios donde la Mutual SER EPS tiene afiliados cuya UPC tiene prima adicional, según la Resolución 3513 de 2019 y demás normas que le adicionen o modifiquen:

- Bolívar Centro: Córdoba.
- Bolívar Sur: Achí, Barranco De Loba, Hatillo De Loba, Montecristo, Norosí, Pinillos, Regidor, Rio Viejo, San Jacinto Del Cauca, Tiquisio.
- Córdoba: Ayapel, Puerto Libertador.
- Magdalena: San Sebastián De Buena Vista.
- Sucre: Coloso, Corozal, Chalan, Galeras, La Unión, Los Palmitos, Majagual, Morroa, Ovejas, Sampedes, San Benito Abad, San Juan De Betulia, San Marcos, San Onofre, San Pedro, Sincé, Sucre, Tolú, Toluviejo.

## **CONDICIONES PARA LA APROBACIÓN DE TRANSPORTE O TRASLADO, HOSPEDAJE Y/O MANUTENCIÓN PARA AFILIADOS CON ATENCIÓN AMBULATORIA Y SU ACOMPAÑANTE.**

- a) Solicitud de servicio de salud por parte del afiliado: orden médica que requiera atención fuera del municipio de residencia.
- b) Tener en cuenta la georreferenciación de la red prestadora.
- c) Tener definida la fecha de prestación del servicio de salud.
- d) En el caso de población especial, víctimas del conflicto armado, discapacitados, población indígena, verificar que se encuentre marcada en Zona SER Mercadeo el ítem “grupo poblacional”, en caso de no encontrarse marcado gestionar la respectiva novedad.
- e) La autorización de acompañantes se dará solo en los siguientes casos: población en discapacidad y tercera edad que cuente con limitaciones para su movilización y menores de 18 años con cáncer.
- f) La solicitud de transporte debe ser registrada en Zona SER por el CAU o Auxiliar de atención al afiliado, adjuntando la orden médica. Esto aplica también cuando existan contratos de pago global prospectivo.
- g) No se aprobarán transportes urbanos, solo los transportes intermunicipales e interdepartamentales.
- h) En el caso de los tiquetes aéreos además de la solicitud de autorización se debe enviar al correo electrónico [transporteaereo@mutualser.org](mailto:transporteaereo@mutualser.org), los siguientes datos para la solicitud del tiquete del afiliado y/o su acompañante: Nombre completo, tipo y número de documento, fecha de nacimiento, número de teléfono. Se debe citar el número de la autorización en el correo de solicitud y adjuntar la copia del documento de identidad de las personas que viajan.
- i) Toda solicitud de servicio de transporte, hospedaje y manutención de afiliados debe realizarse a través de Zona SER para ser validada y aprobada por oficina virtual dentro de los 5 días calendario siguientes a la fecha de la solicitud.
- j) En ningún caso, se podrán utilizar sistemas de información distintos a Zona SER para solicitar estos servicios. k) Ningún proveedor podrá prestar el servicio de transporte hospedaje y manutención si no cuenta con la autorización previa por parte de Mutual SER.



l) Los transportes, hospedaje y manutención se garantizan a través de proveedores contratados.

m) En casos de transporte, hospedaje y manutención de afiliados en condiciones especiales con riesgo de vida o riesgo de complicaciones de su patología que no cuenten con las condiciones establecidas según grupos poblacionales se evaluará para posible autorización.

n) El fallo de tutelas debe estar registrado en el aplicativo corporativo y en la herramienta MIPRES.

**11. Mi inquietud es cuando tendremos en El Piñón Magdalena la presencia institucional de mutual ser eps. he sido testigo en otros municipios de su la eficaz labor. Celebro la realización de estos espacios de interacción y participación.**

R/ Estimado Sr. Augusto Avendaño: la entidad ya ha dado el primer paso y es contar con la Resolución de habilitación por parte de la alcaldía municipal de El Piñón. Estamos a la espera de que el Sistema de Afiliación Transaccional del Ministerio de Salud y Protección Social habilite la plataforma para que se puedan trasladar hacia mutualser.

**12. Me atendió el OTORRINO el 20 de abril de 2021. me hice los Estudios solicitados y a la fecha no he podido aparta la cita para entrega de resultado al OTORRINO, no hay forma virtual de apartar la cita, solo por llamada al celular 3178612225, nunca responde y he llamado más de 20 veces sin obtener contestación.**

R/ Estimado Sr. Jorge Rodriguez: Estimado Usuario se ha registrado el caso No 147181. La fecha máxima de respuesta es el día 31/05/2021.

**13. ¿Qué afectaciones en su desempeño ha tenido mutualser, el año pasado teniendo en cuenta que desde 2020 hemos sido afectados por la pandemia Covid 19, que le faltó por hacer a Mutualser que sea prioridad para la entidad este 2021, con la pandemia a bordo?**

R/ Estimado Sr. Ricardo Navarro: mutualser durante el año 2020 priorizó la atención en Covid-19, este año 2021 buscamos fortalecer nuestras plataformas tecnológicas y canales de atención de los usuarios para esto migramos nuestras aplicaciones a la nube para brindar un mejor servicio a nuestros afiliados. Se han implementado estrategias como chatbot desde la página web, ROBOT para campañas masivas que nos permitan contactar al usuario y hacer seguimiento a su estado de salud (porque el Robot se utiliza para seguimiento de pacientes positivos COVID, inducción a la demanda para vacunación covid, agendamiento vacunación covid, seguimiento a pacientes del programa DTC.)

**14. ¿En estos momentos de qué manera se realizará el suministro de vacunas a los maestros tanto del sector Público y Privado y si está garantizado la segunda dosis?**

R/ Estimada Sra. Daisy Barraza: el Artículo 7 del Decreto 109 de 2021, modificada por Decretos 404 y 466 de 2021 se prioriza a los maestros en la etapa 2 de vacunación. En el Artículo 3 de la Resolución 599 de 2021, se establece que las instituciones públicas y privadas serán las responsables de generar la información y el Ministerio de educación de validarla y reportarla ante el Ministerio de salud, éste sería el primer paso para garantizar la vacunación a esta población. Finalmente la Resolución 588 de 2021, establece unos pilotajes para la asignación y aplicación de estas vacunas a varios grupos de poblaciones especiales entre los cuales se encuentran los maestros.

La ejecución del Plan Nacional de Vacunación contra el covid-19 se está haciendo de manera planeada y garantizando que quienes reciban la primera dosis tengan garantizada la aplicación de la segunda dosis. Por eso hemos estado recibiendo cada semana dosis de vacunas.

Primero, para iniciar la ejecución del plan y, segundo, para ir reservando las dosis que necesitemos para aplicar las segundas dosis. Este trabajo es articulado con las entidades territoriales, que tienen el seguimiento de a quiénes se les está aplicando inicialmente la vacuna.

**15. Teniendo en cuenta que el Covid esta posesionado en el primer nivel de atención, muchos usuarios se preocupan por sus controles teniendo en cuenta que su patología es de alto costo. ¿Qué información se podría decir a ellos, con respecto a su inquietud?**

Los usuarios caracterizados en las diferentes cohortes de alto costo tienen asignada una ips de atención integral, las cuales durante la pandemia ha ofertado los seguimientos a través de teleconsultas. La EPS pone a su disposición los diferentes canales virtuales disponibles para los tramites requeridos: recomendamos siempre el uso de tapabocas y alcohol y estar atento a signos de alarma de su patología de base, las recomendaciones en todo momento la notificación a la EPS si presenta alguno de los signos y síntomas del covid para garantizar la prueba, seguimiento y atención, envío de sus medicamentos al domicilio para reducir el contagio por el covid-19, realizar seguimiento a los pacientes por parte de gestoras del riesgo que son enfermeras capacitadas y con experiencia en cómo manejar nuestros pacientes de manera integral.

## 16. ¿Por qué no salgo activa para citas de primer nivel?

R/ Estimada Sra. Dina Luz Uparela: todos los usuarios afiliados mutualser eps pueden consultar su red de atención a través de la página web <https://www.mutualser.com/index.php/consulta-red> .Para el caso de la usuaria **UPARELA RIVAS DINA LUZ** registra **activa** en mutualser y tiene como IPS de primer nivel asignada **Mi Red Barranquilla**.

## 17. Muy bueno el programa de Ser Madre e Hijo. Me preocupa que muchas embarazadas están saliendo contagiadas, ¿Qué medidas se van a tomar para evitarles el riesgo?

R/ Estimada Sra. Yenis Fuentes Barrios: el Ministerio de salud y de la protección social durante la pandemia, definió "Lineamientos provisionales para la atención en salud de las gestantes, recién nacidos y para la lactancia materna, en el contexto de la pandemia de COVID-19 en Colombia", donde se da lineamientos para la atención a las gestantes y recién nacidos, con el fin de evitar al máximo contagios por contacto con los servicios de salud, en el mismo documento se dan pautas de bioseguridad y recomendaciones de nuevas modalidades de atención, de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 521 / 2021, lineamientos a los cuales las IPS que hacen parte de la red se han acogido; así como en educar a la población, a cumplir con las medidas de higiene y autocuidado, teniendo en cuenta que corren el mismo riesgo, que cualquier otra persona de adquirir el Covid-19, complicarse y morir.

## 18. Buenas tardes, mi compañero fue asintomático del Covid -19, él estaba recluso en la URI de Barranquilla, yo quiero que me orienten por los beneficios porque a varias personas le han ayudado pero a mí no, quisiera que me diga cuales son las ayudas, él fue aislado allá mismo.

R/ Estimado Sr. Delvis Gómez: **la Compensación Económica Temporal (CET)** está dirigida para los afiliados los afiliados de Régimen subsidiado con diagnóstico confirmado de Covid-19 en fecha posterior al 10 de agosto de 2020. Este beneficio es equivalente a siete (7) días de Salario Mínimo Legal Vigente -SMLV. Se entrega por una sola vez y por núcleo familiar, siempre y cuando haya cumplido con el aislamiento preventivo obligatorio.

El proceso es el siguiente:

1. **Disposición de la información de la EPS:** La ADRES dispondrá en el SFTP de cada EPS la información de los afiliados al régimen subsidiado, activos en la BDUA, con diagnóstico confirmados de COVID-19 registrados en la base de datos SEGCVID, certificada por el Ministerio de Salud y Protección social.
2. **Reporte de la información por parte de las EPS:** Con la información dispuesta por la ADRES, la EPS complementará los datos del afiliado, relativos a la conformación de su grupo familiar, la verificación del compromiso o cumplimiento de aislamiento por parte del afiliado en caso confirmado y su familia, así como la información bancaria en el caso que el beneficiario.
3. **Validación y liquidación de la Compensación Económica Temporal – CET:** Para efectuar la liquidación y reconocimiento de la CET, la ADRES validará las condiciones pertinentes.
4. **Pago de la CET:** La ADRES, con posterioridad al cargue de la información por parte de la EPS en los términos dispuestos en la presente Circular, girará los recursos de la CET directamente a la cuenta de trámite Simplificado (Daviplata, Nequi o Bancolombia a la Mano)  
Para más información puede consultar el estado de su trámite en el portal dispuesto por ADRES <https://www.adres.gov.co/Giros/Compensaci%C3%B3n-Econ%C3%B3mica-Temporal>

## 20. ¿Si Mutual está creciendo cada día, porque no se amplía las oficinas de atención al Usuarios son las mismas?

R/ Estimada Sra. Josefa Toral: desde 2019 hasta 2021 mutualser eps ha realizado apertura de 9 oficinas nuevas en municipios como:

1. Ayapel.
2. La Apartada.
3. Buenavista.
4. San Carlos.
5. Valencia.
6. Montelíbano.
7. Chima.
8. San Jose de Ure.
9. Puerto Libertador

**21. ¿Qué hacer con los prestadores públicos (ESES) cuya atención no es la mejor pero evidentemente mutual cómo asegurador tiene deber legal de contratarlo como prestador , es perenne la mala atención a los usuarios que sean asignados a esas IPS públicas?**

R/ Estimado Sr. Daniel García: mutualser eps actúa basada en lo establecido en el artículo 16 de la ley 1122 de 2027 **“Artículo 16º: Contratación en el Régimen Subsidiado y EPS Públicas del Régimen Contributivo.**

Las Entidades Promotoras de Salud del régimen subsidiado contratarán obligatoria y efectivamente un mínimo porcentual del gasto en salud con las Empresas Sociales del Estado debidamente habilitadas en el municipio de residencia del afiliado, siempre y cuando exista allí la correspondiente capacidad resolutive. Dicho porcentaje será, como mínimo, el **sesenta por ciento (60%)**.

Lo anterior estará sujeto al cumplimiento de requisitos e indicadores de calidad y resultados, oferta disponible, indicadores de gestión y tarifas competitivas. Las Entidades Promotoras de Salud de naturaleza pública del Régimen Contributivo, deberán contratar como mínimo el 60% del gasto en salud con las ESE escindidas del ISS siempre y cuando exista capacidad resolutive y se cumpla con indicadores de calidad y resultados, indicadores de gestión y tarifas competitivas”.

Para lograr la mejora en la prestación de servicios por parte de las E.S.E, mutualser utiliza los mecanismos de contratación establecido en el decreto 780 de 2016, en especial el de cápita, en esta modalidad se establece un valor fijo mensual del contrato y un valor variable cuyo reconocimiento está condicionado al cumplimiento de indicadores del monitoreo de calidad y en especial los establecidos en el dominio experiencia de la atención. Contamos con mecanismos de interventoría y auditoria cuyos hallazgos son reportados a los entes de control.

**22. Yo antes pertenecía a mutualser pero empecé a trabajar en una empresa y me vi obligada a tener seguro, ¿Qué tengo que hacer para nuevamente estar con ustedes?**

R/ Estimada Sra. Yoleidis Tovar: solo necesitas tener una cuenta de correo electrónico activa. Ingresa a [www.miseguridadsocial.gov.co](http://www.miseguridadsocial.gov.co) y regístrate como ciudadano.

**Pasos:**

1.Con la clave que te fue asignada en el registro ingresa a [www.miseguridadsocial.gov.co](http://www.miseguridadsocial.gov.co), y selecciona la opción de INGRESO en la parte superior derecha.

2.Cuando ingreses selecciona la opción TRASLADO.

3. Ingresas la información y validas tu grupo familiar. Ten en cuenta que solo serán trasladados los beneficiarios que aparezcan relacionados en la transacción.

4. Si es traslado por unificación de grupo familiar debes anexar el documento que acredite el parentesco (Registro civil de matrimonio o convivencia de compañeros permanentes).

Después de finalizar este proceso y para legalizar su afiliación o su novedad debe enviarnos los soportes al correo [infocontributivo@mutualser.com](mailto:infocontributivo@mutualser.com) (Si eres régimen contributivo) o [afiliaciones@mutualser.com](mailto:afiliaciones@mutualser.com) (Si eres régimen subsidiado)

### **23. ¿Volverá a repetir el covid-19 si ya le dio ya a esa persona?**

R/ Estimada Sra. Yesica Martínez: sí, es viable contraer nuevamente la enfermedad, pues una vez pasa la inmunidad natural, adquirida al entrar en contacto con el virus y contraer la enfermedad, la persona quedará nuevamente expuesta ante una nueva exposición al virus. Por eso la vacunación y las medidas de higiene y autocuidado son las medidas más seguras y eficaces de protección contra el Covid-19.