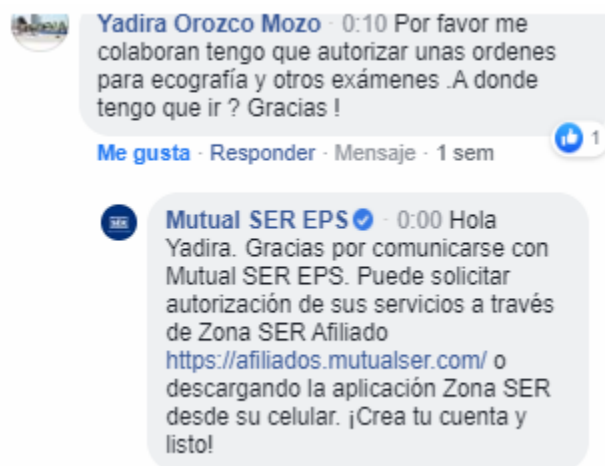




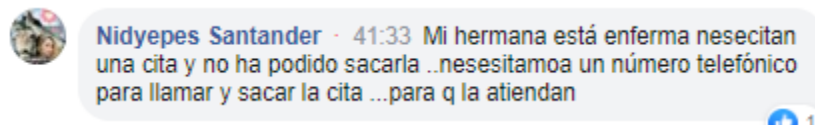
PREGUNTAS Y ACLARACIONES
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

1. Por favor me colaboran tengo que autorizar unas órdenes para ecografía y otros exámenes. ¿Adónde tengo que ir?



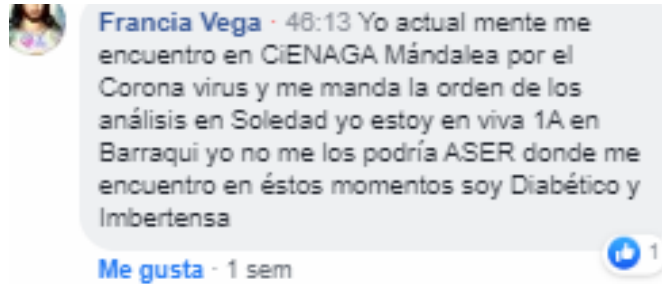
R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS puede solicitar autorización de sus servicios a través de Zona SER Afiliado en nuestra página web o descargando la aplicación Zona SER desde su celular.

2. Mi hermana está enferma necesitan una cita y no ha podido sacarla...necesitamos un número telefónico para llamar (PQRSC 101268)



R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Su caso está asignado bajo el código PQRSC 101268 y se responderá directamente según los datos proporcionados por usted.

3. Yo actualmente me encuentro en Ciénaga-Magdalena por el Coronavirus y me mandan la orden de los análisis en Soledad, yo estoy en viva 1ª en Barranquilla, yo no me los podría hacer donde me encuentro en estos momentos, soy diabética e hipertensa. (PQRSC 101277)



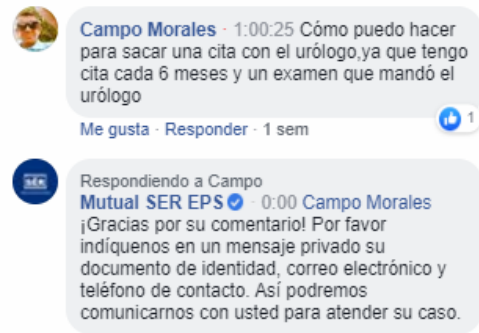
R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Su caso está asignado bajo el código PQRSC 101277 y se responderá directamente según los datos proporcionados por usted.

4. Tengo cuatro meses de embarazo y no me he podido hacer un solo chequeo, estoy preocupada no sé cómo está mi bebé perdí las citas que me habían dado, qué hago. (PQRSC 101261)



R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Su caso está asignado bajo el código PQRSC 101261 y se responderá directamente según los datos proporcionados por usted.

5. Cómo puedo hacer para sacar una cita con el urólogo, ya que tengo cita cada 6 meses y un examen que mandó el urólogo.



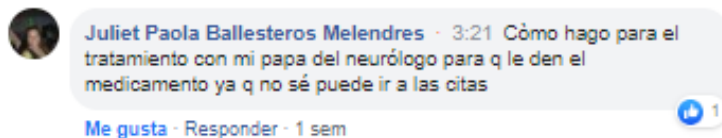
R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Para agendar su cita de control con el especialista en urología, puede comunicarse con la IPS que tiene asignada para este servicio.

6. No he recibido medicamento, no me han hecho los análisis que me habían ordenado, no me han agendado consultas. Por favor informen, gracias.



R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Pensando en la salud y el bienestar de nuestros usuarios adultos mayores de 70 años y en aquellos grupos vulnerables, quienes como sabemos son población de riesgo al COVID-19. Puede gestionar la entrega de sus medicamentos haciendo click en el siguiente enlace <http://encasa.audifarma.com.co/seguimientoDomicilio/faces/pacientes.xhtml>. Por otro lado, puede comunicarse con la IPS que tiene asignada para agendar sus consultas médicas pendientes.

7. Cómo hago para el tratamiento con mi papá del neurólogo para que le den el medicamento ya que no se puede ir a las citas. (PQRSC 101214)



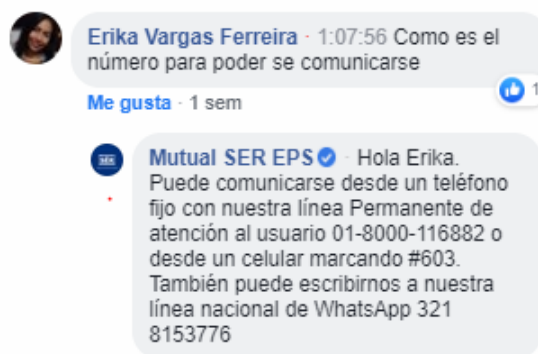
R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Su caso está asignado bajo el código PQRSC 101214 y se responderá directamente según los datos proporcionados por usted.

8. Buenas tardes Mutual SER, gracias por su atención. Yo hice una portabilidad en Barranquilla, y en estos momentos en Hatoviejo-Bolívar, ¿Cómo hago si tengo un bebé de 5 meses para llevar a control de crecimiento y desarrollo?



R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Para garantizar la prestación de los servicios de salud en puede solicitar la portabilidad ingresando al portal web Zona SER Afiliado o descargando App Zona SER.

9. ¿Cómo es el número para poder comunicarme con Mutual SER EPS?



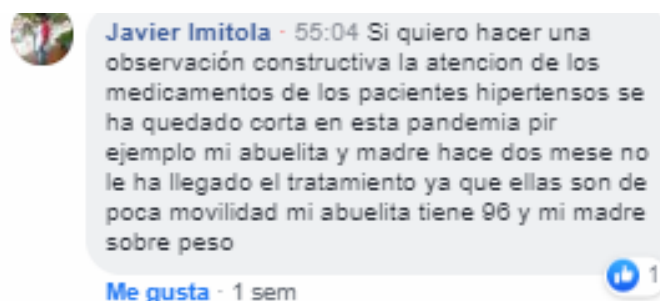
R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Puede comunicarse desde un teléfono fijo con nuestra línea permanente de atención al usuario 01-8000-116882 o desde un celular marcando el #603. También puede escribirnos a la línea nacional de WhatsApp 3218153776.

10. Por favor, cómo hacer para que la medicina de mi mamá de Sra 74 años. Hipertensa le llegue medicamentos a casa, le agradezco (PQRSC 101287)



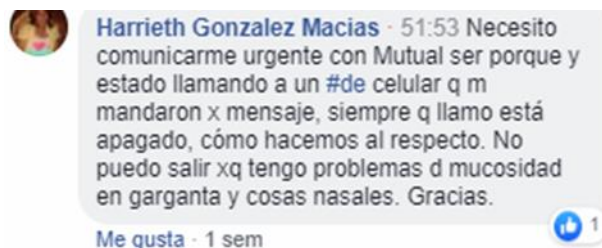
R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con MutuaL SER EPS. Su caso está asignado bajo el código PQRSC 101287 y se responderá directamente según los datos proporcionados por usted.

11. Si quiero hacer una observación constructiva la atención de los medicamentos de los pacientes hipertensos se ha quedado corta en esta pandemia por ejemplo mi abuelita y madre hace dos meses no le ha llegado el tratamiento ya que ellas son de poca movilidad mi abuelita tiene 96 y mi madre sobre peso. (PQRSC 101286)



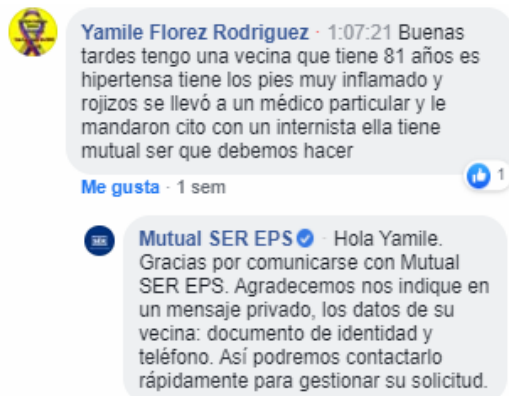
R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con MutuaL SER EPS. Su caso está asignado bajo el código PQRSC 101286 y se responderá directamente según los datos proporcionados por usted.

12. Necesito comunicarme urgente con mutual ser porque he estado llamando a un #de celular que me mandaron por mensaje, siempre que llamo está apagado, cómo hacemos al respecto. No puedo salir porque tengo problemas de mucosidad en garganta y cosas nasales. (PQRSC 101285.)



R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con MutuaL SER EPS. Su caso está asignado bajo el código PQRSC 101285 y se responderá directamente según los datos proporcionados por usted.

13. Buenas tardes tengo una vecina que tiene 81 años es hipertensa tiene los pies muy inflamado y rojizos se llevó a un médico particular y le mandaron cito con un internista ella tiene mutual ser que debemos hacer (PQRSC 101290)



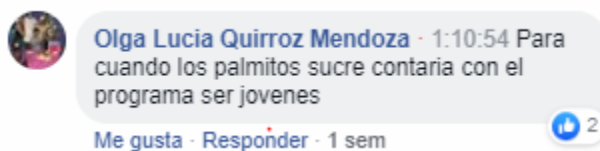
R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Su caso está asignado bajo el código PQRSC 101290 y se responderá directamente según los datos proporcionados por usted.

14. Mi mamá tiene pendiente una cita de medicina interna, es una cita prioritaria ella tiene 91 años como hago? (PQRSC 100621)



R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Su caso está asignado bajo el código PQRSC 100621 y se responderá directamente según los datos proporcionados por usted.

15. ¿Para cuándo Los Palmitos, Sucre contaría con el programa Ser Joven?



R. Actualmente el Programa Ser Joven opera en 21 municipios, los cuales se priorizaron teniendo en cuenta el incremento de embarazo de adolescentes que presentaban, para el departamento de Sucre lo tenemos en los municipios de Ovejas y San Onofre. Se tiene previsto ir ampliando el programa a otros municipios en la medida en que logremos afirmar el programa en los actuales municipios. Afiliado, para el caso del resto de municipios ofrecemos atenciones para nuestros adolescentes y jóvenes en la IPS cercana a su municipio, atenciones muy afines a las realizadas en el Programa Ser Joven, que tienen el fin de promover en ellos la protección frente a posibles

riesgos que se puedan presentar en su momento de vida, entre las cuales resaltamos las actividades de Planificación familiar , vacunación, odontología y otras actividades para detectar tempranamente enfermedades que pueden afectarlos según su edad , estas atenciones son completamente gratuitas y disponibles para toda la Población afiliada en cada grupo de vida: PRIMERA INFANCIA - INFANCIA – ADOLESCENCIA – ADULTEZ -VEJEZ Y GESTANTES.

Lo invitamos a consultar en la IPS de su municipio y para mayor información contáctenos a la línea: 01 8000 11 68 82 o marca desde celular #603.

16. ¿Cuántos casos con COVID-19 tiene la EPS identificados y en qué municipios?



Myriam Calvo Calao · 1:02:25 Dr galo cuantos casos con covid 19 tiene la EPS identificados y en que municipios?

Me gusta · Responder · 1 sem



R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Para resolver su inquietud puede consultar directamente en el siguiente enlace.
<https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/estadisticas-covid-19/mapa-coronapp.html#dashboardAncor>

17. ¿En estos momentos están atendiendo pacientes que están en control por enfermedades de alto riesgo?

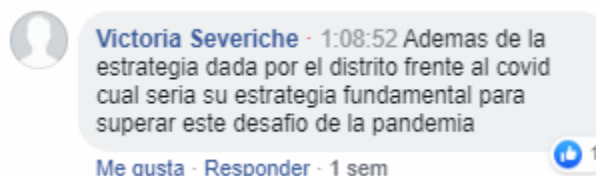


Ana Carolina Mercado Perez · 52:10 Hola buenas tardes me gustaría saber si están atendiendo a pacientes que están en control por enfermedades de alto riesgo?

Me gusta · Responder · 1 sem

R. Los afiliados que tiene factores de riesgo asociados a una condición de salud, la organización los prioriza en una cohorte o grupo de gestión del riesgo, también conocidos como programas de gestión del riesgo (Hipertensos, Diabéticos, renales, hemofílicos, cáncer, VIH, embarazadas, etc.). Con la pandemia el Ministerio de Salud emitió la Resolución 521 de 2020, dando instrucciones de atención a estos grupos para los cuales se realiza la atención **prioritariamente en teleconsulta** y Atención Domiciliaria, además de un pequeño grupo en tenciones presenciales garantizando con la red de prestadores las medidas de bioseguridad.

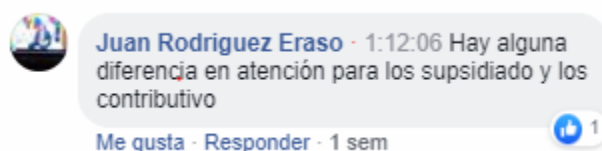
18. ¿Además de la estrategia dada por el distrito frente al COVID-19, ¿cuál sería su estrategia fundamental para superar este desafío de la pandemia?



R. La estrategia es:

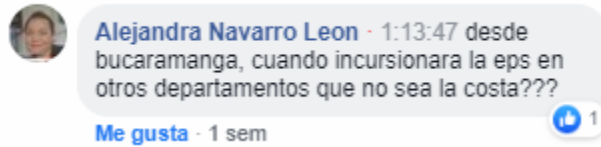
1. Búsqueda de casos probables y toma de muestras oportunas. Estas búsquedas se hacen en IPS, a través de llamadas o registros que hacen los afiliados, notificaciones que se reciben de SIVIGILA, búsqueda activa comunitaria (en barrios) de casos sospechosos
2. Búsqueda de los contactos estrechos de los casos probables y confirmados, también para tomar muestras
3. Para los casos confirmados COVID, aislamiento en casa o en centro de aislamiento (para los casos que no tengan condiciones para aislarse en casa)
4. Atención domiciliaria a todos los casos confirmados, con seguimiento a través de oximetría de pulso, laboratorios y terapia con oxígeno, para identificar alertas tempranas sobre posibles complicaciones
5. Mantener aislamiento en casa para todas las personas, en especial mayores de 70 años, personas con enfermedades crónicas (Cáncer, VIH, hipertensión, diabetes, obesidad).
6. Educación permanente por todos los medios: Lavado frecuente de manos con agua y jabón; uso permanente de tapabocas en casos covid positivos y cuando estemos en lugares públicos; distanciamiento social (2 metros entre personas); limpieza de superficie que tocamos frecuentemente; no tocarse la cara, ojos, boca.

19. ¿Hay alguna diferencia en atención para los subsidiados y los contributivos?



R. En Mutual SER nos esperamos porque las atenciones en salud de todos nuestros afiliados sean sin tanta vuelta. Según la normatividad vigente el plan de beneficios es el mismo la única diferencia es que en régimen contributivo los cotizantes tienen derecho a prestaciones económicas por incapacidades o licencias cuando se requieran.

20. Desde Bucaramanga, ¿Cuándo incursionará la eps en otros departamentos que no sea la costa?



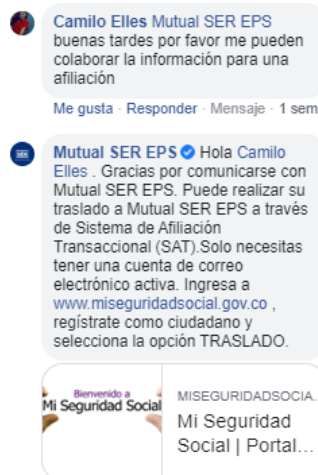
R. Agradecemos enormemente que quieran a Mutual SER en otros departamentos, en el presente atendemos a nuestros afiliados en todo el país a través de portabilidad definida por el Decreto 1683 de 2013.

21. ¿Cuándo llegará el traslado de contributivo a Magangué- ¿Bolívar, para que las personas puedan estar en Mutual?



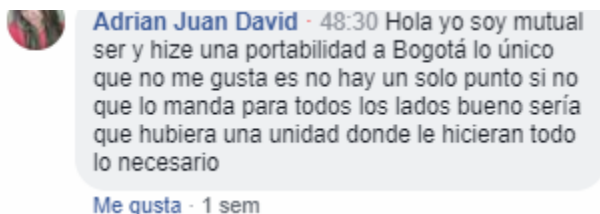
R. Buenas noticias, ya llegaron los traslados de Contributivo a Magangué. Bienvenidos todos los que libremente confíen en Mutual SER. Pueden realizar sus traslados a través de www.miseguridadsocial.gov.co.

22. ¿Cómo me afilio a Mutual SER EPS?



R. Estimado usuario, puede realizar su traslado a Mutual SER EPS a través del Sistema de Afiliación Transaccional (SAT). Solo necesitas tener una cuenta de correo electrónico activa. Ingresa a miseguridadsocial.gov.co, regístrate como ciudadano y selecciona la opción TRASLADO. Adicionalmente, puede llamar a nuestra línea permanente de atención al usuario 01-8000-116882 o desde un celular marcando el #603. También puede escribirnos a la línea nacional de WhatsApp 3218153776.

23. Hola yo soy Mutual SER e hice una portabilidad a Bogotá lo único que no me gusta es que no hay un solo punto si no que lo manda para todos lados, bueno sería que hubiera una unidad donde le hicieran todo lo necesario (PQRSC 101284)



R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Su caso está asignado bajo el consecutivo PQRSC 101284 y se responderá directamente según los datos proporcionados por usted.

24. Hola en estos momentos me encuentro en Medellín, necesito un traslado yo soy de Turbaco-Bolívar. Les agradezco.



R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Puede realizar su portabilidad ingresando a Zona SER Afiliado o descargando nuestra app móvil Zona SER.

25. Quisiera saber si estoy afiliada a Mutual SER EPS



R. Estimado usuario, puede realizar esta consulta directamente ingresando en el sitio web del ADRES <https://www.adres.gov.co/BDUA/Consulta-Afiliados-BDUA>

26. ¿Por qué en Armenia-Quindío no hay Mutual SER EPS?

R. En la actualidad Mutual SER ha estado concentradas en la Costa Caribe con el propósito de atender muy bien a su población, eso no ha impedido que para los afiliados que se movilizan por el país los atendamos a través de la portabilidad.

27. ¿Cómo hago para pasarme a la EPS Mutual SER de contributivo a contributivo?

R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. En nuestro sitio web puede encontrar los pasos para afiliarse en ambos regímenes, visitando el siguiente enlace <https://www.mutualser.org/index.php/ser-afiliado/pasos-afiliacion> o también puede comunicarse a nuestra línea permanente de atención al usuario 01-8000-116882 o desde un celular marcando el #603. También puede escribirnos a la línea nacional de WhatsApp 3218153776.

28. Estuve en Córdoba que la EPS Mutual SER no mandó la base de datos de Acción Social, la cita cumplida de mi hija pequeña de crecimiento y desarrollo, ayúdenme con eso por favor bendiciones (PQRSC 101250)



Carmenciita Cervantes · 30:06 Dr galoTuve un problema cuando estuve en Córdoba que la eps mutual ser no mando a la base de dato de accion social la cita cumplida de mi hija pequeña de crecimiento v desarrollo avudenme con eso por fa bendiciones

R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EOS. Su caso está asignado bajo el consecutivo PQRSC 101250 y se responderá directamente según los datos proporcionados por usted.

29. ¿En la pandemia además del giro anticipado van a apoyar la expansión hospitalaria en Bolívar?



Judy Jimenez · 1:08:44 en la pandemia ademas del giro anticipado van a apoyar la expansion hospitalaira en Bolivar ?

Me gusta · 1 sem



Mutual SER EPS Hola Judy. Gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Para lograrlo colaboraremos con las autoridades sanitarias de cada territorio.

R. Estimado usuario, gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. Para lograr un manejo adecuado de la pandemia colaboraremos con las autoridades sanitarias de cada territorio, de acuerdo con los lineamientos que expida el gobierno nacional.

30. ¿Por qué Mutual SER tiene una cartera tan alta con la ESE Hospital Local San Jacinto? Esto según información reportada en la plataforma SIHO 2193?



R. En respuesta a su pregunta le informamos lo siguiente:

Intentamos verificar en dicha plataforma como usuario invitado para observar la cartera de la E.S.E Hospital Local San Jacinto, y no pudimos consultarla, más sin embargo le informamos que Mutual SER EPS, viene cumpliendo mensualmente con los pagos anticipados por el mecanismo de pago de giro directo a través del Ministerio de Salud, y en el caso de que resulte un saldo pendiente en cada mes, este es cancelado por nuestra cuenta maestra. Al corte 30 de abril de 2020 no hay ningún saldo pendiente y los contratos que tenemos suscritos con dicha entidad se encuentran liquidados al corte 31 de marzo de 2019, y que en ese momento se acompañó de un paz y salvo expedido por la Doctora Ivon de Leon Tapia quien actuaba en calidad de gerente de la E.S.E.

Por lo descrito anteriormente, lo invitamos a ingresar a nuestra página Web www.mutualser.org en donde puede consultar los pagos realizados a dicha entidad, proceda a descárgalos y lo invitamos a enviar estado de cartera actualizado en caso de que identifique algún saldo pendiente al email ygutierrez@mutualser.org o al celular 3137379394.

Por último, invitamos a la entidad ESE San Jacinto que actualice dicha información en el reporte de Circular 030, al igual que en reporte SIHO 2193, debido como actores del sistema debemos reportar y mostrar los saldos reales de las carteras.

31. ¿Por qué una tutelas si los servicios de salud complementarios se deben garantizar sin necesidad de que un usuario tenga que invadir la justicia?

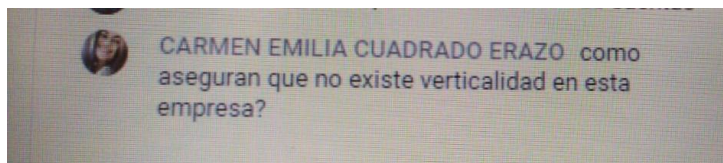
R. Los servicios complementarios de salud son el transporte, alimentación y hospedaje. La normatividad vigente sólo establece como deber de las EPS garantizar el transporte para el paciente (no incluye acompañante) en las siguientes condiciones:

1. Cuando se trate de urgencias o remisión de pacientes con atención hospitalaria.
2. Traslado del paciente ambulatorio únicamente en los municipios o corregimientos con la prima adicional para zona especial por dispersión geográfica, con 363 municipios.
3. Cuando se trate de servicios de puerta de entrada al sistema y habiendo disponibilidad en el municipio de residencia, la EPS decida contratarlos por fuera del municipio.

En ese orden de ideas, le informamos que el país cuenta con 1103 municipios, por lo cual, 740 municipios se encuentran desprovistos de transporte con cargo a las Entidades Promotoras de Salud. De allí que, en la gran mayoría de los casos, las EPS no cuentan con recursos para garantizar esos servicios que no son propios de la prestación de servicios de salud, como tal.

En consonancia, algunos usuarios presentan acciones de tutela en busca de recibir el servicio de transporte, hospedaje y/o alimentación que no se encuentra cubierto por el plan de beneficios en salud y sobre el cual no existe una orden del médico tratante que lo prescriba, en atención al estado de salud de los usuarios.

32. ¿Cómo aseguran que no existe verticalidad en esta empresa?



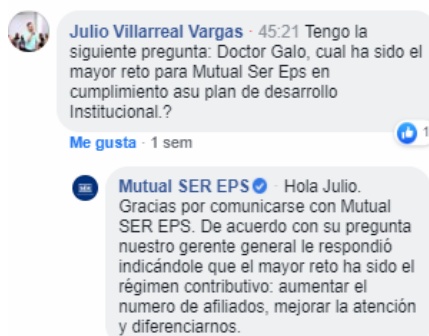
R. Asumiendo que se refiere a la integración vertical entre el asegurador y prestador del servicio de salud; se manifiesta lo siguiente:

La integración vertical está prohibida por el artículo 15 de la ley 1122 de 2007, cuando señala que las EPS “no podrán contratar, directamente o a través de terceros, con sus propias IPS más del 30% del valor del gasto en salud”.

En aplicación de esta norma la Mutua SER EPS garantiza que no existe ni existirá integración vertical por cuanto:

- Por regla general NO tiene IPS propias, salvo una participación minoritaria en uno de los socios que integran MI RED en Barranquilla.
- No existe contratación con un prestador que supere el 30% del total de los costos en salud.

33. ¿Cuál ha sido el mayor reto para Mutua SER EPS en cumplimiento a su plan de desarrollo institucional.



R. Gracias por comunicarse con Mutua SER EPS. De acuerdo con su pregunta, nuestro Gerente General, Galo Viana Muñoz respondió en vivo el día del evento indicando que nuestro mayor reto ha sido el régimen contributivo: aumentar el número de afiliados, mejorar la atención y diferenciarnos.

34. ¿Para qué sirve la Rendición de Cuentas?

R. La rendición de cuentas pública es una actividad de interlocución entre la Mutua SER y el público en general donde se presentan los resultados y evaluación de la gestión del año 2019. La finalidad de este evento es generar transparencia, condiciones de confianza entre los afiliados, gobernantes, prestadores, etc., fortalecer el ejercicio del control social, lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno y cumplimiento de la Circular externa 007 de 2017, Resolución 2515 de 2018, Decreto 682 de 2018 y Circular 008 de 2018.

35. ¿Cuál es resultado del indicador para Mutual SER EPS de aumentar y mantener la población afiliada sana y la enferma recuperada?



Julio Villarreal Vargas · 57:25 Mi nombre es julio villarreal, favor dirigir la siguiente pregunta. Doctor Galo. ¿ cual es resultado de indicador para Mutual ser Eps de aumentar y mantener la poblacion afiliada sana y la enferma recuperada?

[Me gusta](#) · [Responder](#) · 1 sem

R. Gracias por comunicarse con Mutual SER EPS. De acuerdo con su pregunta le podemos indicar lo siguiente:

Objetivo Plan Estratégico		INDICADOR	META 2019	RESULTADO CORTE DICIEMBRE 2019
C2. Aumentar y mantener la población afiliada sana y la enferma recuperada	C2.1	Ingreso hospitalario de la población en riesgo	80,00%	100%
	C2.2	Estancia Hospitalaria	80%	80%

36. ¿ Como sería la parte social de Mutual SER con los auxilios de la cancha deportiva en las comunidades ya que el deporte es salud?

R. Mutual SER EPS continúa comprometida con la comunidad y sus Asociados, en impulsar la actividad física como estrategia para fomentar estilos de vida saludable. Para ello en el 2020 destinó un presupuesto de aproximadamente 2.000 millones en sus planes sociales para apoyar soluciones a las necesidades de los Asociados de conformidad con su modelo de desarrollo social.