

GRB – 2514800

Bogotá D. C., 10 de julio de 2023

Señora
MURCIA PINILLA NATALIA
nataliamurcia820@gmail.com
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a requerimiento GRB- 2514800 radicado en NUEVA EPS

En respuesta al requerimiento del asunto, mediante el cual indica que: informa la paciente Natalia Murcia Pinilla con cédula # 1010223596 que aún no le hacen efectivo el exento de pagar cuota moderadora en las citas con especialista y exámenes médicos y otros procedimientos entre ellos la recarga del oxígeno le cobran la cuota moderadora por favor nos colabora con este trámite quedó atenta y agradecida por su pronta colaboración.... De manera atenta se informa lo siguiente:

Cómo empresa promotora de salud NUEVA EPS S.A. ha autorizado hasta la fecha todos los servicios en seguridad social en salud requerida para la atención integral de las patologías que quejan actualmente a la señora MURCIA PINILLA NATALIA según servicios ordenados por los especialistas tratantes, de acuerdo a su pertinencia e inclusión en prestaciones de salud cubiertas.

Al verificar nuestro sistema se evidencia se encuentra marcada con exoneración de cuotas moderadoras y copagos, como se evidencia en el siguiente pantallazo.

The screenshot shows a web interface for checking affiliation status. The title is 'Consulta Estado de AFILIACION *** EN LINEA'. Below it, there's a section for 'Afiliación al Plan Obligatorio de Salud P.O.S.' with options for 'Verificación P.A.C.' and 'Verificación P.O.S.' (selected). There are also options for 'Tipo de pago Año' (set to 'Exento Pago Moderadores') and 'Grupo Familiar' (set to 'Ips Primaria').

The 'Datos Personales del Afiliado' section contains the following information:

- Identificación: CC 1010223596
- Fecha nacimiento: 20/08/1995
- Edad: 27
- Sexo: FEMENINO
- Apellidos y Nombres: MURCIA PINILLA NATALIA
- Dirección Residencia: CR
- Departamento: DISTRITO CAPITAL
- Municipio: BOGOTA, D.C.
- Telefono: 3142480569

Below this is a table titled 'Autorizaciones *** Exenciones de Pagos' with the following data:

Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo Exención	Usuario	Motivo
07/03/2023		AMBOS	OPERADOR	POLITICAS DE LA EPS

La anterior información es confirmada en comunicación telefónica sostenida con la señora Natalia Murcia el 10 de julio en el numero 3142480569

NUEVA EPS ofrece disculpas si el servicio no ha sido de la calidad esperada por usted y su familia. Así mismo, me permito comunicar, que, de conformidad con la normatividad vigente, nueva EPS S.A y la red de IPS contratadas, venimos adelantando esfuerzos para que el servicio ofrecido cumpla la oportunidad y calidad, no solo normada, sino plasmada en nuestro modelo de atención, el cual propende por una atención integral de la mejor calidad.

Finalmente, es importante ratificar que como asegurador estamos comprometidos con la salud de nuestros afiliados. En caso de requerir información adicional, por favor comunicarse con nuestra línea de atención en Bogotá 3077022 y para el resto del país a la línea gratuita 018000954400 o a través de la página web <https://www.nuevaeps.com.co/contactanos> a través de la cual estaremos atentos a resolver sus solicitudes de mejoramiento de una manera rápida y resolutive.

Le expresamos nuestra permanente disposición para atenderle.

GERENCIA UNIDAD DE SERVICIOS COMPARTIDOS EN SALUD
VICEPRESIDENCIA DE SALUD
Proyectó:Inbetancourt Asesora de Inconformidades

Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada en el presente comunicado o de no obtener respuesta, podrá formular una PQR ante la Superintendencia Nacional de Salud. Para el régimen subsidiado, adicionalmente podrá elevar una PQR ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local.