



## **Rendición de cuentas vigencia 2020**

# Agenda

## Orden del día



- |                                      |  |                         |
|--------------------------------------|--|-------------------------|
| 1. Conexión de asistentes:           | <b>Afiliados EPS</b>   | 10:00 a.m. – 10:15 a.m. |
| 2. Apertura y Bienvenida:            | <b>Juan Pablo Rueda</b><br>Presidente EPS                              | 10:15 a.m. – 10:25 a.m. |
| 3. Generalidades del SGSSS año 2020: | <b>José Daniel Álzate</b><br>Vicepresidente ejecutivo                  | 10:25 a.m. – 10:35 a.m. |
| 4. Comportamiento comercial:         | <b>María Amelia Oñate</b><br>Vicepresidente comercial<br>y de servicio | 10:35 a.m. – 10:50 a.m. |
| 5. Gestión de servicio al afiliado:  | <b>Julieth Martínez</b><br>Gerente de servicio                         | 10:50 a.m. – 11:05 a.m. |
| 6. Resultados en Salud:              | <b>Jerson Florez</b><br>Vicepresidente de salud                        | 11:05 a.m. – 11:35 a.m. |
| 7. Estados Financieros:              | <b>Edgar Linares</b><br>Gerente Financiero                             | 11:35 a.m. – 11:45 a.m. |
| 8. Sesión de preguntas:              | <b>Afiliados EPS</b>   | 11:45 a.m. – 12:00 p.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 pagina web de la EPS.



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



# Hechos Relevantes del Sector Salud 2020

## Pandemia por SARS CoV 2 / Covid 19

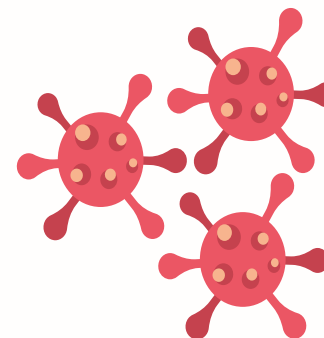
El nuevo Coronavirus (COVID-19) ha sido catalogado por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII). Se identificaron casos en todos los continentes y, el **6 de marzo se confirmó el primer caso en Colombia.**

Esto llevo a la declaratoria de emergencia sanitaria en el país y con esto la implementación de medidas preventivas y restrictivas para atender la emergencia, las EPS debieron aumentar capacidad instalada en las Unidades de Cuidado Intensivo, fortalecimiento del recurso humano.

Al cierre de **2020** el país registro **1.642.775** infectados con COVID-19

- 86.777 casos activos
- 43.213 fallecidos
- 1.508.419 recuperados

Fuente: <https://twitter.com/MinSaludCol/status/1344764240163450887>



**COVID - 19**  
**CORONAVIRUS**

La telemedicina y el uso de canales virtuales se convirtieron en el complemento indicado para el cuidado de la vida y la salud de los Colombianos, quienes se han visto sujetos al cumplimiento de medidas de cuarentena y aislamiento preventivo obligatorio.

# Hechos Relevantes del Sector Salud 2020



## Otros hechos relevantes

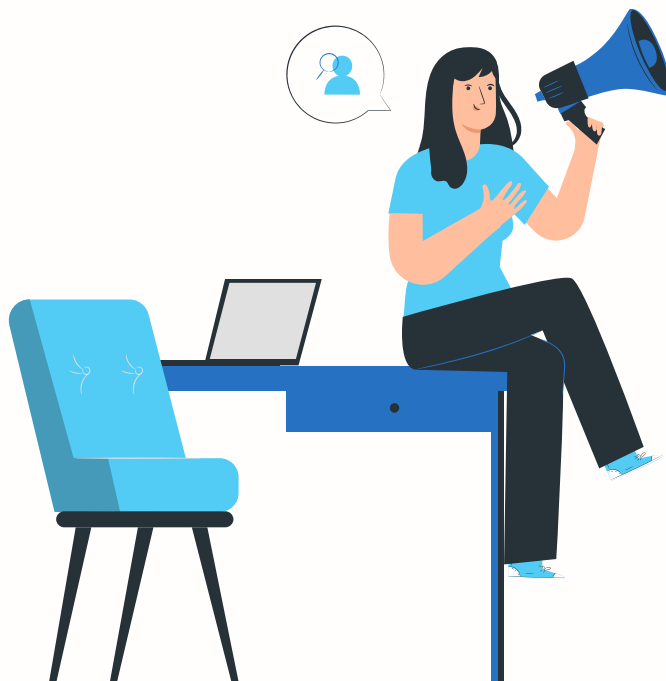
- Superintendencia Nacional de Salud, dio continuidad a la **depuración sectorial** realizando intervención y revocatoria parcial de funcionamiento a las EPS que durante la vigencia presentaron dificultades frente al aseguramiento en salud de sus afiliados, 20 EPS públicas y privadas fueron objeto de vigilancia especial.
- Para la vigencia 2020 el Gobierno Nacional a través de las entidades territoriales y en articulación con la Superintendencia Nacional de Salud trabajaron en el **fortalecimiento de la red pública hospitalaria** como herramienta de intervención para optimizar la capacidad instalada del país
- **Control a precios de medicamentos** Circular 10 de 2020 que fija el valor de 770 presentaciones comerciales de fármacos para tratamientos de diabetes, enfermedades respiratorias, óseas, oncológicos, desórdenes metabólicos, afecciones cardíacas, oftalmológicos, urológicos entre otros.



# Hechos Relevantes del Sector Salud 2020



## Otros hechos relevantes



- **Presupuestos Máximos:** El Ministerio de Salud y Protección Social estableció los Presupuesto Máximos para que las EPS sean las encargadas de gestionar y administrar los recursos para servicios y medicamentos no financiados con cargo a la UPC. Esto quiere decir que el Ministerio les entregará un presupuesto máximo a las EPS el cual se transferirá mensualmente junto con la UPC para el cubrimiento y contratación de todos los servicios y medicamentos que requieren los afiliados.
- **Vacunación:** Colombia se integra al mecanismo COVAX que es una alianza entre los diferentes países para poder tener acceso a ellas a través de acuerdos en los cuales los países se comprometen a adquirir un porcentaje específico de estas. En ese mecanismo lo que se prevé es que adquirirán dos billones de vacunas lo largo de 2021 con una distribución equitativa entre los diferentes países que hagan parte, además también existen los acuerdos bilaterales en los cuales el país negocia directamente con una vacuna con las farmacéuticas.



# Hechos Relevantes del Sector Salud 2020



## Otros hechos relevantes

- **Teleconsulta:** Con la expedición de la [Resolución 521 de 2020](#) por parte del Ministerio de Salud y Protección Social se agilizaron los procesos para desarrollar la teleconsulta de pacientes covid-19, pacientes con comorbilidades y adultos mayores, facilitando la atención y la formulación médica de los pacientes
- **Programa PRASS:** Con el fin de desacelerar el contagio del covid-19 e interrumpir las cadenas de transmisión, el Gobierno Nacional mediante el [Decreto 1109 de 2020](#) reglamentó el Programa de Pruebas, Rastreo y Aislamiento Selectivo Sostenible – PRASS-, el cual es liderado por el Ministerio de Salud y Protección Social y lo incluye en el Sistema General de Seguridad Social en Salud –SGSSS- De esta manera se hace seguimiento de casos y contactos del covid-19, se reglamenta el reconocimiento económico de quienes deben estar en aislamiento por esta enfermedad y se establecen las responsabilidades que los diferentes actores del sistema de salud deben cumplir para la ejecución del PRASS
- **Bonificación personal de salud:** Trabajadores de la salud de primera y segunda línea , recibieron bonificación por atención covid-19
- **UPC aumentó 5.18 % para 2021**





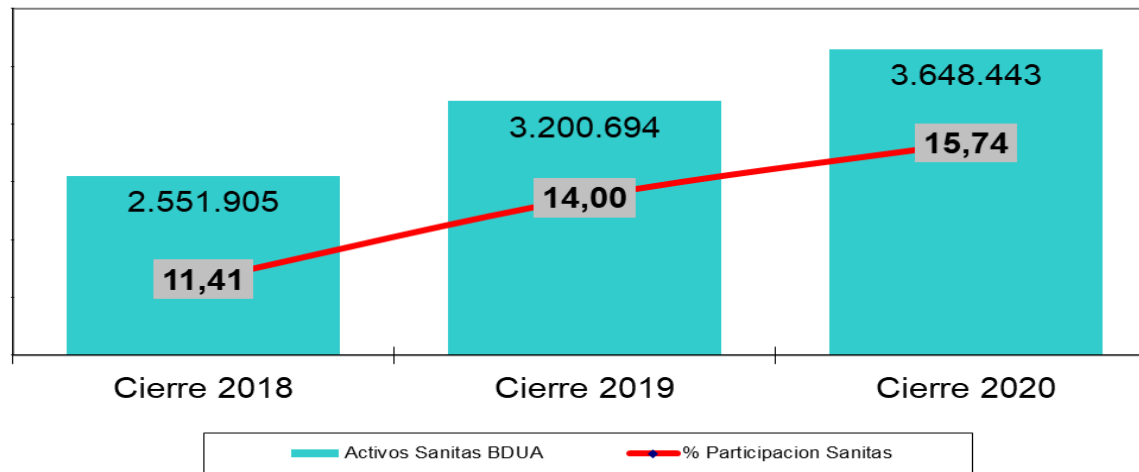


## **2. Comportamiento comercial**



# Evolución Mercado Régimen Contributivo 2020

Rank	Entidad	Poblacion (Act+Sus) Dic2018	% Part	Poblacion (Act+Sus) Dic2019	% Part	Poblacion (Act+Sus) Dic2020	% Part	2020 vs 2019 (Var %)	Var Abs Contrib
1	Nueva EPS	3.416.373	15,27	3.812.547	16,68	4.237.106	18,28	11,1%	424.559
2	Sura	3.015.020	13,48	3.548.101	15,52	3.931.333	16,96	10,8%	383.232
3	Sanitas	2.551.905	11,41	3.200.694	14,00	3.648.443	15,74	14,0%	447.749
4	Salud Total	2.690.205	12,02	3.004.450	13,15	3.147.161	13,58	4,7%	142.711
5	Famisanar	2.011.202	8,99	2.130.459	9,32	2.121.225	9,15	-0,4%	-9.234
6	Compensar	1.482.094	6,62	1.656.996	7,25	1.747.039	7,54	5,4%	90.043
7	Coomeva	1.965.290	8,78	1.502.824	6,58	1.207.846	5,21	-19,6%	-294.978
8	Medimas	2.582.363	11,54	1.726.181	7,55	760.734	3,28	-55,9%	-965.447
9	Otras	2.658.488	11,88	2.273.590	9,95	2.380.706	10,27	4,7%	107.116
	<b>Total Contrib</b>	<b>22.372.940</b>	<b>100,00</b>	<b>22.855.842</b>	<b>100,00</b>	<b>23.181.593</b>	<b>100,00</b>	<b>1,4%</b>	<b>325.751</b>
	<b>Total Subsid</b>	<b>22.658.108</b>	<b>100,00</b>	<b>22.809.420</b>	<b>100,00</b>	<b>24.026.865</b>	<b>100,00</b>	<b>5,3%</b>	<b>1.217.445</b>



## EPS Sanitas

- Quinto (5to) año consecutivo con el mayor crecimiento en mercado
- 1,321,425 Usuarios Activos x Emergencia cierre 2020

# Afiliados

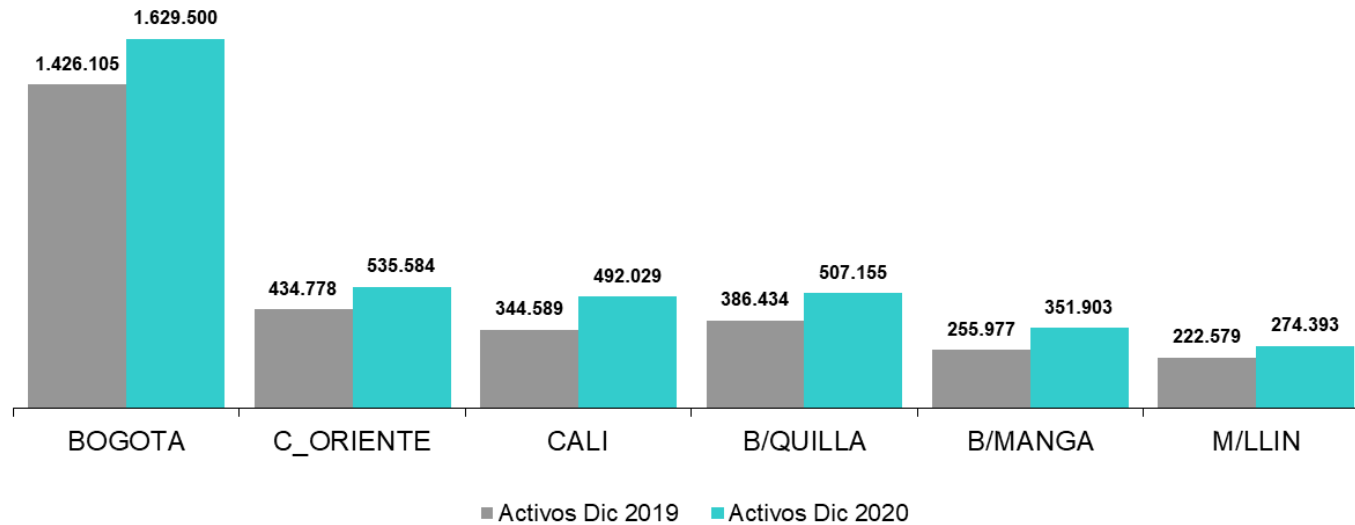


<i>Número de Afiliados</i>	<i>Año 2019</i>	<i>Año 2020</i>	<i>% Crec</i>
POS	3,070,462	3,790,564	<b>23%</b>
PAC	100,969	128,499	<b>27%</b>

Al cierre del año 2020 EPS Sanitas creció en 720,102 afiliados activos en el POS y 27,530 afiliados en PAC respecto al 2019



# Afiliados POS por regional



En el 2020 todas las regionales crecieron en población activa, siendo la Regional Bogotá la de mayor representatividad y las Regionales Cali, Bucaramanga y Barranquilla las de mayor crecimiento.

Número de Afiliados	Crec. Activos 2020	% Crec. 2020	% Peso Crec.
Bogotá	203.395	14,26%	28%
C. Oriente	100.806	23,19%	14%
Cali	147.440	42,79%	20%
Barranquilla	120.721	31,24%	17%
Bucaramanga	95.926	37,47%	13%
Medellín	51.814	23,28%	7%
<b>País</b>	<b>720.102</b>	<b>23,45%</b>	<b>100%</b>





### **3. Gestión de servicio al afiliado**



# Canal Presencial

## Oficinas de Atención al Afiliado

Nivel de servicio: 90% visitas atendidas antes de 30 minutos  
 Visitas esperadas: 15%

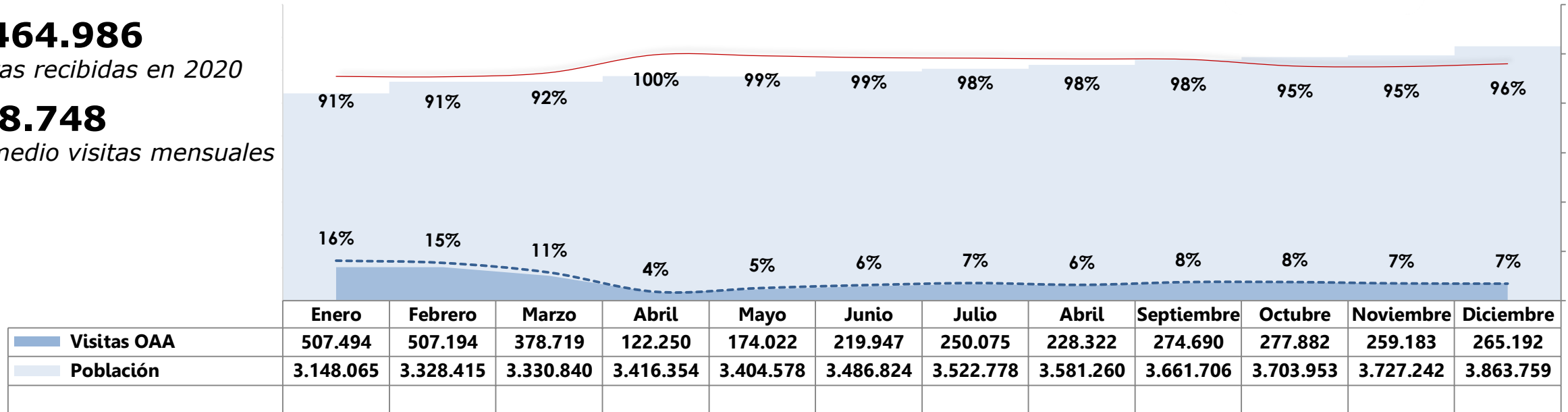
**71**  
 Oficinas  
 a nivel nacional

**3.464.986**

Visitas recibidas en 2020

**288.748**

Promedio visitas mensuales



Al cierre del 2020 se logra atender el 95% de los afiliados antes de 30 minutos. Las visitas disminuyen por Pandemia, sin embargo, se crea un nuevo canal de servicio virtual llamado **Asesor de oficina en línea** que atiende los mismos servicios de una oficina.



# Canal Presencial

## En 2020 logramos:

### Oficinas de Atención al Afiliado

- 1) Se implementaron protocolos de bioseguridad en las sedes para **colaboradores** y **afiliados** (Barreras de protección, desinfección de manos, señalización de distanciamiento y aforo).
- 2) Se ajustó el modelo de servicio encaminado al cumplimiento de las disposiciones gubernamentales por Covid – 19.
- 3) Se dio inicio al modelo de atención incluyente
  - Instalación de la señalética en Braille
  - Capacitación en el abordaje de la población con discapacidad.
- 4) Se Trasladaron 7 oficinas a sedes más amplias y modernas: Tuluá, Soledad, Barrancabermeja, Pitalito, Florencia, Santander de Quilichao y Montelíbano) y mejora en la infraestructura de 2 oficinas (Leticia y Zipaquirá).



Oficina de atención al afiliado



# Canales Virtuales

## Asesor de Oficina en Línea



**Inicio de operación:** 11 de mayo 2020

### **Horario:**

#### **Atención con asesor:**

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

Se diseñó de un nuevo canal que realiza las mismas transacciones de las oficinas buscando mejorar la **experiencia** y el **cuidado de la salud** de los afiliados.

### **Servicios:**

1. Novedades de afiliación
2. Autorizaciones
3. Prestaciones económicas
4. Información en general

### **Alcance**

- Acceso a través de la página web por video, chat o audio.
- 65 Ciudades implementadas de 86 municipios habilitados
- Sistema de respuesta automática 24 horas (IMR)

### **Reconocimientos:**

*"Gracias, ustedes son la mejor EPS que hay en Colombia. Soy auditora de la Secretaría de Salud Municipal de Valledupar, la verdad que esta herramienta es fantástica, no tenemos que salir de casa, un diez en calificación, excelente servicio, nunca cambien un abrazo".*

*Silene Palomino (julio -2020)*



# Canales Virtuales

## Asesor de Oficina en Línea

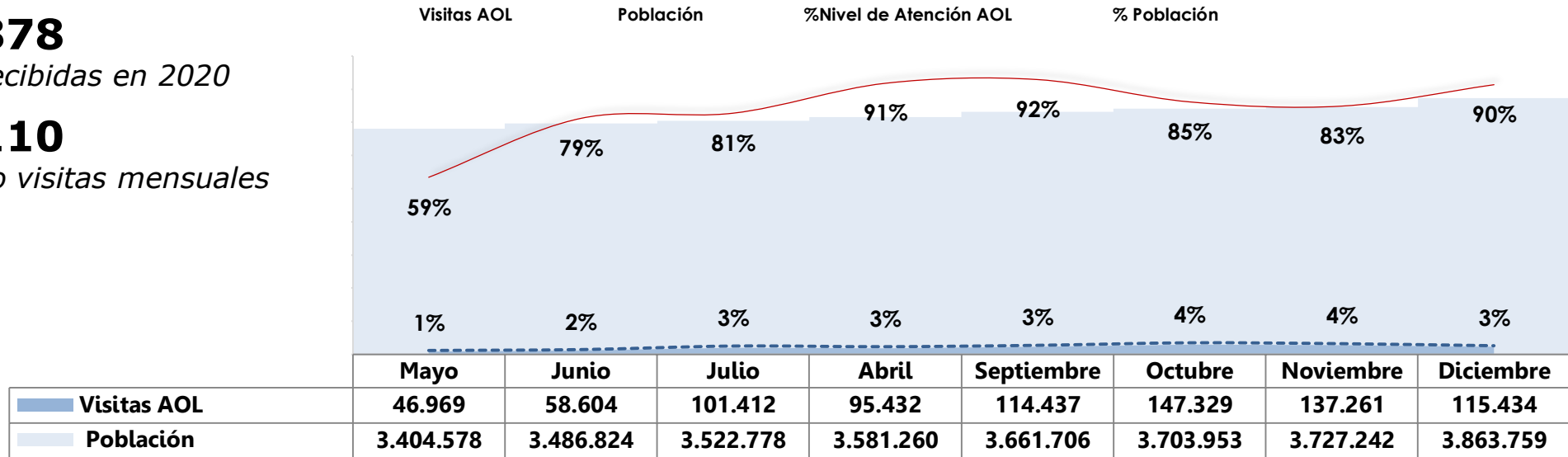
Nivel de atención: 85% visitas atendidas

**816.878**

*Visitas recibidas en 2020*

**102.110**

*Promedio visitas mensuales*



Se atendieron **692.190** afiliados con un nivel de atención del **85%**

# Canales Virtuales



Nuestros canales móviles, aumentaron la adherencia de afiliados en un 5% durante el 2020.

## Aplicación Móvil - APP



Rediseño de App: Agosto de 2020

### Servicios

- Citas
- Certificados EPS / Premium
- Autorizaciones
- Consulta de red de atención
- Consulta Mi Centro Médico y Odontológico
- Actualización Datos Básico y de Contacto
- Conoce Plan Premium / Contactar Asesor
- Pago contrato Nuevo Premium

### Resultados

1.008.215

Transacciones

193.206

Nuevos Afiliados

## Asistente Virtual Ana María ChatBot



Nuevo canal ChatBot: Marzo de 2020

### Servicios

- Citas
- Autoevaluación Coronavirus
- Autorizaciones
- Consulta de red de atención
- Información General EPS / Premium
- Certificados de Afiliación EPS
- Transacciones año 2020 **2.076.874**
- **216.999** nuevos afiliados adheridos al canal

### Resultados

2.076.874

Transacciones

216.999

Nuevos Afiliados

# Canales Virtuales

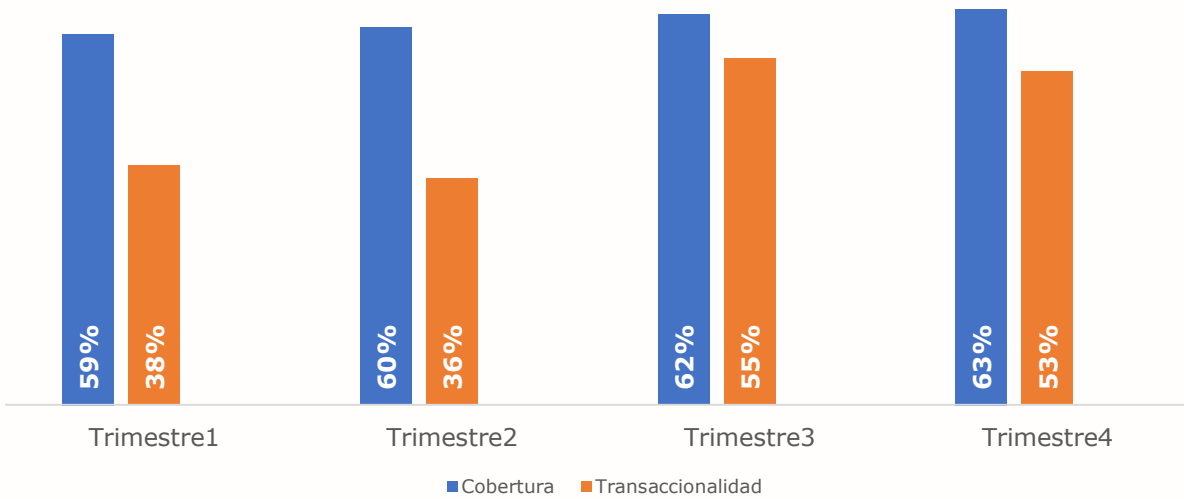


El portal de afiliados presentó un crecimiento del 42% en las transacciones, pasando de 5,5 millones en 2019 a 9,2 millones en 2020.

## Oficina Virtual de Afiliados



Comportamiento Portal Afiliados



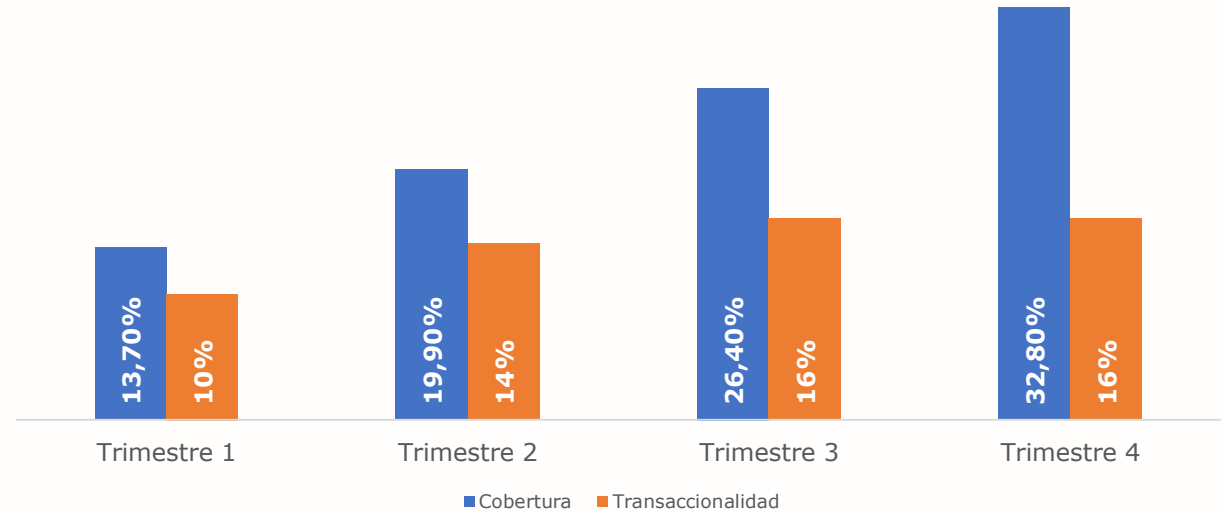
Transacciones

9.213.195

## Oficina Virtual de Empleadores



Comportamiento Portal Empleadores



Transacciones

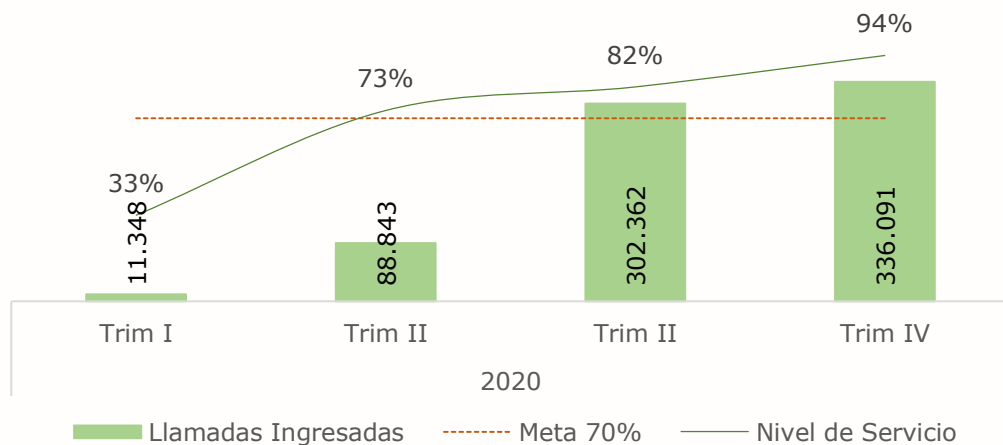
380.777

# Canal Telefónico

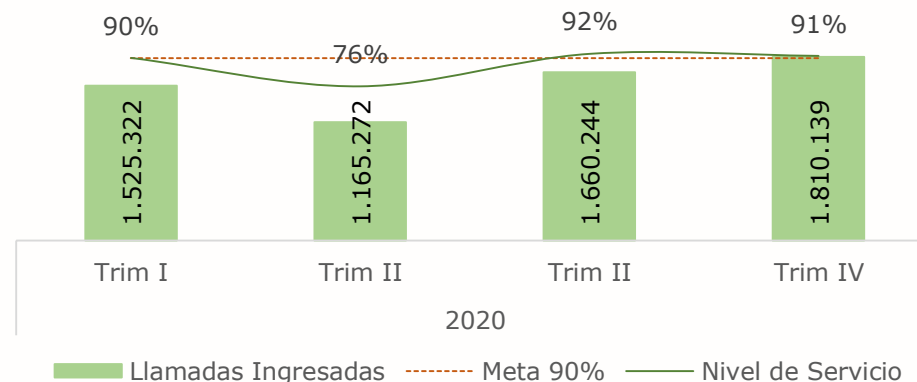
## Líneas de atención



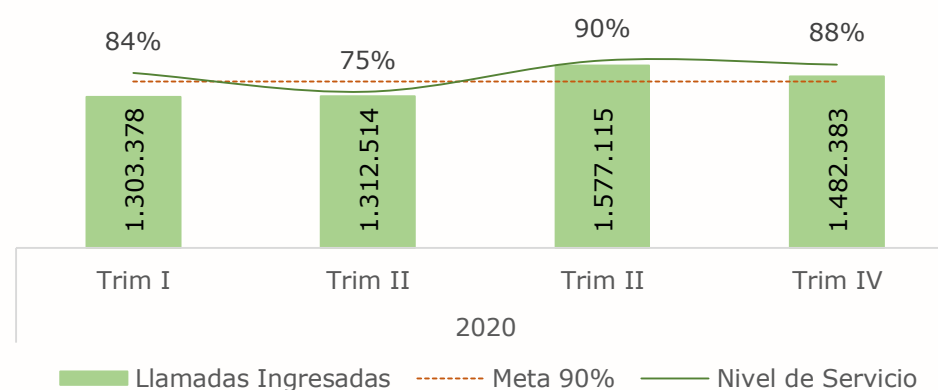
### Linea Covid



### Linea Citas



### Linea Información General



Cumplimiento del nivel de servicio: 87%  
Meta: 85%

\* En marzo dio inicio la pandemia por Covid-19.



2019



2020

Aumento del 35% en el volumen de llamadas



## En el 2020 logramos:

- Opción exclusiva para orientación e información Covid-19, con horario de atención 7x24 horas.
- Acceso exclusivo para la atención priorizada del adulto mayor a 65 años, de manera automática sin tiempos de espera en línea para ser atendido.
- Optimización y fortalecimiento del canal telefónico a través de sistemas de autogestión por IVR. (Respuestas de Voz automática)
- Devolución de llamadas automáticamente, para los eventos en que se presentan congestiones de solicitudes; evitando que el afiliado espere en línea.



# Programa de humanización



## Objetivo

Implementar **Estrategias** que incrementen la competencia de orientación al servicio en los colaboradores, a través del fortalecimiento de su **Ser**.



## Propósito

Escuchar y encontrar la solución a las necesidades de nuestros afiliados, brindándoles una atención **cercana, cálida, empática,** oportuna y eficiente.

**Conectar corazones**



## Resultados programa Humanización 2020

Talleres de Sensibilización y Formación virtuales

81% Cobertura  
95% Meta

Laboratorios de la magia  
Comités primarios a nivel nacional Virtuales

85% Cobertura  
95% Meta

Curso virtual en trato digno y humanizado Circular 008

83% Cobertura

Resultados Ministerio: Trato Administrativo  
Trato Asistencial

89%  
90%

Encuesta interna: Trato Administrativo

87%



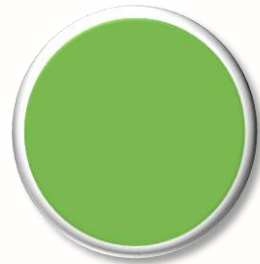
# Campañas de Comunicación



Durante el 2020 se gestionaron más de **535 campañas** para nuestros afiliados a través de mailing, mensajes de textos, publicaciones en portal web y videos, las cuales nos permiten mantenerlos informados de manera permanente:

## CAMPAÑAS MEMORABLES

Campañas mensuales en donde acompañamos a nuestros afiliados en su ciclo de vida en la EPS desde la bienvenida hasta su retiro



**57** campañas

## RED DE ATENCIÓN

Información permanente de las novedades en la red de atención a nivel nacional



**49** campañas

## COVID Y PLAN NACIONAL DE VACUNACION

Jornadas de muestras covid, centros medicos especializados a nivel nacional, jornadas de vacunación y actualización de datos



**203** campañas



**15** campañas



**74** campañas



**106** campañas

## PLAN PREMIUM

Información de nuevas ciudades de cobertura, afiliación, invitación a lanzamientos

## INVITACIONES YOUTUBE LIVE Y CAMPAÑAS DE SALUD

Se promueve la participación en campañas de salud y cursos prenatales a través de youtube live, contando actualmente con **7.786 suscriptores** y más de **150 videos publicados** de interés para nuestros afiliados

## INFORMATIVAS Y NORMATIVAS

Canales virtuales, Asociación de Usuarios, Carta de derechos, cambios en líneas de información y citas

# Voz del afiliado



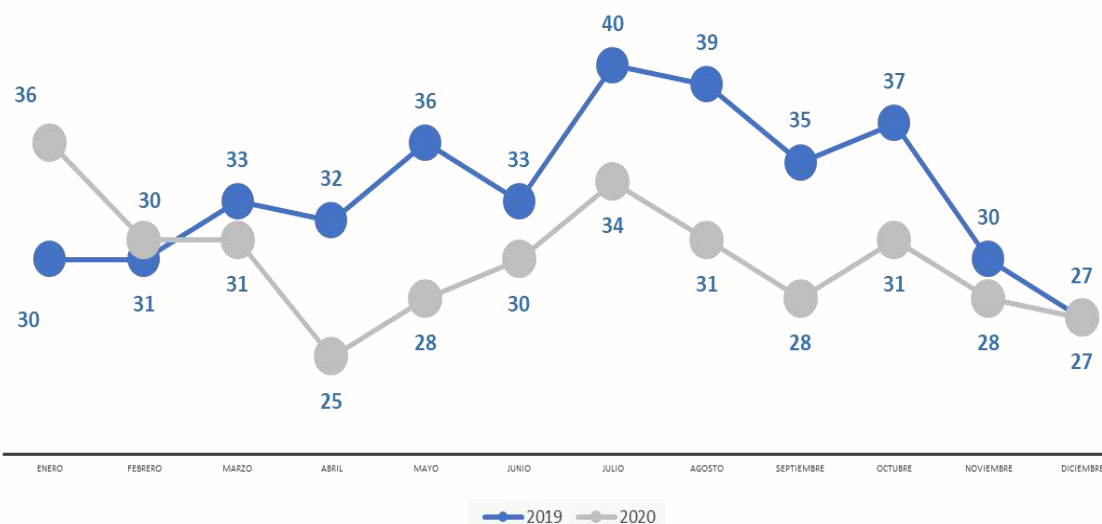
## Tasa PQR Vigencia 2020

Promedio Tasa 2019

36

Promedio Tasa 2020

32



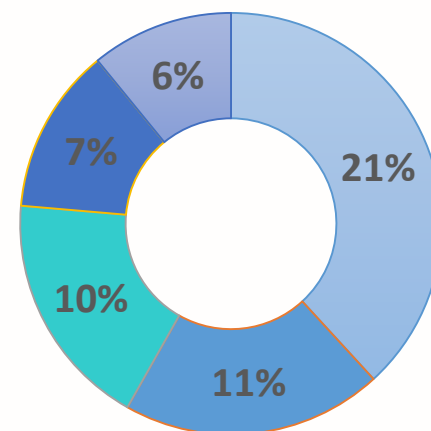
Disminución de 4 puntos en la tasa de PQR.



### En el Sector ...

EPS Sanitas se ratifica como una de las EPS con menos PQR en el ranking que emite la Superintendencia Nacional de Salud. (Comparativo por régimen y población afiliada).

## Principales Motivos de PQR



- Citas Médicas**  
(Oportunidad, Cambio de citas, Cambios de direccionamiento)
- Medicamentos Y Suministros**  
(Demora en entrega, Demora Domicilio, Inconformidad con atención)
- Prestacion De Servicios De Salud**  
(Toma de muestras Covid, Entrega resultados Covid, Seguimiento)
- Autorizacion De Servicios Médicos**  
(Oportunidad autorización de servicios y medicamentos)
- Relacion Medico Paciente**  
(Inconvenientes citas médicas presenciales y no presenciales, trato asistencial, información)



## Back especializado en la gestión de medicamentos

### En 2020 logramos:

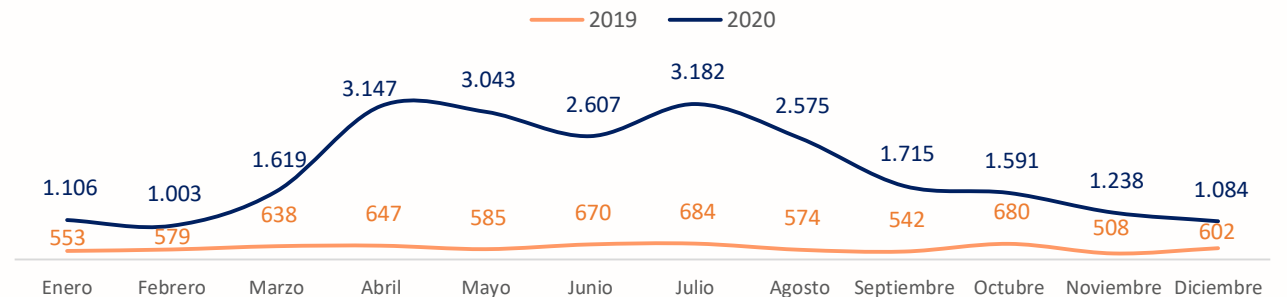
Implementación del Back de Ángeles de Servicio con la finalidad de disminuir el volumen de PQR de medicamentos que ingresan por los canales de atención al afiliado de EPS Sanitas, permitiendo la gestión efectiva de las fallas de acceso, mediante el trabajo articulado con las áreas responsables, logrando impactar la satisfacción del afiliado.

**Fecha Inicio:** Septiembre 2020

### Logros

- Disminución del 37% de las PQR por medicamentos desde el mes de septiembre a diciembre 2020
- 1.526 casos gestionados
- Reconocimiento de los afiliados al Back especializado por medio de felicitaciones
- Consolidación del equipo para la gestión integral de los diferentes casos

### Comportamiento de PQR de medicamentos



# Voz del afiliado



## Encuesta de Satisfacción Interna EPS Sanitas

**Satisfacción General:** El **80%** de nuestros afiliados están satisfechos con nuestros servicios.

**Cumplimiento de Expectativas:** El **96%** de nuestros afiliados ratifican su decisión de elegirnos como su EPS.

### En el Sector ...



De acuerdo con los resultados de la “Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS por parte de los usuarios” del 2020, publicada por el Ministerio de Protección Social y Salud se evidencia que EPS Sanitas es la Segunda EPS con mejor experiencia global (**86%**) y porcentaje de recomendación (**95%**).

**Regional Barranquilla**  
Satisfacción: **80%**

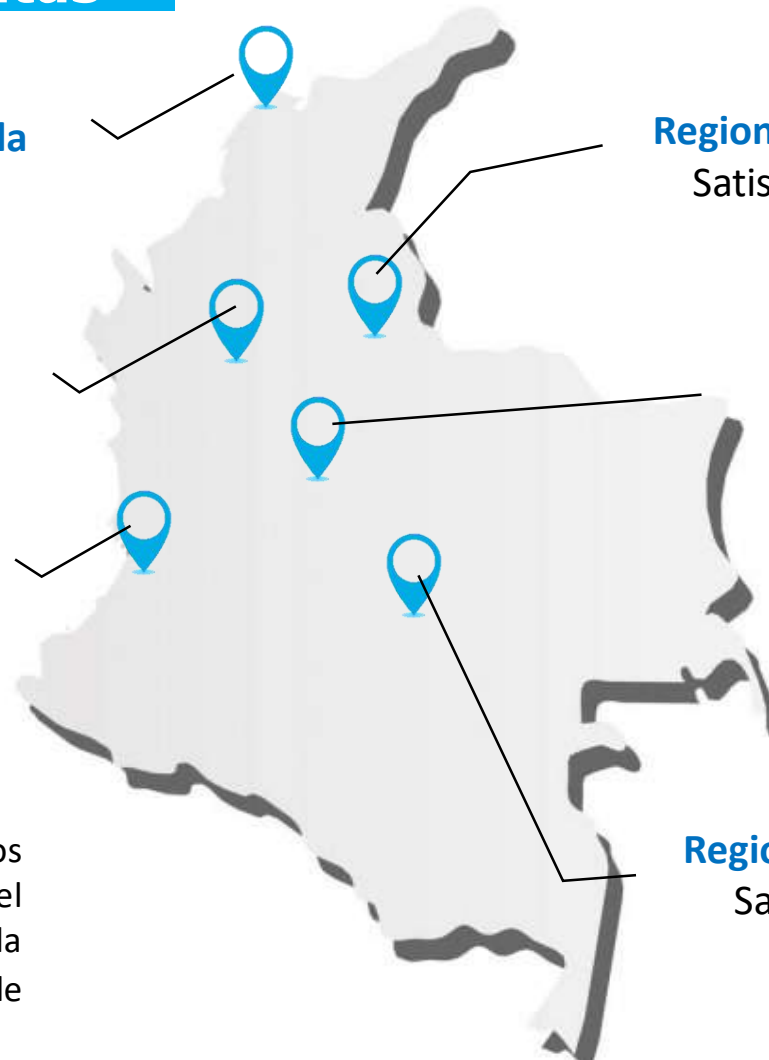
**Regional Medellín**  
Satisfacción: **81%**

**Regional Cali**  
Satisfacción: **76%**

**Regional Bucaramanga**  
Satisfacción: **82%**

**Regional Bogotá**  
Satisfacción: **79%**

**Regional Centro Oriente**  
Satisfacción: **79%**





# Participación Ciudadana

## Política pública de participación social en salud

Durante la vigencia 2020 se dio **cumplimiento a la ejecución de la Política** Pública de Participación Social en Salud del Ministerio de Salud y Protección Social, **fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana en salud**, acorde a los siguientes ejes estratégicos:

### 1. Eje Fortalecimiento Institucional

#### Rendición de Cuentas



- Se realizó el 26 de Junio de 2020 con conexión virtual a nivel nacional.
- Participaron 193 afiliados y representantes de la Asociación de Usuarios.

#### Carta de Deberes y Derechos

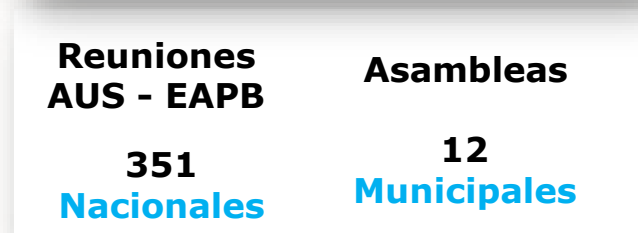


- Se realizaron 11 actualizaciones normativas con publicación en SAT y pagina web.



### 2. Eje Empoderamiento de las Organizaciones Sociales

#### Gestión de asociación de usuarios



### 3. Eje Impulsar Cultura de la Salud



En abril de 2020 se desarrollaron actividades virtuales encaminadas a fortalecer la cultura de la seguridad social en el sistema de salud.

La semana busca generar sentido de corresponsabilidad en todos los ciudadanos para ejercer solidaridad y trabajar por la sostenibilidad del sistema de manera pedagógica y humanizada.



### 4. Eje Control Social

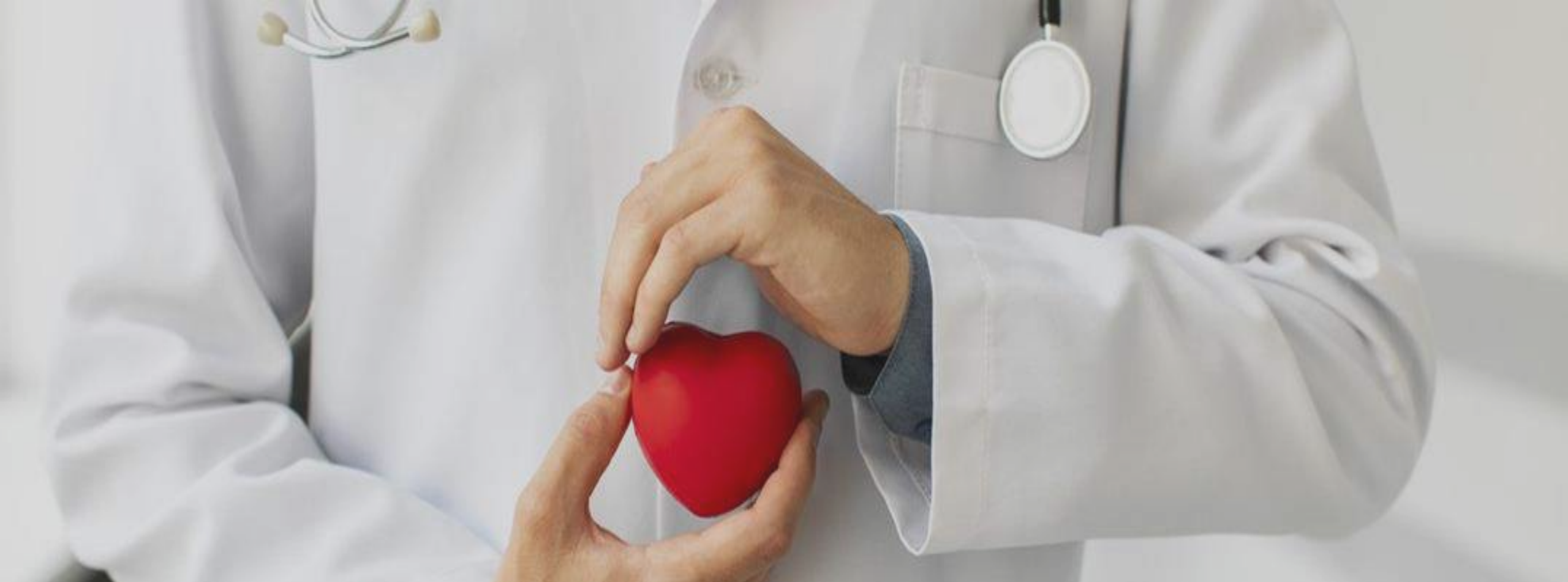
1. La asociación presentó rendición de cuentas a sus asociados.
2. Aplicó encuestas de satisfacción para medir el servicio de Cruz Verde y medición de oportunidad de citas en el call center
3. Participó del comité de ética de las IPS adscritas al grupo Keralty.
4. Participó en mesas de trabajo con el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

### 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







## **4. Resultados en salud**



# Inversión en gestión del riesgo en salud



**Variación del 28 % 2019-2020**



## Distribución de la gestión del riesgo en salud

Honorario	Ejecución	Costo por Usuario
SERVICIOS HOSPITALARIOS	\$1.116.077.328.399	\$ 27.172
MEDICAMENTOS	\$630.539.878.029	\$ 15.351
HONORARIOS MEDICOS	\$426.026.573.560	\$ 10.372
SERVICIOS DE CIRUGIAS AMBULATORIAS	\$382.379.322.187	\$ 9.309
LABORATORIOS CLINICOS	\$207.186.321.102	\$ 5.044
SERVICIOS DE URGENCIAS	\$136.327.309.168	\$ 3.319
P Y P	\$129.882.161.238	\$ 3.162
INCAPACIDADES	\$126.547.004.180	\$ 3.081
LABORATORIOS RADIOLOGICOS	\$117.183.138.944	\$ 2.853
HONORARIOS ODONTOLOGICOS	\$57.438.069.688	\$ 1.398
AMBULANCIAS	\$31.773.387.187	\$ 774
PRESUPUESTOS MAXIMOS	\$24.411.267.745	\$ 594
RECOBRO DE MEDICAMENTOS	\$5.323.409.309	\$ 130
SUMINISTROS OFTALMOLOGICOS	\$749.459.804	\$ 18
CUENTA DE ALTO COSTO	\$515.393.001	\$ 13
RECOBROS POR ATEP	-\$1.485.283.611	-\$ 36
RECOBROS REGIMEN SUBSIDIADO	-\$2.799.223.332	-\$ 68
RECOBROS TUTELAS POR SERV. Y MEDIC. HOSPITALARIOS NO POS	-\$35.655.122.813	-\$ 868
RECOBROS ADRES PRUEBAS COVID	-\$95.914.528.866	-\$ 2.335
<b>Total general</b>	<b>\$3.256.505.864.919</b>	<b>\$ 79.283</b>

# Atención Primaria en Salud



## Infraestructura Propia

 **18**  
ciudades

 **80.802 m<sup>2</sup>**  
área construida





# Experiencia del Servicio

**95,5%**  
Satisfacción global

**80%**  
Atenciones en urgencias se resolvieron antes de 2:30h

**88,1%**  
Personas atendidas que acudieron a urgencias fue resuelta en baja complejidad



## Experiencia del Servicio

**92,1%**

Atenciones fueron resueltas en la red de atención primaria

**88%**

Motivos de consulta ambulatoria fueron resueltos por medicina general



# Experiencia del Servicio

**9.730.284**  
Consultas ambulatorias

**1.875.623**  
Consultas especializadas

**85.132** Consultas Domiciliarias

**274.591**  
Consultas urgencias

**2.821.782**  
Consultas No presenciales



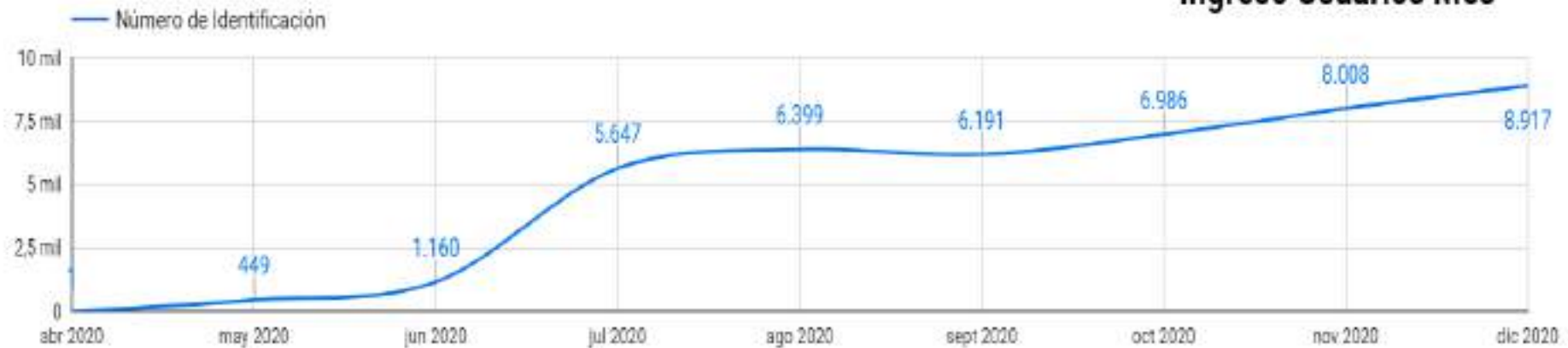




# Experiencia del Servicio

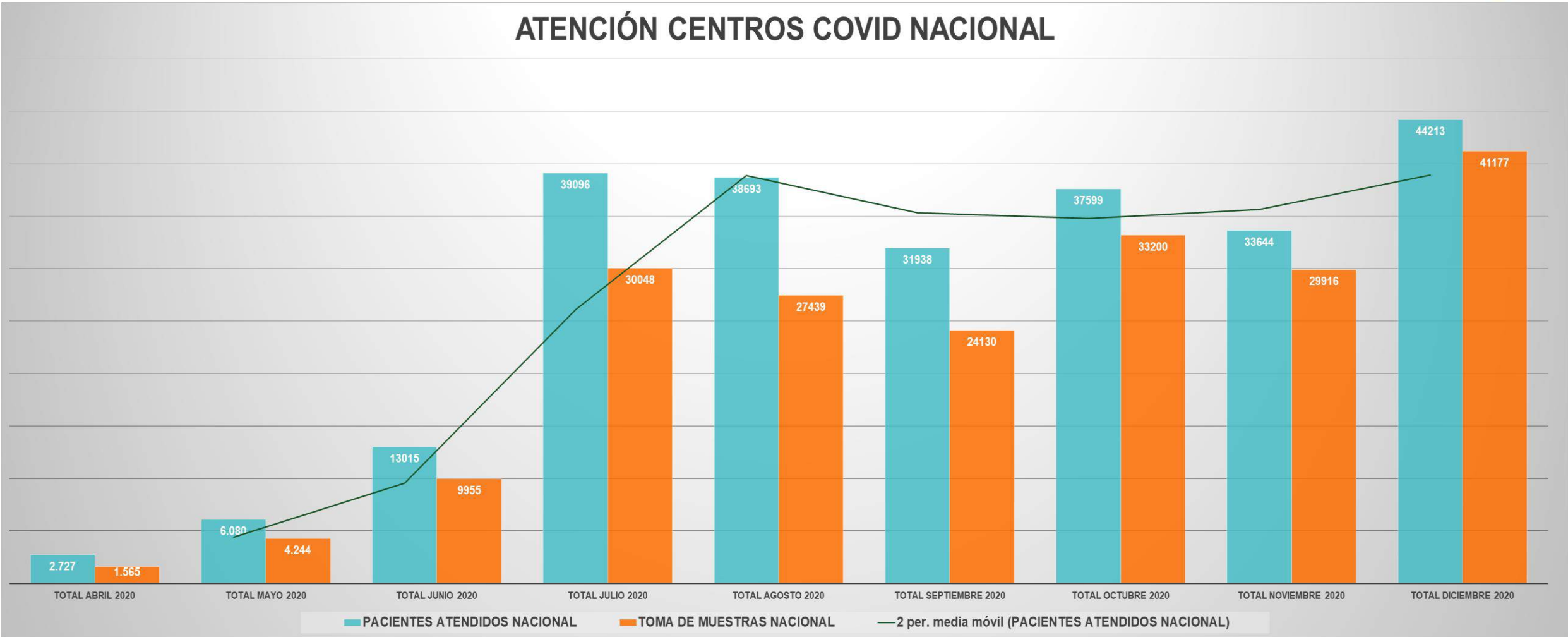


## Ingreso Usuarios Mes





## ATENCIÓN CENTROS COVID NACIONAL





# Gestión de auditoría

En tiempos de COVID-19



Disponibilidad de la red hospitalaria para paciente COVID y no COVID.

Capacidad Instalada Hospitalaria

Concurrencia

Acompañando nuestros usuarios y IPS de manera presencial.

Flujo de recursos económicos que aseguran el funcionamiento IPS de la RED A,B,C.

Gestión financiera

Gestión de la información

- ✓ Reporte a ministerio de salud data.
- ✓ Seguimiento por programas extramurales.

Refuerzo habilidades blandas trabajo equipo.  
Acompañamiento permanente.

Cliente Interno

Gestión siniestralidad

- ✓ Enfoque de paciente NO COVID .
- ✓ Siniestralidad en hospitalización.

Paciente Sanitas



# Capacidad instalada

## Seguimiento a ocupación hospitalaria

A 184 IPS de la red hospitalaria distribuidas en tipo A y tipo B



98 Colaboradores acompañando proceso hospitalario.



### Crecimiento de la red Hospitalaria 2020

Red Tipo A: 125 IPS  
Red Tipo B: 59 IPS } Ola 1 Crecimiento 31 %

### Comportamiento hospitalario en pandemia 2020.

Confirmados: 20.185 Pacientes.  
Descartados: 2.571 Pacientes.



# Gestión de vicepresidencia en salud

Enfoque de crisis por ciudad durante los picos epidemiológicos.





Paciente en hospitalización global 2019 2020.

**Numero Eventos Hospitalización 2019 Vs 2020**



2020

Año Actual

2019

Año Anterior

Numero de pacientes Hospitalizados mensual 2019 2020.

## Validaciones pares especialistas.



Validamos manejos de las IPS con especialistas y subespecialidades pares.

## Top por especialidad de validación par.

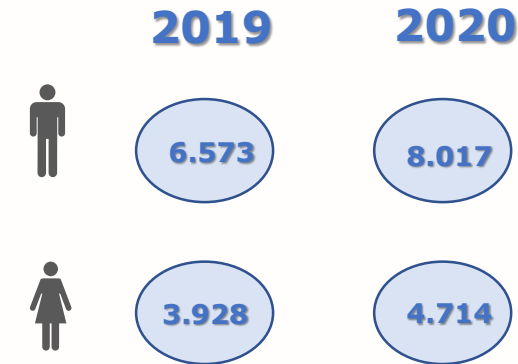
ESPECIALIDAD	2019 # CONCEPTOS	2020 # CONCEPTOS
Intensivista Adulto	2283	7611
Psiquiatria	1080	5046
Gineco obstetricia	827	2070
Medicina Interna	549	2004
Oncologo	1158	1996
Neonatologa	904	1861
Instrumentador quirurgico	725	1645
Pediatria	759	1280
Cirugia General	808	1055
Cx Cardiovascular	1078	811
Urologia	321	537
Neurocirugia	416	467



mejorar la calidad del servicio esta en mis manos y servir con amor esta en mi corazón ¡Yo te Cuido!



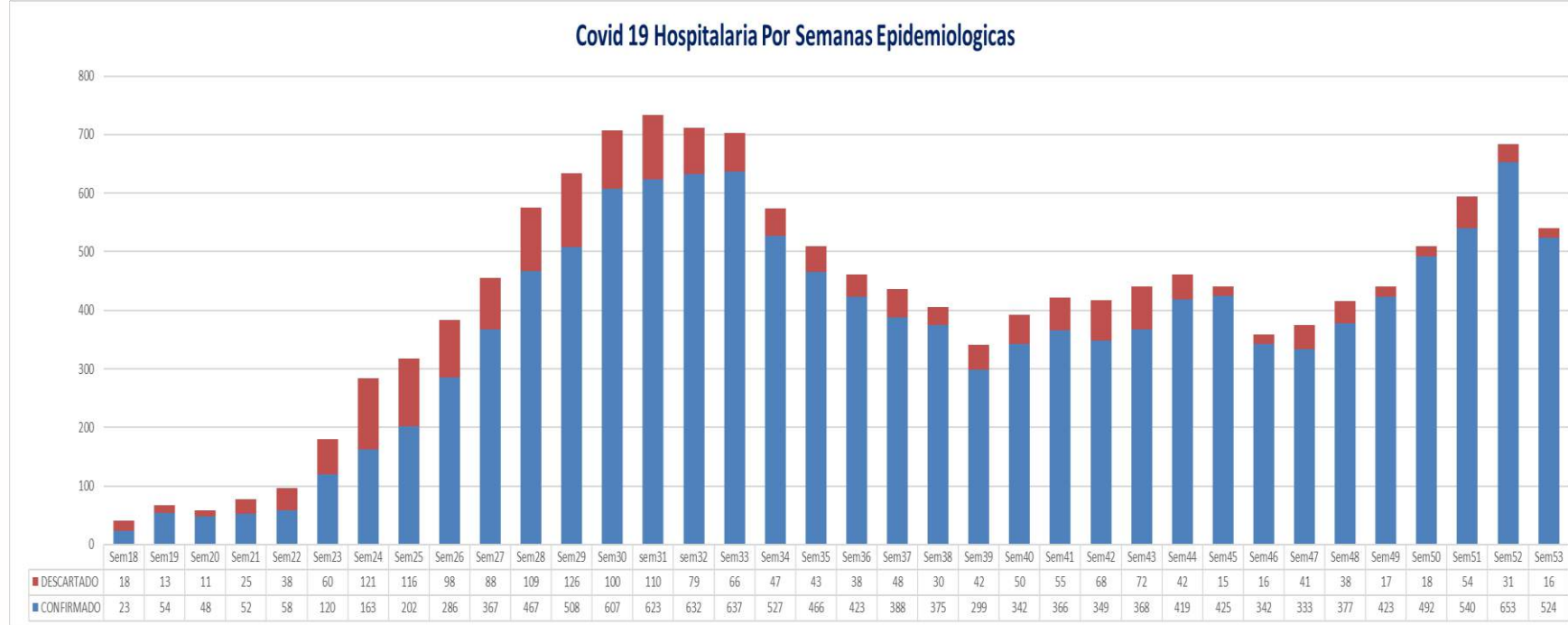
## Distribución de hospitalización por genero.







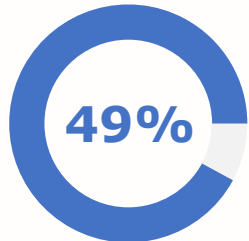
# Comportamiento hospitalario en pandemia 2020



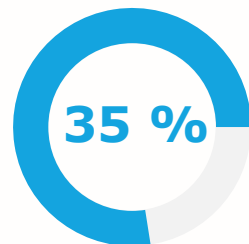
**Año 2020**  
**20.185**  
**Pacientes**  
**confirmados**



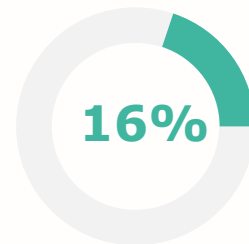
Fuente: Comportamiento Hospitalario. 2020.



**CUIDADOS INTENSIVOS**



**HOSPITALIZACION ON MEDICA**



**CUIDADOS INTERMEDIOS**



**Edad Promedio:**

**60 Años.**

**57 Años.**

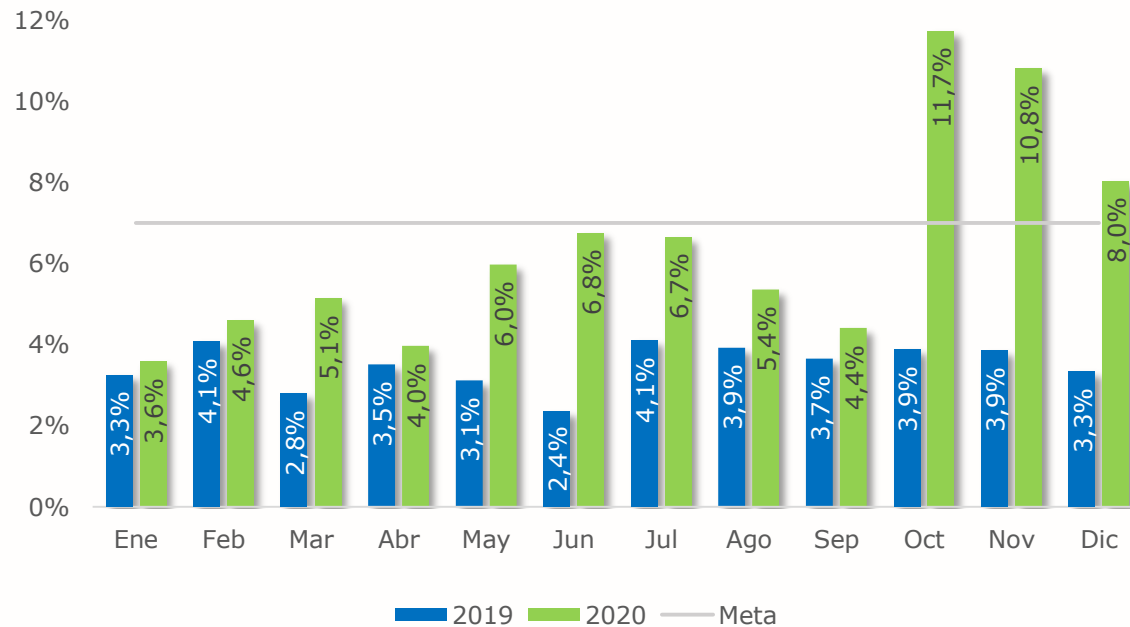


# ¿Cómo venimos implementando la Política de Calidad y Seguridad del paciente?





## Indicios de atención notificados al programa



Este indicador nos refleja la cultura de reporte al programa de sucesos que pueden o afectaron durante el ciclo de atención la seguridad de nuestros pacientes. Durante el ultimo trimestre del 2020, logramos la meta propuesta de reporte (>7%), con el análisis de un total de **9895** casos, merece la pena destacar que desde la implementación de este modelo de vigilancia se han notificado más de 14.000 indecuentes que nos permiten hacer seguimiento a la implementación de **planes de mejoramiento**.

Calculado sobre el numero de egresos hospitalarios  
Para el año 2020, 151.983 egresos

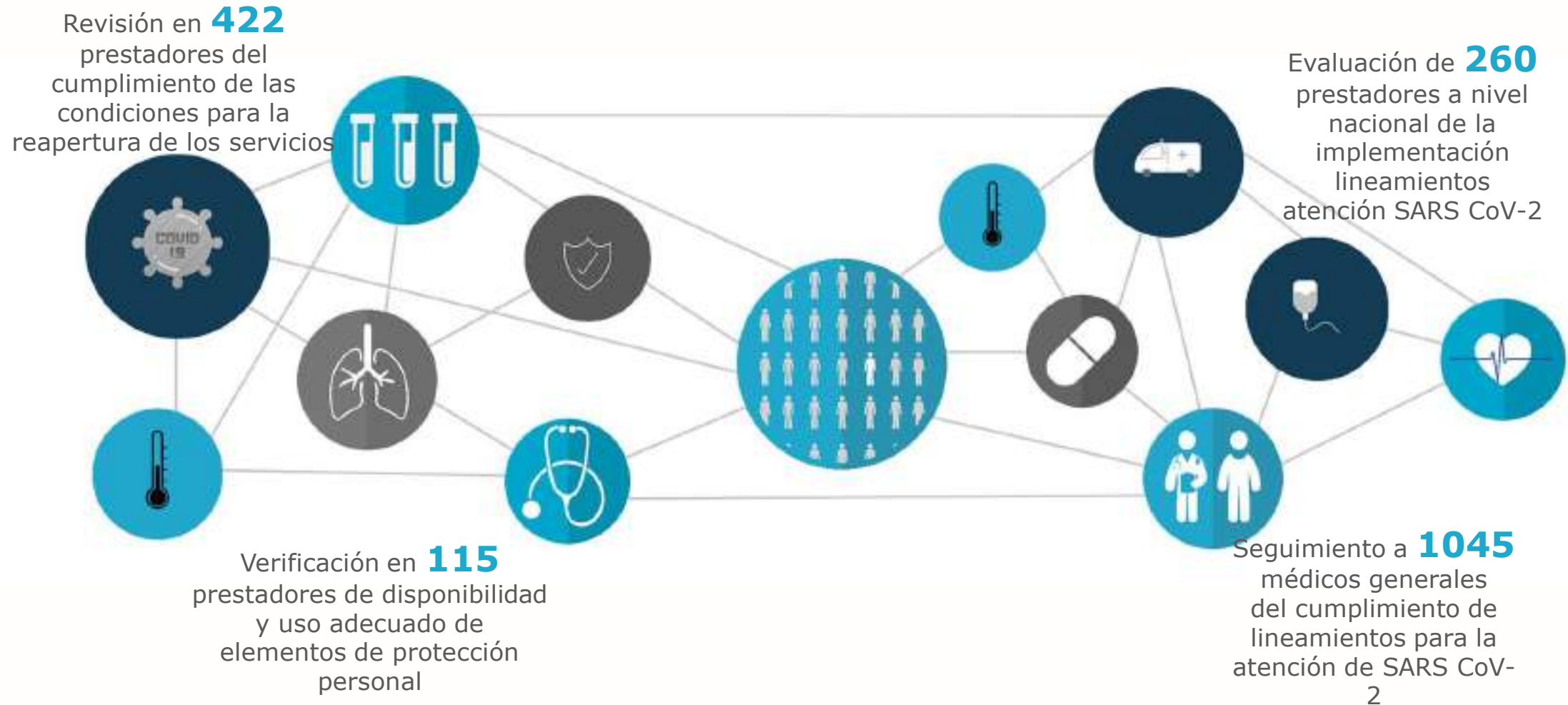


## Análisis global de los incidentes notificados





# Acciones del Programa de Seguridad del Paciente durante la pandemia





**2.753.760**

Personas en la ruta de Promoción  
y Mantenimiento de la Salud

**6.648.153**

Actividades de Protección  
específica y detección  
temprana







## Resultados en Salud



# 605,734

Dosis de vacunas administradas

**50%**

De estas vacunas fueron administradas a población infantil y el 50% en Adultos

**30%**

De estas actividades fueron son realizadas en el domicilio

## Planificación Familiar



**Cobertura 50% 2020**  
**Cobertura 14% 2019**

La estrategia que permitió este aumento fue la demanda inducida a pacientes en edad reproductiva con comorbilidades





# 303.004

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

## Demanda Inducida



# 485.193

Usuarios fueron captados para actividades del programa.

**75% efectividad**

Durante el año 2020 la central de demanda inducida apoyo los seguimientos a pacientes con diagnóstico de COVID positivo.



## 312.808

Seguimientos COVID sospechosos y positivos

**78% de efectividad**



## 172.385

Captaciones para actividades de programas y/o cohortes

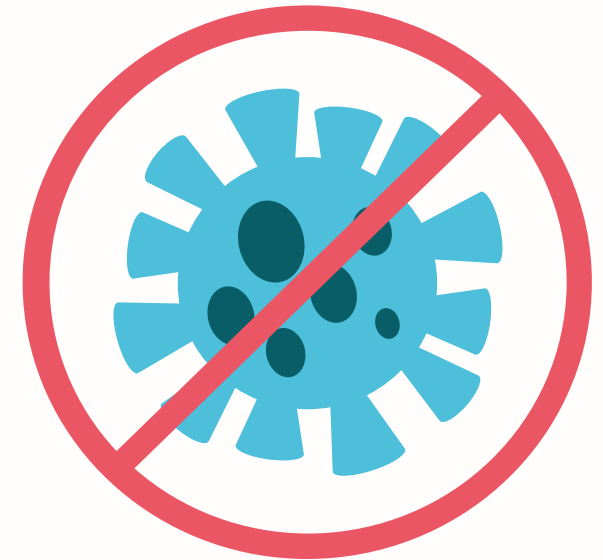
**69% de efectividad**



- 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.

## Logros

- Implementación de la campaña de rastreo por Chatbot asistido
- Implementación de la campaña de rastreo y seguimiento por canal telefónico
- Gestión de 3.000 registros diarios en la campaña de rastreo con 114 creadores de experiencia logrando una contactabilidad del 79% y un promedio de referidos de 3,8 a diciembre 2020
- Gestión de 9.000 registros diarios en la campaña de seguimiento con 123 creadores de experiencia logrando una contactabilidad del 67% y una efectividad del 91% a diciembre del 2020.





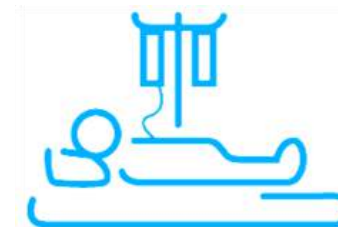
## Salud Mental

Pacientes  
atendidos  
cohorte SM

% Cobertura Pacientes Atendidos Salud Mental

<b>108,253</b> Total Pacientes Atendidos SM	<b>323,756</b> Total Atenciones SM
<b>265,690</b> Total Pacientes Atendidos	<b>689,250</b> Total Atenciones

Actividades de SM  
para población  
general

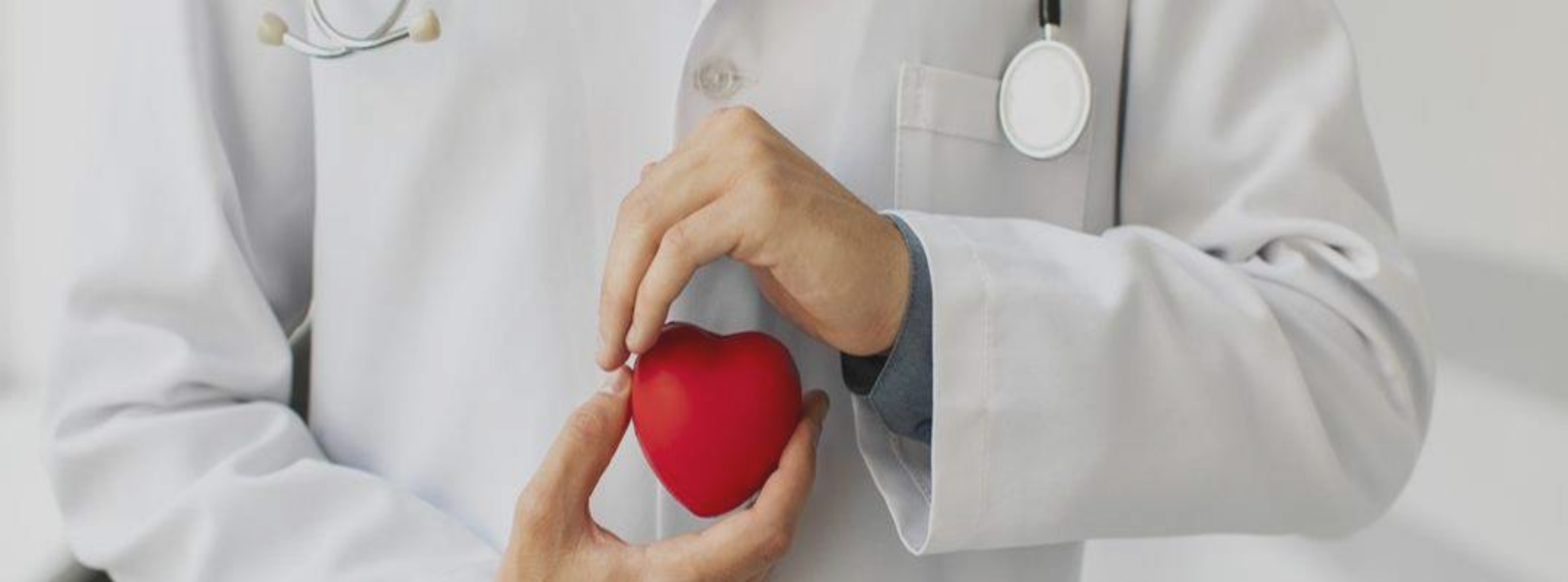


**8.73**

2019 Tasa\_hospitalizacionX10000

**7.31**

2020 Tasa\_hospitalizacionX10000



**Programas en salud**

# Programa Control Prenatal



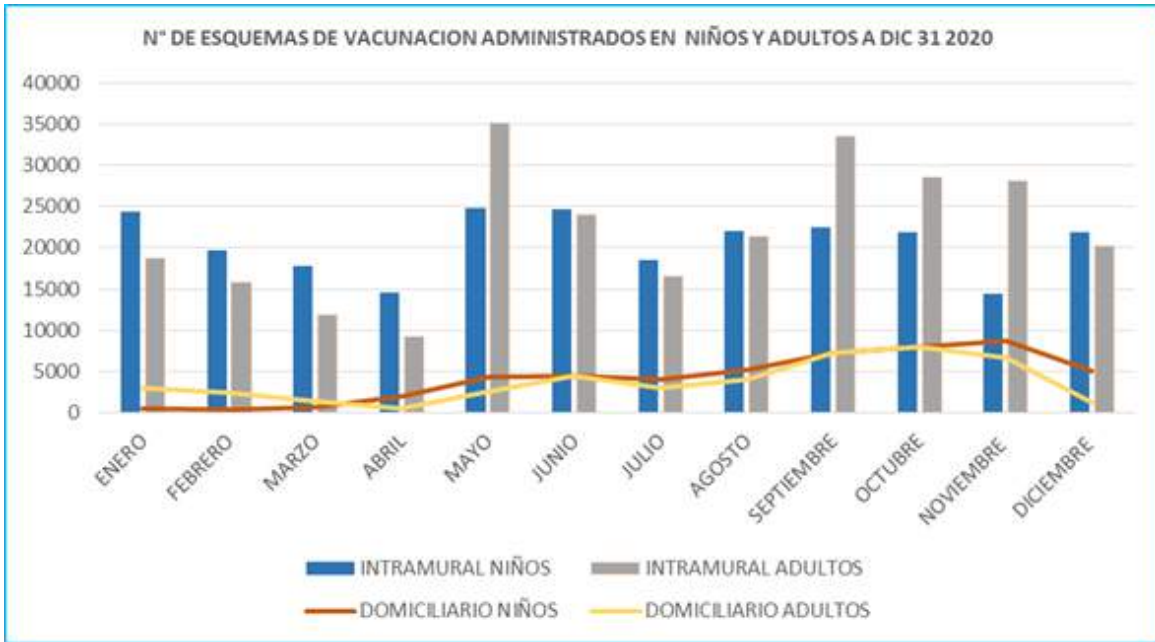
1. Controlamos y **finalizamos con éxito** más de 35.000 gestaciones (25.000 en 2019)
2. **Atendimos** en promedio 2.900 partos mensuales a nivel nacional. (2.000 en 2019)
3. Al inicio de la pandemia la **cobertura** bajo al 86% pero en el último trimestre del año estuvo en el 93%
4. Los resultados de **tasa de ingreso a UCI neonatal y prematuridad** cerraron el año por debajo de la meta trazada por EPS Sanitas.
5. Se realizó la implementación de la **consulta por teleconsulta en control prenatal, y la consulta domiciliaria** de control prenatal, siendo estas dos consultas el 25% de las consultas totales realizadas en control prenatal para 2020 (**Contingencia COVID**)
6. El **70% de las intervenciones educativas** de control prenatal (lactancia, planificación, antenatal por pediatría) se realizaron por teleconsulta (**Contingencia COVID**)
7. Se logró **disminuir la morbilidad materna** a 34 por mil nacimientos, meta para 2020 35 por mil. Y por debajo del resultado en Colombia (38 por mil)



# Programa Vacunación



**Vacunación**  
 Vacunación en **modalidad domiciliaria**  
**Agendas de vacunación** por Call Center para niños y Adultos  
 Instalación de **Carpas de vacunación segura** en 10 ciudades principales  
**Alianza estratégica** con Bogotá para aumento de coberturas



**605,734**  
 Actividades de vacunación realizadas de enero a diciembre de 2020

**50%**  
 De estas vacunas fueron administradas a población infantil y el 50% en Adultos

**30%**  
 De estas actividades fueron son realizadas en el domicilio

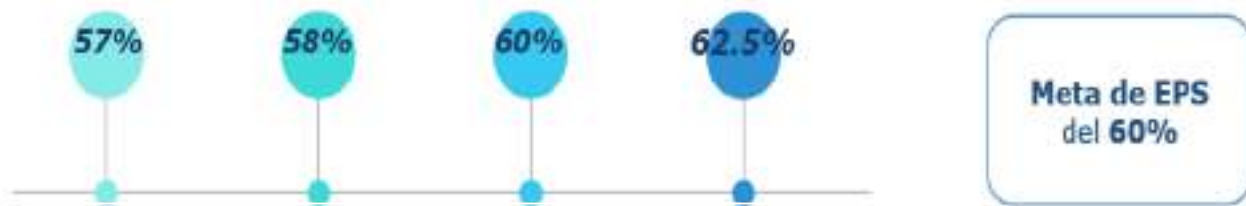


**Presentación a la OPS del Programa de vacunación como experiencia exitosa**  
**Presentación en canal institucional "El País" de la ciudad de Cali**



# Programa Salud Infantil

## Cobertura consulta de crecimiento y desarrollo de 0 a 9 años 2020



## TENDENCIAS CONSULTAS SALUD

### Tendencias Consultas Salud Infantil



## Ruta de Trastornos del Neurodesarrollo

Se realizó la implementación de la ruta en Barranquilla y Bucaramanga, cubriendo de manera integral 937 niños, niñas y Adolescentes

## Logros Modelo Salud Infantil 2020



Reconocimiento al Programa por parte de la Unicef y la Presidencia de la República



# Programa de Riesgo cardiovascular y patología respiratoria

## EPOC

Se realizaron **86.216** consultas durante todo el año lo que permitió abordar al 75% de la población.

Se tamizaron **18.564** usuarios por riesgo de COVID19

**14.976** usuarios ingresaron al nuevo modelo de atención integral para apnea

## Hipertensión Arterial

**94.711** nuevos usuarios diagnosticados con HTA.

**68.3%** controlados en el total de la población diagnosticada.



## Diabetes

Se diagnosticaron **35.369** nuevos usuarios.

Se realizó la **apertura de dos nuevas UPIs** DM en las ciudades de Medellín y Barranquilla.

## Enfermedad Renal Crónica

Tamizaje del **73%** de la población con factores de riesgo.

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

**Premio a la mejor gestión en nefroprotección en condiciones precursoras**



# Campañas de Salud



Se desarrollaron **20 campañas** de salud enfocadas a temas de información en salud de prevención de enfermedades y promoción de la salud y el autocuidado.



**+4 millones**

De correos electrónicos enviados a los afiliados sobre las campañas de durante el año 2020



**+5 millones**

De correos electrónicos enviados a los afiliados, relacionados con temas de prevención del COVID, cambios en la operación, refuerzo de medidas de protección



## Transmisiones Canal Youtube Live



Sesiones en vivo



Inscripciones de afiliados a sesiones virtuales



Visualizaciones del contenido educativo dispuesto en YouTube



Suscripciones nuevas  
Con corte a Diciembre de 2020 cerramos con 5900 suscriptores



**+700.000**

Correos electrónicos para invitar a la población a las transmisiones por el canal de Youtube



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 acerca de esta vacuna y del Covid

**Acercando nuestros profesionales a nuestros usuarios**

# Cohorte VIH

INDICADOR	ESTANDAR	2017	2018	2019	2020
Prevalencia VIH/SIDA	0.19% prevalencia CAC 2018 / 0.48% prevalencia esperada MINSALUD	0.23	0.26	0.28	0,29
Cobertura del programa de atención integral para VIH/SIDA	> 95%	95%	95%	95%	97,0%
% Pacientes en Estadio 1 y 2 al momento del diagnóstico (incidentes)	> 70%	61,4%	69,7%	72,3%	62%
% Pacientes en Estadio 3 al momento del diagnóstico (incidentes)	< 10%	36,7%	29,3%	27,7%	38%
% 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%	0%
% Pacientes con control virológico (<50 copias) a los 6 meses de inicio de tratamiento antirretroviral	> 70%	86,17%	84,70%	85,12%	86,60%

- Durante el año 2020 se mantuvo una prevalencia del 0,29% un punto porcentual por encima del 2019.
- Al finalizar el 2020 se presentó una cobertura del programa de atención integral para PVVIH del 97%.
- Se aumentó el control de la inmunoviroológico con un resultado del 86,6% aumentando en 1,48% frente al año inmediatamente anterior.
- Se mantuvo el seguimiento y la entrega adecuada de la TARV a todas las gestantes lo que ha permitido no presentar casos de transmisión materno infantil



## Cohorte Tuberculosis

INDICADOR	2016	2017	2018	2019	2020
Número de pacientes	148	271	312	570	729
% Tamizaje para VIH	72%	92%	97%	91,20%	91,22%
% Terminación / curación	68%	91%	96%	80%	85%
Letalidad	0,03	0,03	0,04	0,06	0,06
Mortalidad	0,28	0,41	0,56	1,09	1,09
Tasa Hospitalización * 100000 afiliados	0,419	0,29	0,29	0,32	0,38
No Pacientes hospitalizados	62	78	91	184	279
No Pacientes Fallecidos	4	7	11	35	42

- Se presentó un incremento de 159 pacientes con diagnóstico de Tuberculosis en el año 2020 respecto a 2019, llegando a un total de 729 pacientes.
- Se observa un bajo porcentaje pacientes que terminaron el tratamiento debido a problemas de adherencia dada por la situación actual 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.
- El tamizaje de VIH en los pacientes con tuberculosis continúa por encima del 90%



# Cohorte Hemofilia y otras Coagulopatías



La Cohorte de coagulopatías a final del año 2020 sumó 581 pacientes.

Aumentamos a 5 prestadores a nivel nacional para cubrir las necesidades de los usuarios de otras ciudades:

**Medicarte:** Bogotá, Bucaramanga, Cali, Medellín.

**Clínica General del Norte:** Regional Barranquilla

**Integral Solutions:** Pasto, Cumbal, Tibú, Neiva, Honda, Cundinamarca.

**Oncooriente:** Yopal y Villavicencio.

**Unidad Hematológica:** Cúcuta.

REGIONALES	DÉFICIT DE FIBRINOGENO	DÉFICIT DE FV	DÉFICIT DE FV Y VIII	DÉFICIT DE FVII	DÉFICIT DE FXI	DÉFICIT DE FXII	DÉFICIT DE FXIII	Enfermedad von Willebrand	HEMOFILIA A	HEMOFILIA ADQUIRIDA	HEMOFILIA B	ESTUDIO	PORTADORA HEMOFILIA TIPO A	PORTADORA HEMOFILIA TIPO B	Total general
BARRANQUILLA					2		1	15	14		3		1		36
BOGOTÁ	5	1	2	4	11	2		144	85	5	25		31	20	335
BUCARAMANGA	2			1			1	21	20		8		2	2	57
CALI	1			3		1	1	21	23		4	4	6	1	65
CENTRO ORIENTE				2	2			9	10		3				26
MEDELLÍN	1				1	1		34	13		7		3	2	62
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>244</b>	<b>165</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>25</b>	<b>581</b>

## Número de pacientes en Profilaxis por regional:

REGIONALES	DÉFICIT DE FVII	Enfermedad von Willebrand	HEMOFILIA A	HEMOFILIA B	Total general
BARRANQUILLA			10		10
BOGOTÁ		2	42	4	48
BUCARAMANGA			14	6	20
CALI			10	2	12
CENTRO ORIENTE	1		8		9
MEDELLÍN			8	5	13
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>92</b>	<b>17</b>	<b>112</b>

# Cohorte Artritis Reumatoide

Durante el año 2020 el programa de artritis reumatoide completó **atención a 8413 pacientes**, presentando un crecimiento del 29,7% con respecto al año anterior (2937 en 2019).

## Atención a usuarios:

- **Ruta integral de atención** con participación de médicos generales, familiares, internistas, reumatólogos y apoyo interdisciplinario de psicología, terapia física, trabajo social, nutrición y ortopedia en ciudades principales a nivel nacional.

## • Mejora de infraestructura:

En Bogotá se realizó **mejora a la infraestructura** en el 4 piso del Centro médico de especialistas.

Creación de Gimnasio para la rehabilitación funcional de los pacientes.



## • Adaptación pandemia COVID-19:

- Se realizaron consultas no presenciales y administración supervisada de medicamentos en domicilio.

	Presencial	Teleconsulta	Total
<b>Total Consultas</b>	5.868 (32,9%)	11.963 (67,1%)	17.831







## Cuenta de Alto Costo

Por segundo año consecutivo el programa de Artritis reumatoide logró ocupar ranking nacional en la Cuenta de Alto Costo

**Primer Lugar:** entre IPS medianas por parte del Centro Médico de Bucaramanga

**Tercer puesto:** entre las IPS grandes por el programa en Bogotá.



## Gestión del conocimiento

-La EPS Sanitas participó en la validación: Algoritmo de Enfoque de dolor articular publicado en septiembre en el congreso PANLAR 2020 (Congreso panamericano de reumatología).

- Se fortalecieron proceso de educación continua de formación a profesionales asistenciales del programa.

# Cohorte Enfermedades Huérfanas



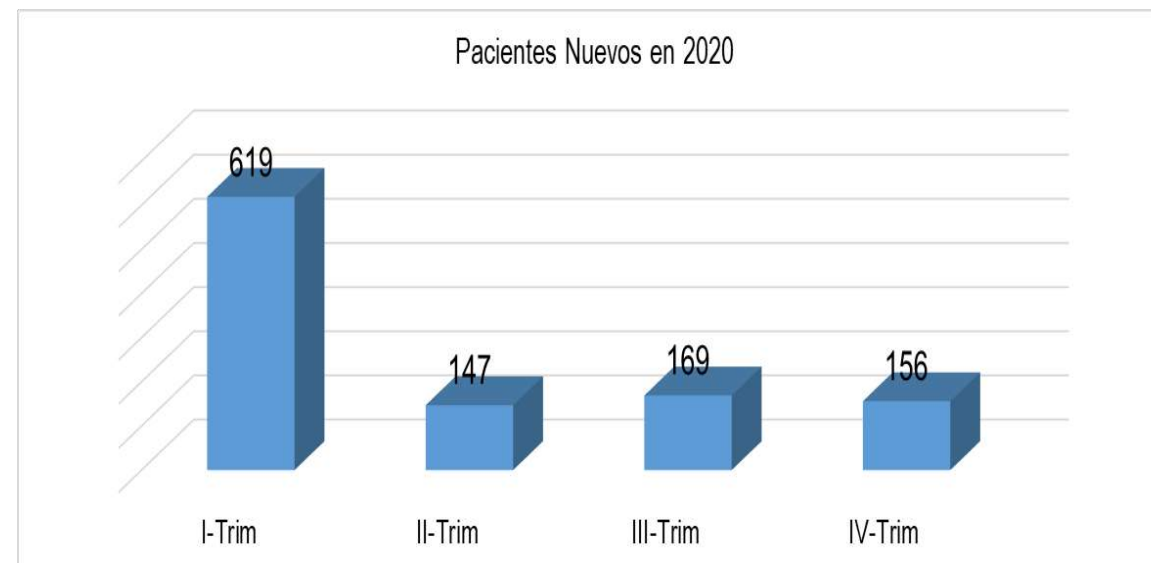
Total de pacientes con diagnóstico confirmado de Enfermedades Huérfanas a 2020: **4.924 pacientes**  
Prevalencia EPS Sanitas:  
129.1\*100.000 afiliados

*Prevalencia de Enfermedades Huérfanas para el país 2020: 83,1 \*100.000 habitantes*

5 PATOLOGIAS PREVALENTES	No. Pacientes	%
Esclerosis Múltiple	709	14%
Displasia broncopulmonar	215	4%
Cirrosis biliar primaria	188	4%
Miastenia grave	186	4%
Síndrome de Guillain-Barre	164	3%

## ✓ LOGROS:

- ✓ Se afinó el proceso de ingreso a la cohorte de Enfermedades Huérfanas.
- ✓ Se desarrollaron rutas de atención a nivel nacional, con la red aliada de prestadores especializados para atención de nuestros pacientes con Enf. huérfanas
- ✓ Se fortaleció el programa de Esclerosis Múltiple en el H. Universitario Nacional atiende a los casos de la Regional Bogotá
- ✓ **COVID 19:** Se instauró el modelo de consulta no presencial por especialistas para garantizar la continuidad de la atención.



Fuente: Cohorte de EH a diciembre 2020

# Cuidado Paliativo Programa Contigo



AÑO	2019	2020
# PACIENTES EPS	2227	3091
CRECIMIENTO	37%	39%



NPS Promotor 1.829 Respuestas

1



# Cuidado Paliativo Programa Contigo



## Resultados en salud de la cohorte de Cuidados Paliativos



70% considera aceptable y buena su calidad de vida Escala 0 a 5



2100 activaciones de red comunitaria en pacientes del programa







Hoy Keralty, gracias al Programa Contigo de Cuidados Paliativos, deja un precedente a nivel internacional.

Fuimos reconocidos con dos premios: Patient Outcomes y Community de la organización Value Based Health Care Center Europe, demostrando un importante cambio en el concepto de valor en salud más allá de la curación y trascendiendo a la importancia del cuidado de las personas aún en su etapa final de vida.

Nos llena de orgullo recibir este reconocimiento gracias al respaldo de expertos, pacientes y comunidad, quienes valoraron nuestro programa destacándolo entre los 130 proyectos presentados a nivel mundial.

Felicidades a todo el equipo del programa de cuidados paliativos, a la Fundación Universitaria Sanitas por su trabajo de investigación y a todo el equipo que lo hizo posible.

ValueBased HealthCare | Price 2020



Juntos seguiremos cuidando la salud y bienestar de las personas a lo largo de toda su vida.



# Premios Valor en Salud

ValueBased HealthCare

Patient outcomes Award 2020

Programa Contigo



*Strengthening palliative care on a large scale*

Delivery of valuable care for vulnerable patients and family during the last 6 six months of their life and beyond, with the highest patient satisfaction for a massive patient group

ValueBased HealthCare

Community Award 2020

Programa Contigo



*Strengthening palliative care on a large scale*

Delivery of valuable care for vulnerable patients and family during the last 6 six months of their life and beyond, with the highest patient satisfaction for a massive patient group

# CYSAM Ruta de caracterización y seguimiento al adulto mayor



## Teleconsulta



92% de citas cumplidas

## Atención domiciliaria



92% de citas cumplidas

## Seguimientos telefónicos



Pacientes gestionados por seguimiento telefónico en **CYSAM**

### 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.

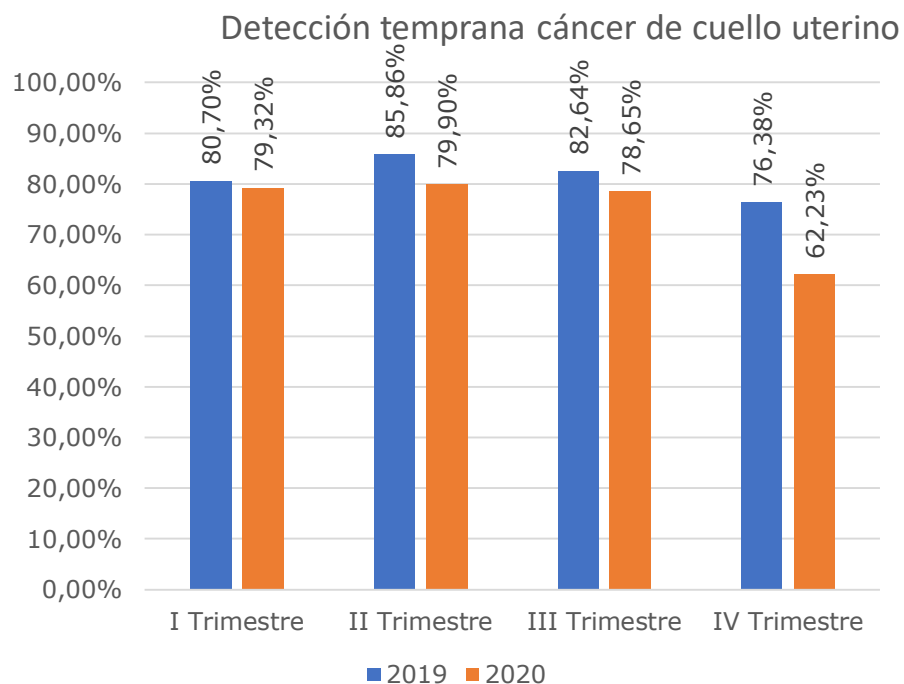
EPS Sanitas

Estrategia de Caracterización y Seguimiento del Adulto Mayor **CYSAM**

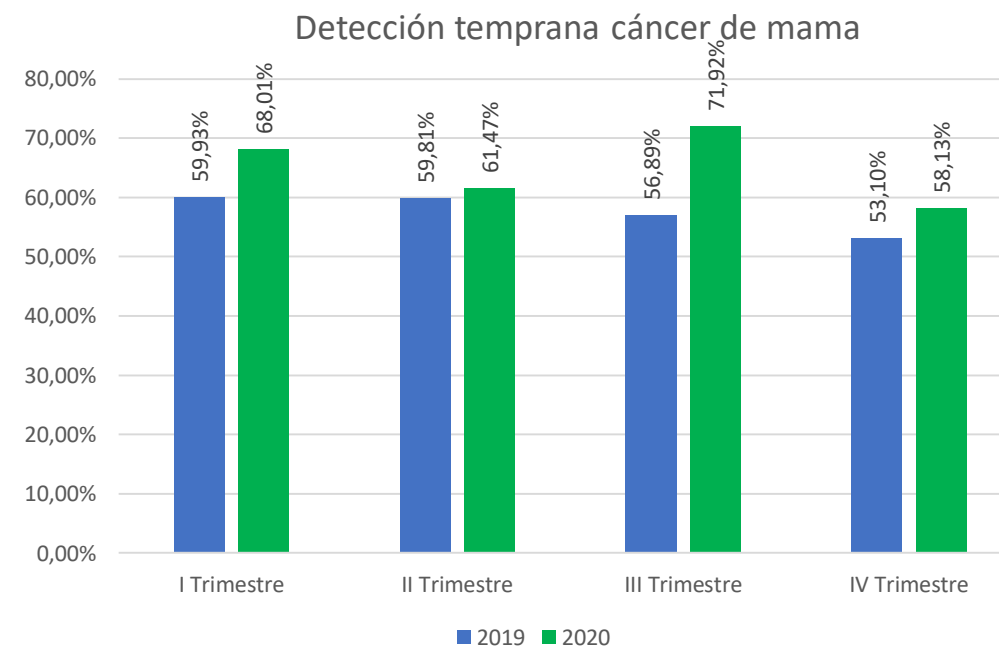
En EPS Sanitas hemos creado un modelo de atención para cuidar en estos tiempos de pandemia especialmente a nuestros afiliados adultos mayores de 70 años, queremos que permanezcan en casa seguros, protegidos y desde allí cuidarlos brindando nuestros servicios, así.

# Cohorte 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.



Con relación a cáncer de mama durante el año 2020 se aumentó el porcentaje de detección temprana, en especial durante el tercer trimestre.



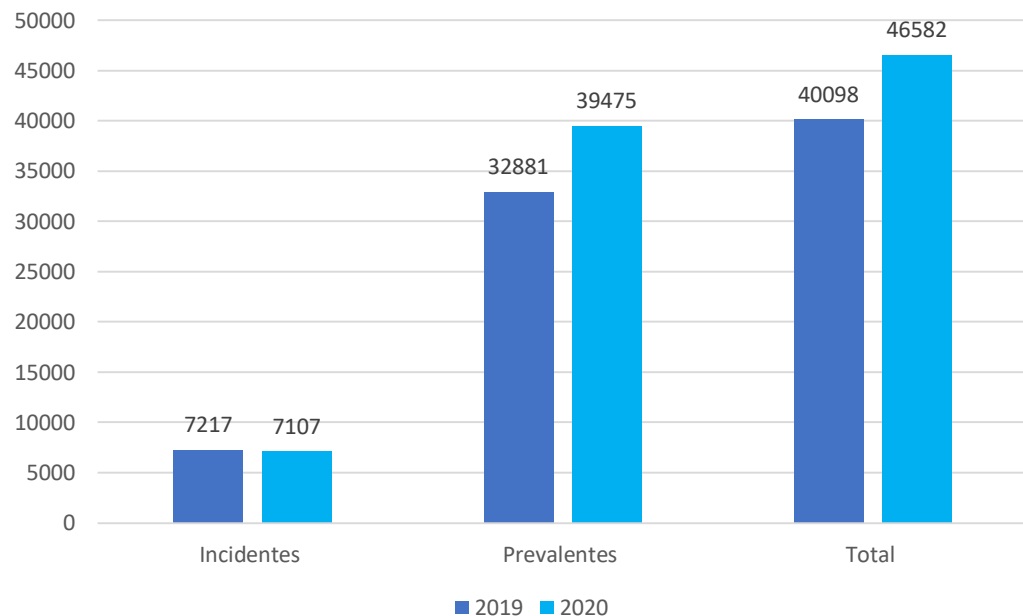
En el 2020, se presentó un leve descenso en las actividades para detección de cáncer de cuello uterino.



# Cohorte Cáncer



Cohorte cancer 2019- 2020



Fuente : Cohorte de cáncer Gestión del Riesgo

Al finalizar el año 2020, la cohorte de cáncer de EPS Sanitas tenía en total 46.582 usuarios.

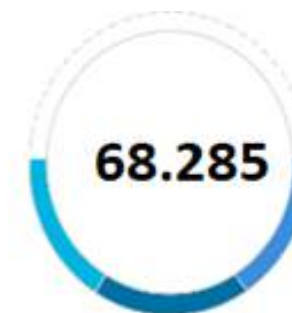
- La **oportunidad promedio de diagnóstico** fue de 33 días, durante el año 2020.
- Durante el año 2020, se trabajó en la **optimización del modelo de gestión del cáncer** basado en 3 ejes: a. Integración de procesos; b. Organización por capacidades; c. Estandarización clínica y evaluación de la calidad, con el fin de mejorar la gestión del cáncer y favorecer los procesos de detección temprana e inicio de manejo oportuno.

## Cáncer de colon y recto



Tomas de sangre oculta en heces para detección temprana de este tipo de cáncer

## Cáncer de próstata



Tomas de antígeno prostático

# ¿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.

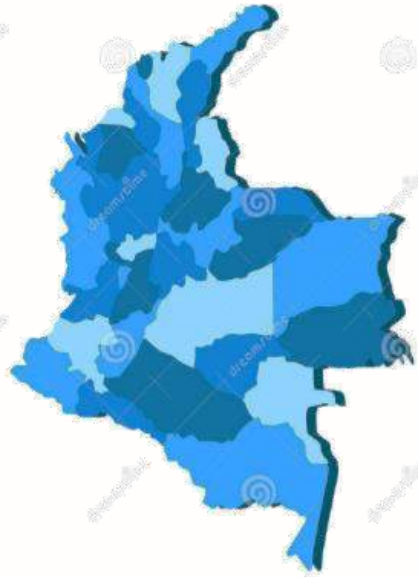
Disposición de canales para actividades virtuales enfocadas en temas de salud por curso de vida, acercando los profesionales a nuestros usuarios



# Gestión de la Oferta

## Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud

- ✓ Desde planeación de la red para el año 2020, se dio continuidad al proceso de habilitación e implementación de redes integrales, con el fin de garantizar la habilitación y continuar siendo los referentes nacionales en redes integrales
- ✓ El certificado de habilitación cuenta con una vigencia de 5 años y fue otorgado en los siguientes territorios:



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 Atlantico
Departamento De Boyacá	Departamento De La Guajira
Departamento De Caquetá	Departamento De San Andrés 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 Quindío	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 Choco	





## Modelo de redes integrales en RED

“Para el año **2020 EPS SANITAS** logra estructura el portafolio de **redes integrales de prestadores de servicios de salud, como un proyecto unificado, se inicia presentación y adherencia de IPS de la Red de diferentes regionales”**



Se realiza la presentación de portafolio durante 2020 a un total de 26 IPS a nivel nacional.



## Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud

Como parte del proceso de articulación de red se realizaron en los 29 Departamentos y Distritos las mesas de articulación estratégica, y táctica especialmente con las rutas oncológicas y materno perinatal con el fin de formalizar los acuerdos de articulación contractualmente y garantizar la atención integral y de calidad de la población en estas cohortes. Con una adherencia del 54.8 %.



Estas mesas se basan en 4 ejes fundamentales:

- ✓ Compromiso de Capacidad Instalada por parte de la red de prestadores con el fin de asegurar la oportunidad y accesibilidad de acuerdo a la demanda requerida.
- ✓ Modelo de Articulación de red con el fin de crear alianzas estratégicas y operativas que permitan mejorar la continuidad de la prestación y el acceso por parte de los afiliados a los servicios de salud.
- ✓ Indicadores de Desempeño por parte de la red a través de los cuales se monitorean las desviaciones, que permitan generar planes de acción y aplicar la política de incentivos.
- ✓ Reporte de información de forma oportuna y con calidad por parte de la red de prestadores permitiendo la trazabilidad del procesos de atención y mejorando los procesos administrativos.





## Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud

Dentro del marco del fortalecimiento tecnológico y de sistemas de información para garantizar mejor trazabilidad en los procesos de atención, así como la articulación de red se continuo trabajando en los proyectos del portafolio:

- ✓ Interoperabilidad de datos Clinicos con la red de prestadores.
- ✓ Herramienta de Articulación.
- ✓ Suficiencia de la red.
- ✓ Interoperabilidad de PQRS.
- ✓ Gestión de Información de Prestadores.
- ✓ Tablero de Indicadores de evaluación y desempeño de la red.
- ✓ Interfaz para sistema de agendamiento de citas medicas.
- ✓ Tablas de Negociación.

Dentro de los cuales el avance con mayor relevancia fue el desarrollo tecnológico para garantizar la interoperabilidad de datos Clinicos con la red de prestadores, el cual finalizo en el mes de Agosto 2019, dando inicio a la fase de pruebas con las IPS: Clínica Universitaria Colombia, Centros Medicos de Atención primaria, Centro de Odontología, Hospital Universitario Mayor Mederi.





# Gestión de la Oferta

## Evaluación Integral de la Red

### 1. Monitoreo de la Oportunidad y Accesibilidad:



Se continua el seguimiento de Oportunidad en la asignación de citas médicas, a través de Bukeala para los Prestadores de infraestructura propia.



Medición de oportunidad a través de la campaña cliente incognito en prestadores externos para diferentes especialidades y apoyo diagnóstico.



Se continuo con la implementación de call center único en IPS de Atención Primaria externos contratadas actualmente e IPS nuevas que iniciaron prestación de servicios, con el fin de centralizar la administración de agendas para monitorear y garantizar la accesibilidad y oportunidad en las citas medicas.



Tableros de control de información.



## Evaluación Integral de la Red

Oportunidad días de asignación de citas



*Continúa la monitorización de la accesibilidad y oportunidad en la asignación de citas médicas a través de fuentes de información como Bukcala para prestación propia e IPS que acogieron este aplicativo.*

*Para garantizar un mejor acceso a los servicios de salud, se incluyeron al proyecto de call center único 25 IPS, obteniendo un resultado positivo en esta medición.*



Decreto 538 de 2020

Implementación  
Consulta no  
presencial

Centro Médicos  
Propios

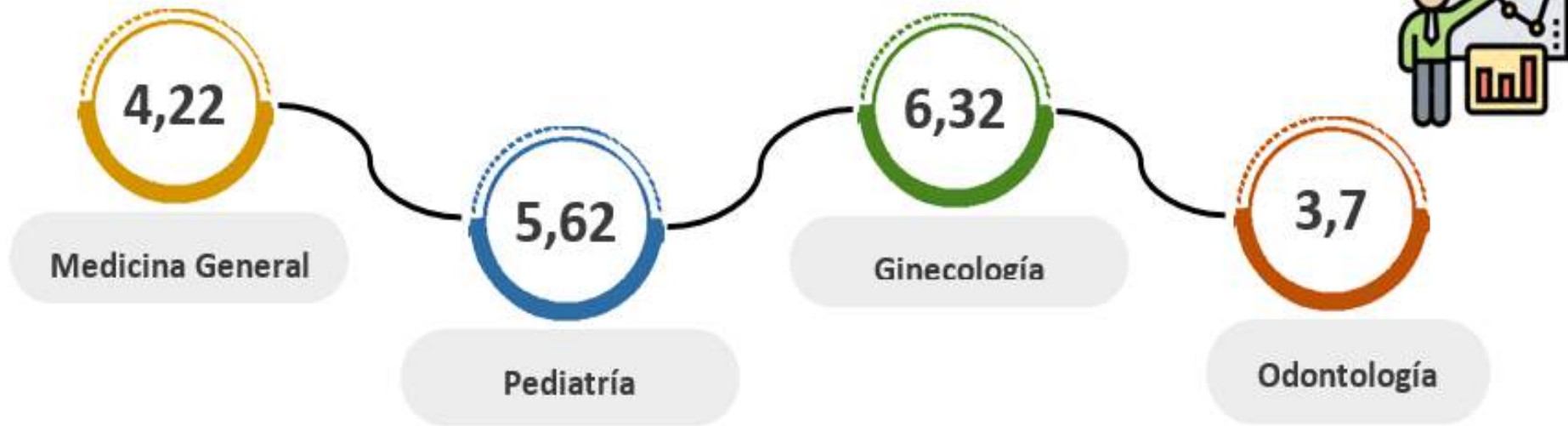
Unidades de  
atención  
Primaria  
Externas

Inclusión 21 IPS  
con Bukcala  
gratuito



## Evaluación Integral de la Red

*Oportunidad Servicios Puerta de Entrada*





### Seguimientos a prestadores – visitas de calidad a la red

Para 2020, se realizó planeación anual de visitas a la red de prestadores, utilizando una herramienta bajo las exigencias normativas vigentes.

*Para 2020 se realizaron 243 visitas a nivel nacional, con un 95% de IPS con calificación superior al 80% en la calificación global, lo que muestra una calificación entre aceptable y óptimo*





# Gestión de la Oferta

## Contratación de Red

- ✓ Durante 2020 se afianzo el proceso de contratación, incluyendo todos los tipos de negociación independientemente de que estos superaran el techo de negociación establecido por la EPS (2%), esto con el fin de lograr el cumplimiento y la ejecución de los objetivos desde el proceso de contratación de red alineado con los objetivos estratégicos de la EPS y la cuádruple meta.
- ✓ Dentro de los objetivos del proceso de Negociación y Adscripción de Prestadores para el año 2019, se plantearon mejoras continuas al proceso y la construcción de un flujo de trabajo dinámico; el cual este apoyado por herramientas de gestión desarrolladas por el área tecnológica con el acompañamiento de la central de procesos.
- ✓ Para el 2020 la EPS contaba con 68 capitas medicas, 106 capitas odontológicas , 88 Modelos de Riesgo Compartido, 6 modelo de libro abierto, 26 modelo de PGP y 1366 modelos por evento

En 2020 se tramitaron 1.743 solicitudes con respuesta a análisis comparativos de tarifas, que comprenden las solicitudes para nuevas adscripciones a la red, actualización de tarifas e inclusiones de servicios, así como re cálculos tarifarios de las anteriores mencionadas.

Se dio cumplimiento desde la operación, a la evaluación del 99% de los 321 prestadores

priorizados para estudio en 2020 .



REGIONAL	PERIODO 2020				TOTAL
	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	
BARRANQUIL LA	53	115	113	92	373
MEDELLIN	59	109	137	52	357
C ORIENTE	48	98	115	74	335
CALI	61	79	51	50	241
BOGOTA	35	77	60	59	231
BUCARAMAN GA	44	69	45	32	190
NACIONAL	3	3	8	2	16
<b>TOTAL</b>	303	550	529	361	1743



# Contratación de Red

## Red Covid

Durante el periodo de 2020 con el inicio de la Pandemia inicio la contratación de la red covid, para garantizar la atención, toma de muestras y procesamiento de muestras covid a toda la población de la EPS así como la expansión de camas hospitalarias básicas y Unidades de cuidado intensivo.

**Para el proceso de Red COVID, se gestionaron 210 solicitudes en análisis comparativos de tarifas: entre ampliación de red hospitalaria y de ambulancias, toma de muestras y procesamiento de laboratorios para COVID19**

DISTRIBUCION PRESTADORES COVID CONFIGURADOS	
PROCESO	CANTIDAD
TOMADORES	182
AMPLIACIÓN HOSPITALARIA	78
PROCESAMIENTO PCR	65
PROCESAMIENTO PRUEBA ANTIGENO	52
PROCESAMIENTO PRUEBAS RAPIDAS IgG e IgM	27

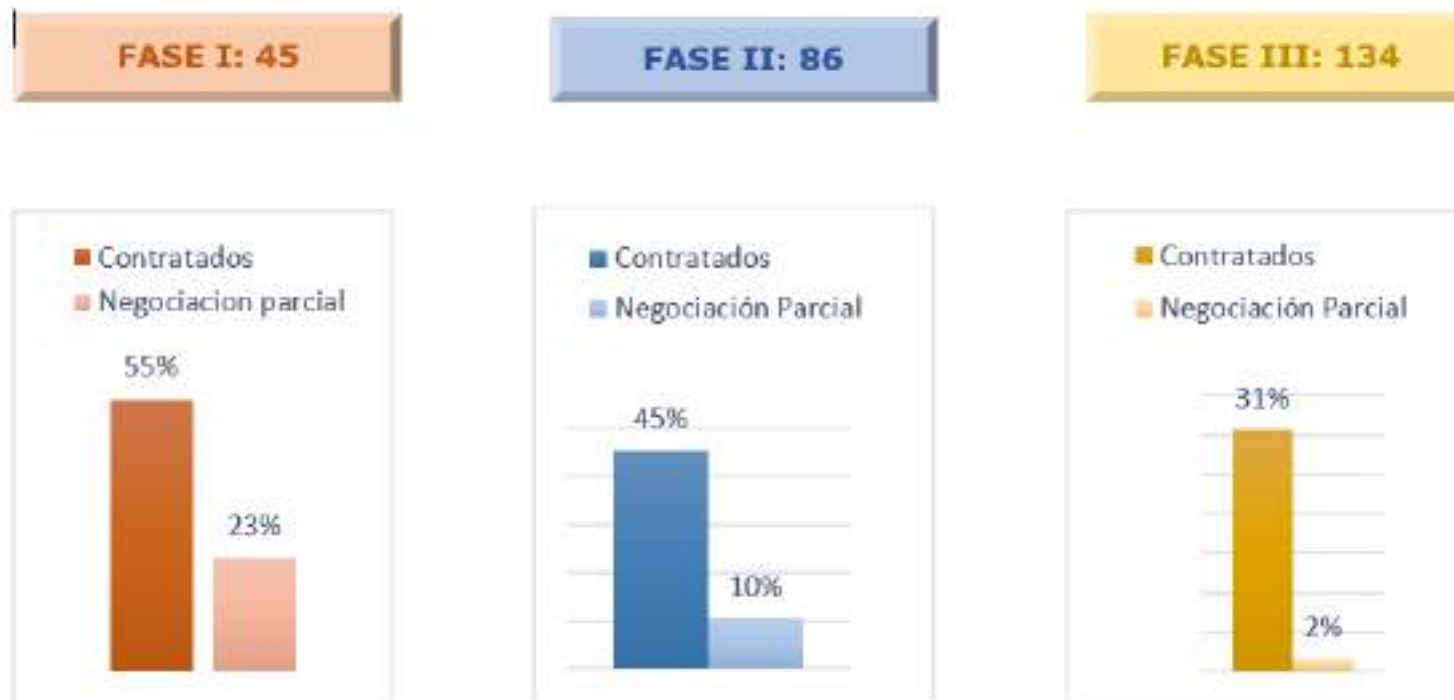




# Gestión de presupuestos máximos

## Negociaciones modalidad evento

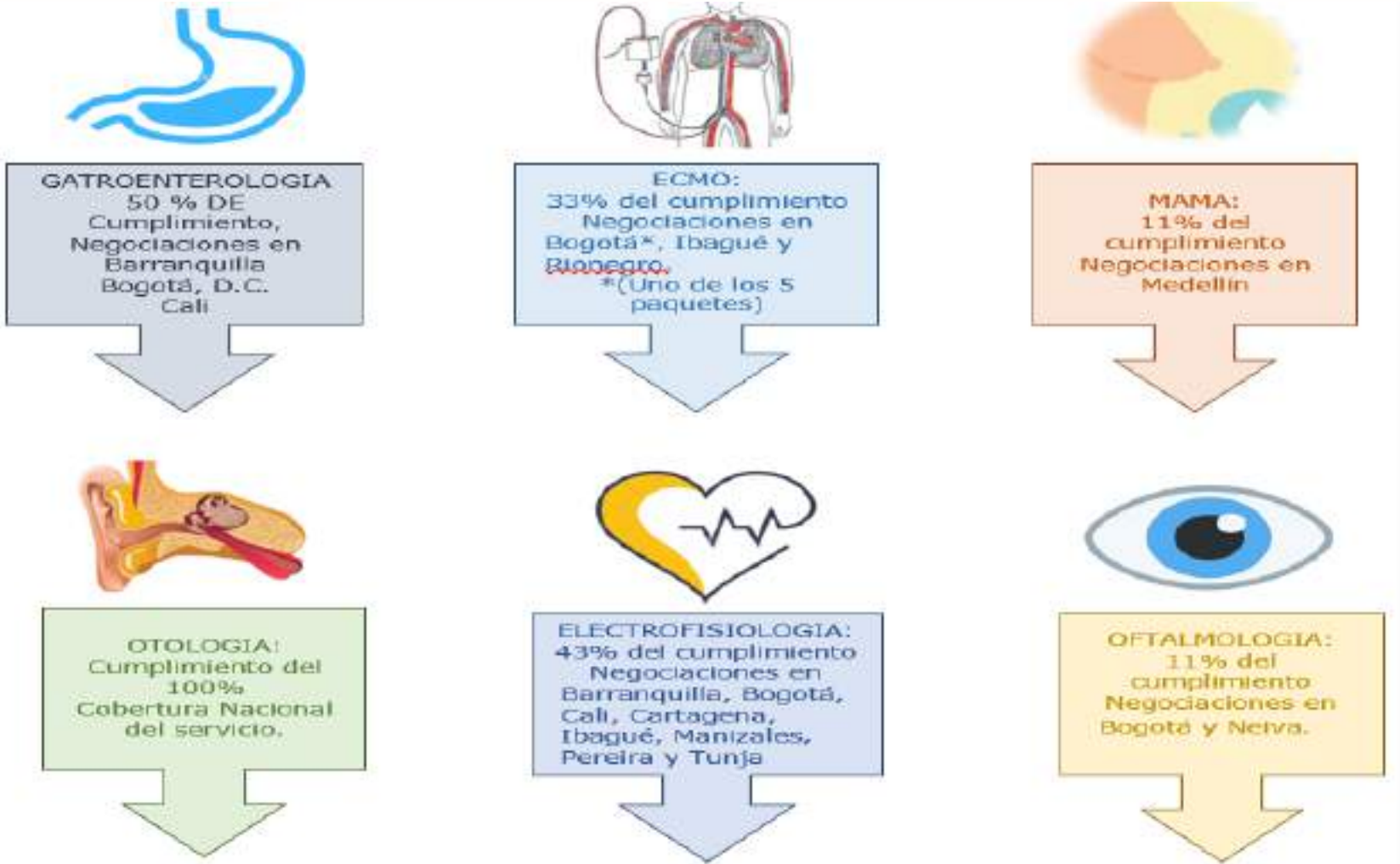
De acuerdo con la implementación de las estrategias para la negociación de presupuestos máximos y la priorización de prestadores para el periodo 2020, se dividen en tres fases y se priorizaron así:





# Gestión de presupuestos máximos

## Negociaciones modalidad paquetes



# Autorizaciones



Total Autorizaciones Servicios Médicos Nacional

Año ▲ 2019 ▲ 2020



Variación 2020

Mes	Variación	% Variación
01_ENERO	95.750	6,60 %
02_FEBRERO	104.538	6,76 %
03_MARZO	-270.972	-16,42 %
04_ABRIL	-586.084	-42,49 %
05_MAYO	304.124	38,34 %
06_JUNIO	126.678	11,54 %
07_JULIO	331.216	27,06 %
08_AGOSTO	-142.688	-9,17 %
09_SEPTIEMBRE	240.686	17,04 %
10_OCTUBRE	105.364	6,37 %
11_NOVIEMBRE	-62.094	-3,53 %
12_DICIEMBRE	89.496	5,28 %

Año	Total Autorizaciones	Variación
2018	12.675.800	
2019	16.691.925	31,68%
2020	17.552.132	5,15%

Durante el año 2020 se generó **17.552.132** autorizaciones a los usuarios, un **5,15 %** más que en el año anterior (2019). A pesar del crecimiento del volumen de autorizaciones la oportunidad de respuesta a 2 días se ha mantenido por encima del **98%**.

Gráfica: Volúmenes de Autorizaciones 2019-2020

Fuente: Autorizaciones BH por año, autorizaciones en estado Impreso aprobado



# Implementación del Modelo no Presencial

## Información Año 2020

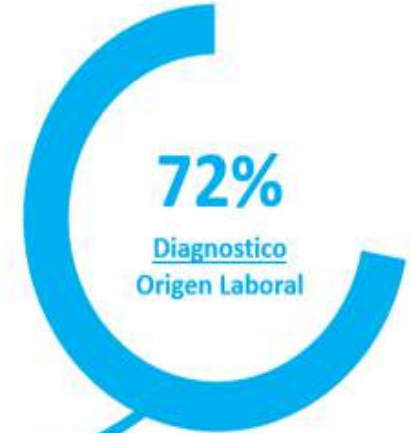
Mes	Canal No Presencial	Canal Presencial	Total Autorizaciones	Solicitudes No Requiere Autorización	Total Autorizaciones + Solicitudes No Requiere Autorización	% Participación Modelo No Presencial
01_ENERO	1.086.761	458.985	1.545.746	475.279	2.021.025	77 %
02_FEBRERO	1.164.159	486.125	1.650.284	483.864	2.134.148	77 %
03_MARZO	985.257	394.055	1.379.312	353.753	1.733.065	77 %
04_ABRIL	616.242	176.986	793.228	173.404	966.632	82 %
05_MAYO	864.234	233.118	1.097.352	257.501	1.354.853	83 %
06_JUNIO	943.344	278.941	1.224.030	335.067	1.559.097	82 %
07_JULIO	1.248.525	301.748	1.555.246	398.231	1.953.477	85 %
08_AGOSTO	1.122.502	282.140	1.412.558	384.375	1.796.933	84 %
09_SEPTIEMBRE	1.320.747	317.817	1.653.244	605.614	2.258.858	86 %
10_OCTUBRE	1.412.036	323.213	1.758.608	554.718	2.313.326	86 %
11_NOVIEMBRE	1.373.517	285.792	1.696.514	484.631	2.181.145	87 %
12_DICIEMBRE	1.460.507	290.966	1.786.010	476.942	2.262.952	87 %
<b>Total</b>	<b>13.597.831</b>	<b>3.829.886</b>	<b>17.552.132</b>	<b>4.983.379</b>	<b>22.535.511</b>	<b>83 %</b>

Durante el 2020 se da continuidad a la implementación de prestadores de red externa de segundo y tercer nivel. El 83% de autorizaciones se efectuaron a través de canales no presenciales.

Se logró la inclusión de **124** prestadores externos a nivel nacional en el modelo de autorización no presencial




Calificación de Origen de **1.805 Diagnósticos** lo que corresponde a una tasa de **140 x 100.000 cotizantes**, y se obtuvo cumplimiento del **72%**.








# Ruta preferencial Paciente Oncológico



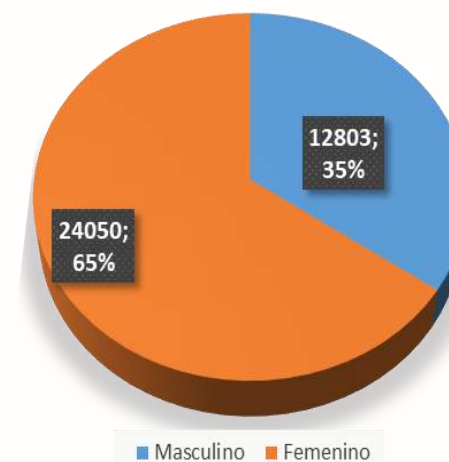
- Aumento de cobertura de la estrategia "Ruta de Atención Preferencial para el paciente oncológico".
- Se Implementaron rutas presuntivas de cáncer de mama en las siguientes ciudades: Yopal, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Bogotá, Pasto, Pereira, Bogotá, Medellín.
- Se encuentran incluidas 38 IPS a nivel nacional modelo back: 10 en Medellín, 9 en Barranquilla, 7 en Bucaramanga, 4 en centro oriente y 5 en Bogotá. La oportunidad de respuesta a esta IPS en cuanto a las autorizaciones de usuarios en tratamiento oncológicos es de 2 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 2.020  
Fuente: Aplicativo Vitaly





# Referencia y Contrarreferencia

## Proceso de Referencia y Contrarreferencia.



### INDICADORES

- 1. Oportunidad de referencia:** Corresponde al tiempo transcurrido entre la solicitud de remisión de un usuario y la aceptación efectiva por alguno de los prestadores de la red.
- 2. Tiempo promedio de referencia efectiva:** Corresponde al tiempo transcurrido entre la solicitud de la remisión y la confirmación de ingreso del paciente a la IPS de destino.

En el 2020 se gestionaron **48.464** remisiones, un 16% más que en el 2019 con una efectividad del 71,1%, muy similar a la del año anterior. Los tiempos de aceptación fueron de **10,41 horas promedio** y un **tiempo total incluyendo el traslado de 16,01 horas**. El comportamiento de remisiones Covid vs no Covid fueron del 40% para Covid, en el último trimestre del año aumentó de manera significativa el número de remisiones no Covid.



Facilitamos el acceso *de los usuarios* a sus tratamientos brindándoles transporte y alojamiento tanto en los casos en los cuales tienen cobertura por el plan de beneficios como aquellos usuarios que lo han solicitado por tutela

### Participación de traslados gestionados:

- Traslados terrestres **35,52%**
- Traslados aéreos **64,48%**
- Trámite por Tutela **30,57 %**
- Trámite cubierto PBS **69,43%**



# Gestión de Medicamentos

## Inversión de Medicamentos

Durante el año 2020 se mantuvo el gasto farmacéutico en relación al 2019 a pesar de la pandemia COVID 19 y los aspectos regulatorios

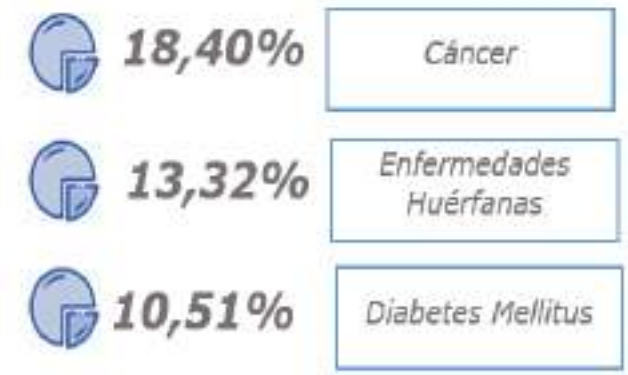
### Primer trimestre 2019 VS 2020



### Cuarto trimestre 2018 VS 2019



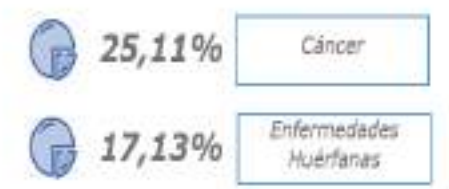
### Grupos terapéuticos relevantes



### Grupos terapéuticos relevantes PBS



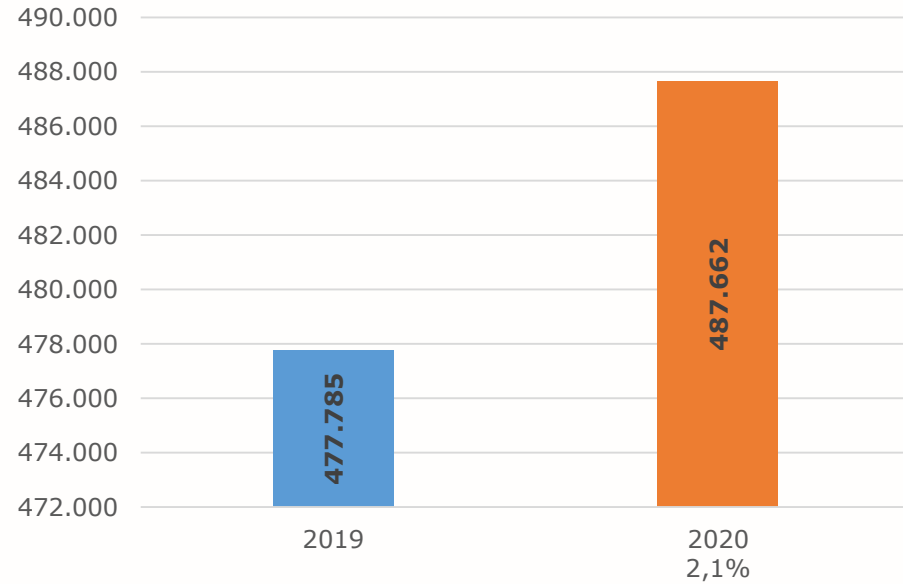
### Grupos terapéuticos relevantes NO PBS



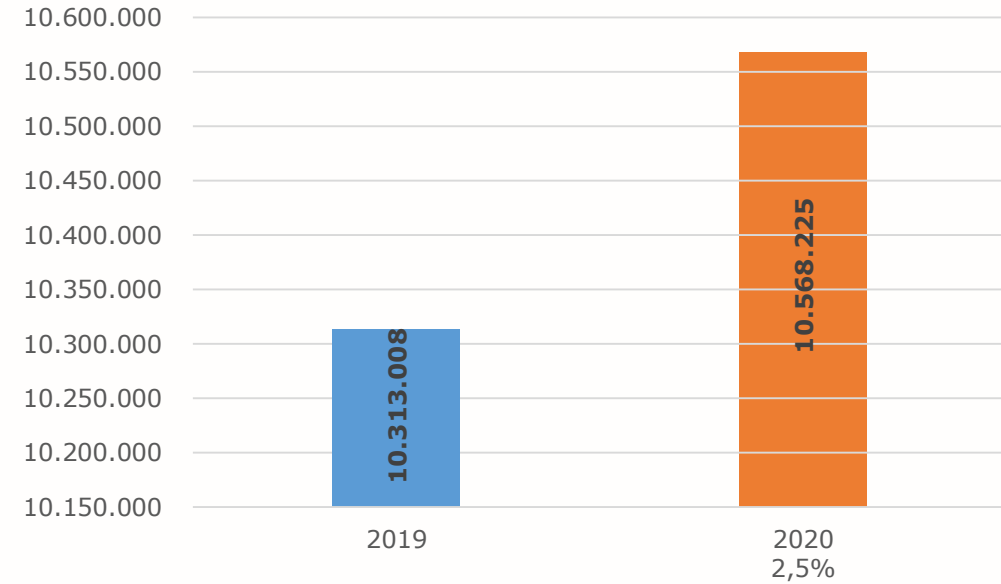


# Dispensación

### Población Atendida Mes



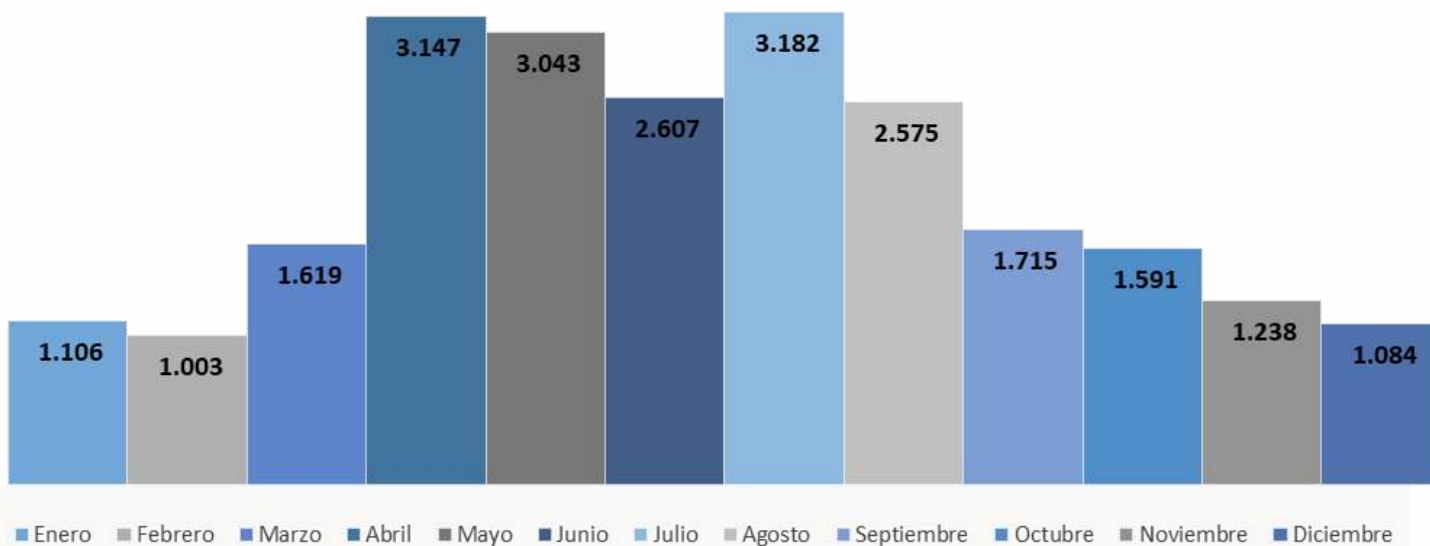
### Entregas Total Año



Se evidencia un crecimiento del 2,1% en la población total atendida para dispensación de medicamentos entre el 2019 y el 2020. En cuanto al número de entregas el aumento fue del 2,5% en el mismo periodo.

# Voz del afiliado

## PQR Medicamentos



### Principales Causas

- Faltante de Medicamentos: El medicamento presenta una novedad de agotado o desabastecido y entregas parciales.
- Demora en entrega de medicamentos: PQR en las que se manifiesta demora en el envío de domicilios a poblaciones priorizadas.
- Inconformidad con la atención en los puntos de atención (Demora en la atención, filas, protocolos de bioseguridad).

Gracias a las estrategias implementadas se disminuyó el **37%** de las quejas en el último cuatrimestre del año.





# Infraestructura Cruz Verde - Aperturas

## Aperturas y traslados de sedes



Se realizaron **2 aperturas** de farmacias nuevas y **7 traslados** para ampliar capacidad instalada.



## Consulta Médica Especializada

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

En el 2020 la única especialidad que se encontró por fuera de la frecuencia esperada por nota técnica fue Medicina interna, las demás se encuentran de acuerdo a lo esperado. La especialidad de medicina familiar se incluyó formalmente dentro de las coberturas del plan.

La consulta en modalidad no presencial representó el 25% del total de consultas realizadas durante el 2020

La inasistencia durante el 2020 fue de 14,4% (47,393 citas).

Especialidad	No Presencial	Presencial	Total general	% de Participación consultas no presenciales
Medicina Interna	22.572	51.652	74.224	30,4%
Dermatología	9.302	30.017	39.319	23,7%
Ortopedia Y Traumatología	5.709	33.234	38.943	14,7%
Ginecología	10.788	26.732	37.520	28,8%
Otorrinolaringología	3.339	19.134	22.473	14,9%
Pediatría	5.710	14.681	20.391	28,0%
Urología	5.496	14.682	20.178	27,2%
Medicina Familiar Adolescente y Adulto	4.882	7.103	11.985	40,7%
Obstetricia	739	6.146	6.885	10,7%
Homeopatía	2.852	5.471	8.323	34,3%
Cirugía General	903	4.487	5.390	16,8%
<b>Total general</b>	<b>72.292</b>	<b>213.339</b>	<b>285.631</b>	<b>25%</b>

Especialidad	Tasa * 10,000	Frecuencia de uso por NT
Medicina Interna	525	429
Dermatología	278	394
Ortopedia Y Traumatología	275	545
Ginecología	265	724
Otorrinolaringología	159	283
Pediatría	144	557
Urología	143	226
Medicina Familiar Adolescente y Adulto	85	-
Obstetricia	49	-
Homeopatía	59	110
Cirugía General	38	86





## Consulta Médica Especializada

Se realiza seguimiento a la oportunidad 2 (correspondiente a la fecha que el usuario desea) la cual para consulta presencial es de: 4,8 y para la modalidad no presencial es de: 2,3

**Oportunidad Consulta Presencial 2020**

Especialidad	Op1	Op2
Cirugía General	3,4	2,5
Dermatología	7,0	4,8
Ginecología	6,6	4,6
Homeopatía	5,3	3,9
Medicina Familiar	5,0	3,2
Medicina Interna	8,1	5,8
Obstetricia	9,1	5,9
Ortopedia Y Traumatología	7,6	5,5
Otorrinolaringología	4,9	3,3
Pediatría	4,9	3,6
Urología	6,1	4,5
<b>Total general</b>	<b>6,8</b>	<b>4,8</b>

**Oportunidad Consulta No Presencial 2020**

Especialidad	Op1	Op2
Cirugía General	1,6	0,9
Dermatología	2,2	1,4
Ginecología	2,6	1,7
Homeopatía	2,0	1,4
Medicina Familiar	4,3	2,5
Medicina Interna	5,7	3,9
Obstetricia	2,7	1,6
Ortopedia Y Traumatología	1,8	1,2
Otorrinolaringología	1,5	0,9
Pediatría	2,5	1,6
Urología	2,5	1,8
<b>Total general</b>	<b>3,5</b>	<b>2,3</b>

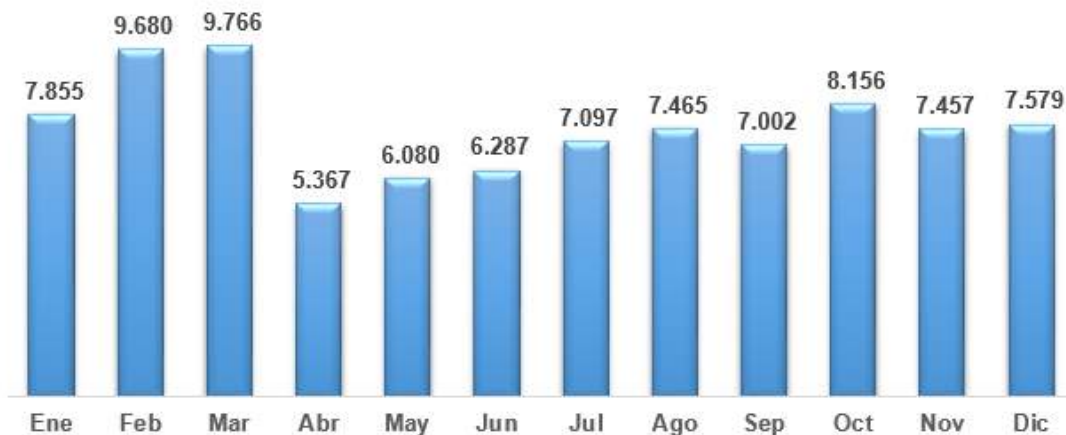


## Consulta Médica Domiciliaria



Para el 2020 se prestaron 89,791 servicios domiciliarios. El 85% de los servicios domiciliarios en Bogotá fueron atendidos dentro de la promesa de servicio, para las regionales de Cali el 59%, Barranquilla 99%, Bucaramanga 69% y Medellín (inicio operación 1ro. de Julio) con el 75%. Del total de servicios solicitados se atendieron el 94% de los casos.

### Comportamiento Médico Domiciliario Enero - Diciembre 2020



Fuente: Auto reporte del Prestador Enero-Diciembre 2020

### Porcentaje de Servicios prestados dentro de la promesa de servicio



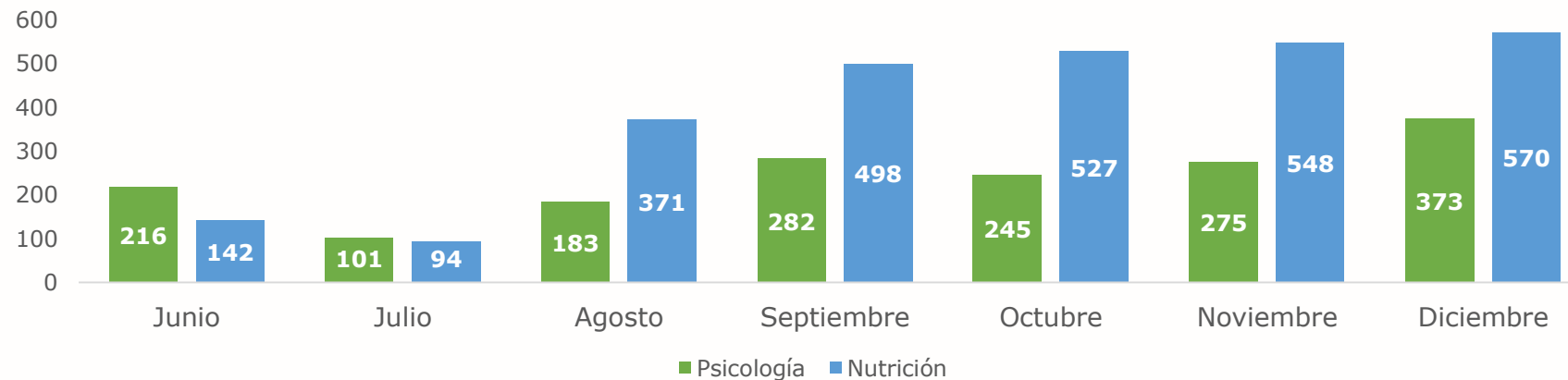


## Beneficios durante Pandemia – Psicología y nutrición

Desde el mes de junio 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

A diciembre 2020 se asignaron 2,700 consultas por Nutrición y 1,675 por psicología en modalidad no presencial

**Acumulado Beneficios Psicología y Nutrición Pandemia Junio a Diciembre 2020**



**\* A hoy estos beneficios se mantienen**



# 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 2020 se realizaron 7,697 consultas por pediatra a domicilio y se tomaron 550 muestras de laboratorio en domicilio.

### Consultas Pediátricas Domiciliarias

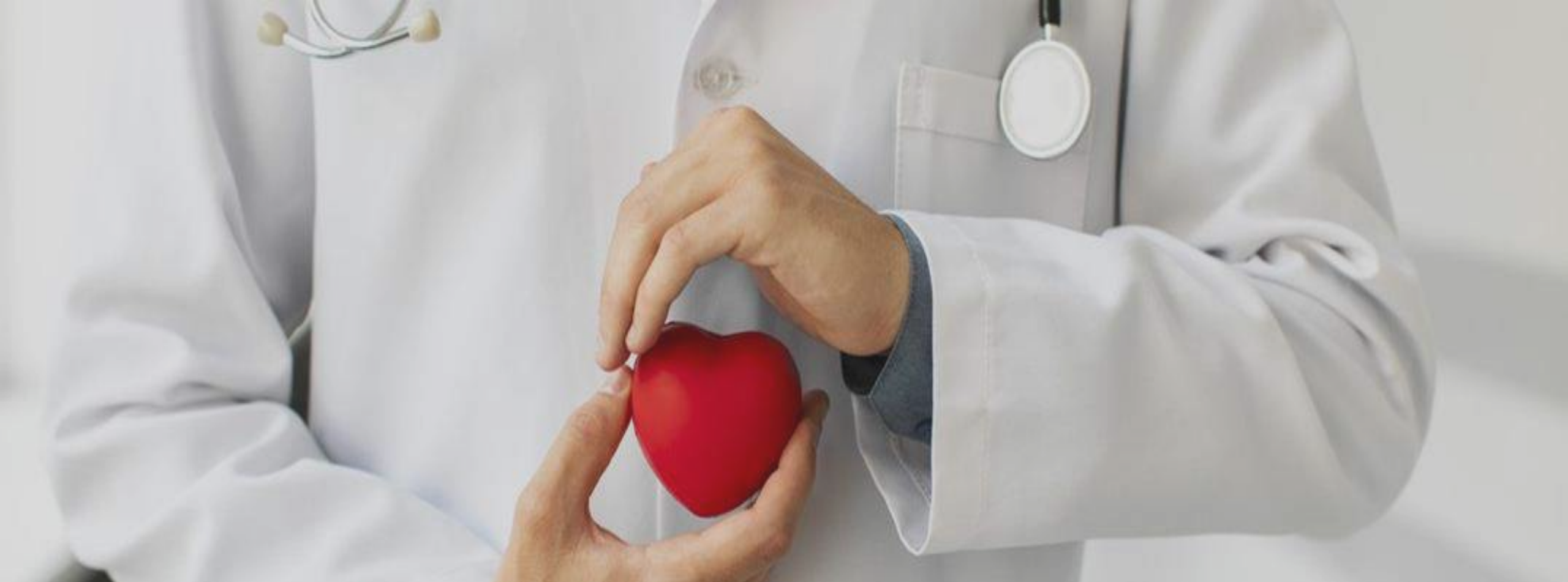


Fuente: Autoreporte del Prestador Abril-Diciembre 2020

### Nro. de tomas de laboratorio clínico en domicilio realizadas Junio a Diciembre 2020



**\* A hoy estos beneficios se mantienen**



## **5. Estados financieros**

# Balance

## Diciembre 2020



Millones de pesos COL

BALANCE GENERAL	dic-20
<b>ACTIVO</b>	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	654,269
INVERSIONES	218,279
DEUDORES	749,374
ACTIVO POR IMPUESTO CORRIENTE	37
PROPIEDADES Y EQUIPO	68,160
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	(37,707)
ACTIVO FIJO NIIF 16	280,130
INTANGIBLES	15,135
CARGOS DIFERIDOS	35,619
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>1,983,297</b>
<b>PASIVO</b>	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	1,540
CUENTAS POR PAGAR MEDICAS - FACTURADAS	845,982
CUENTAS POR PAGAR RESERVAS - NO FACTURADO	96,985
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	353,719
INGRESOS ANTICIPADOS	6,790
PASIVOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	39,939
PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	21,765
CONTRATOS ARRENDAMIENTO FINANCIERO NIIF 16	301,074
IMPUESTO DE RENTA DIFERIDO PASIVO	3,427
PROVISIONES	5,795
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1,677,017</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>306,280</b>



# Ganancias y pérdidas



## Diciembre 2020


Millones de pesos COL

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		<b>Cierre 2020</b>
+ INGRESOS OPERACIONALES		4,058,948
- COSTO		3,652,024
<b>RESULTADO BRUTO</b>		<b>406,924</b>
<i>% Costo / Ingreso</i>		<i>90.0%</i>
- GASTO DE VENTAS		28,537
- GASTO DE ADMINISTRACIÓN Y GENERALES		263,985
- OTROS GASTOS		8,583
+ OTROS INGRESOS		13,295
<b>RESULTADO OPERATIVO</b>		<b>119,114</b>
<b>EBITDA</b>		<b>256,762</b>
<b>EBITDA SIN NIIF 16</b>		<b>195,481</b>
+ INGRESOS FINANCIEROS		41,677
- EGRESOS FINANCIEROS		42,417
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS TOTAL (BAI TOTAL)</b>		<b>118,374</b>
Método de participación y otros		-
Impuesto de Renta y Complementarios		40,425
<b>RESULTADO NETO</b>		<b>77,949</b>

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



EPS Sanitas

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

<b>Área/ Comité/ Reunión</b>	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2020					
<b>Fecha</b>	Junio 04 de 2021	<b>Hora Inicio:</b>	10:00 am	<b>Hora Fin</b>	12:30 pm	
<b>Lugar</b>	<a href="https://rendicioncuentaseps.en-vivo.online/inicio/">https://rendicioncuentaseps.en-vivo.online/inicio/</a>					
<b>Secretaria:</b>	Sandra Taborda	<b>Cargo</b>	Especialista de Participación Ciudadana			

<b>Objetivo de la Reunión</b>	Socializar a los afiliados de EPS Sanitas, comunidad en general y entidades de control y vigilancia los resultados en salud durante la vigencia 2020, con el ánimo de resolver inquietudes y permitir la interacción ciudadana como herramienta de control social en salud.
-------------------------------	---

### 1. Constancia de Convocatoria

- Invitaciones publicadas en periódico el Espectador de 4 y 15 de mayo de 2021
- Correo electrónico nacional enviado a afiliados el 31 de mayo de 2021
- Publicación en página web: [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) el 4 de mayo de 2021
- Publicación de afiches en oficinas de atención al afiliado en todas las regionales de la EPS



Publicación en prensa



Correo electrónico nacional afiliados



Publicación página web – Rendición de Cuentas




Afiche oficinas

## 2. Participación de la Ciudadanía

El 4 de mayo de 2021 EPS Sanitas publicó informe para la vigencia 2020 en página web – micro-sitio de rendición de cuentas, la interacción se garantizó a través del canal contáctenos.



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

### 3. Desarrollo de la Audiencia

Siendo las 10:00 am del 04 de junio de 2021, se da inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en modalidad virtual con transmisión 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 pública en el Micro-sitio de Rendición de Cuentas de EPS Sanitas.



Durante el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas, EPS Sanitas garantizó la herramienta interpretativa de lenguaje a señas con el aliado estratégico Fenascal a fin de promover atención incluyente y diferencial para nuestros afiliados y demás asistentes.

#### a) Apertura y Bienvenida

Juan Pablo Rueda, Presidente de EPS Sanitas, brinda saludo de bienvenida a todos los asistentes indicando que es un espacio en el cual la EPS da cuenta de la gestión correspondiente al año 2020; saluda a la Asociación de Usuarios Sanitas, reconociendo la importante labor que ellos realizan en beneficio de los afiliados, menciona el compromiso de EPS Sanitas con la salud de la población en estos momentos difíciles y salvar el mayor número de vidas amenazadas por el Covid - 19

El balance 2020 es positivo para EPS Sanitas, desde luego nos asiste dolor por las vidas que se han perdido durante esta pandemia y los acompañamos en este dolor entregamos nuestro mejor esfuerzo para garantizar el acceso al servicio de todos nuestros afiliados.

El resultado como organización refleja una muy buena gestión durante 2020, las tasas de mortalidad de EPS Sanitas se registran bajas en relación con otras EAPB. Cómo EPS nos transformamos para atender la pandemia y lograr identificar las necesidades de nuestros afiliados, avanzamos de manera positiva en la realización de pruebas Covid, se han desplegado estrategias de acompañamiento a los usuarios en domicilio y así evitar el colapso hospitalario y ocupación de las Unidades de Cuidado Intensivo.

La situación epidemiológica que deriva la pandemia nos ha llevado de manera constante al aumento de capacidad hospitalaria para atender a nuestros usuarios, hemos logrado solventar las necesidades derivadas de la situación actual y lo seguiremos haciendo.


Hoy tenemos más de 400 Unidades de Cuidado Intensivo en nuestra red propia y uniendo externos alrededor de 500 UCI lo que nos permite enfrentar la pandemia y avanzar en la preservación de la vida, EPS Sanitas ha desplegado todo el recurso humano y tecnológico para garantizar la atención de los pacientes y así hemos logrado bajar de manera importante la mortalidad asociada al virus.

Otro componente importante del fortalecimiento de la EPS, es la estrategia de comunicación con los afiliados que también se transformó pasando de la presencialidad a la virtualidad sin exponerlos a visitar oficinas físicas.

Hemos avanzado en resolver las PQR de nuestros usuarios, este es un momento de transformación del modelo de salud del país y nuestros canales virtuales nos han permitido estar más cerca de los usuarios y resolver dudas propias de esta situación.

En el último año crecimos en usuarios, en infraestructura y plan de atención complementaria, sentimos que nuestra labor ha impactado de



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

manera positiva y generado confianza en estos momentos de crisis.

La financiación del sector salud se ha visto afectada, no ha sido fácil y los problemas existentes antes de la pandemia han impactado y generan un déficit en los recursos de la salud, esto nos preocupa pero seguimos trabajando de manera articulada con el Gobierno Nacional para seguir adelante.

La atención del Covid ha generado costos muy altos y el Ministerio no ha entregado recursos específicos para la pandemia las atenciones las hemos realizado con la UPC normal. Los flujos de caja, en lo que atañe al pago de pruebas y vacunación por parte del Gobierno no han fluido y esto impacta a los aseguradores y prestadores, reconocemos a la red de prestadores por el compromiso con la atención de nuestros afiliados en condiciones inusuales durante la pandemia, esto ha puesto a prueba todo el sistema y en términos de resultado EPS Sanitas ha hecho un trabajo digno de destacar y nuestra misión corporativa de lograr buenos resultados en salud.

Por otra parte, la economía del país está bastante afectada y la reconstrucción del sistema y la economía requiere del concurso de todos, EPS sigue comprometida en la atención de nuestros usuarios, nos preocupa la situación actual del sistema pero seguimos avanzando.

Hoy es importante agradecer el trabajo de los equipos de EPS que han rendido para mantener la operación a flote y responder a la promesa de servicio para nuestros usuarios, también agradecer a nuestros usuarios y asociación de usuarios por la paciencia y entendimiento frente a las dificultades actuales, además de la protesta social actual, agradecemos la tolerancia de todos los Colombianos, reiteramos que EPS Sanitas está comprometida con la salud, queremos cuidarlos, protegerlos y seguir trabajando por nuestros usuarios.

**b) Generalidades del Sistema de Salud**



José Daniel Álzate Suárez - Vicepresidente Ejecutivo de EPS Sanitas, continúa con las generalidades del sistema de seguridad social en salud para el año 2020, manifiesta su agrado con el desarrollo de la audiencia de manera virtual y la posibilidad de participación de los ciudadanos por este medio, como medida para mitigar la propagación del Coronavirus.

Año 2020, debimos ser innovadores pensando en la nueva realidad desde la virtualidad para mantener a nuestros usuarios la atención, se agilizo telemedicina, profundizar canales virtuales, la Superintendencia Nacional de Salud y Ministerio expidieron normativa expedita para atender la pandemia.



Indudablemente el hecho más relevante es Covid- 19, el 6 de marzo se confirmó el primer caso en Colombia, esto llevó a la declaratoria de emergencia sanitaria en el país y con esto la implementación de medidas preventivas y restrictivas para atender la emergencia, las EPS



debieron aumentar capacidad instalada en las Unidades de Cuidado Intensivo, fortalecimiento del recurso humano como lo menciona Juan Pablo Rueda en su intervención.

En 2020 se continuó la depuración sectorial, fortalecimiento de la red pública hospitalaria y control a precios de medicamentos, EPS Sanitas recibió afiliados producto de las cesiones adelantando los esfuerzos necesarios para garantizar el acceso al servicio; otro hecho relevante durante la vigencia fueron los presupuestos máximos y/o techos donde el Ministerio de Salud y Protección Social define parámetros para que las EPS sean las encargadas de gestionar y administrar los recursos para servicios y medicamentos no financiados con cargo a la UPC.

Cerramos 2020 con recursos para tecnologías en salud acorde a la UPC, los presupuestos máximos se deben seguir discutiendo con el gobierno para certificar la mejor forma de garantizar dineros para el sector.

Es importante precisar que EPS Sanitas está preparada para atender este proceso de vacunación, el país continúa con la consecución de vacunas suficientes para inmunizar la población, esta es la única forma de salir adelante y re activar el país.

Se hicieron todos los ajustes para garantizar la atención de nuestros afiliados, se han presentado dificultades importantes como claramente es la pandemia, pero lo hemos abordado de la mejor manera, continuando con los hechos relevantes que marcaron el sector en 2020 nace la estrategia PRASS como medida para desacelerar el contagio por Covid-19 al inicio no fue fácil pero se ha venido adaptando el proceso de modo tal que hoy se hace un mayor número de pruebas diarias lo que supone una posibilidad de rastreo.

Se dio la bonificación al personal de salud, es un esfuerzo grande que lleva al reconocimiento del altruismo de estos profesionales para enfrentar la pandemia. Finalizando el año se fijan también, los valores de UPC para 2021 el cual lleva la inclusión de nuevas tecnologías no pbs.

Vale decir que para 2021, no tenemos recursos nuevos para financiar PBS y pandemia, se han realizado con la misma UPC este año se empiezan ver los resultados de sostenibilidad del sistema en tema financiero, para concluir agradece a todos los actores del sistema, a la organización Keralty por atender la pandemia, a la asociación de usuarios agradece los esfuerzos para mantener el control social y darnos a conocer los hallazgos relevantes.


**c) Comportamiento Comercial**



María Amelia Oñate - Vicepresidenta Comercial y de Servicio al Afiliado, agradece a quienes se conectan desde las diferentes regiones e inicia su intervención presentando los datos más relevantes del comportamiento comercial en 2020:



Se presenta la evolución del mercado, por quinto año consecutivo EPS Sanitas es la aseguradora con mayor crecimiento en el mercado lo que nos indica que cada vez son más los colombianos que creen en nosotros, esto genera por supuesto retos frente al servicio y crecimiento de infraestructura.

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

En 2020 EPS Sanitas se llevó el 14% de la participación en el mercado, ocupamos el tercer puesto entre las mejores aseguradoras, en pandemia y por emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional se han garantizado los servicios de salud a los afiliados que presentan dificultad para realizar aportes monetarios al sistema, bien sea en calidad de independientes o dependientes.

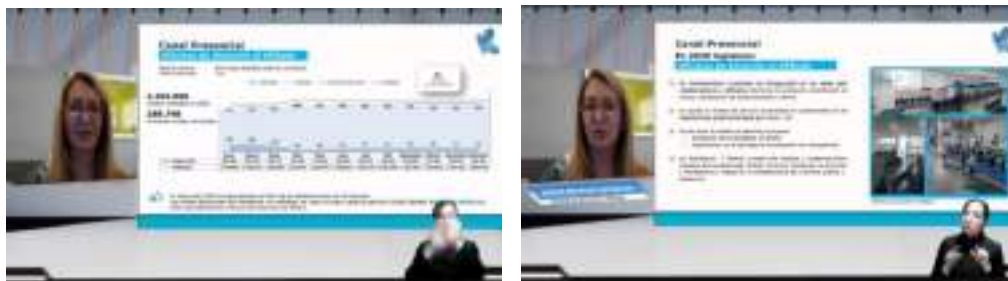
Cerramos el año 2020 con 3.790.564 afiliados con un porcentaje de crecimiento del 23% en relación con la vigencia 2019 es así que 2020 fue el año con mayor crecimiento para EPS Sanitas.

Ahora bien, en lo relativo al crecimiento en regionales la que presenta el mayor porcentaje es Regional Bogotá ya que es la que concentra la masa de afiliados de la EPS seguido de Regional Centro Oriente como se puede apreciar:



**d) Gestión de Servicio al Afiliado**


Julieth Martínez Zambrano - Gerente de Servicio al Afiliado, inicia mencionando el fortalecimiento del canal presencial y detallando las visitas presenciales para 2020, pese a la dificultad derivada de la pandemia las Oficinas de Atención al Afiliado del nivel nacional cumplieron la promesa de servicio para nuestros afiliados.



En 2020 logramos, implementar en tiempo record protocolos de bioseguridad en las sedes para colaboradores y afiliados (Barreras de protección, desinfección de manos, señalización de distanciamiento y aforo), se ajustó el modelo de servicio encaminado al cumplimiento de las disposiciones gubernamentales por Covid – 19, avanzamos de manera importante en la implementación de protocolos de atención incluyente, trasladamos 7 oficinas a sedes más amplias y modernas: Tuluá, Soledad, Barrancabermeja, Pitalito, Florencia, Santander de Quilichao y Montelíbano) y mejora en la infraestructura de 2 oficinas (Leticia y Zipaquirá).

Los canales virtuales tomaron mayor relevancia en el modelo de comunicación con nuestros afiliados:



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

Se rediseñó la APP con nuevos servicios para nuestros afiliados de acuerdo a las necesidades derivadas de la pandemia, en marzo de 2020 lanzamos asistente virtual Ana María con citas, autorizaciones, información general y autoevaluación de coronavirus.

2020 presentó un crecimiento importante de usabilidad de nuestros canales lo que nos permite inferir que hemos acertado en el abordaje de las necesidades de los afiliados y empresas, para el canal telefónico a pesar del crecimiento de llamadas se mantuvo la promesa de servicio en cada una de las líneas de atención, se implementó línea covid con adecuados niveles de servicio.

Logramos, opción exclusiva para orientación e información Covid-19, con horario de atención 7x24 horas, acceso exclusivo para la atención priorizada del adulto mayor a 65 años, de manera automática sin tiempos de espera en línea para ser atendido, devolución de llamadas automáticamente, para los eventos en que se presentan congestiones de solicitudes; evitando que el afiliado espere en línea.

Humanización, programa que trabaja en el SER implementando estrategias que incrementan la competencia de orientación al servicio en los colaboradores, a través del fortalecimiento de su Ser en 2020 se desarrollaron talleres de sensibilización y formación virtuales, curso en trato digno y humanizado el cual deben realizar todos los colaboradores que tengan relacionamiento directo con nuestros afiliados.




### Campañas de comunicación afiliados

Durante el 2020 se gestionaron más de 535 campañas para nuestros afiliados a través de mailing, mensajes de texto, publicaciones en portal web y videos, las cuales nos permiten mantenerlos informados de manera permanente en temas de interés general y desde luego frente al Covid-19:



En lo que corresponde al comportamiento de PQR EPS Sanitas, durante la vigencia 2020 presentó disminución de 4 puntos en la tasa de PQR, EPS Sanitas se ratifica como una de las EPS con menos PQR en el ranking que emite la Superintendencia Nacional de Salud.



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

Entre los principales motivos de peticiones, quejas y reclamos de nuestros afiliados se encuentran: Citas médicas, suministro de medicamentos, autorización de servicios y relación médico paciente, ahora bien, el análisis de las PQR permitió evidenciar la necesidad de implementar un modelo piloto para el abordaje de afiliados que presentaran barrera de acceso y así nace Back de Angeles de Servicio

Frente a la percepción de satisfacción de los afiliados en Satisfacción General, el 80% de nuestros afiliados están satisfechos con nuestros servicios, el 96% de nuestros afiliados ratifican su decisión de elegirnos como su EPS.

De acuerdo con los resultados de la “Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS por parte de los usuarios” del 2020, publicada por el Ministerio de Protección Social y Salud se evidencia que EPS Sanitas es la Segunda EPS con mejor experiencia global (86%) y porcentaje de recomendación (95%).

En el componente de participación ciudadana en 2020, se proporcionó cumplimiento a la ejecución de la Política Pública de Participación Social en Salud del Ministerio de Salud y Protección Social, fortaleciendo los mecanismos de participación conforme a los ejes estratégicos definidos en la Resolución 2063 de 2017 y su respectivo reporte de cumplimiento a la plataforma SISPRO.




Importante resaltar que somos pioneros en fortalecimiento de cultura y seguridad social en salud, en abril de 2020 se desarrollaron actividades virtuales que se orientaron en generar 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**

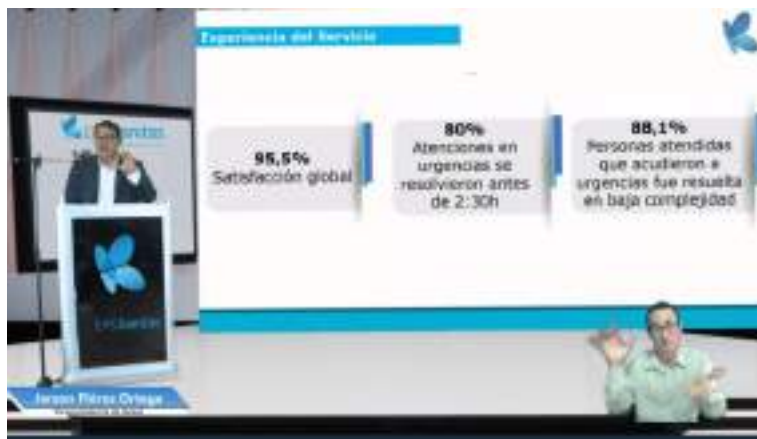
Jerson Eduardo Flórez Ortega – Vicepresidente de Salud de EPS Sanitas, presentó los resultados en salud para la vigencia 2020, exaltando el abordaje integral de la EPS en lo que tiene que ver con atención de la pandemia por Covid-19:



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

En 2020 nos enfrentamos al mayor reto de nuestras vidas y se puso a prueba nuestro modelo de salud, hoy podemos decir que el desempeño fue exitoso y el modelo brindó respuesta a las necesidades en salud derivadas de la emergencia sanitaria, desde la gestión del riesgo en salud se invirtió alrededor el 20% de los recursos en servicios hospitalarios dado que fue el componente con mayor afectación por la pandemia.

La situación nos llevó al rápido crecimiento en infraestructura, hoy estamos en 18 ciudades en las cuales contamos con 42 centros médicos de atención primaria, 7 centros médicos de especialistas, 3 unidades de urgencias y 1201 consultorios con debida habilitación: El 80% de las atenciones en urgencias que se presentaron en 2020 se resolvieron antes de 2:30 horas y el 88.1% 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 requieren este manejo.



El modelo de salud no presencial – tele medicina se consolido de manera exitosa, siendo la manera de cuidar y estar cerca de los afiliados que se encontraban en confinamiento, además se implementó CERIC – Centro de Respuesta Inmediata, para Covid, con el ánimo de atender aquellos afiliados con alto riesgo y necesidad de mejor cuidado en casa, esto nos permitió bajar la tasa de letalidad asociada al virus.


Nuestro modelo evolucionó de acuerdo a la nueva realidad y necesidades de nuestra población, aperturamos a nivel nacional centros médicos para la atención exclusiva de pacientes covid, acompañamos esto de análisis riguroso al comportamiento de la calidad de vida de los pacientes como herramienta para la gestión de siniestralidad.

Es así que se plantea toda una estrategia de intervención que nos ha permitido obtener los resultados que hoy presenta EPS Sanitas:



Se procuró la rotación de camas hospitalarias al ámbito domiciliario, para ir posibilitando atención para nuevos pacientes covid, durante la vigencia se reportó una baja importante en la frecuencia de uso de los servicios de consulta externa, esto de acuerdo a lineamientos del Gobierno Nacional y por decisiones personales de nuestros afiliados, nuestras guías de calidad se adaptaron a las nuevas necesidades en salud, nuestros equipos de auditoria hicieron los seguimientos con cuyos resultados fuimos ajustando nuestro modelo de modo tal que pudiéramos reaccionar de manera oportuna.



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

Frente a resultados en salud, 2.753.760 personas vinculadas en la ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud, realizamos 6.648.153 actividades de protección específica y detección temprana, en planificación familiar la cobertura fue del 50% la estrategia que permitió este aumento fue la demanda inducida a pacientes en edad reproductiva con comorbilidades.

**303.004** Mujeres accedieron a actividades del programa de detección temprana del cáncer de cérvix y detección temprana de cáncer de mama, en la estrategia PRASS logramos:

- Implementación de la campaña de rastreo por Chatbot asistido
- Implementación de la campaña de rastreo y seguimiento por canal telefónico
- Gestión de 3.000 registros diarios en la campaña de rastreo con 114 creadores de experiencia logrando una contactabilidad del 79% y un promedio de referidos de 3,8 a diciembre 2020
- Gestión de 9.000 registros diarios en la campaña de seguimiento con 123 creadores de experiencia logrando una contactabilidad del 67% y una efectividad del 91% a diciembre del 2020.

En control prenatal se logró, la implementación de la consulta por tele consulta y la consulta domiciliaria de control prenatal, siendo estas dos consultas el 25% de las consultas totales realizadas para 2020 (Contingencia COVID) - Vacunación en modalidad domiciliaria, agendas de vacunación por Call Center para niños y adultos, instalación de carpas de vacunación segura en 10 ciudades principales alianza estratégica con Bogotá para aumento de coberturas.



Se desarrollaron **20 campañas** de salud enfocadas a temas de información en salud de prevención de enfermedades y promoción de la salud y el autocuidado, se fortaleció el proceso educativo de afiliados a través del canal de You Tube de la EPS como herramienta de interacción y cercanía ante las limitaciones de presencialidad.

Prosigue la presentación de resultados para las diferentes cohortes y como hecho relevante se socializa con los asistentes el reconocimiento recibido por EPS Sanitas en buenas prácticas en cohorte de artritis:



Por otra parte, se afino el proceso de ingreso a la cohorte de enfermedades huérfanas, se desarrollaron rutas de atención a nivel nacional, con la red aliada de prestadores especializados para atención de nuestros pacientes con enfermedades huérfanas se fortaleció el programa



de esclerosis múltiple en el H. Universitario Nacional que atiende a los casos de la regional Bogotá COVID 19: Se instauró el modelo de consulta no presencial por especialistas para garantizar la continuidad de la atención.

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 geriatría



Desde planeación de la red para el año 2020, se dio continuidad al proceso de habilitación e implementación de redes integrales, con el fin de garantizar la habilitación y continuar siendo los referentes nacionales en redes integrales



Los picos de la pandemia afectaron por supuesto, la capacidad instalada en tanto se hacían los ajustes para mejorar oportunidad en virtud de las nuevas necesidades, aquí importante resaltar que el contar previamente con una buena estructura de red, nos permitió responder con mejor capacidad instalada en los momentos de crisis.



En temas de seguimiento a la red se extiende el seguimiento de oportunidad en la asignación de citas médicas, a través de Bukeala para los prestadores de infraestructura propia, implementación de call center único en IPS de atención primaria externos contratadas actualmente e IPS nuevas que iniciarán prestación de servicios, con el fin de centralizar la administración de agendas para monitorear y garantizar la accesibilidad y oportunidad en las citas médicas.

Durante la vigencia 2020 EPS Sanitas, trabajo en la gestión de presupuestos máximos de acuerdo a los criterios de contratación de red:



En complemento a lo informado, durante el 2020 se dio continuación a la implementación de prestadores de red externa de segundo y tercer nivel. El 83% de autorizaciones se efectuaron a través de canales no presenciales. Se logró la inclusión de 124 prestadores externos a nivel nacional en el modelo de autorización no presencial.

Frente al componente de medicamentos, se adelantaron mejoramientos en temas de infraestructura y procesos de atención por parte del proveedor Cruz Verde:



Nuestro plan de atención complementaria, reporto como especialidades con mayor frecuencia de uso son: Medicina Interna, Dermatología, Ortopedia, en el 2020 la única especialidad que se encontró por fuera de la frecuencia esperada por nota técnica fue Medicina interna, las demás se encuentran de acuerdo a lo esperado. La especialidad de medicina familiar se incluyó formalmente dentro de las coberturas del plan, la consulta en modalidad no presencial representó el 25% del total de consultas realizadas durante el 2020.

Se prestaron 89,791 servicios domiciliarios. El 85% de los servicios domiciliarios en Bogotá fueron atendidos dentro de la promesa de servicio, para las regionales de Cali el 59%, Barranquilla 99%, Bucaramanga 69% y Medellín (inicio operación 1ro. de Julio) con el 75%. del total de servicios solicitados se atendieron el 94% de los casos.



Pese a la pandemia logramos mantener la calidad del servicio y continuidad de modelo de salud buscando siempre satisfacer las expectativas en salud de nuestros afiliados.

**f) Estados Financieros**

Edgar Ricardo Linares - Gerente Administrativo y Financiero, prosigue con la presentación de los estados financieros de EPS Sanitas, contextualizando a las personas conectadas el comportamiento financiero durante 2020, detalla de manera importante que el 90% de las cuentas por pagar corresponde a la prestación del servicio y el 10% al componente administrativo para el funcionamiento de la entidad.




Los estados financieros son el resultado de la operación en salud que acabamos de evidenciar durante este espacio de rendición de cuentas, la información aquí presentada se encuentra estrechamente relacionada con temas de UPC y presupuestos máximos fijados por el Gobierno Nacional para la operación de las EPS.

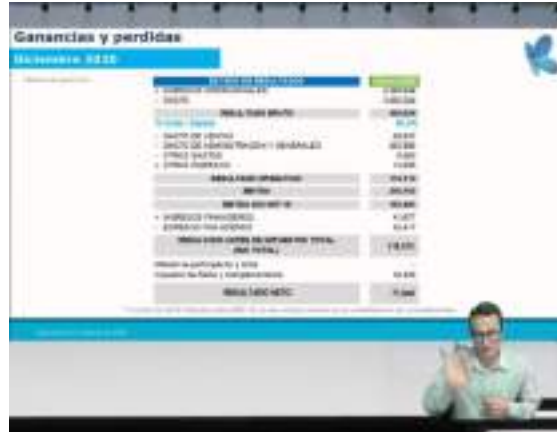


**Balance**  
Diciembre 2020

Concepto	Saldo
Activos	100.000
Activos no corrientes	10.000
Activos corrientes	90.000
Pasivos	100.000
Pasivos no corrientes	10.000
Pasivos corrientes	90.000

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

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 resultados ingresos operacionales vs costos de la operación en 2020.




**g) Intervención Agremiaciones 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 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 urgencia lo cual desde Asousanitas ven como evidencia de cumplimiento al compromiso de atención de los afiliados.

Menciona algunos temas que a su criterio y en representación de los afiliados, deben ser abordados por EPS Sanitas: *La concentración en la atención de los usuarios en una sola IPS, ejemplos: Cruz Verde buscar un prestador alternativo, Bucaramanga: Clínica Chicamocha, Medellín: Clínica de Nuestra Señora del Sagrado Corazón, ampliación de la planta de médicos de atención primaria y de especialistas, acorde con el crecimiento en el número de afiliados, pandemia y estallido social, ya que las agendas están saturadas, revisión del motivo de las tutelas y el índice de quejas, con el fin de generar unos compromisos mensuales que impacten positivamente en la prestación del servicio, atención especial y rápida a Quibdó, Girardot* [ al respecto Juan Pablo Rueda – Presidente de EPS Sanitas brinda respuesta a los planteamientos que presenta la representante de agremiaciones sociales] presenta otros temas que desea sean analizados por EPS Sanitas y concluye la intervención invitando al trabajo en equipo entre la EPS y la Asociación de Usuarios en mesas colaborativas de trabajo de acuerdo a las condiciones de la emergencia sanitaria, *con el ánimo y la voluntad de contribuir al mejoramiento del servicio.*



Finalmente, Juan Pablo Rueda – Presidente de EPS Sanitas y demás directivos presentes en la mesa, agradecen la intervención de la señora Gloria Quiceno – Presidente de Asociación de Usuarios, indicando revisión y respuesta formal de lo mencionado, indica además que los espacios de Asociación de Usuarios son reconocidos por la EPS *queremos ampliarlos y mantenerlos*, María Amelia Oñate – Vicepresidenta

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

Comercial y de Servicio al Afiliado, informa que la población que se recibe producto de actos administrativos de la Superintendencia Nacional de Salud, no es reportada por la entidad con la antelación suficiente para reaccionar, no obstante, desde EPS hacemos todo lo necesario para garantizar la continuidad de servicio a nuestros afiliados, en Girardot y Quibdó estamos en el proceso de intervención con nuevo centro médico en Girardot y en Quibdó ampliación de instalaciones de acuerdo a la demanda potencial de afiliados que nos visitan, se indica además que en tanto se concluyen los proyectos EPS Sanitas seguirá trabajando en mejorar los niveles de servicio.

En Quibdó el crecimiento por la cesión no es fácil, pero estamos aliados con la red pública y con la IPS indígena, nos estamos fortaleciendo para estabilizar la operación pese al limitante de servicios de la región.

#### **h) Sesión de Preguntas**

Una vez socializada la gestión de la EPS durante la vigencia 2020, se da inicio a la sesión de preguntas a través del chat dispuesto para tal fin, Leonardo García – Director de la Oficina de Prensa, 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, en este caso se toman al azar dos (2) preguntas:

- ❖ **Analia Zambrano** - [analiazambrano@yahoo.com](mailto:analiazambrano@yahoo.com): *Me gustaría saber cómo están abordando y qué programas de prevención tiene Sanitas en Salud Mental y adicciones tóxicas y no tóxicas, raíz de muchas enfermedades en los colombianos.*

**Respuesta:** EPS Sanitas cuenta con programa de salud mental el cual tiene un componente para el manejo de adicciones, actualmente se está fortaleciendo a nivel nacional por temas asociados con alteraciones mentales de los afiliados producto de la pandemia por Covid-19.

- ❖ **Ximena Moreno** - [Ximena.moreno@novartis.com](mailto:Ximena.moreno@novartis.com): *¿Cuál es el principal reto de EPS Sanitas para este año?*

**Respuesta - Juan Pablo Rueda:** *Son varios, es difícil definir solo uno, pero el principal reto es el financiero y esto derivado de la pandemia, del efecto inevitable del estallido social como lo menciono Gloria Quiceno de Asociación de Usuarios y tenemos que entender que Colombia es un país con altos índices de pobreza, así que el reto es transformarnos y adaptarnos a la nueva realidad, elevar el mejor servicio a nuestra población con las restricciones económicas que vendrán para el sistema.*

*Esta empresa es sólida, pero vamos a tener dificultades que nos llevan a pensar en la transformación para garantizar la cobertura y buenos resultados en salud, adecuarnos a muchas realidades pues la pandemia nos va acompañar por meses si no por años, otro reto es la salud mental para los Colombianos en post pandemia por separación de familias, alteración de la vida social y pérdida de seres queridos.*

*Así que tendremos creo dos (2) grandes retos:*

1. *Contribuir al avance del país y protección de nuestros usuarios*
2. *Transformarnos de acuerdo a las nuevas demandas de servicio por pandemia*

- ❖ **Angelina Alonso**  
ana\_angelina\_alonso@hotmail.com  
Villeta

*En Villeta estamos con falencias*


**Respuesta:** EPS Sanitas realiza seguimiento a la oportunidad y capacidad instalada de acuerdo a la demanda potencial de afiliados y frecuencias de uso identificadas en el municipio, a partir de los resultados se adelanta la apertura de servicios. Por otra parte la invitamos a contactar con nuestra línea de atención donde un creador de experiencia brindara asesoría a fin de entender y satisfacer su necesidad en salud.

**Respuesta:**

- ❖ **Marisa Yasmin Martínez López**  
mariyas1523@hotmail.com  
San Gil

*Me parece muy bien que se crezca no sólo en la cantidad de usuarios porque es muy buena eps, pero eso implica aumentar la infraestructura y el personal para brindar una excelente, con respecto a las IPS se debe supervisar qué tan eficientes son en la prestación y atención de los diferentes servicios porque algunas tienen muchas falencias, muchas gracias a todos y por supuesto hay cosas por mejorar pero yo se que todas las inquietudes planteadas se tendrán en cuenta*



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

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados, su manifestación será tenida en cuenta como insumo para el seguimiento a la calidad de la prestación del servicio en el municipio de referencia, por otra parte la invitamos a comunicarse con nuestra línea de atención a fin de conocer la particularidad en referencia, en este canal un creador de experiencia brindara asesoría a fin de entender y satisfacer su necesidad en salud.

❖ **Blanca García Barrios**

[ljoohana03@hotmail.es](mailto:ljoohana03@hotmail.es)

Girardot

*Buen día, muy agradecido con mi EPS Sanitas, excelente servicio.*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados.

❖ **Analía Zambrano**

[analiazambrano@yahoo.com](mailto:analiazambrano@yahoo.com)

Duitama

*Buenos días, Sanitas una excelente organización, que no descuide elegir muy bien sus Ips, para que no bajen su calidad en el servicio, Felicidades Sanitas, las empresas de servicios la hacen las personas y hay regiones donde el valor del servicio no le dan la importancia que realmente tiene, servir es una vocación, que bueno que se siga fortaleciendo la cultura del servicio. Con la pandemia creo que nos dimos cuenta que hay que auto cuidarnos, tener estilos de vida saludable, alimentarnos bien, hacer ejercicio. Gracias por cuidar de nuestra salud cuando realmente lo necesitamos.*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados.

*Reconozco lo positivo de nuestra eps, los trámites virtuales a través de la página para mí son excelentes. La atención de sus colaboradores excelente a diferencia que cuando voy al punto de atención de mi ciudad a preguntar algo me responden regañándome, vivo en una ciudad de Boyacá.*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, frente al particular lamentamos su experiencia e informamos que su manifestación asociada con trato será tenida en cuenta para el abordaje desde nuestra área de humanización, proceso que brinda capacitación a los colaboradores de EPS en lo pertinente a trato digno y humanizado, cualquier inquietud al respecto se puede comunicar con nuestros canales de atención.

❖ **Ana Cristina Murillo Sánchez**

[Criss-0707@hotmail.com](mailto:Criss-0707@hotmail.com)

Calí

*Muy buenos días doy gracias a eps sanitas por su buena atención especialmente en estos momentos tan difíciles de la Pandemia*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados.

*Bueno ya que están explicando sobre los medicamentos les recomiendo que les hagan un seguimiento a la droguería prestadora de usted Cruz Verde ellos no están cumpliendo con la entrega de los medicamento a paciente adulto mayor en casa*

**Respuesta:** EPS Sanitas realiza seguimiento al modelo de entrega de medicamentos del proveedor Cruz Verde en virtud de ello y en relación con los hallazgos se estructuran acciones de mejoramiento a la calidad, no obstante, para EPS Sanitas es importante conocer a fondo la situación por usted manifestada por lo cual le invitamos a contactar con nuestra línea de atención donde un creador de experiencia tomara su caso con el ánimo de estar al tanto y satisfacer su necesidad.

❖ **María de la cruz Moreno Arenales**

[marydemoreno2796@gmail.com](mailto:marydemoreno2796@gmail.com)

Cúcuta

*Buenos días. Doy gracias a la EPS Sanitas por su excelente servicio en todo momento.*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

❖ **Esmid Lucia Rodríguez Herrera**


[aciul1924@gmail.com](mailto:aciul1924@gmail.com)

Bogotá

*Excelente servicio, protocolo y atención en el marco de la pandemia*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados.



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

❖ **Wilson Martínez**  
[wilsonmartinez333@hotmail.com](mailto:wilsonmartinez333@hotmail.com)  
 Bogotá

*Felicitaciones laboratorio, buen servicio, excelente oportunidad, excelente el servicio de seguimiento al adulto mayor del plan Premium*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

*Estoy en línea telefónica con Sanitas EPS, medicamentos, allí ni saben de los Ángeles de Medicamentos, cuál es el número para contactar esos ángeles, deben mejorar el servicio los canales virtuales y telefónicos, deben mejorar la red de datos interna e información, en algunos sitios quedan desconectados por horas*

**Respuesta:** El back de Ángeles de Servicio, recepciona necesidades de afiliados que ingresan por los canales de atención de EPS Sanitas, permitiendo la gestión efectiva mediante el trabajo articulado con las áreas responsables, logrando impactar la satisfacción del afiliado que se comunica con la línea de atención 018000919100, ahora bien, EPS Sanitas durante la emergencia sanitaria ha mejorado el acceso al servicio de manera virtual como herramienta de cuidado y cercanía con nuestros afiliados, desde luego siempre se presentaran necesidades con oportunidad de mejoramiento y en estos casos EPS trabajara para garantizar el modelo de salud de nuestros afiliados, finalmente lo invitamos a comunicarse con nuestra línea de atención para conocer la particularidad de su situación.

*En cruz verde buscan cualquier argumento para no entregar los medicamentos que son más costosos*

**Respuesta:** La prescripción de medicamentos se desarrolla de acuerdo a la cobertura del Plan de Beneficios en Salud - Resolución 2481 de 2020 y estos deben ser entregados en su totalidad por el operador logístico de medicamentos, si bien es cierto la situación de emergencia sanitaria por Covid -19 y temas de orden público ( bloqueos en vías nacionales) han derivado la baja rotación de algunas moléculas medicamentosas, 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. Finalmente informamos que en su caso y posterior a la audiencia de rendición de cuentas desde EPS Sanitas se entablo comunicación con usted para el entendimiento de su situación y la resolución de la misma.

*Eliminen los medicamentos que no van a entregar para que los médicos no los formulen*

**Respuesta:** Frente al particular EPS Sanitas toma las siguientes medidas cuando existe restricción en la entrega por desabastecimiento de medicamentos y no hay otra marca disponible en el mercado: 1) Parametrización de alertas en nuestro sistema de prescripción Avicena para informarle al médico la no disponibilidad del medicamento en el momento de la prescripción y formular la alternativa terapéutica sugerida 2) Bloqueo en el sistema que maneja las autorizaciones de medicamentos 3) Cuando la duración es mayor a 6 meses y el medicamento es crónico se solicita a cada uno de los directores médicos realizar la demanda inducida para la re-formulación del medicamento 4) Socialización semanal con toda la red de prestadores de los medicamentos que se encuentran en desabastecimiento y su conducta.

❖ **María Mercedes Rezk**  
[mechisrezk@gmail.com](mailto:mechisrezk@gmail.com)  
 Cajicá

*Buen día para todos. Veo grandes avances en consulta no presencial, sin embargo para las citas presenciales nunca hay agenda o las citas se tardan hasta 2 meses*


**Respuesta:** Es de vital importancia recordar que debido a la emergencia sanitaria por Covid-19 desde el Ministerio de Salud y Protección Social se han dado instrucciones enmarcadas en la restricción de servicios por consulta externa y cirugías entre otros componentes del plan de beneficios en salud, esto como medida para minimizar la propagación del virus.

No obstante de lo anterior, EPS Sanitas ha dispuesto de la consulta virtual no presencial como herramienta de acceso al servicio y en cumplimiento a los ordenamientos del Gobierno Nacional. Para concluir la invitamos a comunicarse con nuestra línea de atención donde un creador de experiencia brindara atención de sus necesidades y si es necesario proceder con agendamiento para valoración por médico.

❖ **Roció Zabaleta**  
[rocazavi@gmail.com](mailto:rocazavi@gmail.com)  
 Cartagena

*Se debe mejorar el servicio de odontología, solo están atendiendo urgencias*

**Respuesta:** A causa de la emergencia sanitaria por Covid-19 desde el Ministerio de Salud y Protección Social se han dado instrucciones enmarcadas en la restricción de servicios por consulta externa (odontología) y cirugías entre otros componentes del plan de beneficios en salud, esto como medida para minimizar la propagación del virus, actualmente la consulta se está desarrollando de acuerdo a los lineamientos

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

normativos, así las cosas y para el mejor entendimiento de lo referido, la invitamos a comunicarse con nuestra línea de atención donde un creador de experiencia brindara atención de sus necesidades y si es necesario proceder con agendamiento para valoración.

- ❖ **Alonso Salazar**  
[009.barrancapronto.expansion@gmail.com](mailto:009.barrancapronto.expansion@gmail.com)  
Barrancabermeja

*Muy buen servicio y profesionalismo en las asesorías, gracias por todo el esfuerzo, realmente se nota la diferencia a las otras eps, sanitas nunca la cierran*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

- ❖ **Sandra Tascon**  
[sandra.tascon.2726@gmail.com](mailto:sandra.tascon.2726@gmail.com)  
Cali

*Muchas gracias a todos los que conforman la eps. Muy bien atendida siempre.*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

- ❖ **Carlos Adolfo Bastidas Rosero**  
[Cafetero.bastidas@gmail.com](mailto:Cafetero.bastidas@gmail.com)  
Popayán

*En Popayán además de crecer la EPS sus servicios también han crecido, personalmente sufrí contagio de covid 19 y la prestación de atención la considero magnífica, he superado esta situación y aún continúan en contacto para conocer mi estado.*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

- ❖ **Henry Villa**  
[henry.villa@netafim.com](mailto:henry.villa@netafim.com)  
Cali

*Soy usuario de EPS Sanitas, en Cali, me siento muy complacido, pues venía de otra EPS y me parece que es excelente, felicitaciones*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

- ❖ **Genny Catalina Quintero**  
[gcquinte@colsanitas.com](mailto:gcquinte@colsanitas.com)  
Barrancabermeja

*Agradezco la gestión en la ciudad de Barrancabermeja, teniendo en cuenta que se han contratado nuevos servicios en la ciudad, evitando que se tenga que viajar tanto a Bucaramanga.*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados


- ❖ **Martha, Buenaventura**  
[marthasofi55@hotmail.com](mailto:marthasofi55@hotmail.com)  
Ibagué

*Soy usuaria de Sanitas en la ciudad de Ibagué, desde el 2003, siempre he recibido una atención adecuada y oportuna, quiero felicitar a la Dra. Sandra Fernández por su excelente gestión y su gran calidad humana*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

- ❖ **Liliana Mojica**  
[lilimoji1507@gmail.com](mailto:lilimoji1507@gmail.com)  
Bogotá

*Muchas gracias Sanitas es la mejor Eps y tiene muy buenos servicios, buena atención, solo rescatar algunos de los Recursos Humanos que sean un poco más sociables y atentos. Felicitaciones excelente EPS, Muchas gracias, Felicitaciones que los resultados redunden en sus*

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

*afiliados. Gracias*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

- ❖ **Felipe Bermúdez**  
[Felipe.bermudez@hotmail.com](mailto:Felipe.bermudez@hotmail.com)  
 Bogotá

*Gracias sanitas excelente eps, Ángeles de servicio unos verdaderos ángeles que me han acompañado a mi mamá con su medicamento*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

- ❖ **Alba Lucía Durán Franco**  
[allupipa@hotmail.com](mailto:allupipa@hotmail.com)  
 Popayán

*Buenos días, en Popayán los usuarios hemos crecido exponencialmente, pero se nota el interés de las directivas por aumentar los prestadores y propender por un excelente servicio. En mi caso muy bien atendida.*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

- ❖ **Carlos Eduardo, Archila cárdenas**  
[Miusicedu@gmail.com](mailto:Miusicedu@gmail.com)  
 Cúcuta

*Yo en realidad no me puedo quejar estoy en la ciudad de Cúcuta y el servicio es excelente*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

- ❖ **Clara Cely**  
[claritacely299@hotmail.com](mailto:claritacely299@hotmail.com)  
 Yopal

*Soy una usuaria sanitas de Yopal Casanare y felicito a Luz Ángela González*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

- ❖ **Sileiny Díaz**  
[sile523@hotmail.com](mailto:sile523@hotmail.com)  
 Barrancabermeja

*Yo felicito a la Dra. Mirza Lorena Montenegro en Barrancabermeja es muy buena y tiene una excelente calidad humana*


**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

*EPS sanitas es una muy buena EPS en Barrancabermeja Santander pero si deben ampliar la infraestructura y el personal médico, además mejorar la atención al adulto mayor porque son personas que se les dificulta manejar los canales virtuales, que no todo se deba redirecciones por la pagina porque hay personas que viven en zonas rurales y van a la oficina con el fin de realizar el trámite y muchas veces esas personas no tienen ni acceso a internet, entendemos que estamos en un mundo tecnológico pero aún hay personas que no están al día con esto.*

**Respuesta:** En atención a lo expuesto, EPS Sanitas en cumplimiento a las necesidades en salud de los afiliados realiza seguimiento a la demanda potencial y frecuencias de uso en las diferentes sedes de operación; para de esta manera planear el acceso al servicio en relación al modelo de salud, lo seguiremos haciendo y dando respuesta a las necesidades en salud de nuestros afiliados.

En efecto, la no presencialidad ha significado para algunos grupos poblacionales dificultad de acceso, para ellos EPS Sanitas continúa prestando los servicios de manera presencial con las medidas de bioseguridad necesarias, frente a cualquier inquietud adicional la invitamos a contactar con la línea de atención donde un creador de experiencia le brindara la asesoría necesaria.

- ❖ **Carolina**  
 Sin datos

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

*Felicitaciones y gracias porque somos muchos para atender. A Dios gracias directamente la atención con vosotros bien, pequeñas falencias que se pueden mejorar. Pero, es cierto por favor verificar el servicio que nos prestan las IPS. Gracias por atender a nuestros adultos mayores cada tres meses. Que si se puede cada dos o cada mes*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su reconocimiento, el mismo nos motiva a seguir trabajando en mejorar la experiencia de nuestros afiliados

*Se pide cita virtual por seguridad para hablar con el médico cara a cara con el médico, pero al médico no lo vemos, y les pregunto al asesor y dice es decisión de médico, yo pregunto el médico es el que paga el servicio y la cita? Si es virtual es cara a cara, que sea una decisión mutua al menos y de respeto. No solo el tiempo de los médicos es importante, que este suceso de la pandemia no prevengamos en una próxima (que Dios quiera no vuelva NADA de estos males) y nuestra EPS este más más prevenida a mejorar*

**Respuesta:** EPS Sanitas agradece su manifestación, la misma nos permite analizar los procesos de prestación del servicio, desde la perspectiva de Telemedicina reglamentada por la Ley 1419 de 2020 se indica que esta se orienta en la provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación bien sea mediante llamada y/o interacción con cámara desde las plataformas tecnológicas.

Esta modalidad de atención definida por el Ministerio de Salud y Protección Social cobra mayor relevancia durante la pandemia siendo la opción más indicada para aquellos pacientes en los que la condición de salud no requiere de la interacción cara a cara con los profesionales en salud.

❖ **Dina Cabrera**  
[dina.cabrera18@gmail.com](mailto:dina.cabrera18@gmail.com)  
 Bogotá

*¿Por qué interrumpen la transmisión con un aviso de oración virtual?*

**Respuesta:** La transmisión en vivo correspondiente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para la vigencia 2020 estaba citada para afiliados, entes de control, asociación de usuarios y comunidad en general el día 04 de junio de 2021 a las 10:00 am - previo a esto el canal estaba siendo utilizado para oración virtual por las personas que han fallecido a causa del Covid-19, la transmisión no fue interrumpida de 10:00 am – 12:30 pm esta se adelantó sin novedad.

❖ **Luz Gómez**  
[saludyvidalaboral@gmail.com](mailto:saludyvidalaboral@gmail.com)  
 Bogotá

*La encuesta de sus afiliados sería muy importante que la hicieran directamente ustedes para que sepan cual es el manejo de sus IPS*


**Respuesta:** EPS Sanitas realiza medición de la percepción de satisfacción de los afiliados frente a los servicios brindados por las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud de EPS, en los diferentes canales de servicio respecto a sus derechos, acceso, oportunidad y calidad de la atención en salud, esto se hace mediante la consolidación de los datos de los afiliados que accedieron a los servicios de la red, lo anterior como una de las herramientas de seguimiento a los prestadores y como insumo para el mejoramiento de la calidad en salud.

*En Cruz Verde toman el pedido por domicilio y luego no lo traen y niegan que se haya solicitado. Termina uno teniendo que ir a reclamarlas directamente*

**Respuesta:** Expresamos excusas por la insatisfacción sentida, conforme a lo manifestado se informa que EPS Sanitas cuenta con modelo para entrega de medicamentos con las siguientes alternativas:

- Mayores de 70 años y población de riesgo: Entrega domiciliaria con solicitud a través de [domicilio.agendame.cruzverde.com.co](http://domicilio.agendame.cruzverde.com.co) Es importante al momento del agendamiento diligenciar todos los datos solicitados y realizar el cargue de la orden médica con adecuada resolución de imagen a fin de evitar rechazo del mismo.
- Afiliados en general: Turno virtual con previa asignación a través de [programatucita.cruzverde.com.co](http://programatucita.cruzverde.com.co) de esta manera nuestros afiliados evitan filas y optimizan tiempos.
- Autorización a terceros: Se permite autorizar a un tercero para reclamar medicamentos solo es necesario presentar carta de autorización, fórmula médica y cedula de quien reclama.

Para el canal de agendamiento de domicilios, existe un proceso de validación de rechazos por inconsistencias (en la fórmula, la autorización o la dirección) en la que se busca solventar las fallas y re agendar el domicilio, finalmente la invitamos a comunicarse con nuestra línea de atención cuando lo estime pertinente a fin de ampliar el entendimiento de lo sucedido y direccionar su caso con el proceso encargado.

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

*Les agradezco y felicito por todas sus buenas intenciones. Pero lamentablemente los prestadores que consiguen no están alineados con sus principios y deseos de servir, Las IPS que eligen no tienen el cuidado en la elección de los prestadores, tampoco entregan los EPP a sus colaboradores, por lo que vienen al domicilio a exponer a sus afiliados. IPS que no cuidan descuidan como MTD, No tienen caridad con los pacientes mayores, ahora mismo estoy en un drama con ellos porque no prestan el servicio. No tienen procesos de selección ni entrenamiento envían a personas sin tener en cuenta los temas de bioseguridad, tampoco las condiciones del paciente.*

**Respuesta:** Expresamos excusas por la insatisfacción sentida, por otra parte le informo que lo referido con la prestación del servicio se encuentra en revisión por parte del área encargada para la toma de acciones que sean pertinentes, frente a cualquier inquietud adicional la invitamos a contactar con nuestra línea de atención donde un creador de experiencia estará disponible para atenderla y brindar la resolución de sus necesidades, finalmente agradecemos su reconocimiento y puede estar segura que EPS Sanitas continuará trabajando en fortalecer nuestro modelo de salud.

❖ **Josefa Bustos**  
[Bustosm591@gmail.com](mailto:Bustosm591@gmail.com)  
 Bucaramanga

*Buenos días quiero hacer una pregunta cómo puedo seguir gozando de los servicios de la EPS ya que donde trabajo cerro*

**Respuesta:** Con el ánimo de brindar información amplia y suficiente frente a los procesos de afiliación, agradecemos comunicarse con nuestra línea de atención donde un asesor atenderá su consulta.

❖ **Rocío Zabaleta**  
[rocazavi@gmail.com](mailto:rocazavi@gmail.com)  
 Cartagena

*Se debe mejorar el servicio de odontología, solo están atendiendo urgencias*

**Respuesta:** En atención a la emergencia sanitaria por Covid-19 algunos servicios se encuentran restringidos por lineamiento normativo del gobierno nacional, no obstante agradecemos comunicarse con nuestras líneas de atención con el ánimo de brindar las orientaciones del caso y de ser necesario generar agendamiento para valoración.

❖ **Rubén Darío Cubides Escobar**  
[rubendaro.cubides@yahoo.com](mailto:rubendaro.cubides@yahoo.com)  
 Bogotá

Inicialmente se precisa que desde EPS Sanitas se realizó seguimiento telefónico de lo informado por usted mediante la interacción de afiliados en el espacio de Audiencia de Rendición de Cuentas realizada el 04 de junio de 2021 en modalidad virtual, garantizando espacio de escucha activa de su parte con intervención de la insatisfacción sentida por la cual expresamos excusas.

A continuación se aborda de manera general lo manifestado:


*La Digitalización no es eficiente y menos con los Adultos Mayores que no saben de Tecnología.....esto es una infamia, el área de PQRS es sin tiempos y sin ética, es mentira que la asousuarios es abierta y atienden a los afiliados.....varios afiliados en más de 3 años han solicitado participación y la han negado! Ahí es gran mentira Presidente.*

**Respuesta:** EPS Sanitas dispone de canales de atención virtuales y presenciales para la atención de nuestros afiliados, si bien es cierto y debido a la pandemia por Covid 19 los canales virtuales han tomado mayor relevancia y aceptación en la población, no obstante reconocemos las dificultades de acceso para algunos afiliados y poblaciones especiales para quienes es más fácil la presencialidad, para ellos nuestro canal presencial continúa está disponible.

Ahora bien, el área de PQR brinda tratamiento a las manifestaciones de nuestros afiliados de acuerdo a los tiempos definidos en la Circular 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, al respecto y ante cualquier duda puede comunicarse con nuestra línea de atención en donde un asesor atenderá sus inquietudes, en lo relativo a las Asociaciones de Usuarios se precisa que las mismas son una agrupación de afiliados del Régimen Contributivo y Subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud que velan por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud pueden participar o formar Asociaciones de Usuarios que los representen ante las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, frente al particular puede solicitar afiliación en el siguiente link: <http://asociacionusuariossanitas.com/afiliase/> y al correo electrónico: [info@asociacionusuariossanitas.com](mailto:info@asociacionusuariossanitas.com).

*Cruz Verde, casi no atiende domicilios, no hacen las entregas completas, y no entregan medicamentos de precios mayores.*

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

**Respuesta:** EPS Sanitas cuenta con modelo de entrega de medicamentos el cual permite domicilio para personas mayores de 70 años y poblaciones especiales, programando a través de la URL : [domicilio.agendame.cruzverde.com.co](http://domicilio.agendame.cruzverde.com.co) para afiliados en general se continúa con la opción presencial, desde luego y como medida preventiva frente al Covid-19 se promueve la opción de agendar cita desde el URL : [programatucita.cruzverde.com.co](http://programatucita.cruzverde.com.co) lo que permite evitar filas y optimizar el tiempo de permanencia del afiliado en la farmacia.

Por otra parte, se encuentra la iniciativa de autorización a un tercero, esto para aquellos afiliados que por situaciones ajenas a su voluntad se vean impedidos para reclamar, para el caso tan solo es necesario presentar carta de autorización y cedula de quien reclama, frente a los medicamentos que pudiesen registrar pendientes se enfatiza que la prescripción de estos se desarrolla de acuerdo a la cobertura del Plan de Beneficios en Salud - Resolución 2481 de 2020 y estos deben ser entregados en su totalidad por el operador logístico de medicamentos, cabe destacar que la situación de emergencia sanitaria por Covid -19 y temas de orden público ( bloques en vías nacionales) han derivado la baja rotación de algunas moléculas medicamentosas, 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.

*Varios de los Prestadores e IPS son muy malas, atienden mal a los afiliados y mienten, caso IDIME, cómo se nota que ustedes no van a unidades de urgencia, allá hay enormes maltratos a los pacientes y a familiares, parte de la atención psicológica y psiquiátrica es con malos tratos, hay serios problemas en las atenciones en odontología y en oftalmología. La atención en cardiología y en medicina interna hay abandono en las atenciones, en la hospitalización en casa los prestadores no cumplen los protocolos de limpieza y anti covid. En casa hemos tenido que comprarles casi todos los implementos de la atención, son muy malos y nos tratan mal a los afiliados, La generalidad de médicos dan buena atención pero hay médicos muy malos y que nos tratan con mala atención.*

**Respuesta:** Frente al particular y una vez concluida la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, EPS Sanitas se comunicó vía telefónica con usted a fin obtener mayor entendimiento de lo expresado, acto seguido se adelantaron las acciones pertinentes y lo seguiremos realizando como herramienta para garantizar a nuestros afiliados acceso al servicio en concordancia con los protocolos de calidad en salud.

*En Dermatología dicen que no dan Medicamentos del PBS y nos dan listas para comprarlos particularmente., igual en homeopatía.*

**Respuesta:** La prescripción de medicamentos se realiza en consecuencia a lo referido en el Plan de Beneficios en Salud – PBS detallado para cumplimiento y consulta de la ciudadanía en la Resolución 2481 de 2020, frente al particular es importante se comunique con nuestra línea de atención para mayor entendimiento de lo sucedido y proceder con la gestión correspondiente.

*La asignación de Citas se ha desmejorado en tiempos.*

**Respuesta:** EPS Sanitas a partir de la emergencia sanitaria ha dispuesto de agendas bajo la modalidad virtual (telemedicina) y presencial, vale mencionar que el Ministerio de Salud y Protección Social ha expedido normativa relacionada con limitación de agendamiento para servicios de consulta externa, exámenes diagnósticos y cirugías entre otros componentes del plan de beneficios, cuya finalidad es disminuir la incidencia de contagio por Covid -19, Por último, es conveniente que frente a cualquier dificultad se comunique con nuestra línea de atención donde un creador de experiencia le escuchara atentamente y brindará solución a sus necesidades, que desde luego puedan requerir asignación de consulta por médico.


*Siendo Sanitas EPS la mejor de Colombia. Por las crisis van a llegar más afiliados y transferidos, entonces esto obligan a ampliar infraestructura, personal médico y la calidad.*

**Respuesta:** EPS Sanitas realiza seguimiento a las frecuencias de uso en correlación a la demanda potencial de afiliados y en esta medida adelantar las medidas pertinentes para garantizar el modelo de salud con adecuada capacidad instalada, profesionales idóneos y suficientes, evidencia de ello es lo informado en audiencia pública donde se dio a conocer el crecimiento de la EPS durante la vigencia 2020 y lo corrido de 2021.

*Hay médicos muy irresponsables que no entregan los Formatos Mipres.*

**Respuesta:** Presentamos excusas por la insatisfacción sentida. Cabe considerar, que la perspectiva de MIPRES enfatiza que esta es una herramienta tecnológica que permite a los profesionales de salud reportar la prescripción de tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC o servicios complementarios y se desarrolla en el acto médico (consulta), en este orden el profesional de la salud tratante que le prescribe, le entregará la fórmula médica y/o el plan de manejo con un número de prescripción generado por el aplicativo, EPS Sanitas le informará la fecha y el lugar dónde le suministrarán las tecnologías en salud No PBSUPC y/o servicios complementarios prescritos, nuestros afiliados deben esperar máximo cinco días para que desde EPS Sanitas se le suministre la tecnología en salud o servicios complementarios que fueron ordenados por el tratante, en el efecto que esto no suceda en los términos aquí citados, nuestros afiliados se pueden comunicar con nuestras líneas de atención donde un creador de experiencia tomará el caso y gestionará la resolución para respuesta del afiliado.



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

❖ **Alexandra, Leal González**  
 sebasalexandra@hotmail.com  
 Bogotá

*Hay demoras con la solicitud de citas en las farmacias de Cruz verde y se vencen a veces las órdenes, deberían tener en línea los números de autorizaciones en línea EPS y Cruz Verde , ya que el tiempo promedio para las citas en agéndame Cruz Verde puede estar alrededor de 15 y 20 días y a veces al llegar el número de autorización es erróneo y toca volver a pedir la cita, se vence, las órdenes médicas , entregan parcialmente las fórmulas médicas y esto para para medicamentos PBS y No PBS , así cómo se puede tener control de una enfermedad y adherencia*

**Respuesta:** Inicialmente es importante precisar que EPS Sanitas cuenta con modelo de entrega de medicamentos bajo las siguientes estrategias:

- Mayores de 70 años y población de riesgo: Entrega domiciliaria con solicitud a través de [domicilio.agendame.cruzverde.com.co](http://domicilio.agendame.cruzverde.com.co) Es importante al momento del agendamiento diligenciar todos los datos solicitados y realizar el cargue de la orden médica con adecuado resolución de imagen a fin de evitar rechazo del mismo.
- Afiliados en general: Turno virtual con previa asignación a través de [programatucita.cruzverde.com.co](http://programatucita.cruzverde.com.co) de esta manera nuestros afiliados evitan filas y optimizan tiempos.
- Autorización a terceros: Se permite autorizar a un tercero para reclamar medicamentos solo es necesario presentar carta de autorización, formula médica y cedula de quien reclama.

Lo anterior brinda la posibilidad a nuestros afiliados de seleccionar la opción que más se adapte a sus necesidades, las autorizaciones pueden ser validadas a través de la oficina virtual y demás canales dispuestos para tal fin, frente a los medicamentos que pudiesen registrar pendientes se enfatiza que la prescripción de estos se desarrolla de acuerdo a la cobertura del Plan de Beneficios en Salud - Resolución 2481 de 2020 y estos deben ser entregados en su totalidad por el operador logístico de medicamentos, cabe destacar que la situación de emergencia sanitaria por Covid -19 y temas de orden público ( bloqueos en vías nacionales) han derivado la baja rotación de algunas moléculas medicamentosas, 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.

*En población para entrega domiciliaria no quedó catalogada la población con enfermedades respiratorias EPOC y asma, y están contempladas dentro de la Resolución iniciada en la pandemia*

**Respuesta:** Los domicilios se están entregando a toda la población vulnerable indicada en la sindemia por Covid-19, lo cual incluye a los pacientes con las comorbilidades Asma y EPOC. No se encuentra como causal de devolución la discriminación por diagnóstico, en este sentido la invitamos a comunicarse con nuestra línea de atención donde un creador de experiencia brindara asesoría encaminada al entendimiento y satisfacción de la necesidad asociada al proceso.

❖ **Silvio Rodríguez Salazar**  
[silviorodriguezsalazar@gmail.com](mailto:silviorodriguezsalazar@gmail.com)  
 Cali


*Es urgente un centro de urgencias de la Eps en el norte de Cali, debido al crecimiento de usuarios.*

**Respuesta:** EPS Sanitas actualmente cuenta con seis (6) centros médicos ubicados en la ciudad de Cali de acuerdo a la georreferenciación de nuestros afiliados y una (1) unidad de urgencias propia, esto fortalecido con red alterna de acuerdo al componente de redes integrales de atención definida por el Ministerio de Salud y Protección Social, en todo caso la invitamos a consultar la red de atención en [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) espacio donde podrá conocer la estructura de los servicios, frente a cualquier duda por favor comunicarse con nuestra línea de atención.

❖ **Andri Politi**  
[andripolitippa@gmail.com](mailto:andripolitippa@gmail.com)  
 Villavicencio

Buen día, en Villavicencio los aspectos a mejorar son los prestadores de odontología, oftalmología y sobre todo, el tema de urgencias no hay atención de urgencias

**Respuesta:** En la ciudad de Villavicencio EPS Sanitas dispone de dos (2) centros médicos propios y red alterna, ahora bien, con ocasión de la pandemia por Covid -19 los servicios de salud han presentado impacto en la oportunidad de acceso, además de los lineamientos restrictivos de servicios a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria en la que para algunas ciudades del país de acuerdo al comportamiento epidemiológico se limita el acceso a consulta externa de manera presencial y se direccionan a las prestaciones de tele consulta. EPS Sanitas dispone de red de urgencias en la ciudad de Villavicencio con incidencia de alta ocupación propia de la pandemia.

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

Finalmente agradecemos su recomendación la cual se toma en cuenta para el análisis de seguimiento a la prestación del servicio.

- ❖ **Elvia luz Ovalle Gómez**  
[elviaovalle96@gmail.com](mailto:elviaovalle96@gmail.com)  
 Fusagasugá

*Solo quiero informar que ustedes jamás han nombrado a los pacientes del PHD u Hospitalización en casa los cuales han estado muy mal atendidos y con gran falta de control de calidad de servicios por la IPS Ayuda Clínica que presta un muy mal servicios a los pacientes en Fusagasugá, mienten en las situaciones ocurridas con los pacientes y no se preocupan porque se restablezcan los servicios a los cuales tiene derecho y necesidad el paciente , aun mas siendo estos servicios ganados por tutela , espero su pronta ayuda en un mejor servicio con otra IPS, vengo solicitando por mal servicio de la IPS Ayuda clínica , el cambio de proveedor el cual no lo han tomado en cuenta y el paciente se encuentra sin su servicio de enfermería domiciliaria desde el día de 1 marzo del 2021 porque la IPS Ayuda Clínica miente en su declaración de declaración de servicios al paciente , el cual está cubierto por tutela el servicio de enfermería 24 horas y a la fecha de hoy sigue sin el servicio aduciendo que no se recibe el servicio , agradezco se ponga atención especial por ser un paciente con parálisis cerebral y demás*

**Respuesta:** Expresamos excusas por la insatisfacción sentida, en relación a lo manifestado informamos que EPS Sanitas se encuentra efectuando seguimiento al prestador en términos de calidad, accesibilidad y oportunidad, EPS Sanitas se pondrá en contacto con usted a fin entender con mayor claridad la situación y brindar solución y satisfacción de sus necesidades en salud, frente a cualquier consulta puede comunicarse con nuestra línea de atención donde un creador de experiencia estará disponible para escucharla y orientarla.

- ❖ **Ibeth Carrillo**  
[ibecaos@hotmail.com](mailto:ibecaos@hotmail.com)  
 Bucaramanga

*Deseo comentarles que estoy muy complacida con la EPS es la mejor del país, sin embargo muy respetuosamente les recomiendo revisar algunos prestadores de servicios de ustedes son muy deficientes y riesgo de bioseguridad un ejemplo claro IDIME en Bucaramanga y las condiciones de actuales limitadas de la clínica Chicamocha para atender los pacientes, covid sugiero contratar servicios con la Foscal en Bucaramanga para atención de urgencia y hospitalaria*

*Fui una beneficiaria del programa hospitalización en casa y fue excelente, gracias deben mantenerlo es buena opción, gracias por la atención a nuestras recomendaciones y sugerencias ya que creo nos asiste el deseo por un buen servicio y por contribuir con Uds. para continúen fortaleciendo la Eps y siempre priorizando la excelente atención que se le debe brindar a los usuarios y beneficiarios por favor revisión del servicio a Idime, Clínica Chicamocha en Bucaramanga, gracias reconocer también que tienen buenos y excelentes médicos*

**Respuesta:** Presentamos excusas por la insatisfacción sentida, lo informado por usted será objeto de análisis por parte del área encargada, toda vez que lo esencial para EPS Sanitas es brindar satisfacción a nuestros afiliados. Para concluir agradecemos su reconocimiento el mismo nos motiva en seguir fortaleciendo nuestro modelo de atención.