

<b>Área/ Comité/ Reunión</b>	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2022				
<b>Fecha</b>	Junio 09 de 2023	<b>Hora Inicio:</b>	10:00 am	<b>Hora Fin</b>	12:00 pm
<b>Lugar</b>	<a href="https://keralitytransmision.en-vivo.online/">https://keralitytransmision.en-vivo.online/</a>				
<b>Secretario:</b>	Bamel Alberto Cortes	<b>Cargo</b>	Analista de Implementación		
<b>Objetivo de la Reunión</b>	Promover la participación de los afiliados de EPS Sanitas, comunidad en general y entidades de control y vigilancia a la audiencia pública de rendición de cuentas sobre la gestión de EPS Sanitas durante la vigencia 2022				

### 1. Constancia de Convocatoria

- Invitación publicada en periódico el Espectador 19 de mayo y 1 de junio de 2023.
- Mailing nacional afiliados 2 de Junio de 2023.
- Publicación en pagina web: [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) del día 23 de mayo de 2023.

### Publicación en prensa

EL ESPECTADOR / VIERNES 19 DE MAYO 2023

/23

Ordene su aviso también a los correos: [sarias@elespectador.com](mailto:sarias@elespectador.com) y [jhernandez@elespectador.com](mailto:jhernandez@elespectador.com) - Línea de Servicio 4055540 - Línea nacional 018000510903

<b>1 - Empleos</b> <b>2 - Bienes Raíces</b> <b>3 - Vehículos</b> <b>4 - Negocios</b> <b>5 - Servicios</b> <b>6 - Turismo</b>	<b>7 - Tecnología</b> <b>8 - Maquinaria</b> <b>9 - Otros</b> <b>10 - Módulos</b> <b>11 - Judiciales</b> <b>12 - Exequiales</b>	<h1 style="margin: 0;">Clasificados</h1> <p style="margin: 0;">Ordene su aviso</p> <p style="margin: 0;"><b>EL ESPECTADOR</b></p> <p style="margin: 0;">2627700 313 889 4044</p> <p style="margin: 0;">313 889 4044 321 492 2547</p>	<b>Tarifas:</b> Palabra \$ 1.260 Centímetro x col. \$ 60.500 Edictos \$ 73.950 *A estas tarifas se les debe incluir el IVA. <b>Formas de Pago:</b> PSE Tarjeta de Crédito Transferencias Bancarias
---	---	--	--

dentro de los 30 días siguientes a la publicación del presente edicto. Dado en Manizales, a los 16 de mayo de 2023. NOTA: El presente edicto debe publicarse una vez. CARLOS EDUARDO ANDRÉS BONDÓ MUÑOZ, Profesional Especializado, Secretario de Educación. Elaboró: Jorge Augusto Aguado Correa - Profesional Universitario. (Hay firma). H2

**SABANA, 15 DE MAYO DE 2023. COMUNICACION DE SOLICITUD DE LICENCIA.** De acuerdo con lo previsto en el Artículo 65 de la Ley 9 de 1969 y el Artículo 2, 2.1 del Decreto 1077 de 2015, El Curador Urbano No. 2 de Soacha Ing. Luis Gerardo Garbello Rodríguez, se permite informar que ante su oficina se ha presentado la solicitud que se relaciona a continuación, para que puedan constituirse como parte dentro del trámite de la misma, debido a la imposibilidad de comunicación personal con el PROPIETARIO, COPROPIETARIO, POSEEDOR,

**NOTARIA ÚNICA TOCANCIPÁ, CONDAMARCA. EDICTO EMPLEATORIO.** EL NOTARIO ÚNICO DEL CÍRCULO DE TOCANCIPÁ, CONDAMARCA EMPLEAZA. A todas las personas que se consideren con derecho a intervenir dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la publicación del presente EDICTO, en el SE FIJARÁ EN CARTELERIA DE LA NOTARIA EL DÍA 16 DE MAYO DE 2023 SIENDO LAS 8:00 DE LA MAÑANA. ALBERTO HERNÁNDEZ BASTO FONSECA, NOTARIO ÚNICO DEL CÍRCULO DE LA MESA NOMBRADO POR CONCURSO DE MERITOS. (Hay firma y sello). H2

**Avisos de Ley**

**La empresa 95/24 Colombia S.A.S.**

Informa que el señor **Freely Javier Alvarado Romero** con PPT. 6079842, falleció el 17 de abril de 2023. Las personas que se consideren con derecho a reclamar la liquidación y correspondientes prestaciones sociales del trabajador deben escribir a los correos: [cbtrabajo9524colombias.com](mailto:cbtrabajo9524colombias.com) o [administracion@9524colombias.com](mailto:administracion@9524colombias.com), dentro de los quince días siguientes a la fecha de esta publicación. **SEGUNDO AVISO**

**FE DE ERRATAS**

  
**EPS Sanitas**

**Invita**

A todos sus afiliados y a las entidades de control y vigilancia de orden nacional a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas gestión año 2022 que se realizará el 9 de junio de 2023 a las 10:00 am a través de la siguiente conexión web <https://keralitytransmision.en-vivo.online/>, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Circular Externa No. 000008 de la Superintendencia Nacional de Salud.

EL ESPECTADOR / JUEVES 1 DE JUNIO 2023

/23

Ordene su aviso también a los correos: [sarias@elespectador.com](mailto:sarias@elespectador.com) y [jhernandez@elespectador.com](mailto:jhernandez@elespectador.com) - Línea de Servicio 4055540 - Línea nacional 018000510903

<b>1 - Empleos</b> <b>2 - Bienes Raíces</b> <b>3 - Vehículos</b> <b>4 - Negocios</b> <b>5 - Servicios</b> <b>6 - Turismo</b>	<b>7 - Tecnología</b> <b>8 - Maquinaria</b> <b>9 - Otros</b> <b>10 - Módulos</b> <b>11 - Judiciales</b> <b>12 - Exequiales</b>	<h1 style="margin: 0;">Clasificados</h1> <p style="margin: 0;">Ordene su aviso</p> <p style="margin: 0;"><b>EL ESPECTADOR</b></p> <p style="margin: 0;">2627700 313 889 4044</p> <p style="margin: 0;">313 889 4044 321 492 2547</p>	<b>Tarifas:</b> Palabra \$ 1.260 Centímetro x col. \$ 60.500 Edictos \$ 73.950 *A estas tarifas se les debe incluir el IVA. <b>Formas de Pago:</b> PSE Tarjeta de Crédito Transferencias Bancarias
---	---	--	--

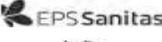
en el término igual, 30 días antes a su vencimiento las partes quedan aludido o expresan su voluntad de renovar, circunstancia que se entorpece en causal de terminación del contrato por el vencimiento del término convenido, conforme a lo establecido en el artículo 1635 del Código de Comercio. Lo anterior, en el evento de que la facultad señalada en las cláusulas CUARTA y QUINTA del referido Contrato, tramite (30) días antes de su vencimiento, le refiera a la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOITAX LTDA., "VELOITAX LTDA.", ha decidido NO PROHIBIR el Contrato No. N550 suscrito con Usted, respecto del vehículo de placas SKK 564. Por las siguientes causas: (i) No cumplir con el plan de rodaje registrado por la empresa ante el Ministerio de Transporte; (ii) Negarse a efectuar el Mantenimiento Preventivo del vehículo, de acuerdo con el programa señalado por la empresa; y (iii) No allegar los documentos de Transporte vigentes para tramitar la Tarjeta de

**Avisos de Ley**

**EL COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO**

**INFORMA:**

Que la señora **INES EVELINA RESTREPO HERNÁNDEZ**, con C.C. 51812784, falleció el 01 de mayo de 2023, siendo tubajada de la testación. Quiénes creen tener derechos a reclamar la liquidación de los patrimonios sociales, favor enviar información y grabar el día que se presente su parentesco dentro de los Diez (10) días siguientes a la publicación del presente aviso, al correo electrónico: [gerenciaadministracion@rosario.org](mailto:gerenciaadministracion@rosario.org) o en la Calle 12C # 9 - 25 de Bogotá D.C., Departamento de Gestión Humana. De esta manera, se ha cumplido con lo previsto en el artículo 212 del C.S. **PRIMER AVISO**

  
**EPS Sanitas**

**Invita**

A todos sus afiliados y a las entidades de control y vigilancia de orden nacional a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas gestión año 2022 que se realizará el 9 de junio de 2023 a las 10:00 am a través de la siguiente conexión web <https://keralitytransmision.en-vivo.online/>, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Circular Externa No. 000008 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Mailing nacional afiliados



Publicación web – Rendición de Cuentas



2. Participación de la Ciudadanía

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



Durante el desarrollo de la audiencia virtual se habilitó en el orden del día espacio para preguntas y sugerencias.

### 3. Desarrollo de la Audiencia

Siendo las 10:00 am se da inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en modalidad virtual desde la ciudad de Bogotá con posibilidad de conexión a nivel nacional, **Valentina Sperber** – Especialista comunicaciones externas, realiza lectura del orden del día, concertación de los acuerdos e indica a las personas conectadas la posibilidad de formular preguntas, sugerencias y felicitaciones a través del chat en línea.

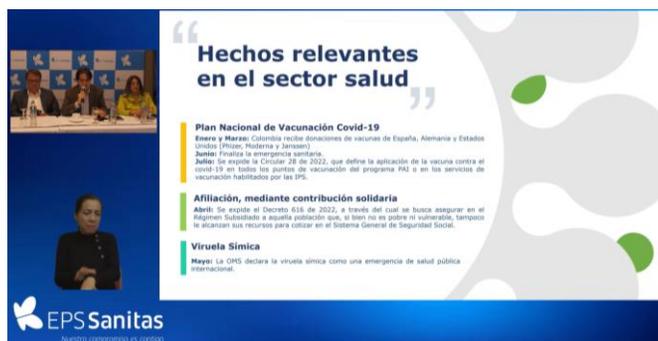
Ahora bien, las manifestaciones de los asistentes que no puedan ser atendidas durante la sesión de preguntas, recibirán el trámite correspondiente en cinco (5) días hábiles siguientes al desarrollo de la audiencia y podrán ser consultadas a través del acta de reunión que se pública en el Micro sitio de Rendición de Cuentas de EPS Sanitas.

		
<b>Conexión de asistentes</b>	Afiliados EPS	10:00 am – 10:10 am
<b>Apertura y bienvenida</b>	Juan Pablo Rueda Presidente	10:10 am – 10:20 am
<b>Generalidades del SGSSS</b>	Juan Pablo Rueda Presidente	10:20 am – 10:30 am
<b>Comportamiento poblacional</b>	María Amelia Oñate Vicepresidente Planes Especiales	10:30 am – 10:40 am
<b>Gestión canales de servicio</b>	Lida Forero Gerente de Canales de Servicio	10:40 am – 10:50 am
<b>Gestión de servicio al afiliado</b>	Julieth Martínez Gerente de Servicio al Afiliado	10:50 am – 11:00 am
<b>Resultados en salud</b>	Jerson Flórez Vicepresidente de Salud	11:00 am – 11:35 am
<b>Estados financieros</b>	Juan Diego González Vicepresidente Financiero	11:00 am – 11:35 am
<b>Preguntas</b>	Afiliados EPS	11:45 am – 12:00 m

#### a) Apertura y Bienvenida

**Juan Pablo Rueda**, presidente de EPS Sanitas, brinda saludo de bienvenida a todos los asistentes indicando que es un espacio en el cual la EPS da cuenta de la gestión correspondiente al año 2022; se mencionó a la señora Gloria Quiceno, presidenta de la asociación de usuarios, y se saludó a todos los miembros y afiliados presentes, así como a aquellos interesados en la rendición. El año 2022 fue particular debido a los desafíos de la pandemia, pero afortunadamente se logró recuperarse. Se adaptó el sistema de salud a los cambios provocados por la pandemia, lo que implicó enfrentar dificultades durante el año, especialmente a nivel financiero. Sin embargo, también hubo un crecimiento continuo en la cantidad de usuarios, tanto por elección voluntaria como por asignaciones de nuevos usuarios. Se resaltó que se están esforzando por superar las dificultades financieras. Además, se hizo énfasis en que se amplió la cobertura a más territorios y se implementaron nuevas estrategias de comunicación y gestión del riesgo. Se reconoció que ha sido un desafío atender las necesidades de salud de la nueva población afiliada, especialmente en cuanto a medicamentos y disponibilidad de médicos. Se destacó el compromiso de la organización en lograr resultados en salud y satisfacción de los usuarios, y se mencionó la necesidad de seguir trabajando como país para mejorar la atención a los afiliados.

#### b) Generalidades del Sistema de Salud



**“ Hechos relevantes en el sector salud ”**

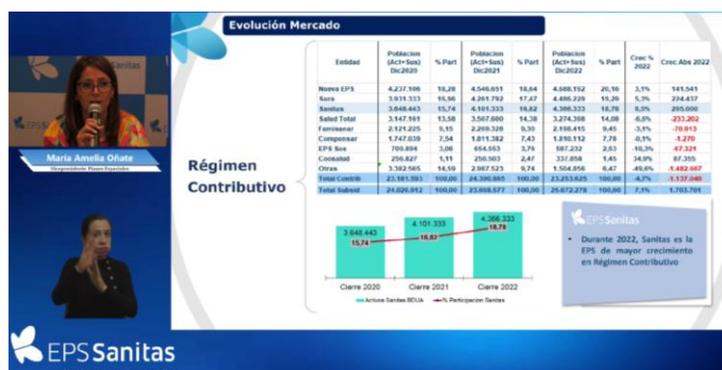
- Plan Nacional de Vacunación Covid-19**  
Enero y Marzo: Colombia recibe donaciones de vacunas de España, Alemania y Estados Unidos (Pfizer, Moderna y Janssen).  
Junio: Finaliza la emergencia sanitaria.  
Julio: Se expide la Circular 28 de 2022, que define la aplicación de la vacuna contra el covid-19 en todos los puntos de vacunación del programa PAI o en los servicios de vacunación habilitados por las EPS.
- Afiliación, mediante contribución solidaria**  
Abril: Se expide el Decreto 516 de 2022, a través del cual se busca asegurar en el Régimen Subsidiado a aquella población que, si bien no es pobre ni vulnerable, tampoco le alcanza los recursos para cubrir en el Sistema General de Seguridad Social.
- Viruela Símica**  
Mayo: La OMS declara la viruela símica como una emergencia de salud pública internacional.

**EPS Sanitas**  
Nuestro compromiso es contigo

**Juan Pablo Rueda**, presidente de EPS Sanitas, continúa con las generalidades del sistema de seguridad social en salud para el año 2022, realizando un panorama de los hechos más destacados en el sector salud durante la vigencia.

Se destaca que hubo cambios en la atención de la pandemia y se superó el momento difícil vivido en los últimos años gracias al proceso de vacunación. También se menciona que hubo cambios en los esquemas de afiliación, incluyendo la opción de la contribución solidaria para personas sin recursos. Aunque se expidieron normas y se desarrolló el modelo de operación solidaria, son pocos los colombianos que optaron por esta opción. Se hace referencia a la preocupación en torno a una enfermedad, posiblemente la viruela, pero no tuvo un impacto significativo en el colectivo. Se menciona que se trabajó en atender a los pacientes con enfermedades y se destaca la emisión de un nuevo Plan Nacional de Salud Pública que define las políticas farmacéuticas y de medicamentos para el sector. También se menciona un cambio de gobierno y la intensidad del trabajo realizado en relación con la discusión sobre la transformación del sistema de salud. Se resalta el compromiso de la EPS y el grupo al que pertenece con los afiliados y con el sistema de salud en general. Se reconoce el año difícil y la pandemia, pero se enfatiza la creencia en los valores del sistema de salud y el objetivo de lograr resultados en salud. Se agradece la interacción con los usuarios y se reconoce que el diálogo constante ayuda a identificar dificultades y mejorar.

**c) Comportamiento poblacional**



**María Amelia Oñate** - Vicepresidenta Planes Especiales, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes del comportamiento comercial en 2022:

Se destaca el crecimiento en el régimen contributivo, con más de un millón ciento treinta y siete mil usuarios en el año 2022, y el crecimiento continuo del régimen subsidiado. Se menciona que se recibieron más de ochocientos sesenta y cinco mil usuarios en total, siendo aproximadamente el 66% del régimen subsidiado. Esto ha llevado a un crecimiento significativo en el número de afiliados, así como en la cobertura de municipios y dispersión de la población. Se señala que la compañía es la tercera EPS más grande en el régimen contributivo y la segunda en tamaño cuando se incluye tanto el régimen contributivo como el subsidiado, después de la nueva EPS.

Se mencionan los números de la población afiliada en los planes complementarios y se destaca el crecimiento del 18% en la población de PBS (plan de beneficios en salud) y del 28% en los planes complementarios en comparación con el año anterior. Se mencionan los crecimientos importantes en cada regional, siendo la regional Bogotá la más grande con casi un millón novecientos mil usuarios. Se menciona que la regional Centro Oriente se vio impactada por la asignación de usuarios en el año anterior. Se presentan las cifras de crecimiento en cada regional, destacando que el crecimiento total de ochocientos cincuenta y nueve mil usuarios fue un desafío para la operación.

En general, se resalta el crecimiento significativo en la población afiliada, lo cual ha requerido ajustes y esfuerzos por parte de la operación para enfrentar este aumento.

d) Gestión canales de servicio



**Lida Forero** - Gerente de canales de servicio, inicia su intervención recordando y contando el comportamiento de todos los procesos que cuenta la EPS, se mencionan cifras y mejoras en diferentes canales:

**Canal presencial:** Se informa sobre el número de oficinas y puntos de atención integral en cada regional, destacando los incrementos en puntos de dinamizadores y oficinas. Se resalta un incremento del 50% en el volumen de visitas en comparación con el año anterior, alcanzando un nivel de servicio del 93% frente a una meta del 92%.

**Canal virtual:** Se menciona el canal "Asesor de Oficina en Línea", destacando el incremento de siete puntos porcentuales en el nivel de atención y la evolución en el modelo de gestión. Se atendieron 1,850,081 llamadas con un nivel de servicio del 91%. También se destaca el incremento en la cobertura del canal "Ana María" del 36% al 56%, la activación del botón de Ana María en la página web, la implementación de la funcionalidad de agendamiento de citas de Medicina Especializada y la activación del canal de transferencia directa en Ana María.

**Canal de oficina virtual:** Se menciona que es uno de los canales con mayor adherencia por parte de los afiliados, con una cobertura del 71% y un crecimiento del 18% en afiliados nuevos adheridos al canal. Se destaca la implementación de la ley de transparencia en la página web y la implementación del portal Premium.

**Canal telefónico:** Se informa sobre el número de llamadas recibidas y se destaca el nivel de atención del 97%. Se mencionan líneas de atención específicas, como agendamiento de citas especializadas y renovación de direccionamiento, a través del sistema de autogestión por el IVR. También se destaca el trabajo en la omnicanalidad, integrando el líder y el chatbot para facilitar el acceso de los afiliados.

En general, se presentan los resultados positivos de los diferentes canales de servicio, resaltando los incrementos en cobertura, mejoras en el nivel de servicio y la implementación de nuevas funcionalidades.

e) Gestión servicio al afiliado



**Julieth Martínez** - Gerente de servicio al afiliado, inicia su intervención exponiendo la gestión realizada en respuesta a los comentarios de los afiliados a través de los diferentes canales. A continuación, se destacan los puntos clave:

**Tasa de quejas:** A pesar del crecimiento y las circunstancias adversas que afectaron el servicio, se logró una tasa de quejas de 29 por cada

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

10,000 afiliados.

Motivos de las quejas: Los principales motivos de las quejas se concentran en citas médicas, autorizaciones y quejas relacionadas con medicamentos. También se menciona que hay otros motivos relacionados con la prestación de servicios de salud, incluyendo el tema de referencia y contrarreferencia.

Acciones tomadas: Se trabajó en cuatro aspectos principales: crecimiento en la capacidad de la red, seguimiento e intervención en la calidad de los servicios ofrecidos por la red prestadora, acompañamiento y seguimiento de procesos internos que afectan el servicio, y atención a la humanización.

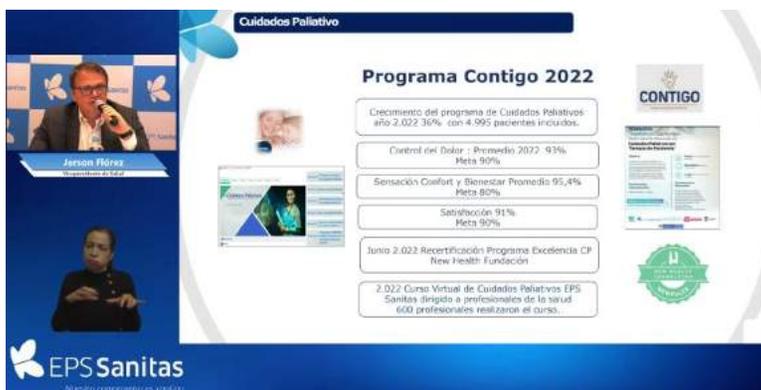
Resultados positivos: Se menciona que hubo un crecimiento en el volumen de felicitaciones de los afiliados y se destaca que, a pesar de ser la segunda EPS en tamaño, se obtuvo una tasa de quejas más baja que la media del sector. Según encuestas externas e internas, los afiliados mostraron altos niveles de satisfacción y recomendarían la EPS a familiares y amigos.

Acciones adicionales: Se implementó un programa llamado "Servir con Pasión" para promover la atención apasionada a los afiliados. También se menciona la participación ciudadana, el fortalecimiento institucional, el empoderamiento de las organizaciones sociales, la promoción de la cultura en la salud, y el control social a través de diferentes actividades y encuentros.

Focalización en las necesidades de los afiliados: Se destaca el trabajo en la transformación de los procesos para que respondan a las necesidades de los afiliados, a través de comités de servicio y seguimiento desde la alta gerencia.

En resumen, se muestra la respuesta a las quejas y comentarios de los afiliados a través de diferentes acciones y programas implementados, así como los resultados positivos obtenidos en términos de satisfacción y recomendación de la EPS. También se resalta el enfoque en la humanización y la mejora continua de los procesos para satisfacer las necesidades de los afiliados.

#### f) Resultados en Salud



**Jerson Eduardo Flórez Ortega** – Vicepresidente de Salud de EPS Sanitas, presenta un resumen de los resultados en salud de una EPS durante el año 2022. Se mencionan diversos aspectos relacionados con la gestión administrativa y asistencial de la organización. A continuación, se resumen los puntos clave de su intervención:

Durante el año 2022, se lograron importantes avances en los resultados en salud de la EPS.

Hubo una inversión significativa en salud, con un costo médico de más de siete billones de pesos.

La mayor proporción de la inversión se destinó a servicios hospitalarios y medicamentos, incluyendo tecnologías incorporadas al PBS.

La EPS estuvo presente en veinte ciudades y cuenta con 53 centros de atención primaria.

Se abrieron cuatro centros nuevos y se amplió la infraestructura de uno de los centros existentes.

Se alcanzaron altos niveles de satisfacción con los servicios de urgencias, con una resolutivez del 94%.

El equipo de atención primaria logró resolver casi el 85% de las consultas ambulatorias y el 89% de las consultas atendidas por médicos generales.

Se realizaron numerosas consultas ambulatorias, consultas especializadas, consultas domiciliarias y consultas de urgencias.

Se llevaron a cabo más de cuatro millones de actividades de promoción y prevención de la salud, con más de dos millones de usuarios ingresando a programas de promoción y mantenimiento de la salud.

Se logró una mejoría en el control prenatal, disminuyendo la tasa de bajo peso al nacer.

La tasa de mortalidad materna fue inferior al promedio nacional y de otras aseguradoras.

El programa de vacunación tuvo una recuperación importante, logrando altas coberturas en menores de un año y de cero a cinco años.

Se observó una tendencia a la disminución de la tasa de mortalidad infantil y se incrementó el ingreso de la población a programas de evaluación integral.

El modelo comunitario y la prescripción social fueron elementos destacados en la atención primaria.

Hubo mejor control de enfermedades crónicas como la hipertensión, la diabetes y la enfermedad renal crónica.

Se realizaron avances en tamizajes y programas de salud mental, así como en el manejo de enfermedades como el cáncer, VIH, tuberculosis, hemofilia y enfermedades huérfanas.

El programa de cuidado paliativo obtuvo buenos resultados en el control del dolor y el bienestar de los pacientes en final de vida.

Se avanzó en la caracterización y tamización de la población de adultos mayores.

Se realizaron mamografías, detección de cáncer de próstata y cáncer de colon, con indicadores de oportunidad mejorados.

Se estandarizaron las mejores prácticas en las principales enfermedades y se produjeron lineamientos de mejores prácticas.

Se realizaron campañas de salud y se utilizó YouTube Live como un canal de comunicación con los usuarios.

Se trabajó en el programa de nutrición en menores y en el seguimiento de usuarios positivos de COVID-19.

Se implementó una ruta preferencial para pacientes oncológicos, logrando una alta adherencia.

**g) Estados Financieros**



**Juan Diego González** - Vicepresidente Financiero, inicia su intervención con la revisión de los estados financieros de una compañía con fecha de corte el 31 de diciembre de 2022.

Los activos totales de la compañía ascienden a 2.447 billones de pesos, y la mayor parte de ellos se encuentra en cuentas por cobrar, que suman 955 mil millones de pesos. Además, la compañía tiene inversiones que respaldan las reservas, cuentas por pagar por 642 mil millones de pesos y 237 mil millones de pesos en efectivo.

En cuanto a los pasivos, la compañía presenta 2,3 billones de pesos en pasivos, siendo las principales partidas las cuentas por pagar facturadas de 739 mil millones de pesos, la estimación de la reserva técnica de 486 mil millones de pesos y los efectos de la norma contable 16 y los contratos de arrendamiento de 379 mil millones de pesos.

El patrimonio de la compañía se sitúa en 76.249 millones de pesos. En relación a los estados de resultados, los ingresos del año 2022 alcanzan los 7.543 billones de pesos. Sin embargo, los costos de atención en salud ascienden a 7.627 billones de pesos, lo que supera los ingresos operacionales de la compañía. El costo de atención en salud representa el 101% de los ingresos de la compañía.

Los gastos de ventas suman 34 mil millones de pesos, los gastos de administración y generales ascienden a 352 mil millones de pesos, los gastos operacionales alcanzan los 29 mil millones de pesos, y los ingresos no operacionales son de 48.000 millones de pesos. El resultado operativo para el año 2022 es de -450 mil millones de pesos, y se obtienen ingresos financieros por la administración de portafolio por 82 mil millones de pesos, mientras que los egresos financieros principalmente relacionados con la norma contable 16 suman 65.000 millones de pesos.

El resultado antes de impuestos es de 433 mil millones de pesos, y debido a mayores gastos fiscales que ingresos fiscales, se tiene un impuesto a favor de la compañía por 138 millones de pesos. Esto resulta en un resultado neto de la compañía de -295 mil millones de pesos. La situación se atribuye a un año particularmente difícil con el incremento de la Unidad de Pago por Capitación (UPC) y la inflación del 2022 del 13%, así como la evaluación y el represamiento de servicios, lo que generó presión en los resultados financieros de la compañía.

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

#### h) Intervención asociación de usuarios



**Gloria Quiceno** – presidente de la Asociación de Usuarios Sanitas, inicia su intervención expresando la dificultad experimentada por los afiliados y representantes de la asociación de usuarios en el sistema de salud. Se mencionan tres aspectos que han generado una gran crisis en el sector. En primer lugar, la liquidación de las EPS y el traslado de pacientes, lo cual colapsó el sistema de salud. En segundo lugar, el hackeo que afectó la comunicación y las autorizaciones y, en tercer lugar, la reforma de la salud que generó incertidumbre en la población.

Se destaca la falta de respuesta por parte del Ministerio de Salud y se mencionan los intentos de comunicación sin éxito. Se resalta la mejora en la apertura de centros médicos y centrales de urgencias de Sanitas, lo cual ha contribuido a un mejoramiento sustancial de los servicios.

Se señalan algunas observaciones para mejorar la situación. En primer lugar, se menciona la concentración de servicios en una sola IPS, lo que dificulta el acceso y la oportunidad de atención. También se mencionan territorios olvidados que requieren intervención inmediata, como el caso de Quibdó, donde se solicita la construcción de un centro médico con urgencias de segundo nivel.

Otro tema mencionado es el problema del desabastecimiento de medicamentos y el monopolio de Cruz Verde en las grandes ciudades. Se pide la intervención de la Superintendencia y se solicita contar con otro operador de medicamentos que priorice la entrega oportuna y completa.

Además, se menciona la falta de conectividad, especialmente en regiones apartadas, y se destaca la importancia de mantener la presencialidad en autorizaciones y solicitud de citas. Se invita a los responsables del sistema de salud a conversar sobre la problemática en las regiones y a retomar las reuniones suspendidas desde hace más de un año.

En general, se expresa la voluntad de contribuir al mejoramiento del servicio y se hace un llamado a escuchar a los representantes de todo el país.

#### i) Sesión de Preguntas

Una vez socializada la gestión de la EPS durante la vigencia 2021, se da inicio a la sesión de preguntas a través del chat dispuesto para tal fin. **Valentina Sperber** – Especialista comunicaciones externas recuerda que, conforme a los acuerdos presentados al inicio de esta transmisión, aquellas manifestaciones que no puedan ser atendidas por temas de tiempo serán gestionadas por EPS Sanitas y se procederá con respuesta a los peticionarios, inicia con la lectura de algunas preguntas planteadas en el chat y se genera las siguientes respuestas:

**Juan Pablo Rueda** – Presidente de EPS Sanitas, en relación con la necesidad de la unidad de urgencias en la ciudad de Cali, indica que se ha dado prioridad al desarrollo de unidades de urgencias como parte de un modelo de integración vertical. Aunque se han abierto nuevas unidades recientemente, los proyectos futuros se mantienen en espera hasta que se tenga mayor claridad sobre el futuro del sistema. La EPS Sanitas no construye sus propios centros médicos, sino que trabaja con inversionistas externos para desarrollarlos.

**Juan Pablo Rueda** – Presidente de EPS Sanitas, en relación con la necesidad de la unidad de urgencias en la ciudad de Cali, indica que la EPS Sanitas cuenta solo con un presidente quien es el Dr. Juan Pablo Rueda, la misma hace parte de la organización Keralty, quien cuenta con una estructura organizacional independiente al manejo que se genera en la EPS Sanitas.

**Lida Forero** – Gerente de canales de servicio, en relación con incentivar el uso de los canales no presenciales, indica que se están llevando a cabo diversas acciones para promover la adhesión a los canales virtuales, como el envío de boletines, la implementación de códigos QR y accesos para la actualización de datos de los afiliados.

**Jerson Flórez** – Vicepresidente de Salud de EPS Sanitas, en relación si las IPS incluyen en las estructuras de costos el pago de las prestaciones sociales para los médicos generales y profesionales de ayudas diagnósticas y complementarias, indica que los contenidos de la tarifa en Colombia están regulados por normativas. Cuando se establece un contrato de servicios entre un asegurador y un prestador, la tarifa acordada incluye el pago completo de la estructura de costos necesaria para brindar el servicio la cual está respaldada por la normativa colombiana, y se realiza una vigilancia precontractual para asegurar que las entidades prestadoras cumplan con los requisitos normativos al momento de la contratación. Todo esto se realiza dentro del marco de las competencias y roles definidos por el Ministerio de Salud.

**Juan Pablo Rueda** – Presidente de EPS Sanitas, en relación con desabastecimiento de medicamentos, indica que la gestión con los operadores logísticos de medicamentos, especialmente con Cruz Verde, es un proceso continuo de retroalimentación con el objetivo de mejorar. El crecimiento acelerado e inesperado de usuarios ha generado dificultades en los niveles de servicio de Cruz Verde, aunque no es la única razón y que hay otros aspectos que se han mejorado con el tiempo. Se ha trabajado en conjunto con la asociación, los usuarios y la superintendencia y se han desarrollado planes de mejora para abordar el tema de los medicamentos. Se reconoce que las filas y la atención son preocupaciones, y se amplía el enfoque hacia los problemas de abastecimiento de ciertos medicamentos, que en ocasiones escapan al control de la entidad y son un problema a nivel nacional y global.

**Jerson Flórez** – Vicepresidente de Salud de EPS Sanitas, en relación con el promedio de atención de dos horas y media en la ciudad de Medellín, indica que la cifra promedio de atención en la red de urgencias del grupo es una cifra ponderada y excluye algunas ciudades donde el grupo no opera directamente; se reconoce que la problemática de urgencias en Medellín es un desafío estructural que afecta a todo el sector de salud, y se está trabajando en colaboración con la ciudad para implementar cambios en la red de clínicas y mejorar la atención.

**Jerson Flórez** – Vicepresidente de Salud de EPS Sanitas, en relación los inconvenientes con los direccionamientos, indica que la EPS Sanitas ha enfrentado situaciones puntuales relacionadas con el proceso de parametrización de direccionamiento de servicios asignados a usuarios en el sistema. Se reconoce que ha habido problemas de novedades en algunas regiones, pero se está trabajando progresivamente para resolverlos. El alto volumen de usuarios y la contratación de nuevas entidades prestadoras ha llevado a algunos inconvenientes en algunas regiones, pero todos estos problemas están siendo identificados y corregidos para ofrecer una mejor experiencia en el servicio.

**Jerson Flórez** – Vicepresidente de Salud de EPS Sanitas, en relación al trato diferencial con la comunidad LGBTIQ, indica que EPS Sanitas reconoce la relevancia de esta población especial para la entidad, contamos con protocolos y guías existentes, y se destaca la vigilancia y monitorización constante para asegurar una atención adecuada.

**Jerson Flórez** – Vicepresidente de Salud de EPS Sanitas, en relación a que la central de autorizaciones debería ser más concreta con las novedades reportadas, indica que el desabastecimiento y las dificultades asociadas a las miles de novedades ocurridas en algunos meses específicos han afectado la operatividad en el servicio. El desfase de tiempo en el monitoreo y la comunicación de las novedades han dificultado el proceso, pero nos encontramos trabajando para reducir este desfase. Se subraya la dispersión y el alto volumen de novedades que el país en general ha enfrentado, generando dificultades considerables.

**Valentina Sperber** – Especialista comunicaciones externas recuerda que, conforme a los acuerdos presentados al inicio de esta transmisión, aquellas manifestaciones que no puedan ser atendidas por temas de tiempo serán gestionadas por EPS Sanitas y las cuales cuentan con las siguientes respuestas:

- ✓ **María Rita García García** - mariaritagarciag@gmail.com - Pregunta: Que nos digan si se apropió el presupuesto para una central de urgencias de sanitas en Villavicencio, la cual es de imperativa necesidad.

**Respuesta:** Se ha dado prioridad al desarrollo de unidades de urgencias como parte de un modelo de integración vertical. Aunque se han abierto nuevas unidades recientemente, los proyectos futuros se mantienen en espera hasta que se tenga mayor claridad sobre el futuro del sistema.

- ✓ **María Rita García García** - mariaritagarciag@gmail.com - Pregunta: Si se apropió el presupuesto para construir o tomar en arriendo un predio para la sede de eps sanitas en la ciudad de acacias meta y para ampliar la plata de personal. estamos en una sede de multisalud una ips que le presta los servicios a la eps sanitas.

**Respuesta:** Actualmente Sanitas EPS cuenta con PAI Punto de atención integral ubicada en la dirección Carrera 14 # 12-55, con un horario de atención de lunes a viernes 07:00 a.m. a 03:00 p.m. Sábado 08:00 a.m. a 11:00 a.m., actualmente se prestan los servicios para:

- Autorización de servicios médicos
- Incapacidades y licencias médicas
- Radicación de solicitudes de afiliación
- Asesoría al afiliado

De acuerdo a la Circular Externa número 008 del 14 de septiembre de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, en la que, respecto a la obligatoriedad de contar con oficinas para la atención presencial de usuarios, se señaló:

“3.1. Oficina de Atención al Usuario. Las EAPB e IPS, **deben tener al menos una oficina de atención al usuario de manera personalizada en los departamentos donde opera** y disponer del número de oficinas que se requieran para mantener condiciones de atención digna en los lugares donde cuente con afiliados.” (negrilla fuera del texto)

Conforme la citada circular, las EPS se encuentran obligadas a contar como mínimo con una oficina de atención al usuario de manera personal en cada departamento donde operen.

De igual manera EPS Sanitas cuenta con oficinas en el departamento del Meta, las cuales detallamos a continuación:

Departamento	Municipio	Nombre Oficina	Dirección	Horario de atención actual
Meta	Acacias	Acacias	Carrera 14 # 12-55	Lunes a Viernes 07:00 a.m. a 03:00 p.m. Sábado 08:00 a.m. a 11:00 a.m.
Meta	Villavicencio	Villavicencio	Carrera 36 # 34-24	Lunes a Viernes 07:00 a.m. a 03:00 p.m. Sábado 08:00 a.m. a 11:00 a.m.

Adicionalmente EPS Sanitas dispone de los siguientes canales no presenciales para atención de nuestros afiliados:

**Canales Virtuales:**

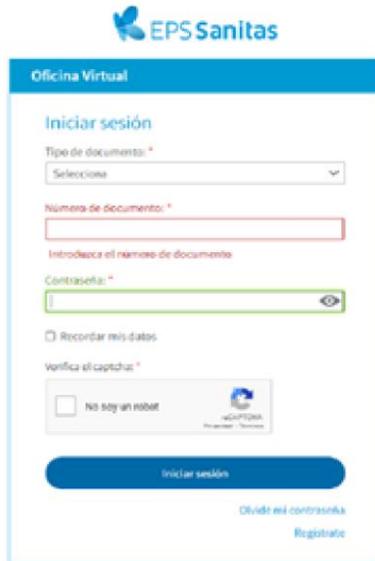
- **Ana María – asistente virtual chatbot:** por del icono de Ana María, en la página web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) o por WhatsApp en la línea **+573202550525** podrá gestionar, información, orientación de servicios y gestionar solicitudes, Ana María acompaña a nuestros afiliados las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Los servicios que actualmente tenemos en operaciones son:



- **Portal Web:** nuestra página web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) está destinada para brindar información general y acceso a nuestra oficina virtual de afiliados, disponible las 24 horas del día, los 7 días a la semana.



- **Oficina Virtual Afiliados:** Disponible en nuestro portal web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) para que nuestros afiliados de manera privada por medio su usuario y contraseña y proceso de autenticación se puedan beneficiar de los servicios de transaccionales y de consulta que hemos desarrollado pensando en su bienestar.



Oficina Virtual

Iniciar sesión

Tipo de documento: \*

Selecciones

Numero de documento: \*

Introduzca el número de documento

Contraseña: \*

Recordar mis datos

Verifica el captcha: \*

No soy un robot

Iniciar sesión

Olvidé mi contraseña Registrarme



Oficina Virtual

Iniciar sesión

Revisa tu correo y/o celular

Hemos enviado un código de confirmación de seis dígitos. No olvides ingresar el código lo antes posible.

Celular: 316\*\*\*\*04

Correo electrónico: car\*\*\*\*\*@gmail.com

No recibí el código de seguridad

Código de verificación

Iniciar sesión

Si tu celular o correo electrónico no están actualizados, comuníquese con el Asesor de Oficina en Línea en [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) sección "Servicios Destacados" o haciendo clic aquí.



Friday 20/01/2023

Bienvenido(a) CARLOS YESID BERNAL

EPS Sanitas

Oficina Virtual

Línea Bogotá (601) 375 90 00 Nacional 018000 919100

Inicio Actualización de Datos Consultas y Solicitudes Servicios Atención en Salud Certificados

Certificación Afiliación

Bienvenido a tu Oficina virtual

Aquí te ofrecemos la facilidad de acceder a diferentes servicios de forma ágil sin necesidad de desplazamientos ni filas.

CITAS MÉDICAS

AUTORIZACIONES

RESULTADOS MÉDICOS

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

- **Asesor de Oficina en Línea:** Servicio que tenemos disponible en nuestro portal web en la sección de servicio destacados, que les permite a nuestros afiliados acceder a un servicio por chat o video llamada y recibir los servicios en las mismas condiciones y características como si estuvieran en una oficina presencial, puede acceder las 24 horas del día, los 7 días a la semana al canal y para atención por video llamada de lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm y sábados de 8:00am a 02:00pm



Los servicios ofertados por este canal son:

1. Autorizaciones
2. Novedades de Afiliación
3. Incapacidades y Licencias
4. Información



5. **Aplicación Móvil – APP:** la cual se puede actualizar por medio de las tiendas de Google Play teléfonos con sistema operativo Android, IOS Store para teléfonos Apple. Los servicios con los que cuenta nuestra aplicación móvil son:

Los servicios con los que cuenta nuestra aplicación móvil son:

Modulo	Funcionalidades Aplicación Movil - APP
Mis Datos Actualización Datos	Información básica
	Información de contacto
	Cambio de contraseña
	Eliminar cuenta
Plan Premium	Conoce plan premium y afiliate
	Pago contrato nuevo
	Consultar factura
	Pagar factura
Citas	Citas médicas
Autorizaciones	Solicitar autorización
	Consultar autorización
	Renovar autorización
Mi Afiliación	Consulta afiliación
	Mi centro médico y odontológico
	Consulta periodos en mora
Resultado Médicos	Laboratorios
Red Atención	Centros médicos
	Oficinas
	Directorio médico
	Droguerías cruz verde
Certificados	Certificado de afiliación
	Certificado de Paz y salvo
	Certificado Tributario
	Certificado de Aportes
Normatividad	Términos y condiciones
	Ley de protección de datos
Configuración APP	Información App
Ayuda	Preguntas frecuentes
	Videos tutoriales
	Guía de uso
	Contactanos



### Canal Telefónico

Línea de atención EPS:

- Marcación desde celular **#936** (Tigo, Claro, Movistar)
- Villavicencio 608 661 18 38
- Línea nacional de información general 018000919100
- Línea nacional de citas 018000940304

Horarios de atención:

- Servicio Información General: 24 horas del día, los 7 días a la semana.
- Servicio Citas Médicas: de lunes a viernes: 07:00 am A 07:00 pm, sábados: 07:00 am A 01:00 pm

- ✓ **José Brito** - facha724@gmail.com - Pregunta: En Fonseca La Guajira se requiere se abra una oficina por el alto número de usuarios y solo dos asesoras que laboran hasta tarde de la noche.

**Respuesta:** En respuesta a su solicitud le informamos que Sanitas EPS, cuenta con un punto de atención integral ubicado en el municipio de Fonseca en la dirección Calle 14 # 19-81, le informamos que a partir del 1 de mayo se amplió el horario de atención Lunes a Viernes 06:30 a.m. a 3:30 pm pasando de Lunes a Viernes 07:00 a.m. 12:00 m y de 1:00 p.m. 03:00 p.m. en jornada continua, actualmente contamos con dos asesores de gestión integral que prestan los servicios para:

- Autorización de servicios médicos
- Incapacidades y licencias médicas
- Radicación de solicitudes de afiliación
- Asesoría al afiliado

De acuerdo a la Circular Externa número 008 del 14 de septiembre de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, en la que, respecto a la obligatoriedad de contar con oficinas para la atención presencial de usuarios, se señaló:

“3.1. Oficina de Atención al Usuario. Las EAPB e IPS, **deben tener al menos una oficina de atención al usuario de manera personalizada en los departamentos** donde opera y disponer del número de oficinas que se requieran para mantener condiciones de atención digna en los lugares donde cuente con afiliados.” (negrilla fuera del texto)

Conforme la citada circular, las EPS se encuentran obligadas a contar como mínimo con una oficina de atención al usuario de manera personal en cada departamento donde operen.

De igual manera EPS Sanitas cuenta con oficinas en el departamento del Meta, las cuales detallamos a continuación:

Municipio	Nombre Oficina	Ubicación	Dirección	Horario de atención actual
Albania	Cerrejón	Punto de Atención Integral	Calle 20 # 4 - 00 Esquina.	Lunes a Viernes 07:00 a.m. a 11:30 m y de 01:00 p.m. a 03:00 p.m.
Fonseca	Fonseca	Punto de Atención Integral	Calle 14 # 19-81	Lunes a Viernes 06:30 a.m. a 3:30 pm
Maicao	Maicao Palaima	Punto de Atención Integral	Calle 18 # 17 - 65	Lunes a Viernes 07:00 a.m. a 12:00 m y de 02:00 p.m. a 04:00 p.m.
Maicao	Maicao Medigroup	Punto de Atención Integral	Calle 13 # 7 - 58	Lunes a Viernes 07:00 a.m. a 12:00 m y de 01:00 p.m. a 03:00 p.m. Sábado 08:00 a.m. a 11:00 a.m.
Riohacha	Riohacha	Oficina de Atención al Afiliado	Calle 3 # 6 - 37	Lunes a Viernes 07:00 a.m. a 03:00 p.m. Sábado 08:00 a.m. a 11:00 a.m.
San Juan Del Cesar	San Juan Del Cesar	Oficina de Atención al Afiliado	Calle 4 # 5 - 66	Lunes a Viernes 07:00 a.m. a 03:00 p.m. Sábado 08:00 a.m. a 11:00 a.m.

Adicionalmente EPS Sanitas dispone de los siguientes canales no presenciales para atención de nuestros afiliados:

**Canales Virtuales:**

- **Ana María – asistente virtual chatbot:** por del icono de Ana María, en la página web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) o por WhatsApp en la línea **+573202550525** podrá gestionar, información, orientación de servicios y gestionar solicitudes, Ana María acompaña a nuestros afiliados las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Los servicios que actualmente tenemos en operaciones son:



- **Portal Web:** nuestra página web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) está destinada para brindar información general y acceso a nuestra oficina virtual de afiliados, disponible las 24 horas del día, los 7 días a la semana.



- **Oficina Virtual Afiliados:** Disponible en nuestro portal web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) para que nuestros afiliados de manera privada por medio su usuario y contraseña y proceso de autenticación se puedan beneficiar de los servicios de transaccionales y de consulta que hemos desarrollado pensando en su bienestar.



**Oficina Virtual**

**Iniciar sesión**

Tipo de documento: \*  
 Seleccione

Número de documento: \*  
 Introduzca el número de documento

Contraseña: \*  
 [input type="password"]

Recordar mis datos

Verifica el captcha: \*  
 No soy un robot

**Iniciar sesión**

[Olvidé mi contraseña](#)  
[Regístrate](#)



**Oficina Virtual**

**Iniciar sesión**

Revisa tu correo y/o celular  
 Hemos enviado un código de confirmación de seis dígitos. No olvides ingresar el código lo antes posible.  
 Celular: 316\*\*\*\*04  
 Correo electrónico: car\*\*\*\*\*@gmail.com

No recibí el código de seguridad

Código de verificación  
 [input type="text"]

**Iniciar sesión**

Si tu celular o correo electrónico no están actualizados, comuníquese con el Asesor de Oficina en Línea en [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) sección "Servicios Destacados" o haciendo clic aquí.



- **Asesor de Oficina en Línea:** Servicio que tenemos disponible en nuestro portal web en la sección de servicio destacados, que les permite a nuestros afiliados acceder a un servicio por chat o video llamada y recibir los servicios en las mismas condiciones y características como si estuvieran en una oficina presencial, puede acceder las 24 horas del día, los 7 días a la semana al canal y para atención por video llamada de lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm y sábados de 8:00am a 02:00pm



Los servicios ofertados por este canal son:

- 6. Autorizaciones
- 7. Novedades de Afiliación
- 8. Incapacidades y Licencias
- 9. Información



- 10. **Aplicación Móvil – APP:** la cual se puede actualizar por medio de las tiendas de Google Play teléfonos con sistema operativo Android, IOS Store para teléfonos Apple. Los servicios con los que cuenta nuestra aplicación móvil son:

Los servicios con los que cuenta nuestra aplicación móvil son:

Modulo	Funcionalidades Aplicación Movil - APP
Mis Datos Actualización Datos	Información básica
	Información de contacto
	Cambio de contraseña
	Eliminar cuenta
Plan Premium	Conoce plan premium y afiliate
	Pago contrato nuevo
	Consultar factura
Citas	Pagar factura
	Citas médicas
Autorizaciones	Solicitar autorización
	Consultar autorización
	Renovar autorización
Mi Afiliación	Consulta afiliación
	Mi centro médico y odontológico
	Consulta periodos en mora
Resultado Médicos	Laboratorios
Red Atención	Centros médicos
	Oficinas
	Directorio médico
	Droguerías cruz verde
Certificados	Certificado de afiliación
	Certificado de Paz y salvo
	Certificado Tributario
	Certificado de Aportes
Normatividad	Términos y condiciones
	Ley de protección de datos
Configuración APP	Información App
	Preguntas frecuentes
Ayuda	Videos tutoriales
	Guía de uso
	Contactános



### Canal Telefónico

Línea de atención EPS:

- Marcación desde celular **#936** (Tigo, Claro, Movistar)
- Villavicencio 608 661 18 38
- Línea nacional de información general 018000919100
- Línea nacional de citas 018000940304

Horarios de atención:

- Servicio Información General: 24 horas del día, los 7 días a la semana.
- Servicio Citas Médicas: de lunes a viernes: 07:00 am A 07:00 pm, sábados: 07:00 am A 01:00 pm

- ✓ **José Leopoldo Rodríguez** – Sin información de correo electrónico - Pregunta: Necesitamos atención en el momento requerido indicado sin excusas muchas gracias.

**Respuesta:** A fin de realizar un seguimiento específico a la situación descrita por usted en la rendición de cuentas, colocamos a su disposición los canales de comunicación de la EPS para que pueda adjuntar y complementar con soportes la información que permita ampliar su solicitud o comentario y de esta forma poder hacer la respectiva gestión o aclaración del caso.

La solicitud la puede realizar en nuestra pág. web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) pestaña Contáctenos



Una vez de Clip en Contáctenos, en la parte inferior, encontrara un punto para la radicación y la ampliación de la información y envío de soportes.

○ Radicación de felicitaciones, sugerencias o PQRS

Con el fin de garantizar una mejor oportunidad en la gestión y respuesta de tu PQR, ten en cuenta adjuntar los soportes de la misma (órdenes, fórmulas médicas, Historia Clínica, copia de pagos, etc), de manera que podamos dar trámite más ágil a tu solicitud.

Recuerda que los archivos que adjuntes no podrán superar los 9 MB y su nombre no podrá contener caracteres especiales (>, <, |, \*, ñ, @).

Agradecemos tu colaboración.

Esta solicitud la realizamos teniendo en cuenta que al hablar de servicio y oportunidad se debe especificar a qué tipo de servicio se refiere (Oportunidad de citas – programación de cirugías – atención de canales de servicio etc.....); por tal razón quedamos atentos a la ampliación de su comentario.

- ✓ **José Brito** – facha724@gmail.com - Pregunta: No contamos con oportunidad de atención y nuestro caso ya lo conocen en Bogotá.

**Respuesta:** Para Fonseca estamos trabajando con la población orientándolos a los horarios de atención de nuestro Punto de Atención Integral en el Centro Médico San Agustín en que los usuarios que requieren servicios efectivamente suelen madrugar para tomar turno, sin embargo la atención se brinda de forma continua a lo largo de del día en horario Lunes a Viernes 6:30 a.m. a 3:30 p.m. sobre la red de prestadores contamos con la IPS Medigroup, Unisalud, Organización Medica Peniel, Clínica La Esperanza, Fundación Florecer, Someda y al Hospital del municipio para la atención de población subsidiado, quienes garantizan la prestación del servicio en el municipio. El seguimiento a la oportunidad y accesibilidad de la red de prestadores es permanente.

- ✓ **Luis Alfonso** – Sin información de correo electrónico - Pregunta: Neiva, requiere con carácter urgente se contrate nutricionistas, medico familiar y se nombre el coordinador médico se requieren con carácter urgente.

**Respuesta:** Se ha realizado acercamiento con el centro médico Colsanitas a quien se comparte la inquietud manifiesta, quien nos informa:

Actualmente el Centro médico en aras de cubrir la capacidad instalada de los profesionales requeridos presenta:

- 1) Una vacante de nutrición de dos cargos, el cual se encuentra en proceso de contratación
- 2) El cargo coordinador médico el cual está a la Dra. Jane Guevara quien se encuentra en licencia maternidad en proceso de cubrimiento de vacante.

Mientras surten los procesos de contratación contamos se ha optado con los siguientes apoyos:

- 1) Agendamiento de nutrición por telesalud 3 horas diarias de lunes a viernes desde el 9 junio al 15 julio 2023.
- 2) Para la cobertura temporal de la coordinación se ha optado por el apoyo de dos profesionales de la sede cubriendo el horario de apertura en la sede con acompañamiento de la coordinación de otras sedes.

- ✓ **María Rita Garcia** – mariaritagarciag@gmail.com - Pregunta: Si se estudió la posibilidad de contratar con la clínica centauros Villavicencio servimedicos, tiene muy buena capacidad instalada , con lo cual se descongestionaria la clínica meta, que presenta colapso en urgencias y observación de urgencias y escasas de camas.

**Respuesta:** Se han realizado múltiples acercamientos con la IPS SERVIMEDICOS de la ciudad, sin embargo, a la fecha este prestador no satisface las condiciones exigidas en EPS Sanitas para ser incluido en la red de direccionamiento.

- ✓ **Jaime** – Jaimem251@hotmail.com - Pregunta: Girardot solicita que se preste mayor atención a las instalaciones de las instalaciones ya que se demora mucho la atención a los usuarios esto referente a las ips externa.

**Respuesta:** Se procede a realizar contacto telefónico al número celular 3102796410 se contacta al señor Jaime Barragán a quien se le solicitan ampliar la inquietud manifestada a lo cual refiere que la pregunta está encaminada a que la EPS Sanitas haga el seguimiento a toda la red externa del municipio ya que direccionan los usuarios para diferentes servicios con los cuales en muchas ocasiones no encuentran agenda y quedan sometidos a que el prestador habilite agenda retrasando en tiempo al acceso a los servicios de salud.

A lo anterior expuesto se informa que por parte de la dirección de aseguramiento y auditoria medica de la EPS Sanitas se viene realizando comités interinstitucionales de forma mensual con todos los prestadores que hacen parte de la red en municipio de

Girardot en donde siempre uno de los puntos a tratar es la accesibilidad y oportunidad; a los prestadores se les presenta el informe de cliente incognito que maneja EPS Sanitas y sobre estos resultados se solicita en plan de acción al prestador el cual queda en seguimiento para garantizar que se cumpla.

Por último, también es importante aclarar que la oferta de prestadores externos en el municipio de Girardot no es muy amplia y prestan servicios a las diferentes aseguradoras en salud habilitados en el municipio lo que coarta el acceso a los servicios.

- ✓ **José Brito** – facha724@gmail.com - Pregunta: SANITAS en La Guajira no ha podido atender el ingreso de los pacientes procedentes de Coomeva y ConfaGuajira aquí los usuarios madrugan para tener turnos de atención y salen tarde por el alto número de afiliados.

**Respuesta:** Para Fonseca estamos trabajando con la población orientándolos a los horarios de atención de nuestro Punto de Atención Integral en el Centro Médico San Agustín en que los usuarios que requieren servicios efectivamente suelen madrugar para tomar turno, sin embargo la atención se brinda de forma continua a lo largo de del día en horario Lunes a Viernes 6:30 a.m. a 3:30 p.m. sobre la red de prestadores contamos con la IPS Medigroup, Unisalud, Organización Medica Peniel, Clínica La Esperanza, Fundación Florecer, Someda y al Hospital del municipio para la atención de población subsidiado, quienes garantizan la prestación del servicio en el municipio. El seguimiento a la oportunidad y accesibilidad de la red de prestadores es permanente.

- ✓ **Jaime** – Jaimem251@hotmail.com - Pregunta: Girardot solicita mayor atención respecto a ips cruz verde que es un caso para la dispensación de medicamentos.

**Respuesta:** En relación a la inquietud, nos permitimos informar que, para los 23.949 usuarios del municipio de Girardot, la EPS ha definido con su Operador Logístico de Medicamentos-Cruz Verde para atender la demanda de entrega de medicamentos, 2 puntos de dispensación:

1. Cruz Verde Girardot-Calle 18 # 10 – 49
2. Droguería ALEMANA 207-CARRERA 10 NO.12-67 CENTRO.

Frente a posibles inconvenientes relacionados con la atención en esta red, no identificamos que los puntos de dispensación anteriormente mencionados, superen los tiempos de atención promedio mensual, ni el incumplimiento en los indicadores de gestión de medicamentos que se monitorean periódicamente desde la EPS. Sin embargo, y atendiendo la solicitud realizada, incluiremos el municipio de Girardot en del comité regional donde se cuenta con la presencia de representantes del área de aseguramiento de EPS, el área de medicamentos de EPS y con representantes de Cruz Verde como estrategia de seguimiento a lo referido por usted.

- ✓ **Carlos Iván Henao Cardoño** – Sin información de correo electrónico - Pregunta: Preocupante: ¿Una espera de 10 horas para atención de urgencias? Como lo escribe el usuario de Medellín.

**Respuesta:** Se valida directamente con la Clínica SOMA los tiempos de clasificación de Riesgo- triage, validando que se están dando entre 30 máximo 45 minutos. El triage 1 es decir la emergencia real, se ingresa de inmediato y el triage 2 tiene un máximo de espera de 60 minutos. La clínica es consciente que por el espacio actual del servicio al interior en observación y Fast Track para los triages 3 que requieran el inicio de un tratamiento o la realización de ayudas diagnósticas, pueden esperar mayor tiempo en sala de espera por limitación en capacidad instalada del servicio. La clínica ya tiene planteado la ampliación del servicio en infraestructura para mejorar su capacidad de respuesta al triage 3. Se espera que estos cambios inicien a partir del mes de julio.

Por nuestra parte se recuerda que en el área Metropolitana contamos con otros servicios de urgencias que nos apoyan en Envigado con el Hospital Manuel Uribe Ángel, en Itagüí y Bello con las sedes de Clínica Antioquia de cada municipio y próximamente se abrirá para Bello el Hospital Marco Fidel Suarez.

- ✓ **Carlos Iván Henao Cardoño** – Sin información de correo electrónico - Pregunta: En Medellín la cita médico general es 25 días.

**Respuesta:** Agradecemos plantear el caso puntual al que hace referencia con información suficiente para hacer el seguimiento respectivo, ya que por indicadores y mediciones internas se está cumpliendo con los tiempos establecidos en la normatividad.

- ✓ **Carlos Iván Henao Cardoño** – Sin información de correo electrónico - Pregunta: ¿25 días para cita médica general? No puede ser posible.

**Respuesta:** Agradecemos plantear el caso puntual al que hace referencia con información suficiente para hacer el seguimiento respectivo, ya que por indicadores y mediciones internas se está cumpliendo con los tiempos establecidos en la normatividad.

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

- ✓ **Doctora forero**– Sin información de correo electrónico - Pregunta: Mejorar los servicios de medicamentos en cruz verde.

**Respuesta:** Respecto a la sugerencia de mejorar los servicios de medicamentos cabe aclarar que el tema de desabastecidos, es un asunto nacional de unas moléculas de alto impacto y que son reportadas desde la gerencia de medicamentos, al punto se le hace un seguimiento constante y se evidencia que se encuentra en el promedio como compañía lo que ratifica que el tema es general y es por el motivo indicado.

- ✓ **María Celia** – Sin información de correo electrónico - Pregunta: Como asociación en la ciudad de Quibdó, sentimos que la Eps Sanitas debe invertir en infraestructura en el Chocó, y garantizar profesionales idóneos como especialistas, y mejorar el servicio que tienen a través de la droguería Cruz Verde.

**Respuesta:** Respecto a la infraestructura la droguería se intervino el año pasado en esa intervención se agregaron puntos de atención contando con 6 cajas pos y el recurso humano disponible, sillas en sala de espera acordes a las necesidades del punto; en los meses de abril y mayo se presentó un tema de fluido eléctrico por ende caídas en el sistema y afecto la atención, seguimos monitoreando el proceso para identificar si en algún momento se requiere algún incremento en las unidades de atención disponibles , pues para ello dejamos habilitados puestos adicionales en caso de se presenten incrementos que nos indiquen que la operación está superando la capacidad del punto.

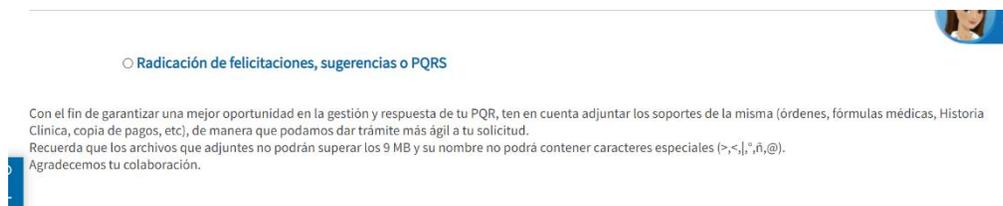
- ✓ **Jesús María Ruiz Ruiz** – Sin información de correo electrónico - Pregunta: Desde el mes de Enero he venido teniendo problemas con el Acceso a un medicamento prescrito por el Urólogo. La Barrera Administrativa en la Autorización del medicamento con Fallo Terapéutico; a pesar de diligenciar el Formato previamente enviado por ustedes.

**Respuesta:** Tal como se informó en comunicación telefónica realizada, a fin de realizar un seguimiento específico a la situación descrita por usted en la rendición de cuentas, colocamos a su disposición los canales de comunicación de la EPS para que pueda adjuntar y complementar con soportes la información que permita ampliar su solicitud o comentario y de esta forma poder hacer la respectiva gestión o aclaración del caso.

La solicitud la puede realizar en nuestra pág. web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) pestaña Contáctenos.



Una vez de Clic en Contáctenos, en la parte inferior, encontrara un punto para la radicación para la ampliación de la información y envío de soportes.



Por otra parte, y teniendo en cuenta su comentario telefónico relacionado a que pertenece a la asociación de usuarios Sede de Barranquilla, se remite su comentario para que sea dicha regional quien se comunique directamente con usted para analizar la situación planteada y pueda brindar orientación pertinente.

- ✓ **Doctora Forero**– Sin información de correo electrónico - Pregunta: Grupo Keralty una clínica en Medellín.

**Respuesta:** Se ha dado prioridad al desarrollo de unidades de urgencias como parte de un modelo de integración vertical. Aunque se han abierto nuevas unidades recientemente, los proyectos futuros se mantienen en espera hasta que se tenga mayor claridad

sobre el futuro del sistema. La EPS Sanitas no construye sus propios centros médicos, sino que trabaja con inversionistas externos para desarrollarlos.

- ✓ **María Celia** – Sin información de correo electrónico - Pregunta: Hablando del dispensador de medicamentos para el caso de Quibdó Cruz Verde... ¿Qué pueden hacer para que el usuario al acercarse pueda salir con sus medicamentos recetados? y que no haya necesidad de los faltantes y pasa más de un mes en muchos casos y el medicamento no llega..

**Respuesta:** Respecto al tema de medicamentos desabastecidos, es un tema nacional de unas moléculas de alto impacto y que son reportadas desde la gerencia de medicamentos, al punto se le hace un seguimiento constante y se evidencia que se encuentra en el promedio como compañía lo que ratifica que el tema es general y es por el motivo indicado.

- ✓ **Cindycc** – cindystefanny9025@gmail.com - Pregunta: Buen día, que seguimiento le hacen a cruz verde con la venta de medicamentos? ya que dicen están agotados desabastecidos, pero si los tienen para venta libre?

**Respuesta:** Respecto al tema de medicamentos desabastecidos, es un tema nacional de unas moléculas de alto impacto y que son reportadas desde la gerencia de medicamentos, al punto se le hace un seguimiento constante y se evidencia que se encuentra en el promedio como compañía lo que ratifica que el tema es general y es por el motivo indicado.

- ✓ **Raquel Ayala** – Sin información de correo electrónico - Pregunta: A pesar de las adversidades he logrado acceder sin inconvenientes a los servicios. Aunque me gustaría saber que están haciendo con el trato a los afiliados por parte de los colaboradores.

**Respuesta:** EPS Sanitas desde el 2018 implementa un programa de humanización que busca sensibilizar y formar a los colaboradores de los diferentes canales de atención de la EPS y a los colaboradores que hace parte de prestación de servicios en IPS, en un servicio digno y humanizado basado en los principios de objetividad, en el buen trato, en el fortalecimiento en habilidades blandas y de relacionamiento que les permita brindar una atención amable y cercana; adicionalmente se tiene establecido un curso virtual desde el 2019 y el cual se actualiza de manera anual de acuerdo a lo dispuesto en la circular 000008 de 2018 con el tema de trato digno y humanizado.

- ✓ **María Celia** – Sin información de correo electrónico - Pregunta: Es conocido para toda Colombia que en el Chocó no se cuenta con centros hospitalarios o clínicas de tercer nivel, y la ESE que existe carece de cosas esenciales para la atención de los usuarios, que más puede hacer la EPS Sanitas, en ese caso?

**Respuesta:** Con base a la respuesta del presidente de EPS Doctor Juan Pablo Rueda, estamos pendientes de la reforma a la salud, con relación al permiso para la integración vertical, así como la norma que se defina al respecto. Actualmente la EPS se encuentra atenta a los cambios que se determinen con respecto al tema de la viabilidad de las EPS.

- ✓ **Carlos Alberto Guerrero** – Sin información de correo electrónico - Pregunta: Por favor me proporciona la respuesta que formule por escrito porque tengo la información que a los médicos a pesar de tiempo completo no les pagaban ningún tipo de prestación al contrario les toca pagar seguridad social por su propia cuenta.

**Respuesta:** Los contenidos de la tarifa en Colombia están regulados por normativas. Cuando se establece un contrato de servicios entre un asegurador y un prestador, la tarifa acordada incluye el pago completo de la estructura de costos necesaria para brindar el servicio la cual está respaldada por la normativa colombiana, y se realiza una vigilancia precontractual para asegurar que las entidades prestadoras cumplan con los requisitos normativos al momento de la contratación. Todo esto se realiza dentro del marco de las competencias y roles definidos por el Ministerio de Salud.

- ✓ **José Brito** – facha724@gmail.com - Pregunta: En Fonseca tenemos problema con internet tanto en droguería como EPS Contrataron una empresa que no está actualizada y le roban las redes.

**Respuesta:** Lamentablemente en el municipio se dio este suceso fortuito a inicio del mes de Mayo 2023 con el robo de cables de red del servicio de internet del proveedor Movistar afectando la red y nuestros sistemas de información en nuestra oficina y en la droguería, el daño fue subsanado y estamos operativos brindando la atención al usuario en Fonseca en horario de Lunes a Viernes 6:30 a.m. a 3:30 p.m.

**Juan Pablo Rueda**, Presidente de EPS Sanitas, realiza el cierre de la rendición de cuentas agradeciendo a la audiencia por la asistencia, por las inquietudes manifestadas y por los reconocimientos al esfuerzo realizados a la entidad.