



Rendición de Cuentas
Informe IV Trimestre
2020

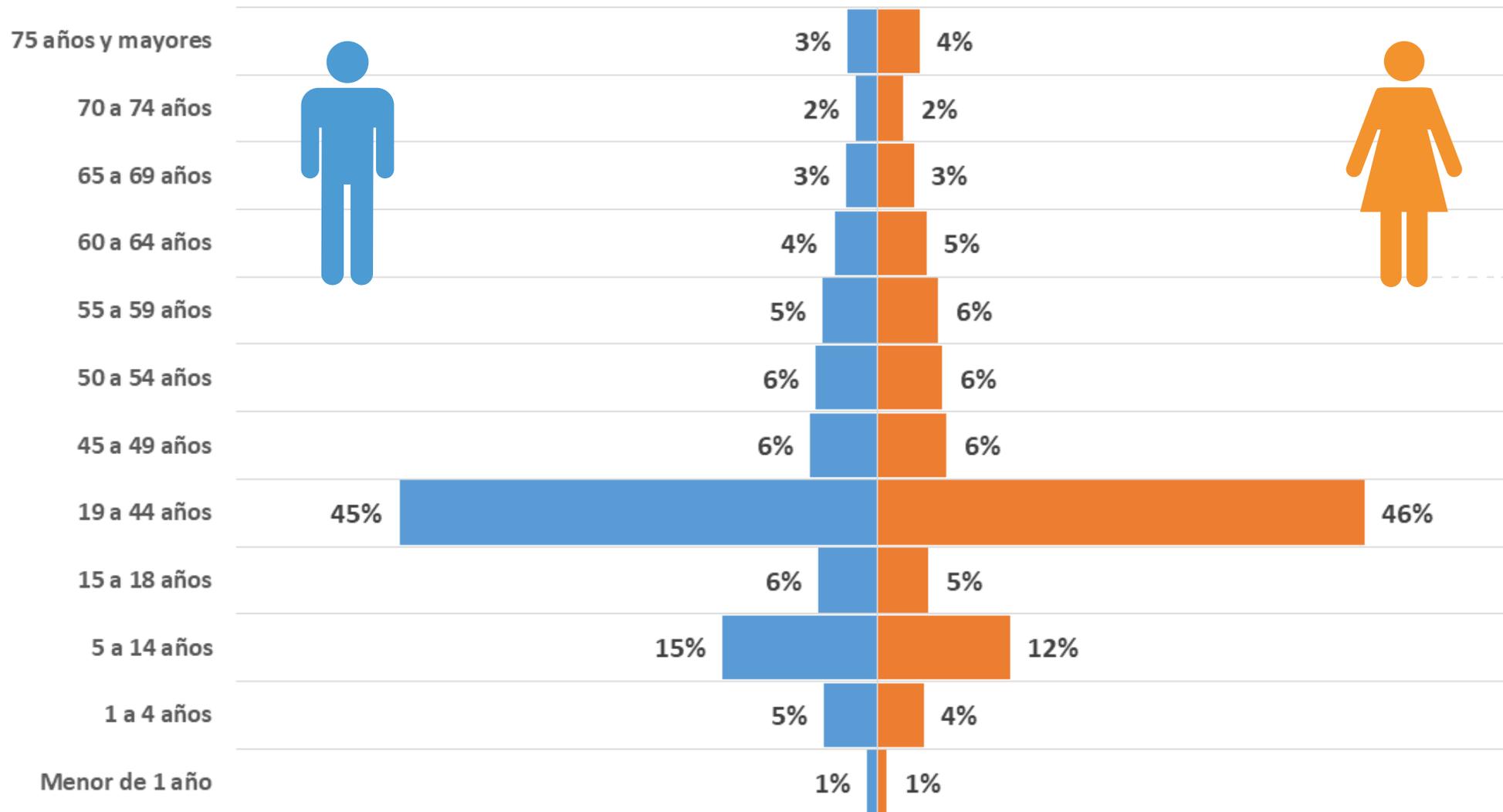
1. Caracterización de los afiliados
2. Indicadores calidad
3. Satisfacción de los usuarios
4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
5. Cantidad de oficinas y gestión
6. Novedades presentadas
7. Tiempos de espera para la atención de los afiliados por canal

Contenido



Caracterización de los Afiliados

Caracterización





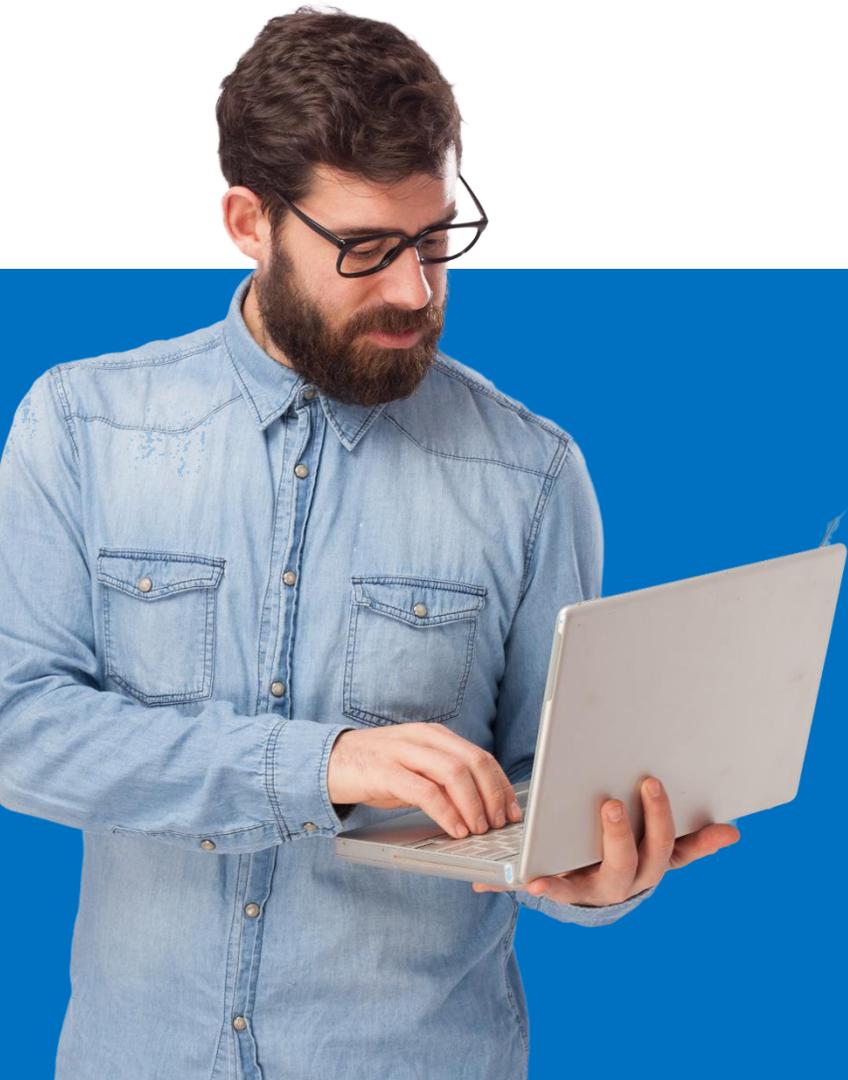
Indicadores Sistema de Gestión de Calidad

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	122.360	304.843	40,14	37,30	2017	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 37,30% de los pacientes con hipertensión arterial para su consecuente estudio y manejo, mientras que Sanitas EPS ha logrado identificar y captar el 40,14% 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	8.405	269	31,25	57,51	2017	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 cancer de mamá para realizar el tratamiento de forma oportuna. Esto significa que en promedio en el País transcurren 57,51 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 31,25 días.
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	5.024.383	572.770	8,77	3,45	202009	Para medicina general en Sanitas Eps se está trabajando en diferentes estrategias que permitan mejorar este resultado del Indicador, las cuales son: 1. Verificación de aumento poblacional donde se requiera aumento de capacidad instalada de recurso humano y/o infraestructura. 2. Identificación de la relación oferta – demanda que permita establecer ajustes en la prestación o modificación en el direccionamiento del servicio. 3. Verificación de fallas persistentes en oportunidad que requieran cambio de IPS. 4. Aumento de horarios de atención en aquellas ciudades donde se evidencie oportunidad por fuera de la meta (3 días). 5. Definición de planes de mejoramiento en conjunto con las IPS, que permitan realizar seguimiento a la gestión para garantizar el cumplimiento del plan y lograr los objetivos propuestos.

Indicadores de Calidad

IPS Observatorio Nacional de Calidad en Salud / EPS Sanitas							EXPLICACIÓN
ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL	PERIODO	
a	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	3.891.130	401.736	9,69	3,45	20209	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita 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 3,45 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 9,69 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas. Para 2020 se realiza la contratación de personal adicional para cumplir con la demanda esperada por el aumento de frecuencias de uso y población nueva asignada con el fin de ampliar la capacidad instalada en las ciudades y sedes las cuales descongestionarán los sitios de mayor afluencia de pacientes los cuales son los que impactan el indicador y hacen aumentar su resultado; esto específicamente en Montería, Valledupar, Popayán, Soacha, Chía, Santa Marta, Bogotá, Cali y Cartagena
b	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	219.669	13.572	16,19	8,21	20209	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita 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 8,21 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 16,19 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas. Se continuará con la medición diaria de oportunidad para reforzar las IPS que se desvíen y lograr el cumplimiento del indicador.
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	724.174	58.829	12,31	5,91	20209	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita 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 en 5,91 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 12,31 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas. Para la especialidad de pediatría se han tenido dificultades en la consecución de profesionales para lugares de baja afluencia y acceso complicado. Sin embargo, se contratarán los profesionales requeridos en las ciudades donde más problemas de oportunidad se presentaron para aumentar capacidad instalada y asegurar la oferta de la especialidad. Esto se hará en Valledupar, Montería, Popayán, Soacha y en Bogotá en el sector sur de la ciudad donde la consecución de médicos es más difícil y dispendiosa.
d	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	225.260	17.439	12,92	6,74	20209	El indicador hace referencia a los días que transcurre desde que el usuario solicito la solicita 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 6,74 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 12,92 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas. Para la especialidad de Ginecología el indicador se encuentra dentro del estándar normativo de la Res. 256. Sin embargo se continuará con la medición diaria de oportunidad para reforzar las IPS que se desvíen y mantener así el cumplimiento del indicador.
e	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II	51.914	1.098	47,28	22,84	20209	El indicador hace referencia a 22,84 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 47,28 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



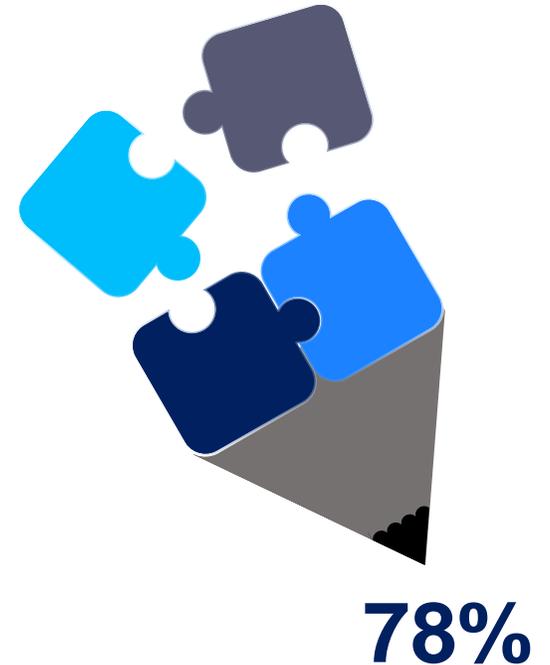
Para el periodo Septiembre a Noviembre 2020 el **78%** de nuestros afiliados manifiestan su total satisfacción con nuestros servicios, reconociendo el trabajo de EPS Sanitas



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.





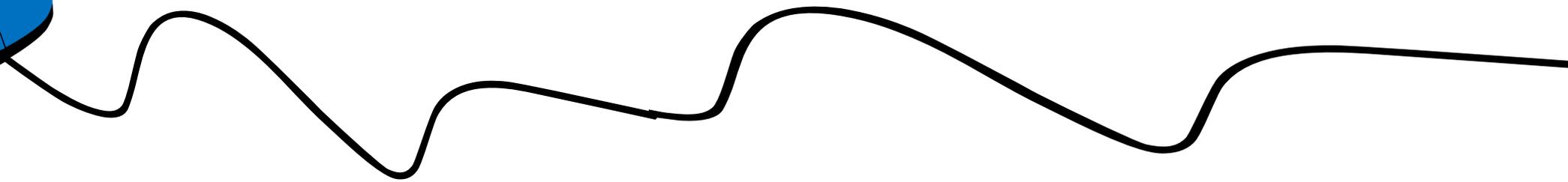
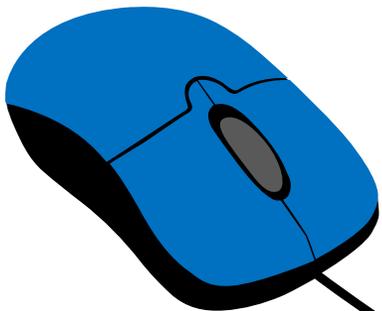
Estado de Contratación de la Red por Nivel de Complejidad

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/9441058/190524986/Red+Micrositio+Enero+2021.xlsx>



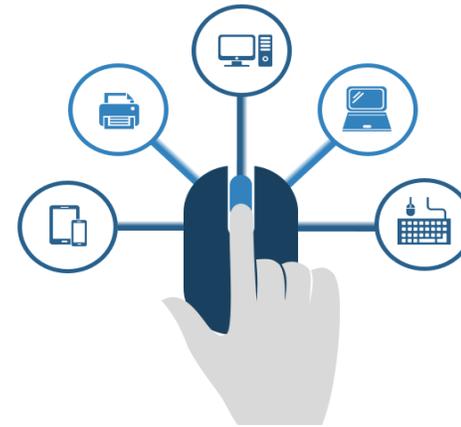


Oficinas de Atención al Afiliado

Oficinas y Gestión

EPS Sanitas cuenta con **71** 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 visitas trimestre IV 2020
Bogotá	16	90.727
Centro oriente	15	46.474
Barranquilla	14	41.515
Cali	9	39.307
Medellín	9	27.502
Bucaramanga	8	21.502

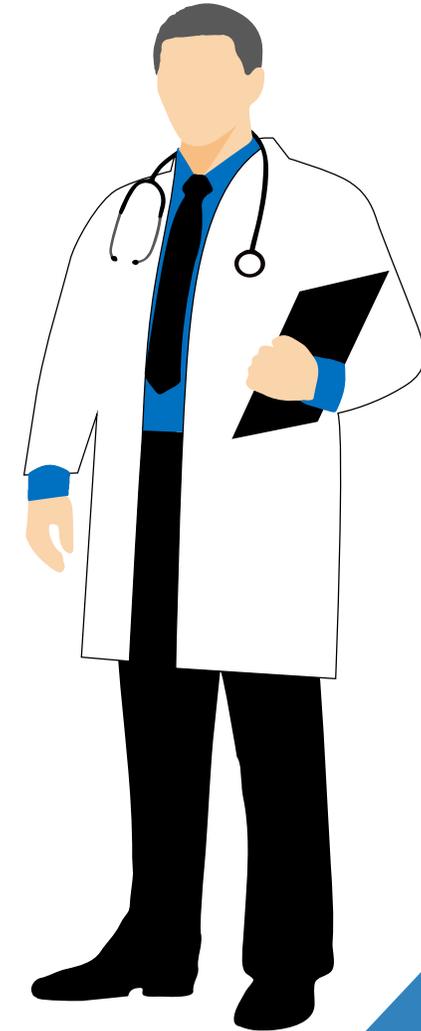


Novedades

Novedades

Se presenta la información de novedades correspondiente al IV trimestre de 2020:

Cantidad de Afiliados	
Total General	3.790.564
Movilidad	
Total General	453.582
Traslados de Otra Administradora	
Total General	34.837
Traslados a Otra Administradora	
Total General	7.583
Portabilidad	
Total General	9.203
Suspensiones	
Total General	10.898





Tiempos de Espera

Tiempos de Espera

Canal Presencial

Regional	Promedio Trimestre IV 2020
Regional Bucaramanga	09:48
Regional Centro Oriente	10:14
Regional Barranquilla	14:03
Regional Cali	09:43
Regional Bogotá	09:43
Regional Medellín	08:51
Total general	10:24

Asesor en Línea

Regional	Promedio Trimestre IV 2020
Regional Bucaramanga	09:38
Regional Centro Oriente	07:54
Regional Barranquilla	09:58
Regional Cali	07:58
Regional Bogotá	09:36
Regional Medellín	08:21
Total general	10:24

Canal Telefónico

Tipo	Promedio IV Trimestre 2020
Información General	00:00:08
Asignación de Citas	00:00:04
Promedio Canal	00:00:06

