



EPS Sanitas

Informe
Rendición de Cuentas
Informe IV Trimestre
2022



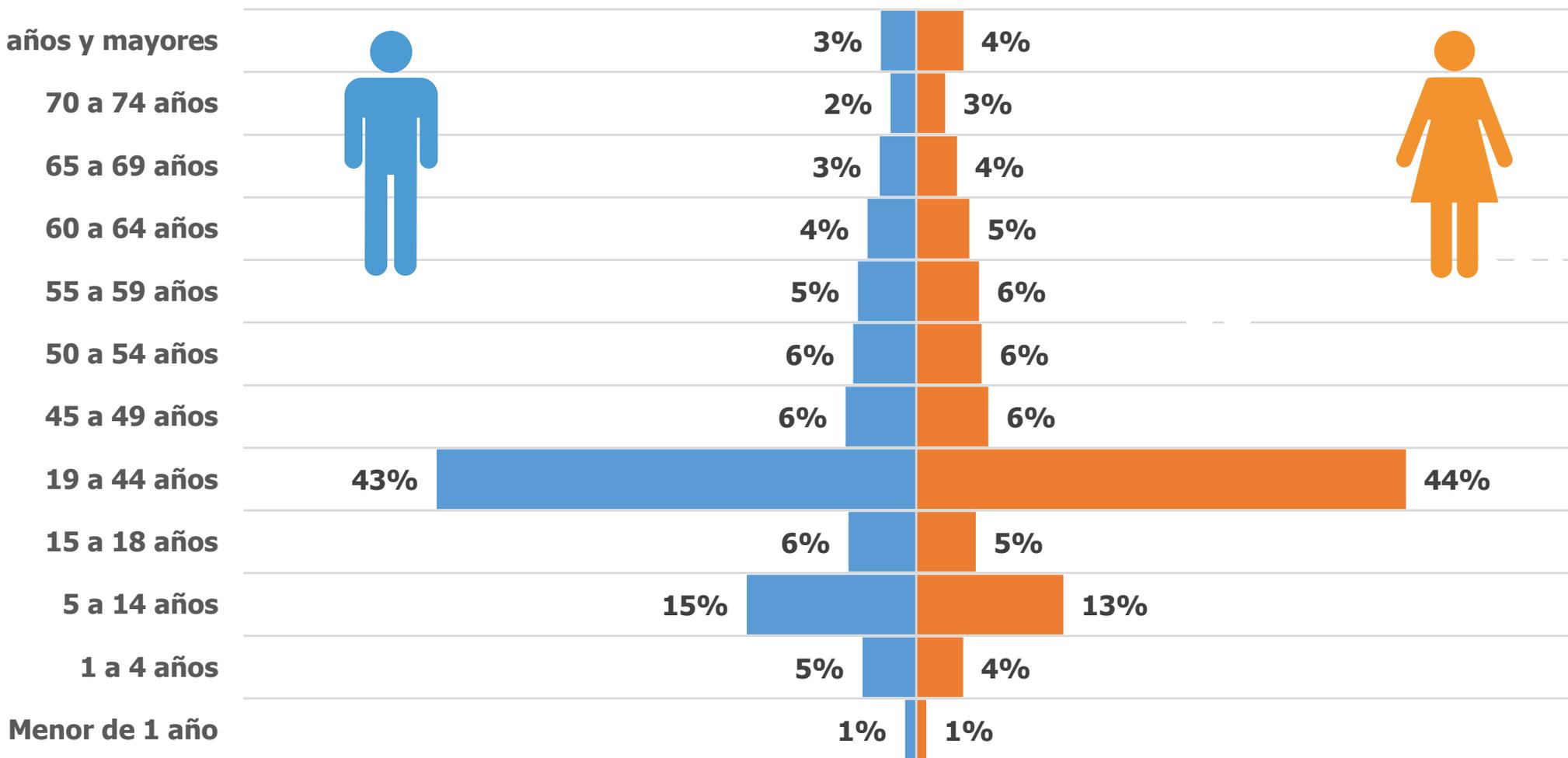
1. Caracterización de los afiliados
2. Indicadores calidad
3. Satisfacción de los usuarios
4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
5. Cantidad de oficinas y gestión
6. Novedades presentadas
7. Tiempos de espera para la atención de los afiliados por canal

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	306.075	717.944	42,63	36,21	2021	Este indicador expresa el porcentaje de números casos detectados con respecto a los casos esperados con diagnóstico de hipertensión arterial en personas de 18 a 69 años en un periodo determinado. Esto significa que en promedio en el País se logran identificar y captar el 36,21% de los pacientes con hipertensión arterial para su consecuente estudio y manejo, mientras que Sanitas EPS ha logrado identificar y captar el 42,63% de los usuarios susceptibles de padecer HTA sobre el total de afiliados. Las rutas de atención integral de la EPS sanitas, permiten ordenar e integrar las actividades requeridas para intervenir a personas con riesgo de presentar eventos cardio cerebro vasculares o disminuir la progresión de la enfermedad ya establecida. La captación temprana de la hipertensión arterial se realiza a través de diferentes puertas de entrada incluidas en la ruta de atención como: remisión por médico general, demanda espontánea, demanda inducida, con el objetivo de garantizar que los usuarios tengan una atención temprana con acciones organizadas e individualizadas evitando desenlaces no deseados.
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	22.178	749	29,61	33,45	2021	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 33,45 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 29,61 días.
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	8.070.102	1.967.056	4,10	3,48	202203	Resultado EPS: 4,10. Media Nacional: 3,48 Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de medicina general en 3,48 días, mientras que nuestra EPS la asigna en 4,10 días. Se realiza seguimiento al compartimiento del indicador de oportunidad en las citas de medicinas general.

Indicadores de Calidad

IPS información del Observatorio Nacional de Calidad en salud/IPS - EPS Sanitas

ID	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR	MEDIA NACIONAL CORTE 202203	PERIODO	EXPLICACIÓN
a	Proporción de Cancelación de Cirugías	507	80.040	0,01	1,27	202112	Resultado Red de IPS: 0,01 Media Nacional: 1,27 Este indicador trata sobre las cirugías programadas en quirófano que son canceladas por causas atribuibles a las IPS. Del total de cirugías programadas por nuestra red de prestadores se cancelan el 0,01%, mientras que en promedio en el país se cancelan el 1,27 % de las cirugías programadas.
b	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	3.599.238	829.215	4,34	3,48	202209	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 3,48 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 4,58 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
c	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	3.559.881	1.258.845	2,83	4,06	202209	Resultado Red de IPS:1,75. Media Nacional: 4,06. Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de odontología general en 4,06 días, mientras que EPS Sanitas la asigna en 1,75 días.
d	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	572.024	30.726	18,62	13,70	202209	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 13,70 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 19,19 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
e	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	1.366.967	160.127	8,54	7,93	202209	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 7,93 en días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 5,48 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
f	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	401.238	35.995	11,15	11,80	202209	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 11,80 días, mientras que en Sanitas EPS se asigna en 12,56 días. Este dato hace referencia a las Ips que forman parte de la Infraestructura propia de EPS Sanitas.
g	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II	131.040	3.013	43,49	26,24	202209	El indicador hace referencia a 26,24 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 64,29 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 procedio a ampliar la planta de personal en las unidades de urgencias.

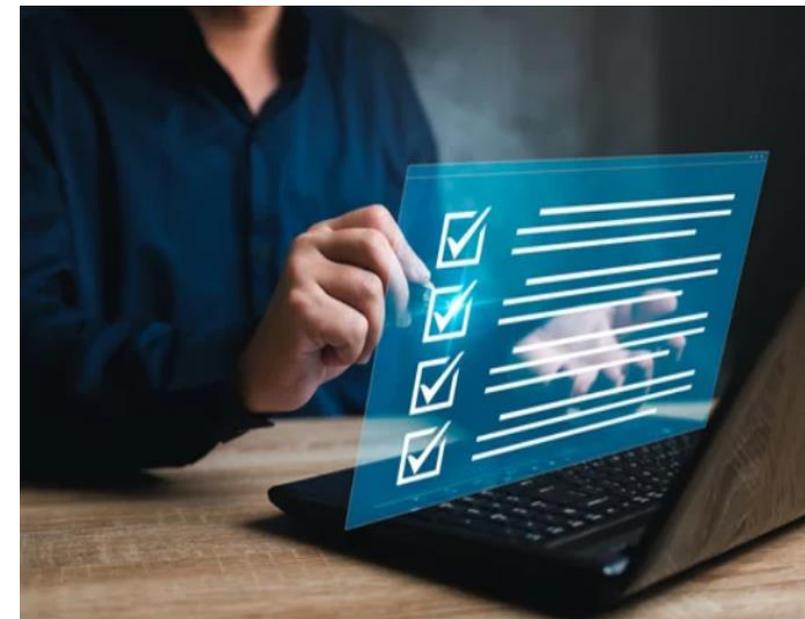


Satisfacción de los Usuarios

Satisfacción



Para el último trimestre septiembre - noviembre de 2022 el **68** % de nuestros afiliados manifiestan su satisfacción con nuestros servicios, por lo que continuamos trabajando en la implementación de acciones que permitan incrementar su satisfacción.



* <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/encuesta-evaluacion-servicios-eps-2021.pdf>



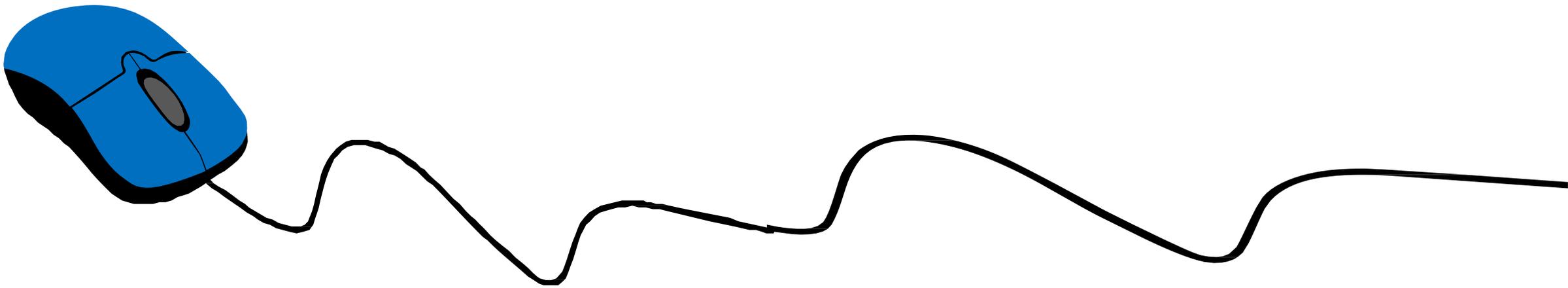
Estado de Contratación de la Red por Nivel de Complejidad

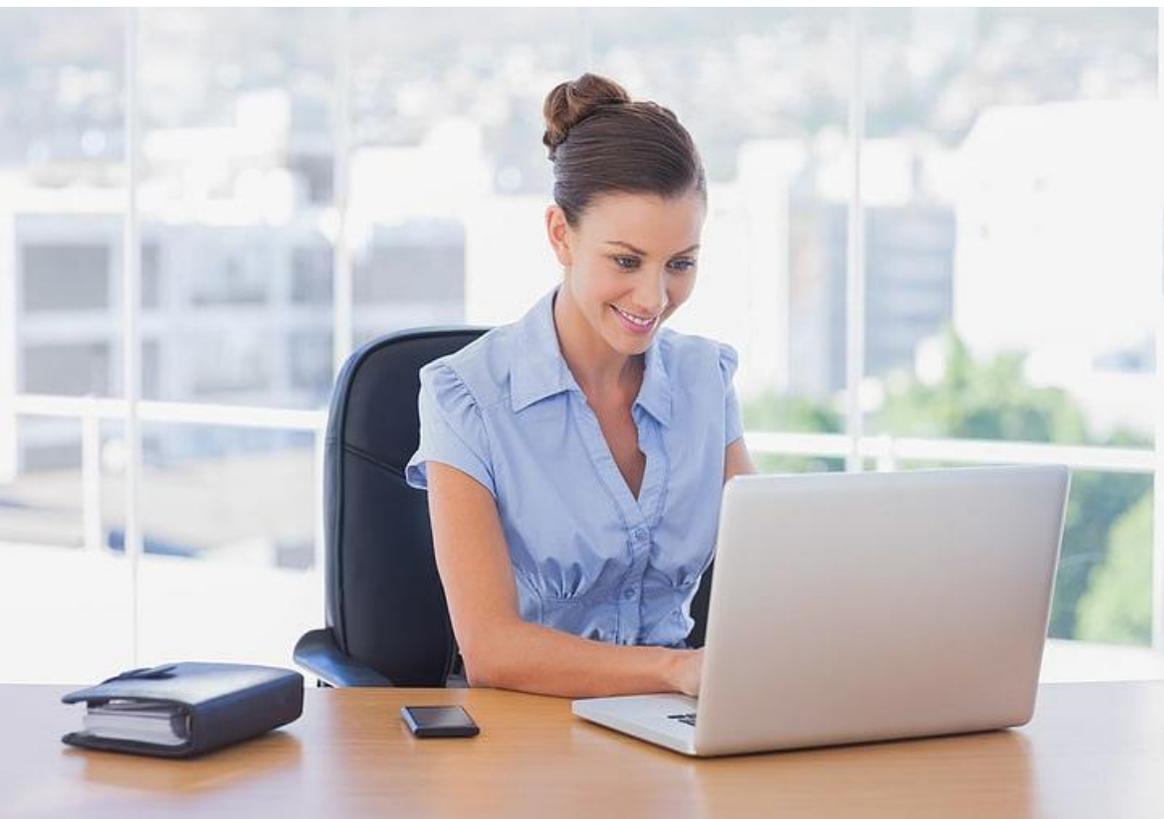
Red

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/web/nuevo-portal-eps/centros-medicos#gsc.tab=0>





Oficinas de Atención al Afiliado

Oficinas y Gestión

Regional	Numero de oficinas	Promedio visitas
Barranquilla	14	67.212
Bogotá	17	142.821
Bucaramanga	17	75.486
Cali	14	76.274
Centro Oriente	22	119.349
Medellín	11	48.138
Total	95	529.280

Tiempo Promedio de Atención Nacional

00:6:32 min



6

Regionales

- 91 Oficinas de Atención al Afiliado
- 4 PAI
- 2 Centro de Experiencia

En nuestras oficinas se puede gestionar:

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

Tiempo Promedio de Espera Nacional

00:10:07 min

Regional	Promedio de Espera
Barranquilla	0:09:16
Bogotá	0:10:32
Bucaramanga	0:10:38
Cali	0:07:52
Centro Oriente	0:08:25
Medellín	0:12:26
Total	0:09:40



Novedades

Novedades

Se presenta la información de novedades correspondiente al IV trimestre de 2022:

Cantidad de Afiliados	
Total General	5.538.566
Movilidad	
Total General	4.084.555
Traslados de Otra Administradora	
Total General	40.166
Traslados a Otra Administradora	
Total General	28.988
Portabilidad	
Total General	15.514
Suspensiones	
Total General	129.841





Tiempos de Espera

Tiempos de Espera

Canal Telefónico

Tipo	Promedio Trimestre
Información General	0:00:17
Asignación de Citas	0:00:16
Promedio Canal	0:00:16



Asesor de Oficina en Línea

Regional	Promedio Trimestre
Regional Bucaramanga	2:27
Regional Centro Oriente	3:01
Regional Barranquilla	4:15
Regional Cali	3:14
Regional Bogotá	5:10
Regional Medellín	3:46
Total general	4:13

Tiempo en minutos*