

<b>Área/ Comité/ Reunión</b>	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2021				
<b>Fecha</b>	Junio 03 de 2022	<b>Hora Inicio:</b>	10:00 am	<b>Hora Fin</b>	12:00 pm
<b>Lugar</b>	<a href="https://keraltytransmission.en-vivo.online/">https://keraltytransmission.en-vivo.online/</a>				
<b>Secretario:</b>	Alberto Cortes	<b>Cargo</b>	Analista de Implementación		

<b>Objetivo de la Reunión</b>	Promover la participación de los afiliados de EPS Sanitas, comunidad en general y entidades de control y vigilancia a la audiencia pública de rendición de cuentas sobre la gestión de EPS Sanitas durante la vigencia 2021
-------------------------------	---

**1. Constancia de Convocatoria**

- Invitación publicada en periódico el Espectador 07 de mayo y 17 de mayo de 2022.
- Mailing nacional afiliados 2 de junio de 2022.
- Publicación en página web: [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) del día 03 de mayo de 2022.
- Publicación de afiches en oficinas de atención al afiliado en todas las regionales de la EPS.




Publicación en prensa

De: EPS Sanitas Contigo <comunicacionese@epssanitas.notify.it.com>  
 Date: jue, 2 jun 2022 a las 8:02  
 Subject: Conéctate a nuestra rendición de cuentas  
 To: <sptaborda@epssanitas.com>



Mailing nacional afiliados

	<b>Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas</b>	Participación Ciudadana
		Versión 1



Publicación web – Rendición de Cuentas



Afiche oficinas

## 2. Participación de la Ciudadanía

EPS Sanitas el día 03 de mayo de 2022 publicó informe para la vigencia 2021 en página web – micro sitio de rendición de cuentas, la interacción se garantizó a través del canal contáctenos.



Durante el desarrollo de la audiencia virtual se habilitó en el orden del día, espacio para preguntas y sugerencias.

### 3. Desarrollo de la Audiencia

Siendo las 10:00 am se da inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en modalidad virtual desde la ciudad de Bogotá con posibilidad de conexión a nivel nacional. Leonardo García – Director de la Oficina de Prensa del Grupo Keralty, realiza lectura del orden del día, concertación de los acuerdos e indica a las personas conectadas la posibilidad de formular preguntas, sugerencias y felicitaciones a través del chat en línea.

Ahora bien, las manifestaciones de los asistentes que no puedan ser atendidas durante la sesión de preguntas, recibirán el trámite correspondiente en cinco (5) días hábiles siguientes al desarrollo de la audiencia y podrán ser consultadas a través del acta de reunión que se publica en el Micro Sitio de Rendición de Cuentas de EPS Sanitas.



	Afiliados EPS	
1. Conexión de asistentes	Afiliados EPS	10:00 am - 10:10 am
2. Apertura y bienvenida	Juan Pablo Rueda	10:10 am - 10:20 am
3. Generalidades del SSGSS 2021	Juan Pablo Rueda	10:20 am - 10:30 am
4. Comportamiento comercial	Diana Carvajal	10:30 am - 10:45 am
5. Gestión de servicio al afiliado	Julioth Martínez	10:45 am - 11:00 am
6. Resultados en salud	Jerson Flores	11:00 am - 11:35 am
7. Estados financieros	Edgar Linares	11:35 am - 11:45 am
8. Preguntas	Afiliados EPS	11:45 am - 12:00 m

#### a) Apertura y Bienvenida

Juan Pablo Rueda, Presidente de EPS Sanitas, brinda saludo de bienvenida a todos los asistentes indica que es un espacio en el cual la EPS da cuenta de la gestión correspondiente al año 2021; saluda a la Asociación de Usuarios Sanitas, reconociendo la importante labor que ellos realizan en beneficio de los afiliados, por la compañía y por la retroalimentación. Señala que el 2021 fue un año complejo y de transiciones, no solamente por la pandemia sino por situaciones particulares en el sector.

Es importante reconocer que el sistema de salud tuvo la capacidad de enfrentar tal vez el momento más complejo de mayor incertidumbre, de mayor dificultad que se ha vivido como sociedad y probablemente como humanidad, es una situación que llevó a buscar ideas que no se tenían y de tratar de buscar fuerzas donde no se tenían en medio de las incertidumbres, al frente de las responsabilidades de la organización con otros usuarios; comenta que al final el sistema de seguridad logró hacer cosas muy valiosas más allá del logro como país, resultados como la cobertura de la vacunación, comparable con otras sociedades mucho más desarrolladas en términos de protección a los afiliados, también se avanzó en temas como la protección financiera y la continuidad de la atención en medio de la demanda de servicios, la cual fue compleja.

Manifiesta que es importante resaltar lo que se ha realizado como sistema; como conjunto todas las aseguradoras, todos los prestadores, todo el equipo que trabaja en pro de la salud de los Colombianos, el comportamiento y las decisiones de todos fueron importantes a la hora de vacunarse oportunamente en el entendimiento de que las acciones individuales contribuían al resultado colectivo, es algo que se debe resaltar como Colombianos y si no fuera por eso, otro sería el panorama, obviamente enfrentando las secuelas y las situaciones adversas que se vivió en un momento tan complejo.

Un año difícil desde el punto de vista epidemiológico en ocasión de la pandemia y como sistema de salud, porque muchos de los cambios y de la evolución del sistema estaban justamente dándose un poco antes y esto sin duda afectó la operación de todos los prestadores incluyendo EPS Sanitas y que se tuvo que sortear con algunas adversidades durante la operación, aspectos que se resaltarán más adelante y son decisiones financieras, de coberturas que ya no son parte del PBS, el flujo que se generó con relación a estos cambios fueron cosas que afectaron la operación y que generaron dificultades al momento de prestar los servicios a los afiliados no solamente en el 2020 sino también en lo corrido en el 2021, ese es uno de los temas complejos que se logró afrontar.

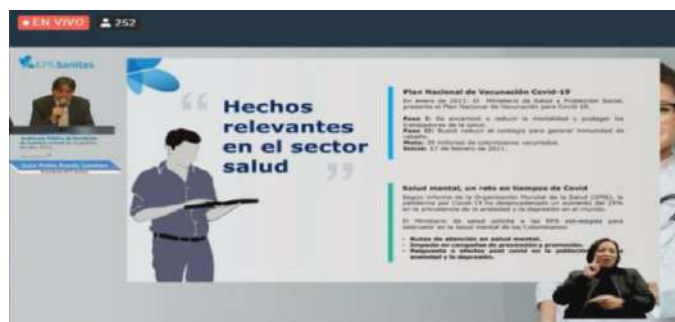
El segundo tema, se refiere al reconocimiento económico de los servicios derivados de la pandemia. La vigencia anterior contó con dos picos muy importantes de la atención a pacientes con Coronavirus y tomando la decisión de cuidar a los afiliados, se definió realizar atenciones de manera domiciliarias para no aumentar la demanda con otras instituciones y los esfuerzos por vacunar rápidamente representaron retos económicos, que han llevado a realizar diferentes discusiones con el gobierno nacional acerca de la financiación de la prestación de los servicios derivados, ya que éstos no se encontraban cubiertos, los costos que parcialmente financia el gobierno generaron un desbalance financiero en la entidad, ocasionando un resultado negativo que es importante conocer por ser un factor relevante en el transcurso de la vigencia.

Finalmente es importante resaltar que algunos de los actores del sistema no lograron continuar, afectando los niveles de servicio y de solvencia, los cuales fueron motivo de cierre por parte de la Superintendencia Nacional de Salud. Los usuarios fueron asignados a otras EAPB que continuaron en servicio generando un cambio importante en la operación. El traslado permitió acoger afiliados de diversas zonas del país, regiones donde no se tenía una cobertura ocasionado dificultades en la prestación del servicio.

**b) Generalidades del Sistema de Salud**



Juan Pablo Rueda, Presidente de EPS Sanitas, continúa de acuerdo con la agenda, con la socialización de las generalidades del Sistema de Seguridad Social en Salud para el año 2021, hace referencia a los hechos más destacados en el sector salud durante la vigencia.



Uno de los temas que impactó de manera positiva el aseguramiento de la población fue el Plan Nacional de Vacunación covid-19, el cual inició en febrero de 2021 a través de una primera fase que buscó reducir la mortalidad y proteger a los trabajadores de la salud; en una segunda fase mitigar el contagio para generar inmunidad de rebaño.

Otra de las medidas que fortaleció el sistema de salud fue reconocer la salud mental en los tiempos del covid-19. De acuerdo al informe de la Organización Mundial de la Salud, la pandemia por covid-19 ha desencadenado un aumento en la prevalencia de la ansiedad y la depresión en las personas. Es por esto que el Ministerio de Salud solicitó a las EPS-S estrategias para intervenir en la salud de los colombianos; éstas fueron establecidas en rutas de atención en la salud, impactó en las campañas de promoción y prevención y respuesta a efectos post-covid en la población con ansiedad y depresión.



Es importante resaltar que en el año 2021 se dio inicio a la formulación del plan decenal de salud, donde se integran prevención primaria, secundaria y terciaria con acciones que abordan las secuelas y los efectos adversos generados por la pandemia. El plan decenal va aumentando la garantía del derecho fundamental a la salud, el bienestar integral y la calidad de vida de las personas en Colombia.

También en el 2021, se brindaron herramientas a los usuarios para acceder a la telemedicina, generando un modelo de atención virtual y acelerando el acceso, mientras se protegía a los trabajadores de la salud y a los miembros de la comunidad. Las intervenciones forzadas realizadas por la Superintendencia Nacional de Salud generaron el traslado de 6.4 millones de afiliados en los diferentes actores que se encontraban activos, brindando atención. Para el caso de EPS Sanitas fueron asignados un poco más de 400 mil usuarios en esta vigencia.

De igual forma, el Ministerio de Salud publicó la Circular 012 de 2021 con la que se unificó y se adicionó el listado de los medicamentos sujetos al régimen de control directo de precios y se fija su precio máximo de venta.

**c) Comportamiento Comercial**



Diana Carvajal - Gerente Comercial, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes del comportamiento comercial en 2021:



Se presenta la evolución del mercado. Refiere que por sexto año consecutivo EPS Sanitas es la aseguradora con mayor crecimiento en el mercado, lo que indica que cada vez son más los Colombianos que creen en la compañía, generando retos frente al servicio y crecimiento de infraestructura.

En 2021, EPS Sanitas se llevó el **16%** de la participación en el mercado, ocupando el tercer puesto entre las aseguradoras.



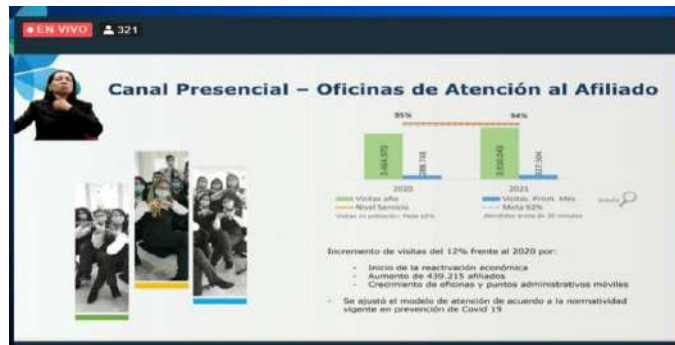
Al cierre del año 2021, EPS Sanitas creció en **888.514** afiliados activos en el POS y **61.340** en el plan de atención complementaria respecto al año 2020. En el 2021 todas las regionales crecieron en población activa siendo la regional Bucaramanga la de mayor representatividad y las regionales Bucaramanga, Cali y Medellín las de mayor crecimiento. Este comportamiento obedece a la confianza de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por EPS Sanitas y al traslado de usuarios generados por la Superintendencia Nacional debido al cierre de entidades a causa de las liquidaciones forzosas.

**d) Gestión de Servicio al Afiliado**

Julieth Martínez Zambrano - Gerente de Servicio al Afiliado, inicia su intervención enfatizando el comportamiento de todos los procesos relacionados con servicios.



Las oficinas de atención al afiliado incrementaron el número de visitas frente al resultado generado en el 2020, esto debido al inicio de la reactivación económica, al aumento de **439.215** afiliados y al crecimiento de oficinas y puntos administrativos móviles. De igual manera se ajustó el modelo de atención de acuerdo a la normatividad vigente en prevención de covid-19.



Este crecimiento llevó a realizar nuevas aperturas de oficinas cómo lo fue la oficina de Kennedy en Bogotá, el traslado de la oficina de Manizales y Pasto, apertura de **15** nuevas sedes ubicadas en los departamentos de Nariño, Santander, Norte de Santander, Arauca y Chocó con un total de **85** oficinas a nivel nacional.



**1. Nuevas oficinas y traslados**

- Nueva oficina Kennedy en Bogotá
- Traslado oficina Manizales y Pasto
- 15 nuevas sedes ubicadas en EPS, en los departamentos de Nariño, Santander, Norte de Santander, Arauca y Chocó
- **85 oficinas a nivel nacional**

**2. Creación de puntos administrativos móviles**

Implementación en municipios donde se reciben afiliados de régimen subsidiado

- 15 en regional Cali (Departamento Nariño)
- 16 en regional Bucaramanga
- **31 puntos**

**3. Incremento de talento humano**

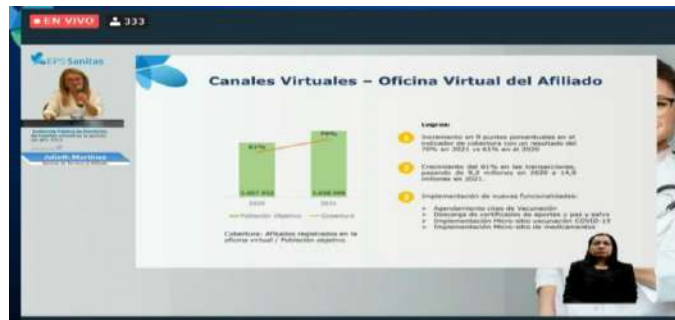
58 colaboradores para cubrir el crecimiento de las asignaciones de afiliados

- Evolución del modelo de atención de oficinas

Oficina de atención al afiliado

También permitió la creación de puntos administrativos móviles en municipios donde se reciben afiliados del régimen subsidiado, focalizadas en **15** municipios en la regional Cali y **16** en la regional Bucaramanga para un total de 31 puntos. Además, para soportar la operación, se incrementó el talento humano con una contratación de **58** colaboradores para cubrir la demanda potencial afiliados.

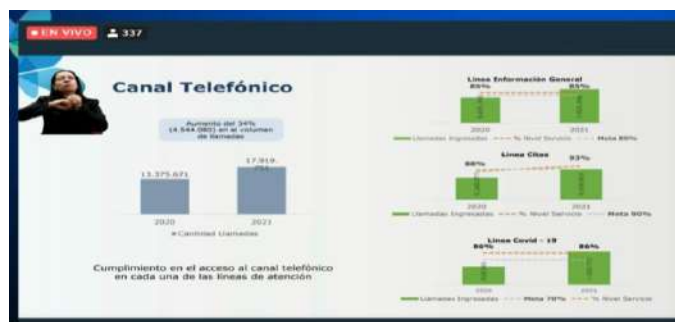
Los canales virtuales han sido una herramienta para mejorar la experiencia y el cuidado de la salud de los afiliados, implementando mejoras progresivas en los tiempos de respuesta, en éstos se brindan servicios como autorizaciones, novedades, incapacidades, licencias e información logrando la consolidación, posicionamiento y crecimiento de un **197%** en las visitas y evolución en el modelo de gestión entre las cuales se encuentran la renovación de la imagen, ampliación de la cobertura y reportes.



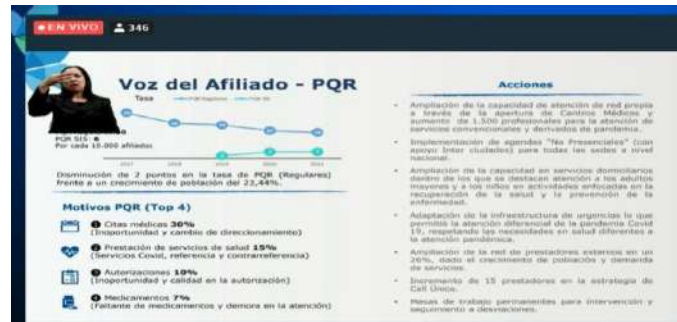
Dentro de los logros del canal virtual (Oficina Virtual de Afiliados); se encuentra el incremento de **9** puntos porcentuales en el indicador de cobertura con un resultado de **70%** en el 2021 versus el **61%** en el 2020, además del crecimiento del **61%** en las transacciones, pasando del **9,2 millones** en el 2020 a **14,9 millones** en 2021, así como la implementación de nuevas funcionalidades como es el agendamiento de citas de vacunación, descarga de certificados de aportes y paz y salvos, la implementación del micrositio de vacunación covid-19 y medicamentos.

Respecto al canal de asistente virtual Ana María logró un incremento de **25** puntos porcentuales en el indicador de cobertura, pasando del **11%** al **36%** de afiliados que promedio realizan conversaciones en el chat bot. Adicionalmente se realizó la activación de Ana María en el **100%** de la página web, facilitando el acceso de los afiliados, la implementación de nuevas funcionalidades para el agendamiento de citas de Optometría, Vacunación, generación de certificados de afiliación, descarga de resultados de laboratorio, autoevaluación de síntomas e información general; asistente virtual que tuvo reconocimiento por parte de la asociación colombiana de BPO, como segundo lugar en la experiencia de atención al usuario

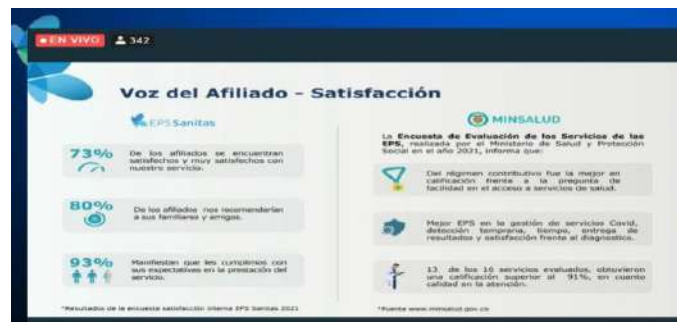
En relación al canal telefónico, aumentó el volumen de llamadas atendidas en un **34%** cumpliendo con el acceso telefónico en cada una de las líneas de atención.



Dentro de las herramientas que se fortalecieron en el canal telefónico se encuentra la implementación del número corto, el cual es una línea de fácil acceso y recordación a nivel nacional para las citas e información general de la EPS, generación de la línea única regional para agrupar todas las líneas que se encuentran dentro de cada región, se definió un acceso diferencial para los afiliados mayores de 65 años. Adicional se cuenta con la estrategia de implementación de rastreo y seguimiento a sintomatología asociada a covid-19, el agendamiento de citas para vacunación de covid-19 tanto en llamadas de entrada como de salida y se implementó el sistema de reconocimiento de voz, para mejorar la experiencia del afiliado en los servicios de información de oficinas, centros médicos y urgencias.



En voz del afiliado, se presentó una disminución de dos puntos en la tasa de PQR frente a un crecimiento de población del **23%**, identificando como motivos de radicación la inoportunidad en las citas médicas con un **30%**, la prestación de servicios de salud con un **15%**, autorizaciones **10%** y medicamentos **7%**; dentro de las acciones para contrarrestar la radicación de PQR están la ampliación de la capacidad de atención de la red propia a través de la apertura de centros médicos y el aumento de **1.500** profesionales para la atención de servicios convencionales y derivados de pandemia, la implementación de agenda no presenciales para todas las sedes a nivel nacional, la ampliación de la capacidad en servicios domiciliarios dentro de los cuales se destacan atención de los adultos mayores y a los niños en actividades enfocadas en la recuperación de la salud y la prevención de la enfermedad, adaptación de la infraestructura de urgencias, lo que permitió la atención diferencial en la pandemia covid-19, respetando las necesidades en salud diferentes a la atención pandémica, ampliación de la red de prestadores externos en un **26%** dado el crecimiento de la población y demanda de servicios, incremento de **15** prestadores en la estrategia de Call Único y mesas de trabajo permanentes para intervención y seguimiento a desviaciones.



Se resalta el aumento del **74%** en las felicitaciones respecto al año 2020 ya que los afiliados reconocen el trabajo y compromiso de la EPS con relación a la satisfacción interna de los afiliados, encontrando que el **73%** de ellos se encuentran satisfechos y muy satisfechos con los servicios, el **80%** de los afiliados recomendarían la EPS a sus familiares y amigos y el **93%** manifiesta que EPS Sanitas cumplió con sus expectativas en la prestación del servicio. Dentro de la calificación que realiza el Ministerio de Salud, se encuentra que del régimen contributivo es la EPS que cuenta con la mejor calificación frente a la pregunta de facilidad en el acceso de servicios de salud, siendo la mejor EPS en la gestión de servicios covid, en la detección temprana, tiempo entrega de resultados y satisfacción frente al diagnóstico. De **16** servicios evaluados, **13** tuvieron una calificación superior al **91%** en cuanto a calidad en la atención.



Con relación a las campañas de comunicación enviadas a través de correos electrónicos, mensajes de texto, publicaciones en el portal web y videos informativos, se obtuvo una cobertura del **79%** de la población afiliada. Refiere que el programa de humanización es un proyecto de formación que trabaja en el ser, implementando estrategias que incrementan la competencia de orientación al servicio en los



colaboradores a través de su fortalecimiento. En el 2021 se desarrollaron talleres de sensibilización y formación virtual, curso en trato digno y humanizado, el cual deben realizar todos los colaboradores con una cobertura actual del **97%**.

La gestión de medicamentos a domicilio para la población vulnerable obtuvo unos logros como la implementación de la interfaz de dispensación de medicamentos a domicilio y la consolidación del back de medicamentos logrando así la entrega del **71%** del total de los medicamentos dentro de los cinco días siguientes de la solicitud.



Con relación a la participación ciudadana se abordaron los **5** ejes estratégicos que se encuentran contemplados dentro de la Política Pública de Participación Social en Salud del Ministerio de Salud y Protección Social, fortaleciendo los mecanismos de participación definidos en la Resolución 2063 de 2017 y su respectivo reporte de cumplimiento a la plataforma SISPRO.

La Asociación de Usuarios alcanzó un crecimiento del **80%** en integrantes nuevos, de igual manera resalta que EPS Sanitas sigue siendo pionero en el fortalecimiento de cultura y seguridad social en salud. En abril de 2021 en la Semana de la Cultura se desarrollaron actividades orientadas a generar y promover confianza y agradecimiento en el Sistema General de Seguridad Social. Se desarrollaron actividades virtuales que tuvieron como objetivo fomentar el sentido de corresponsabilidad en todos los ciudadanos para ejercer solidaridad y trabajar por la sostenibilidad del sistema de manera pedagógica y humanizada.

**e) Resultados en Salud**



Jerson Eduardo Flórez Ortega – Vicepresidente de Salud de EPS Sanitas, presentó los resultados en salud para la vigencia 2021, exponiendo los retos que la EPS tuvo que afrontar con atención de la pandemia por covid-19 en relación al pico más alto, que se abordó al inicio de 2021 y el reto de completar esquemas de vacunación en la población afiliada.

La inversión en salud fue un gasto que se cuantificó en **4.4 billones de pesos** por toda la atención que se generó durante el año 2021 y por supuesto la atención de covid-19, por las cuales se aumentó el gasto en hospitalización en casi **1.7 billones de pesos**.



La anterior situación llevó al rápido crecimiento en infraestructura. Hoy EPS Sanitas hace presencia en **18** ciudades en las cuales se cuenta con **42** centros médicos de atención primaria, **7** centros médicos de especialistas, **3** unidades de urgencias y **1.201** consultorios con debida habilitación.

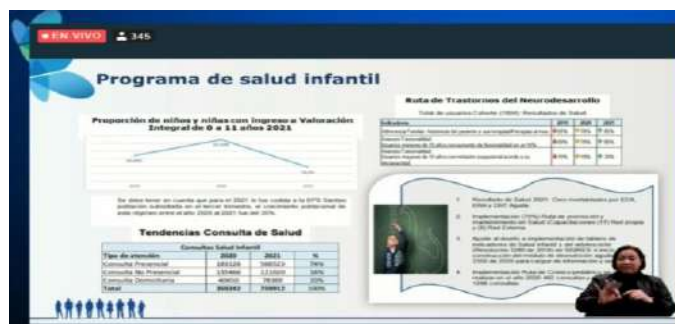


El **96.4%** de las atenciones en urgencias que se presentaron en 2021 se resolvieron **antes de 2 horas y media** y el **93%** de las personas que acudieron a urgencias fueron manejados en baja complejidad lo que garantizó la disponibilidad de alta complejidad para pacientes con situaciones de salud que requirieron este manejo.

Frente a la demanda inducida **592.431** mujeres accedieron actividades del programa de detección temprana del cáncer de cérvix y detección temprana de cáncer de mama, **595.942** usuarios fueron captados para participar en actividades del programa. Los seguimientos por covid-19 sospechosos y positivos, lograron una efectividad del **81%** mientras que para las capacitaciones de actividades de programas y cortes se obtuvo un **73%**.

Por parte de la cohorte de salud mental se alcanzó una cifra muy relevante de **256.061** pacientes, de los cuales se generó una cobertura de atención del **48%**. Dentro de los logros alcanzados en el 2021, se destaca la alianza con la Clínica de la Paz para manejo de casos de la zona suroccidental de la ciudad de Bogotá.

En el programa de control prenatal, se finalizó con éxito más de **30.000** atenciones. La cobertura del control prenatal en el 2021 fue del **94%**, entendiendo la cobertura como las gestantes que tienen cuatro o más controles durante su embarazo. Se implementó la entrega del paquete de micronutrientes a las gestantes, con esta estrategia se logró aumentar el registro de entrega del 48% en 2020 al **73%** en el 2021.



En los paquetes de parto desde el 2020 se implementó la necesidad de proveer un método de planificación postparto inmediato a todas las gestantes. En el 2021 se implementó en Avicena un sistema de alerta precoz de alteraciones en signos vitales de gestantes automático y es

una herramienta para la toma de decisiones clínicas urgentes en el control prenatal.

En 2021 se implementaron las pruebas rápidas de hepatitis B para control prenatal, aumentando la cobertura de este tamizaje para el diagnóstico y manejo oportuno. En el programa de control de vacunación se obtuvo un **85.6%** en coberturas de vacunación para menores de 1 año en el 2021 aumentando en un **10.7%** respecto al resultado del año anterior. De igual manera se programaron **22.174** citas para la campaña de vacunación contra el sarampión y la rubéola.

En el enfoque del modelo comunitario Munay se incrementó en un **19%** el control de pacientes diabéticos vs los no comunitarios. También se obtuvo una reducción del **50%** en el costo promedio del mes por usuario, también se obtuvo un incremento del **32%** en la adherencia a las recomendaciones del cuidado y reducción de ingresos a urgencias y consultas especializadas. En el 2021 participaron **5.900** usuarios en las actividades programadas.



Se desarrollaron **22** campañas de salud relacionadas con la conmemoración de días mundiales y otros temas de salud enviando **11'265.252** mensajes por correo electrónico a los afiliados con una lecturabilidad del **25%** y **22'231.117** envíos de mensajes por correos electrónicos relacionados con apertura de las diferentes etapas de vacunación covid-19 con una lecturabilidad del **35%**.

Prosigue la presentación de resultados para las diferentes cohortes y como hecho relevante se socializa el reconocimiento recibido por parte de la cuenta de alto costo como la **segunda EPS** en buenas prácticas en patologías de alto costo, por la gestión del riesgo realizada en el 2021, mientras que el centro médico Palermo, unidad propia de EPS Sanitas ocupó el **segundo puesto** en las mejores IPS de atención de pacientes con patologías VIH.



Continúa con CYSAM - Ruta de caracterización y seguimiento al adulto mayor en cobertura para **98** ciudades del país, **18** ciudades con prestador propio, **80** con prestador externo, atención por equipo interdisciplinario: Medicina General, Enfermería, Trabajo Social, Psicología y Geriatria.

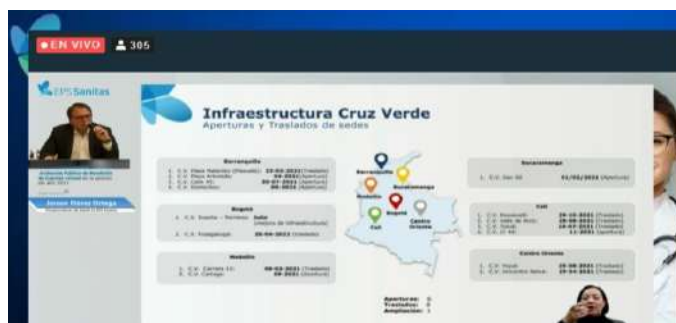
Se socializa los logros en la estrategia PRASS:

- Implementación de la campaña de rastreo por Chatbot asistido.
- Implementación de la campaña de rastreo y seguimiento por canal telefónico.
- Gestión de **4.500** registros diarios en la campaña de rastreo con **110** creadores de experiencia, logrando una contactabilidad del **70%** y un promedio de referidos de 4,2 a diciembre de 2021.
- Gestión de **9.000** registros diarios en la campaña de seguimiento con **97** creadores de experiencia, logrando una contactabilidad del **62%** y una efectividad del **92%** a diciembre de 2021.

Se obtuvo un crecimiento de la red contratada, debido a la asignación de usuarios, se amplió la cobertura en la contratación de capitas médicas y odontológicas de nivel 1. Durante el año 2021 se generaron **24'864.088** autorizaciones a los usuarios, un **41.7%** más que el año anterior.

En la implementación del modelo no presencial durante el año 2021 y lo corrido del año 2022 se da continuidad a la implementación de prestadores de red externa de segundo y tercer nivel, el **88%** de las autorizaciones generadas en el año 2021 se realizaron a través de los canales no presenciales y se logra la inclusión de **178** prestadores en lo corrido del año 2021 a nivel nacional en el modelo no presencial.

En la gestión de medicamentos se presentaron inconvenientes por desabastecimiento de insumos básicos, debido a la demanda de medicamentos por consecuencia del covid-19 a nivel mundial y la asignación de nuevos afiliados, llevando a realizar la contratación de **341** establecimientos farmacéuticos para la atención y cobertura en los municipios asignados. De igual manera, se adelantaron mejoramientos en temas de infraestructura y procesos de atención por parte del proveedor Cruz Verde:



El plan de atención complementario, reportó como especialidades con mayor frecuencia de uso: Medicina Interna, Dermatología y Ortopedia. En el 2021 las especialidades que se encontraron por fuera de la frecuencia esperada por nota técnica fueron Medicina interna y Optometría, las demás se encuentran de acuerdo a lo esperado. La consulta en modalidad no presencial representó el **20%** del total de consultas realizadas durante el 2021. Se prestaron **97.794** servicios domiciliarios. El **77%** de los servicios domiciliarios en Bogotá fueron atendidos dentro de la promesa de servicio, para las regionales de Cali el **6,4%**, Barranquilla **5,8%**, Bucaramanga **4,0%**, Medellín con **3%** y Centro Oriente con **2,9%** del total de servicios solicitados.

#### f) Estados Financieros



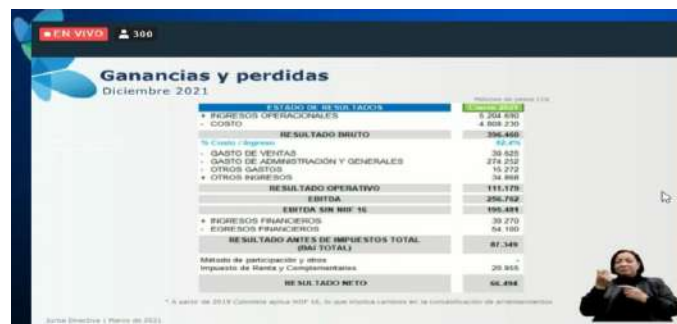
Edgar Ricardo Linares - Gerente Administrativo y Financiero, prosigue con la presentación de los estados financieros de EPS Sanitas, contextualizando el comportamiento financiero durante el año 2021.

Se aclara que los estados financieros son el resultado de la operación en salud que se evidencia durante el espacio de rendición de cuentas, comenta que la información presentada se encuentra relacionada con temas de UPC y presupuestos máximos fijados por el Gobierno Nacional para la operación de las EPS.



ESTADO DE CUENTAS		Miles de pesos (COP)	
	2021	2020	
<b>ACTIVO</b>			
Efectivo y equivalente de efectivo	866.737	244.767	
INVERSIONES	244.767	1.008.924	
ACTIVO POR SUBSIDIO CORRIENTE	1.008.924	1.008.924	
PREPAGADOS Y EQUIPO	74.114	48.430	
DEFERENCIAS ACUMULADAS	308.910	10.082	
IMPUESTOS	10.082	76.791	
CARGOS DIFERIDOS	76.791	2.386.376	
<b>PASIVO</b>			
OPERACIONES FINANCIERAS	1.287	122.897	
DEBERES POR PAGAR RECORRIDOS - FACTURADOS	287.227	287.227	
OTROS POR PAGAR - P. COMERCIO	277.203	54.974	
OTROS DEBERES POR PAGAR	54.974	48.430	
OTROS DEBERES	48.430	339.757	
PASIVOS POR PREPAGOS A EMPLEADOS	339.757	10.082	
CONTRATOS ARRENDAMIENTO FINANCIERO PAF 16	10.082	76.791	
PREPAGOS	76.791	2.386.376	
<b>ESTADO PATRIMONIAL</b>			
<b>ACTIVO PATRIMONIAL</b>			
<b>ACTIVO PATRIMONIAL</b>	<b>372.978</b>	<b>372.978</b>	

Menciona los componentes de activos y pasivos, haciendo especial énfasis en las cuentas por pagar derivadas de los servicios en salud prestados por EPS Sanitas durante la vigencia informada, para concluir presenta el estado de ganancias y pérdidas de la operación en el 2021.



ESTADO DE RESULTADOS		Miles de pesos (COP)	
	2021	2020	
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>4.608.230</b>	<b>4.608.230</b>	
<b>- COSTO</b>	<b>-386.466</b>	<b>-386.466</b>	
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>4.221.764</b>	<b>4.221.764</b>	
% Costo / Ingreso	84,2%	84,2%	
<b>- GASTO DE VENTAS</b>	<b>38.868</b>	<b>38.868</b>	
<b>- GASTO DE ADMINISTRACIÓN Y GENERALES</b>	<b>274.232</b>	<b>274.232</b>	
<b>- OTROS GASTOS</b>	<b>15.232</b>	<b>15.232</b>	
<b>- OTROS INGRESOS</b>	<b>34.868</b>	<b>34.868</b>	
<b>RESULTADO OPERATIVO</b>	<b>198.484</b>	<b>198.484</b>	
<b>ERRORES</b>	<b>280.558</b>	<b>280.558</b>	
<b>ERRORES SIN IRIE 16</b>	<b>198.484</b>	<b>198.484</b>	
<b>+ REGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>39.270</b>	<b>39.270</b>	
<b>+ REGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>64.160</b>	<b>64.160</b>	
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS TOTAL (SIN TOTAL)</b>	<b>41.344</b>	<b>41.344</b>	
<b>Método de participación y otros</b>	<b>20.945</b>	<b>20.945</b>	
<b>Impuesto de Renta y Complementarios</b>	<b>20.945</b>	<b>20.945</b>	
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>60.484</b>	<b>60.484</b>	

**g) Intervención Asociaciones Sociales**

Gloria Quiceno – Presidente de la Asociación de Usuarios Sanitas, inicia su intervención saludando a los directivos de EPS Sanitas, a todo el equipo, a los asistentes, a los afiliados, a la dirección y a los representantes de la asociación de usuarios, hace reconocimiento al área de salud y participación ciudadana de EPS Sanitas, por su entrega y su labor en beneficio de los usuarios, felicita a la EPS por la entrada en funcionamiento de las nuevas unidades de urgencias, lo cual desde Asousanitas se ve como evidencia de cumplimiento en la atención de los afiliados, resalta el compromiso demostrado por parte de la EPS Sanitas en cuanto al cuidado de la salud de los usuarios, como el ampliar los centros de atención para la cobertura de los afiliados. Así mismo al área de participación ciudadana por el apoyo brindado a la asociación de Usuarios.

Hace mención a la falta de respuesta a la solicitud realizada en la rendición de cuentas 2020 con relación a la ciudad de Sincelejo, indica que a pesar de las dificultades, en términos generales la calificación de la EPS Sanitas es muy buena, manifiesta que el impacto del servicio prestado por Cruz Verde afecta de manera negativa la imagen de la EPS, ya que presenta problemas con largas filas de espera, desabastecimiento y no reconocimiento de medicamentos pendientes, carencia de un plan de contingencia, constantes caídas en el sistema, entre otros. Por lo anterior, solicita se contemple la posibilidad de cambiar el prestador por uno que cumpla con las exigencias de calidad que requieren los afiliados y reitera la disposición de seguir trabajando por fortalecer los canales de comunicación y aportar para el mejoramiento de la calidad en el servicio de la entidad.

**h) Sesión de preguntas**

Una vez socializada la gestión de la EPS durante la vigencia 2021, se da inicio a la sesión de preguntas a través del chat dispuesto para tal fin. Leonardo García – Director de la Oficina de Prensa procede a leer las preguntas planteadas en el chat y se genera las siguientes respuestas:

Jerson Eduardo Flórez Ortega – Vicepresidente de Salud de EPS Sanitas, en relación con el tema de medicamentos, indica que es un problema de desabastecimiento por parte del mismo sector farmacéutico y que es una dificultad que aqueja a todas las aseguradoras del sector. Adicional refiere que la asignación de usuarios en diferentes zonas del país de manera intempestiva, generó que se tuviera inconvenientes en logística y actualmente se realizan mesas de trabajo con Cruz Verde para superar los inconvenientes reportados. De igual

manera, en departamentos como Arauca, Nariño y Santander se cuenta con otro operador para realizar la entrega de medicamentos.

Julieth Martínez Zambrano - Gerente de Servicio al Afiliado, con relación a las dificultades mencionadas con la conectividad en los canales no presenciales indica que al inicio del año 2022 se realizaron ajustes tecnológicos tendientes a mejorar la conexión de los canales virtuales que EPS tiene disponibles para sus usuarios. Por otra parte, hace referencia a las largas filas de espera en Cruz Verde, menciona que se viene realizando monitoreo diario y se encuentra trabajando con ellos en la capacidad de respuesta en cada una de las sedes, invita a la Asociación de Usuarios a seguir informando los hallazgos identificados y se espera que en el segundo semestre de 2022 se mejore esta situación.

Leonardo García – Director de la Oficina de Prensa recuerda que, conforme a los acuerdos presentados al inicio de la transmisión, aquellas manifestaciones que no puedan ser atendidas por temas de tiempo serán gestionadas por EPS Sanitas y se procederá con respuesta a los peticionarios, en este caso se toman al azar dos (2) preguntas:

- ❖ **Januario Díaz** - [januاريو@gmail.com](mailto:januاريو@gmail.com) - *Pregunta: si 89.22% consulta fueron resueltas por medicina general, por qué no se da autonomía al médico para que directamente vaya el paciente al especialista??*

**Respuesta** - Vale precisar, que en el desarrollo del acto médico los profesionales del servicio cuentan con la autonomía para derivar a la especialidad que se considere pertinente para el manejo del caso clínico del paciente.

Lo anterior, en concordancia con protocolos definidos en guías de manejo internacionales proferidas por la Organización Mundial de la Salud - OMS y en lineamiento con el Plan de Beneficios en Salud de la República.

- ❖ **Mildred Pérez** - [mildred.perez986@gmail.com](mailto:mildred.perez986@gmail.com) - *San Andrés esta olvidada. No hay atención domiciliaria para la tercera edad, escasez de medicamentos, trabas para su entrega, entre otros.*

**Respuesta - Jerson Eduardo Flórez:** Menciona que hay dificultades de la prestación de algunas tecnologías en salud en algunos municipios del país y San Andrés es una de ellas, EPS Sanitas se encuentra en búsqueda de nuevos prestadores para ampliar la capacidad de atención y seguimiento de los actuales para identificar cuáles son las brechas en la prestación del servicio.

- ❖ **Angie Dallana Valdés Ortiz** – [advaldes6@misena.edu.co](mailto:advaldes6@misena.edu.co) - *Ojala sea así porque en Medellín no hay un hospital en salud mental no hay atención.*

**Respuesta** - En relación a su manifestación, se informa que a partir del mes de mayo de la presente anualidad se concretó fortalecimiento de la red de salud mental en la ciudad, el servicio se encuentra direccionado para IPS Hospital Mental de Antioquia, para ámbito hospitalario y de consulta externa por la especialidad.

- ❖ **Jaime Rodríguez García** - [jarodga47@gmail.com](mailto:jarodga47@gmail.com) - *Las gestiones digitales son un verdadero desastre Sería bueno conocer el grado de recomendación de los canales de atención.*

**Respuesta** - Actualmente el portafolio de servicios que tienen los canales virtuales responde a las necesidades de accesibilidad de servicios de nuestros afiliados, ofertamos servicios por medio de 4 plataformas virtuales:

- Aplicación Móvil para que sea descargada desde de los teléfonos celulares en los sistemas operativos android y IOS.
- Asistente Virtual Ana María, plataforma que permite desde WhatsApp y página web aprovechar las diferentes funcionalidades que se han construido para nuestros afiliados.
- Portal Web, contiene una parte pública con información dinámica para ser consulta a necesidad y una parte privada que corresponde a nuestra oficina virtual afiliados donde se tiene varias funcionalidades para el acceso a los servicios.
- Asesor Oficina en Línea: es un servicio al que se puede acceder por medio de nuestra página web, en la sección de servicios destacados este permite tener una comunicación directa con un asesor integral de servicios por medio de una video llamada y/o chat, para que puedan acceder a los servicios que tiene una oficina de atención al afiliado.

- ❖ **Gloria Elena Quiceno Acevedo** - [quicenoacevedo@gmail.com](mailto:quicenoacevedo@gmail.com) - *Lamentablemente la conectividad internet en el país no es buena, y es uno de los problemas que se tiene para el acceso a estos canales virtuales, por eso no se puede renunciar a la presencialidad.*

**Respuesta** - En EPS Sanitas trabajamos para asegurar la prestación de servicios virtuales en donde por cobertura de redes de internet y de comunicaciones de telefonía móvil, podamos brindar con calidad nuestros servicios, motivo por el cual, dentro del portafolio de canales tenemos acceso por internet, pero también por dispositivos móviles.

- ❖ **Gloria Elena Quiceno Acevedo** - [quicenoacevedo@gmail.com](mailto:quicenoacevedo@gmail.com) - *Gracias a todos seguimos en la tarea de que Sanitas sea la mejor EPS del país, ojalá no sigan liquidando EPS y trasladando usuarios. Gracias a todos por todo.*

**Respuesta** - La depuración sectorial es de competencia de la Superintendencia Nacional de Salud, EPS Sanitas se acoge a estas medidas y trabaja en garantizar el acceso al servicio de sus afiliados en condiciones de calidad y eficiencia, agradecemos su reconocimiento y el invaluable trabajo de la Asociación de Usuarios Sanitas.

- ❖ **Antonio Manuel Meriño de Oro** - *No relaciona correo electrónico - La no entrega de medicamentos por parte de CRUZ VERDE creo que se ha incrementado, los médicos formulan los medicamentos, pero la Droguería es quien decide si uno se hace el tratamiento pues muchos medicamentos no están en existencia.*

**Respuesta** - Para EPS Sanitas, sería importante conocer la particularidad del caso, por tal razón le invitamos a contactarse con nuestra línea 3759000 opción medicamentos; donde se recepciona y gestionan las necesidades de los afiliados en torno a dificultades asociadas con la dispensación de medicamentos; también pueden realizar la solicitud a través de la página web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com), sección contáctenos.

Ahora bien, la prescripción de medicamentos se desarrolla de acuerdo a la cobertura del Plan de Beneficios en Salud y estos deben ser entregados en su totalidad por el operador logístico de medicamentos, en los casos que el medicamento no esté disponible se debe presentar la opción de entrega en domicilio y generación de pendiente con entrega efectiva en 48 horas, en la dirección suministrada por el afiliado al momento del agendamiento.

- ❖ **Yuridia Gutiérrez Arévalo** - [abogada.gutierrezyuridia@gmail.com](mailto:abogada.gutierrezyuridia@gmail.com) - *Buenos días, veo que nos exponen las cosas lindas buenas de la atención, pero es bueno saber lo malo lo feo que tenemos para que así unirnos y mejorar, todo es oportunidad de mejora. Hay cosas que fallan y no se nota no se tienen en cuenta. Gracias*

**Respuesta** - La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de las EAPB según lo indicado por la Circular 000008 de la SNS dispone el presentar a los ciudadanos información relevante en relación a la gestión de EPS Sanitas durante la vigencia 2021, con inclusión precisa de temas que enfatiza la citada resolución.

- ❖ **Yuridia Gutiérrez Arévalo** - [abogada.gutierrezyuridia@gmail.com](mailto:abogada.gutierrezyuridia@gmail.com) - *Ah una falla grande que tienen es el call Center, se queda muy muy cortos en dar información y orientar al usuario, llevando al paciente a una tramito manía en ocasiones innecesarias, muchas gracias por compartir este tipo de espacio con los usuarios.*

**Respuesta** - Con el propósito de identificar las fallas detectadas por los afiliados en el canal telefónico, le invitamos a ampliar la información sobre los temas de interés que tienen oportunidad de mejora, de esta manera fortaleceremos los protocolos de atención en el canal, esto lo puede realizar a través de la opción contáctenos en página web de la EPS.

- ❖ **Yuridia Gutiérrez Arévalo** - [abogada.gutierrezyuridia@gmail.com](mailto:abogada.gutierrezyuridia@gmail.com) - *Muchas gracias por compartir este tipo de espacio con los usuarios. Ustedes son excelentes.*

**Respuesta** - EPS Sanitas, agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva para seguir fortaleciendo la prestación del servicio para nuestros afiliados y sus familias.

- ❖ **Yuridia Gutiérrez Arévalo** - [abogada.gutierrezyuridia@gmail.com](mailto:abogada.gutierrezyuridia@gmail.com) - *Señores EPS les falta bastante auditoría en servicio y atención a cruz verde, haciendo filas lloviendo eso es justo empatía con el usuario?*

**Respuesta** - EPS Sanitas efectúa seguimiento al modelo de servicio del operador logístico Cruz Verde en lo relacionado con la dispensación de medicamentos, estado de pendientes, tiempos de espera, comportamiento de filas y humanización del servicio, actualmente cursa auditoría de seguimiento al prestador con oportunidad de mejoramiento para subsanar las insatisfacciones sentidas por nuestros afiliados.

- ❖ **Silvio Rodríguez Salazar** - [silviorodriguezsalazar@gmail.com](mailto:silviorodriguezsalazar@gmail.com) - *a nosotros en ningún momento nos convocaron a participar en capacita citaciones que mencionan en el informe.*

**Respuesta** - El proceso de capacitación para Asociación de Usuarios se encuentra encaminado a fortalecer el conocimiento del sector salud a los representantes y suplentes de las sedes de Asousanitas a nivel nacional, quienes una vez capacitados por EPS

Sanitas y acorde a los estatutos de la Asociación, deben replicar la información con los demás asociados, al respecto lo invitamos a contactar con el representante de Asousanitas en la ciudad de Calí para articulación de los procesos al interior de la asociación.

- ❖ **Silvio Rodríguez Salazar** - [silviorodriguezsalazar@gmail.com](mailto:silviorodriguezsalazar@gmail.com) - *Revisar convenios con cruz verde para medicamentos , se están presentando en Cali quejas permanentes por medicamentos agotados.*

**Respuesta** - Para EPS Sanitas, sería importante conocer la particularidad del caso, por tal razón le invitamos a contactarse con nuestra línea 3759000 opción medicamentos; donde se recepciona y gestionan las necesidades de los afiliados en torno a dificultades asociadas con la dispensación de medicamentos; también pueden realizar la solicitud a través de la página web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com), sección contáctenos.

Ahora bien, la prescripción de medicamentos se desarrolla de acuerdo a la cobertura del Plan de Beneficios en Salud y estos deben ser entregados en su totalidad por el operador logístico de medicamentos, en los casos que el medicamento no esté disponible se debe presentar la opción de entrega en domicilio y generación de pendiente con entrega efectiva en 48 horas, en la dirección suministrada por el afiliado al momento del agendamiento.

- ❖ **Angie Dallana Valdez Ortiz** – [advaldes6@misena.edu.co](mailto:advaldes6@misena.edu.co) - *Antes llevaban los medicamentos cuando no tenían, ahora les importa si el usuario tiene o no medicamentos lo hacen volver al punto o ir a la eps para que reformulen.*

**Respuesta** - La prescripción de medicamentos debe ser emitida durante el acto médico, en virtud de ello siempre se efectúa la dispensación acorde a lo indicado por el profesional, en relación a las alternativas para entrega de medicamentos a domicilio, EPS Sanitas ha dispuesto:

- Para mayores de 70 años: Entrega de medicamentos a domicilio, sin ningún costo, ingresando a [domicilio.agendame.cruzverde.com.co](http://domicilio.agendame.cruzverde.com.co) Este servicio también aplica para adultos de 65 a 69 años únicamente con diagnóstico de Hipertensión Arterial, Diabetes Mellitus, Enfermedad Renal Crónica, VIH, trasplantes, Cáncer, Artritis Reumatoide, Tuberculosis y Hepatitis C, Gestantes: únicamente aquellas con embarazo de alto riesgo

<http://190.7.109.177:8088/Paginas/Domicilio/InicioUsuario.aspx>

- Para todos nuestros afiliados: Evita filas programando un turno virtual para asistir a la farmacia de tu preferencia en [programatucita.cruzverde.com.co](http://programatucita.cruzverde.com.co)
- Autorización a terceros: autoriza a una persona para que reclame tus medicamentos en las droguerías, solo necesitas carta de autorización y la cédula de quien los reclama.

Es necesario presentar orden médica.

Para EPS Sanitas, sería importante conocer la particularidad del caso, por tal razón le invitamos a contactarse con nuestra línea 3759000 opción medicamentos; donde se recepciona y gestionan las necesidades de los afiliados en torno a dificultades asociadas con la dispensación de medicamentos; también pueden realizar la solicitud a través de la página web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com), sección contáctenos.

- ❖ **Luz Mary Triana Bonilla** - [trianabluzmary@gmail.com](mailto:trianabluzmary@gmail.com) - *Mejorar el servicio Móvil en Bogota para las zonas grandes como es Kenedy, Suba - Por favor considerar pñ para Bogotá el servicio móvil en las grandes zonas de colectividad, para el sur y occidente.*

**Respuesta** - En EPS Sanitas trabajamos para asegurar la prestación de servicios virtuales en donde por cobertura de redes de internet y de comunicaciones de telefonía móvil, podamos brindar con calidad nuestros servicios, motivo por el cual, dentro del portafolio de canales tenemos acceso por internet, pero también por dispositivos móviles.

- ❖ **Januario Diaz** - [januariodo@gmail.com](mailto:januariodo@gmail.com) - *Pregunta: la estadística de fallecidos en enfermedades huérfanas fué del 11%, que porcentaje de fallecidos hubo por diagnósticos equivocados?*

**Respuesta** - Con corte al mes de mayo de 2022 se tienen identificados en la cohorte de enfermedades huérfanas de la EPS Sanitas un total de 7.221 usuarios, de los cuales 11% han fallecido (771 usuarios), 12 usuarios identificados en el año 2022 e ingresados en la cohorte en el presente años han fallecido. El proceso de diagnóstico de los pacientes con enfermedades huérfanas se ajusta al criterio clínico y de pruebas diagnósticas definidos por el Decreto 5265 de 2018, el cual es verificado por las gestoras nacionales de la EPS mediante revisión de los soportes clínicos, a su vez, por ser la patología huérfana un evento de reporte obligatorio al sistema de vigilancia en salud pública, los médicos tratantes de la red de prestadores del a EPS deben hacer el proceso diagnóstico



ajustado a la norma y notificar el caso a las secretarías de salud, las cuales a su vez dentro del proceso de consolidación realizan una pre cita y verifican el cumplimiento de los criterios clínicos y de prueba confirmatoria lo cual refuerza que el diagnóstico de cada caso se lleve a cabo de forma correcta.

- ❖ **Januario Diaz** - [januariodo@gmail.com](mailto:januariodo@gmail.com) - *la OMS sugiere tener programas de Calidad en la prestación del servicio de salud, que programa adelanta sanitas en ese sentido para evitar eventos adversos, ¿¿en particular quirúrgicos y diagnósticos erróneos??*

**Respuesta** - EPS Sanitas, adopta las guías de manejo internacionales definidas por la Organización Mundial de la Salud – OMS, las mismas definen criterio para el abordaje integral de las atenciones en salud, adicional se incorporan los lineamientos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social para adopción del plan de beneficios en salud, internamente contamos con estrictos protocolos para el seguimiento de la calidad en salud.

- ❖ **María Elena Escobar** - [mariae.escobargomez@gmail.com](mailto:mariae.escobargomez@gmail.com) - *Favor enviar informe de la rendición de cuentas del día de hoy al correo de la asociación de usuarios de la eps sanitas Cali: [asousanitascali@gmail.com](mailto:asousanitascali@gmail.com)*

**Respuesta** - Tal y como lo menciona la Circular 000008 de la Superintendencia Nacional de Salud, el informe se encuentra publicado en nuestro micrositio de rendición de cuentas desde el 03/05/2022 para revisión de la ciudadanía en general, el acta de la audiencia estará disponible 15 días después de la realización de la rendición de Cuentas y/o antes en el micrositio de participación ciudadana de la página web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com)

- ❖ **Helda Salavarieta** - [heldasm@gmail.com](mailto:heldasm@gmail.com) - *Cuando uno ve que las autorizaciones por canales virtuales se demoran 3 días, uno prefiere irse para la oficina así toque esperar un poco, pero la entrega es el mismo día.*

**Respuesta** - En relación a lo expuesto, informamos que, a través de los canales virtuales, se pueden adelantar los mismos trámites que en una oficina presencial con similitud en tiempos de respuesta para la gestión. Es importante precisar que dentro de las acciones programadas para el segundo semestre del presente año, se tiene establecido optimizar el tiempo en los canales de atención virtual.

Frente al particular, sería importante conocer al detalle la situación manifiesta con el ánimo de analizar el caso, para esto puede escribir al correo [sptaborda@epssanitas.com](mailto:sptaborda@epssanitas.com) indicando los hechos y se procederá con validación y respuesta de la sesión adelantada.

- ❖ **Cecilia Martínez vda de Gómez** - [larasara395@gmail.com](mailto:larasara395@gmail.com) - *Pasa mucho que la orden médica dice no requiere requiere autorización van a la farmacia y devuelven al paciente porque si requiere autorización unificar criterios.*

**Respuesta** - EPS Sanitas, se encuentra comprometida con el fortalecimiento de procesos administrativos, en virtud de ello de manera constante se actualiza información relacionada con centros médicos y líneas de frente en oficinas de atención al afiliado, esto como medida de intervención general, frente al particular agradecemos ampliar el contexto de la situación manifiesta en aras de analizar proceso del ordenamiento, puede usted informar lo aquí solicitado al correo electrónico [sptaborda@epssanitas.com](mailto:sptaborda@epssanitas.com)

Finalmente la invitamos a consultar nuestros canales de atención en [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) donde un creador de experiencia se encuentra disponible para satisfacer sus necesidades y brindar la orientación requerida.

- ❖ **Jasbeidy Sarmiento Prada** - [jasbesar@outlook.com](mailto:jasbesar@outlook.com) - *muchas gracias a todos por toda la información brindada.*

**Respuesta** - Para EPS Sanitas es grato contar con su participación en este espacio, agradecemos su reconocimiento, el mismo nos motiva para continuar fortaleciendo la prestación del servicio para nuestros afiliados y sus familias.

Juan Pablo Rueda, Presidente de EPS Sanitas, realiza el cierre de la rendición de cuentas agradeciendo a la audiencia por la asistencia, por las inquietudes manifestadas y por los reconocimientos al esfuerzo realizados a la entidad.



**Rendición de cuentas**

**2021**  
Vigencia

# Agenda

Orden del día

**1. Conexión de asistentes**

**Afiliados EPS**

10:00 am – 10:10 am

**2. Apertura y bienvenida**

**Juan Pablo Rueda**  
Presidente EPS

10:10 am – 10:20 am

**3. Generalidades del SGSSS 2021**

**Juan Pablo Rueda**  
Presidente EPS

10:20 am – 10:30 am

**4. Comportamiento comercial**

**Diana Carvajal**  
Gerente comercial

10:30 am – 10:45 am

**5. Gestión de servicio al afiliado**

**Julieth Martínez**  
Gerente de servicio

10:45 am – 11:00 am

**6. Resultados en salud**

**Jerson Flórez**  
Vicepresidente de salud

11:00 am – 11:35 am

**7. Estados financieros**

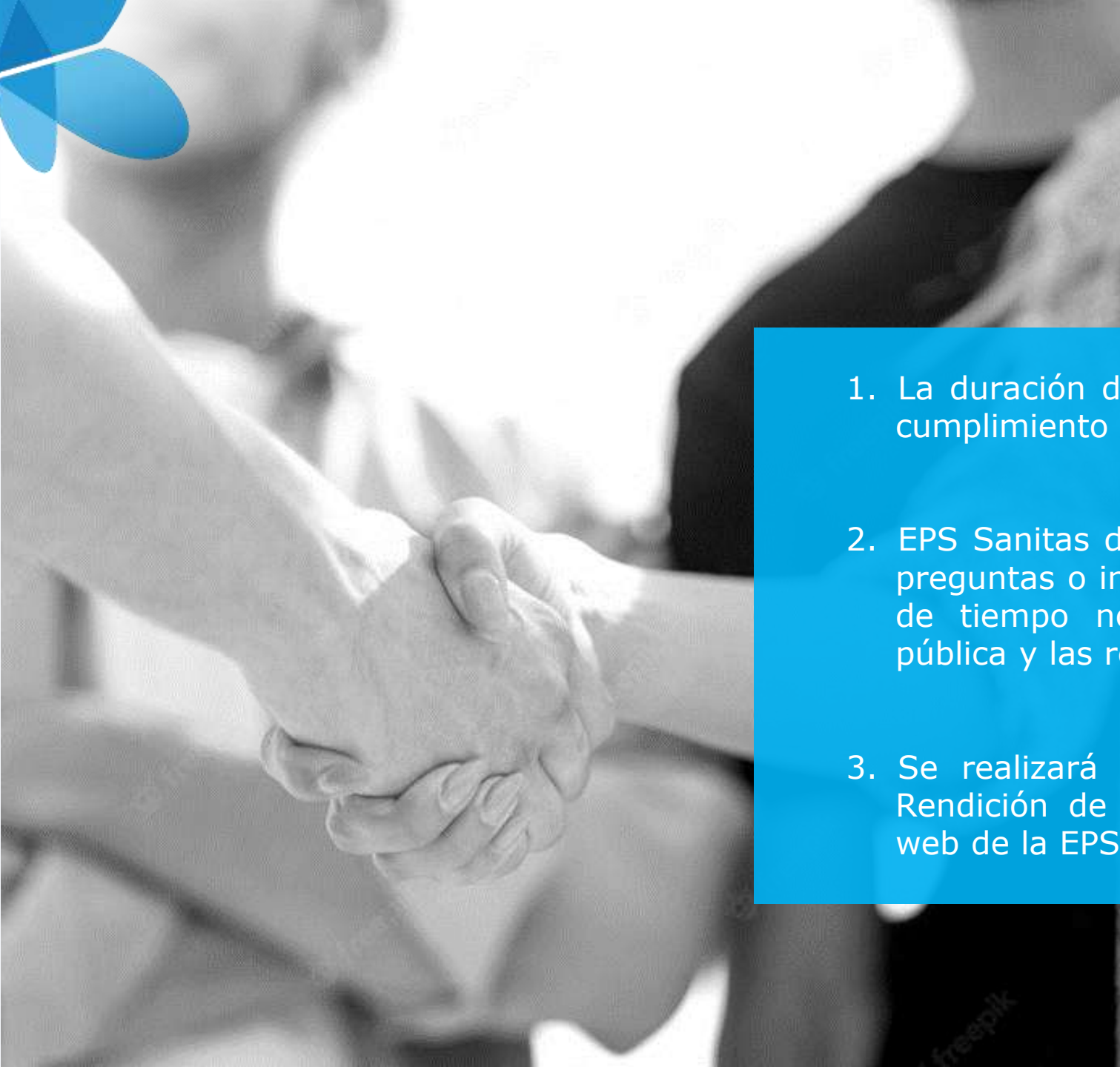

**Edgar Linares**  
Gerente financiero

11:35 am – 11:45 am

**8. Preguntas**


**Afiliados EPS**

11:45 am – 12:00 m



# Concertación de acuerdos

1. La duración de la audiencia será de dos horas, dando cumplimiento al orden del día definido.
2. EPS Sanitas dará respuesta en forma escrita aquellas preguntas o inquietudes que por su complejidad o falta de tiempo no sean resueltas durante la audiencia pública y las responderá en 5 días hábiles.
3. Se realizará acta que consolide el desarrollo de la Rendición de Cuentas y será publicada en la página web de la EPS.



# **Generalidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud**





# “ Hechos relevantes en el sector salud ”

## Plan Nacional de Vacunación Covid-19

En enero de 2021: El Ministerio de Salud y Protección Social, presenta el Plan Nacional de Vacunación para Covid-19.

**Fase I:** Se encaminó a reducir la mortalidad y proteger los trabajadores de la salud.

**Fase II:** Buscó reducir el contagio para generar inmunidad de rebaño.

**Meta:** 35 millones de colombianos vacunados.

**Inició:** 17 de febrero de 2021.

## Salud mental, un reto en tiempos de Covid

Según informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la pandemia por Covid-19 ha desencadenado un aumento del 25% en la prevalencia de la ansiedad y la depresión en el mundo.

El Ministerio de salud solicita a las EPS estrategias para intervenir en la salud mental de los Colombianos:

- **Rutas de atención en salud mental.**
- **Impacto en campañas de prevención y promoción.**
- **Respuesta a efectos post covid en la población como la ansiedad y la depresión.**



# Hechos relevantes en el sector salud

## Plan Decenal de Salud 2022 - 2031

Se dio inicio a la formulación del Plan Decenal de Salud 2022-2031, donde se integran prevención primaria, secundaria y terciaria, con acciones que aborden las secuelas y los efectos adversos generados por la pandemia. El plan Decenal de salud publica va orientado a la garantía del derecho fundamental a la salud, el bienestar integral y la calidad de vida de las personas en Colombia.

## Mayor Acceso a la Telemedicina

El COVID-19 generó un modelo de atención virtual, acelerando el acceso a la atención mientras protegen a los trabajadores de la salud y a los miembros de la comunidad.

## Asignación de afiliados

Traslado de 6.4 millones de afiliados de acuerdo a las definiciones de la Superintendencia Nacional. (Asignados a EPS Sanitas 439.215)

## Control a precios de medicamentos

El Ministerio de Salud publicó la circular 012 de 2021 con la que se unificó y se adicionó el listado de los medicamentos sujetos al régimen de control directo de precios y se fija su Precio Máximo de Venta, además de emitir nuevas directrices relacionadas con la regulación de precios de medicamentos Vitales No Disponibles.



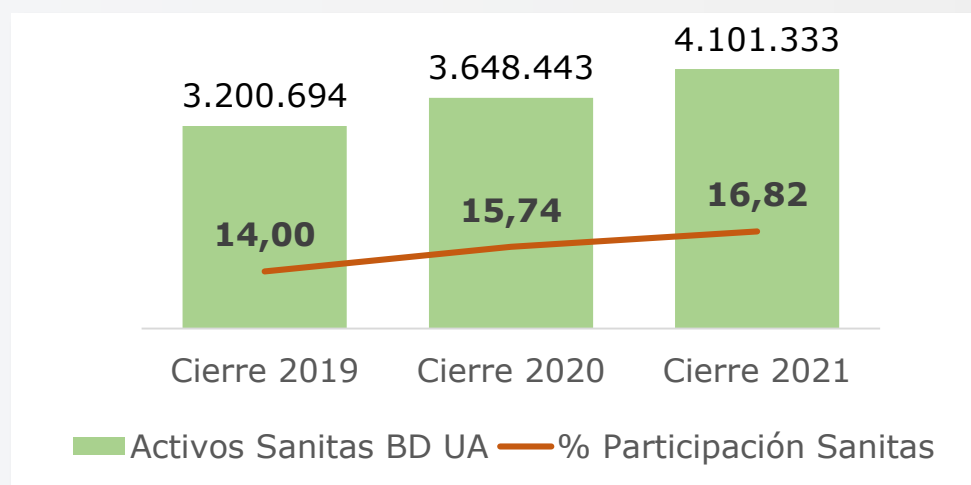
# Comportamiento comercial





# Evolución Mercado Régimen Contributivo 2021

Entidad	Poblacion (Act+Sus) Dic2019	% Part	Poblacion (Act+Sus) Dic2020	% Part	Poblacion (Act+Sus) Dic2021	% Part	Crec % 2021	Crec Abs 2021
Nueva EPS	3.812.547	16,68	4.237.106	18,28	4.546.651	18,64	7,3%	309.545
Sura	3.548.101	15,52	3.931.333	16,96	4.261.792	17,47	8,4%	330.459
Sanitas	3.200.694	14,00	3.648.443	15,74	4.101.333	16,82	12,4%	452.890
Salud Total	3.004.450	13,15	3.147.161	13,58	3.507.600	14,38	11,5%	360.439
Famisanar	2.130.459	9,32	2.121.225	9,15	2.269.328	9,30	7,0%	148.103
Compensar	1.656.996	7,25	1.747.039	7,54	1.811.382	7,43	3,7%	64.343
Coomeva	1.502.824	6,58	1.207.846	5,21	916.007	3,76	-24,2%	-291.839
EPS Sos	744.614	3,26	709.894	3,06	654.553	2,68	-7,8%	-55.341
Otras	3.255.157	14,24	2.431.546	10,49	2.322.019	9,52	-4,5%	-109.527
<b>Total Contrib</b>	<b>22.855.842</b>	<b>100,00</b>	<b>23.181.593</b>	<b>100,00</b>	<b>24.390.665</b>	<b>100,00</b>	<b>5,2%</b>	<b>1.209.072</b>
<b>Total Subsid</b>	<b>22.808.930</b>	<b>100,00</b>	<b>24.026.912</b>	<b>100,00</b>	<b>23.968.577</b>	<b>100,00</b>	<b>-0,2%</b>	<b>-58.335</b>



- Sexto (6to) año consecutivo con el mayor crecimiento en mercado
- 1,993,251 Usuarios Activos x Emergencia cierre 2021





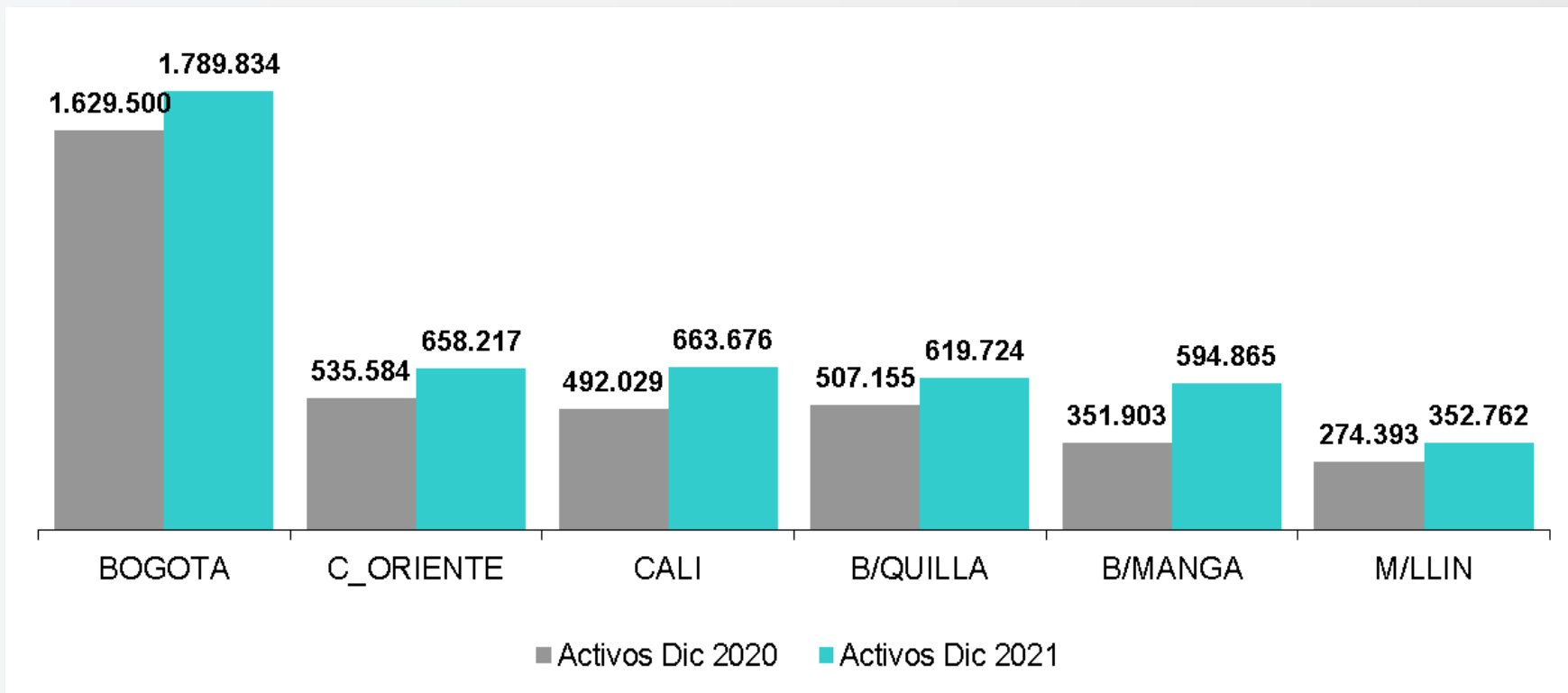
## Afiliados



<i>Número de Afiliados</i>	<i>Año 2020</i>	<i>Año 2021</i>	<i>Crecimiento %</i>
<b>PBS</b>	3,790,564	4,679,078	23%
<b>PAC</b>	128,499	189,839	48%

Al cierre del año 2021 EPS Sanitas creció en 888,514 afiliados activos en el POS y 61,340 afiliados en PAC respecto al 2020

# Afiliados PBS por Regional



Número de Afiliados	Crec. Activos 2021	% Crec. 2021	% Peso Crec.
Bogotá	160.334	9,84%	18%
C. Oriente	122.633	22,90%	14%
Cali	171.647	34,89%	19%
Barranquilla	112.569	22,20%	13%
Bucaramanga	242.962	69,04%	27%
Medellín	78.369	28,56%	9%
<b>País</b>	<b>888.514</b>	<b>23,44%</b>	<b>100%</b>

En el 2021 todas las regionales crecieron en población activa, siendo la Regional Bucaramanga la de mayor representatividad y las Regionales B/manga, Cali y Medellín las de mayor crecimiento.

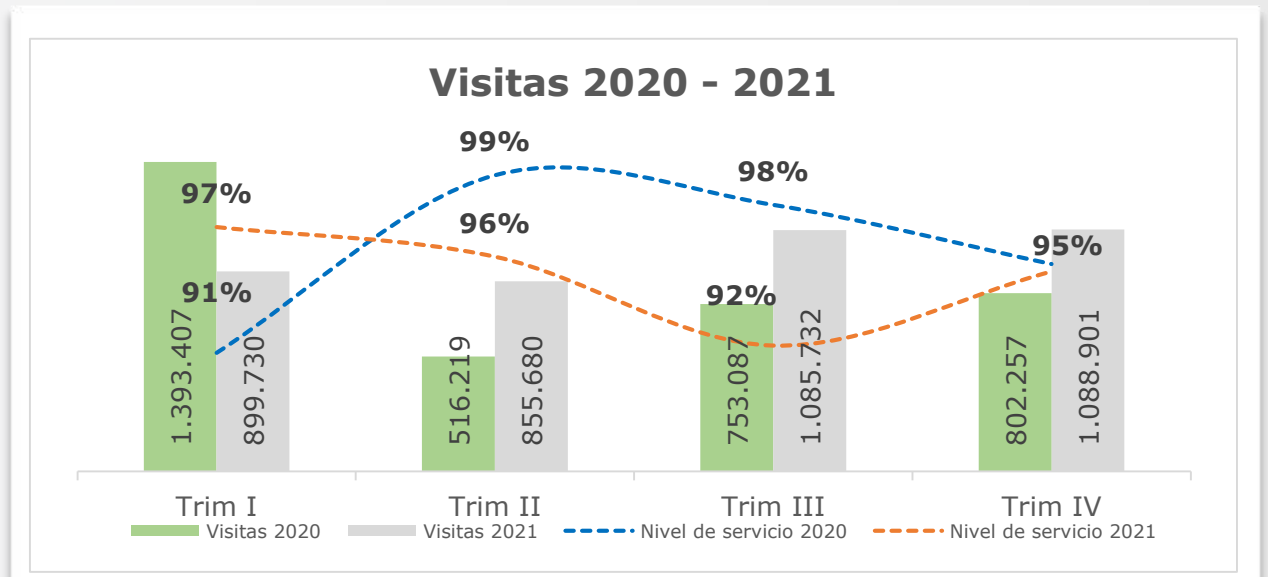
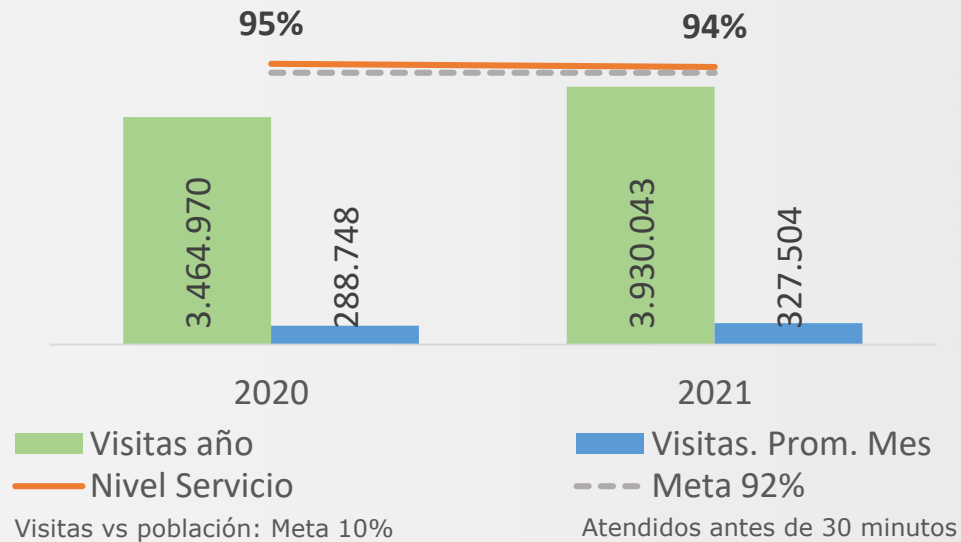


# **Gestión de Servicio al Afiliado**





# Canal Presencial – Oficinas de Atención al Afiliado



# Canal Presencial

## Logros:

### 1 Nuevas oficinas y traslados

- Nueva oficina Kennedy en Bogotá
- Traslado oficina Manizales y Pasto
- 15 nuevas sedes ubicadas en IPS, en los departamentos de Nariño, Santander, Norte de Santander, Arauca y Choco.

**85 oficinas a nivel nacional**

### 2 Creación de puntos administrativos móviles

Implementación en municipios donde se reciben afiliados de régimen subsidiado

- 15 en regional Cali (Departamento Nariño)
- 16 en regional Bucaramanga

**31 puntos**

### 3 Incremento de talento humano

58 colaboradores para cubrir el crecimiento de las asignaciones de afiliados

- Evolución del modelo de atención de oficinas



Oficina de atención al afiliado

# Canales Virtuales – Asesor de Oficina en Línea

Busca mejorar la **experiencia** y el **cuidado de la salud** de los afiliados, implementando mejoras progresivas en los tiempos de respuesta.



## Horario:

Lunes a viernes 8:00 am a 6:00 pm  
Sábado 8:00am a 2:00 pm

## Alcance

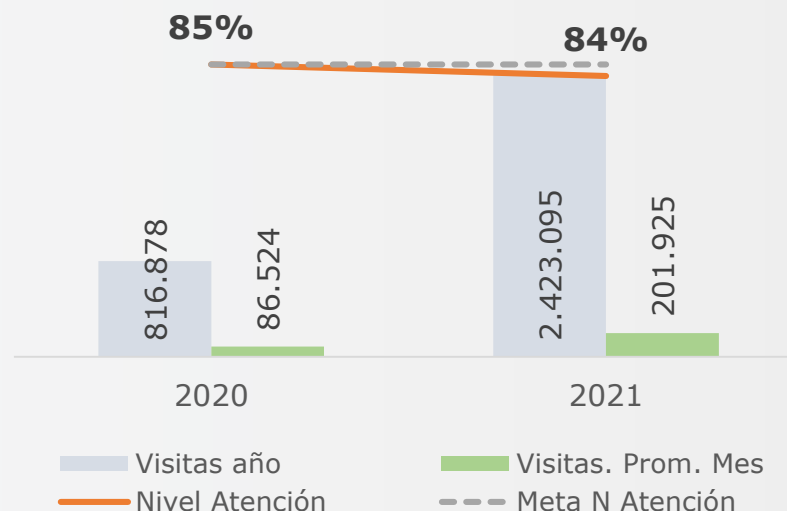
- Acceso desde la página web por video, chat o audio.
- Sistema de respuesta automática 24 horas (IMR)

## Servicios:

1. Autorizaciones
2. Novedades de afiliación
3. Incapacidades y Licencias
4. Información

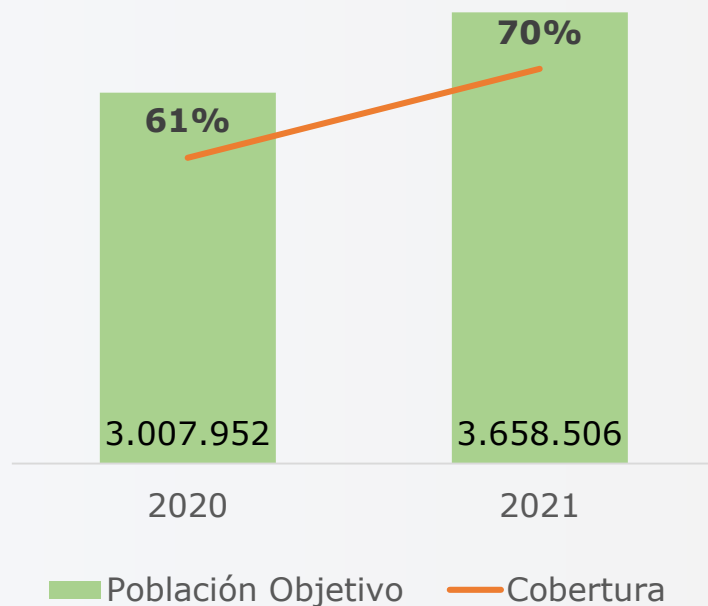
## Logros:

- 1 Consolidación y posicionamiento del canal
- 2 Crecimiento del **197%** en visitas (**1.606.217**)
- 3 Evolución del modelo de gestión:
  - Renovación de imagen
  - Ampliación de cobertura
  - Reportes





# Canales Virtuales – Oficina Virtual del Afiliado



Cobertura: Afiliados registrados en la oficina virtual / Población objetivo

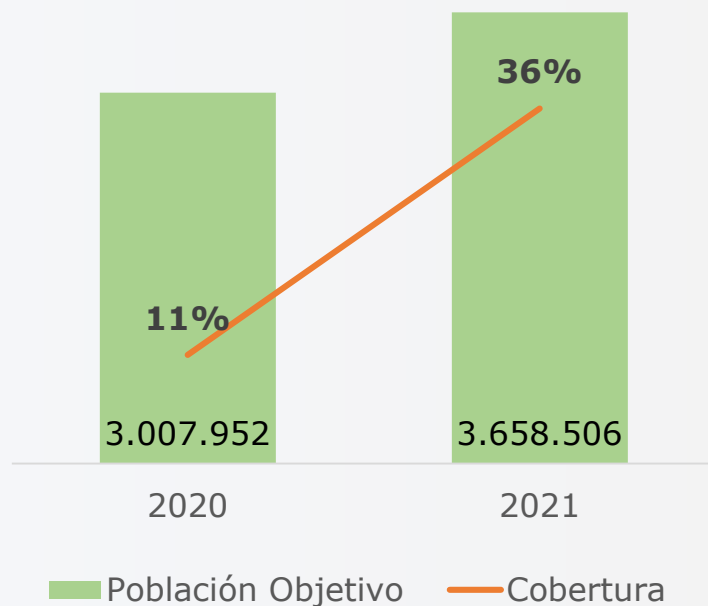
## Logros:

- 1** Incremento en 9 puntos porcentuales en el indicador de cobertura con un resultado del 70% en 2021 vs 61% en el 2020
- 2** Crecimiento del 61% en las transacciones, pasando de 9,2 millones en 2020 a 14,9 millones en 2021.
- 3** Implementación de nuevas funcionalidades:
  - Agendamiento citas de Vacunación
  - Descarga de certificados de aportes y paz y salvo
  - Implementación Micro-sitio vacunación COVID-19
  - Implementación Micro-sitio de medicamentos





# Canales Virtuales – Asistente Virtual Ana María



Cobertura: Total Afiliados que transan en el chat / Población objetivo

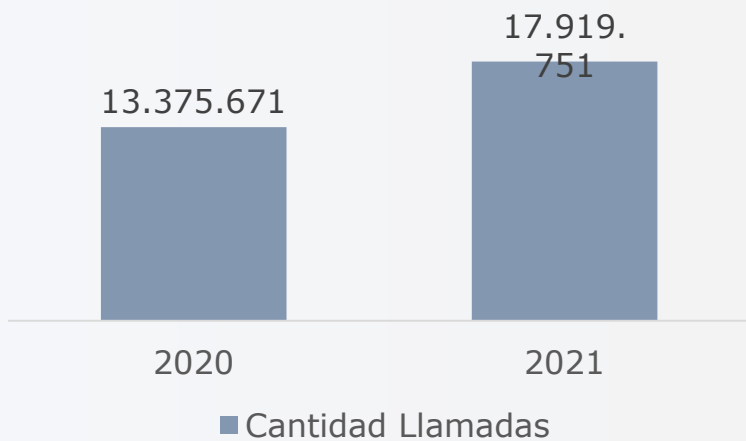
## Logros:

- 1** Incremento de 26 puntos porcentuales en el indicador de cobertura, pasando de 11% (275.664) a 36% (1.203.737) afiliados promedio realizando conversaciones en el Chatbot.
- 2** Activación de Ana María en el 100% de la página web facilitando el acceso de los afiliados.
- 3** Segundo lugar a mejor experiencia de usuario Ana María ChatBot - Bpro Asociación colombiana de BPO
- 4** Implementación de nuevas funcionalidades:
  - Agendamiento citas Optometría
  - Agendamiento de citas de Vacunación COVID
  - Generación certificados de afiliación
  - Descarga de resultados de laboratorio y COVID
  - Autoevaluación de síntomas antes de ir a urgencias
  - Información general
  - Información de Vacunación COVID

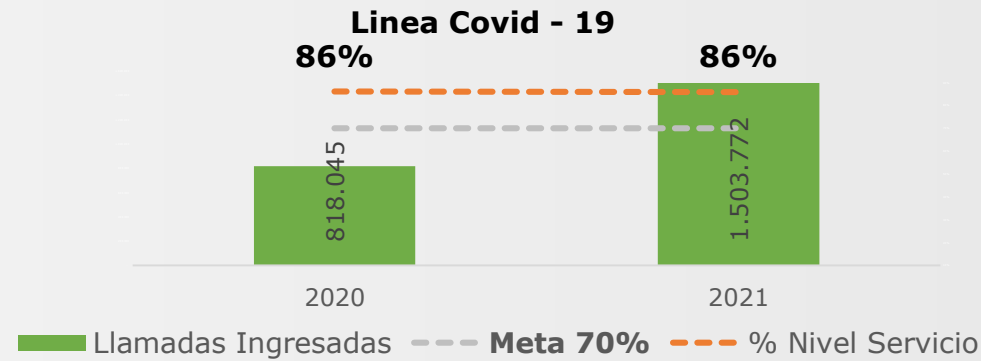
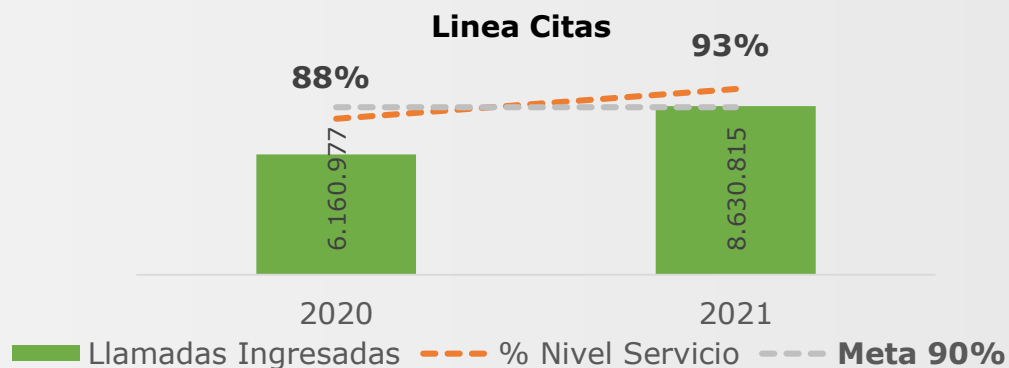
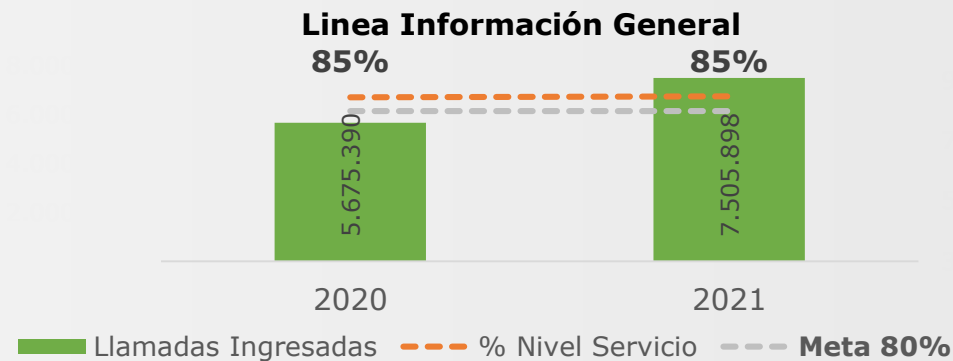


# Canal Telefónico

Aumento del 34%  
(4.544.080) en el volumen  
de llamadas



Cumplimiento en el acceso al canal telefónico  
en cada una de las líneas de atención





# Canal Telefónico

## Logramos:

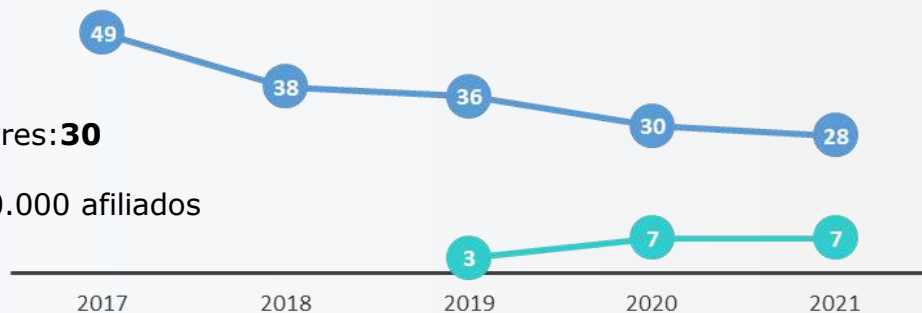


- 1 Número corto PBS**  
Línea de fácil acceso y recordación a nivel nacional para Citas e Información General de la EPS
- 2 Línea única regional**  
Unificación de líneas Fijas a nivel regional para solicitar servicios de citas e información general.
- 3 Acceso diferencial**  
Para los afiliados mayores de 65 años y Crónicos, tienen acceso con creador de experiencia.
- 4 Estrategia PRASS**  
Implementación de campañas de Rastreo y Seguimiento al afiliado por contagio Covid 19.
- 5 Vacunación Covid-19**  
Agendamiento de citas de vacunación Covid-19 tanto en llamadas de entrada como de salida.
- 6 Voice Bot**  
Pasar del tono a reconocimientos por voz para los servicios de información de oficinas, centros médicos y urgencias.

# Voz del Afiliado - PQR

Tasa

— PQR Regulares — PQR SIS



Meta:  
PQR Regulares: **30**  
PQR SIS: **6**  
Por cada 10.000 afiliados

Disminución de 2 puntos en la tasa de PQR (Regulares) frente a un crecimiento de población del 23,44%.

## Motivos PQR (Top 4)



① Citas médicas **30%**  
(Inoportunidad y cambio de direccionamiento)



② Prestación de servicios de salud **15%**  
(Servicios Covid, referencia y contrarreferencia)



③ Autorizaciones **10%**  
(Inoportunidad y calidad en la autorización)



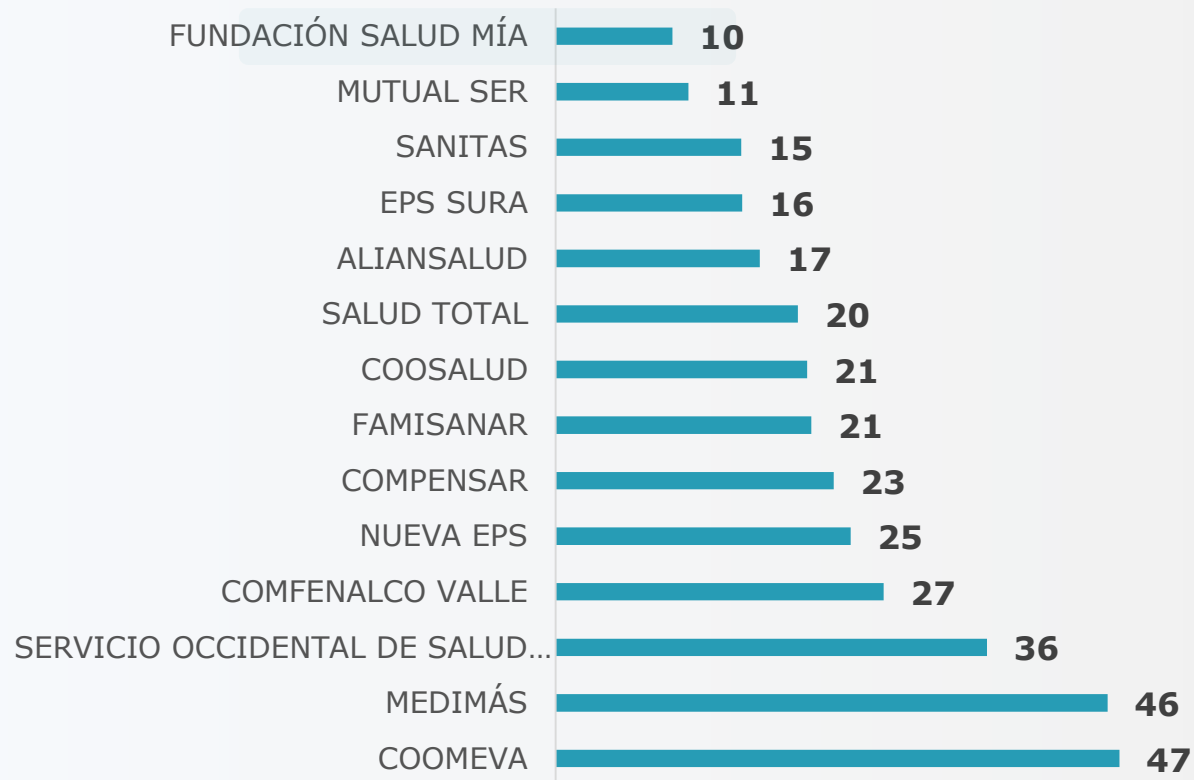
④ Medicamentos **7%**  
(Faltante de medicamentos y demora en la atención)

## Acciones

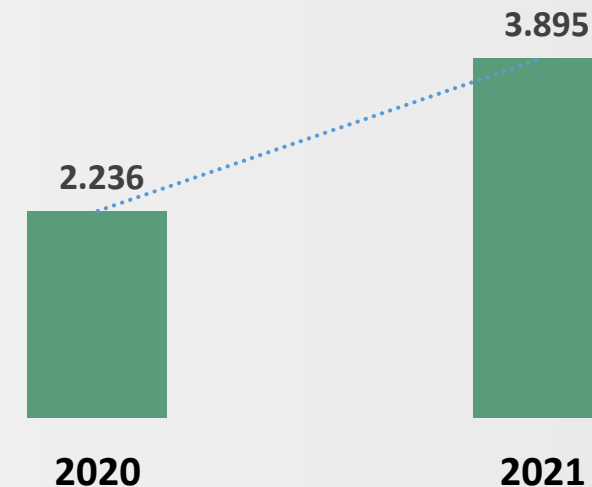
- Ampliación de la capacidad de atención de red propia a través de la apertura de Centros Médicos y aumento de 1.500 profesionales para la atención de servicios convencionales y derivados de pandemia.
- Implementación de agendas "No Presenciales" (con apoyo Inter ciudades) para todas las sedes a nivel nacional.
- Ampliación de la capacidad en servicios domiciliarios dentro de los que se destacan atención a los adultos mayores y a los niños en actividades enfocadas en la recuperación de la salud y la prevención de la enfermedad.
- Adaptación de la infraestructura de urgencias lo que permitió la atención diferencial de la pandemia Covid 19, respetando las necesidades en salud diferentes a la atención pandémica.
- Ampliación de la red de prestadores externos en un 26%, dado el crecimiento de población y demanda de servicios.
- Incremento de 15 prestadores en la estrategia de Call Único.
- Mesas de trabajo permanentes para intervención y seguimiento a desviaciones.

# Voz del Afiliado - PQR

Tasa de PQR EPS Régimen Contributivo



Felicitaciones



Con un aumento del **74%** en las felicitaciones respecto al año 2020, nuestros afiliados reconocen el trabajo y compromiso de la EPS.

\*Fuente: Informe PQRD Superintendencia nacional de salud Enero – Noviembre 2021  
Tasa calculada por cada 1.000 afiliados vs total de PQR acumulada.

# Voz del Afiliado - Satisfacción



73%



De los afiliados se encuentran satisfechos y muy satisfechos con nuestro servicio.

80%



De los afiliados nos recomendarían a sus familiares y amigos.

93%



Manifiestan que les cumplimos con sus expectativas en la prestación del servicio.

\*Resultados de la encuesta satisfacción interna EPS Sanitas 2021



La **Encuesta de Evaluación de los Servicios de las EPS**, realizada por el Ministerio de Salud y Protección Social en el año 2021, informa que:



Del régimen contributivo fue la mejor en calificación frente a la pregunta de facilidad en el acceso a servicios de salud.



Mejor EPS en la gestión de servicios Covid, detección temprana, tiempo, entrega de resultados y satisfacción frente al diagnóstico.



13 de los 16 servicios evaluados, obtuvieron una calificación superior al 91%, en cuanto calidad en la atención.

\*Fuente [www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)



# Campañas de Comunicación

A través de correos electrónicos, mensajes de textos, publicaciones en portal web y videos informativos llegando a una **cobertura del 79%** (3.736.749 de 4.714.069 afiliados).



**76**

## MEMORABLES

Acompañamos a nuestros afiliados en su ciclo de vida en la EPS

- Bienvenida
- Embarazo
- Nacimiento
- Rutas preferenciales
- Retiro



**108**  
**12 Boletines**

## INFORMATIVAS, NORMATIVAS Y EDUCATIVAS

- Canales Virtuales
- Asociación de usuarios
- Carta de derechos
- Cambios en líneas de información y citas
- Canales de acceso a medicamentos.



**98**

## COVID Y PLAN NACIONAL DE VACUNACION

Jornadas de vacunación e información general



**105**

## SALUD

- Red de atención
- Novedades e información
- Youtube live (110 Invitaciones)  
13.500 suscriptores actualmente

# Humanización – Modelo Ser



## I fase - Sensibilización

La magia esta en ti

Se realizó cierre de la estrategia  
**“la magia esta en ti”**  
Estrategia enfocada en el ser de  
los colaboradores



## Fase II - Sostenimiento

Servir con pasión

Se realizó socialización de la  
estrategia de sostenimiento  
**“Servir con pasión”**  
Enfocada a los colaboradores en pro  
del servicio que se da a los afiliados

### Resultados Humanización 2021

Curso virtual en  
trato digno y  
humanizado  
Circular 008

**97%**  
Cobertura  
**100%**  
Meta

Talleres de  
Sensibilización  
y Formación  
Presenciales  
Sincrónicas

**84%**  
Cobertura  
**95%**  
Meta

Resultados  
Ministerio:  
Trato administrativo  
Trato asistencial

**90%**  
Resultado  
**97%**  
Resultado

Encuesta  
Interna:  
Trato administrativo  
Trato asistencial

**87%**  
Resultado  
**85%**  
Resultado



# Gestión de medicamentos a domicilio para población vulnerable

## Logros:

- 1 Implementación de la Interfaz de dispensación de medicamentos a domicilio. (El afiliado en la consulta, autoriza el envío del medicamento y de forma automática viaja la solicitud al aliado estratégico.)
- 2 Consolidación del Back de medicamentos



**966.589** domicilios entregados



**71% (689.995)** dentro de los 5 días siguientes de la solicitud.



Actualización de **161.124** direcciones para la gestión de medicamentos.





# Participación Ciudadana

Política pública de participación social en salud

## Eje N° I: Fortalecimiento Institucional

Se dio cumplimiento a la ejecución de la Política Pública de Participación Social en Salud con las siguientes acciones desarrolladas para el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana:

### Micrositio de Participación



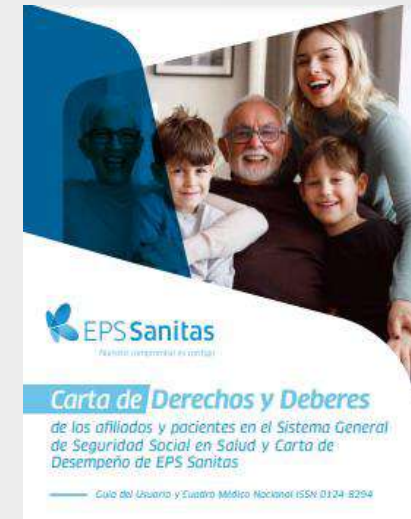
- Cartilla de participación ciudadana
- Curso virtual colaboradores participación en ciudadana
- Botón asociación de usuarios

### Rendición de Cuentas



- **4 de junio de 2021** con conexión virtual a nivel nacional con interpretación de lenguaje de señas.
- Participaron **373 afiliados** y representantes de la Asociación de Usuarios.

### Carta de Deberes y Derechos



- Se realizaron **14 actualizaciones** normativas con publicación en SAT y página web.



# Participación Ciudadana

Política pública de participación social en salud

## Eje N° 2: Empoderamiento de las Organizaciones Sociales

### Gestión de asociación de usuarios

#### Afiliados Asociación

**4.234**  
2020

**7.627** ↑ **80%**  
2021

#### Reuniones AUS - EAPB

**554**  
Nacionales

#### Asambleas

**18**  
Departamentales

#### CAPACITACIÓN

**211. 878**  
Afiliados

**6**  
Virtual - Asociación





# Participación Ciudadana

Política pública de participación social en salud

## Eje N° 3: Impulsar Cultura de la Salud

La semana de la cultura se enfocó en promover confianza y agradecimiento en el sistema.

Actividades:

- Conferencia virtual con Ministerio de Salud y Protección Social denominada: “**Confío en ti, confía en mí**”, se abordó la **vacunación** como un compromiso social. Participaron 322 personas (colaboradores y afiliados).
- Actividades en oficinas a nivel nacional: Socialización en oficinas de los conceptos principales de los aportes al sistema.





# Participación Ciudadana

Política pública de participación social en salud

## Eje N° 4: Control Social

- La asociación presentó rendición de cuentas a sus asociados.
- Aplicó encuestas de satisfacción para medir el servicio de Cruz Verde y medición de oportunidad de citas en el call center
- Participó del comité de ética de las IPS adscritas al grupo Keralty.
- Participó en mesas de trabajo con el Ministerio de Salud y Protección Social
- Hizo parte de las mesas de control social de la Superintendencia Nacional de Salud.

## Eje N° 5. Gestión y garantía de la calidad en salud

Este eje es transversal a los lineamientos misionales de EPS Sanitas y sus resultados se detallan en los diferentes procesos de salud

Fuente: Informe de Gestión EPS Sanitas 2021





# Resultados en salud



# Inversión en gestión del riesgo en salud



**Variación del 31 % 2020-2021**



# Distribución de la gestión del riesgo en salud

Honorario	Ejecucion	Costo por Usuario
SERVICIOS HOSPITALARIOS	\$ 1.650.745.437.675	\$ 32.463
PRESUPUESTOS MAXIMOS (Costo)	\$ 959.152.908.624	\$ 18.862
MEDICAMENTOS	\$ 728.055.290.033	\$ 14.318
HONORARIOS MEDICOS	\$ 599.675.112.157	\$ 11.793
COSTO ADMINISTRATIVO	\$ 535.009.501.254	\$ 10.521
SERVICIOS DE CIRUGIAS AMBULATORIAS	\$ 369.565.808.703	\$ 7.268
RECOBROS ADRES PRUEBAS COVID (Costo)	\$ 325.454.751.851	\$ 6.400
INCAPACIDADES	\$ 204.599.408.799	\$ 4.024
LABORATORIOS CLINICOS	\$ 202.190.556.479	\$ 3.976
LABORATORIOS RADIOLOGICOS	\$ 182.716.112.141	\$ 3.593
SERVICIOS DE URGENCIAS	\$ 175.084.280.470	\$ 3.443
PROVISION	\$ 166.945.336.928	\$ 3.283
P Y P	\$ 163.042.057.141	\$ 3.206
HONORARIOS ODONTOLOGICOS	\$ 70.394.019.968	\$ 1.384
AMBULANCIAS	\$ 38.456.309.028	\$ 756
RECOBRO DE MEDICAMENTOS	\$ 14.388.037.800	\$ 283
SUMINISTROS OFTALMOLOGICOS	\$ 11.448.662.273	\$ 225
RECOBROS POR ATEP	-\$ 2.510.469.193	-\$ 49
RECOBROS REGIMEN SUBSIDIADO	-\$ 3.827.531.998	-\$ 75
CUENTA DE ALTO COSTO	-\$ 4.491.157.436	-\$ 88
RECOBROS TUTELAS POR SERV. Y MEDIC. HOSPITALARIOS NO POS	-\$ 6.224.696.479	-\$ 122
RECOBROS ADRES PRUEBAS COVID (Ingreso)	-\$ 325.454.751.851	-\$ 6.400
SERVICIOS HOSPITALARIOS (Canastas)	-\$ 332.528.410.239	-\$ 6.539
PRESUPUESTOS MAXIMOS (Ingreso)	-\$ 933.705.486.200	-\$ 18.362
<b>Total general</b>	<b>\$ 4.788.181.087.928</b>	<b>\$ 94.163</b>





# Atención primaria

## Infraestructura propia



**19**  
ciudades



**149,073 m<sup>2</sup>**  
área construida

**52**  
Centros médicos  
de atención  
primaria

**5**  
Centros médicos  
de especialistas

**4**  
Unidades de  
urgencias

**4**  
Centros médicos  
nuevos (nueva  
oferta)

**4**  
Centros médicos  
con ampliación

**1.721**  
Consultorios



## Experiencia del servicio

**88%**  
Satisfacción global

**96,4%**  
Atenciones en  
urgencias se  
resolvieron antes  
de 2:30h

**93%**  
Personas atendidas  
que acudieron a  
urgencias fue resuelta  
en baja complejidad





# Experiencia del servicio

**85,63%**

Atenciones fueron resueltas en la red de atención primaria



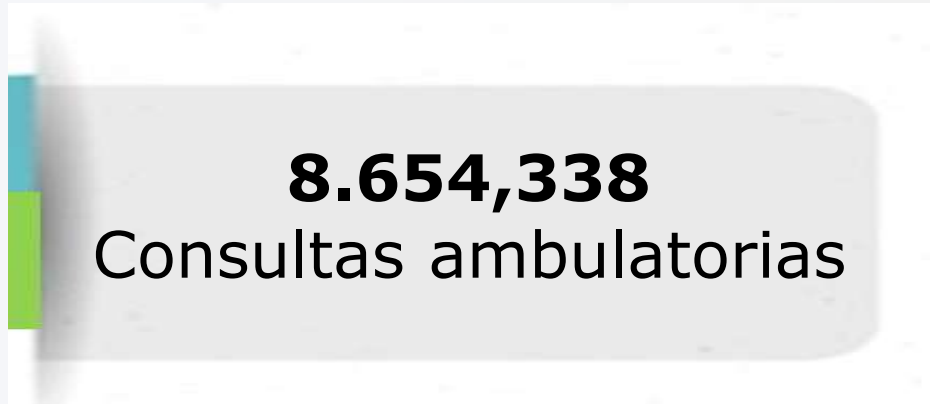
**89,22%**

Motivos de consulta ambulatoria fueron resueltos por medicina general

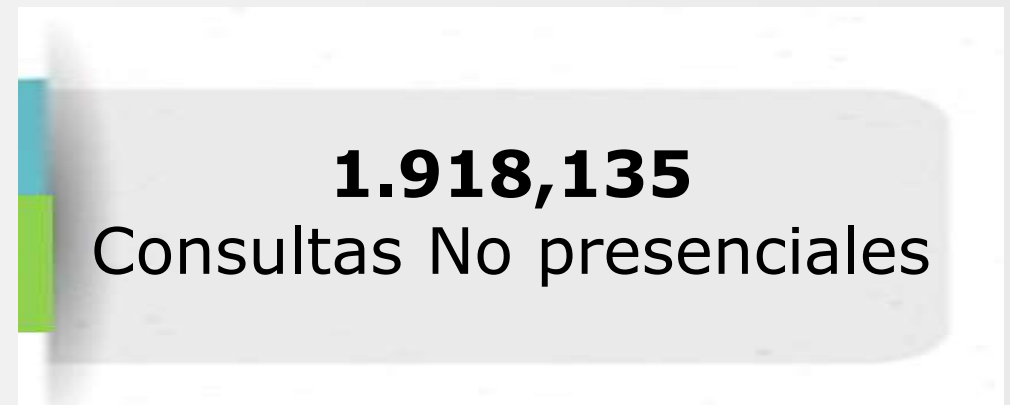
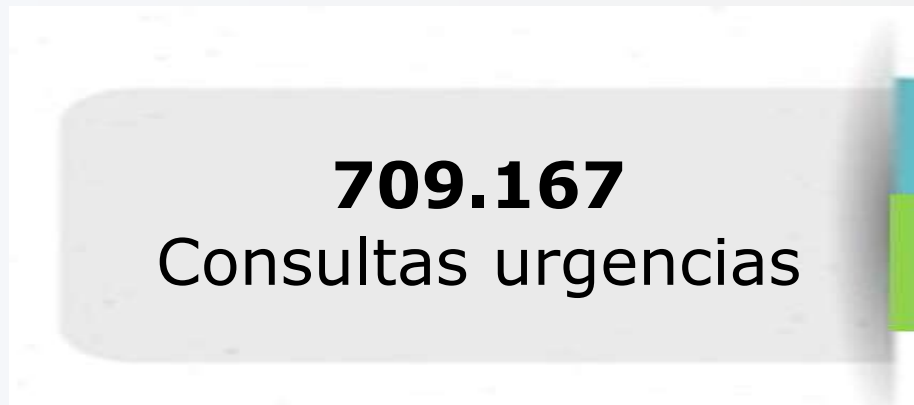




## Experiencia del servicio



**210.487** Consultas Domiciliarias





# Resultados en salud



**4.104.970**

Personas en la Ruta de  
Promoción y Mantenimiento de  
la Salud

**8.510.052**

Actividades de Protección  
específica y detección  
temprana

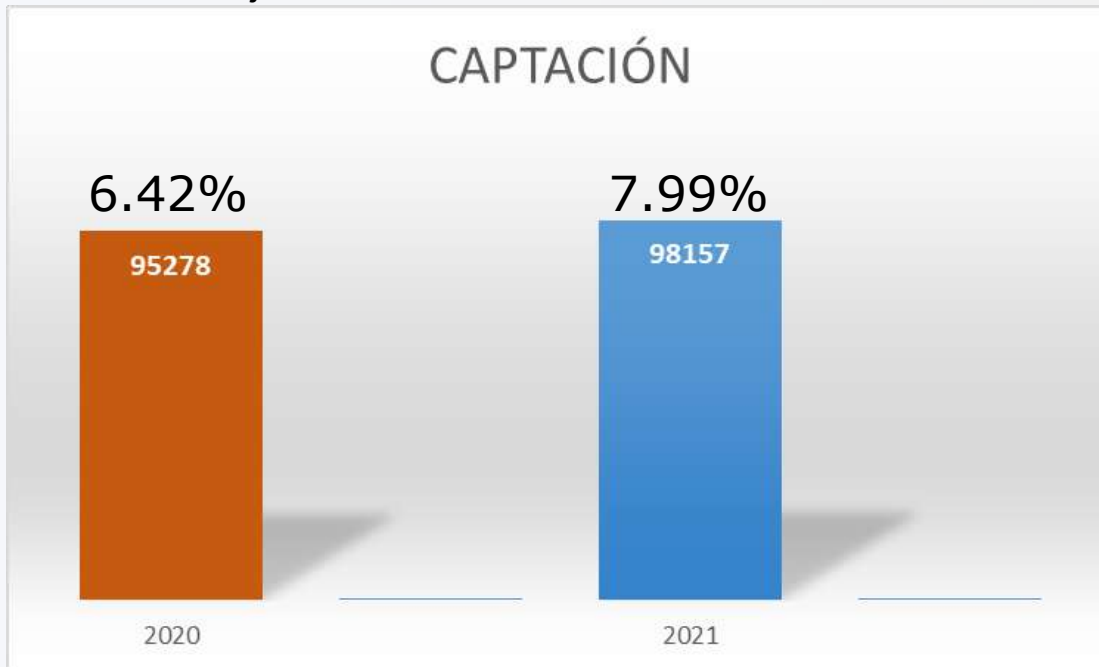




# Resultados en salud

## Planificación familiar

Mujeres en edad fértil sin comorbilidades



Mujeres en edad fértil con comorbilidades



El aumento en la captación al programa de Planificación Familiar, se debe a la estrategia de mujeres en edad reproductiva riesgo III que corresponde a las usuarias en edad fértil con comorbilidades.





# Resultados en salud

Demanda inducida

# 595.942



# 592.431

Mujeres accedieron a actividades del programa de detección temprana del cáncer de cérvix y detección temprana de cáncer de mama

Usuarios fueron captados para actividades del programa.  
**77% efectividad**

Durante el año 2021 la central de demanda inducida apoyo los seguimientos a pacientes con diagnóstico de COVID positivo.



## 353.006

Seguimientos COVID sospechosos y positivos

**81% de efectividad**



## 242.936

Captaciones para actividades de programas y/o cohortes

**73% de efectividad**



# Resultados en salud

## Salud mental



### SALUD MENTAL



Cobertura pacientes atendidos 2021

Cohorte Salud Mental

256.061

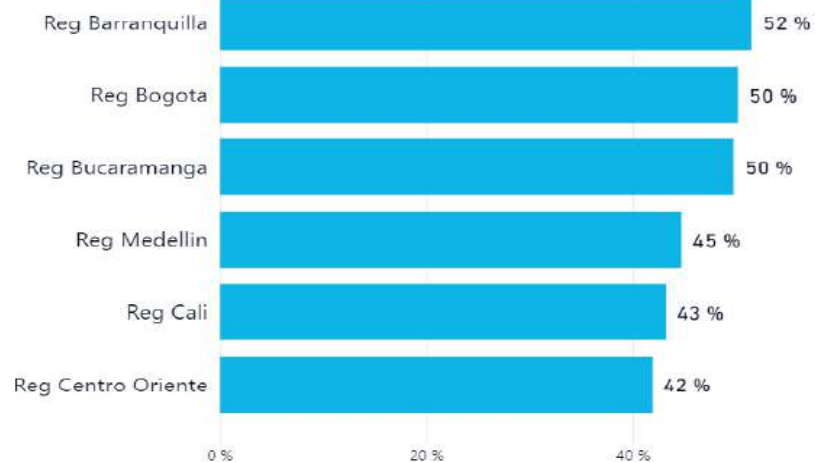
Total de pacientes atendidos Salud Mental

174.457

Total de atenciones de Salud Mental población general

398.077

#### Cobertura de atención por regional 2021



### HOSPITALIZACIÓN

COHORTE SALUD MENTAL



Total Pacientes Hospitalizados

12.994

Total eventos hospitalización

22,65

Tasa hospitalización EPS X10000

4,17

Tasa hospitalización Programax100



Alianza con la clínica de la Paz para manejo de casos de la zona suroccidente de Bogotá

### LOGROS SALUD MENTAL

2021

Procesos y procedimientos consolidados en hospitalización, manejo de SPA, ruta de atención en salud mental infantil entre otros

Auditoria y Seguimiento a la Hospitalización.







# Programas en salud



# Programa control prenatal



1. Controlamos y **finalizamos con éxito** más de 30.000 gestaciones en 2021 (24.000 en 2020)
2. La **cobertura del control prenatal en 2021 fue del 94%**, entendiendo la cobertura como las gestantes que tienen 4 o más controles durante su embarazo
3. Se implementó la **entrega del paquete de micronutrientes** a las gestantes, con esta estrategia se logró aumentar el registro de entrega de micronutrientes del 48% en 2020 al 73% en 2021.
4. En los paquetes de parto desde el 2020 se implementó la necesidad de proveer un **método de planificación posparto inmediato** a todas las gestantes
5. En 2021 se implementó en Avicena un **sistema de alerta precoz de alteraciones en signos vitales de gestantes** automático y es una herramienta para la toma de decisiones clínicas urgentes en el control prenatal.
6. En 2021 se **implementaron las pruebas rápidas de Hepatitis B** para control prenatal, aumentando la cobertura de este tamizaje para la el diagnóstico y manejo oportunos.
7. Se implementaron **estrategias para la disminución del ingreso a cuidados intensivos neonatales** lográndolo a partir del segundo trimestre del 2021, enfocando estas estrategias en la ciudad de Bogotá.



# Programa control de vacunación

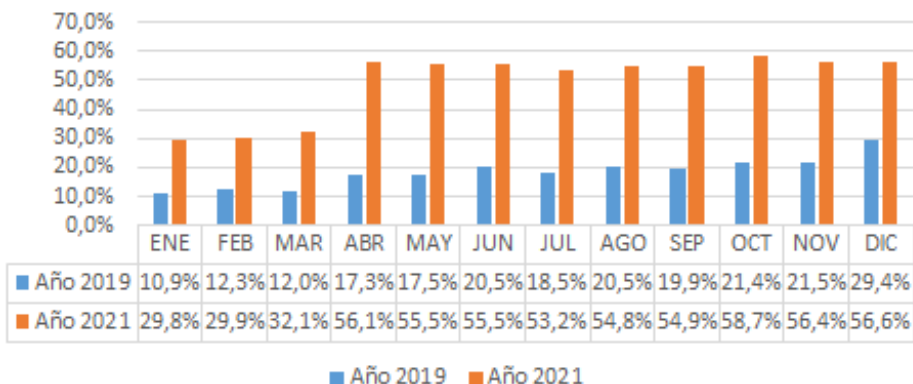


Optimización en la disponibilidad de **Agenda "Defensas al día"**, ampliación de horarios y recurso humano para aumento de coberturas.

Participación del 100% de los prestadores de EPS Sanitas, tanto de red propia como externa, en **Jornadas Nacionales** de vacunación y días de vacunación.

Ajuste al diseño e implementación de **Tablero de indicadores** en SIGIRES y módulo de vacunación para cargue de información y seguimiento a cohortes.

**% Cobertura con esquema completo de vacunación en menores de 0 a 5 años - Comparativo**



Fuente: Informes PAIWEB (Nacional) y PAI Distrital (Bogotá). Ene – diciembre 2021. Informe SIGIRES 2019 y 2021.

85,6%

En coberturas de vacunación en menor de un año para el año 2021, aumentando en un 10,7% el resultado del año anterior.

61%

De la Red Propia con auditoría interna ejecutada para evaluación de parámetros relacionados con los componentes del programa.

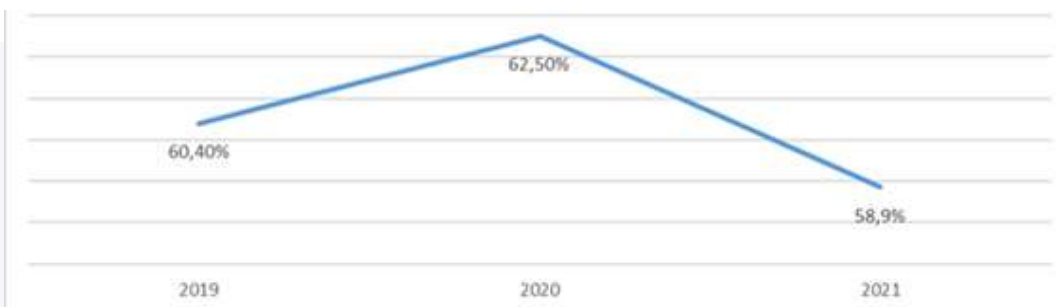
22.174

Citas asignadas por MITROL para la Campaña de vacunación Sarampión y Rubéola



# Programa de salud infantil

## Proporción de niños y niñas con ingreso a Valoración Integral de 0 a 11 años 2021



Se debe tener en cuenta que para el 2021 le fue cedida a la EPS Sanitas población subsidiada en el tercer trimestre, el crecimiento poblacional de este régimen entre el año 2020 al 2021 fue del 35%.

## Tendencias Consulta de Salud

Consultas Salud Infantil			
Tipo de atención	2020	2021	%
Consulta Presencial	183126	560523	74%
Consulta No Presencial	135466	121020	16%
Consulta Domiciliaria	40650	78369	10%
<b>Total</b>	<b>359242</b>	<b>759912</b>	<b>100%</b>

## Ruta de Trastornos del Neurodesarrollo

Total de usuarios Cohorte (1804): Resultados de Salud

Indicadores	2019	2020	2021
Adherencia Familiar: Asistencia del paciente a sus terapias/# terapias al mes	↓ 65%	↔ 78%	↑ 85%
Avances Funcionalidad: Usuarios menores de 10 años con aumento de funcionalidad en un 10%	↓ 69%	↔ 78%	↑ 85%
Avances Funcionalidad: Usuarios mayores de 10 años con inclusión ocupacional acorde a su discapacidad	↓ 10%	↔ 19%	↑ 30%



1. Resultado de Salud 2021: Cero mortalidades por EDA, ERA y DNT Aguda.
2. Implementación (70%) Ruta de promoción y mantenimiento en Salud (Capacitaciones (17) Red propia y (9) Red Externa).
3. Ajuste al diseño e implementación de tablero de indicadores de Salud Infantil y del adolescente (Resolución 3280 de 2018) en SIGIRES e inicio de construcción del módulo de desnutrición aguda resolución 2350 de 2020 para cargue de información y seguimiento.
4. Implementación Ruta de Crónico pediátrico se paso de realizar en el año 2020 482 consultas y en el año 2021 1298 consultas.



# Modelo comunitario Munay

- Línea de base: 25.000 usuarios
- Nivel 3: 1.382 (27%)
- Usuarios en actividades: 5.900 (23,6%)



- 27 CM con R.A.D.A.R.
- 27 equipos capacitados
- 21 CM con escalas iniciales aplicadas
- 3 CM con escalas de seguimiento aplicadas

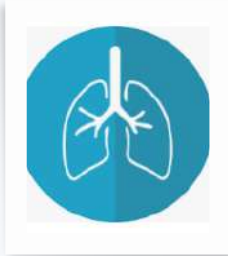
- Incremento 19% en control de pacientes diabéticos vs los no comunitarios
- Reducción del 50% costo promedio mes por usuario (ahorro 900 millones aproximadamente)
- Incremento del 32% de la adherencia a las recomendaciones de cuidado
- Reducción de ingresos a urgencias y consulta especializada.

- 21 comunidades del Buen Vivir
- 9.000 prescripciones sociales
- 1.378 activos comunitarios en el país
- 12 Boletines Munay





# Programa de riesgo cardiovascular y patología respiratoria



## EPOC

Disminución del **64 %** de la tasa de hospitalización por EPOC en el 2021 frente a 2020, pasando de **23,9** a **15,4** x 1000.

## ASMA

Incremento del **36 %** en el número de usuarios de la cohorte entre 2020 y 2021, con disminución de **47 %** de la tasa de hospitalización.

## SAHOS

**26.747** usuarios en el modelo de atención integral para apnea. Proporción promedio de adherencia: **63 %**.

## Hipertensión Arterial

**91.446** nuevos usuarios diagnosticados con HTA.

**71.6 %:** promedio de control en el total de la población diagnosticada en **2021**, frente al **64,4 %** en **2020**.



Se diagnosticaron **27.206** nuevos usuarios.

Incremento en la proporción de control desde **34,8 %** en 2020 hasta **42,8 %** en 2021 a nivel nacional. Regional Cali logró control sobre la meta: **51,1 %**.

## Enfermedad Renal Crónica

La hospitalización por descompensación aguda en pacientes con ERC paso de **0,08** en 2020 a **0,06** en 2021.

**36.285** nuevos usuarios diagnosticados con ERC en cualquier estadio.

Crecimiento del **26,3 %** en el número de usuarios trasplantados renales, pasando de 56 en 2020 a 76 en 2021.



# Campañas de salud

Se desarrollaron **22 campañas** de salud relacionadas con la conmemoración de días mundiales y otros temas de salud, enviando:

**15 de febrero,**  
Día Internacional  
contra el Cáncer Infantil

Todos debemos conocer los signos y síntomas del cáncer en los menores y consultar oportunamente.

- Palidez, cansancio o pérdida de peso sin causa aparente.
- Mareos, náuseas, vómitos o pérdida de apetito.
- Fatiga de pronto y febre sin motivo aparente, los síntomas de infección o inflamación recurrente.
- Cambios en el color, tamaño y funcionamiento de la retina. Aparición de mojarros alrededor del ojo.
- Perdida abdominal.
- Dolor de cabeza severo o persistente. Miedo constante en la oscuridad o que un objeto se mueva solo.
- Dolor de extremidad y hinchazón. Hinchazón del tobillo y envejecimiento de la piel.
- Fatiga, anemia y cambios en el comportamiento tales como aislamiento.
- Miedo, pérdida de apetito o aislamiento.

EPS Sanitas

**20 de marzo**  
Día Mundial de la  
Salud Bucal

Por una **conexión saludable** entre boca y cuerpo

Si tienes hijos entre 1 y 17 años asiste el **sábado 20 de marzo** a tu IPS odontológica asignada y **solicita gratis** la **aplicación de barniz de flúor**, es un procedimiento rápido, seguro e indoloro!

Para mantener tu salud bucal ten en cuenta estas recomendaciones:

- Realiza una alimentación saludable.
- Realiza de higiene de la boca utilizando cepillo de dientes, enjuague bucal, seda dental y enjuague bucal.
- No fumes y evita el consumo de alcohol.
- Realiza periódicamente chequeos odontológicos.

Si quieres conocer más tips de cuidado bucal para tus hijos, te esperamos en nuestro YouTube Live [Más información aquí](#)

La cultura es de todos. Ministerio de Salud. EPS Sanitas



**11.265.252**

Mensajes por correos electrónicos enviados a los afiliados con una legibilidad del 25%



**22.231.117**

Envíos de mensajes por correos electrónicos, relacionados con la apertura de las diferentes etapas de vacunación COVID-19 con legibilidad del 35%





# Transmisiones Canal You tube Live





**1.450.560.**

Correos electrónicos para promocionar estas actividades con una lecturabilidad del 31%



**M** Martha Cifuentes Buenas tardes, gracias por darnos a saber temas tan importantes para nuestra salud.

 Germán Tobar Celeita Importante y productiva su charla, muchas gracias.

 Jaidith Tovar felicitaciones por esta segmento sirve para aclararnos a muchos usuarios que tenemos dudas

## Acercando nuestros profesionales a nuestros usuarios







# Reconocimiento EPS

## Fortalecimiento de la gestión del Riesgo por la cuenta de alto costo 2022

Régimen  
Contributivo Subsidiado

Continuación de ranking general

Entidades del régimen contributivo con mejores resultados de gestión del riesgo durante el 2021:

1	EPS SURA
2	EPS SANITAS
3	NUEVA EPS

Eps Sanitas fue reconocida por la cuenta de alto costo como la segunda mejor EPS en buenas prácticas en patologías de alto costo por la gestión del riesgo realizada en el 2021





# Cohorte VIH

INDICADOR	ESTANDAR	2018	2019	2020	2021
Prevalencia VIH/SIDA (%)	0.27% prevalencia CAC 2021	0.26	0.28	0,28	0,30
Cobertura del programa de atención integral para VIH/SIDA	> 95%	95%	95,0%	95,3%	95,18%
% Pacientes en Estadio 1 y 2 al momento del diagnóstico (incidentes)	> 70%	69,7%	72,3%	62,10%	69,63%
% Pacientes en Estadio 3 al momento del diagnóstico (incidentes)	< 10%	29,3%	27,7%	37,90%	30,37%
% de mujeres gestantes infectadas por el VIH, que han recibido TAR preventivo	> 95%	100%	100%	100%	100%
Transmisión materno infantil de VIH	< 2%	0%	0%	0%	6,40%
% Pacientes con control virológico (<50 copias)	> 70%	77,35%	77,80%	75,13%	77,10%

- Durante el año 2021 aumentamos la prevalencia 2 puntos porcentuales con respecto al año inmediatamente anterior llegando al 0,30%
- Al finalizar el 2021 se presentó una cobertura del programa de atención integral para PVVIH del 95,18%.
- Se aumentó en 2 puntos porcentuales la indetectabilidad mejorando los resultados en salud con respecto al año inmediatamente anterior
- Se garantizó el 100% de la terapia antirretroviral a las gestantes.





# Reconocimiento EPS

## Fortalecimiento de la gestión del Riesgo por la cuenta de alto costo 2022

<b>Resultados generales en VIH</b>		<b>SALUD TOTAL EPS</b>		<b>EPS SURA</b>		<b>EPS SANITAS</b>
		Puntaje obtenido <b>9,92</b>		Puntaje obtenido <b>9,82</b>		Puntaje obtenido <b>8,96</b>

EPS sanitas fue nominada y ocupó el tercer puesto en las buenas prácticas y gestión del riesgo de los pacientes viviendo con VIH



El centro médico Palermo unidad propia de EPS Sanitas ocupó el segundo puesto en las mejores IPS de atención de pacientes viviendo con VIH





# Cohorte tuberculosis

INDICADOR	2017	2018	2019	2020	2021
Número de pacientes	271	312	570	465	621
% Tamizaje para VIH	92%	97%	91.2%	91,22%	92.27%
% Terminación / curación	91%	96%	80%	85%	84.11%
Letalidad	0,03	0,04	0,06	0,09	0,12
Mortalidad	0.41	0,56	1.09	1,08	1,24
Tasa Hospitalización * 100000 afiliados	0.29	0,29	0,32	0,6	0,50
No Pacientes hospitalizados	78	91	184	279	310
No Pacientes Fallecidos	7	11	35	40	74

- Se presentó un incremento de 161 pacientes con diagnóstico de Tuberculosis en el año 2021 respecto a 2020, llegando a un total de 626 pacientes.
- Se observa un bajo porcentaje pacientes que terminaron el tratamiento debido a problemas de adherencia dada por la situación de pandemia y aumento en los casos de mortalidad, que en gran parte fue atribuida al SARS-CoV-2. Pese a lo anterior, no se observa mayor incremento en la letalidad.
- Se observa un incremento importante de la mortalidad, con pacientes con múltiples comorbilidades, algunos de ellos con diagnóstico de la tuberculosis post mortem.
- El tamizaje de VIH en los pacientes con tuberculosis continúa por encima del 90



# Cohorte hemofilia y otras coagulopatías

Incremento de pacientes con diagnóstico de hemofilia y otras coagulopatías, se pasa de 548 pacientes en el año 2019 a 710 pacientes en el año 2021,

Se amplía por esta razón la red de prestadores a nivel nacional. Ingresa Oncooriente en Villavicencio y Yopal e Integral solutions en zonas de difícil acceso y en Cundinamarca, completando la atención de Mediacarte, Unidad hematológica y Clínica General del Norte

REGIONALES	ESTUDIO	DÉFICIT FACTOR XI	DÉFICIT DE FV	DÉFICIT FACTOR VY VIII	DÉFICIT FACTOR VII	DÉFICIT FACTOR XI	DÉFICIT FACTOR XIII	FIBRINÓGENO	HEMOFILIA A	HEMOFILIA B	PORTADORA DE HEMOFILIA	VON WILLEBRAND	Total general
BARRANQUILLA	1					2	1		17	3	1	20	45
BOGOTÁ	4		1	2	6	13		5	113	35	24	156	359
BUCARAMANGA	8				2		2	4	37	11	7	23	94
CALI	8	1			3		1	1	32	5	7	34	92
CENTRO ORIENTE	2				3	1			21	4	4	16	51
MEDELLÍN	4					1		1	17	7	5	33	69
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>237</b>	<b>65</b>	<b>48</b>	<b>282</b>	<b>710</b>


## Pacientes en profilaxis

REGIONALES	HEMOFILIA A	HEMOFILIA B	VON WILLEBRAND	Total general
<b>BARRANQUILLA</b>	12		1	13
<b>BOGOTÁ</b>	42	4	2	48
<b>BUCARAMANGA</b>	29	8	1	38
<b>CALI</b>	15	2	1	18
<b>CENTRO ORIENTE</b>	13	1		14
<b>MEDELLÍN</b>	8	2	1	11
<b>Total general</b>	<b>119</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>142</b>





# Cohorte hemofilia y otras coagulopatías

Reconocimiento a las Buenas Prácticas de IPS y EPS 2022 

**NOMINADOS**  
EPS CON LOS MEJORES RESULTADOS DE GESTIÓN DEL RIESGO EN LAS PERSONAS CON HEMOFILIA

- **EPS SANITAS**
- EPS SURA
- FAMISANAR EPS
- MUTUAL SER EPS (SUBSIDIADO)
- NUEVA EPS (CONTRIBUTIVO)

Por primera vez EPS Sanitas postulada como EPS con los mejores resultados en gestión de riesgo Hemofilia, ocupando el segundo lugar



# Mejoría en todos los indicadores por seguimiento estrecho a prestadores

2021

Fuente	HIGIA		2021	
	2019		2021	
	INDICADOR NACIONAL	SANITAS	INDICADOR NACIONAL	SANITAS
1. TASA DE SANGRADO GENERAL EN PACIENTES HEMOFÍLICOS CON INHIBIDORES (alta respuesta) EN PROFILAXIS	3,64	3,67	NA	0,73
2. TASA DE SANGRADO (ARTICULAR MAS OTRAS LOCALIZACIONES) ESPONTÁNEO EN PACIENTES CON HEMOFILIA EN PROFILAXIS CON INHIBIDORES DE ALTA RESPUESTA	1,4	3,33	NA	0,18
3. TASA DE SANGRADO GENERAL EN PACIENTES HEMOFÍLICOS SIN INHIBIDORES EN PROFILAXIS	1,68	0,93	NA	0,51
4. TASA DE SANGRADO ESPONTÁNEO EN PACIENTES CON HEMOFILIA SIN INHIBIDORES EN PROFILAXIS	0,62	0,56	NA	0,1
5. TASA DE SANGRADO ARTICULAR EN PACIENTES CON HEMOFILIA CON INHIBIDORES (ALTA RESPUESTA) EN PROFILAXIS	2,38	3,33	NA	1,36
6. TASA DE SANGRADO ARTICULAR ESPONTÁNEO EN PACIENTES CON HEMOFILIA CON INHIBIDORES (ALTA RESPUESTA) EN PROFILAXIS	1,05	3	NA	0,27
7. TASA DE SANGRADO ARTICULAR EN PACIENTES CON HEMOFILIA SIN INHIBIDORES EN PROFILAXIS	1,09	0,44	NA	0,41
8. TASA DE SANGRADO ARTICULAR ESPONTÁNEO EN PACIENTES CON HEMOFILIA SIN INHIBIDORES EN PROFILAXIS	1,09	0,44	NA	0,07

10. PROPORCIÓN DE PACIENTES CON HEMOFILIA SEVERA SIN INHIBIDORES EN PROFILAXIS	91,92	85,71	NA	100
11. PROPORCIÓN DE PACIENTES CON HEMOFILIA EVALUADOS POR EQUIPO INTERDISCIPLINARIO EN EL PERIODO	47,82	12,4	NA	86,18
12. PROMEDIO DE ATENCIONES POR HEMATOLOGÍA EN EL PERIODO EN PACIENTES CON HEMOFILIA LEVE O MODERADA	3,46	2,67	NA	2,25
13. PROMEDIO DE ATENCIONES POR HEMATOLOGÍA EN EL PERIODO EN PACIENTES CON HEMOFILIA SEVERA	7,66	8,14	NA	4,98
14. PROMEDIO DE ATENCIONES POR ODONTOLOGÍA EN EL PERIODO CON HEMOFILIA LEVE Y MODERADA	1,18	0,9	NA	1,88
14. PROMEDIO DE ATENCIONES POR ODONTOLOGÍA EN EL PERIODO CON HEMOFILIA SEVERA	1,74	0,79	NA	2,37
15. PROPORCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS POR SANGRADO	11,56	7,75	NA	0,013
16. INCIDENCIA DE PACIENTES CON HEMOFILIA A MODERADA O SEVERA QUE DESARROLLARON INHIBIDORES EN EL PERIODO	0,15	0,15	NA	0,006
17. INCIDENCIA DE PACIENTES CON HEMOFILIA B MODERADA O SEVERA QUE DESARROLLARON INHIBIDORES EN EL PERIODO	0,05	0,06	NA	0





# Cohorte artritis reumatoidea

Aumento de la cobertura de atención a usuarios, pasando de 6329 pacientes en 2019 a 10625 pacientes en 2021, requiriéndose ampliar la red de prestadores a nivel nacional. En Cali y Popayán SIES Salud, en Pereira con Aritmética.

Se cumplieron las metas de los indicadores de diagnóstico, pretratamiento, tratamiento y resultados en salud, en la tabla siguiente se describen los valores alcanzados en dichos indicadores a diciembre de 2021

Reducción de uso de biotecnológicos en la EPS (no incluye prepagada) de 24.2% en 2019 a 18.8%

Al mes de noviembre del 2021 el programa de optimización de terapias biotecnológicas ha logrado un ahorro nominal de \$2.300.360.092 en 203 usuarios activos.

Se inició uso de biosimilares



DESCRIPCIÓN	META	RESULTADOS A 2021
<b>2. DIAGNÓSTICO</b>		
2.1 Proporción de los pacientes en quienes se realizó anticuerpos anti-citrulina y el Factor Reumatoide IgM dentro del proceso diagnóstico	>80%	97%
2.2 Proporción de los pacientes en quienes se realiza PCR y VSG al momento del diagnóstico	>90%	96%
2.3 Proporción de los pacientes en quienes se evaluó el daño estructural por artritis reumatoide al diagnóstico	>80%	92%
<b>3. EVALUACIÓN PRETRATAMIENTO</b>		
3.1 Proporción de pacientes en quienes se realizó tamizaje para tuberculosis previo al inicio de Dmard biológicos o sintéticos	>90%	100%
<b>4. TRATAMIENTO</b>		
4.1 Proporción de los pacientes en quienes se inicia DMARD como tratamiento para AR (cobertura de DMARD).	>70%	77%
4.2 Proporción de los pacientes que reciben simultáneamente metotrexate y ácido fólico.	>90%	93%
<b>7. RESULTADOS EN SALUD</b>		
7.1 Proporción de los pacientes en quienes se realiza DAS28 al menos una vez en los últimos 6 meses.	>80%	80%
7.2 Proporción de los pacientes en tratamiento para AR que lograron remisión de la enfermedad (medida por DAS28 de los últimos 6 meses).	>30%	45%





# Cohorte artritis reumatoidea

Mejoría en los indicadores de oportunidad con reducción a 26 semanas

Se alcanzó la meta en registro de clinimetrías y la meta de remisión de la enfermedad

Se presentaron en el mes de septiembre 2021, 2 trabajos de investigación en el congreso latinoamericano PANLAR, relacionados con la optimización en terapias biológicas y seguimiento a paciente con covid-19 con enfermedades autoinmunes.

Se certificaron por parte de UNISANITAS, 204 médicos y enfermeras a nivel nacional en algunos de los siguientes temas artritis reumatoide, espondilo artropatías, psoriasis, hidra adenitis supurativa, enfermedad inflamatoria intestinal, y semiología reumatológica.

		2019	2021
Descripción	META	Resultado	Resultado
<b>1. OPORTUNIDAD</b>			
1.1 Oportunidad de la atención por especialista en semanas	<12 semanas	84	26
1.2 Oportunidad del diagnóstico	<16 semanas	88	22
1.3 Oportunidad del tratamiento	<20 semanas	88	23
<b>7. RESULTADOS EN SALUD</b>			
7.1 Proporción de los pacientes en quienes se realiza DAS28 al menos una vez en los últimos 6 meses.	>80%	76%	80%
7.2 Proporción de los pacientes en tratamiento para AR que lograron remisión de la enfermedad (medida por DAS28 de los últimos 6 meses).	>30%	42%	45%
7.3 Proporción de los pacientes en tratamiento para AR que lograron baja actividad (medida por DAS28 de los últimos 6 meses).	>50%	12%	13%



# Cuenta de alto costo



EPS Sanitas postulada con EPS con los mejores resultados en gestión de riesgo Artritis Reumatoide, ocupando el tercer lugar



Centro médico de especialistas autopista norte  
EPS Sanitas postulado como IPS Grande, con los mejores resultados en gestión de riesgo Artritis Reumatoide



# Cohorte enfermedades huérfanas



Total de pacientes con diagnóstico confirmado de Enfermedades Huérfanas a 2021: **6.140 pacientes**

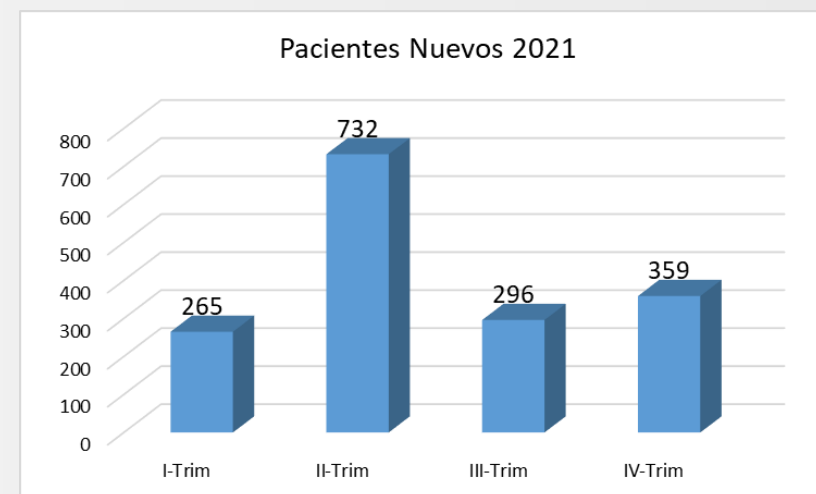
Prevalencia EPS Sanitas: 15\*10.000 afiliados (INS: 11\*10.000 habitantes)

CINCO PATOLOGIAS PREVALENTES	No. Pacientes	%
899_ESCLEROSIS MULTIPLE	791	13%
633_DISPLASIA BRONCOPULMONAR	272	4%
1732_SINDROME DE GUILLAIN-BARRE	211	3%
276_CIRROSIS BILIAR PRIMARIA	206	3%
1183_MICROTIA	201	3%

23% de crecimiento de la cohorte  
605 patologías identificadas  
267 patologías con un solo caso  
11% fallecidos  
34% traslados de otras EPS  
1652 usuarios nuevos en 20221

## LOGROS:

- ✓ En 2021 la proporción de pacientes incluidos en la cohorte antes de 30 días de establecido el diagnóstico o que haya sucedido el traslado a EPS Sanitas fue de 98%
- ✓ La proporción de pacientes con atención por medicina especializada al menos una vez al año fue de 91%
- ✓ Adherencia a las Rutas de Atención de la cohorte de huérfanas neurológicas, hematológicas y genéticas en Torre de Especialistas con 76, 73 y 74% respectivamente.
- ✓ 85% de la cohorte con adherencia al programa de Esclerosis Múltiple del HUN y 60% no han tenido variación en la escala de discapacidad
- ✓ 98% han sido presentados al centro de referencia para confirmación diagnóstica y pertinencia al tratamiento.
- ✓ 2da Jornada de actualización Unisanitas - HUN a directores médicos y neurólogos en Esclerosis Múltiple: 59 médicos participantes de los cuales 25 fueron neurólogos.



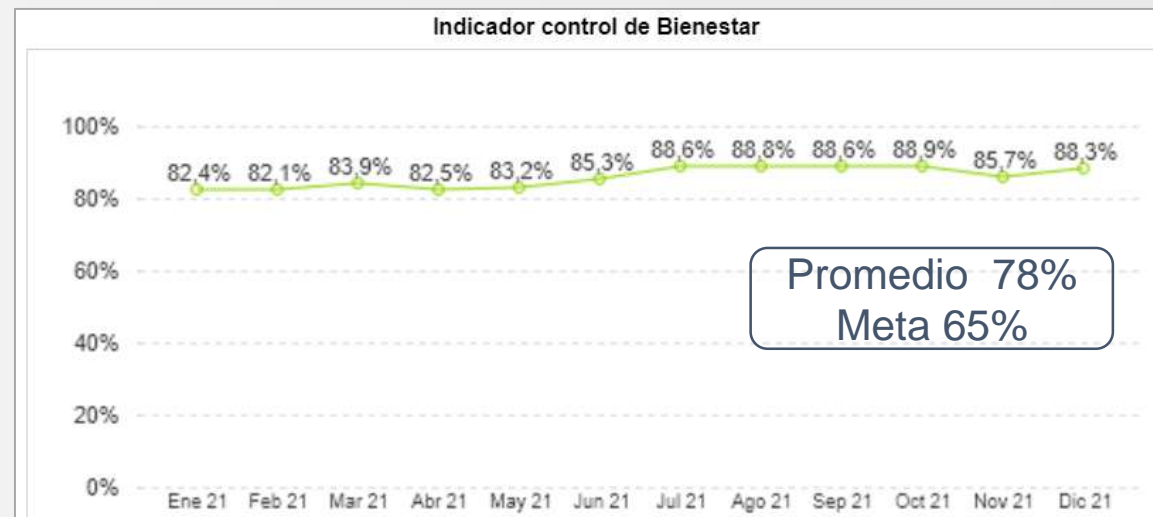
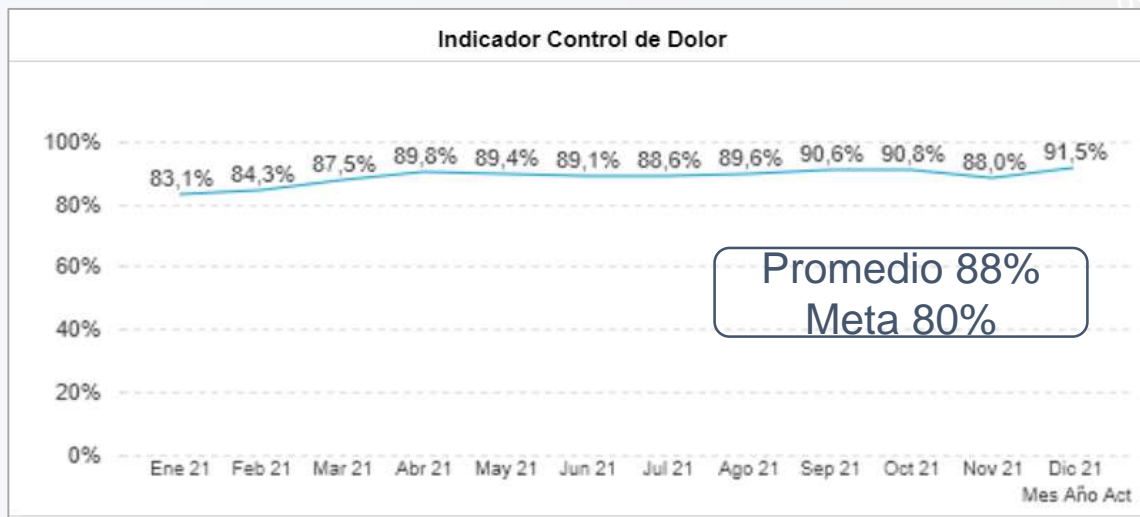
# Cuidado paliativo programa contigo

AÑO	2020	2021
# PACIENTES	3091	3682
CRECIMIENTO	39%	19%
FALLECIDOS	1849	2079
MEDIA SOBREVIDA	29	26
T. MORTALIDAD	17,4	17



Mayo 2021 Recertificación Programa  
Excelencia CP  
New Health Fundación

Fallecidos  
015





# Cuidado paliativo programa contigo

## Experiencia del servicio

Filtros Empresa: **EPS Sanitas** Ciudad: Todas Nombre Sede: Todas Ámbito de aplicación: Todas Fecha de finalización: **1 ene. 2021 a 31 dic. 2021** Exportar

Ocultar filtros Restablecer valores predeterminados

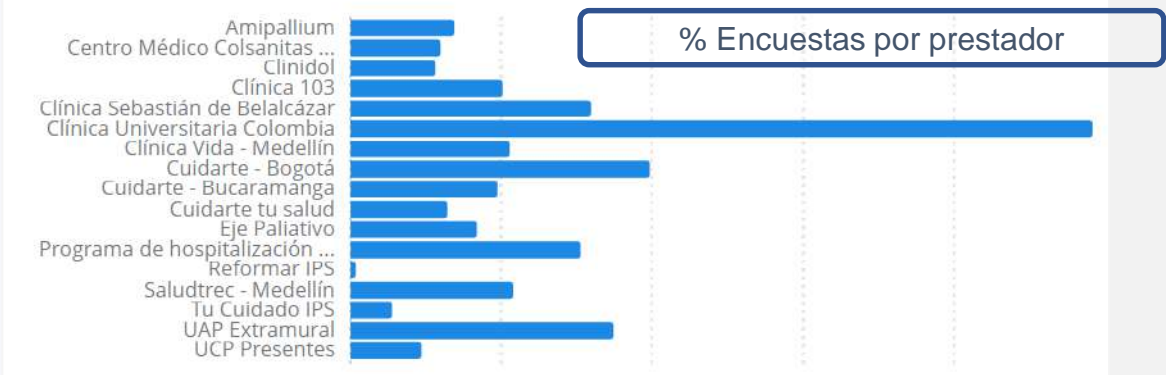
### CONTIGO Programa de cuidados paliativos



- **Grupo objetivo:** Pacientes del programa de cuidados paliativos
- **Periodicidad de captura y reporte:** Captura mensual con reporte trimestral
- **Técnica de recolección de datos:** Encuestas presenciales en los puntos de atención previamente definidos, por medio de un dispositivo móvil. Los datos de clasificación del usuario, es decir nombre, edad, aseguradora y sede, serán diligenciados por la persona encargada de abordar al encuestado, las preguntas relacionadas con prestación del servicio son auto diligenciadas por el paciente o su acompañante.
- **Muestra mensual:** 200 total programa
- **Indicadores:** Los índices se presentan con la proporción de los entrevistados que califican entre 7 y 10, los atributos evaluados, denominado **TTB**

# Encuestas periodo...  
**2.264**

Sede de atención 2264



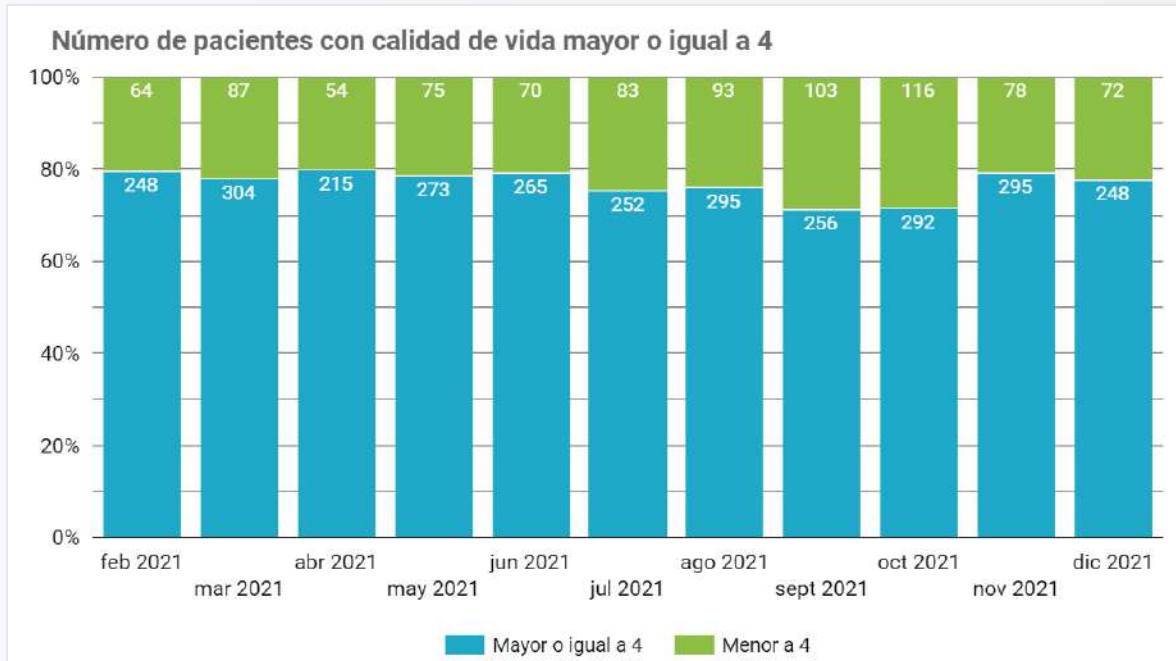
NPS Promotor 2032





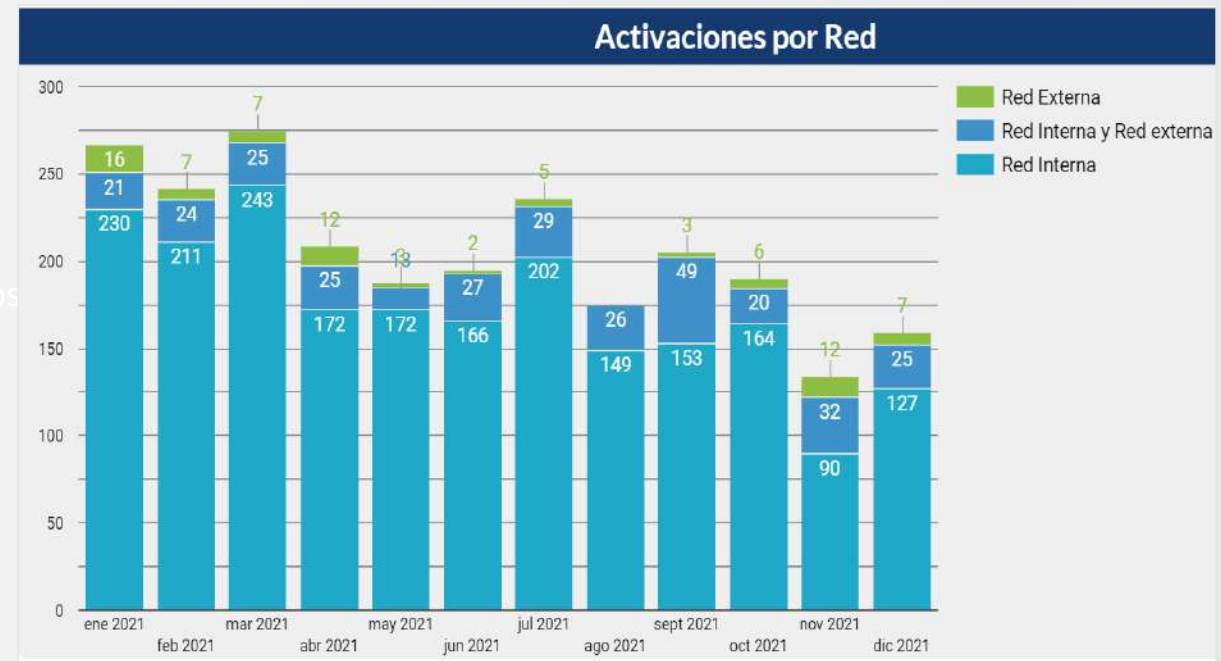
# Cuidado paliativo programa contigo

## Calidad de vida



Estancia  
Mediana  
Vitalicia  
Vivos  
77

76,6% considera aceptable y buena su calidad de vida Escala 0 a 5



2551 activaciones de red comunitaria en pacientes del programa



# Cuidado paliativo programa contigo

Análisis de costo utilidad de un programa de cuidados paliativos en la etapa final de la vida - Convocatoria Salud 807/2018 - Colciencias

Nursing Economic\$

## Assessment of the Sanitas Health Promoter Entity's *Contigo* Program on Quality of Life and Medical Costs: A Cross-Sectional Study

Abel E. González-Vélez  
Anahí Palomino-Cancino  
Iris del Valle Díaz-de-Salamanca

Luisa Fernanda Rodríguez-Campos  
Yizeth Andrea Quintero-Cardona  
Paul Andrés Rodríguez-Lesmes

*Evaluating the health outcomes and costs of palliative care programs helps guide the scalability of models. Researchers assessed the effect of the Sanitas Health Promoter Entity's Contigo program on patients' quality of life (QOL) and medical costs. Patients' QOL from the Contigo program was significantly higher than usual practice patients, and their corresponding average medical*

Each year 40 million people worldwide need palliative care; however, only 14% receive it. Moreover, 78% of people with palliative needs live in low- and middle-income countries (World Health Organization, 2020). In the United States, the average annual distribution of opioids equivalent to morphine was 55,000 mg per patient with palliative needs between 2010 and 2013. In Haiti,

still incipient but essential for their effective staggering; (c) universal health coverage and incorporation of palliative care into benefit plans facilitate systemic integration; (d) widely extended programs or strong small-scale programs can be a support point for national models of palliative care; and (e) health system research and lessons learned from national experiences should be published and

## SEMINARIO: "Experiencias que Agregan Valor para la Atención en Cuidados Paliativos en Tiempos de Pandemia"

**Objetivo:**  
Capacitar en cuidado paliativo a la comunidad médica y académica de EPS Sanitas y Unisanitas y presentación de los resultados en el marco del proyecto de investigación: Análisis de costo utilidad de un programa de cuidados paliativos en la etapa final de la vida Convocatoria 807 - 2018 Minciencias.

**Fecha:** 11 y 12 de marzo de 2022

**Modalidad:** Virtual y Presencial

**Lugar:** Hotel Casa dann Carlton

**Conferencistas Nacionales:**

- Anahí Palomino Cancino
- Luisa Fernanda Rodríguez
- Gabriela Sarmiento Brecher
- Marcela Andrea Erazo Muñoz
- Iris del Valle Díaz de Salamanca
- Luis Carlos Quintero Malo
- Paul Rodríguez
- Sergio Iván Prada
- Juan Carlos Hernández Grosso

**Conferencista Internacionales:**

- Álvaro Gándara - España

**INGRESA AL EVENTO AQUÍ**  
<https://unisanitas.en-vivo.online/>

Unisanitas EPS Sanitas **Conocimiento** DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y SECCIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DEL ALBERGADO, CONVOCATORIA

Universidad del Rosario UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

El conocimiento es de todos Minciencias





# CYSAM Ruta de caracterización y seguimiento al adulto mayor

Tele consulta

Atención domiciliaria

Seguimientos telefónicos



Estancia Mediana Vivos 77

Modelo de adulto mayor en 98 Ciudades del país

18 Ciudades Prestador Propio

80 Prestador Externo

Atención por equipo interdisciplinario: Medicina General, enfermería, trabajo social, psicología y geriatría



Cuenta con nosotros para cuidarte desde casa.

EPS Sanitas

Estrategia de Caracterización y Seguimiento del Adulto Mayor CYSAM

En EPS Sanitas hemos creado un modelo de atención para cuidar en estos tiempos de pandemia especialmente a nuestros afiliados adultos mayores de 70 años, queremos que permanezcan en casa seguros, protegidos y desde allí cuidarlos brindando nuestros servicios, así:





# CYSAM

(Caracterización y Seguimiento del adulto Mayor) 2021 EPS SANITAS



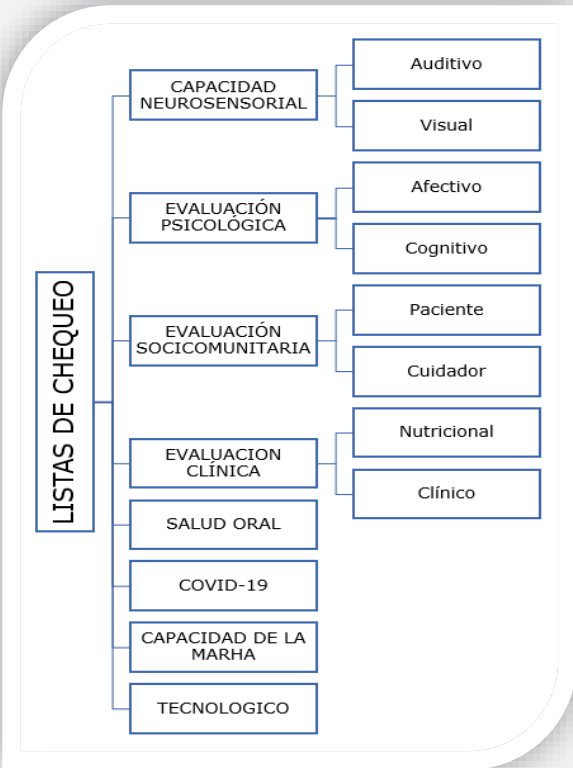
Lineamientos para la atención de consulta no presencial y domiciliaria adulto mayor de 70 años

## CYSAM

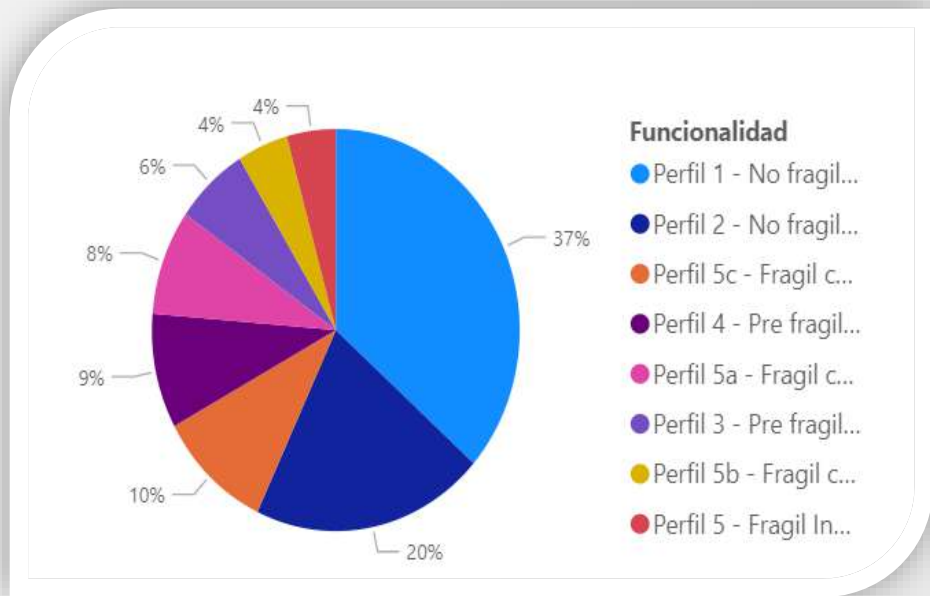
Caracterización y Seguimiento del Adulto Mayor

Estancia  
Mediana  
Viv...

2. Maduración módulo de historia Clínica Adulto mayor en Avicena, 12 listas de chequeo puerta de entrada comunitaria a la ruta del adulto mayor.



3. Cumplimiento en las metas de **cobertura** (137.700 pacientes-74%) y **caracterización** (65.000 pacientes 35%) propuestas para el año 2021.



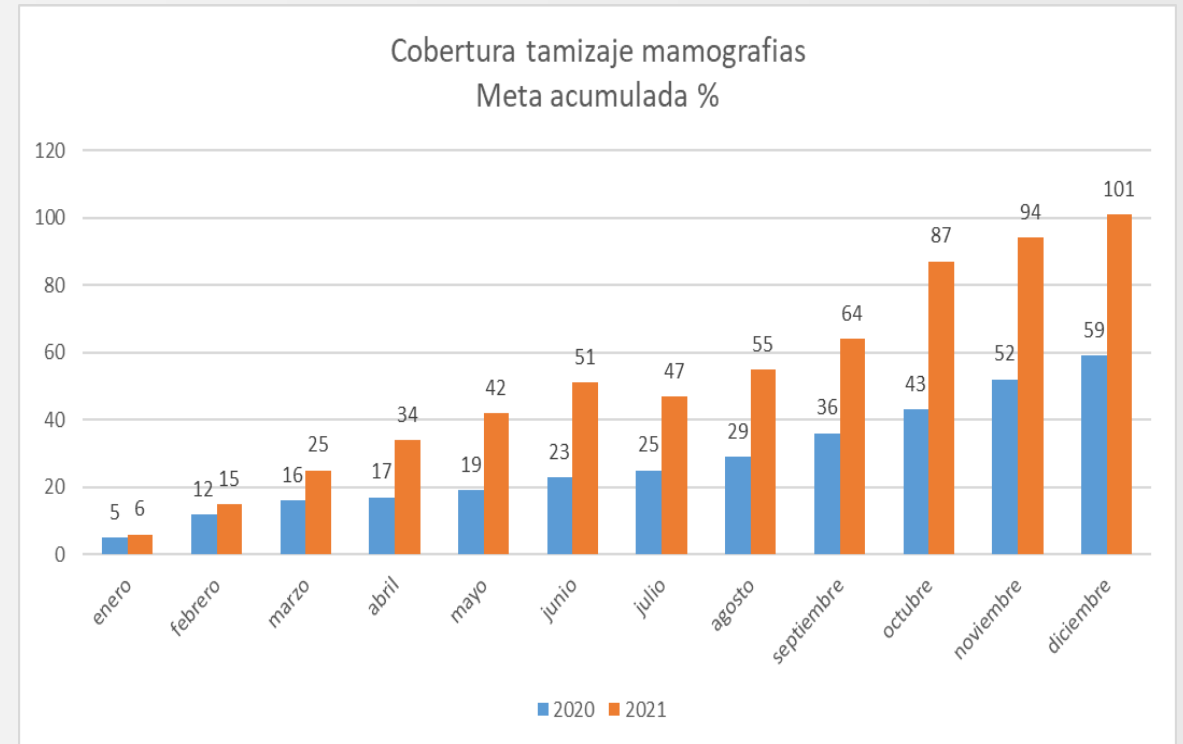
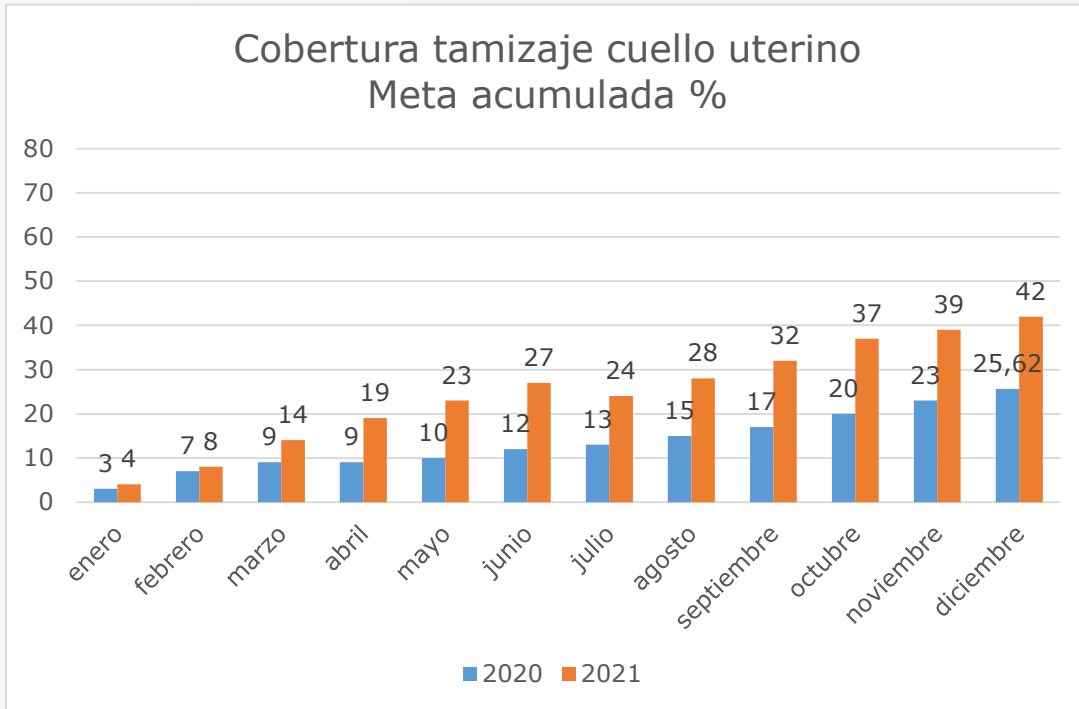
4. Piloto : seguimiento al egreso hospitalario del adulto mayor con riesgo de reingreso en la ciudad de Bogotá (mas de 600 pacientes intervenidos exitosamente).





# Cohorte de cáncer

**Objetivo:** Asegurar que el proceso de **diagnóstico** no supere los **30 días** calendario y que el **inicio del primer tratamiento** no supere **30 días** después de establecido el diagnóstico.



Estancia  
Mediana  
Vivos

La cobertura del tamizaje de cuello uterino entre los periodos 2020 y 2021 presentó un incremento del 16,38% pero sin alcanzar la meta del 80%

En cuanto a la cobertura de tamizajes para cáncer de mama presentó un incremento del 42% comparado el 2020 y 2021.

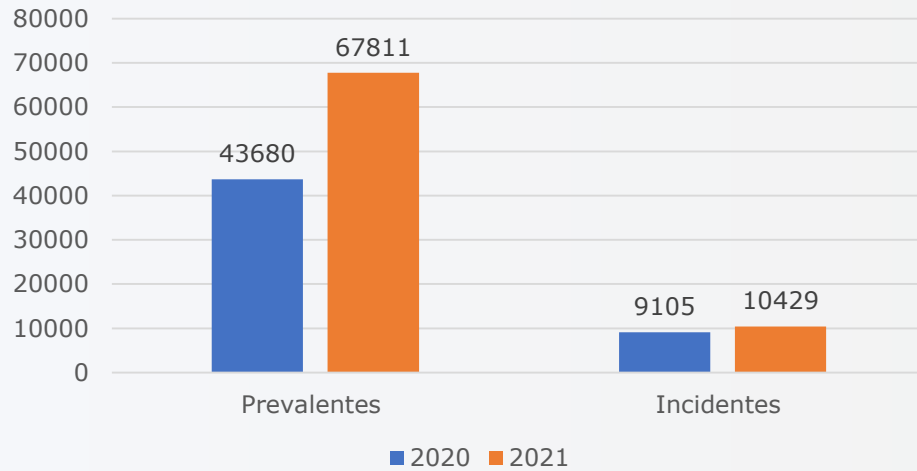




# Cohorte de cáncer

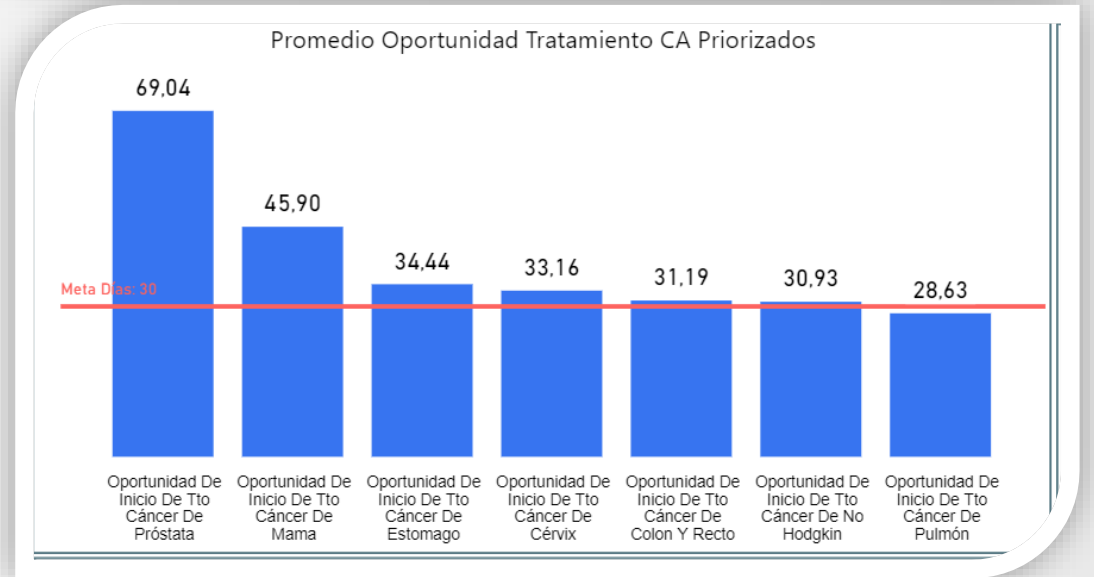
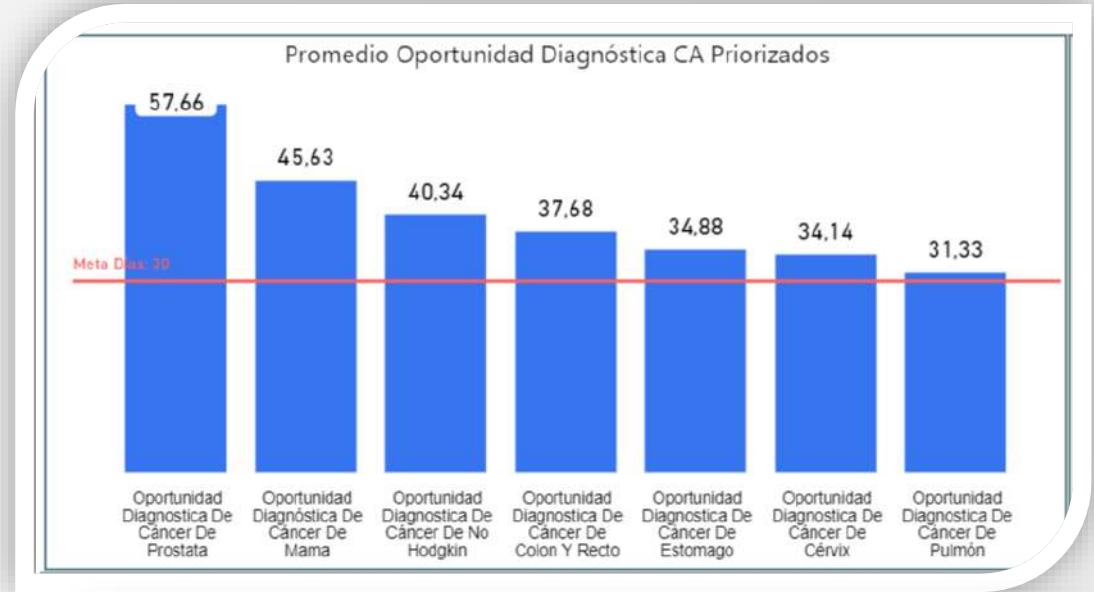
Oportunidad 2021 Diagnostico e inicio de tratamiento ( Meta gestión de Cohorte : 30 días)

### Cohorte de cáncer 2020 - 2021



•Fuente : Cohorte de cáncer tablero BI

Los casos prevalentes incrementaron en un 35% ,  
mientras que los casos incidentes en un 13%



# Ruta preferencial paciente oncológico

31.218  
**64%**



17.467  
**36%**



32% Crecimiento  
(48.685 Afiliados)

Usuarios  
Gestionados 2021



**232.269**

Aumento de cobertura de la estrategia "Ruta de Atención Preferencial para el paciente oncológico".

Se Implementaron rutas presuntivas de cáncer de mama en las siguientes ciudades: Barranquilla, Cartagena, Valledupar, Sincelejo, Duitama, Paipa, Tunja, Chiquinquirá, Sogamoso, Ibagué, Yopal, Villavicencio, Medellín y Cali.

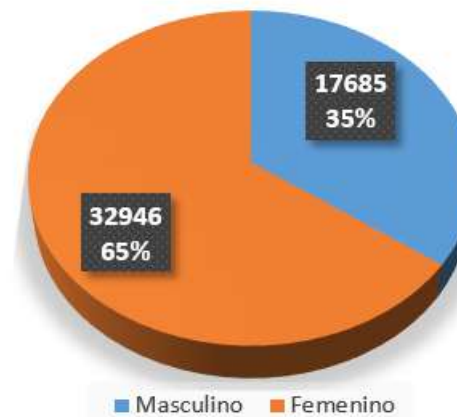
De los usuarios activos en la Ruta de Atención Preferencial durante el año 2021, el 65% son mujeres y el 35% hombres. Por ciclo de vida vejez y adultez corresponden 95%, juventud y niñez al 5%.

Se encuentran incluidas 46 IPS a nivel nacional modelo back: 11 en Medellín, 9 en Barranquilla, 7 en Bucaramanga, 5 en centro oriente y 6 en Bogotá. La oportunidad de respuesta a esta IPS en cuanto a las autorizaciones de usuarios en tratamiento oncológicos es de 1,5 días.

El acompañamiento realizado desde la ruta a los usuarios consiste en recibir por correo electrónico o llamada las ordenes médicas de estos mismos y gestionar lo que requiera.

Se realiza también un seguimiento a la oportunidad de los prestadores la cual permite identificar desviaciones y proponer a los regionales ajustes en la red de direccionamiento.

Porcentaje de Genero



Resumen comportamiento Pacientes en Ruta Oncológica 2.021  
Fuente: Aplicativo Meditrack

# ¿ Cómo nos transformamos frente al covid 19?



Desarrollo de modelo de consulta no presencial y atención domiciliaria en el marco de los programas de salud

Desarrollo de proceso para garantizar entrega de medicamentos y toma de laboratorios de control en domicilio

Desarrollo de algoritmos de diagnóstico y seguimiento mediados por tecnología para búsqueda de síntomas de COVID en pacientes con enfermedades crónicas

Lideramos la implementación de procesos de búsqueda activa comunitaria en asociación con otras aseguradoras y los entes territoriales

Prestación de servicios de salud no convencionales: Consultorio móvil de pediatría y puntos de cuidado seguro.

Disposición de canales para actividades virtuales enfocadas en temas de salud por curso de vida, acercando los profesionales a nuestros usuarios





# Experiencia del servicio

Mes: di... (12) ▾

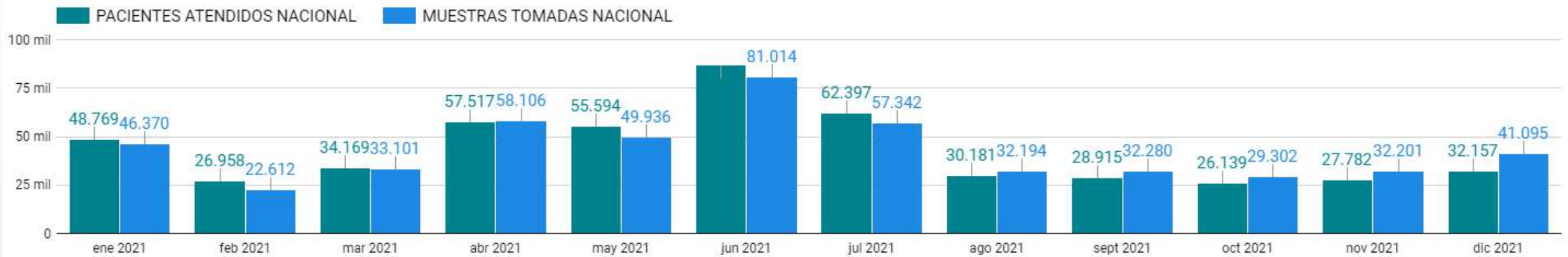
## Gestión D aria Centros Médicos Covid

### TOTAL DE PACIENTES ATENDIDOS NACIONAL

PACIENTES ATENDIDOS NACIONAL  
517.670

TOMA DE MUESTRAS NACIONAL  
515.553

### GESTIÓN MENSUAL





# Estrategia prass

- Ejecución de las campañas de seguimiento y rastreo a usuarios con sospecha o confirmación de Covid-19, que permitieron realizar la trazabilidad en cada una de las etapas de atención. (Objetivo se mantuvo durante el año 2021)



## Logros

- 1**
  - Continuidad de la campaña de rastreo por Chatbot asistido
  - Continuidad de la campaña de rastreo y seguimiento por canal telefónico
  - Gestión de 4.500 registros diarios en la campaña de rastreo con 110 creadores de experiencia logrando una contactabilidad del 70% y un promedio de referidos de 4.2 a diciembre 2021
- 2**
  - Gestión de 9.000 registros diarios en la campaña de seguimiento con 97 creadores de experiencia logrando una contactabilidad del 62% y una efectividad del 92% a diciembre del 2021.
  - Total de seguimientos a pacientes confirmados o sospechosos año 2021 8.243.229.
- 3**
  - Total de pacientes en seguimiento 1.728.674
  - Promedio de 4.76 seguimientos por usuario.
  - Creación de grupo respuesta inmediata para Gestión de usuarios por CCNR con el objetivo de fortalecer la estrategia PRASS (11770 casos 2021)
  - Automatización de certificados de aislamiento a través de la oficina virtual.
  - De los 12542 Usuarios susceptibles al beneficio CET (compensación economía temporal) presentados por la ADRES, el 82,2% ya recibió su beneficio.

# Gestión médica hospitalaria





# Gestión médica hospitalaria



## Gestión financiera y de información

- Gestión asegurar recursos económicos a las IPS, oportuna.
- Gestión de información veraz y con oportunidad para EPS y entes de control.

## Auditoria Medica Concurrente

- Equipo acompañando y validando las atenciones intramurales en campo.
- 72 enfermeras especialistas.
- 52 Médicos especialistas.
- 11 Auxiliares administrativos

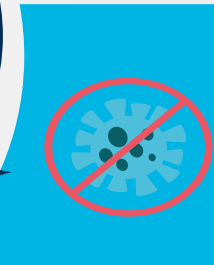


## Red Hospitalaria

- 418 IPS Hospitalarias.
- Crecimiento 31% de la red aseguro atención calidad y oportuna durante la pandemia.
- 208.400 Eventos hospitalarios para 2021.

## COVID

- Gestión diferencia y priorizada para Covid.
- Modelo seguimiento ocupación hospitalaria.
- Gestión de la siniestralidad en hospitalización, enfoque de riesgo.
- Modelo de referencia asertiva.
- Utilización de red Nacional para garantizar atención covid.
- Modelos de atención no convencional; Hoteles, unidad cuidado intermedio respiratorio.



# Gestión médica hospitalaria

## Auditoria Medica Concurrente

- Modelo de referenciación inteligente (Interciudades, regionales).
- Rotación rápida de camas, modelos de alta temprana con Oxígenos, PHD y Ceric desde puerta de entrada
- Articulación permanente para referenciación asertiva y pertinente
- Evaluación del comportamiento de la red y gestión de suficiencia de camas

## Hospitalizaciones evitables

- Gestión conjunta con atención primaria en seguimiento de eventos pos hospitalarios.

## Innovación

- Gestión focalizada en maternas, para evitar complicaciones neonatales.

## Especialistas pares

- Manejo medico basada evidencia; con 14 especialidades pares apoyando y validando manejo médicos intrahospitalarios.
- N ° 29.818 Conceptos para 2021, asegurando pertinencia en 93% de los procedimientos o Manejos médicos.

## Gestion de eficiencia hospitalaria

## Relación con red aliada y comités interinstitucionales.

- Gestión Focal por ciudades con agrupadores específicos.
- Gerenciamiento de relación con los aliados.
- Comités interinstitucionales, con indicadores de seguimiento.





# Gestión médica hospitalaria

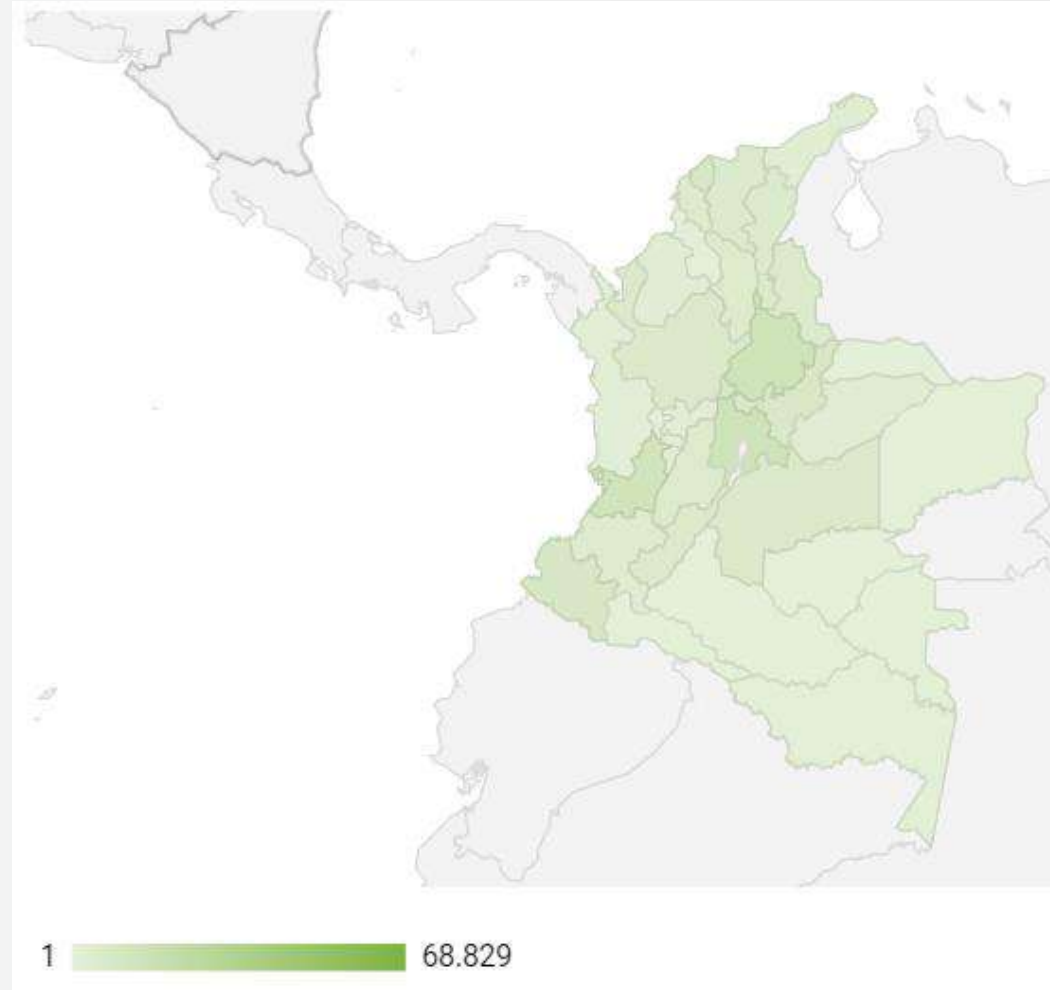
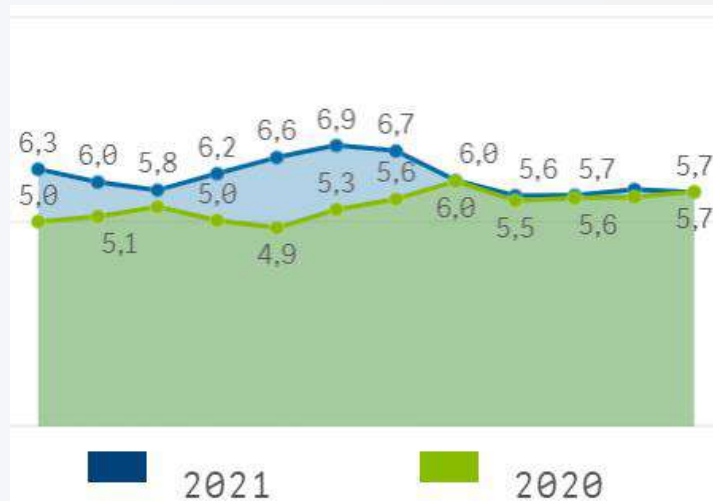
## N° Eventos hospitalarios mes 2020 2021

Crecimiento de eventos hospitalarios en 47 %.



## Promedio día estancia hospitalarios mes 2020 2021

Aumento primer trimestre de días de estancia hospitalaria asociado hospitalización por covid.

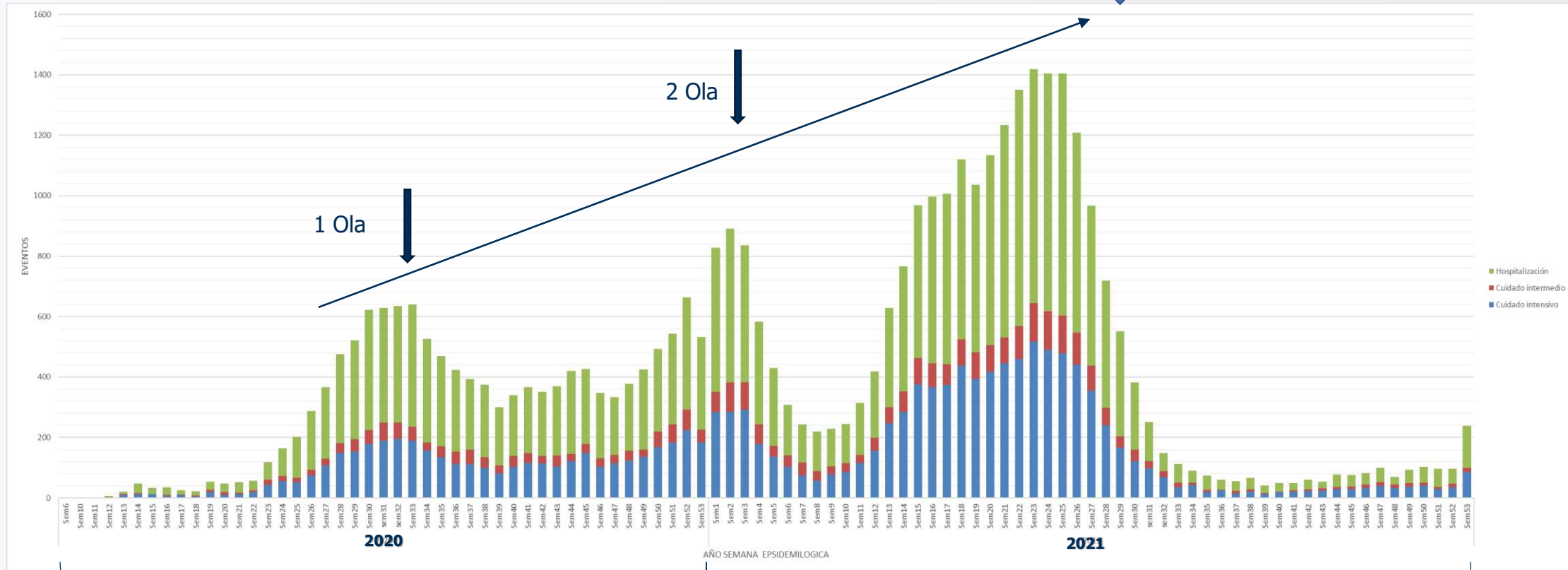


## TOP 2021

DEPARTAMENTO	EGRESOS
Bogotá, D.C.	68.829
Santander	14.005
Cundinamarca	13.584
Valle del Cauca	13.418
Atlántico	8.987
Nariño	8.525
Boyacá	7.787
Antioquia	6.776
Meta	6.294
Norte de Santander	6.034
Magdalena	5.747
Huila	5.437
Cesar	5.363
Tolima	4.867
Bolívar	4.815
Cauca	4.192

# Gestión médica hospitalaria

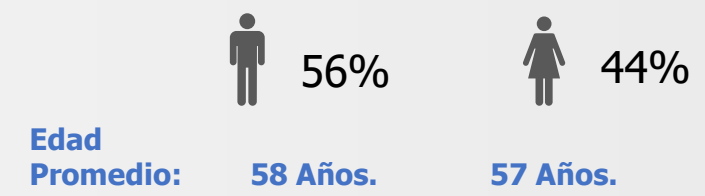
## Comportamiento hospitalario COVID 2020 2021



**Año 2021**  
**26.690**  
**Pacientes**  
**confirmados**



**Requerimiento de complejidad año 2021 para covid hospitalaria.**



# Gestión médica hospitalaria



Modelo de evaluación articulado de las áreas de auditoría y oferta, para determinar el desempeño de la red de prestadores.

*\* inicio agosto 2021*



# Gestión médica hospitalaria



**¿Qué hacemos en efectividad de la red?**

## CRONICIDAD

Gestión integral de la enfermedad crónica que busca reducir las hospitalizaciones evitables con el fin de mejorar la calidad de vida de los usuarios y sus familias.



# Gestión médica hospitalaria



¿Qué hacemos  
en efectividad  
de la red?

## GESTION MATERNO/ PERINATAL

Velar por la calidad de la salud materna y del recién nacido, alineado a la humanización y seguridad en la atención.



# Gestión médica hospitalaria



**¿Qué hacemos  
en efectividad  
de la red?**

Equipo encargado de realizar gestión inteligente de análisis entorno a la prestación de servicios oncológicos.





# Gestión médica hospitalaria



**¿Qué hacemos  
en efectividad  
de la red?**

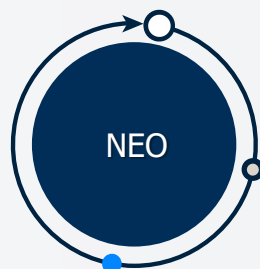
Nuestro objetivo es la generación de barreras de seguridad que permitan reducir o eliminar la ocurrencia de eventos adversos y que permita una mejora de la calidad de la atención



# Gestión médica hospitalaria

## Logros 2021

Hemos logrado implementación de **estándares de alta calidad** para la prestación de servicios oncológicos de acuerdo a las necesidades de cada región del país.



**143** visitas realizadas  
IPS priorizadas: oncológicas, atención primaria, domiciliarias, urgencias de baja complejidad.

*\* Inicio agosto 2021*

EVALUACIÓN DE LA RED

Reducción de los eventos adversos prevenibles e incidentes en un **19%**



Seguimiento a **370** planes transversales de mejoramiento con cierre de los mismos por encima del **95%**



Actividades sistemáticas de gestión de mejoramiento en seguridad del paciente sobre **545** IPS hospitalarias y ambulatorias a nivel País

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Gestión **1:1** de maternas hospitalizadas con alto riesgo, desde el inicio del control prenatal hasta 6 meses postparto.

GESTION MATERNO/ PERINATAL

CRONICIDAD

Mejoría en la **captación, control** y **fidelización** de pacientes crónicos con DM, HTA y ERC a los programas especiales ofertados por la EPS.

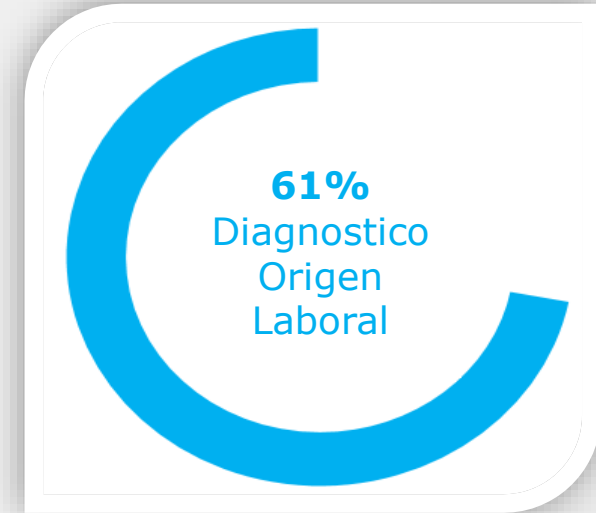




# Medicina laboral



Calificación de Origen de **3.019 Diagnósticos** lo que corresponde a una tasa de **140 x 100.000 cotizantes**, y se obtuvo cumplimiento del **101%**.



# Redes integrales de salud





# Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud 2021

## Habilitación de Redes



Se mantiene la Habilitación otorgada en los 30 Departamentos y Distritos

Departamento de valle del Cauca	Distrito de Cartagena
Departamento de Nariño	Distrito de Bogotá
Departamento de Cauca	Departamento de Córdoba
Departamento de Meta	Departamento de Atlántico
Departamento de Boyacá	Departamento de la Guajira
Departamento de Caquetá	Departamento de San Andres y Providencia
Departamento de Huila	Departamento de Magdalena
Departamento de Tolima	Departamento de Sucre
Departamento de Amazonas	Departamento de Cesar
Departamento de Casanare	Departamento de Cundinamarca
Departamento de Quindio	Departamento de Arauca
Departamento de Antioquia	Departamento de Santander
Departamento de Risaralda	Departamento de Norte de Santander
Departamento de Caldas	Distrito de Barranquilla
Departamento de Chocó	



Se fortalece la implementación de la ruta de Promoción y Prevención

Se inicia la Implementación de las Rutas Materno Perinatal, Oncología y Riesgo Cardiovascular

Se fortalece la articulación de la red de atención primaria y complementaria para estas rutas





# Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud 2021

Mesas de articulación

Como parte del estándar de Seguimiento y evaluación de la red, se desarrollaron mesas estratégica y táctica para las rutas Maternas, Oncológica y Riesgo cardiovascular; con el fin de garantizar la atención integral, continuidad en la prestación, calidad en la atención y articulación de la red del componente primario, complementario y la EPS.



## Comité Táctico

Objetivo: Verificación de la Gestión del riesgo y resultados en salud en las diferentes cohortes

- ✓ Comité Riesgo  
Cardiovascular: 177
- ✓ Comité Materno  
Perinatal: 263
- ✓ Comité Oncológico:  
261



## Comité Estratégica

Objetivo: Análisis de indicadores de : Calidad, gestión del riesgo, resultados en salud Y gestión Operativa

- ✓ Sincelejo
- ✓ San Andrés
- ✓ Montería
- ✓ Cartagena
- ✓ Medellín
- ✓ Cali
- ✓ Bucaramanga
- ✓ Valledupar

## Planes de Mejoramiento

Se formularon 34 planes de mejoramiento derivados de los comités tácticos y estratégicos





# Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud 2021

Portafolio redes integrales

“Para el año 2021 EPS SANITAS logra implementar en piloto y producción el portafolio de redes integrales de prestadores de servicios de salud, como un proyecto en un total de 101 prestadores con 306 sedes a nivel nacional ”



Proyectos en Producción al terminar el año:

- Interoperabilidad de datos Clínicos (40 IPS, 61 sedes)
- Interoperabilidad PQR ´S (40 IPS, 73 sedes)
- Capacidad Instalada (herramienta para el 100% de la red contratada)



Se realiza el evento “Una red para cuidar” como parte de la estrategia de la consolidación del modelo de atención centrada en el usuario, con la participación de 30 IPS aliadas.

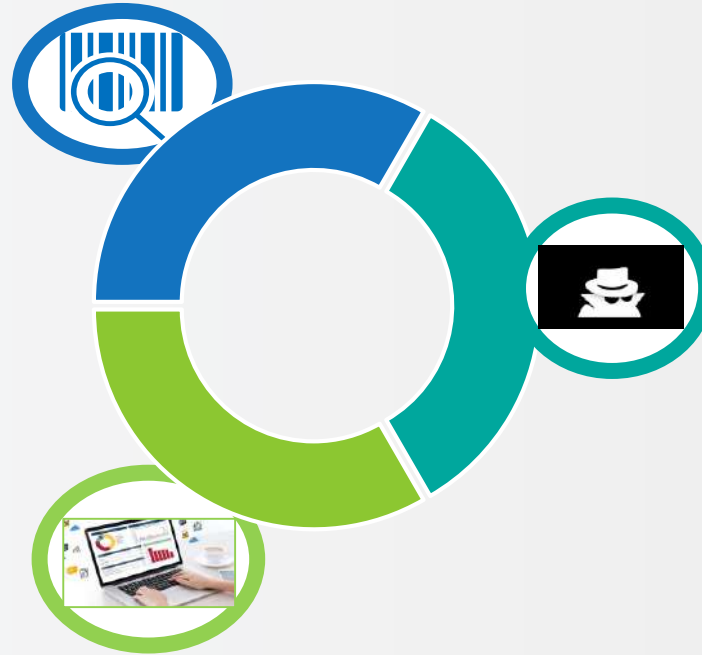




# Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud 2021

Monitoreo de accesibilidad y oportunidad

Generación de informes de oportunidad Prestadores Propios (Oftalmosanitas, Ópticas y Clínicas)



Ampliación de la Medición a prestadores de Régimen Subsidiado a través de Cliente Incógnito



Ajustes en el PowerBI de Accesibilidad y Oportunidad

- SemafORIZACIÓN de Especialidades
- Agrupación de especialidades con base en RIAS







# Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud 2021

Monitoreo de accesibilidad y oportunidad

## Estrategia Call Center Único



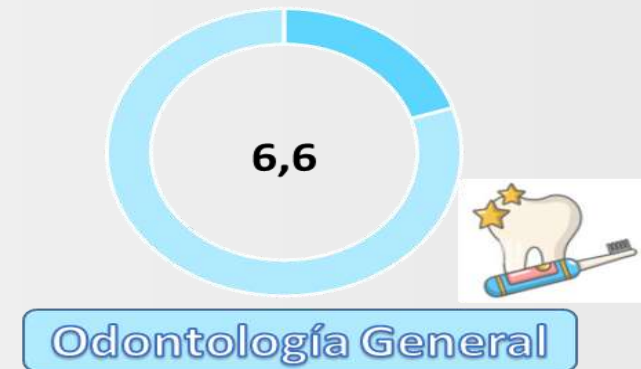
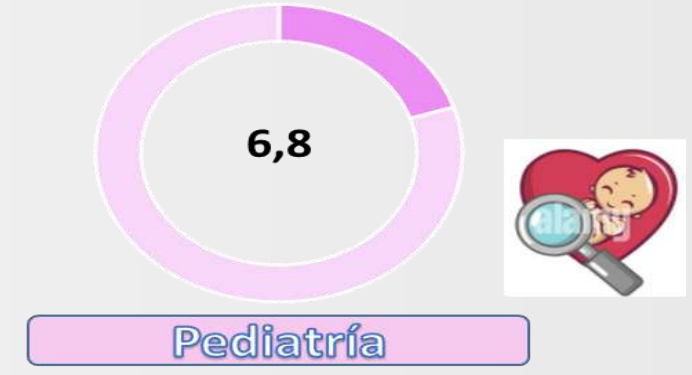
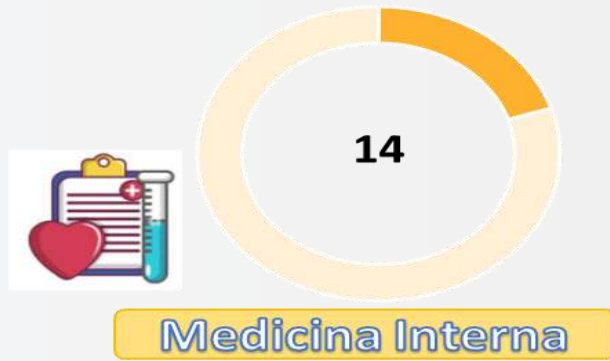
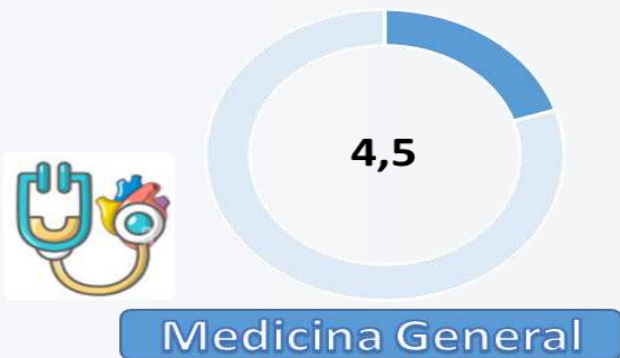
Se incluyen en la estrategia Call Center Único en 15 IPS Externas de Atención Primaria logrando un total de 54 IPS, con lo cual se fortalece el seguimiento a la accesibilidad de los usuarios y la oportunidad en la asignación de citas.





# Evaluación integral de la red

Oportunidad de consulta de atención primaria



Oportunidad de consulta impactada por asignación usuarios R.S AMBUQ, Comfamiliar y Comparta (397.713 usuarios)

Fuente: PowerBi Accesibilidad y Oportunidad Especialidades Atención Primaria 2021





# Evaluación integral de la red

Visitas pre contractuales y seguimiento

Verificar en la red contratada la ejecución, cumplimiento y gestión de los atributos de calidad enfocados en la prestación de los servicios de salud



## Total Visitas Realizadas de Seguimiento Red Contratada

Se realizaron un total de 253 visitas de calidad, con un aumento del 4% en las visitas realizadas versus el 2020

## Total Visitas Precontractuales Régimen Subsidiado

Dada la sesión de población durante la vigencia 2021 Se realiza evaluación de calidad a 116 prestadores de Régimen Subsidiado

## Estandarización de Herramientas de Auditoria

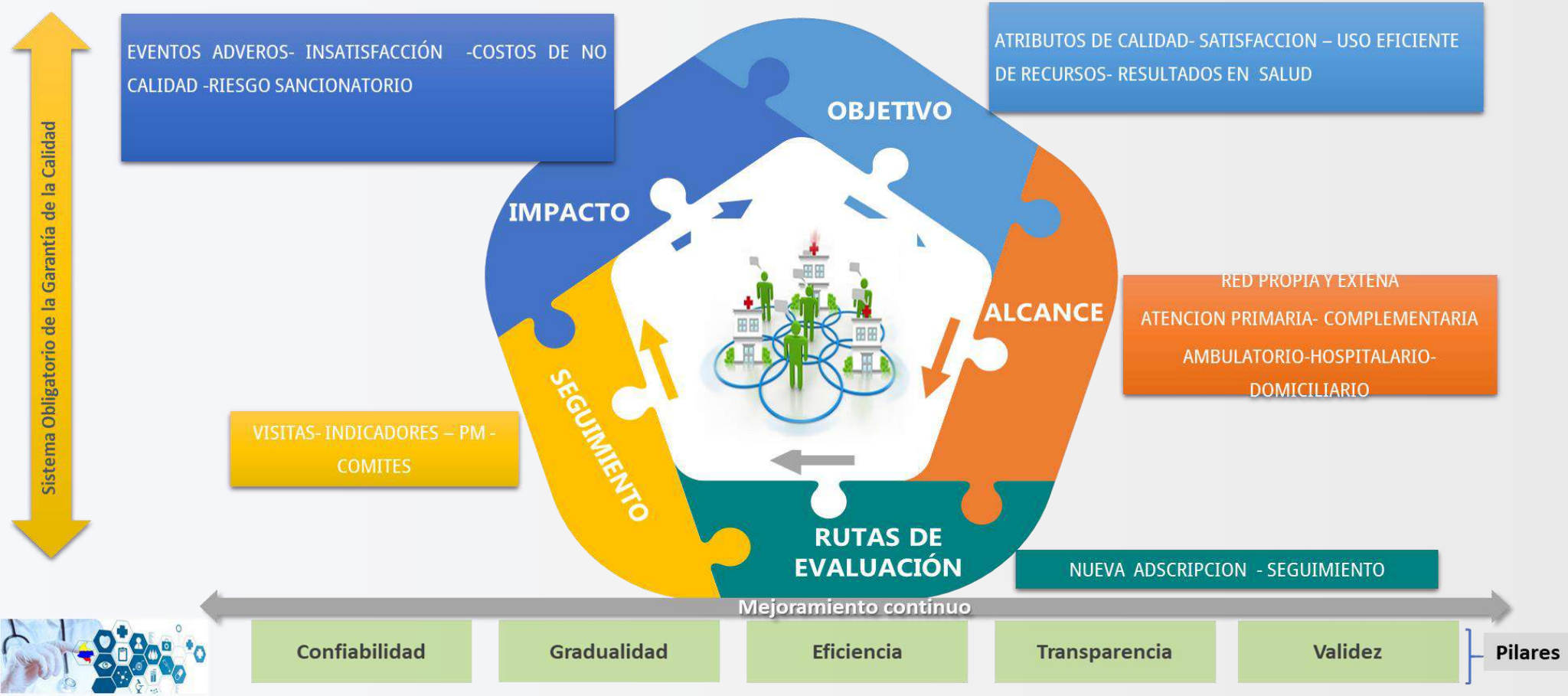
Se diseñaron formatos para realizar las visitas de calidad a los prestadores, según nivel de complejidad y servicios ofertados  
Total: 12 Herramientas realizadas





# Evaluación integral de la red

Diseño nuevo modelo de evaluación de la red





# Contratación de red

Red covid



Ciudad	Prestador	Cobertura
Nacional	Messer Colombia S.A.	Nacional
Nacional	Gases Industriales De Colombia Sa	Nacional
Nacional	Oxigenos De Colombia Ltda	Nacional
Nacional	Inversiones Leal Y Oxigenos Sas	Nacional
Nacional	Air Liquide Colombia Sas	Nacional
Choco	Hernandez Giraldo Jhon Deivi	Local
San Andres	Nelson Forbes Guillermo	Local
Yopal	Oxigenos Del Oriente Ltda	Local
Riohacha	Oximelo	Local
Bogota	Oxiayuda	Local
Bucaramanga	Forpresalud I.P.S. Sas	Local
Pasto	Oxigenos Del Sur Sas	Local





# Contratación de red

## Contratación evento

- 1** Se estableció canal único para la creación de red o inclusión de servicios de manera temporal con el fin de agilizar el proceso. En el año 2021 se procesaron por la herramienta 13.580 solicitudes por valor aprox. 74.079 millones de pesos
- 2** Para el cierre de 2021 la EPS cuenta con 204 sucursales contratadas bajo el modelo de capitación, 86 Modelos de Riesgo compartido, 23 presupuestos globales, 5 Modelos de Libro abierto por costos y 2086 bajo modalidad de evento.
- 3** Dentro de las actividades desarrolladas como apoyo al proceso de comité de contratación, de las solicitudes tramitadas 884 fueron avaladas en comité de contratación; 364 renovaciones tarifarias, 331 nuevos prestadores, 175 inclusiones de servicios a negociaciones ya existentes y 19 ampliaciones de vigencia sin actualización tarifaria.

En 2021 se tramitaron 2.083 solicitudes teniendo un incremento de 20% aproximado en la operación. Dentro de las solicitudes atendidas se encuentran análisis de tarifas para nuevas adscripciones, inclusiones de servicios y renovaciones tarifarias.

REGIONAL	PERIODO 2021				TOTAL
	1er TRIM	2do TRIM	3er TRIM	4to TRIM	GRAL
BARRANQUILLA	55	58	160	107	380
BOGOTA	41	61	107	41	250
BUCARAMANGA	42	88	84	63	277
CALI	45	49	85	69	248
CENTRO ORIENTE	89	95	105	88	377
MEDELLIN	104	109	147	112	472
NACIONAL	6	15	21	38	80
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>475</b>	<b>709</b>	<b>517</b>	<b>2083</b>





# Contratación de red

Paquetes de atención integral – Presupuesto máximo

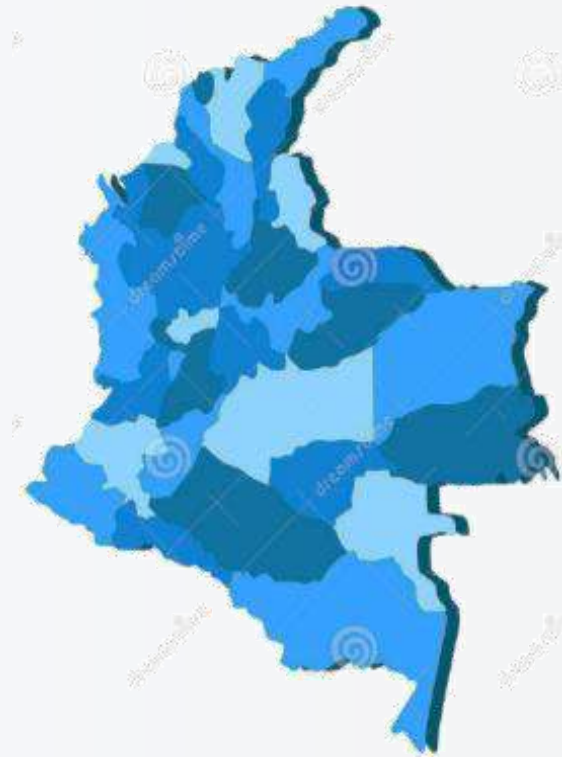
**Se busca garantizar la integralidad de atención a los usuarios mediante la contratación por paquete**





# Contratación de red

Aumento de la contratación de capitas



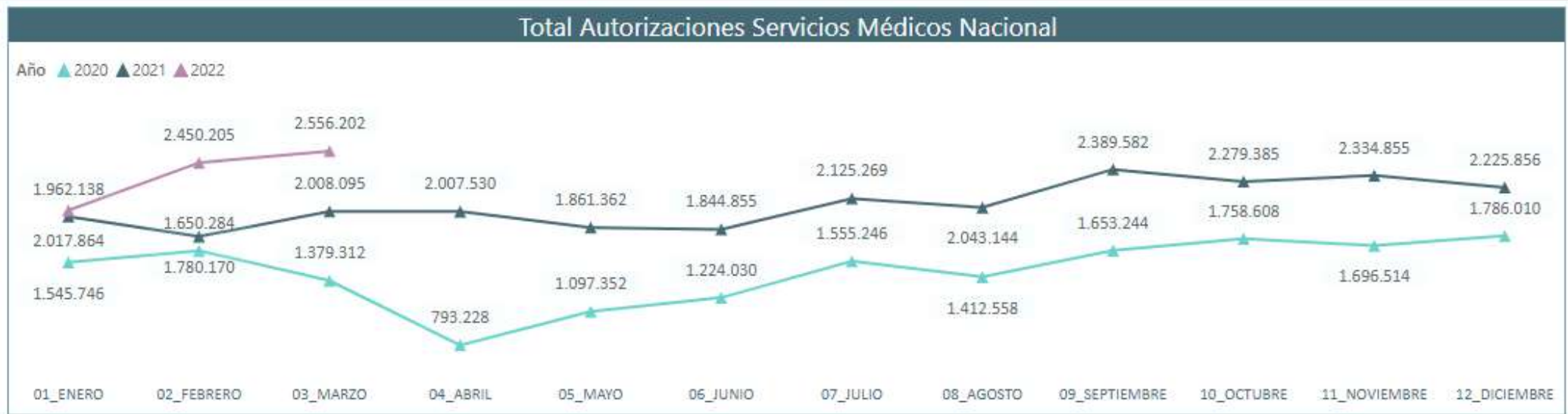
En respuesta al crecimiento de usuarios por asignación en diferentes territorios se amplió la contratación de cápitras médicas y odontológicas de nivel 1

➤ Barranquilla	33%
➤ Bucaramanga	462%
➤ Cali	325%
➤ Centro Oriente	248%
➤ Medellín	76%





# Autorizaciones



Variación 2021		
Mes	Variación	% Variación
01_ENERO	176128	9,86 %
02_FEBRERO	-181968	-9,27 %
03_MARZO	227925	12,80 %
04_ABRIL	-565	-0,03 %
05_MAYO	-146168	-7,28 %
06_JUNIO	-16507	-0,89 %
07_JULIO	280414	15,20 %
08_AGOSTO	-82125	-3,86 %
09_SEPTIEMBRE	346438	16,96 %
10_OCTUBRE	-110197	-4,61 %
11_NOVIEMBRE	55471	2,43 %
12_DICIEMBRE	-107154	-4,59 %

Variación 2022		
Mes	Variación	% Variación
01_ENERO	-207992	-9,34 %
02_FEBRERO	432341	21,43 %
03_MARZO	105997	4,33 %

Año	Total Autorizaciones	Variación
2018	\$ 12.769.378	
2019	\$ 16.691.925	30,7%
2020	\$ 17.552.132	5,2%
2021	\$ 24.861.777	41,6%
2022	\$ 7.024.271	-71,7%

Durante el año 2021 se generaron 24.864.088 Autorizaciones a los usuarios, un 41,7 % mas que el año anterior (2020).

# Implementación modelo no presencial

Mes	Canal No Presencial	Canal Presencial	Total Autorizaciones	Solicitudes No requieren Autorización	No Requiere MSM	Solicitudes No requieren Autorización	Total Autorizaciones + Solicitudes No requieren Autorización	Participación MNP
01_ENERO	1.646.152	268.724	1.962.138	361.514	160.186	521.700	2.483.838	89%
02_FEBRERO	1.441.808	285.486	1.780.170	440.101	184.621	624.722	2.404.892	88%
03_MARZO	1.625.303	323.242	2.008.095	482.364	218.127	700.491	2.708.586	88%
04_ABRIL	1.673.325	281.847	2.007.530	418.336	217.070	635.406	2.642.936	89%
05_MAYO	1.534.418	275.870	1.861.362	454.387	201.228	655.615	2.516.977	89%
06_JUNIO	1.483.771	307.431	1.844.855	553.704	200.411	754.115	2.598.970	88%
07_JULIO	1.734.921	332.407	2.125.269	544.579	223.961	768.540	2.893.809	89%
08_AGOSTO	1.610.924	368.847	2.042.646	590.179	232.670	822.849	2.865.495	87%
09_SEPTIEMBRE	1.890.138	430.413	2.389.615	597.465	154.801	752.266	3.141.881	86%
10_OCTUBRE	1.813.904	403.689	2.279.385	641.818	79.417	721.235	3.000.620	87%
11_NOVIEMBRE	1.874.507	404.793	2.334.856	612.286	48.554	660.840	2.995.696	86%
12_DICIEMBRE	1.792.852	384.703	2.225.856	581.823	64.785	646.608	2.872.464	87%
<b>Total 2021</b>	<b>20.122.023</b>	<b>4.067.452</b>	<b>24.861.777</b>	<b>6.278.556</b>	<b>1.985.831</b>	<b>8.264.387</b>	<b>33.126.164</b>	<b>88%</b>

Mes	Canal No Presencial	Canal Presencial	Total Autorizaciones	Solicitudes No requieren Autorización	No Requiere MSM	Solicitudes No requieren Autorización	Total Autorizaciones + Solicitudes No requieren	Participación MNP
01_ENERO	1.517.042	441.152	2.017.858	602.183	101.064	703.247	2.721.105	84%
02_FEBRERO	1.853.530	532.213	2.450.197	634.322	82.397	716.719	3.166.916	83%
03_MARZO	1.899.912	590.742	2.556.154	758.034	60.747	818.781	3.374.935	82%
<b>Total 2022</b>	<b>5.270.484</b>	<b>1.564.107</b>	<b>7.024.209</b>	<b>1.994.539</b>	<b>244.208</b>	<b>2.238.747</b>	<b>9.262.956</b>	<b>83%</b>

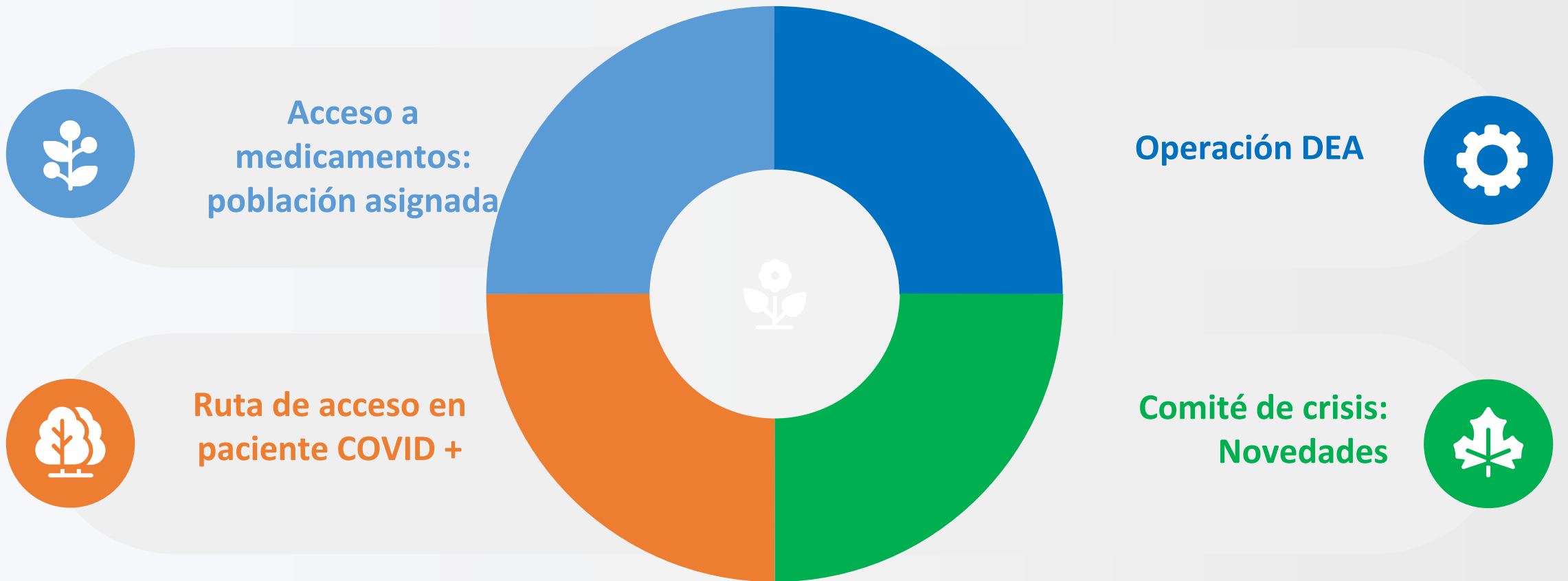
- Durante el año 2021 y lo corrido del año 2022 se da continuidad a la implementación de prestadores de red externa de segundo y Tercer Nivel
- El 88% de las autorizaciones generadas en el año 2021 se realizaron a través de los canales No presenciales.
- Se logra la inclusión de 178 Prestadores en lo corrido del año 2021 a nivel nacional en el Modelo No Presencial

# Acceso a medicamentos





# Principales intervenciones





# Back Medicamentos Población Asignada

Generalidades

Durante la vigencia 2021 hubo 2 cesiones importantes de usuarios, la primera en el mes de Julio y la segunda en el mes de agosto

COMFAMILIAR EPS  
108.569 US

COMPARTA EPS  
300.951 US

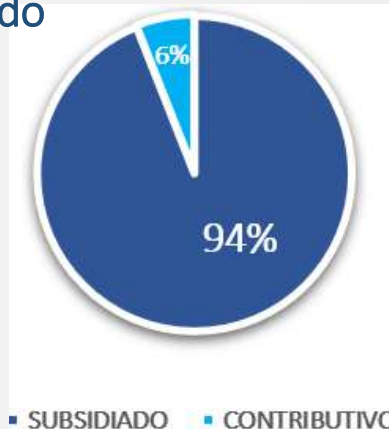
TOTAL 409.520  
US

Subsidiado

91%

95%

94%

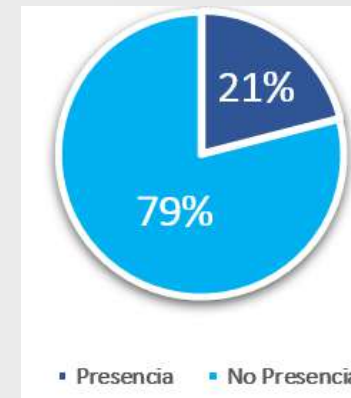


Municipios

147 MUNICIPIOS SIN  
PRESENCIA EPS

41 MUNICIPIOS CON  
PRESENCIA EPS

TOTAL 188 MUNC



NECESIDAD



Garantizar la entrega de medicamentos e insumos de forma efectiva y oportuna a toda la población asignada

MEDIANTE



AGENDAMIENTO DE DOMICILIOS

ASESORIA A USUARIOS

SEGUIMIENTO A ENTREGAS

GESTIÓN DE FALLAS DE ACCESO



# Resultados Gestión Back Medicamentos

Población Asignada

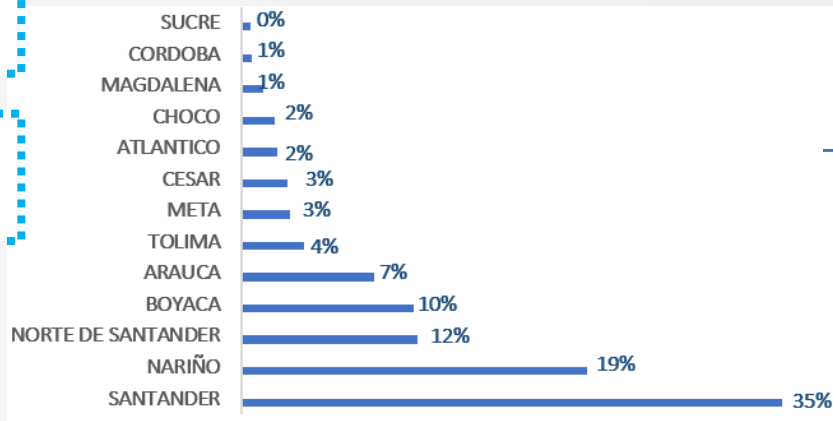
## IMPACTO

Octubre - Diciembre

4.230 USUARIOS UNICOS

14.241 REGISTRO DE MEDICAMENTOS E INSUMOS

### USUARIOS GESTIONADOS X DPTO



2.306 US CON MED ENTREGADOS A DOMICILIO

1.317 US CON ASESORIA PARA ACCESO EN PUNTO DE VENTA

## GESTIÓN DE FALLAS

- PRESCRIPCIÓN
- AUTORIZACIÓN
- DISPENSACIÓN

CASO A CASO DE ENTREGAS QUE PRESENTAN RETASOS

90 USUAR

1.213 USUAR

### TOP 5 MED/INSUMOS CON MAYOR DEMANDA

MEDICAMENTO	CANT
PAÑALES	7.429
RIVAROXABAN 20MG TAB	941
APIXABAN 5MG TAB	391
BRIMONIDINA TARTRATO+DORZOLAMIDA HIDROCLORURO+TIMOLOL MALEATO (2+20+5)MG/ML SOL OFT	374



#QuédateEnCasa

# MODELO DIFERENCIAL DE DISPENSACIÓN: DOMICILIOS PACIENTES COVID-19



Atención consulta médica



Datos de contacto  
Asentimiento domicilio



- Consolidación de información
- Entrega de medicamentos a domicilios



Trabajo articulado: Operaciones en salud, Cruz Verde, subgerencia medicamentos, equipo AVICENA, Centros Médicos propios y externos



## ENTREGA EN CASA ENTRE 24 Y 48 HORAS



### Ventajas

### Resultados

Evitar trámites administrativos al afiliado

Cortar la cadena de transmisión

Progeter línea de frente de servicio y dispensación

Despliegue nacional: 13/04/2021

420

Casos en promedio gestionados al día

Promedio tiempo entrega: 48 horas





# Operación DEA

Estrategias y resultados

## OBJETIVO:

Disminuir los trámites de autorización de medicamentos

## NIVELES DE AUTORIZACIÓN:

- Eliminación de trámite de autorización para el 75% de los medicamentos PBS.

## AUTOMATIZACIÓN DE AUTORIZACIÓN:

- Apoyo técnico al robot de autorizaciones AVICENA-BH

## ELIMINACIÓN DE AUTORIZACIÓN IPS EXTERNAS:

- Eliminación de trámite de autorización para XX IPS de alto impacto

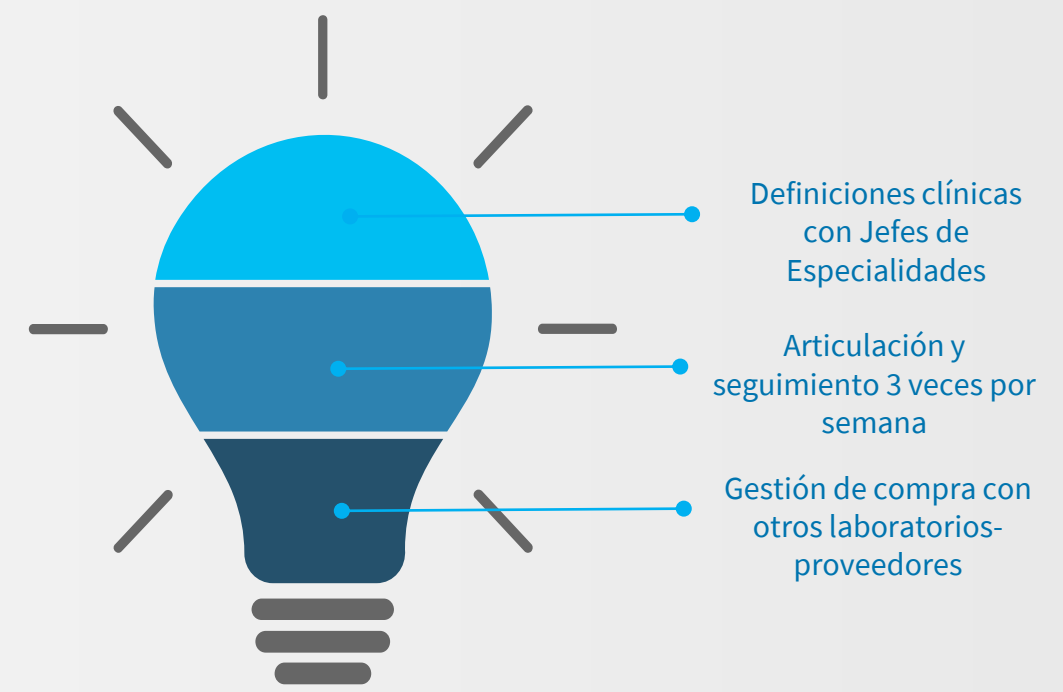




# Gestión novedades medicamentos

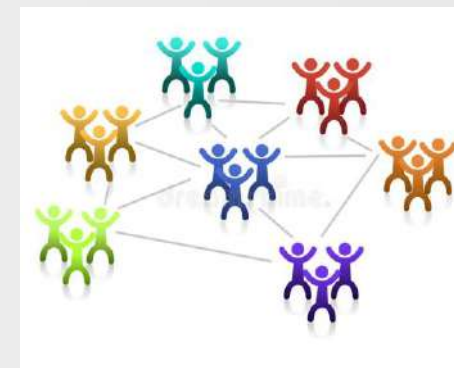
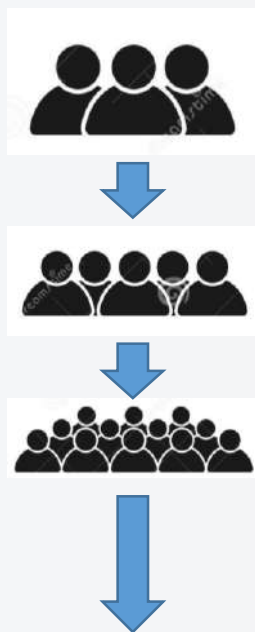
Comité de crisis

**OBJETIVO:** intervenir prioritariamente frente a los desabastecimientos de medicamentos por situaciones emergentes.





# Red de medicamentos para atender a los usuarios asignados de otras EPS





# Asignación de usuarios

Contributivo 3.613.561  
Subsidiado 249.564

2020



Cesión Comfamiliar  
Contributivo 3.877.743  
Subsidiado 648.215

Mayo  
2021

Julio  
2021

Agosto  
2021

Contributivo 4.091.756  
Subsidiado 622.313

2021



Cesión Ambuq  
Contributivo 3.796.768  
Subsidiado 276.713

Cesión Comparta  
Contributivo 3.903.322  
Subsidiado 648.215



**Variación porcentual:**  
**Contributivo 13%**  
**Subsidiado 149%**



# Modelo de contratación medicamentos ambulatorios

Contributivo 3.613.561  
Subsidiado 249.564



280.742  
usuarios

226  
municipios



**DISMINUCIÓN EN  
BARRERAS DE ACCESO.**



1.067  
productos



Prescripción



Dispensación



# Consolidación red prestadores medicamentos ambulatorios

Contributivo 3.613.561  
Subsidiado 249.564



Nacional  
209 establecimientos



**DISCOLMEDICA S.A.S**  
CALIDAD Y SERVICIO PENSANDO EN SU SALUD

-Boyacá    -Meta    -Tolima  
44 establecimientos



Nariño  
35 establecimientos



Santander  
27 establecimientos



Norte de Santander  
10 establecimientos



Arauca  
6 establecimientos



Chocó  
10 establecimientos

**Total 341 establecimientos farmacéuticos nuevos para la atención usuarios EPS Sanitas**



# Alimentos con propósito médico especial (APME)

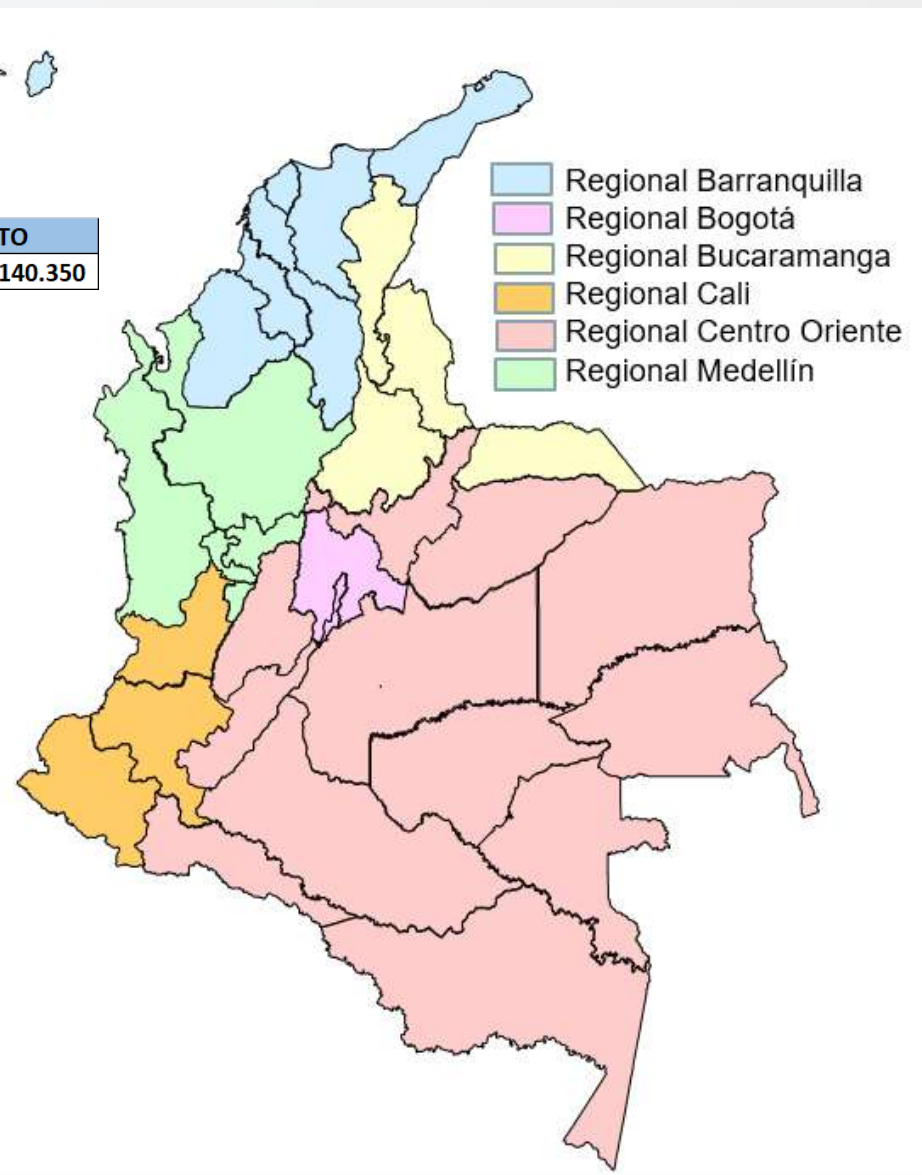
## Regional

REGIONAL BARRANQUILLA	PACIENTES
CIUDAD / MUNICIPIO	3.732
BARRANQUILLA	1.319
CARTAGENA	684
SANTA MARTA	474
VALLEDUPAR	371
MONTERIA	340
SINCELEJO	222
SOLEDAD	111
RIOHACHA	57
SAN ANDRES	43
PUERTO COLOMBIA	33
SAN JUAN DEL CESAR	24
MONTELIBANO	22
ALBANIA	11
MAGANGUE	9
MAICAO	8
FONSECA	2
COROZAL	1
EL CARMEN DE BOLIVAR	1

REGIONAL MEDELLÍN	PACIENTES
CIUDAD / MUNICIPIO	2.665
MEDELLIN	889
PEREIRA	468
ARMENIA	363
MANIZALES	332
ENVIGADO	232
RIONEGRO	155
CARTAGO	123
ITAGÜI	50
CONCEPCION	20
BELLO	12
QUIBDO	7
LA CEJA	4
SAN ANDRES	3
APARTADO	3
SAN MIGUEL	1
CHINCHINA	1
DOSQUEBRADAS	1
VILLANUEVA	1

AÑO 2021	PACIENTES	COSTO
<b>TOTAL</b>	<b>28.399</b>	<b>\$ 34.560.140.350</b>

REGIONAL CALI	PACIENTES
CIUDAD / MUNICIPIO	4.090
CALI	2.117
POPAYAN	731
PASTO	627
TULUA	200
PALMIRA	105
SANTANDER DE QUILCHAO	86
IPIALES	79
SEVILLA	73
TUQUERRES	26
JAMUNDI	9
LA UNION	8
BUESACO	7
GUADALAJARA DE BUGA	6
SAMANIEGO	4
SAN ANDRES DE TUMACO	4
MOCOA	2
PUERTO ASIS	1
ROLDANILLO	1
ALBAN	1
YUMBO	1
GUAITARILLA	1
TANGUA	1



REGIONAL CENTRO ORIENTE	PACIENTES
CIUDAD / MUNICIPIO	2.892
IBAGUE	678
NEIVA	501
VILLAVICENCIO	474
TUNJA	440
YOPAL	181
GIRARDOT	159
FLORENCIA	84
HONDA	84
DUITAMA	72
SOGAMOSO	67
PITALITO	31
GARZON	27
CHIQUINQUIRA	26
ACACIAS	21
LETICIA	17
MELGAR	5
LIBANO	5
MONIQUEIRA	4
PUERTO BOYACA	2
CUCAITA	2
GRANADA	2
VENTAQUEMADA	2
ESPINAL	2
TIBANA	1
MIRAFLORES	1
MONGUA	1
SAN JOSE DEL GUAVIARE	1
CHAPARRAL	1
CUBARA	1

REGIONAL BUCARAMANGA	PACIENTES
CIUDAD / MUNICIPIO	3.127
BUCARAMANGA	1.794
CUCUTA	639
FLORIDABLANCA	154
BARRANCABERMEJA	132
SAN GIL	91
MALAGA	56
ARAUCA	55
PIEDRECUESTA	43
AGUACHICA	39
OCAÑA	37
SOCORRO	27
ENCISO	13
LABATECA	12
TAME	10
GIRON	4
CAPITANEJO	4
FORTUL	4
VELEZ	3
SILOS	3
PAMPLONA	3
BOCHALEMA	3
SARAVENA	1

REGIONAL BOGOTÁ	PACIENTES
CIUDAD / MUNICIPIO	11.893
BOGOTÁ, D.C.	10.650
CHIA	445
FUSAGASUGA	273
SOACHA	202
ZIPAQUIRA	78
VILLETA	64
FACATATIVA	62
CAJICA	43
MADRID	19
SOPO	18
MOSQUERA	16
TOCANCIPA	13
FUNZA	6
LA MESA	3
PACHO	1



# Alimentos con propósito médico especial (APME)

Edad

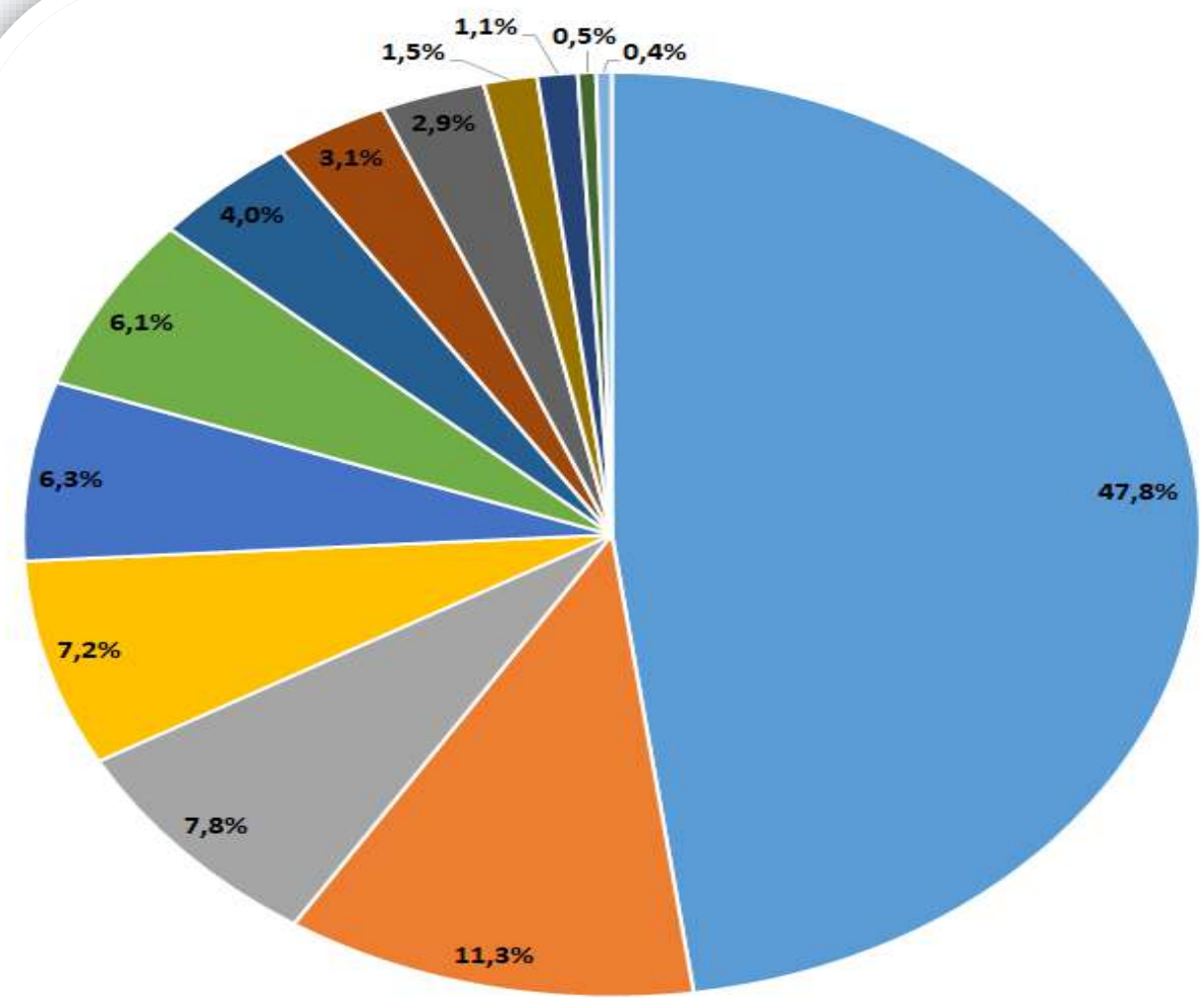




# Alimentos con propósito médico especial (APME)

Diagnóstico

Contributivo 3  
Subsidiado 2



- ENFERMEDAD GENERAL CON ALTERACIONES NUTRICIONALES
- ENFERMEDAD NEUROLOGICA CON ALTERACIONES NUTRICIONALES
- CÁNCER CON ALTERACIONES NUTRICIONALES
- COVID CON ALTERACIONES NUTRICIONALES
- ENFERMEDADES RESPIRATORIAS CON ALTERACIONES NUTRICIONALES
- DIABETES MELLITUS CON ALTERACIONES NUTRICIONALES
- ENFERMEDADES CARDIACAS CON ALTERACIONES NUTRICIONALES
- ENFERMEDADES DIGESTIVAS CON ALTERACIONES NUTRICIONALES
- ENFERMEDAD RENAL CON ALTERACIONES NUTRICIONALES
- DESNUTRICIÓN AGUDA EN MENOR DE 5 AÑOS
- ENFERMEDAD HUERFANA CON ALTERACIONES NUTRICIONALES
- ENFERMEDAD OSTEOMUSCULAR CON ALTERACIONES NUTRICIONALES
- MALFORMACIONES CON ALTERACIONES NUTRICIONALES





# Gestión de medicamentos vitales no disponible

## Costos de medicamentos vitales no disponibles e importados aprobados en el 2021

En el año 2021 la EPS Sanitas genero autorización para 144 usuarios que solicitaron medicamentos vitales no disponibles e importados con un valor \$38.018.108.354



- REGIONAL BARRANQUILLA**
- Cartagena: 3
  - Santa Marta: 1
  - Valledupar: 7
  - Barranquilla: 8

- REGIONAL BUCARAMANGA**
- Aguachica: 4
  - Cúcuta: 2
  - Floridablanca: 1
  - Ocaña: 1
  - Bucaramanga: 10

- REGIONAL MEDELLIN**
- Envigado: 4
  - Manizales: 1
  - Pereira: 4
  - Quibdo: 2
  - Rionegro: 1
  - Medellín: 6

- REGIONAL BOGOTA**
- Fusagasugá: 4
  - Gacheta: 1
  - Mosquera: 4
  - Zipaquirá: 3
  - Bogotá: 50

- REGIONAL CENTRO ORIENTE**
- Neiva: 3
  - Tunja: 2
  - Villavicencio: 2



# Actividades de gestión farmacéutica

Comité de farmacovigilancia EPS- cruz verde

Contributivo 3.613.561  
Subsidiado 249.5

**Seguridad en el uso de medicamentos**

Objetivo fomentar el uso racional y seguro de medicamentos entre las dos compañías, con el fin de brindar calidad y seguridad en el proceso de dispensación

## Programas de seguimiento a cambios de Marca

Acompañar al paciente en su proceso de cambio de marca, controlando o evitando la aparición de lesiones innecesarias asociadas a la utilización de los medicamentos y con ello garantizar la seguridad, efectividad y eficiencia de la terapia

## Interacciones Medicamentosas

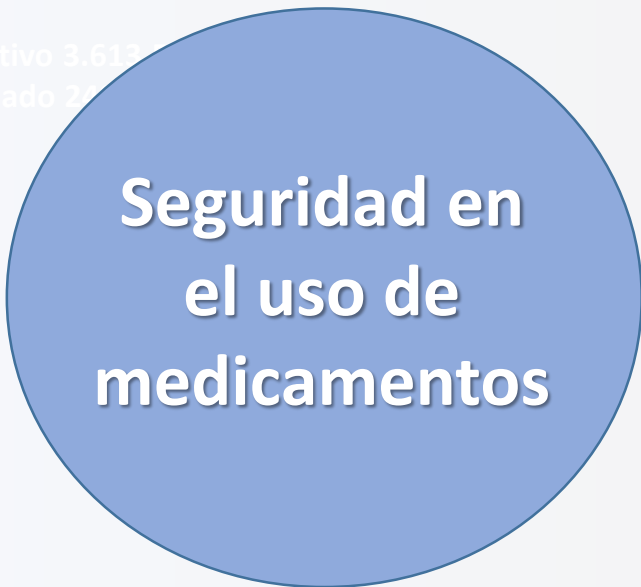
Se identifican a los pacientes que reciben combinaciones de medicamentos que pueden presentar interacción y se generan alertas para evitar la ocurrencia de eventos adversos o posible fallas en su terapia



# Actividades de gestión farmacéutica

Monitorización de tendencias y generación de alertas

Contributivo 3.613  
Subsidiado 20



**Seguridad en el uso de medicamentos**

Seguimiento continuo a errores en la EPS, IPS, operador logístico para identificar fallas y generar alertas tempranas para evitar ocurrencia de eventos adversos

## Actividades educativas:

Entrenamiento a los pacientes en almacenamiento, administración y manejo de medicamentos en casa

## Seguimiento adherencia al tratamiento

Seguimiento a cohortes específicas en relación al cumplimiento del tratamiento; es decir, tomar la medicación de acuerdo con la dosificación prescrita; y la persistencia, tomar la medicación a lo largo del tiempo.

# Introducción de medicamentos biosimilares

1

Los biosimilares son medicamentos biológicos (obtenidos de seres vivos, por ej.: cultivos celulares, bacterias, hongos, etc.) y son muy similares en todos los niveles de análisis y no presentan diferencias clínicamente significativas en cuanto a seguridad y eficacia clínica con respecto a los productos ya existentes

Contributivo  
Subsidiado

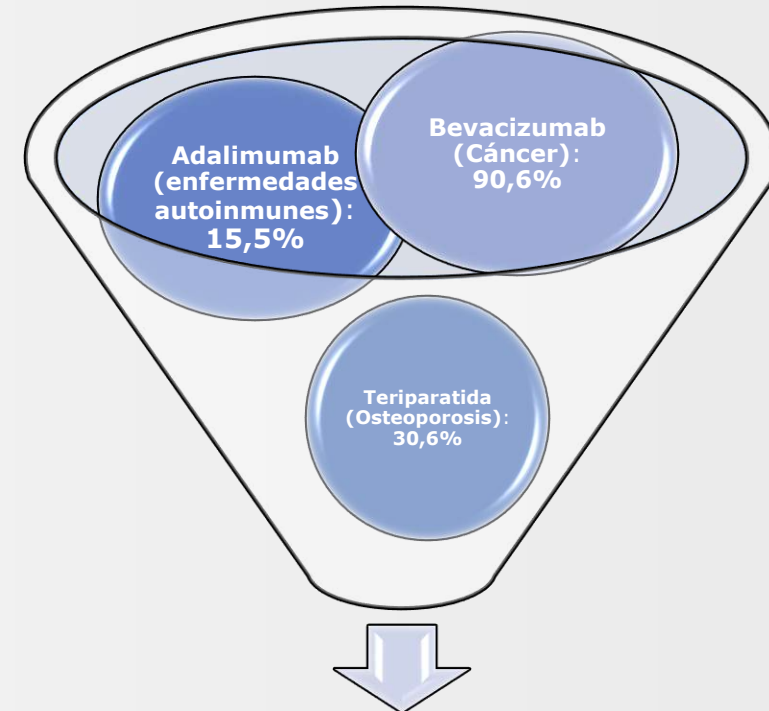


2

Forman un grupo farmacoterapéutico en creciente evolución y que está llamado a proporcionar nuevas oportunidades de acceso de los pacientes a los tratamientos biológicos.

3

Durante el 2021, estos fueron los medicamentos utilizados y su proporción de uso:



Sin reportes de sospecha de fallo terapéutico ni reacciones adversas inesperadas reportadas



# Elaboración de guías y protocolos

Para elevar los estándares de atención y garantizar una práctica clínica conforme a los lineamientos nacionales e internacionales, en el 2021 se han elaborado entre la dirección de planeación, evaluación y gestión del conocimiento, el área de diseño centrado en el ser humano (Gerencia de planeación del aseguramiento), y la Gerencia de medicamentos; los siguientes documentos:

- 1 Vía clínica de anticoagulación
- 2 Vía clínica de asma en niños y adolescentes
- 3 Vía clínica de dolor neuropático
- 4 Vía clínica de dolor lumbar
- 5 Vía clínica de dislipidemias





# Infraestructura Cruz Verde

## Aperturas y Traslados de sedes

### Barranquilla

1. C.V. Plaza Malambo (Plazuela): **23-03-2021** (Traslado)
2. C.V. Plaza Arboleda: **04-2021** (Apertura)
3. C.V. Calle 45: **30-07-2021** (Apertura)
4. C.V. Domicilios: **09-2021** (Apertura)

### Bogotá

1. C.V. Soacha – Terreros: **Julio** (mejora de infraestructura)
2. C.V. Fusagasugá: **26-04-2022** (traslado)

### Medellín

1. C.V. Carrera 13: **08-02-2021** (Traslado)
2. C.V. Cartago: **09-2021** (Apertura)



### Bucaramanga

1. C.V. San Gil: **01/02/2021** (Apertura)

### Cali

1. C.V. Roosevelt: **29-10-2021** (Traslado)
2. C.V. Valle de Atriz: **28-08-2021** (Traslado)
3. C.V. Tuluá: **16-07-2021** (Traslado)
4. C.V. Cr 44: **11-2021** (apertura)

### Centro Oriente

1. C.V. Yopal: **25-08-2021** (Traslado)
2. C.V. Unicentro Neiva: **29-04-2021** (Traslado)

**Aperturas:** 6  
**Traslados:** 8  
**Ampliación:** 1



**Pac premium**



# Pac premium

## Consulta médica especializada red propia y externa

Las especialidades con mayor frecuencia de uso son: Medicina Interna, Dermatología, Ortopedia.

En el 2021 las especialidades que se encontraron por fuera de la frecuencia esperada por nota técnica fueron Medicina interna y Optometría; las demás se encuentran de acuerdo a lo esperado.

La consulta en modalidad no presencial representó el 20% del total de consultas realizadas durante el 2021

La inasistencia durante el 2021 fue de 15,3% (91.397 citas).

Regional	Red propia	Red externa	Total	% red propia
Bogotá	369.181	50.609	419.790	87,9%
Barranquilla	62.073	4.143	66.216	93,7%
Cali	46.692	7.675	54.367	85,9%
Bucaramanga	25.338	5.432	30.770	82,3%
Centro oriente	19.394	5.156	24.550	79,0%
Medellín	17.737	1.342	19.079	93,0%
<b>Total general</b>	<b>540.415</b>	<b>74.357</b>	<b>614.772</b>	<b>87,9%</b>







# Pac premium

## Consulta especializada

Se realiza seguimiento a la oportunidad 2 (correspondiente a la fecha que el usuario desea) la cual para consulta presencial es de: 4,94 y para la modalidad no presencial es de: 4,25

### Oportunidad consulta presencial 2021

Mes	Op1	Op2
Enero	4,75	3,14
Febrero	4,98	3,28
Marzo	5,60	4,04
Abril	7,80	5,80
Mayo	7,33	5,58
Junio	8,18	6,09
Julio	6,29	4,49
Agosto	7,47	5,38
Septiembre	7,90	5,80
Octubre	7,72	5,60
Noviembre	7,40	5,24
Diciembre	6,78	4,87
<b>Total</b>	<b>6,85</b>	<b>4,94</b>

### Oportunidad consulta NO presencial 2021

Mes	Op1	Op2
Enero	4,31	2,71
Febrero	4,34	2,66
Marzo	3,97	2,86
Abril	6,33	4,56
Mayo	6,53	4,86
Junio	7,52	5,49
Julio	5,59	3,82
Agosto	6,89	4,93
Septiembre	6,11	4,43
Octubre	7,16	4,95
Noviembre	6,94	4,80
Diciembre	6,27	4,96
<b>Total</b>	<b>6,00</b>	<b>4,25</b>





# Pac premium

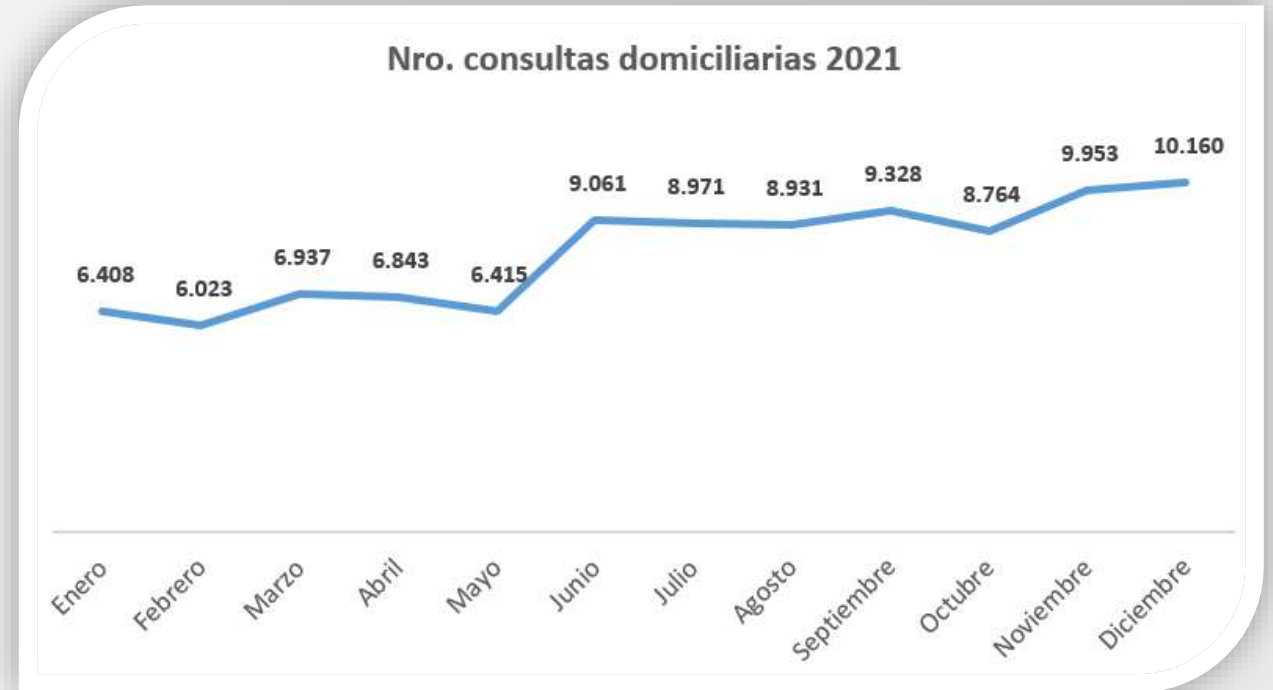
## Consulta médica domiciliaria



Para el 2021 se prestaron 97.794 servicios domiciliarios por medicina general y 7.786 teleconsulta. La participación de las regionales en la atención de los casos de consulta domiciliaria durante el 2021 fue: 77,8% de los servicios en Bogotá, Barranquilla 5,8%, Cali el 6,4%, Bucaramanga 4%, Medellín con el 3% y Centro Oriente 2,9% (inicio febrero de 2021).

A nivel nacional el porcentaje de cumplimiento de promesa de valor en tiempos de atención fue de 67,2%.

Regional	% Participación
Bogotá	77,8%
Barranquilla	5,8%
Cali	6,4%
Bucaramanga	4,0%
Centro oriente	2,9%
Medellín	3,0%
<b>Total general</b>	<b>100,0%</b>



Fuente: auto reporte de prestador y Bukeala



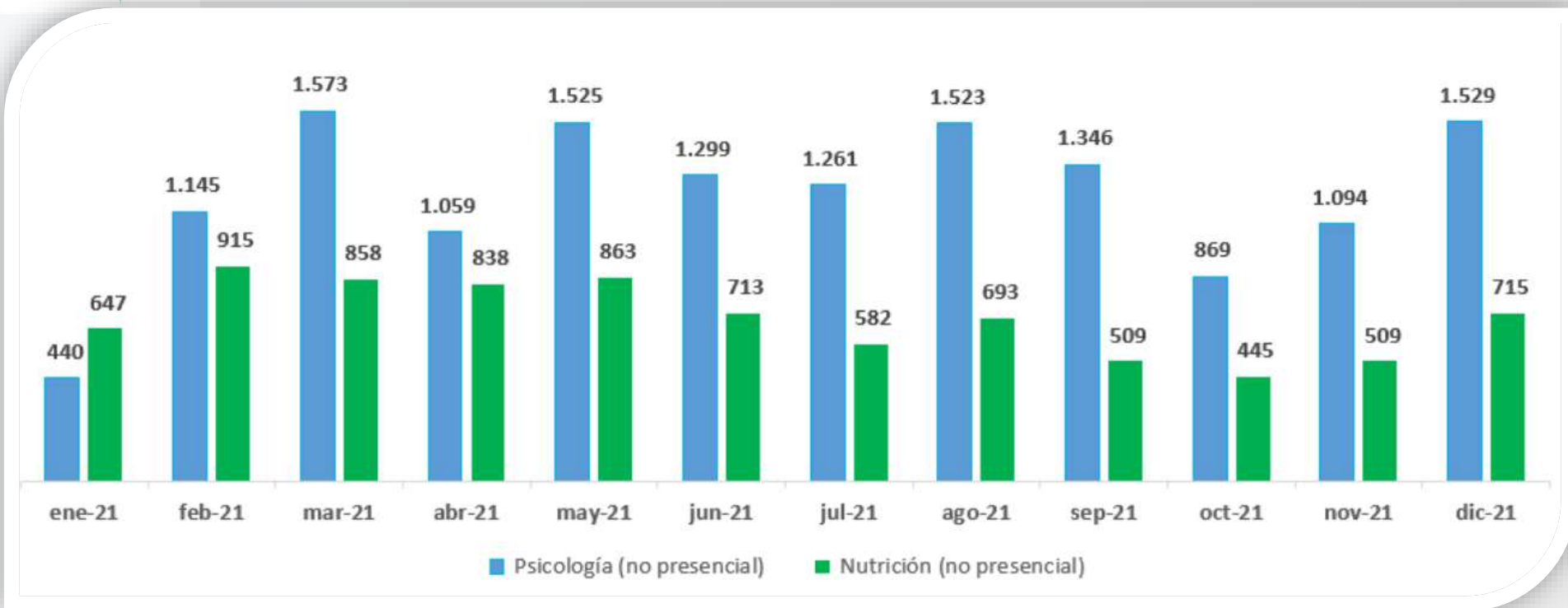


# Pac premium

## Beneficios durante pandemia – psicología y nutrición

Desde el mes de junio de 2020 como beneficio comercial durante el periodo de emergencia sanitaria el Plan Premium implementó como beneficio el acceso a Psicología y nutrición en modalidad no presencial sin costo adicional en la prima mensual del producto. Para 2021 este beneficio se continuó prestando.

A diciembre 2021 se asignaron 8,287 consultas por Nutrición y 14,663 por psicología en modalidad no presencial





# Pac premium

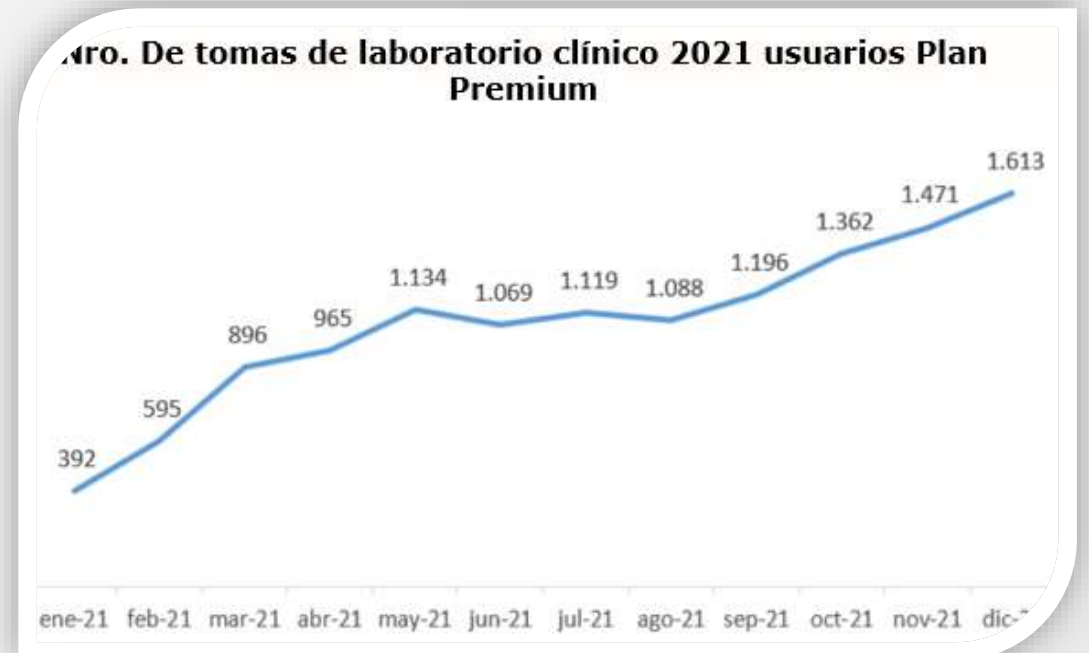
## Beneficios durante pandemia

Otros beneficios implementados dentro de la emergencia sanitaria y como beneficio comercial sin costo adicional en la prima mensual del producto son la consulta pediátrica a domicilio y toma de laboratorio clínico en domicilio

A diciembre 2021 se realizaron 12.282 consultas por pediatra a domicilio y se tomaron 12.900 muestras de laboratorio en domicilio.



Fuente: auto reporte de prestador y Bukeala



Fuente: auto reporte de prestador y Bukeala

**\* Pediatría finaliza 30 de abril de 2021**





# Pac premium

## Hospitalización plan premium



Para el 2021 se registraron 14.655 hospitalizaciones de usuarios Plan Premium registrando 82.967 días de hospitalización. La participación de las regionales en hospitalización fue: 65,46% de los servicios en Bogotá, Barranquilla 10,61%, Cali el 8,89%, Bucaramanga 8,09%, Medellín con el 3,45% y Centro Oriente 3,5% (inicio febrero de 2021).

Regional Hospitalización	Usuarios Hospitalizados	% Participación
BOGOTA	9.593	65,46%
BARRANQUILLA	1.555	10,61%
CALI	1.303	8,89%
BUCARAMANGA	1.186	8,09%
CENTRO ORIENTE	513	3,50%
MEDELLIN	505	3,45%
<b>Total general</b>	<b>14.655</b>	<b>100%</b>



Fuente: Informe Egresos Vicepresidencia – Censo Hospitalario



# Estados financieros





# Balance

Diciembre 2021

Millones de pesos COL

<b>BALANCE GENERAL</b>		<b>dic-21</b>
<b>ACTIVO</b>		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO		866.707
INVERSIONES		211.797
DEUDORES		1.000.387
ACTIVO POR IMPUESTO CORRIENTE		144
PROPIEDADES Y EQUIPO		74.114
DEPRECIACIÓN ACUMULADA		(45.434)
ACTIVO FIJO NIIF 16		308.618
INTANGIBLES		18.085
CARGOS DIFERIDOS		75.761
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>2.510.179</b>
<b>PASIVO</b>		
OBLIGACIONES FINANCIERAS		1.267
CUENTAS POR PAGAR MEDICAS - FACTURADAS		572.997
CUENTAS POR PAGAR RESERVAS - NO FACTURADO		287.227
OTROS NO PBS (PM - P.COVID)		538.774
OTRAS CUENTAS POR PAGAR		277.202
OTROS PASIVOS		14.073
PASIVOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS		45.464
PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		48.855
CONTRATOS ARRENDAMIENTO FINANCIERO NIIF 16		339.757
IMPUESTO DE RENTA DIFERIDO PASIVO		1.937
PROVISIONES		10.050
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>2.137.604</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>372.575</b>

Contributivo 3.613.561  
Subsidiado 249.564



# Ganancias y pérdidas

Diciembre 2021

Millones de pesos COL

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		<b>Cierre 2021</b>
+ INGRESOS OPERACIONALES		5.204.690
- COSTO		4.808.230
<b>RESULTADO BRUTO</b>		<b>396.460</b>
<i>% Costo / Ingreso</i>		<i>92,4%</i>
- GASTO DE VENTAS		30.625
- GASTO DE ADMINISTRACIÓN Y GENERALES		274.252
- OTROS GASTOS		15.272
+ OTROS INGRESOS		34.868
<b>RESULTADO OPERATIVO</b>		<b>111.179</b>
<b>EBITDA</b>		<b>256.762</b>
<b>EBITDA SIN NIIF 16</b>		<b>195.481</b>
+ INGRESOS FINANCIEROS		30.270
- EGRESOS FINANCIEROS		54.100
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS TOTAL (BAI TOTAL)</b>		<b>87.349</b>
Método de participación y otros		-
Impuesto de Renta y Complementarios		20.855
<b>RESULTADO NETO</b>		<b>66.494</b>

\* A partir de 2019 Colombia aplica NIIF 16, lo que implica cambios en la contabilización de arrendamientos

Contributivo 3.613.561  
Subsidiado 249.564





**¡Gracias!**

**Rendición de cuentas**

**2021**  
Vigencia