



Rendición de Cuentas
Informe III Trimestre
2021

1. Caracterización de los afiliados
2. Indicadores calidad
3. Satisfacción de los usuarios
4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
5. Cantidad de oficinas y gestión
6. Novedades presentadas
7. Tiempos de espera para la atención de los afiliados por canal

Contenido





Caracterización de los Afiliados

Caracterización

75 años y mayores

3% 4%

70 a 74 años

2% 2%

65 a 69 años

3% 3%

60 a 64 años

4% 5%

55 a 59 años

5% 6%

50 a 54 años

6% 6%

45 a 49 años

6% 6%

19 a 44 años

44% 45%

15 a 18 años

6% 5%

5 a 14 años

15% 13%

1 a 4 años

5% 4%

Menor de 1 año

1% 1%





Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

Indicadores de Calidad

| EPS Sanitas | | | | | | | |
|-------------|---|-----------|-------------|--------------|----------------|---------|---|
| ID | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | INDICADOR | MEDIA NACIONAL | PERIODO | EXPLICACIÓN |
| a | Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años | 167.714 | 451.632 | 37,14 | 36,59 | 2019 | Este indicador expresa el porcentaje de números casos detectados con respecto a los casos esperados con diagnóstico de hipertensión arterial en personas de 18 a 69 años en un periodo determinado. Esto significa que en promedio en el País se logran identificar y captar el 36,59% de los pacientes con hipertensión arterial para su consecuente estudio y manejo, mientras que Sanitas EPS ha logrado identificar y captar el 37,14% de los usuarios susceptibles de padecer HTA sobre el total de afiliados. El programa de Hipertensión Arterial de Sanitas EPS es una herramienta a través de la cual se articulan intervenciones para la identificación de factores de riesgo cardiovascular que una vez son modificados o controlados reducen la probabilidad de ocurrencia de los mismos. La captación se realiza a través de mecanismos como: Remisión por Médico general, Demanda Espontánea, Demanda Inducida. De este modo se abarcan las posibles rutas de identificación de usuarios y así garantizar la inclusión al programa. |
| b | Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes | 35.072 | 781 | 44,91 | 59,78 | 2020 | Este indicador expresa la sumatoria en días calendario entre la fecha de diagnóstico de cáncer de mama y la fecha de remisión con diagnóstico presuntivo. Se han implementado estrategias las cual se ven reflejadas en el resultado del indicador, siendo nuestra mayor prioridad lograr la detección temprana del cáncer de mamá para realizar el tratamiento de forma oportuna. Esto significa que en promedio en el País transcurren 59,78 días entre la remisión de pacientes que se presume padecen de cáncer de mama y la confirmación efectiva de que lo padecen, mientras que en Sanitas Eps este tiempo es de 44,91 días. |
| c | Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general | 6.684.542 | 1.573.447 | 4,25 | 3,43 | 202106 | Resultado EPS: 4,25. Media Nacional: 3,43 Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de medicina general en 3,43 días, mientras que nuestra EPS la asigna en 4,25 días. Se realiza seguimiento al compartimiento del indicador de oportunidad en las citas de medicinas general. |

Indicadores de Calidad

| IPS información del Observatorio | | | | | | | |
|----------------------------------|--|-----------|-------------|-----------|----------------|---------|--|
| ID | INDICADOR | NUMERADOR | DENOMINADOR | INDICADOR | MEDIA NACIONAL | PERIODO | EXPLICACIÓN |
| a | Proporción de Cancelación de Cirugías | 118 | 19.655 | 0,006 | 1,43 | 202106 | Resultado Red de IPS: 0,006 Media Nacional: 1,54 Este indicador trata sobre las cirugías programadas en quirófano que son canceladas por causas atribuibles a las IPS. Del total de cirugías programadas por nuestra red de prestadores se cancelan el 0,006%, mientras que en promedio en el país se cancelan el 1,43% de las cirugías programadas. |
| b | Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general | 1.965.582 | 935.563 | 2,10 | 3,43 | 202106 | El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicitó la cita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Medicina General en 3,43 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 2,10 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas. |
| c | Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general | 1.949.248 | 328.627 | 5,93 | 4,86 | 202106 | Resultado Red de IPS: 5,93. Media Nacional: 4,86. Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de odontología general en 4,86 días, mientras que EPS Sanitas la asigna en 5,93 días. |
| d | Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna | 95.153 | 17.673 | 5,38 | 10,62 | 202106 | El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicitó la cita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Medicina Interna en 10,62 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 5,38 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas. |
| e | Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría | 389.430 | 143.158 | 2,72 | 6,01 | 202106 | El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicitó la cita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Pediatría 6.01 en días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 2,72 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas. |
| f | Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología | 78.834 | 19.575 | 4,03 | 9,06 | 202106 | El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicitó la cita hasta la fecha para la cual se asignó la cita. Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de Ginecología en 9,06 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 4,03 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas. |
| g | Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II | 81.490 | 1.408 | 57,88 | 26,94 | 202106 | El indicador hace referencia a 26,94 minutos que es el tiempo transcurrido a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por el médico; este dato es a nivel país. Esto significa que en Sanitas EPS el tiempo transcurrido es de 57,88 minutos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por el médico. Nos encontramos gestionando para mejorar el tiempo de atención y cumplir con la meta propuesta, para ello se procedió a ampliar la planta de personal en las unidades de urgencias. |



Satisfacción de los Usuarios

Satisfacción



Para el periodo junio 2021– agosto 2021 el 71% de nuestros afiliados manifiestan su total satisfacción con nuestros servicios, reconocimiento al gran trabajo del equipo EPS Sanitas



Dentro del sector salud EPS Sanitas, se ha caracterizado por su compromiso, calidad en la prestación de servicio y atención a nuestros afiliados, lo que nos llevó en el 2018 a ocupar el 3 puesto del ranking nacional de EPS del régimen contributivo.



Esta responsabilidad nos permite continuar con la búsqueda de oportunidades de mejora a través de la medición continua de la satisfacción de nuestros afiliados.





Estado de Contratación
de la Red por Nivel de
Complejidad

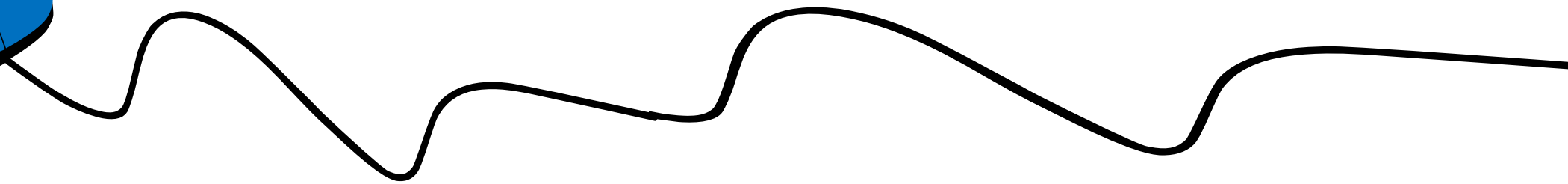
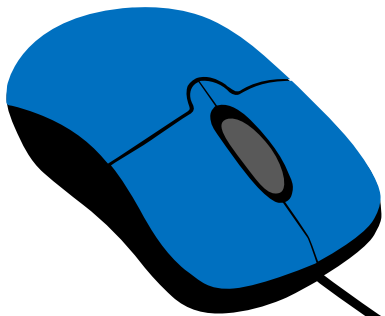
Red

EPS Sanitas desde planeación de la red ha dado continuidad al proceso de habilitación e implementación de redes integrales, recibiendo el reconocimiento por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, como referentes nacionales en redes integrales, logrando ser la primera EPS habilitada en todos los municipios y distritos autorizados para operar.



Consulte aquí:

<https://www.epssanitas.com/usuarios/documents/9441058/180695378/var-red-micrositio-septiembre-2021.xlsx>





Oficinas de Atención al Afiliado

Oficinas y Gestión

EPS Sanitas cuenta con **80** oficinas a nivel nacional en donde se pueden gestionar los siguientes servicios:

- Autorizaciones
- Afiliaciones y novedades
- Radicación de incapacidades
- Radicación de PQR
- Trámites administrativos



| Regional | # Oficinas | Promedio |
|----------------|------------|----------|
| Bogotá | 16 | 141.932 |
| Centro oriente | 15 | 56.191 |
| Barranquilla | 14 | 57.967 |
| Cali | 14 | 45.815 |
| Medellín | 9 | 35.906 |
| Bucaramanga | 12 | 34.444 |

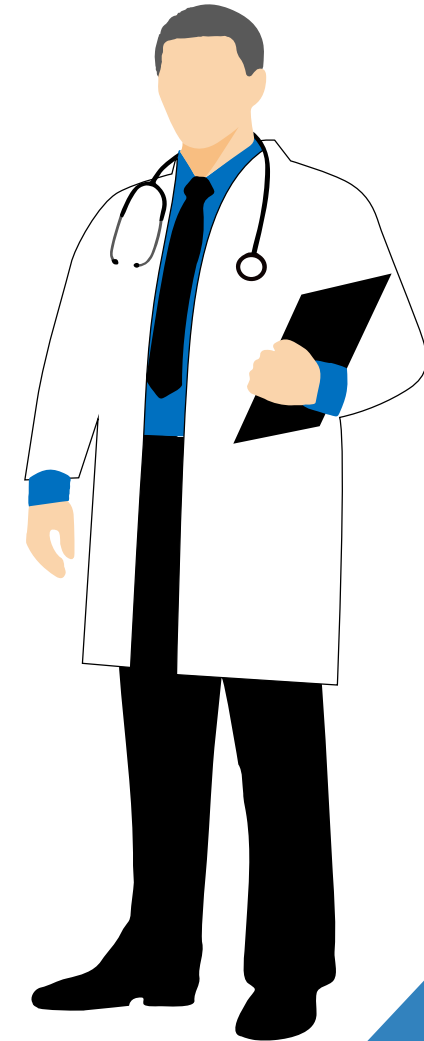


Novedades

Novedades

Se presenta la información de novedades correspondiente al III trimestre de 2021:

| Cantidad de Afiliados | |
|----------------------------------|-----------|
| Total General | 4.567.590 |
| Movilidad | |
| Total General | 1.702.819 |
| Traslados de Otra Administradora | |
| Total General | 52.159 |
| Traslados a Otra Administradora | |
| Total General | 15.674 |
| Portabilidad | |
| Total General | 14.792 |
| Suspensiones | |
| Total General | 16.230 |





Tiempos de Espera

Tiempos de Espera

Canal Presencial

| Regional | Promedio III Trimestre |
|-------------------------|------------------------|
| Regional Bucaramanga | 00:15:20 |
| Regional Centro Oriente | 00:13:59 |
| Regional Barranquilla | 00:13:30 |
| Regional Cali | 00:11:30 |
| Regional Bogotá | 00:10:27 |
| Regional Medellín | 00:11:51 |
| Total general | 12:17 |

Asesor de Oficina en Línea

| Regional | Promedio III Trimestre |
|-------------------------|------------------------|
| Regional Bucaramanga | 05:05 |
| Regional Centro Oriente | 06:32 |
| Regional Barranquilla | 08:11 |
| Regional Cali | 06:55 |
| Regional Bogotá | 08:50 |
| Regional Medellín | 07:38 |
| Total general | 07:15 |

Canal Telefónico

| Tipo | Promedio III Trimestre |
|-----------------------|------------------------|
| Información General | 0:00:10 |
| Asignación de Citas | 0:00:01 |
| Promedio Canal | 0:00:06 |

