

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas			Participación Ciudadana	
				Versión 1	

Área/ Comité/ Reunión	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2022 Regional Centro Oriente				
Fecha	Junio 16 de 2023	Hora Inicio:	9:00 am	Hora Fin	11:00 am
Lugar	https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m20247c3f5f8f136a83d60afb6fe0bca9				
Secretario:	Bamel Alberto Cortes	Cargo	Analista de Implementación		

Objetivo de la Reunión	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 2022
------------------------	---

1. Constancia de Convocatoria

- Invitación a Entes de Control de la regional 6 de junio de 2023.
- Invitación a asociación de usuarios 6 de junio de 2023
- Mailing afiliados 14 de Junio de 2023.

Invitación a asociación usuarios

INVITACION A RENDICION DE CUENTAS EPS SANITAS REGIONAL BUCARAMANGA

Claudia Yaneth Estupiñan Camacho <cpestup@epsanitas.com>
para C

mar, 6 jun, 10:21

Señora | , buen día

Me permito formalizar por este medio la invitación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Regional Bucaramanga.

Adjunto enlace para esta reunión.

<https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m20247c3f5f8f136a83d60afb6fe0bca9>

Cordialmente,

Claudia Yaneth Estupiñan
Secretaría Administrativa
Subgerencia Regional



6851050 ext. 3770021
Calle 54 No. 31-151
Bucaramanga - Colombia

Mailing afiliados



Invitación a Entes de control



	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana
		Versión 1

2. Participación de la Ciudadanía

EPS Sanitas el día 02 de mayo de 2023 publicó informe para la vigencia 2022 en página web – micro sitio de rendición de cuentas, la interacción se garantizó a través del canal contáctenos.

Regionales - Rendición de cuentas



 <p>Regional Bogotá Rendición de cuentas 2022 Consulte los reportes de regional Bogotá</p>	 <p>Regional Barranquilla Rendición de cuentas 2022 Consulte los reportes de regional Barranquilla</p>	 <p>Regional Bucaramanga Rendición de cuentas 2022 Consulte los reportes de regional Bucaramanga</p>
 <p>Regional Cali Rendición de cuentas 2022 Consulte los reportes de regional Cali</p>	 <p>Regional Medellín Rendición de cuentas 2022 Consulte los reportes de regional Medellín</p>	 <p>Regional Centro Oriente Rendición de cuentas 2022 Consulte los reportes de regional Centro Oriente</p>

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 9:00 am se da inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en modalidad virtual desde la ciudad de Bucaramanga con posibilidad de conexión a nivel nacional, **Mayra Carreño** – Jefe de oficina, 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.

		
Conexión de asistentes	Afiliados EPS	09:00 am – 09:10 am
Apertura y bienvenida	Leonardo García Presentador	09:10 am – 09:20 am
Generalidades del SGSSS	Antonio Orduz Gerente Regional	09:20 am – 09:30 am
Comportamiento poblacional	Antonio Orduz Gerente Regional	09:30 am – 09:40 am
Gestión canales de servicio	Martha Argenis Rivera Sub Gerente Administrativo	09:40 am – 09:50 am
Gestión de servicio al afiliado	Martha Argenis Rivera Sub Gerente Administrativo	09:50 am – 10:00 am
Resultados en salud	Zerguej Acevedo Sub Gerencia Médica	10:00 am – 10:35 am
Estados financieros	Antonio Orduz Gerente Regional	10:35 am – 10:45 am
Preguntas	Afiliados EPS	10:45 am – 11:00 am

a) Generalidades del Sistema de Salud



Antonio Orduz, Gerente Regional, continúa con las generalidades del sistema de seguridad social en salud para el año 2022, realizando un panorama de los hechos más destacados en el sector salud durante la vigencia.

Se destaca que hubo cambios en la atención de la pandemia y se superó el momento difícil vivido en los últimos años gracias al proceso de vacunación. También se menciona que hubo cambios en los esquemas de afiliación, incluyendo la opción de la contribución solidaria para personas sin recursos. Aunque se expidieron normas y se desarrolló el modelo de operación solidaria, son pocos los colombianos que optaron por esta opción. Se hace referencia a la preocupación en torno a una enfermedad, posiblemente la viruela, pero no tuvo un impacto significativo en el colectivo. Se menciona que se trabajó en atender a los pacientes con enfermedades y se destaca la emisión de un nuevo Plan Nacional de Salud Pública que define las políticas farmacéuticas y de medicamentos para el sector. También se menciona un cambio de gobierno y la intensidad del trabajo realizado en relación con

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana
		Versión 1

la discusión sobre la transformación del sistema de salud. Se resalta el compromiso de la EPS y el grupo al que pertenece con los afiliados y con el sistema de salud en general. Se reconoce el año difícil y la pandemia, pero se enfatiza la creencia en los valores del sistema de salud y el objetivo de lograr resultados en salud. Se agradece la interacción con los usuarios y se reconoce que el diálogo constante ayuda a identificar dificultades y mejorar.

b) Comportamiento poblacional



Antonio Orduz, Gerente Regional, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes del comportamiento poblacional en 2022:

Se presenta un detalle del comportamiento poblacional en diferentes departamentos de la región en relación con dos aspectos importantes la evolución del mercado en el régimen contributivo y la población activa en los planes de beneficios en salud y atención complementaria.

A continuación, se presenta un resumen de los datos mencionados:

Para el departamento de Santander el mercado de usuarios de PBS a nivel del departamento cerró en el 2022 con 1'114.493 usuarios se ubica en el segundo lugar de participación con un 21.5% con un total de 239.844 usuarios, aparece un crecimiento del 3.6% con relación al año 2021. La evolución de la población durante los años 2020, 2021 y 2022 donde cerramos con doscientos treinta y nueve mil ochocientos cuarenta y cuatro usuarios.

En Santander la población de usuarios PBS es de 360,615 usuarios un crecimiento del 3% con relación al año 2021 y en el plan de atención complementaria cerramos con 14.176 usuarios un crecimiento del 38% con relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior. Al cierre del 2022 EPS Sanitas creció 10.663 afiliados en el PBS y 3.860 usuarios en el plan de atención complementaria, Norte de Santander igualmente cierra a diciembre del 2022 con un total de 138.8924 usuarios con una participación del 30.2% en el mercado y el total del mercado en norte de Santander cerró con 459.255 usuarios.

Igualmente, Sanitas se ubica en el segundo lugar en el mercado de las EPS en norte de Santander. Igualmente cerramos con 138,924 usuarios con un crecimiento del 26.1% con relación al 2021. El resumen del movimiento poblacional tenemos que Sanitas cierra el 2022 en norte de Santander con 259.218 usuarios, un crecimiento del 53% en el plan de atención complementaria 2.152 usuarios con 315% de crecimiento. Al cierre del 2022 EPS Sanitas creció en Norte de Santander en 90,062 usuarios en el POS y en el plan complementario 1,633 afiliados con relación. En Arauca, ya hacemos presencia en los 7 municipios que conforman el departamento de Arauca, el mercado de usuarios en Arauca de la EPS cuenta con 51.155 usuarios, EPS Sanitas igualmente se ubica en el segundo lugar con una participación del veinticuatro uno por ciento y un total de 12.323 usuarios venden la parte inferior el comportamiento en el cierre del año 2022 con 52,256 usuarios, en Arauca presenta un decrecimiento del 6% con un total de 3.390 afiliados.

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana
		Versión 1

c) Gestión canales de servicio



Martha Argenis Rivera, Subgerente Administrativo Regional, inicia su intervención recordando y contando el comportamiento de todos los procesos que cuenta la EPS, a continuación, se presenta un resumen de los datos mencionados:

- Oficinas y puntos de atención: Durante el año 2022, la EPS contó con 16 oficinas y 40 puntos administrativos en todo el país, brindando atención integral a los usuarios.
- Asesor de atención en línea: Se destaca la disponibilidad de un asesor en línea a través de la página web, con un sistema de respuesta automática las 24 horas para brindar servicios como autorizaciones, incapacidades y licencias.
- Cobertura y atención virtual: Durante el año 2022, se canceló una cobertura del 51% en las oficinas virtuales, lo que permitió una atención más amplia a los afiliados. También se implementó la ley de transparencia e implementación total en la cobertura al canal virtual, con un total de 933 afiliados que interactuaron a través del chat.

d) Gestión servicio al afiliado



Martha Argenis Rivera, Subgerente Administrativo Regional, inicia su intervención exponiendo la gestión realizada en respuesta a los comentarios de los afiliados a través de los diferentes canales. A continuación, se destacan los puntos clave:

- Gestión de servicio al afiliado: Se destaca el trabajo realizado en la gestión de servicio al afiliado, con una tasa de felicitaciones del 18% en el departamento de Santander y un aumento en las encuestas de satisfacción y expectativas. Se realizaron campañas de comunicación relacionadas con temas de medicamentos, demoras en la atención y afiliaciones, obteniendo resultados positivos a nivel nacional.
- Experiencias extraordinarias: Se implementó un modelo de atención enfocada en brindar experiencias extraordinarias al afiliado, a través de fases de sensibilización, socialización y mejora del relacionamiento con los colaboradores de la EPS.
- Participación social en salud: Se llevó a cabo un fortalecimiento institucional y empoderamiento de las organizaciones sociales, mediante cursos virtuales y capacitaciones a colaboradores y afiliados. También se impulsó la cultura de la salud a través de actividades en la semana de la seguridad social y el lanzamiento de una cartilla de cultura en salud para niños.

En conclusión, la EPS implementó diversas estrategias para mejorar la atención y la participación social en salud. Se enfocaron en la atención virtual, la gestión de servicios, la implementación de experiencias extraordinarias y el fortalecimiento de la cultura de la salud.

e) Resultados en Salud



Zerguel Acevedo- Subgerente Medico Regional, presenta un resumen de los resultados en salud de una EPS durante el año 2022. Se mencionan diversos aspectos relacionados con la gestión administrativa y asistencial de la organización. A continuación, se resumen los puntos clave de su intervención:

Unidad de atención primaria: Se menciona la existencia de una unidad de atención primaria en la ciudad, que también funciona como centro especialista y centro médico. Se destaca que el 83.6% de las atenciones fueron resultados en la red de atención primaria de la regional.

Consultas y servicios médicos: Durante el año 2022, se realizó un total de 149.849 consultas ambulatorias y se garantizaron 7.649 consultas domiciliarias. También se llevaron a cabo actividades de protección específica y detección temprana, con un total de 592.000 actividades realizadas.

Planificación familiar: Se mencionan indicadores de cobertura en la entrega de métodos anticonceptivos en los departamentos de Arauca y Norte de Santander.

Programas de salud: Se mencionan programas enfocados en el manejo de riesgos, como el control prenatal y el control de tuberculosis. Se destacan estrategias transversales implementadas para mejorar la atención y la cobertura.

Cáncer: Se obtuvieron datos sobre la incidencia de casos nuevos de cáncer, así como la gestión de la ruta preferencial del paciente oncológico y la gestión de cuentas médicas.

Entrega de medicamentos: Se menciona la gestión de la entrega de medicamentos, incluyendo la identificación de pacientes que reciben combinación de medicamentos y la existencia de dispensarios de entrega.

En resumen, se abordaron varios aspectos relacionados con la ejecución del presupuesto y la gestión de servicios médicos durante el año 2022. Se destacan datos sobre consultas médicas, programas de salud, entrega de medicamentos y estrategias implementadas para mejorar la atención y la cobertura.

f) Estados Financieros



Mónica López, Subgerente Operativo Regional, inicia su intervención con la revisión de los estados financieros de la compañía con fecha de corte el 31 de diciembre de 2022:

Se realiza la presentación del balance general y el estado de ganancias y pérdidas de la EPS, en términos generales, el activo total es de 2,447,000 millones de pesos, compuesto por efectivo (237,000 millones), inversiones (642,000 millones) y deudores (55,000 millones), entre otros. Por otro lado, el pasivo total asciende a 2.370.000 millones de pesos, incluyendo cuentas por pagar médicas facturadas (739.000 millones) y contratos de arrendamiento financiero (79.000 millones), entre otros.

En cuanto al estado de ganancias y pérdidas, los ingresos son de 7,543,000 millones de pesos, mientras que los

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana
		Versión 1

costos alcanzan los 7,627 millones de pesos, lo que resulta en una pérdida de 83,775 millones de pesos. Esto se debe principalmente al incremento en la prima de salud (5,3%) ya una infracción del 13%. Además, se reportan gastos de administración generales (352 millones), otros gastos (29 millones) y otros ingresos (48,000 millones). El resultado operativo muestra una pérdida de 450,000 millones de pesos, a la cual se suman y restan otros ingresos y gastos financieros, resultando en una pérdida neta de 1,000 millones de pesos después de impuestos.

g) Sesión de Preguntas

Una vez socializada la gestión de la EPS durante la vigencia 2022, se da inicio a la sesión de preguntas a través del chat dispuesto para tal fin. **Mayra Carreño** – Jefe de oficina recuerda que, conforme a los acuerdos presentados al inicio de esta 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, inicia con la lectura de algunas preguntas planteadas en el chat y se genera las siguientes respuestas:

- ✓ **Heli Guevara Gualdron** - asousanitassangil@gmail.com - Pregunta: En consideración a la dificultad para recepcionar sonido claro de la información, me permito solicitarles, en nombre de la comunidad usuaria de sanitas se sirvan envíanos copia del registro magnetofónico de esta rendición de cuentas para los fines propios de nuestra labor social en salud.

Respuesta: La grabación de la rendición de cuentas realizada el pasado 16 de Junio no se encuentra disponible; por tal razón y tal 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 07/06/2023 para revisión de la ciudadanía en general, el acta de la audiencia estará disponible 15 días después de la realización de la audiencia y/o antes en el micrositio aquí mencionado.

- ✓ **Heli Guevara Gualdron** - asousanitassangil@gmail.com - Pregunta: En que página se puede consultar el informe de rendición de cuentas.

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 07/06/2023 para revisión de la ciudadanía en general, el acta de la audiencia estará disponible 15 días después de la realización de la audiencia y/o antes en el micrositio aquí mencionado.

<https://www.epssanitas.com/usuarios/web/nuevo-portal-eps/rendicion-de-cuentas#gsc.tab=0>

- ✓ **Heli Guevara Gualdron** - asousanitassangil@gmail.com - Pregunta: ¿Porque un resultado financiero negativo por casi trescientos mil millones de pesos?

Respuesta: Frente al particular, es importante y necesario precisar que para el año 2022, el cálculo de la UPC resultó insuficiente, toda vez que la metodología adoptada por el Ministerio de Salud y Protección Social para determinar el porcentaje de incremento de la UPC del año 2022, no contempló la totalidad de las variables que afectaron esta vigencia y que en la mayoría de ellas era viable predecir su comportamiento, a saber:

- a. La inclusión al PBS en el año 2022 de una significativa cantidad de tecnologías y servicios en salud que no eran financiados con la UPC hasta el año 2021, situación sin precedentes similares en los 27 años de operación del SGSSS. El porcentaje de incremento establecido para cubrir estas inclusiones, en el caso de EPS Sanitas, fue insuficiente.
- b. La alta demanda de tecnologías y servicios de salud que se venía visualizando desde el segundo semestre del año 2021 y que continuó durante el año 2022, con ocasión de su represamiento durante la pandemia por la Covid-19 y el impacto de los cambios en la morbilidad de la población afiliada derivados de la misma, no fue contemplada en la fijación de la UPC para el año 2022.

c. El rezago en el suministro de tecnologías y servicios de salud demandados por los afiliados asignados de manera forzosa por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de las liquidaciones ordenadas por la Superintendencia Nacional de Salud, que también involucró una mayor complejidad y severidad de las patologías diagnosticadas a los mismos, afecta seriamente la sostenibilidad financiera de la EPS, por lo menos en el primer año contado a partir de la asignación.

d. La atención hospitalaria de los afiliados con diagnóstico Covid-19 que no fue reconocida por el Gobierno Nacional en dicho año, dado que no se activaron las Canastas Covid-19, a pesar de que la emergencia sanitaria terminó en junio de 2022, alcanzó una cifra de \$85.954.500.385.

e. La problemática que se viene presentando en el SGSSS relacionada con la concentración en algunas EPS, entre ellas, de manera importante en EPS Sanitas, de los afiliados con enfermedades crónicas y/o enfermedades de alto costo, que vienen originando un desequilibrio en el resultado financiero, pese a que la EPS adelanta una buena gestión del riesgo en salud desde la prevención hasta la paliación.

Si bien la Cuenta de Alto Costo ha venido adelantando su gestión en el desarrollo de su objetivo misional, esta no ha logrado compensar el 100% del costo de las enfermedades que deberían formar parte de un mecanismo de ajuste de riesgo, como el Cáncer, Hemofilia, Hipertensión y Diabetes, entre otras, enfermedades en las que la EPS Sanitas presenta prevalencias más altas que las del país, lo cual, implica que para la debida y adecuada atención de esta población invierte mayores recursos que las demás EPS.

f. El incremento de la UPC para el año 2022 fue de 5.42% para el régimen contributivo y del 6.33% para el régimen subsidiado, mientras que el IPC a lo largo del año presentó un incremento sostenible, con una variación al cierre del año del 13.12%. Adicionalmente, la tasa de devaluación también impactó en las tecnologías en salud que son importadas. Indudablemente en atención a las variables de devaluación e inflación, difícilmente era predecible en su momento estimar los niveles que alcanzaron durante el año 2022; sin embargo, se resalta el impacto que tuvieron en la suficiencia de la UPC 2022. Esta situación que no está incluida en la metodología de suficiencia de la UPC debería ser evaluada por parte del Gobierno Nacional con el fin de que se realicen monitoreos frecuentes en el año de la suficiencia de la UPC.

Antonio Orduz, Gerente Regional, 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.