

Mailing nacional afiliados



Publicación web – Rendición de Cuentas



Mayo 2024

¿Sabías que la difteria se puede prevenir?

Es una infección causada por una bacteria que afecta los pulmones, garganta, nariz y piel. Se puede



Mayo 2024

Conéctate a nuestra rendición de cuentas 2023

Fecha: 7 de junio
Hora: 10:00 a.m.

2. Participación de la Ciudadanía

EPS Sanitas el día 07 de mayo de 2024 publicó informe para la vigencia 2023 en página web – micro sitio de rendición de cuentas, la interacción se garantizó a través del canal contáctenos.



2023 Regionales

- Regional Nacional Rendición de cuentas 2023**
Consulte los reportes de regional Nacional
- Regional Bogotá Rendición de cuentas 2023**
Consulte los reportes de regional Bogotá
- Regional Barranquilla Rendición de cuentas 2023**
Consulte los reportes de regional Barranquilla
- Regional Bucaramanga Rendición de cuentas 2023**
Consulte los reportes de regional Bucaramanga
- Regional Cali Rendición de cuentas 2023**
Consulte los reportes de regional Cali
- Regional Medellín Rendición de cuentas 2023**
Consulte los reportes de regional Medellín
- Regional Centro Oriente Rendición de cuentas 2023**
Consulte los reportes de regional Centro Oriente

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.

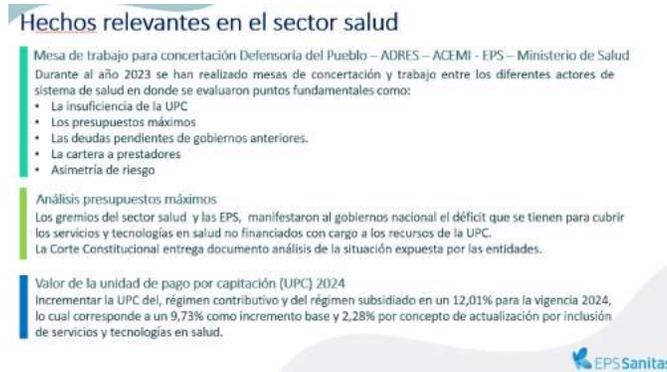
Se aclara que las manifestaciones de los asistentes que no puedan ser atendidas durante la sesión de preguntas, recibirán el trámite correspondiente en cinco (5) días hábiles siguientes al desarrollo de la audiencia y podrán ser consultadas a través del acta de reunión que se pública en el Micro sitio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

Agenda Orden del día		
Conexión de asistentes	Afiliados EPS	10:00 am – 10:10 am
Apertura	Dra. Julie Alexandra Malagón Vicepresidenta Ejecutiva	10:10 am – 10:20 am
Resultados gestión comercial	Dra. Diana Carvajal Gerente Comercial	10:20 am – 10:30 am
Resultados gestión de servicio al afiliado	Dra. Julieth Martínez Gerente de Servicio al Afiliado	10:30 am – 10:40 am
Resultados gestión en salud - Red	Dr. Jerson Flórez Vicepresidente de Salud	10:40 am – 10:55 am
Resultados gestión en salud- Riesgo	Dra. Martha Lucia Arias Vicepresidente de Riesgos en Salud	10:55 am – 11:10 am
Resultados gestión de direccionamiento	Dra. Paola Bernal Portilla Vicepresidente de Operaciones	11:10 am – 11:20 am
Resultados gestión canales de servicio	Dra. Paola Bernal Portilla Vicepresidente de Operaciones	11:20 am – 11:30 am
Resultados gestión Estados financiero	Dr. Gustavo Murcia Santacruz Vicepresidente financiero	11:30 am – 11:35 am
Intervención Asociación de usuarios	Gloria Elena Quiceno Presidenta Nacional Asousanitas	11:35 am – 11:40 am
Cierre	Dr. Duver Vargas Rojas Agente Interventor	11:40 am – 11:50 am
Espacio de preguntas	Afiliados EPS	11:50 am – 12:00 pm

a) Apertura y Bienvenida

Alexandra Malagón, vicepresidenta ejecutiva 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 2023; se ofrece un cordial saludo a todos los miembros presentes y afiliados conectados, así como a aquellos interesados en la rendición.

b) Apertura



Alexandra Malagón, vicepresidenta ejecutiva de EPS Sanitas, continúa con las generalidades del sistema de seguridad social en salud para el año 2023, realizando un panorama de los hechos más destacados en el sector salud durante la vigencia.

Se presenta información sobre los hechos relevantes de la vigencia 2023, entre los cuales se mencionan las asignaciones de usuarios, vigilancia en medicamentos, mesas de concertación, presupuestos máximos, incremento de UPC para el año 2024 y la presentación de la reforma a la salud en Colombia.

También se destacan mejoras significativas en los resultados, índices de satisfacción de usuarios, atención en servicios presenciales y canales virtuales, así como el programa de humanización.

c) Gestión comercial



Diana Carvajal – Gerente comercial, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes de la gestión comercial en el año 2023:

Se presentaron cifras detalladas sobre la cobertura, número de usuarios, participación en el mercado, crecimiento y distribución regional de usuarios de EPS a nivel nacional, lo que sugiere una discusión estratégica sobre el posicionamiento y desempeño en el mercado de la compañía.

d) Gestión de servicio al afiliado



Julieth Martínez - Gerente de Servicio al Afiliado, inicia su intervención presentando el comportamiento de todos los procesos que cuenta la EPS de cara al servicio prestado a los afiliados:

Se informa los resultados de las quejas de los afiliados, estrategias implementadas para mejorar el servicio, aumento en la satisfacción general y recomendación de la EPS, lo que indica un enfoque estratégico en la mejora continua de la calidad del servicio al cliente.

Se detallada acerca de las estrategias implementadas en el programa de humanización, participación ciudadana, crecimiento en representantes de afiliados, impulso a la cultura de la salud y trabajo con diferentes grupos de pacientes.

e) Resultados en Salud - Red

Oportunidad de Consulta Especialidades de Atención Primaria



Jerson Eduardo Flórez Ortega – Vicepresidente de Salud de EPS Sanitas, presenta un resumen de los resultados en salud de una EPS durante el año 2023. Se mencionan diversos aspectos relacionados con la gestión administrativa y asistencial de la organización. A continuación, se presentan los puntos clave de su intervención:

Se abordaron los detalles sobre las estrategias de ampliación de la red de prestadores, renovación de habilitación, evaluación de la atención a usuarios y priorización de la costo-efectividad en la red de servicios.

Frente a la organización de redes de atención primaria se presentó la conformación y organización de redes de atención primaria, evaluación de servicios, seguimiento a contratos, estrategias de call center y premiación a prestadores destacados.

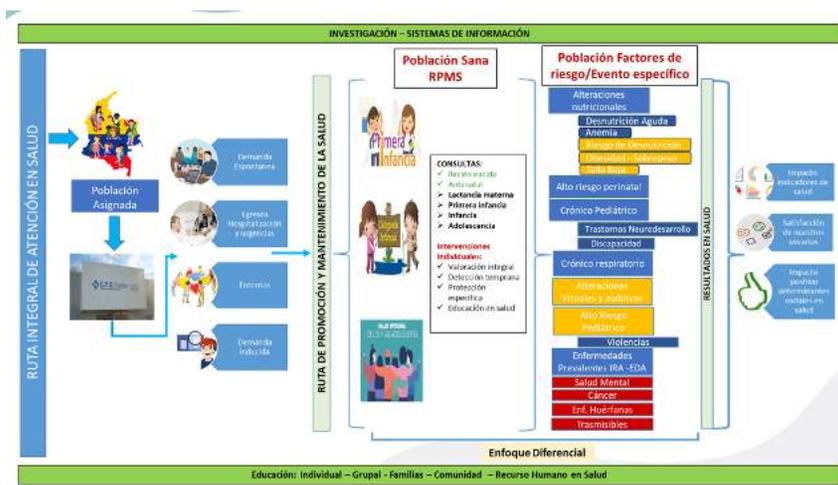
Para la gestión médica hospitalaria se abordó la gestión médica hospitalaria, seguimiento a la calidad de atención, crecimiento de la red hospitalaria, seguridad del paciente, auditoría en IPS y eventos hospitalarios.

En la gestión de acceso a medicamentos, se presenta la gestión de desabastecimientos de medicamentos, la alerta a autoridades y prescriptores así como la problemática nacional relacionada con la disponibilidad de medicamentos.

Se analizaron alternativas terapéuticas con medicamentos biosimilares para mejorar la seguridad y la costo-efectividad, así como la gestión de casos de marcas comerciales.

Se presentan los resultados y programas relacionados con la gestión de riesgos en salud, incluyendo atención integral, programas de salud infantil, vacunación, promoción y mantenimiento de la salud en diferentes etapas de la vida.

f) Gestión en Salud - Riesgos



Martha Lucia Arias – Vicepresidente de Riesgos en Salud, aborda el espacio presentando los datos más relevantes de la gestión de riesgos en salud abordados por parte de la EPS durante la vigencia 2023:

Se detallan los resultados y programas relacionados con la gestión de riesgos en salud, incluyendo atención integral, programas de salud infantil, vacunación, promoción y mantenimiento de la salud en diferentes etapas de la vida.

Frente a los programas de Salud Mental y Enfermedades Crónica se informa sobre la importancia de cumplir con los programas de atención y seguimiento para enfermedades crónicas y salud mental, garantizando la prevención de desenlaces no deseados y la atención ambulatoria para evitar hospitalizaciones.

En la Gestión del Riesgo para VIH y Cáncer se destaca la importancia de la identificación temprana de patologías crónicas como el cáncer para mejorar la calidad de vida de los pacientes y reducir costos. También se mencionó la ruta preferencial para pacientes oncológicos y la atención en cuidados paliativos.

g) Gestión de direccionamiento



Paola Bernal Portilla – Vicepresidente de Operaciones, aborda el espacio presentando los datos más relevantes de la gestión de direccionamiento y acceso a servicios realizados por parte de la EPS durante la vigencia 2023:

Se revisaron los resultados de la gestión del direccionamiento para garantizar el acceso de los afiliados a los servicios de la organización, destacando la resolución de solicitudes, el cumplimiento de requisitos y la parametrización de servicios en sistemas de información.

Frente a gestión de servicios de salud se habló sobre la conexión e integración con el nuevo operador logístico Audifarma, para mejorar el acceso de la dispensación de medicamentos.

h) Gestión canales de servicio



Paola Bernal Portilla – Vicepresidente de Operaciones, aborda el espacio presentando los datos más relevantes de la gestión de los Canales de Atención al afiliado realizados por parte de la EPS durante la vigencia 2023:

Durante la reunión se comentó sobre la implementación de nuevas tecnologías como la doble autenticación, actualización de datos en canales virtuales, estandarización de certificados de afiliación, inclusión de municipios en estrategias de atención, entre otros. Estas iniciativas buscan mejorar la experiencia del cliente y garantizar la seguridad de la información.

i) Estados Financieros



Resultados
gestión
estados
financieros



Gustavo Murcia Santacruz - Vicepresidente financiero, inicia su intervención con la revisión de los estados financieros de una compañía con fecha de corte el 31 de diciembre de 2023.

Durante el espacio se presentaron detalles sobre los activos, pasivos, cuentas por pagar, patrimonio y pérdidas generadas en los años 2022 y 2023. Se resaltó la situación de las cuentas por pagar, el valor negativo del patrimonio y la gestión del portafolio de inversiones.

j) Intervención asociación de usuarios



Gloria Quiceno – presidenta de la asociación de usuarios sanitas Asousanitas, inicia su intervención expresando la dificultad experimentada por los afiliados y representantes de la asociación de usuarios en el sistema de salud. Durante la intervención destaca la responsabilidad de la EPS y el gobierno nacional en aspectos como la calidad de los servicios, la atención de urgencias y la disponibilidad de medicamentos, solicitando acciones inmediatas para resolver la crisis en el sistema de salud.

k) Cierre



Duver Vargas – agente interventor, inicia su intervención informando los retos que se vienen dentro del periodo de la medida para continuar con la prestación del servicio, se informa que ya se presentó el plan de trabajo a la Supersalud, el cual esta en espera ser aprobado para socializar con los actores del sector.

También destaca la estrategia PCR (Prevenir, Contener y Resolver), el cuál busca garantizar el acceso por parte de los usuarios a través de la red de prestadores para garantizar la calidad en la prestación en el servicio. De igual manera trabajar en el coste médico, el cual fue motivo de intervención y que se requieren generar estrategias para generar una autosostenibilidad financiera que mejore el resultado de la compañía.

Se informa que en los próximos días se realizarán visitas en las regionales para escuchar a los afiliados, la redes prestadoras y colaboradores para fortalecer la comunicación entre las partes y conocer sus necesidades de primera mano.

l) 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:

Duver Vargas – Agente Interventor, en relación a la pregunta porque Nueva EPS está realizando llamadas a los usuarios diciéndoles que deben afiliarse a ellos y que se cambien de EPS, indica que la EPS Sanitas no está realizando traslados de afiliados a otros aseguradores, y se está fortaleciendo el tema comercial y de mercadeo para ampliar la cantidad de afiliados y mejorar las finanzas de la entidad

Duver Vargas – Agente Interventor, frente a la pregunta de si las quejas se han mantenido en 36 por cada 10.000 y no ha habido un cambio ostensible al alza en el resultado, por qué fue este un motivo para la intervención, indica que el análisis al comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias evidenció un incremento en el número de quejas durante las últimas cuatro vigencias, la evaluación no corresponde propiamente a la vigencia actual, esto obedece a un seguimiento riguroso que alerta frente a estas situaciones que ponen en riesgo la correcta prestación de los servicios de salud.

En este sentido, hemos orientado nuestras tácticas en realizar un diagnóstico situacional que nos permita fortalecer nuestra capacidad de respuesta. Desde el inicio de la intervención hemos trabajado en la implementación de acciones con las que buscamos contener las reclamaciones y garantizar una respuesta de fondo e integral a nuestros afiliados. Hoy nuestra hoja de ruta priorizó la atención integral y el uso eficiente de los recursos para estabilizar la EPS

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:

- ✓ **Ignacio Beltrán** - igbelcab@hotmail.com - Pregunta: ¿Como se disminuye el costo médico, en medio del incremento en los valores de medicamentos e insumos a nivel mundial y el aumento en la solicitud de atención por parte de los usuarios?

Respuesta: A fin de optimizar los servicios y manejar de manera adecuada los recursos asignados, La EPS Sanitas adopta las

guías de manejo internacionales definidas por la Organización Mundial de la Salud – OMS, las mismas definen criterio para el abordaje integral de las atenciones en salud, e incorporan los lineamientos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social para adopción del plan de beneficios en salud.

Actualmente, bajo la premisa de calidad y cumplimiento, se están realizando los ajustes a las contrataciones con los prestadores; teniendo en cuenta la dinámica y particularidades de cada una de las regionales e identificando modelos diferentes a la contratación, con el fin de poder llegar a acuerdos que garanticen la atención integral del servicio.

- ✓ **Carlos Iván Henao** - carheca@hotmail.com - Pregunta: Una de las inconformidades encontradas para la intervención de la EPS, fue la de la contratación por EVENTO, siendo este tipo de contratación ms costoso que el de capitación.

Respuesta: La EPS Sanitas ha venido realizando procesos de verificación en la contratación efectuada con los diferentes prestadores de servicio, evaluando no solamente lo ofertado, los costos de los mismos y el cumplimiento de lo pactado. Actualmente, bajo la premisa de calidad y cumplimiento, se están realizando los ajustes a las contrataciones con los prestadores; teniendo en cuenta la dinámica y particularidades de cada una de las regionales e identificando modelos diferentes a la contratación por evento, con el fin de poder llegar a acuerdos que garantizasen la atención integral del servicio.

- ✓ **Silvia Angelica Diaz** - Angelica.lake@hotmail.com - Pregunta: Les pedimos total organización para que no afecten nuestro acceso, tenemos temor al cerrar EPS.

Respuesta: Nos permitimos manifestar a todos los afiliados de la EPS SANITAS SAS, que nuestros esfuerzos están encaminados a garantizar la continua, efectiva y oportuna prestación de los servicios de salud administrados por la EPS, garantizando la continuidad y ampliación de la red de prestadores contratados, con el fin de que no se presente ningún tipo de barrera en los servicios de salud que sean requeridos por los afiliados.

- ✓ **Diana** – No amplia datos para contacto - Pregunta: ¿Sabemos algo del plan de pagos de las deudas atrasadas del gobierno a las EPS?

Respuesta: Tal y como es de conocimiento de la comunidad en general, esta administración de la EPS SANITAS, es autónoma e independiente del Gobierno Nacional, situación por la cual no se puede generar compromisos o conocer las políticas de reconocimiento y pago de las entidades del Gobierno Nacional encargada del giro de recursos del sistema general de seguridad social en salud. Desde el inicio del proceso de intervención forzosa a la eps, hemos adelantado mesas de trabajo con la entidad ADRES, con el fin de que se nos entregue el estado de cartera real, a lo cual se nos ha informado que se está por parte de dicha entidad realizando la depuración de cartera.

Valentina Sperber, Especialista comunicaciones externas, 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.