

{fiduprevisora}

Defensoría del Consumidor y Financiero

Doctor

CESAR AUGUSTO PALACIO MEJIA

Representante Legal

HOSPITAL UNIVERSITARIO CLÍNICA SAN RAFAEL

Carrera 11 no. 86-53

Teléfono: 7460111 extensión 1811, fax 7470765

Bogotá D.C

cesar.palacio@nccolombia.com

Referencia: Respuesta observaciones
Asunto: Invitación pública no. 001 de 2017

En atención al proceso de Invitación Pública No 001 de 2017 cuyo objeto es la selección de los contratistas para la prestación de los servicios integrales de salud dentro de los estándares de calidad de atención en salud en todos los niveles de complejidad y de alto costo a las personas privadas de la libertad a cargo del INPEC, en los Establecimientos de Reclusión y con cargo al Fondo Nacional de las Personas Privadas de la Libertad, en las condiciones establecidas en el respectivo contrato; me permito dar respuesta a las observaciones planteadas por su entidad, dentro del término establecido en el cronograma de la invitación, así:

OBSERVACIONES DE FECHA JUNIO 9 DE 2017:

El pliego dice:

- 1) La cobertura de los servicios debe ser ofertada para solo una de las áreas geográficas denominadas Macroregión, las cuales se encuentran definidas en el presente documento, garantizando, la prestación de Servicios de manera integral en todos los niveles de complejidad, incluyendo los de alto costo tanto a nivel intramural como extramural a los pacientes que se encuentran reclusos en los ciento treinta y seis (136) Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON) a cargo del INPEC, se excluye de esta cobertura la población privada de la libertad afiliada al régimen contributivo o a regímenes especiales.

Preguntas y/o comentarios

"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 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

www.fiduprevisora.com.co





Por hoy, por mañana y por siempre.

¿Teniendo en cuenta que se excluye la PPL afiliada al régimen contributivo o a regímenes especiales, se podría interpretar que el oferente no está obligado a prestar ningún tipo de servicio a la PPL de estos regímenes?

Respuesta consorcio:

El operador no puede negarse a prestar los servicios de atención inicial de urgencias a los pacientes que lo requieran; por prohibición expresa de la norma y debe realizar el recobro a la entidad responsable del pago, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2496 de 2012, párrafo 2 artículo 5 " Los servicios del plan de beneficios que llegaren a prestarse a la población reclusa afiliada al Régimen Contributivo o a regímenes exceptuados, les serán cobrados a los respectivos aseguradores."

¿En caso de tener que prestarlo, por ejemplo, una urgencia, quien lo pagaría y cuál sería el mecanismo?

Respuesta consorcio:

Respecto del pago de los servicios a las personas privadas de la libertad afiliada al régimen contributivo o de excepción, El Parágrafo 2, del artículo 5 del Decreto 2496 de 2012 establece: " Los servicios del plan de beneficios que llegaren a prestarse a la población reclusa afiliada al Régimen Contributivo o a regímenes exceptuados, les serán cobrados a los respectivos aseguradores."

¿Si llega una persona privada de la libertad y está afiliada al régimen contributivo, quien le haría el examen físico de ingreso?

Respuesta del consorcio

El examen de ingreso al ERON de una persona que se encuentre afiliada al régimen contributivo o régimen especial se encuentra incluido en el valor per cápita reconocido al contratista, sin que este servicio se constituya en una obligación del reconocimiento del valor per cápita de las personas privadas de la libertad objeto del contrato, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 3595 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social, el operador debe garantizar el examen de ingreso y egreso, así como la atención inicial de urgencias de toda las personas privadas de la libertad en su modalidad Intramural. A la fecha, el Ministerio de Salud no tiene regulado dicha prestación, excepto aquella relacionada con la garantía que debe realizar cada una de las EPS para la prestación de servicios de salud a su población afiliada. Se prevé que la EPS

"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 de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

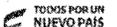
Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las 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

www.fiduprevisora.com.co



correspondiente concertará con los operadores los mecanismos de pago para garantizar la prestación de servicios intramurales a las personas probadas de la libertad afiliadas

¿No se presta servicio intramural para esta población? ¿Cómo se controla este tema?

Respuesta consorcio:

Los servicios del plan de beneficios que llegaren a prestarse a la población reclusa afiliada al Régimen Contributivo o a regímenes exceptuados, les serán cobrados a los respectivos aseguradores." En concordancia con el Decreto 2496 de 2012, párrafo 2 artículo 5 "

La información de las personas que se encuentran privados de la libertad pertenecientes a estos regímenes será suministrada por el INPEC y podrá ser consultada por el operador dentro la ejecución del contrato.

El pliego dice:

- 2) La cobertura de los servicios debe ser ofertada para solo una de las áreas geográficas denominadas Macroregión, las cuales se encuentran definidas en el presente documento, garantizando, la prestación de Servicios de manera integral en todos los niveles de complejidad, incluyendo los de alto costo tanto a nivel intramural como extramural a los pacientes que se encuentran reclusos en los ciento treinta y seis (136) Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON) a cargo del INPEC, se excluye de esta cobertura la población privada de la libertad afiliada al régimen contributivo o a regímenes especiales.

Preguntas y/o comentarios

Si los traslados especiales de pacientes hacia la red extramural del prestador, quien asume el costo y la logística que se requiere para el esquema de seguridad que requiere la PPL?

¿Se podría entender de los pliegos que la obligación del oferente solo se limita al transporte asistencial básico y medicalizado?

Respuesta consorcio:

De acuerdo al documento de selección de contratistas en el Título I Numero 2 Objeto del proceso de invitación pública establece que (...) Así mismo, el prestador debe garantizar el traslado especial de pacientes

"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 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}

Por hoy, por mañana y por siempre.

hacia la red extramural cuando así se requiera, y el transporte asistencial básico y medicalizado desde el ERON a la IPS que corresponda y desde la IPS al ERON. Frente a los demás traslados, los mismos estarán a cargo del INPEC de acuerdo con lo establecido en los Manuales Técnicos Administrativos elaborados por la USPEC y el INPEC. (...); Todo el esquema de seguridad está a cargo del INPEC de conformidad con lo dispuesto en la Ley 65 de 1993.

¿Si el transporte asistencial básico o el medicalizado se retrasan, debido a demora de los esquemas del INPEC, quien asume el costo de tener una ambulancia parqueada, esperando que se solucione el tema de seguridad?

Respuesta consorcio:

De acuerdo al numeral 6 del documento de selección de contratistas establece en la forma de pago que "El valor mensual pagado al futuro CONTRATISTA incluye todos los costos directos e indirectos que conlleve a la celebración y ejecución del contrato." y de acuerdo a lo señalado en el Anexo No. 19 Minuta Contractual Cláusula 7, teniendo en cuenta lo anterior es claro que las demoras que se llegaren presentar en la prestación del servicio de salud por causa de los esquemas de seguridad propios de los centros de reclusión se encuentran incorporados dentro de los riesgos inherentes a la naturaleza del contrato a cargo del futuro contratista.

El pliego dice:

- 3) La cobertura de los servicios debe ser ofertada para solo una de las áreas geográficas denominadas Macroregión, las cuales se encuentran definidas en el presente documento, garantizando, la prestación de Servicios de manera integral en todos los niveles de complejidad, incluyendo los de alto costo tanto a nivel intramural como extramural a los pacientes que se encuentran reclusos en los ciento treinta y seis (136) Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON) a cargo del INPEC, se excluye de esta cobertura la población privada de la libertad afiliada al régimen contributivo o a regímenes especiales.

Preguntas y/o comentarios

"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 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

www.fiduprevisora.com.co

MINHACIENDA

TOODS POR UN
NUEVO PAIS

{f}



Por favor, no maliciar y persigamos.

¿Teniendo en cuenta que el pago es mes adelantado, ¿cómo sería el mecanismo de pago para el primer mes del contrato? Lo anterior, teniendo en cuenta que, para el inicio, no existirá el informe de supervisión del contrato.

Respuesta Consorcio

Dentro de los diez (10) días siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato y aprobación de garantías, se cancelará el valor correspondiente al primer mes del contrato, previa presentación del informe de supervisión y los demás requisitos comerciales y tributarios establecidos en la minuta del contrato, así como la certificación de la población que deberá ser emitida por el INPEC, con corte a la fecha de inicio de la operación, el valor per cápita definido en el contrato. Para lo anterior, se expedirá la correspondiente adenda

El pliego dice:

- 4) Para efectos de establecer el número de días que efectivamente permaneció reclusa la persona en el ERON, el INPEC será quien emita una certificación en la que conste dicha situación, la cual será considerada fuente oficial para el pago.

Preguntas y/o comentario

¿Esta es una certificación por cada persona de la macro-región?

Respuesta Consorcio

La certificación que expida el INPEC deberá dar cuenta de los días que permaneció cada interno por establecimiento de reclusión del Orden Nacional de la Macrorregión correspondiente.

Quien da la certificación: ¿cada director de cada establecimiento, o existirá una certificación a nivel de cada macro-región?

"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 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

www.fiduprevisora.com.co





Por hoy, por mañana y por siempre.

Respuesta consorcio:

La certificación que expida el INPEC deberá ser generada de forma centralizada por la Subdirección de atención en salud y dar cuenta de los días que permaneció cada interno por establecimiento de reclusión del Orden Nacional de la Macrorregión correspondiente.

Los pliegos deberían establecer unas condiciones claras dentro de las cuales el supervisor se debe comprometer a expedir el certificado.

Respuesta consorcio:

El término para expedir la correspondiente certificación está estipulado en el numeral 6 del documento de selección de contratistas y en el anexo 19 en la cláusula séptima, el cual se encuentra de manera clara que es de 5 días.

El pliego dice:

- 5) PARÁGRAFO PRIMERO: El futuro CONTRATISTA deberá allegar al Consorcio, los soportes a la factura presentada para el pago con los anexos requeridos en el Decreto 4747 de 2007, Resolución 3374 de 2000, 3047 de 2008 y 4331 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social, debidamente diligenciados, dentro de los veinte (20) primeros días del mes, en las instalaciones del CONSORCIO., además de lo anterior el futuro contratista deberá aportar la certificación que dé cuenta del pago de aportes parafiscales, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente. El no cumplimiento de los requisitos de presentación de la factura será causal de rechazo de la misma; la no presentación de los anexos en el plazo y condiciones requeridas será causal de incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Preguntas y/o comentarios

¿Significa esto que el pago será mes vencido?

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

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

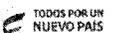
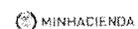
Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las 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 corresponsalía 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

www.fiduprevisora.com.co



{fiduprevisora}

Por hoy, por mañana y por siempre.

Respuesta Consorcio.

Como bien se establece en el documento de selección de contratistas, en el numeral 6 Forma de pago:(...) Se pagará mes anticipado mediante factura que presente el futuro CONTRATISTA, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos del estatuto tributario, así como el informe de supervisión presentado por el supervisor del contrato dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes.(...) negrilla fuera de texto

¿Al igual que a la anterior pregunta, como se realizaría el pago del primer mes?

Respuesta Consorcio

Dentro de los diez (10) días siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato y aprobación de garantías, se cancelará el valor correspondiente al primer mes del contrato, previa presentación del informe de supervisión y los demás requisitos comerciales y tributarios establecidos en la minuta del contrato, así como la certificación de la población que deberá ser emitida por el INPEC, con corte a la fecha de inicio de la operación, el valor per cápita definido en el contrato. Para lo anterior, se expedirá la correspondiente adenda

El pliego dice:

- 6) El plazo para la ejecución del contrato se contará a partir de la suscripción del acta de inicio y hasta el día 31 de julio de 2018. Este plazo será prolongable a voluntad del Contratante y siempre y cuando el Contratista haya cumplido estrictamente sus obligaciones contractuales previa recomendación del Consejo Directivo

Preguntas y/o comentarios

¿Existe la posibilidad de que el contrato inicial se realice a un plazo mayor? Hasta el 31 de julio de 2018 es muy poco tiempo para un contrato complejo como el presente.

"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 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

www.fiduprevisora.com.co

MINHACIENDA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

{f}



Por hoy, por mañana y por siempre.

Respuesta Consorcio

EL CONSORCIO FONDO DE ATENCIÓN EN SALUD PPL 2017 como administrador fiduciario de los recursos del Patrimonio Autónomo en desarrollo de sus obligaciones contractuales y en virtud de la existencia del Patrimonio Autónomo, CONTRATA únicamente de acuerdo con las recomendaciones impartidas por el Consejo Directivo, así como las decisiones del Comité Fiduciario; establecieron el termino del contrato que se pretende adjudicar. Por otro lado, de acuerdo a la Ley 819 de 2003, que modificó las disposiciones de la Ley 179 de 1994- incorporadas al Decreto 111 de 1996, estableció que no es posible autorizar compromisos con cargo a vigencias futuras que excedan el respectivo período de gobierno así las cosas el periodo de ejecución del contrato es hasta el 31 de julio de 2018.

El pliego dice:

- 7) 1.24. INTEGRALIDAD: Atributo de calidad de atención en salud que establece que los servicios y tecnologías de salud deberán ser suministrados de manera completa para prevenir, curar la enfermedad, con independencia del origen de la enfermedad o condición de salud, del sistema de provisión, cubrimiento o financiación definido por el legislador. No podrá fragmentarse la responsabilidad en la prestación de un servicio de salud específico en desmedro de la salud del usuario.
En los casos en los que exista duda sobre el alcance de un servicio o tecnología de salud cubierto por el Estado, se entenderá que este comprende todos los elementos esenciales para lograr su objetivo médico respecto de la necesidad específica de salud diagnosticada.

Preguntas y/o comentarios

Sería importante precisar el alcance del concepto de INTEGRALIDAD. Este concepto podría prestarse a confusiones en el momento de su interpretación. ¿Quién sería la instancia que en últimas define que se considera integral?

Respuesta Consorcio

El concepto está dado en el numeral 1.22 del Pliego que establece: "1.22. INTEGRALIDAD: Atributo de calidad de atención en salud que establece que los servicios y tecnologías de salud deberán ser suministrados de manera completa para prevenir, curar la enfermedad, con independencia del origen de la enfermedad o

"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 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.



condición de salud, del sistema de provisión, cubrimiento o financiación definido por el legislador. No podrá fragmentarse la responsabilidad en la prestación de un servicio de salud específico en desmedro de la salud del usuario.

En caso de presentarse divergencias en la interpretación de este concepto, en algún caso específico, ¿Cuál sería el mecanismo para dilucidar el alcance?

Respuesta Consorcio

El concepto está dado en el numeral 1.22 del Pliego que establece: "1.22. INTEGRALIDAD: Atributo de calidad de atención en salud que establece que los servicios y tecnologías de salud deberán ser suministrados de manera completa para prevenir, curar la enfermedad, con independencia del origen de la enfermedad o condición de salud, del sistema de provisión, cubrimiento o financiación definido por el legislador. No podrá fragmentarse la responsabilidad en la prestación de un servicio de salud específico en desmedro de la salud del usuario"

El pliego dice:

- 8) 1.25. SUPERVISIÓN: Actividad desarrollada por una persona jurídica contratada por EL CONTRATANTE o efectuada por este mismo, para controlar, vigilar y certificar el cumplimiento del objeto y las obligaciones contractuales en los componentes jurídico, técnico, administrativo y financiero.

Preguntas y/o comentarios

Sería bueno, de ser posible, conocer con tiempo las condiciones que debe cumplir quien haga las funciones del supervisor, al igual que los procedimientos que se seguirán (tiempos, mecanismos de reporte, etc).

"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 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.



Por hoy, por mañana y por siempre.

Respuesta Consorcio

El supervisor y/o auditor verificara el cumplimiento de las obligaciones contractuales del operador, el reporte y comportamiento de los indicadores de calidad de atención en salud y de la matriz de riesgo y se complementa con la auditoria concurrente de calidad a cargo de la USPEC.

El pliego dice:

- 9) 1.31. OPERADOR LOGISTICO FARMACEUTICO: Es el que garantiza la adquisición, suministro y dispensación de medicamentos ordenados a las Personas Privadas de la Libertad en cada uno de los ERON; se excluyen por razones legales el suministro de medicamentos no aprobados por el INVIMA y aquellos que aunque tengan Registro Sanitario no se comercialicen en Colombia.

Preguntas y/o comentarios

¿El mismo oferente podría implementar el mecanismo de adquisición y dispensación de medicamentos, o esperan ustedes que debe ser un tercero dedicado única y exclusivamente a ofrecer este servicio?

Respuesta Consorcio.

El oferente deberá garantizar el suministro, dispensación, operación logística, habilitación y demás requisitos establecidos en el documento de selección de contratistas, especialmente, las indicadas en el numeral 1.31. OPERADOR LOGISTICO FARMACEUTICO, 1.5. CERTIFICACIÓN PARA EL SUMINISTRO Y MANEJO DE MEDICAMENTOS), y en el anexo 19 (minuta del contrato - entre otras, ver 13.11. OBLIGACIONES TÉCNICAS - OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL SUMINISTRO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS), para el cumplimiento de la obligación por si mismo con el lleno de los requisitos legales, o a través de un operador que se encuentre habilitado, y que cuente con la certificación del Fondo Nacional de estupefacientes para medicamentos controlados y en general todas las normas de carácter técnico que regulen la materia, garantizando el cumplimiento de los estándares de oportunidad definidos en la Ley y en el Apéndice No 5 del Anexo No 19 Minuto de Contrato

"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 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.



El pliego dice:

- 10) La atención inicial de Urgencias, las actividades procedimientos e intervenciones de protección específica y detección temprana y de las enfermedades de interés en salud pública, consulta de medicina general, psicología, optometría, cuidado de enfermería, nutrición, consulta odontológica (En los ERON donde no está disponible la unidad odontológica se debe garantizar este servicio mediante unidades portátiles de odontología o unidades móviles)

Preguntas y/o comentarios

Sería importante saber en cuales establecimientos existen unidades odontológicas y las condiciones de las unidades en aquellos sitios en donde existe la unidad.

Respuesta Consorcio

La información con relación a la infraestructura y áreas con las que se cuenta en las Unidades Primarias de Atención se encuentra dispuesta en el cuarto de datos, para lo cual debe obrar solicitud en los términos establecidos en el documento de selección de Contratistas para ingresar al cuarto de datos.

¿En qué condiciones recibirá el oferente la unidades odontológicas (¿concesión, etc?)

Respuesta Consorcio.

La información con relación a la infraestructura y áreas con las que se cuenta en las Unidades Primarias de Atención se encuentra dispuesta en el cuarto de datos, para lo cual debe obrar solicitud en los términos establecidos en el documento de selección de Contratistas para ingresar al cuarto de datos, no obstante se reitera lo ya expresado en el presente documento.

El pliego dice:

"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 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.



Por hoy, por mañana y por siempre.

- 11) Atención a los pacientes que conviven con VIH-SIDA, Atención integrada e integral en salud mental a los pacientes en las unidades de salud mental EPMSC Cali (ERE) y EC Bogotá y a los que están reclusos en los patios de todos los ERON, Historias Clínicas y Registros Asistenciales, Disponibilidad de formas impresas para los registros clínicos y asistenciales, Operación logística de medicamentos, Limpieza y desinfección, Recolección de residuos y suministro de insumos para la clasificación y disposición final de los mismos.

Preguntas y/o comentarios

Existe hoy en día una información actualizada sobre la cantidad de pacientes con VIH y su localización? Se ha realizado, en los últimos tiempos acciones medico sanitarias orientadas a identificación de pacientes de VIH o podría existir un número "oculto" importante de estos paciente?

Respuesta Consorcio.

La información solicitada se encuentra disponible en el cuarto de datos, para lo cual debe solicitar el acceso al cuarto de datos, de acuerdo a lo establecido en el documento de selección de contratistas, a efectos que pueda consultar la información requerida.

El pliego dice:

Preguntas y/o comentarios

- 12) 1.8. CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE APORTES PARAFISCALES El proponente deberá allegar una certificación expedida por el revisor fiscal, si es del caso, o del representante legal del proponente, y/o de contador público certificado, según resulte aplicable, en la cual se verifique el Estrategia de incentivos por desempeño, para los prestadores de servicios intramurales de la PPL de los aportes parafiscales.

Es posible que, en este párrafo, exista un error mecanográfico. De ser así por favor aclarar o, si no existe el error, aplicar mejor el alcance de este párrafo.

"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 de 8:00 a.m. – 6.00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua".

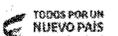
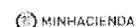
Si usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, consúltenos de forma telefónica o diríjase directamente a las oficinas principales en la ciudad de Bogotá o a nuestras agencias. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las 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

www.fiduprevisora.com.co



Respuesta Consorcio

Se acepta la Observación y se modifica mediante adenda.

El pliego dice:

- 13) En caso de proponentes individuales, deberá demostrar que cuenta con la habilitación de todas las especialidades requeridas en el presente documento, sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el contrato por adjudicar en relación con la prestación el servicio de salud.

Preguntas y/o comentarios

En el caso específico del Hospital San Rafael, existe la posibilidad de presentarse como un proponente individual. De ser así como se debería interpretar la obligación de "demostrar que cuenta con la habilitación de todas las especialidades requeridas en el presente documento"

Respuesta Consorcio.

Frente al tema, el numeral 3. REQUISITOS HABILITANTES DE EXPERIENCIA - 3.1. REGISTRO EN EL SISTEMA DE SALUD- Literal C - párrafo 4, establece: "En caso de proponentes individuales, deberá demostrar que cuenta con la habilitación de todas las especialidades requeridas en el presente documento, sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el contrato por adjudicar en relación con la prestación del servicio de salud", razón por la cual deberá presentar el correspondiente certificado de habilitación que de cuenta de la habilitación de los servicios ofertados

El pliego dice:

- 14) El proponente debe acreditar la ejecución de contratos en los cinco (5) años anteriores a la fecha de apertura del proceso de selección, en la prestación de servicios de salud, por un monto mínimo del cincuenta por ciento (50%) del Presupuesto de la Macroregión a la cual presente su oferta.

Preguntas y/o comentarios

"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 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 dirijase 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.



Por hoy, por mañana y por siempre.

El monto mínimo requerido (50%) del presupuesto de la macro-región), es en un solo contrato durante los cinco años, o puede ser la suma de varios contratos que se hayan prestado durante los cinco años que solicitan?

Respuesta Consorcio

De conformidad con la solicitud de aclaración, El Consorcio indica, quede acuerdo con el Título III, Numeral 3,2 del Documento de Selección de Contratistas se tiene que los proponentes deben acreditar la ejecución de contratos en los cinco (5) años anteriores a la fecha de apertura del proceso de selección, por un monto mínimo del cincuenta por ciento (50%) del Presupuesto de la Macrorregión a la cual presente su oferta, por lo que se debe acreditar certificación en los términos anteriormente referidos, especialmente, en lo relacionado con el literal b "Plazo de ejecución: Mínimo tres (3) meses por contrato" ; en consecuencia es viable acreditar la experiencia en la ejecución de contratos con el acumulado de varios contratos

La facturación y/o los estados financieros y/o la declaración de renta en la que se demuestra el monto de los ingresos, se podrían considerar como un mecanismo valido de acreditación de este requisito?

Respuesta Consorcio.

Frente a la inquietud planteada, no se entiende la misma toda vez que no se establece cual requisito se pretende acreditar.

El pliego dice:

- 15) El proponente debe acreditar experiencia mínima de tres (3) años en la prestación de cada uno de los servicios de salud que se describen a continuación:
 - a) Atención a pacientes con alteraciones de la salud mental para lo cual se verificará la carta de intención o contrato con una IPS que esté inscrita en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) en los servicios de psiquiatría, psicología y hospitalización en unidad de salud mental, con tres (3) años de antelación a la fecha de apertura de este proceso de selección.

"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 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 gratuito. 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}

Por hoy, por mañana y por siempre.

Preguntas y/o comentarios

En caso de que el Hospital San Rafal decidiera presentarse individualmente, sería necesario que el hospital acredite la experiencia mínima de tres (3) años en cada uno de esos servicios, o el contratar una IPS que tengan esta experiencia sería suficiente?

Respuesta del consorcio

El pliego se estableció puntualmente: "EXPERIENCIA OTROS SERVICIOS El proponente debe acreditar experiencia mínima de tres (3) años en la prestación de cada uno de los servicios de salud que se describen a continuación: a) Atención a pacientes con alteraciones de la salud mental para lo cual se verificará la carta de intención o contrato con una IPS que esté inscrita en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) en los servicios de psiquiatría, psicología y hospitalización en unidad de salud mental, con tres (3) años de antelación a la fecha de apertura de este proceso de selección" . En este orden de ideas, es obligatorio cumplir con lo mencionado.

El pliego dice:

- 16) Atención a pacientes consumidores de sustancias psicoactivas para lo cual se verificará la carta de intención o contrato con una IPS que esté inscrita en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) en los servicios de atención al consumidor de sustancias psicoactivas, 55 atención institucional no hospitalaria al consumidor de sustancias psicoactivas, con tres (3) años de antelación a la fecha de apertura de este proceso de selección.

Preguntas y/o comentarios

Al igual que en la pregunta anterior, este requisito quedaría subsanado si se hace un contrato (se incorpora a la red) entidades que cumplan este requisito?

"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 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

www.fiduprevisora.com.co

MINHACIENDA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

{f}

{fiduprevisora}

Por hoy, por mañana y por siempre.

Respuesta del consorcio:

El numeral 3.3 es claro en indicar en el literal "b) Atención a pacientes consumidores de sustancias psicoactivas para lo cual se verificará la carta de intención o contrato con una IPS que esté inscrita en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) en los servicios de atención al consumidor de sustancias psicoactivas, atención institucional no hospitalaria al consumidor de sustancias psicoactivas, con tres (3) años de antelación a la fecha de apertura de este proceso de selección". Por lo anterior, es procedente.



MAURICIO IREGUITARQUINO
Gerente - Apoderado

CONSORCIO FONDO DE ATENCIÓN EN SALUD PPL 2017 ACTUANDO COMO VOCERO Y ADMINISTRADOR DEL PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE SALUD DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD.

VERIFICADO POR EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

"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 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.

{f}

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

www.fiduprevisora.com.co

MINHACIENDA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS