



Rendición de cuentas vigencia 2020

Agenda

Orden del día



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

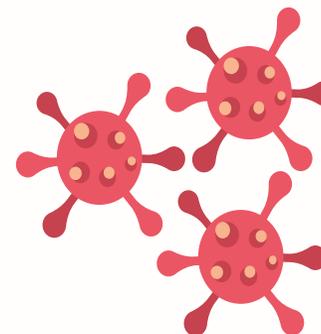
El nuevo Coronavirus (COVID-19) ha sido catalogado por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII). Se identificaron casos en todos los continentes y, el **6 de marzo se confirmó el primer caso en Colombia.**

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

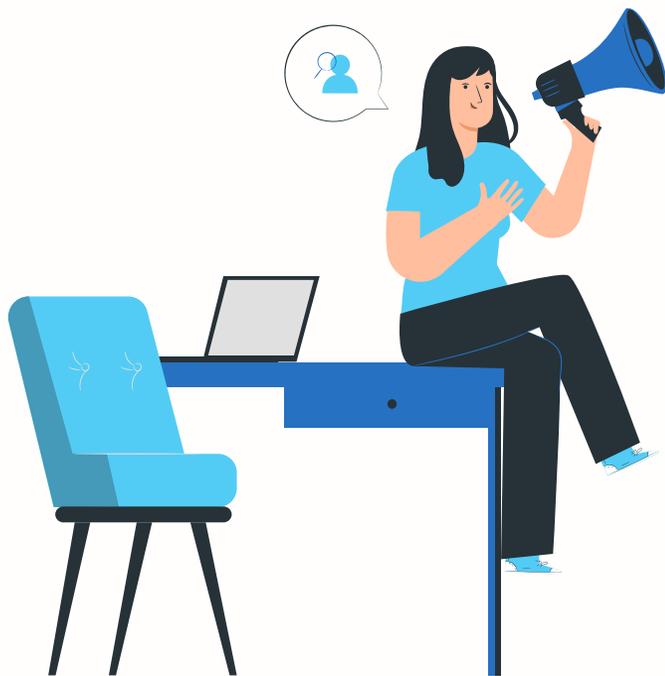
- Superintendencia Nacional de Salud, dio continuidad a la **depuración sectorial** realizando intervención y revocatoria parcial de funcionamiento a las EPS que durante la vigencia presentaron dificultades frente al aseguramiento en salud de sus afiliados, 20 EPS públicas y privadas fueron objeto de 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**



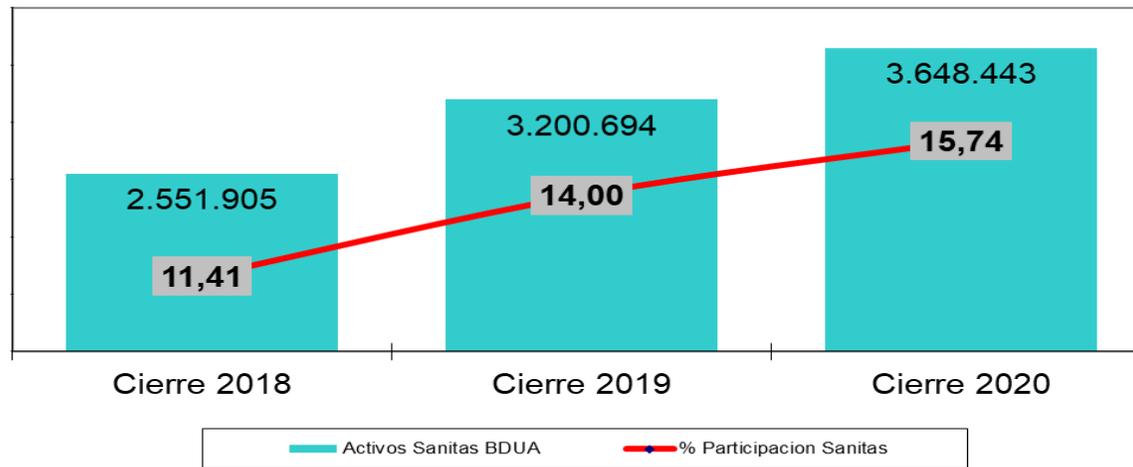


2. Comportamiento comercial



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
	Total Contrib	22.372.940	100,00	22.855.842	100,00	23.181.593	100,00	1,4%	325.751
	Total Subsid	22.658.108	100,00	22.809.420	100,00	24.026.865	100,00	5,3%	1.217.445



EPS Sanitas

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

Afiliados

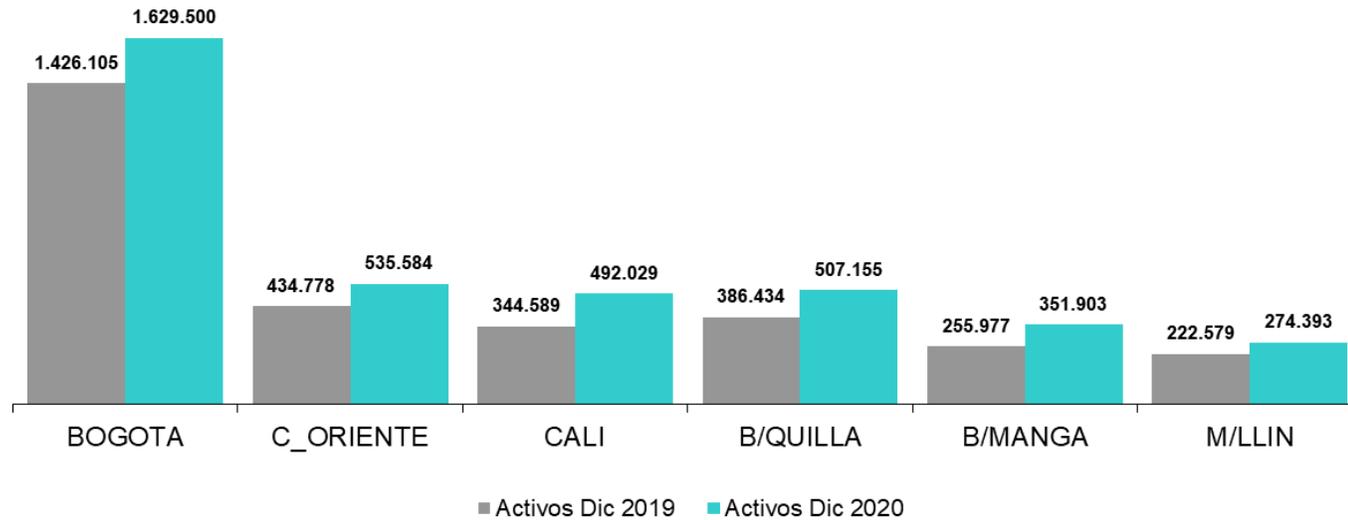


<i>Número de Afiliados</i>	<i>Año 2019</i>	<i>Año 2020</i>	<i>% Crec</i>
POS	3,070,462	3,790,564	23%
PAC	100,969	128,499	27%

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%
País	720.102	23,45%	100%



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

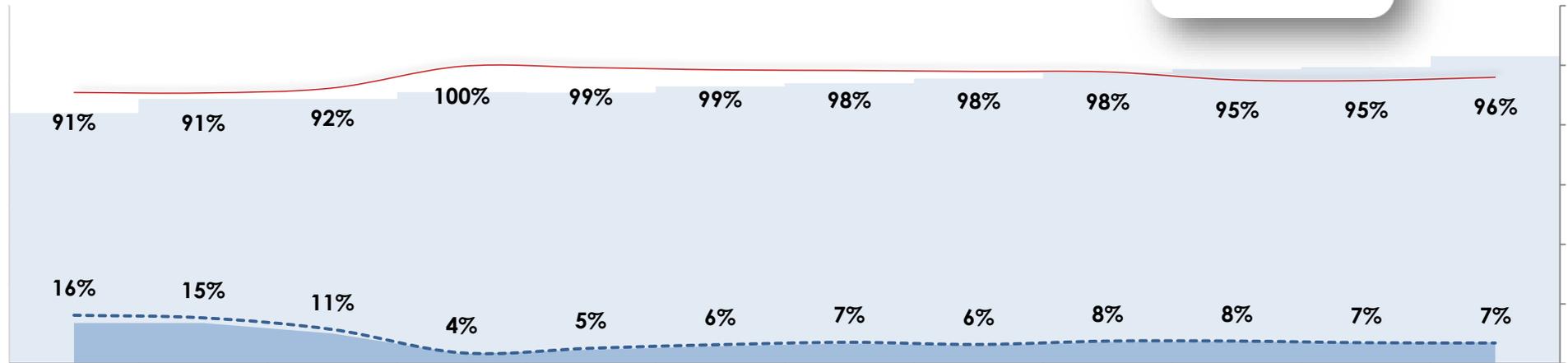
3.464.986

Visitas recibidas en 2020

288.748

Promedio visitas mensuales

■ Visitas OAA ■ Población — % nivel de servicio OAA - - - % Población



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Abril	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
■ Visitas OAA	507.494	507.194	378.719	122.250	174.022	219.947	250.075	228.322	274.690	277.882	259.183	265.192
■ Población	3.148.065	3.328.415	3.330.840	3.416.354	3.404.578	3.486.824	3.522.778	3.581.260	3.661.706	3.703.953	3.727.242	3.863.759



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

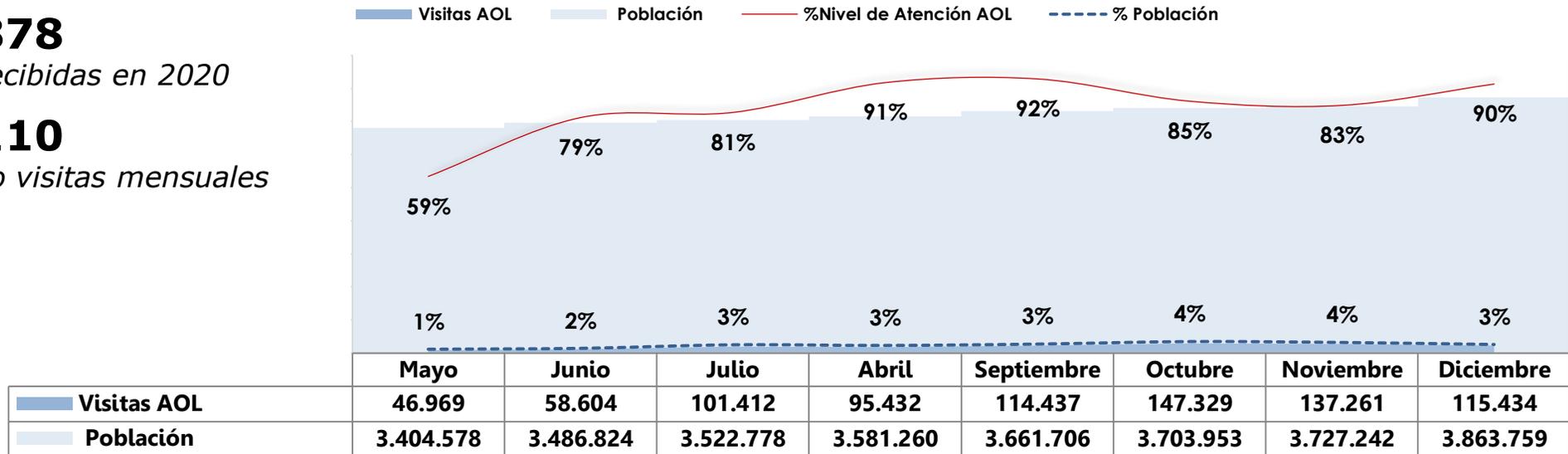
Nivel de atención: 85% visitas atendidas

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

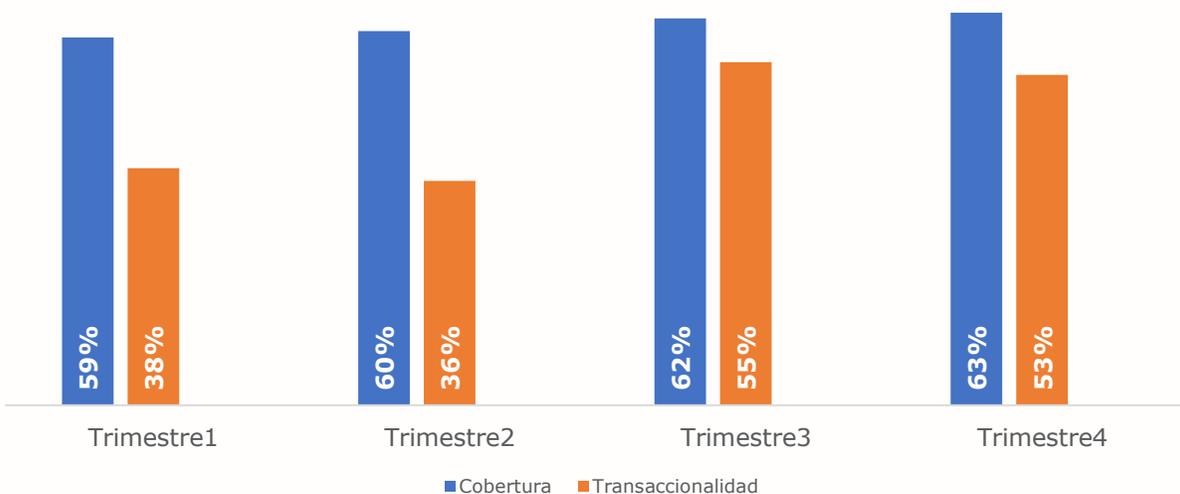


El portal de afiliados presentó un crecimiento del 42% en las transacciones, pasando de 5,5 millones en 2019 a 9,2 millones en 2020.

Oficina Virtual de Afiliados



Comportamiento Portal Afiliados



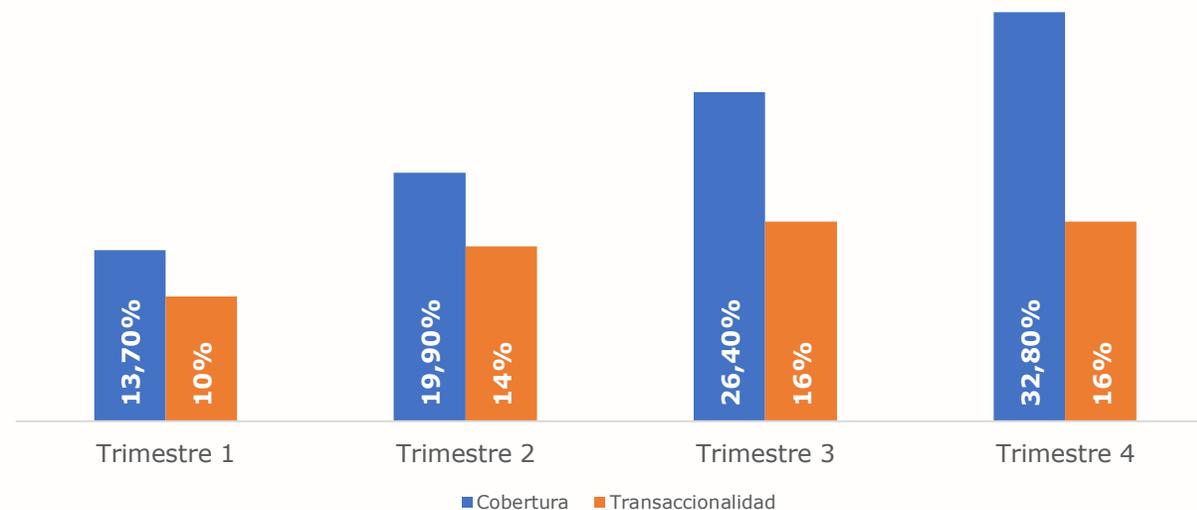
Transacciones

9.213.195

Oficina Virtual de Empleadores



Comportamiento Portal Empleadores



Transacciones

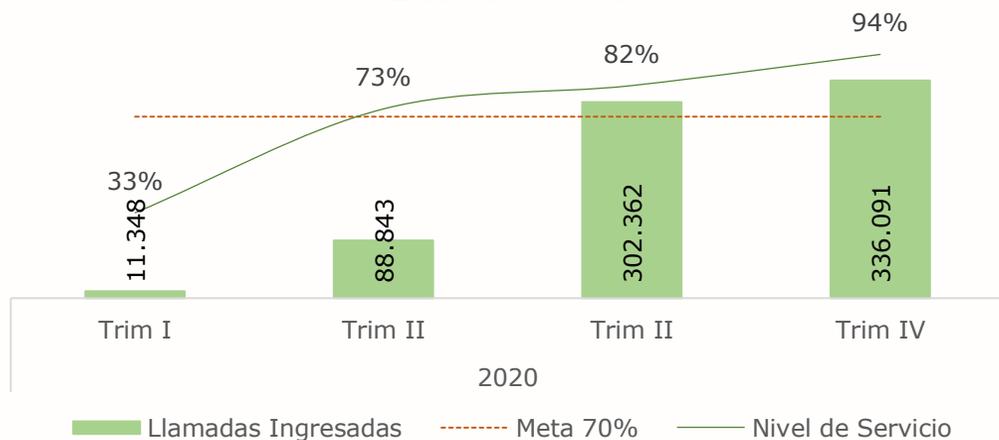
380.777

Canal Telefónico

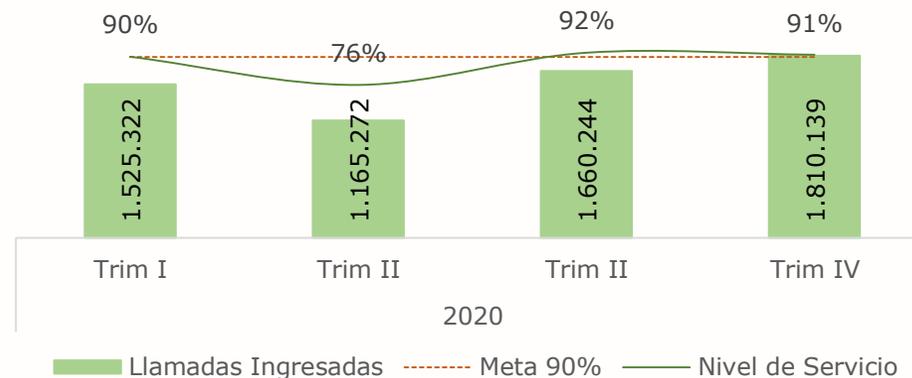
Líneas de atención



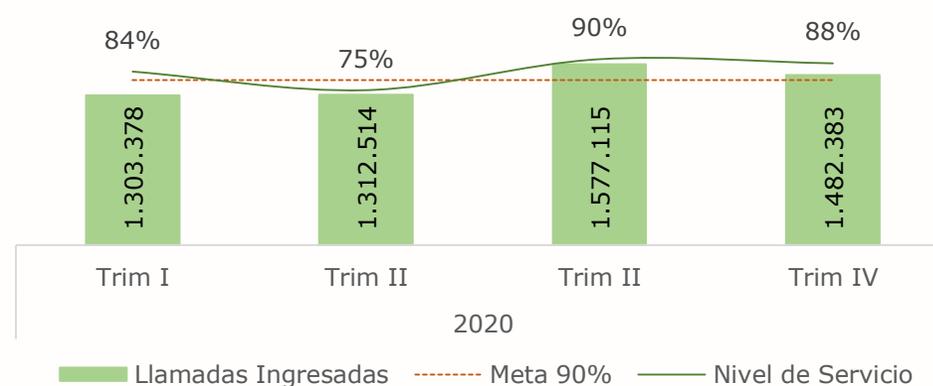
Linea Covid



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**.

Me reconozco

Soy consciente de mi individualidad
Soy líder de mi actitud
Soy amable y cálido
Soy confiable
Soy apasionado

Soy íntegro

Soy compasivo
Soy responsable
Soy respetuoso
Soy solidario
Soy honesto
Soy justo



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



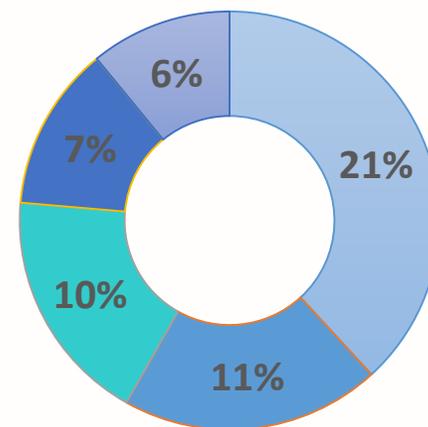
Disminución de 4 puntos en la tasa de PQR.



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%**

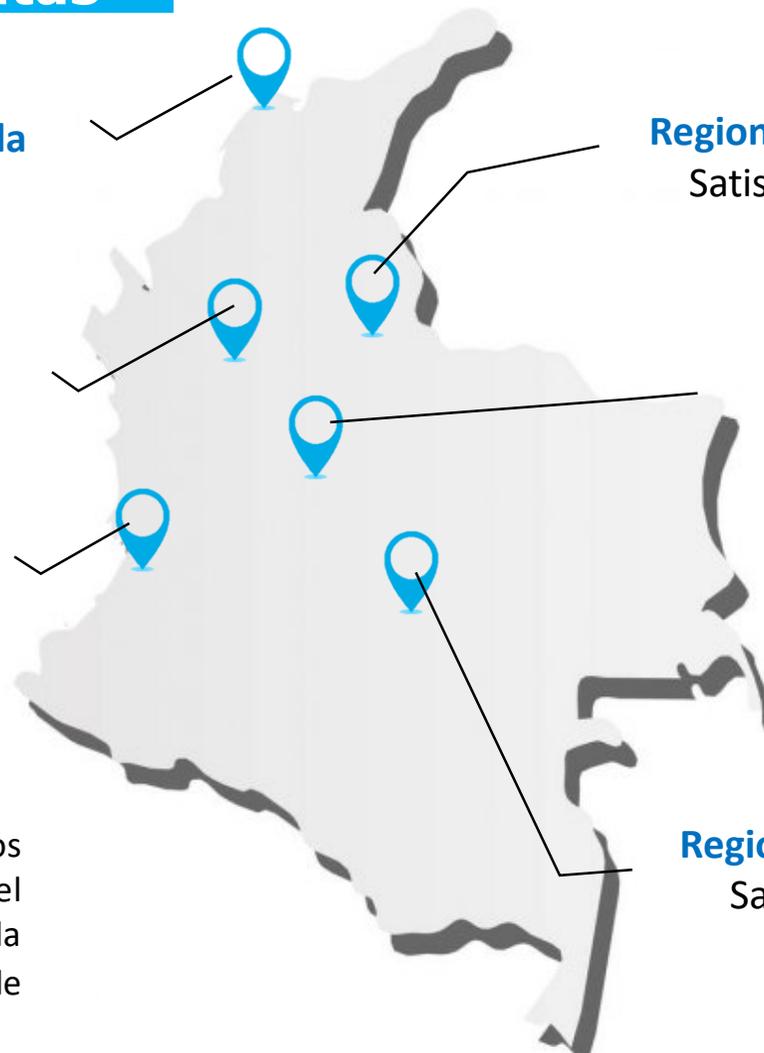
Regional Medellín
Satisfacción: **81%**

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



Invitamos a nuestros afiliados, entidades de control y vigilancia a la **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión del año 2019.**

- 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

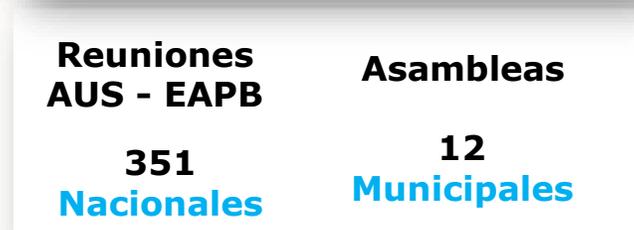


- Se realizaron 11 actualizaciones normativas con publicación en SAT y pagina web.



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.



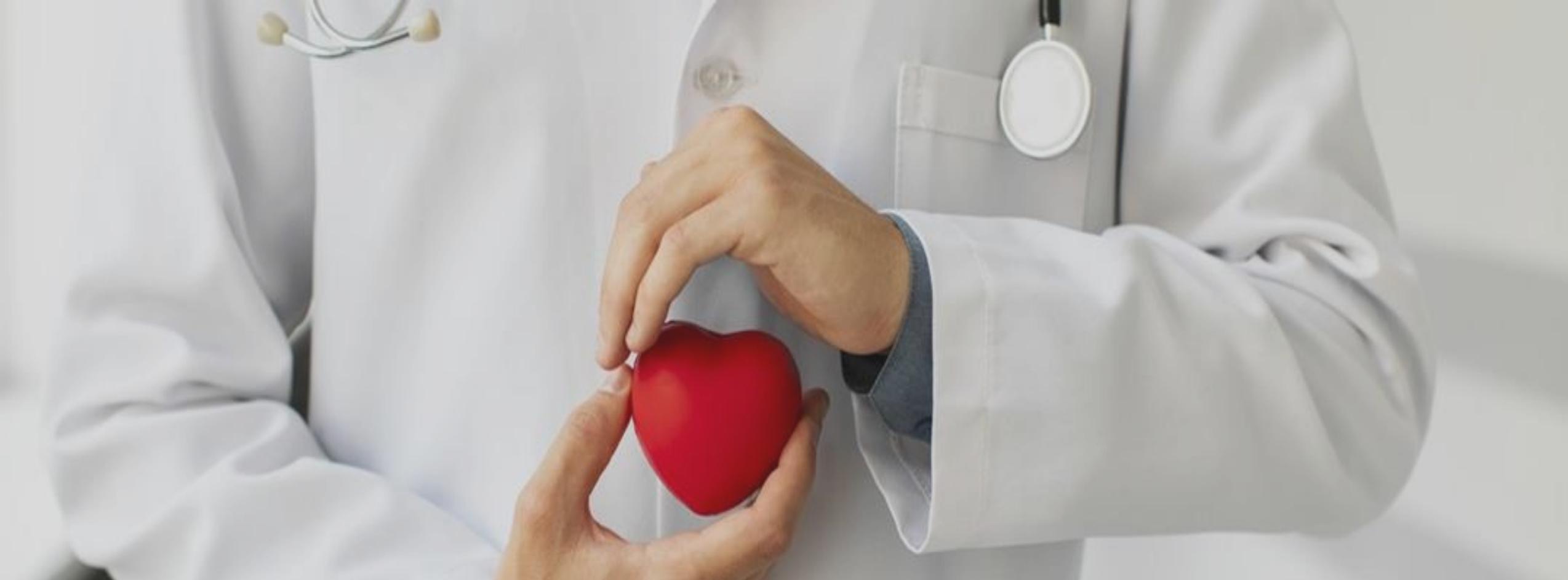
4. Eje Control Social

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

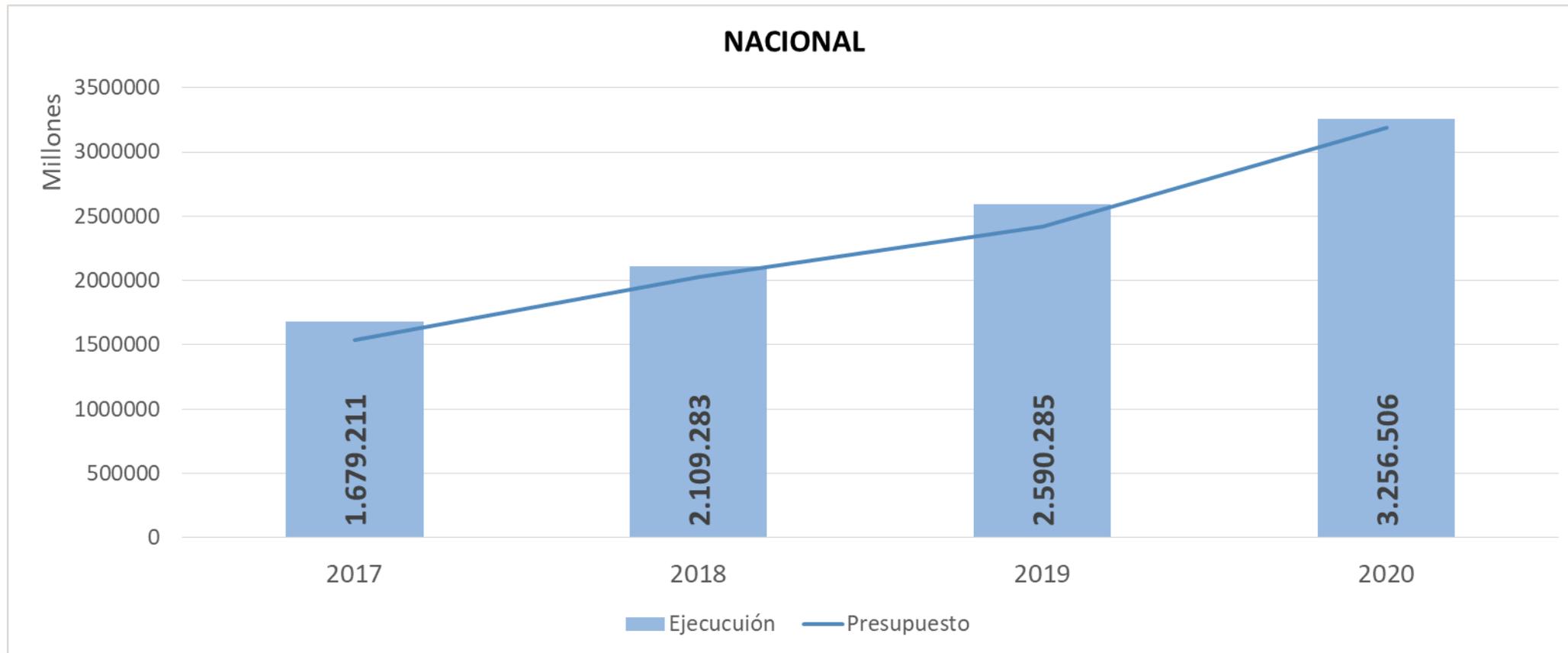




4. Resultados en salud



Inversión en gestión del riesgo en salud



Variación del 25,7% 2018-2019



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
Total general	\$3.256.505.864.919	\$ 79.283

Atención Primaria en Salud



Infraestructura Propia



18
ciudades



80.802 m²
área construida

42

Centros médicos
de atención
primaria

5

Centros médicos
nuevos (nueva
oferta)

7

Centros médicos
de especialistas

3

Centros médicos
con ampliación

3

Unidades de
urgencias

1201

Consultorios



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

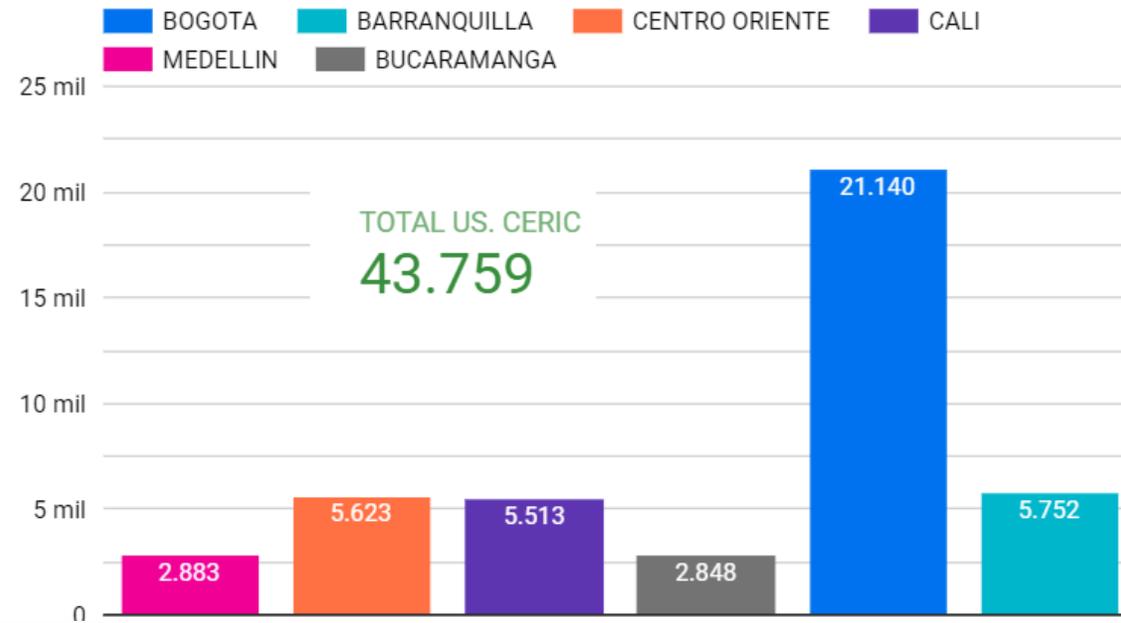
85.132 Consultas Domiciliarias

274.591
Consultas urgencias

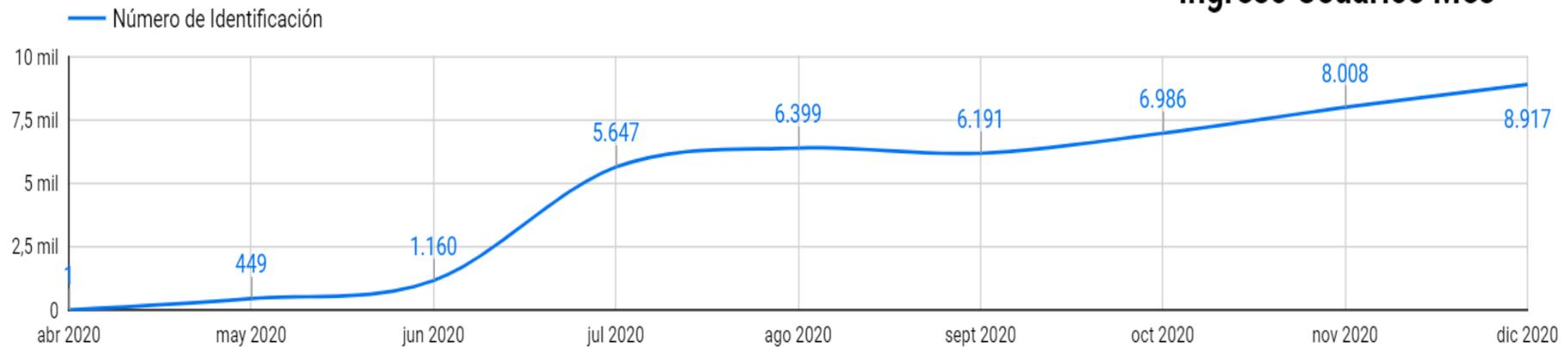
2.821.782
Consultas No presenciales



Experiencia del Servicio

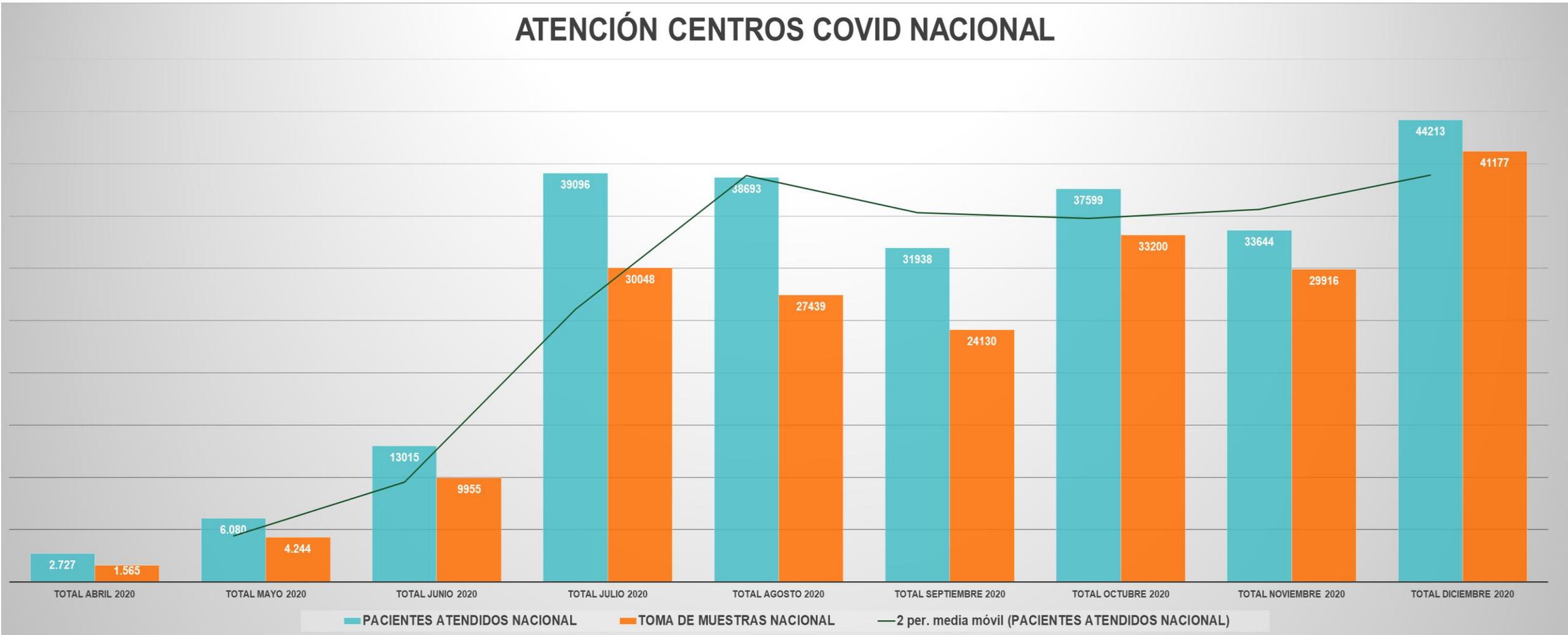


Ingreso Usuarios Mes





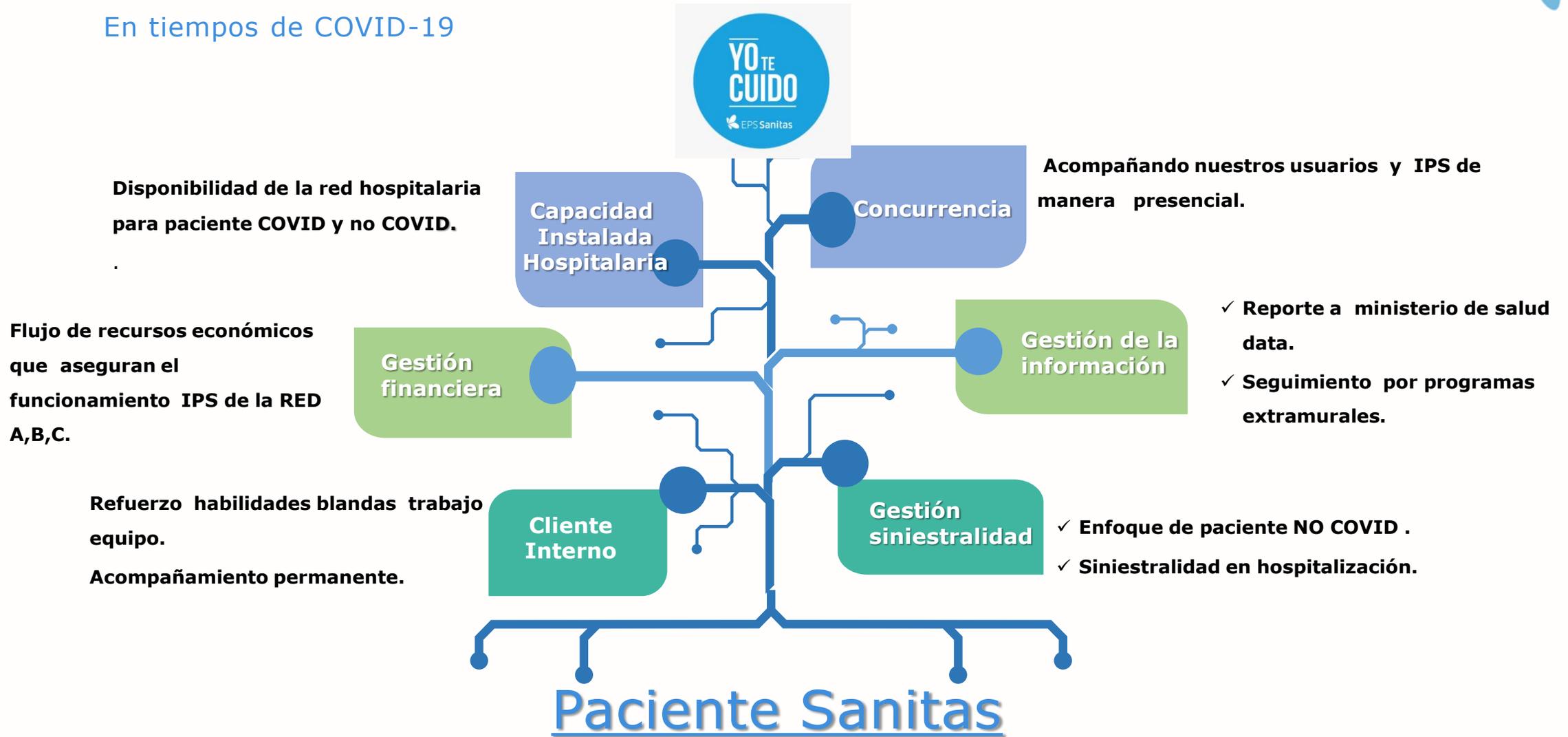
ATENCIÓN CENTROS COVID NACIONAL





Gestión de auditoría

En tiempos de COVID-19





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

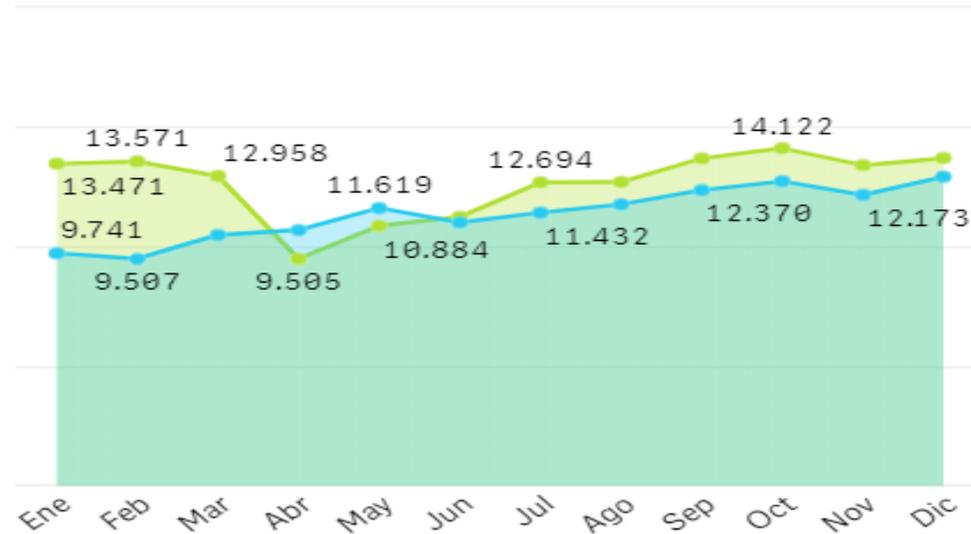
Enfoque de crisis por ciudad durante los picos epidemiológicos.





Paciente en hospitalización global 2019 2020.

Numero Eventos Hospitalizacion 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
Pediatrica	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!

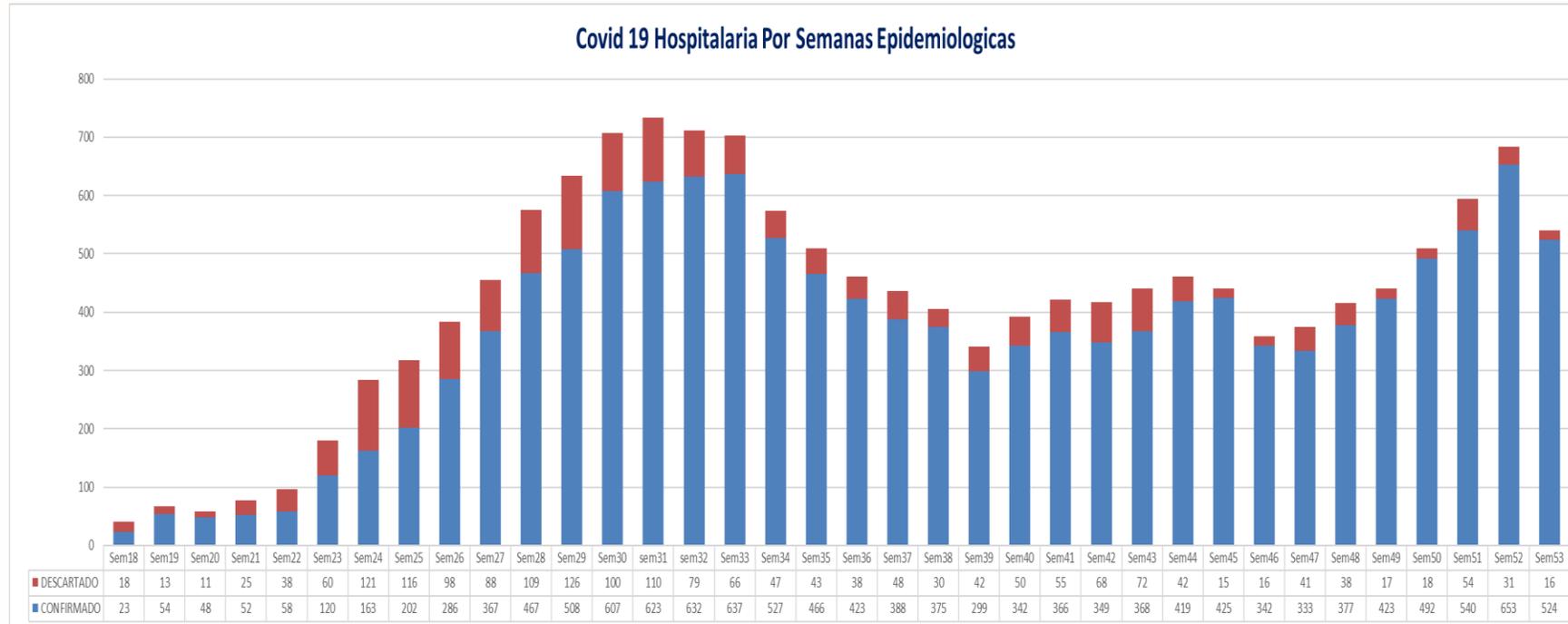


Distribución de hospitalización por genero.





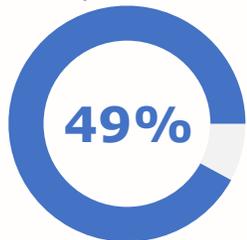
Comportamiento hospitalario en pandemia 2020



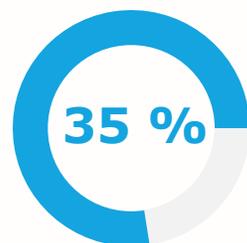
Año 2020
20.185
Pacientes
confirmados



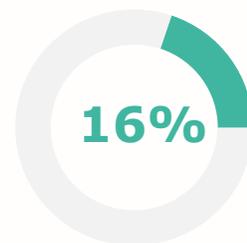
Fuente: Comportamiento Hospitalario. 2020.



CUIDADOS INTENSIVOS



HOSPITALIZACION ON MEDICA



CUIDADOS INTERMEDIOS



Edad Promedio:

60 Años.

57 Años.

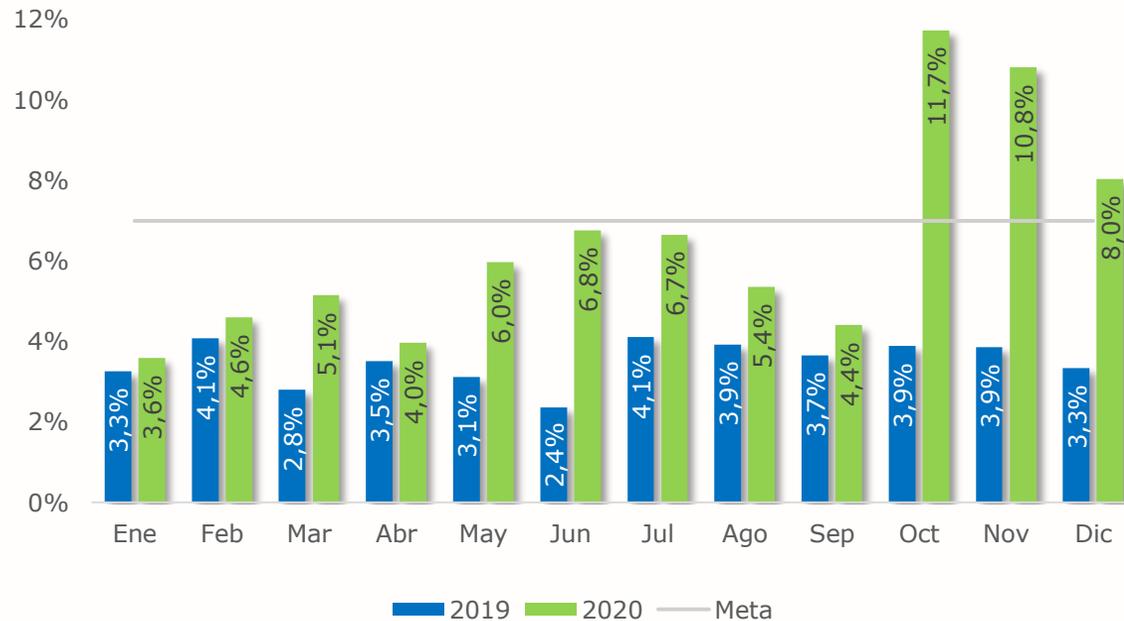


¿Cómo venimos implementando la Política de Calidad y Seguridad del paciente?





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

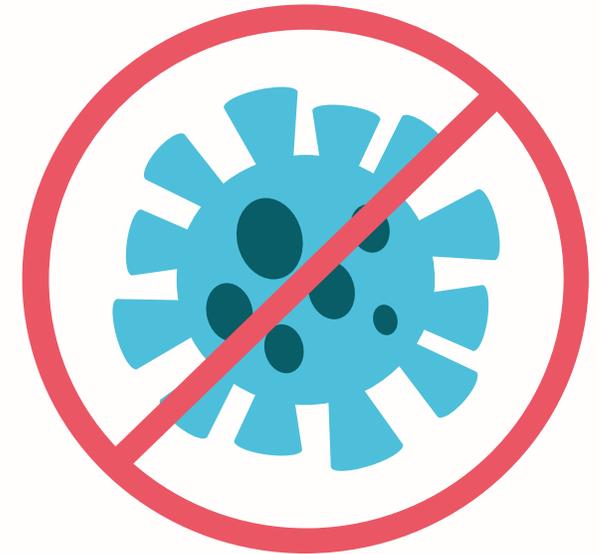
69% de efectividad



- 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

108,253

Total Pacientes Atendidos SM

323,756

Total Atenciones SM

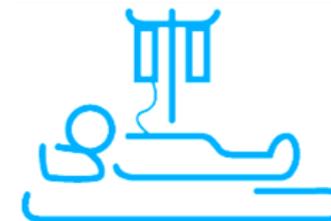
Actividades de SM
para población
general

265,690

Total Pacientes Atendidos

689,250

Total Atenciones



8.73

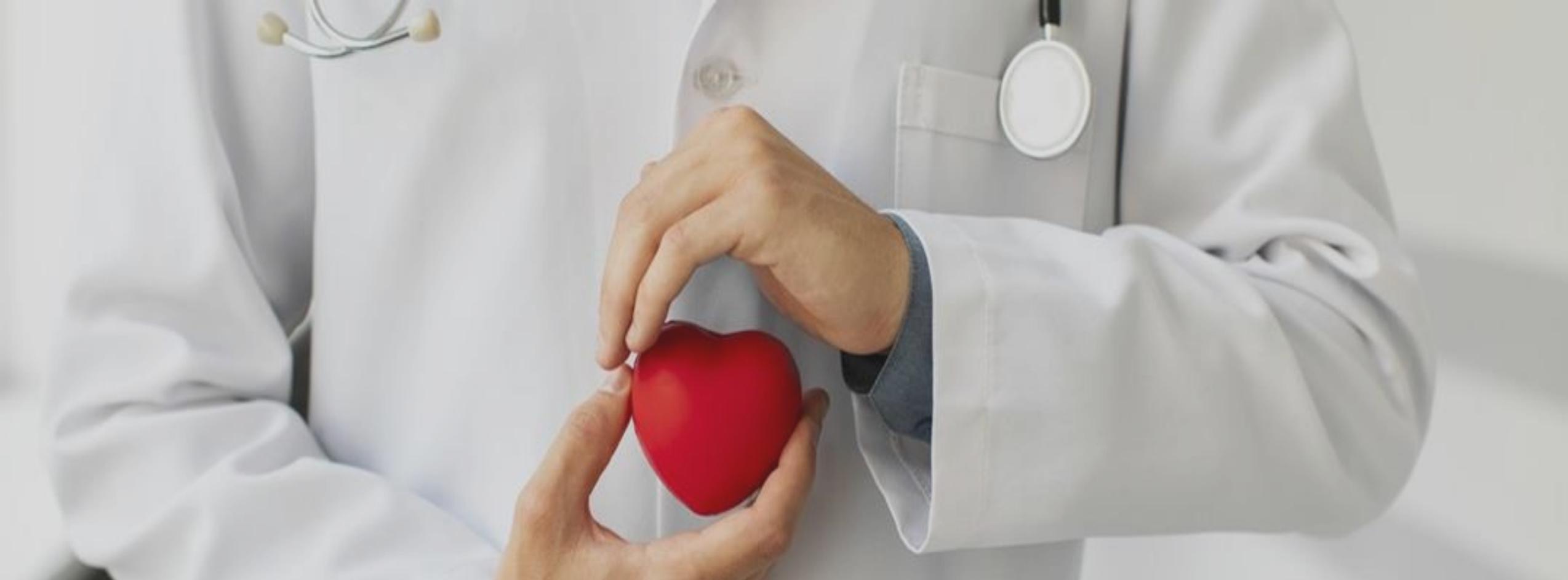
2019

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)

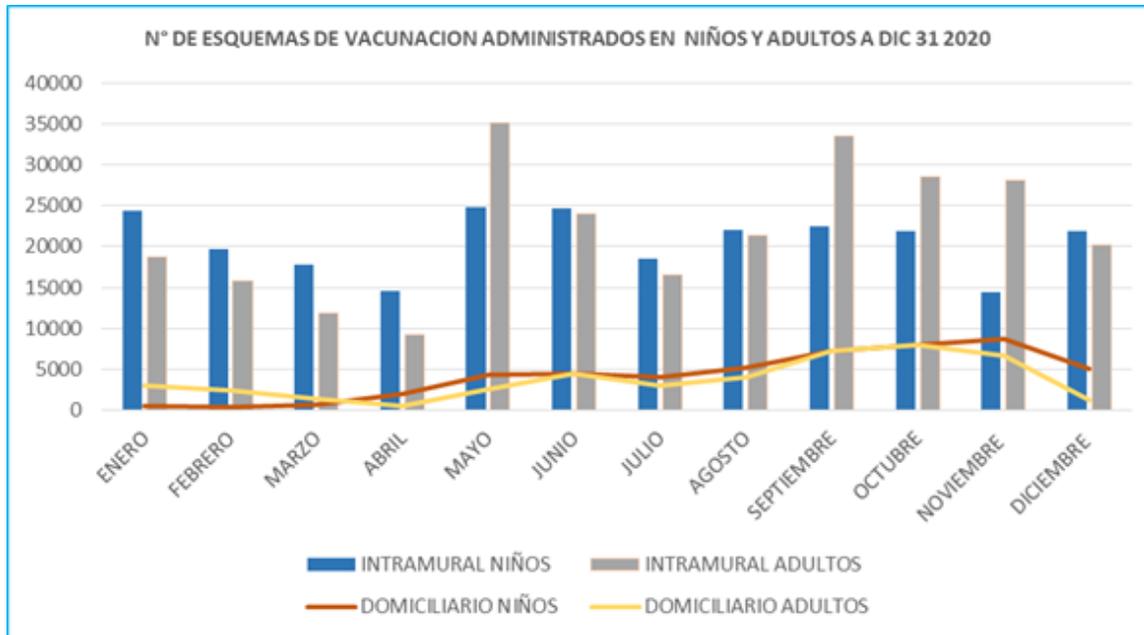


Programa Vacunación



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 Infantil



Logros Modelo Salud Infantil 2020

Modelo de atención Salud Infantil <small>*Consulta Domiciliaria *Consulta No Presencial *Tele orientación CYD</small>	Micronutrientes al Día Experiencia Exitosa Ministerio de Salud Consejería Presidencial para la Niñez y Adolescencia Suplementación y Desparasitación niño sano y Tratamiento Desnutrición Aguda	Consultorios Móviles Consulta Domiciliaria Recién Nacido Nota en TV Canal Caracol	Nuevo Modulo de Salud Infantil y adolescente en Avicena Se capacita al 100% Red Propia y Externa
---	--	--	--



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

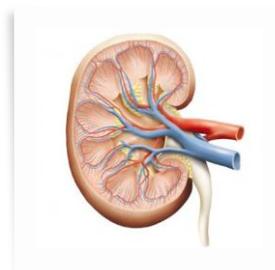
SAHOS

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.

Nuestro compromiso es motivarte a *vivir saludable*

Por eso, en el marco de la celebración de la **Semana de Hábitos de Vida Saludable** del 21 al 25 de septiembre de 2020, en EPS Sanitas queremos brindarte tips para que tú y tu familia tengan un estilo de vida sano.

¡La actividad física **es clave!**

Para adultos se recomienda hacer **150 minutos** de actividad física como caminar rápido, montar bicicleta, nadar, bailar, etc. y actividades de fortalecimiento muscular al menos 2 veces por semana.

Para adultos mayores de **60 años** se recomienda que acumulen **150 minutos** de actividad a la semana, haciendo ejercicios de fuerza y equilibrio.

Para niños y adolescentes se sugiere **1 hora** de actividad física diaria. El juego y la diversión siempre deben estar presentes.



+4 millones

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

EPS Sanitas

3 de agosto
Día Internacional de la Planificación Familiar

Planifica tu vida

En EPS Sanitas queremos acompañarte a ti y a tu pareja a planear el momento más adecuado para el embarazo.



+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

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
Total general	9	1	2	10	16	4	3	244	165	5	50	4	43	25	581

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
Total general	1	2	92	17	112

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).

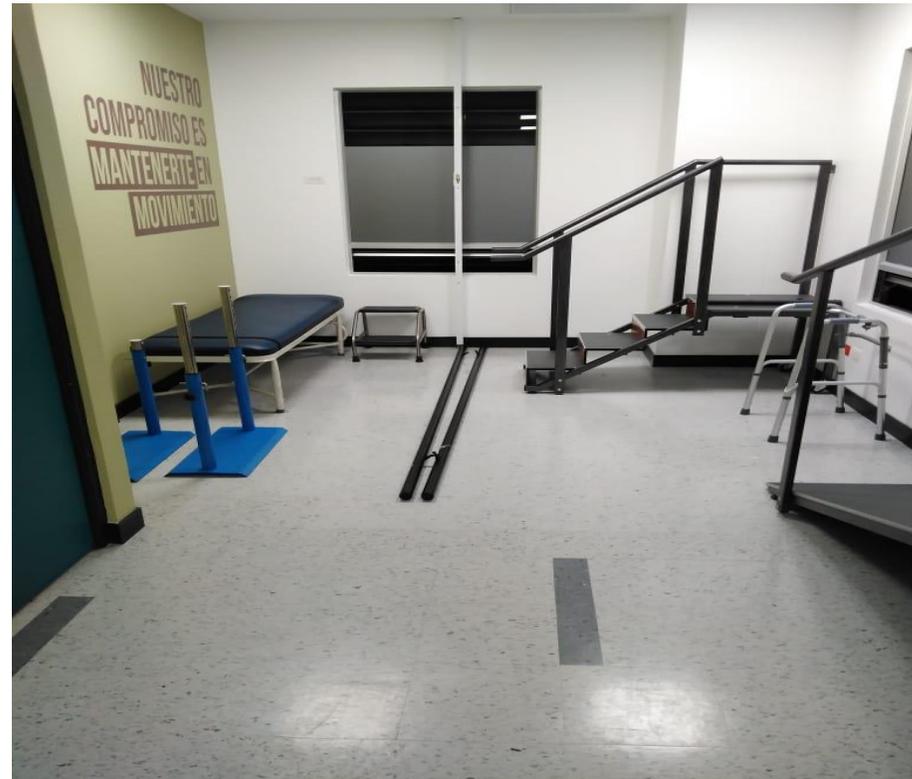
Atención a usuarios:

- **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
Total Consultas	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



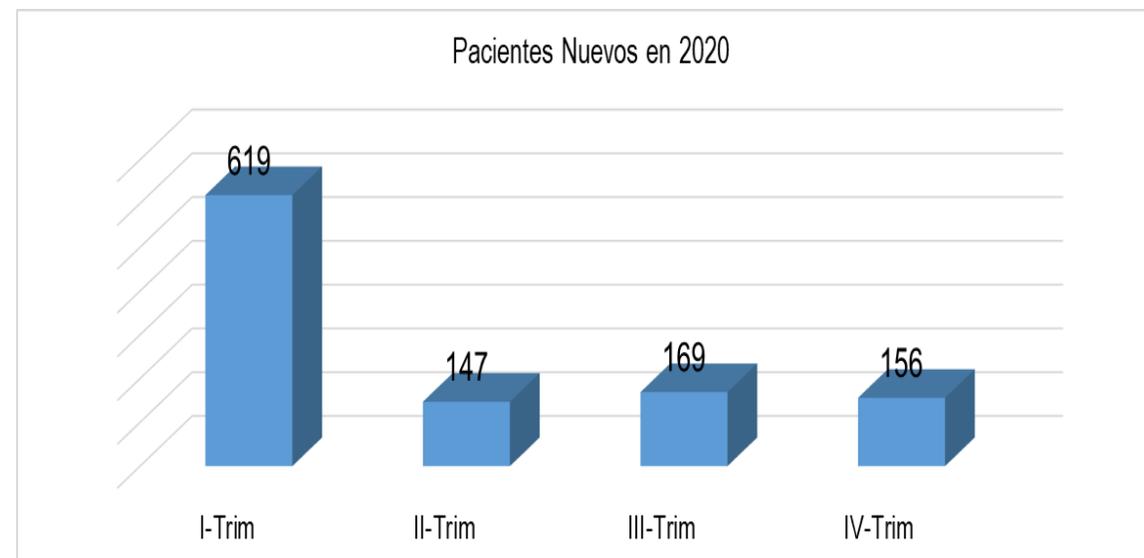
Total de pacientes con diagnóstico confirmado de Enfermedades Huérfanas a 2020: **4.924 pacientes**
Prevalencia EPS Sanitas:
129.1*100.000 afiliados

*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.

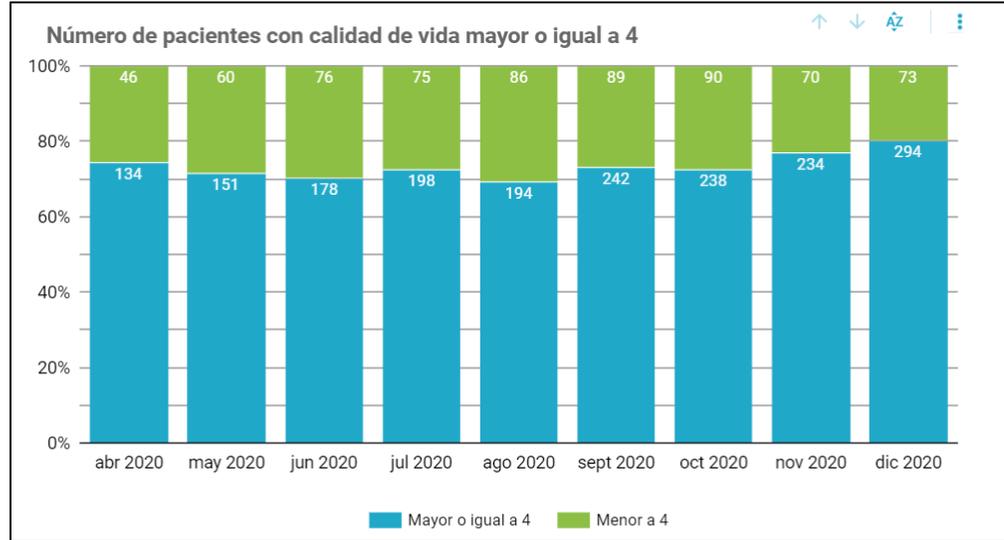


Fuente: Cohorte de EH a diciembre 2020

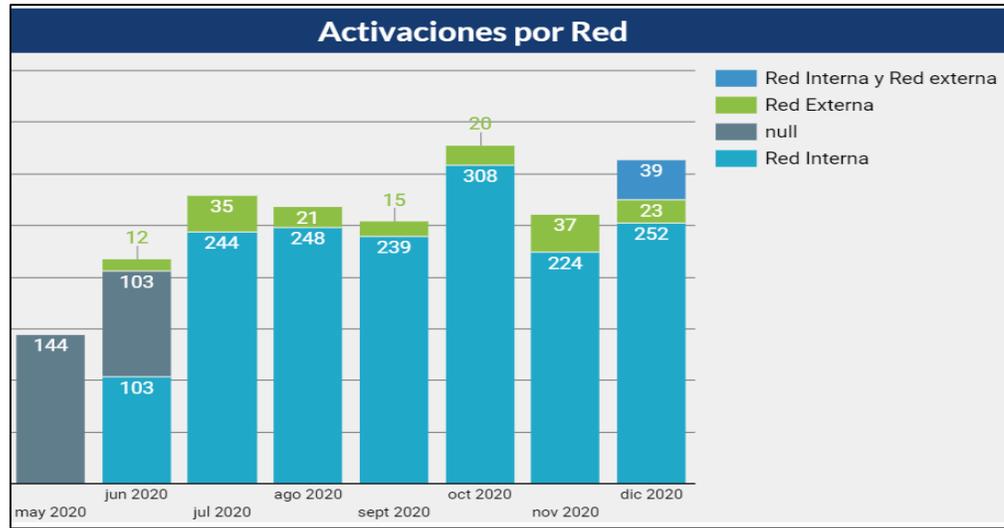
Cuidado Paliativo Programa Contigo



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.**

Felicitemos 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 | *Prize 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



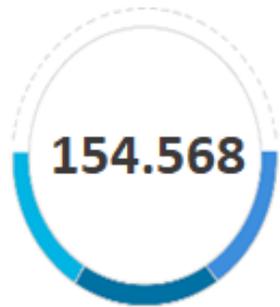
Strengthening palliative care on a large scale

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

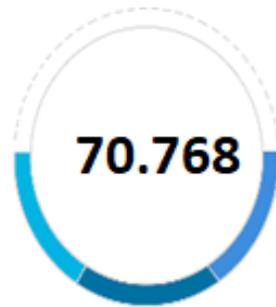


Teleconsulta



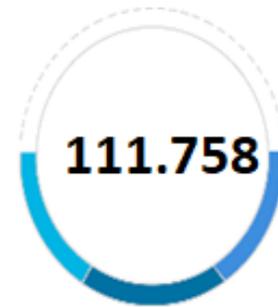
92% de citas cumplidas

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.

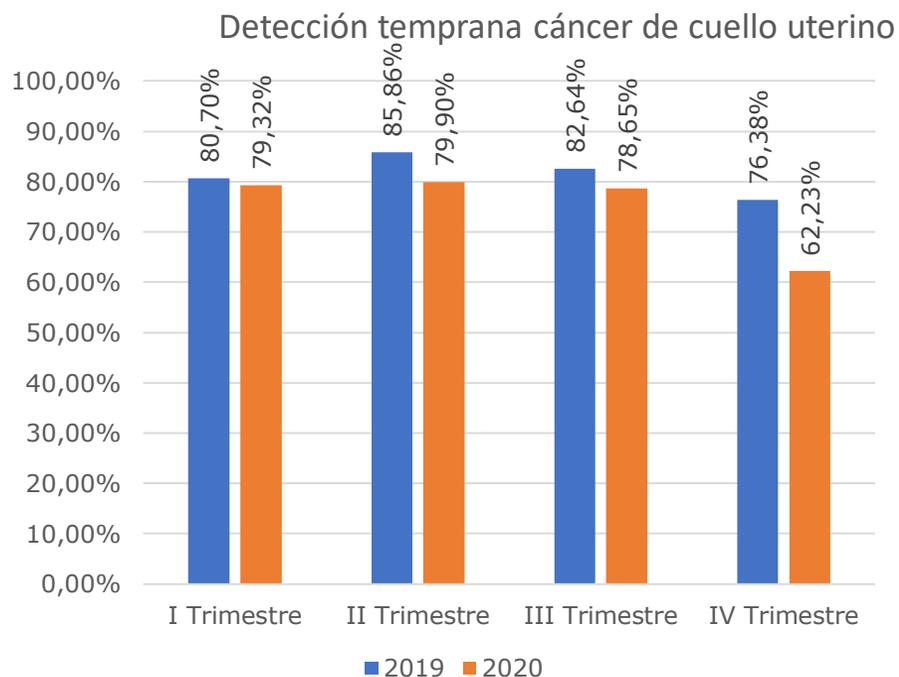
EPS Sanitas
Reserva Cotacachana es contigo

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

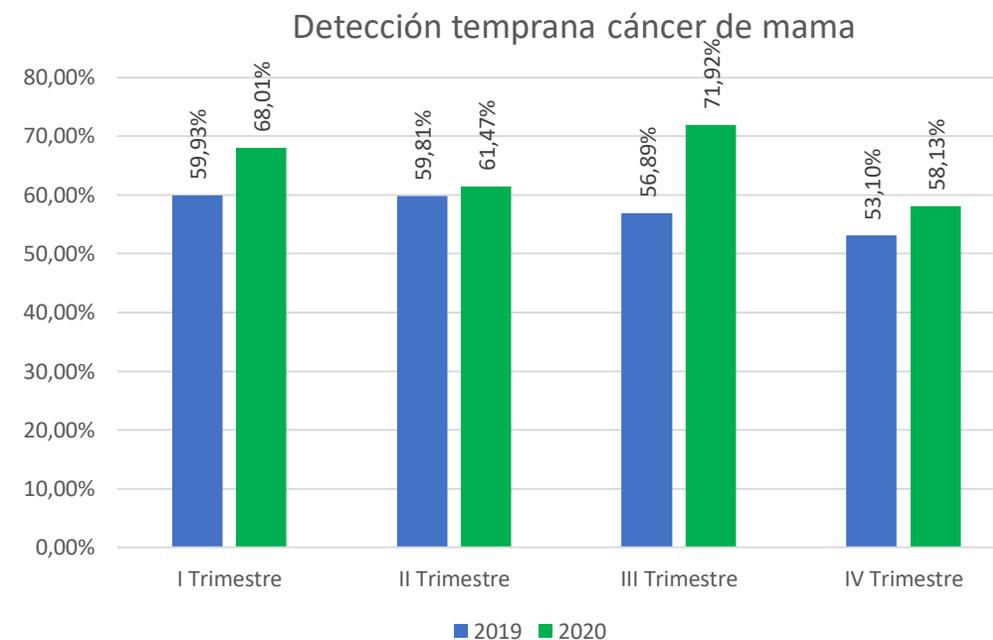
En EPS Sanitas hemos creado un modelo de atención para cuidar en estos tiempos de pandemia especialmente a nuestros afiliados adultos mayores de 70 años, queremos que permanezcan en casa seguros, protegidos y desde allí cuidarlos brindando nuestros servicios, así:

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.

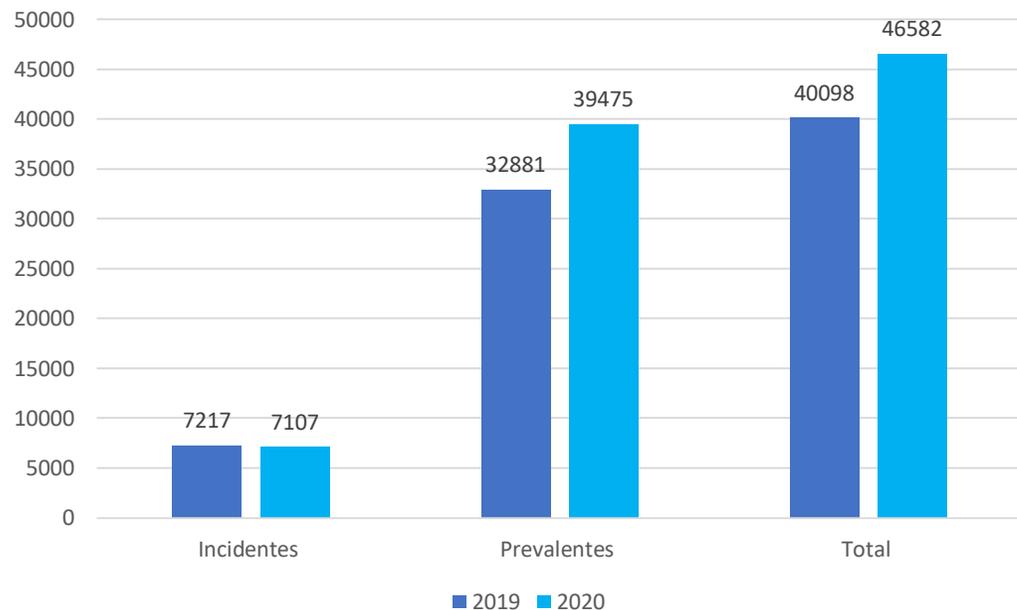


En el 2020, se presentó un leve descenso en las actividades para detección de cáncer de cuello uterino.

Cohorte Cáncer



Cohorte cancer 2019- 2020

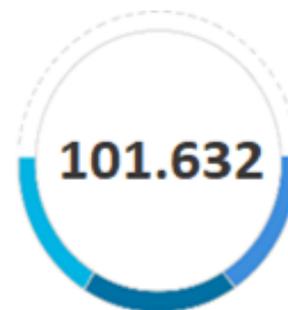


Fuente : Cohorte de cáncer Gestión del Riesgo

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

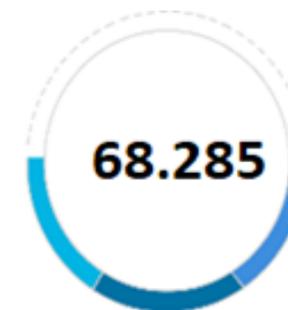
- La **oportunidad promedio de diagnóstico** fue de 33 días, durante el año 2020.
- Durante el año 2020, se trabajó en la **optimización del modelo de gestión del cáncer** basado en 3 ejes: a. Integración de procesos; b. Organización por capacidades; c. Estandarización clínica y evaluación de la calidad,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

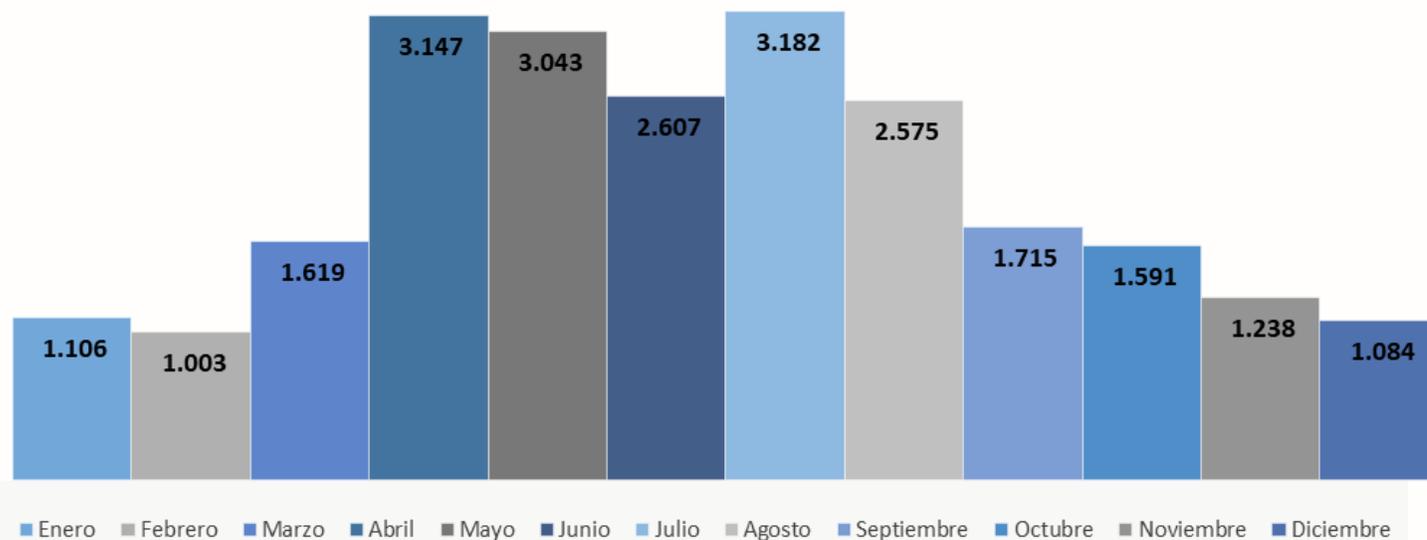
Lideramos la implementación de procesos de búsqueda activa comunitaria en asociación con otras aseguradoras y los entes territoriales

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

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).

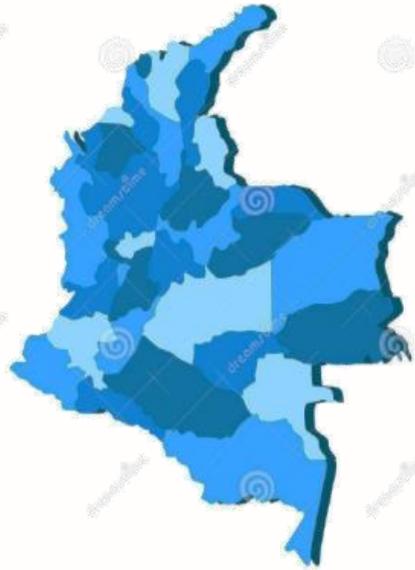
Gracias a las estrategias implementadas se disminuyó el **37%** de las quejas en el último cuatrimestre del año.



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	





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 Bukeala 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

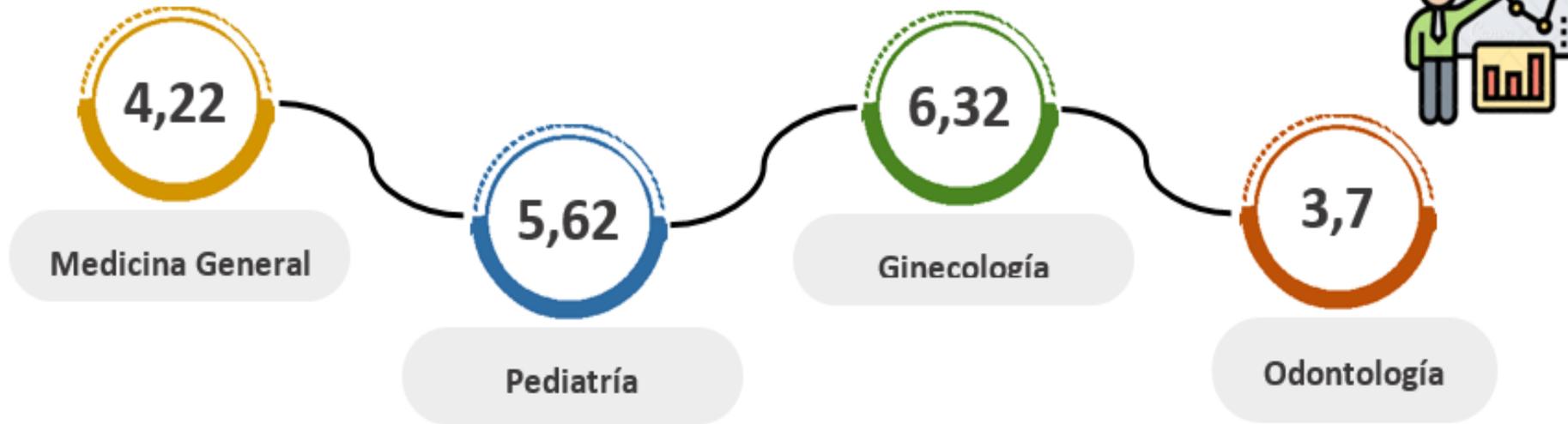
Centro Médicos
Propios

Unidades de
atención
Primaria
Externas

Inclusión 21 IPS
con Bukeala
gratuito



Oportunidad Servicios Puerta de Entrada





Evaluación Integral de la Red

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 recálculos 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
TOTAL	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

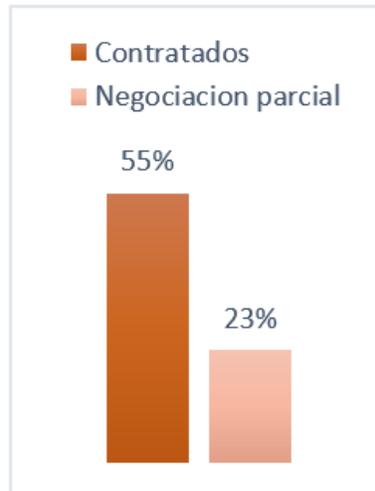


Gestión de presupuestos máximos

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:

FASE I: 45



FASE II: 86



FASE III: 134





Gestión de presupuestos máximos

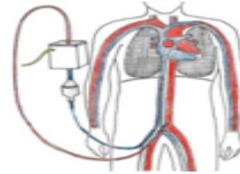
Negociaciones modalidad paquetes



GATROENTEROLOGIA
50 % DE
Cumplimiento,
Negociaciones en
Barranquilla
Bogotá, D.C.
Cali



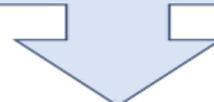
OTOLOGIA:
Cumplimiento del
100%
Cobertura Nacional
del servicio.



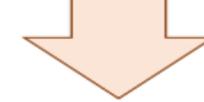
ECMO:
33% del cumplimiento
Negociaciones en
Bogotá*, Ibagué y
~~Rionegro.~~
*(Uno de los 5
paquetes)



ELECTROFISIOLOGIA:
43% del cumplimiento
Negociaciones en
Barranquilla, Bogotá,
Cali, Cartagena,
Ibagué, Manizales,
Pereira y Tunja



MAMA:
11% del
cumplimiento
Negociaciones en
Medellín



OFTALMOLOGIA:
11% del
cumplimiento
Negociaciones en
Bogotá y Neiva.



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%
2019 (Diciembre)	1.449.996	
2020 (Diciembre)	1.786.010	23,17%

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

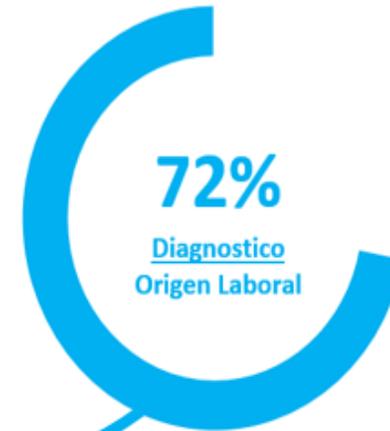
Mes	Canal No Presencial	Canal Presencial	Total Autorizaciones	Solicitudes No Requiere Autorización	Total Autorizaciones + Solicitudes No Requiere Autorización	% Participación Modelo No Presencial
01_ENERO	1.086.761	458.985	1.545.746	475.279	2.021.025	77 %
02_FEBRERO	1.164.159	486.125	1.650.284	483.864	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 %
Total	13.597.831	3.829.886	17.552.132	4.983.379	22.535.511	83 %

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

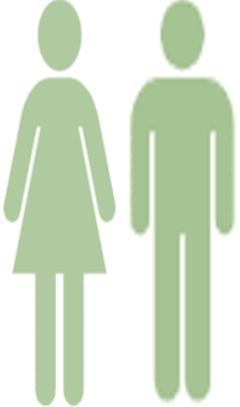


Calificación de Origen de **1.805 Diagnósticos** lo que corresponde a una tasa de **140 x 100.000 cotizantes**, y se obtuvo cumplimiento del **72%**.





Ruta preferencial Paciente Oncológico



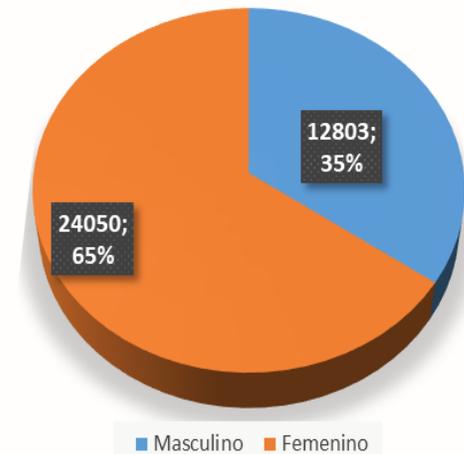
- Aumento de cobertura de la estrategia "**Ruta de Atención Preferencial para el paciente oncológico**".
- Se Implementaron rutas presuntivas de cáncer de mama en las siguientes ciudades: Yopal, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Bogotá, Pasto, Pereira, Bogotá, Medellín.
- Se encuentran incluidas **38 IPS** 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 das



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%**

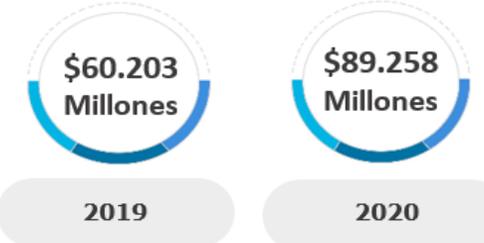


Gestión de Medicamentos

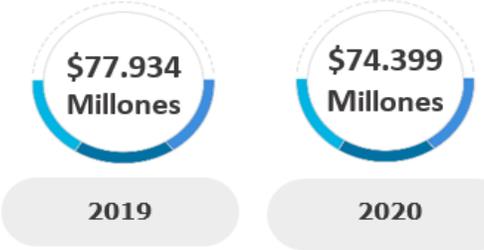
Inversión de Medicamentos

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

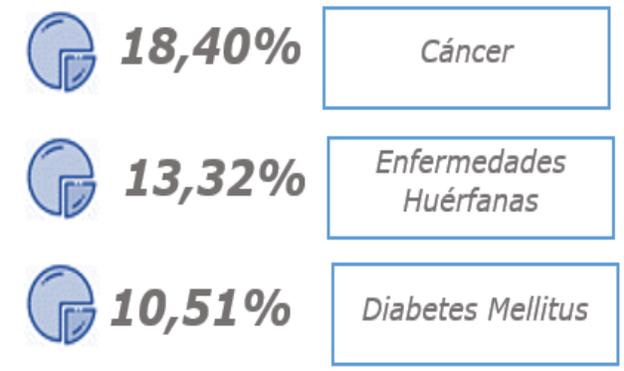
Primer trimestre 2019 VS 2020



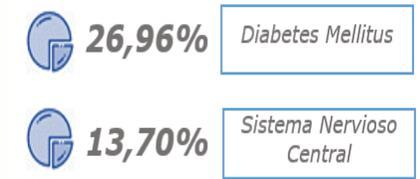
Cuarto trimestre 2018 VS 2019



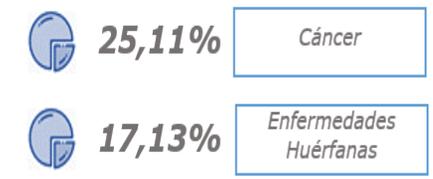
Grupos terapéuticos relevantes



Grupos terapéuticos relevantes PBS



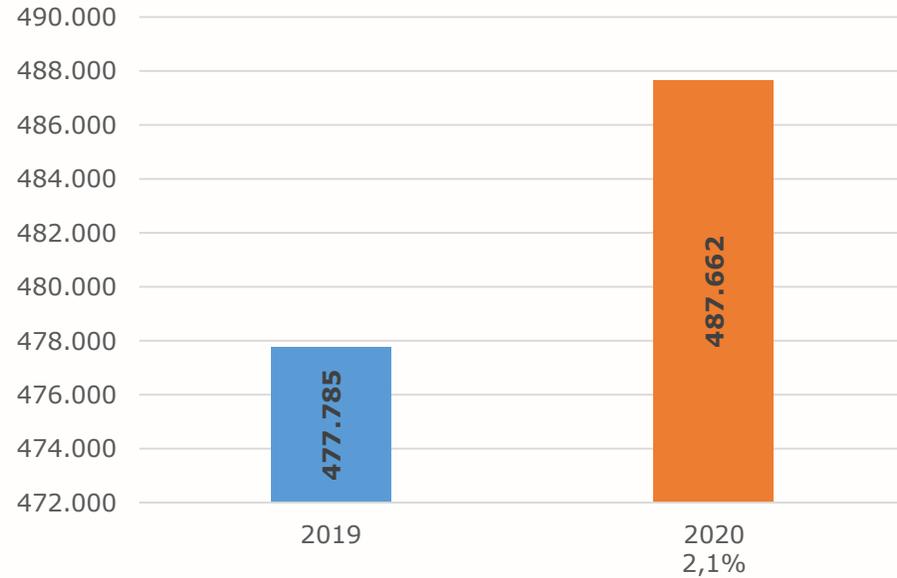
Grupos terapéuticos relevantes NO PBS



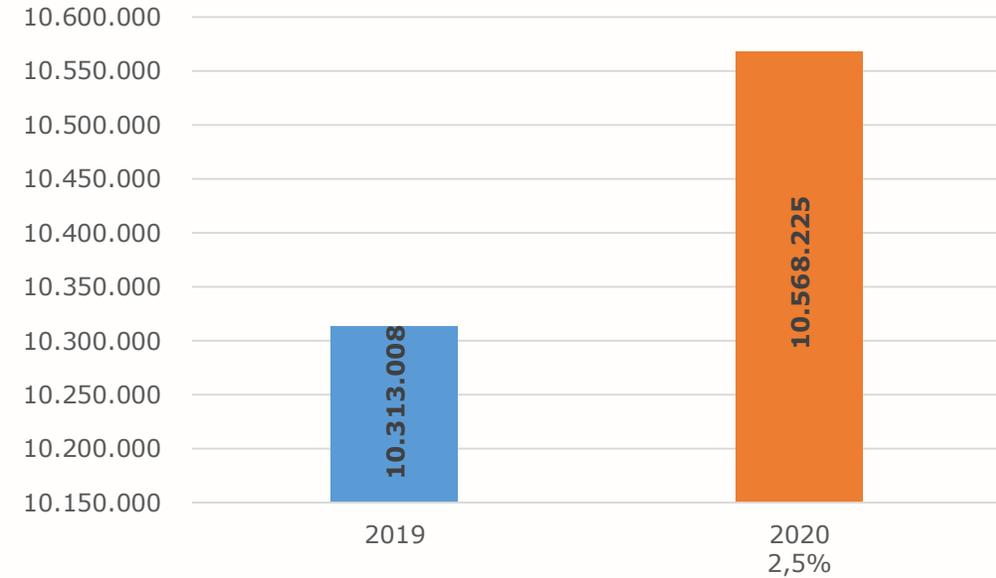


Dispensación

Población Atendida Mes



Entregas Total Año

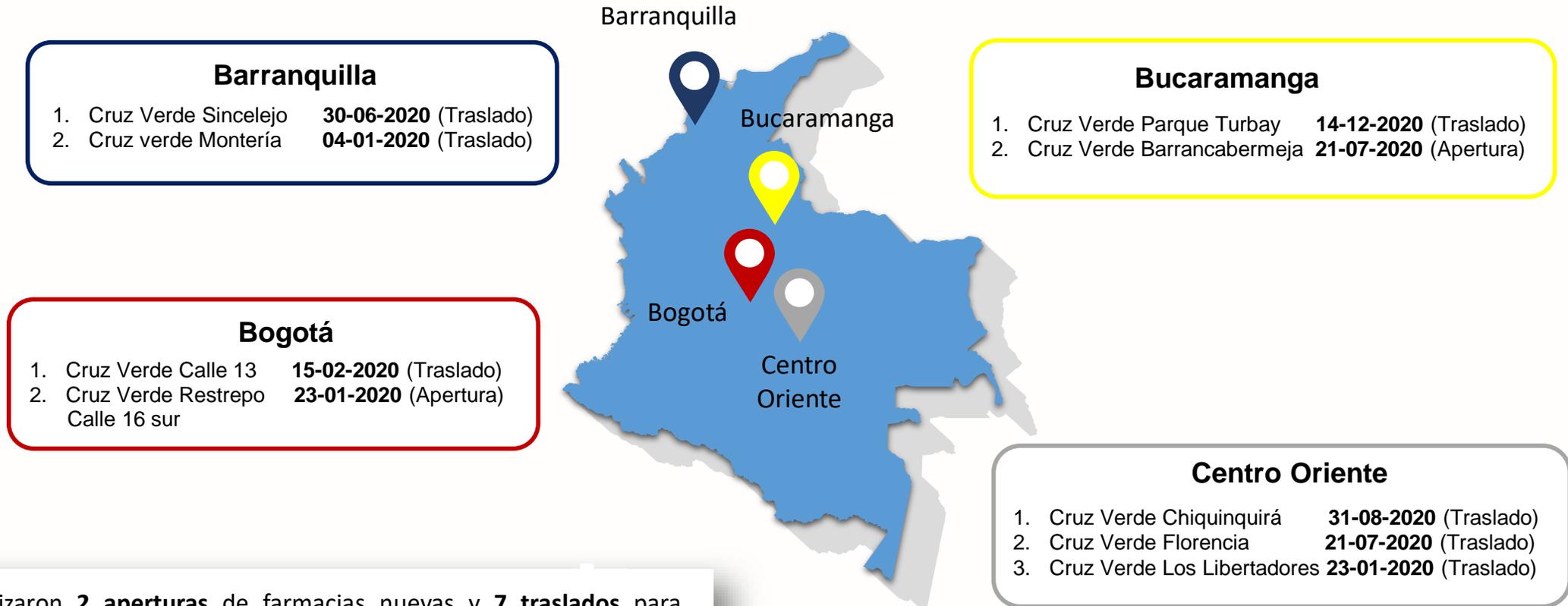


Se evidencia un crecimiento del 2,1% en la población total atendida para dispensación de medicamentos entre el 2019 y el 2020. En cuanto al número de entregas el aumento fue del 2,5% en el mismo periodo.



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%
Total general	72.292	213.339	285.631	25%

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
Total general	6,8	4,8

Oportunidad Consulta No Presencial 2020

Especialidad	Op1	Op2
Cirugía General	1,6	0,9
Dermatologia	2,2	1,4
Ginecologia	2,6	1,7
Homeopatia	2,0	1,4
Medicina Familiar	4,3	2,5
Medicina Interna	5,7	3,9
Obstetricia	2,7	1,6
Ortopedia Y Traumatologia	1,8	1,2
Otorrinolaringologia	1,5	0,9
Pediatria	2,5	1,6
Urologia	2,5	1,8
Total general	3,5	2,3



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



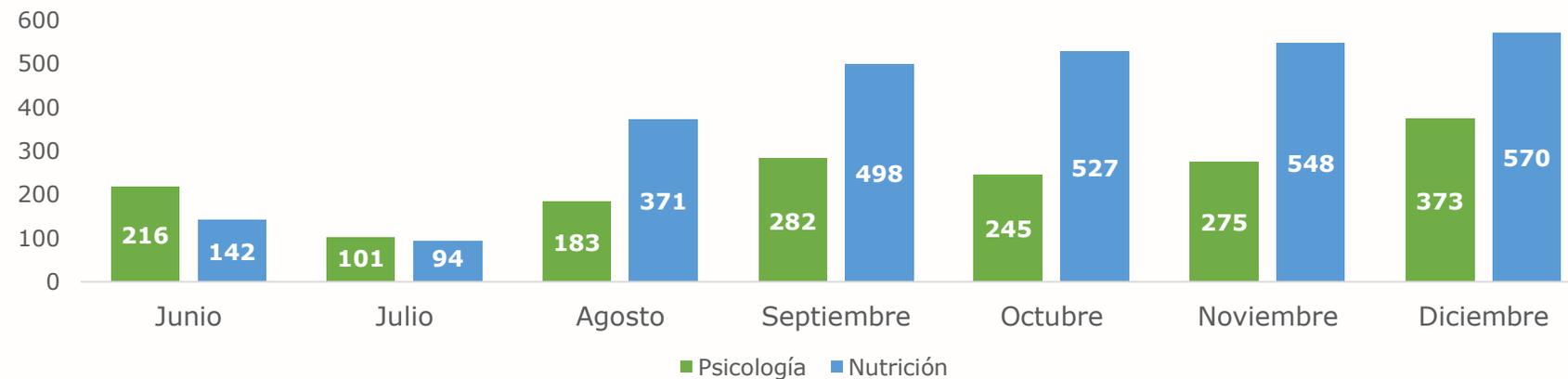


Beneficios durante Pandemia – Psicología y nutrición

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**



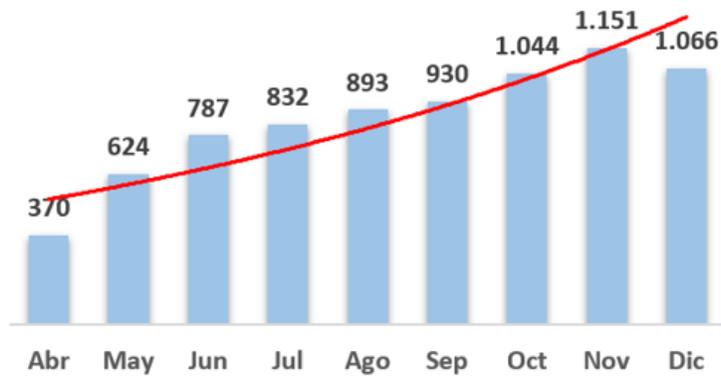
PAC Premium

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

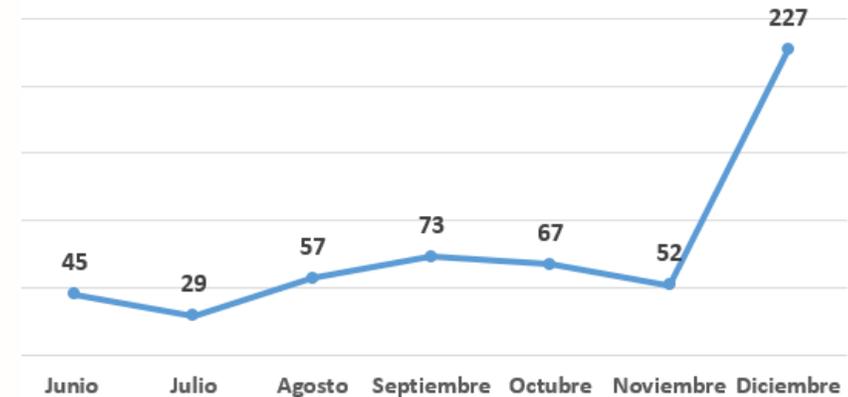
A diciembre 2020 se realizaron 7,697 consultas por pediatra a domicilio y se tomaron 550 muestras de laboratorio en domicilio.

Consultas Pediátricas Domiciliarias

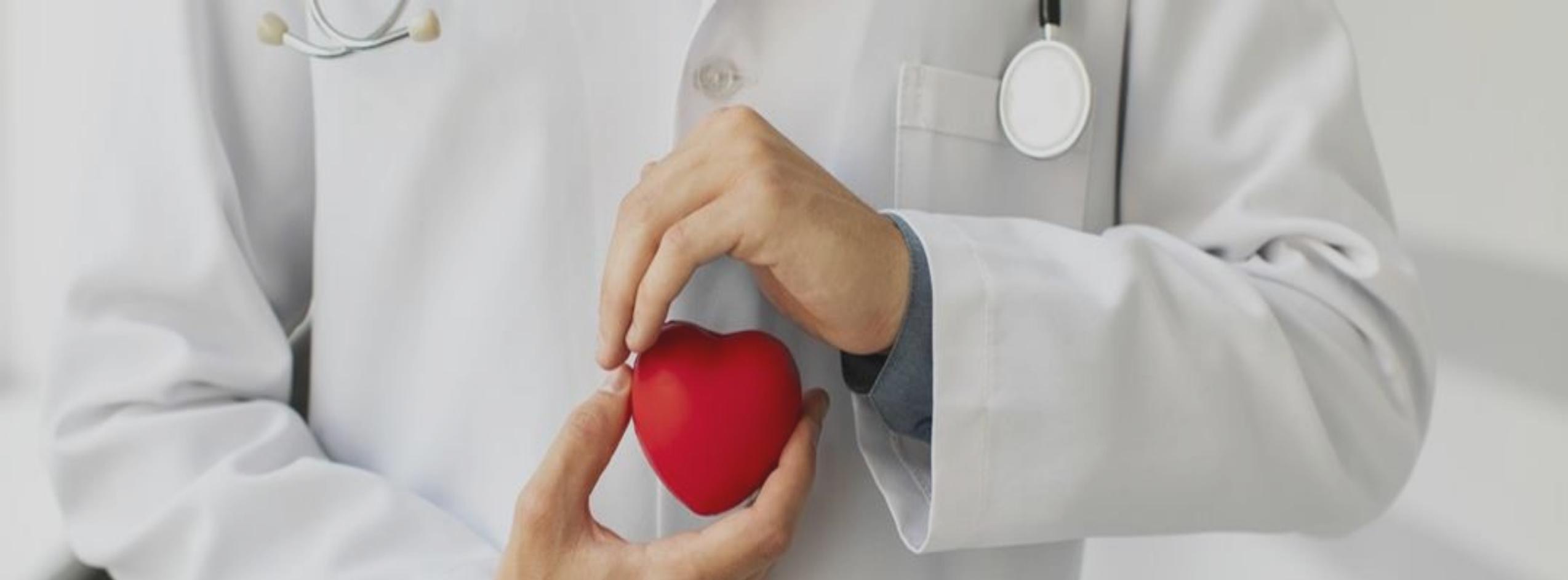


Fuente: Autoreporte del Prestador Abril-Diciembre 2020

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
ACTIVO	
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
TOTAL ACTIVO	1,983,297
PASIVO	
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
TOTAL PASIVO	1,677,017
TOTAL PATRIMONIO	306,280

Ganancias y pérdidas



Diciembre 2020

Millones de pesos COL

ESTADO DE RESULTADOS		Cierre 2020
+ INGRESOS OPERACIONALES		4,058,948
- COSTO		3,652,024
RESULTADO BRUTO		406,924
<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
RESULTADO OPERATIVO		119,114
EBITDA		256,762
EBITDA SIN NIIF 16		195,481
+ INGRESOS FINANCIEROS		41,677
- EGRESOS FINANCIEROS		42,417
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS TOTAL (BAI TOTAL)		118,374
Método de participación y otros		-
Impuesto de Renta y Complementarios		40,425
RESULTADO NETO		77,949

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



EPS Sanitas