



## MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

Mesa de trabajo de seguimiento acceso a medicamentos afiliados NUEVA EPS

FECHA: 12-03-2026 HORA INICIO: 9:00 am HORA DE TERMINACIÓN: 11:00 AM,

LUGAR: Mesa Virtual vía teams.

DEPENDENCIA RESPONSABLE: delegada para el Derecho a la Salud y la Seguridad Social / Defensoría regional Ocaña.

### Contexto de la reunión

El 12 de marzo de 2026 se llevó a cabo una mesa de trabajo virtual entre la Defensoría del Pueblo y Nueva EPS con el propósito de realizar seguimiento a los compromisos establecidos en reuniones previas relacionadas con las dificultades en el acceso a medicamentos reportadas por usuarios afiliados en el municipio de Ocaña y su área de influencia.

Durante el encuentro se revisaron los avances frente a los compromisos adquiridos en la sesión anterior, se analizaron las principales dificultades que persisten en la entrega de medicamentos y se definieron nuevas acciones de seguimiento orientadas a mejorar la atención a los usuarios.

### 2. Participantes

En la reunión participaron representantes de la Defensoría del Pueblo y de Nueva EPS, entre ellos:

Defensoría del Pueblo:

- Claudia Patricia Vaca Gonzáles - Defensora Delegada para el Derecho a la Salud y la Seguridad Social.
- Diana Zamira Romero Criollo - integrante de la delegada para el Derecho a la Salud y la Seguridad Social
- Dalgie Esperanza Pacheco Torrado - integrante de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña
- Luis Alejandro Rojas Macías - integrante de la delegada para el Derecho a la Salud
- Lida Margot Benavides Hermosa - integrante de la delegada para el Derecho a la Salud y la Seguridad Social

Nueva EPS

- Jhon James Mora Casadiegos - Gerente zonal Norte de Santander
- Naylem Rodríguez Benítez - Coordinadora departamental de servicio al cliente
- Lina Guillín Boneth - Coordinadora encargada Oficina de Atención al Afiliado Ocaña



## MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

- María Fernanda Lanao Tapia - Coordinadora de gestión de riesgo primario
- Alexis García Bernal - Dirección de servicios farmacéuticos

### **DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:**

#### **Principales temas abordados:**

##### **Seguimiento a la conciliación de cartera**

Durante la reunión se abordó el estado de las conciliaciones de cartera entre Nueva EPS y los prestadores de servicios de salud, particularmente con el operador farmacéutico Sanamedic. Nueva EPS informó que se estaban desarrollando mesas integrales de conciliación de cartera en Bogotá entre el 9 y el 11 de marzo, en las cuales los prestadores podían revisar directamente con las distintas áreas de la EPS los procesos de facturación, conciliación y aplicación de pagos.

De acuerdo con lo señalado, el objetivo de estas mesas es depurar las cuentas existentes, identificar inconsistencias en la facturación y avanzar en acuerdos que permitan normalizar el flujo de recursos hacia los prestadores de la red.

Desde la Defensoría del Pueblo se reiteró la preocupación por el impacto que las dificultades en el flujo de recursos están teniendo en la prestación efectiva del servicio, particularmente en la disponibilidad de medicamentos para los usuarios.

Persistencia de dificultades en la entrega de medicamentos

La Defensoría Regional Ocaña informó que continúan presentándose dificultades para el acceso a medicamentos por parte de los usuarios, entre ellas:

- largas filas en los puntos de dispensación
- falta de stock de medicamentos
- entrega parcial de fórmulas médicas

Estas situaciones han generado reiteradas quejas de los usuarios y afectan la continuidad de los tratamientos.

##### **Cuestionamiento sobre el modelo de contratación por capitación**

Durante la reunión también se planteó un cuestionamiento frente al modelo de contratación utilizado con el operador farmacéutico Sanamedic, particularmente en relación con el esquema de pago por capitación asociado a determinadas moléculas. Desde la Defensoría del Pueblo se señaló que, a pesar de que este modelo implica el reconocimiento de recursos por parte de la EPS para garantizar la disponibilidad de medicamentos, continúan presentándose situaciones en las que los usuarios no reciben los medicamentos formulados o estos se entregan de manera parcial. En ese sentido, se manifestó la preocupación institucional frente a que, independientemente de las dificultades en los procesos administrativos o en la conciliación de cartera, el operador farmacéutico continúa recibiendo los recursos



## MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

correspondientes a la capitación, mientras que los usuarios siguen enfrentando barreras para acceder a sus tratamientos. Este aspecto fue planteado como un punto recurrente de análisis en las mesas de seguimiento, en la medida en que plantea interrogantes sobre la eficiencia del modelo de contratación y su impacto en la garantía efectiva del acceso a medicamentos.

### Plan de optimización del operador farmacéutico

Durante la reunión se informó que el operador farmacéutico Sanamedic ha elaborado un plan de optimización orientado a mejorar la dispensación de medicamentos y reducir los tiempos de espera en la atención.

Este plan incluye ajustes administrativos y operativos en los puntos de atención, así como el seguimiento a indicadores relacionados con la dispensación y el manejo de pendientes.

Se acordó que este documento será compartido con la Defensoría del Pueblo para que sirva como base para el seguimiento a las acciones de mejora.

### Proceso de reembolsos

Otro de los temas abordados fue el procedimiento de reembolsos para los casos en los cuales los usuarios deben adquirir medicamentos por su cuenta debido a la no entrega por parte del operador farmacéutico.

Desde la Defensoría del Pueblo se manifestó que, aunque existe un procedimiento definido, este continúa siendo poco claro para los usuarios y puede convertirse en una barrera adicional para el acceso a los tratamientos.

En ese sentido, se solicitó fortalecer las acciones de divulgación sobre este derecho y presentar información que permita analizar el comportamiento de las solicitudes de reembolso.

### COMPROMISOS:

Como resultado de la reunión virtual se establecieron los siguientes compromisos:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1.	Remitir un informe ejecutivo sobre las mesas de conciliación de cartera realizadas en Bogotá entre el 9 y el 11 de marzo de 2026, en las cuales participaron prestadores de servicios de salud que operan en la región.	Jhon James Mora Casadiegos	16 de abril
2.	Jornada extraordinaria de entrega de medicamentos “entregatón”.	Nueva EPS y Sanamedic IPS	11 y 12 de abril de 2026
3.	Acompañamiento y verificación de la jornada extraordinaria.	Defensoría del Pueblo- Regional	11 y 12 de abril 2026



## MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

		Ocaña	
4.	Presentación informe con los resultados de la jornada “entregaton”	Nueva Eps - Defensoría del Pueblo- Regional Ocaña.	17 de abril de 2026
5.	Nueva EPS enviará a la Defensoría del Pueblo el plan de optimización del operador farmacéutico Sanamedic.	NUEVA EPS	20 de marzo de 2026
6.	Con base en este documento, la Defensoría Regional Ocaña realizará visitas de seguimiento a partir del 20 de marzo de 2026 con el fin de verificar la implementación de las acciones de mejora.	NUEVA EPS y DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA.	26 de marzo
7.	Presentación informe consolidado sobre el comportamiento del proceso de reembolsos durante el año 2025, el cual deberá incluir: número de solicitudes recibidas, motivos por los cuales se realizaron las solicitudes, número de pagos efectuados, principales causales de rechazo identificadas en auditoría.	NUEVA EPS	16 de abril
8.	Publicación de información clara sobre el procedimiento de reembolso en los puntos de dispensación de Sanamedic y Audifarma, de manera que los usuarios conozcan que, en caso de no recibir su medicamento, pueden adquirirlo por su cuenta y posteriormente solicitar el reembolso ante la EPS. Se debe presentar evidencia en la siguiente reunión	NUEVA EPS	16 de abril

Elaborada por:

Equipo de trabajo

Fecha Próxima Reunión:

16/04/2026