

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

Área/ Comité/ Reunión	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2022 Regional Barranquilla				
Fecha	Junio 14 de 2023	Hora Inicio:	2:00 pm	Hora Fin	4:00 pm
Lugar	<a href="https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m0bf61de5f3c05402c3840aa0c0c6f278">https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m0bf61de5f3c05402c3840aa0c0c6f278</a>				
Secretario:	Bamel Alberto Cortes	Cargo	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 a Entes de Control de la regional 1 de junio de 2023.
- Invitación a asociación de usuarios 7 de junio de 2023
- Mailing afiliados 13 de Junio de 2023.

#### Invitación a asociación usuarios



Barranquilla, 07 de junio de 2023

Doctor(a) .....

**ASUNTO: INVITACION AUDIENCIA PUBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EPS SANITAS  
REGIONAL BARRANQUILLA**

Respetado Doctor(a) cordial saludo.

De acuerdo con la normatividad vigente, Decreto 662 de 18 de abril de 2018, EPS Sanitas tiene el gusto de invitarlo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la regional Barranquilla, donde se dará a conocer el informe de gestión, vigencia enero - diciembre de 2022, que se celebrará el próximo:

FECHA: Miércoles 14 de junio de 2023

HORA: 2:00 p.m a 4:00 p.m

MODALIDAD: Virtual

MEDIO: <https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m0bf61de5f3c05402c3840aa0c0c6f278>

Para más información consulte nuestra página Web [www.epsanitas.com](http://www.epsanitas.com) rendición de cuentas.

Esperamos contar con su asistencia.

Cordialmente,



María Rosa Lacouture Peñaloza  
Gerente

Mailing afiliados

**¡Conéctate con nuestra rendición de cuentas en Barranquilla!**  
1 mensaje

EPS Sanitas contigo <comunicacionesepe@epsanitas.notify-it.com> 13 de junio de 2023, 17:31  
Para: gdimenez@epsanitas.com



The banner features the EPS Sanitas logo at the top left. The main image shows a diverse group of people, including an elderly man, a young girl, a woman, a man, another young girl, and an elderly woman, all smiling and looking at a laptop. Below the image, there is a blue section with white text: 'Invitamos a nuestros afiliados, entidades de control y vigilancia de orden nacional a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas virtual de la gestión del año 2022.' To the right of this text is a calendar icon and the date '14 de junio de 2023 2:00 p.m.'. At the bottom right, there is a button that says 'CONÉCTATE AQUÍ' with a downward arrow.

Invitación a Entes de control

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



Cartagena, 01 de junio de 2023

Doctor(a)

CARLOS CESPEDES

[cespedes@cartagena.gov.co](mailto:cespedes@cartagena.gov.co) [cespedes@cartagena.gov.co](mailto:cespedes@cartagena.gov.co)

Carrera 10 B # 25 - 10 Calle larga casa Fátima

Secretaría Distrital de Salud

Cartagena - Bolívar

**ASUNTO: INVITACION AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS EPS SANITAS REGIONAL BARRANQUILLA**

Respetado Doctor(a) cordial saludo.

De acuerdo con la normatividad vigente, Decreto 682 de 18 de abril de 2018, EPS Sanitas tiene el gusto de invitarlo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la regional Barranquilla, donde se dará a conocer el informe de gestión, vigencia enero - diciembre de 2022, que se celebrará el próximo:

FECHA: Miércoles 14 de junio de 2023

HORA: 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

MODALIDAD: Virtual

MEDIO: <https://voosantitasco.webtv.com/voosantitasco1.php?MTID=rm26951e763e05407c2840a4b1c0c923>

Para más información consulte nuestra página Web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) rendición de cuentas.

Esperamos contar con su asistencia.

Cordialmente,

María Rosa Lacouture Peñalosa  
Gerente

## 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.

### Regionales - Rendición de cuentas



**Regional Bogotá Rendición de cuentas 2022**  
Consulte los reportes de regional Bogotá



**Regional Barranquilla Rendición de cuentas 2022**  
Consulte los reportes de regional Barranquilla



**Regional Bucaramanga Rendición de cuentas 2022**  
Consulte los reportes de regional Bucaramanga



**Regional Cali Rendición de cuentas 2022**  
Consulte los reportes de regional Cali



**Regional Medellín Rendición de cuentas 2022**  
Consulte los reportes de regional Medellín



**Regional Centro Oriente Rendición de cuentas 2022**  
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 2:00 pm se da inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en modalidad virtual desde la ciudad de Barranquilla con posibilidad de conexión a nivel nacional, **Leonardo García** – Director oficina de prensa, 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 publica en el Micro sitio de Rendición de Cuentas de EPS Sanitas.

		
<b>Conexión de asistentes</b>	Afiliados EPS	02:00 pm - 02:10 pm
<b>Apertura y bienvenida</b>	Leonardo Garcia Presentador	02:10 pm - 02:20 pm
<b>Generalidades del SGSSS</b>	Martín Alberto Solano Sub Gerencia Médica	02:20 pm - 02:30 pm
<b>Comportamiento poblacional</b>	Camilo Arnoldo Berriga Sub Gerente Administrativo	02:30 pm - 02:40 pm
<b>Gestión canales de servicio</b>	Kelly Johana Santrich Coordinadora de Servicio	02:40 pm - 02:50 pm
<b>Gestión de servicio al afiliado</b>	Camilo Arnoldo Berriga Sub Gerente Administrativo	02:50 pm - 03:00 pm
<b>Resultados en salud</b>	Martín Solano - Georgina Samudio Sub Gerencia Médica - Atención Médica	03:00 pm - 03:35 pm
<b>Estados financieros</b>	Camilo Arnoldo Berriga Sub Gerente Administrativo	03:35 pm - 03:45 pm
<b>Preguntas</b>	Afiliados EPS	03:45 pm - 04:00 pm

a) Generalidades del Sistema de Salud



**Martín Alberto Solano**, Subgerente Médico, 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.

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

b) Comportamiento poblacional



**Camilo Arnoldo Barriga**, Subgerente Administrativo, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes del comportamiento poblacional en 2022:

- En enero, se realizó un traslado de 1.2 millones de afiliados, programados para marzo.
- En agosto, hubo una liquidación de 5,36 usuarios de la EPS con vida, de los cuales 59.976 fueron asignados a la EPS.
- En noviembre, se efectuó un traslado de 270 usuarios, de los cuales 3 fueron asignados a la EPS y 45,848 asignaciones principales fueron de la EPS.
- En el año 2022, en la región de Barranquilla, el mercado de régimen contributivo en el departamento del Atlántico tuvo un crecimiento del 6,3% en comparación con el año anterior, llegando a 186.000 afiliados, representando el 15% del mercado contributivo.
- Para el plan de beneficios en salud en el año 2022, el departamento del Atlántico cerró con 205,250 afiliados, con un crecimiento del 37% en el plan complementario.
- En el departamento de La Guajira, la población creció en un 40% en comparación con el año 2021, llegando a 13,899 afiliados.
- Los regímenes contributivo y subsidiado tuvieron un crecimiento del 83%, llegando a 103,654 afiliados para el departamento de Bolívar.
- Para el departamento de Magdalena, se cerró el año con 100,803 afiliados en el producto Plan de Beneficios y 4,862 empleados.
- Para el departamento del Cesar, se cerró el año con 83,829 afiliados en el régimen contributivo y un crecimiento del 49% en el plan complementario.
- Para el departamento de Córdoba, se cerró el año con 62,442 afiliados, un crecimiento del 12% respecto al año anterior, con una participación del 14% en el mercado.
- Para la isla de San Andrés, hubo un decrecimiento del 5%, cerrando el año con 2,465 afiliados y una participación del mercado del 57%.
- En el departamento de Sucre, en la ciudad de Sincelejo, hubo una población de 23,831 afiliados en los dos mecanismos, con un crecimiento del 3% y una participación en el mercado contributivo.

c) Gestión canales de servicio



**Kelly Johana Santrich**, Coordinadora 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:

Se describe la gestión de los canales de servicio para el canal afiliado en la regional de Barranquilla. Se menciona que hay dos oficinas ubicadas en el departamento de La Guajira, que brindan atención integral en Instituciones Prestadoras de Salud. Se destaca que el nivel de servicio en estas oficinas es del 94% de los cuales son atendidos en menos de 30 minutos.

En cuanto a la cantidad de visitas, se reporta un aumento significativo en el año 2022. En total, se pasó de 586,186 visitas en el 2021 a 825,900 visitas en el 2022 en los ocho departamentos atendidos. Se detallan las cifras de visitas por departamento, como 156,861 visitas en Atlántico con un nivel de servicio del 96%, 96,591 visitas en Bolívar con un nivel de servicio del 91%, entre otros.

Además de las oficinas físicas, se mencionarán los canales virtuales implementados para mejorar la experiencia de los afiliados, como el asesor de oficina en línea y el asistente virtual llamado Ana María. Se destaca un incremento en el nivel de atención del canal en línea, pasando de un 82% en el 2021 a un 91% en el 2022. También se mencionan los horarios de atención y las funcionalidades disponibles en el canal virtual.

Se informa sobre el aumento en las interacciones atendidas en el 2022, así como la cobertura en la oficina virtual del afiliado y el uso del asistente virtual Ana María a través de WhatsApp y la página web.

**d) Gestión servicio al afiliado**

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



**Camilo Arnoldo Barriga**, Subgerente Administrativo, 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:

Se mencionan los indicadores de nivel de servicio en el canal telefónico nacional, como el nivel de servicio para citas y la información general. También se comenta de la gestión de servicio al afiliado, incluyendo las quejas y felicitaciones recibidas.

Se destaca la realización de campañas de comunicación segmentadas por producto y régimen, con más de 675 comunicados entregados a los afiliados en el 2022. También se menciona la participación de la EPS Sanitas en la política pública de participación social en salud, con acciones como el microciclo de participación, la rendición de cuentas y la capacitación a asociaciones de usuarios.

Se resalta el modelo de humanización implementado para garantizar un relacionamiento humano diferencial con los afiliados. Se mencionan las fases del modelo y los resultados relevantes obtenidos durante el año 2022, como la cobertura en el curso virtual "El trato Digno y Humanizado" y la calificación positiva en la encuesta interna sobre el trato del personal administrativo.

Finalmente, se mencionan las actividades realizadas en el ámbito de control social, incluyendo asambleas de afiliados, encuestas de satisfacción, participación en comités y redes de control social, y la aplicación de las resoluciones de usuarios.

**e) Resultados en Salud**



**Martín Alberto Solano** – Subgerente Médico Regional y **Georgina Samudio** – Asesora Médica presentan 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:

Se destaca un incremento del 39% en la inversión en la gestión de riesgo en el archipiélago de San Andrés y Providencia. Se menciona la ejecución presupuestaria en varios departamentos, como Bolívar, Córdoba, Magdalena y La Guajira. También se mencionan los rubros de gasto en salud, como honorarios, medicamentos, servicios de cirugía y atención primaria.

Se precisan cifras sobre consultas médicas, atenciones de urgencia, consultas domiciliarias y consultas no presenciales en diferentes departamentos. Se mencionan las metas cumplidas en el programa de planificación familiar y en la organización de cáncer de mama.

Se habla sobre los programas de control prenatal y se proporcionan datos sobre el cumplimiento en diferentes departamentos, así como la disminución de la mortalidad materna y el bajo peso al nacer.

Se menciona el programa de vacunación y se destacan los incrementos en la cobertura de vacunación en diferentes departamentos. También se obtuvieron datos sobre la mortalidad infantil y la valoración integral de niños y niñas menores de cinco años en cada departamento.

Se mencionan los programas de salud infantil y se destaca la implementación de diferentes estrategias y rutas de atención. Se proporcionan datos sobre la mortalidad infantil y la valoración integral en cada departamento.

Se habla sobre el modelo comunitario de la EPS y las prescripciones sociales e intervenciones realizadas. También se mencionan los programas de control de riesgo cardiovascular, hipertensión, diabetes y artritis reumatoide, con cifras de cobertura y población controlada en cada departamento. Se menciona la situación del VIH en diferentes departamentos y se destaca el cumplimiento en el control en algunos de ellos.

Frente a la gestión médica hospitalaria en el departamento del Atlántico y otros departamentos de Colombia, se centra en brindar atención centrada en el paciente y en cumplir con las necesidades del paciente. Se busca utilizar la mejor evidencia científica disponible para obtener los mejores resultados clínicos y utilizar los recursos de manera eficiente y segura para el paciente.

Se menciona el crecimiento de la red hospitalaria en el departamento del Atlántico y el aumento en el régimen subsidiado. Se destaca la gestión financiera y de información para garantizar el uso adecuado de los recursos económicos y la pertinencia médica. También se menciona la gestión de la información y la auditoría médica concurrente en el departamento del Atlántico.

En cuanto a los otros departamentos, se mencionan diferentes logros y acciones en la gestión financiera, seguridad del paciente, gestión de cuentas médicas y gestión de eficiencia hospitalaria. Se destaca el fortalecimiento de la seguridad del paciente, la reducción de infecciones asociadas, las visitas de auditoría y el trabajo con especialistas.

Además, se mencionan las redes integrales de prestadores de servicios de salud en diferentes departamentos y se destaca la implementación de rutas de promoción y prevención, así como el fortalecimiento de la atención integral. Se menciona la implementación de la herramienta de ranking de atención primaria en salud y se describen las categorías premiadas en un congreso de atención primaria.

## f) Estados Financieros



**Camilo Arnoldo Barriga**, Subgerente Administrativo, inicia su intervención con la revisión de los estados financieros de la compañía con fecha de corte el 31 de diciembre de 2022:

Se realiza la presentación del balance general y el estado de ganancias y pérdidas, en términos generales, el activo total es de 2,447,000 millones de pesos, compuesto por efectivo (237,000 millones), inversiones (642,000 millones) y deudores (55,000 millones), entre otros. Por otro lado, el pasivo total asciende a 2.370.000 millones de pesos, incluyendo cuentas por pagar médicas facturadas (739.000 millones) y contratos de arrendamiento financiero (79.000 millones), entre otros.

En cuanto al estado de ganancias y pérdidas, los ingresos son de 7,543,000 millones de pesos, mientras que los costos alcanzan los 7,627 millones de pesos, lo que resulta en una pérdida de 83,775 millones de pesos. Esto se debe principalmente al incremento en la prima de salud (5,3%) ya una infracción del 13%. Además, se reportan gastos de administración generales (352 millones), otros gastos (29 millones) y otros ingresos (48,000 millones). El resultado operativo muestra una pérdida de 450,000 millones de pesos, a la cual se suman y restan otros ingresos y gastos financieros, resultando en una pérdida neta de 1,000 millones de pesos después de impuestos.

#### g) 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. **Gisela Jiménez** – Directora de participación ciudadana 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:

- ✓ **Camilo sanchez** – No relaciona datos de contacto - Pregunta: ¿Que medidas estando haciendo para prevenir la mortalidad por desnutrición?

**Respuesta:** La EPS está trabajando de manera articulada con el ministerio de salud y la super salud en un plan para prevenir la mortalidad por desnutrición el departamento de la Guajira, así mismo es importante mencionar que EPS SANITAS no tiene mortalidad por desnutrición lo cual es un buen indicador; se trabaja con las IPS de atención primaria entregando alimentos para prevenir la desnutrición en la población. Una situación que cambió la caracterización poblacional fue la cesión de usuarios de comfaguajira lo que llevó a la EPS a trabajar con el ministerio de salud para aumentar la capacidad instalada en la atención extramural, a través de equipos multidisciplinarios, actualmente se tiene adscrita la IPS Pastor y María y 25 IPS indígenas más.

- ✓ **Marilin López** - marilinlopezruiz@hotmail.com - Pregunta: ¿Una pregunta Que se ha pensado para mejorar la congestión en el punto de toma de muestras de soho en bquilla?

**Respuesta:** En la ciudad de Barranquilla, desde diciembre 2022 contamos con un nuevo punto de Laboratorio en el CC Alegria ubicado en Calle 30 # 4 B - 50 local 213A - 214, Centro Comercial Parque Alegria con 12 cubículos de tomas de muestras, dos consultorios para toma de citología y amplios espacios

para la comodidad de nuestros pacientes, también se han ampliado los horarios de atención para la toma de muestras.

Continuamos con la pedagogía en el punto de Soho 85 con la orientación a pacientes y acompañantes sobre:

- La atención en el laboratorio se presta en orden de citas agendadas. En caso de no tener cita agendada puede solicitarse en el laboratorio de forma presencial y/o esperar espacio dentro de la agenda de este día, para ello debe contar con disponibilidad de tiempo para la espera.
- La solicitud de cita la puede hacer a través de Oficina Virtual en [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com), a través de Ana María Chatbot vía página web o vía WhatsApp en el 3202550525, o a través de canal telefónico.
- La llegada al laboratorio debe darse unos minutos previos a su cita agendada
- Debe consultarse la preparación y/o recomendaciones de acuerdo a los exámenes que vaya a realizarse (necesidad de ir en ayunas u otros)
- El ingreso se da al paciente únicamente, excepciones población preferencial.
- El agendar las citas permite garantizar el tiempo de atención desde la hora de su cita hasta la realización de los exámenes de un tiempo no mayor a 40 minutos como promesa de servicio.

Lo anterior nos permite mejorar la prestación del servicio en el punto de laboratorio Soho orientando a los usuarios sobre dónde y cómo acceder al servicio, fácil, rápido, y práctico para todos, y dando a conocer el nuevo punto de laboratorio al sur de la ciudad en el CC Alegria.

- ✓ **Jose Nicolás Brito** - [facha724@gmail.com](mailto:facha724@gmail.com) - Pregunta: Los usuarios de Fonseca agradece la visita que realizaron para constatar la necesidad de reubicar las oficinas Sanitas debido que en la actualidad está prestando su servicio desde una IPS en una oficina muy pequeña y solo se ha logrado contar con dos asesores con un servicio de internet deficiente y plataforma que en ocasiones no funcionan hasta en tres o cuatro días porque se mete fin de semana, se requiere un turnero electrónico Acril que le brinde confianza al usuario que siempre podrá obtener un turno sin necesidad de madrugar

**Respuesta:** Efectivamente la EPS tenía falencias en la atención que estamos mejorando, inicialmente teníamos solo una persona en atención ahora contamos con dos personas más el canal de WhatsApp que es un back office al cual la población de Fonseca tiene acceso, se ha realizado adecuaciones en la oficina ubicada en el centro médico San Agustín de Fonseca para poder mejorar la atención; se tiene planeado instalar un turnero electrónico lo cual no ha sido posible por un factor externo que se sale de nuestro resorte, se tiene conocimiento que no hubo internet durante unos días por un robo de cableado en el municipio pero son temas que se tienen planteado mejorar en el menor tiempo posible, adicional a esto hay temas relacionados con la necesidad de no asistencia de afiliados por la adherencia de algunos prestadores al modelo, en el cual el prestador solicita a la EPS directamente la autorización.

- ✓ **Juan Nicolás Cortes** - [jwlbeat@gmail.com](mailto:jwlbeat@gmail.com) - Pregunta: ¿Que hemos hecho posterior al hackeó para mejorar acceso a autorizaciones?

**Respuesta:** Desafortunadamente tuvimos a finales del año pasado un hackeo de nuestros sistemas a nivel nacional, el cual afortunadamente hemos logrado superar el 98% las incidencias presentadas, la EPS y el área de seguridad de la información de Keralty está trabajando para restablecer todos los sistemas de seguridad informática, con medidas tales como la doble autenticación para el acceso a los canales virtuales, el fortalecimiento de las medidas de seguridad a través de plataformas de software y de hardware en la organización, y dentro de eso la normalización de plataformas virtuales como Ana María y asesor virtual; así mismo, los sistemas de información internos han estado funcionando en un 98 y cercano al 100% para brindar una atención oportuna a nuestros afiliados.

- ✓ **Hercilia Fajardo** - [herfaco@yahoo.com](mailto:herfaco@yahoo.com) - Pregunta: esa información de las PQR, en el Cesar fue cuando más quejas hubo, donde está el informe real.

**Respuesta:** Al respecto se aclara que en el departamento del César durante el período 2022, se tuvo una tasa de PQR de 26 (Cantidad de quejas por cada 10.000 afiliados)

- ✓ **Jose Brito** - facha724@gmail.com - Pregunta: Sobre la atención de por medio de wasstt y Ana maría en Fonseca y los pueblos que se atienden en este puesto Albania, Hatonuevo, Barranca. Fonseca y Distracion encontramos que el dierrionamento es fatal conllevando a hacer el requerimiento dos veces orque toca volver a la oficina porque lo dirigen a otra población o otro médico diferente al médico tratante.

**Respuesta:** Dentro de las mejoras en curso que tenemos, está el ajuste en nuestro sistema de los servicios que han tenido modificaciones en prestadores o servicios. Así mismo, con el apoyo del área de tecnología se han desarrollado e implementado mejoras que garanticen el correcto direccionamiento de los servicios en las autorizaciones solicitadas a través de nuestros canales virtuales.

- ✓ **Hercilia Fajardo** - herfaco@yahoo.com - Pregunta: Los usuarios de Sanitas de la ciudad de Valledupar están muy preocupados por la contratación con la Clínica Santa María del Caribe por el mal servicio que presta, sigue igual después de todas las quejas, reuniones y promesas de cambio. El aumento del Plan Complementario en Valledupar se debe a que ya nadie quiere ir a la Clínica Santa María del Caribe, sienten miedo de esos servicios que presta. para Sanitas es ueno, pero para los que no podemos acceder a dicho plan nos toca someternos a esos servicios o cambiarnos de EPS.

**Respuesta:** EPS Sanitas garantiza la conformación de redes integrales a través de la contratación de prestadores primarios y complementarios acorde con la demanda del territorio y la oferta de servicios. El proceso de contratación se inicia con la identificación en el REPS de los prestadores de servicios de salud en cada municipio autorizado, donde se incluye la clase de prestador, su naturaleza jurídica, el número de sedes, total de servicios habilitados donde se incluye modalidad y grado de complejidad. Se realiza tipificación en la base de datos de prestadores de EPS Sanitas para realizar la evaluación respecto a los prestadores habilitados y el estado de la red contratada. Además, se procede con la recolección de la capacidad instalada de cada prestador donde se incluyen servicios de consulta, hospitalización, servicios quirúrgicos, actividades de promoción y prevención, servicios diagnósticos, servicios de apoyo terapéutico, ambulancias, entre otros. Esta recolección se realiza a través del formato de capacidad instalada adoptado por EPS Sanitas.

La relación oferta-demanda se genera teniendo como insumo principal el estudio de demanda y el análisis de disponibilidad de oferta y capacidad instalada, se identifica el número de actividades en cuanto a prestación de servicios de salud que cada IPS puede ofrecer a EPS Sanitas, se estiman las actividades que se deben realizar para garantizar resultados en salud costo-efectivos en la población afiliada generados en los archivos de caracterización y se realiza la división de la oferta sobre la demanda para estimar el porcentaje de suficiencia de red.

Para el análisis de disponibilidad, suficiencia y completitud de la red integral de prestadores de servicios de salud, EPS Sanitas realiza la medición de suficiencia de red y con base en ello selecciona los prestadores que hacen parte del componente primario y complementario.

En el proceso de contratación de Clínica Santa María del Caribe se cumplieron todos estos lineamientos, gestión documental y visita de calidad precontractual.

No obstante, la demanda de servicios puede tener variaciones, las cuales se evalúan periódicamente con el objeto de realizar los ajustes de capacidad instalada correspondientes y/o definición de red alterna para garantizar la accesibilidad, oportunidad y calidad de los servicios. Se realizan comités articuladores periódicos, visitas de calidad y seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de las desviaciones identificadas en los indicadores de gestión. En el seguimiento más reciente de la ejecución del plan de mejora se evidencia un avance del 75%.

Continuamos evaluando los indicadores de gestión e identificando las desviaciones para realizar la intervención oportuna.

- ✓ **Alonso Manuel** - abogadoalonso18@gmail.com - Pregunta: Buenas tardes, Cordial saludo desde Riohacha la Guajira espero que tengan más atención a la Guajira, afectada por fallas en la prestación de los servicios,

por trámites administrativos ineficaces y una red prestadora ineficiente, se hace necesario invertir en una UAP primaria en Riohacha.

**Respuesta:** En Riohacha contamos con atención primaria en IPS Medigroup para régimen contributivo. Así mismo, contamos con 10 IPS indígenas sumado, el hospital Nuestra Señora de Los Remedios para la prestación de servicio al régimen Subsidiado, completando así 12 IPS en total para la atención primaria en Riohacha.

Estas IPS cuentan con permanente seguimiento a la calidad en la prestación de servicios.

- ✓ **Hercilia Fajardo** - herfaco@yahoo.com - Pregunta: En Valledupar la gestión medica hospitalaria, con la Clínica Santa María del Caribe fue un desastre, ha sido lo más cruel que nos ha hecho Sanitas y hasta la fecha no ha querido escuchar a los usuarios, sigue sorda, lo que si logro fue aumentar el programa Plan premium y el retiro de esta EPS, usuarios salieron para otras.

**Respuesta:** EPS Sanitas garantiza la conformación de redes integrales a través de la contratación de prestadores primarios y complementarios acorde con la demanda del territorio y la oferta de servicios.

El proceso de contratación se inicia con la identificación en el REPS de los prestadores de servicios de salud en cada municipio autorizado, donde se incluye la clase de prestador, su naturaleza jurídica, el número de sedes, total de servicios habilitados donde se incluye modalidad y grado de complejidad. Se realiza tipificación en la base de datos de prestadores de EPS Sanitas para realizar la evaluación respecto a los prestadores habilitados y el estado de la red contratada. Además, se procede con la recolección de la capacidad instalada de cada prestador donde se incluyen servicios de consulta, hospitalización, servicios quirúrgicos, actividades de promoción y prevención, servicios diagnósticos, servicios de apoyo terapéutico, ambulancias, entre otros. Esta recolección se realiza a través del formato de capacidad instalada adoptado por EPS Sanitas.

La relación oferta-demanda se genera teniendo como insumo principal el estudio de demanda y el análisis de disponibilidad de oferta y capacidad instalada, se identifica el número de actividades en cuanto a prestación de servicios de salud que cada IPS puede ofrecer a EPS Sanitas, se estiman las actividades que se deben realizar para garantizar resultados en salud costo-efectivos en la población afiliada generados en los archivos de caracterización y se realiza la división de la oferta sobre la demanda para estimar el porcentaje de suficiencia de red.

Para el análisis de disponibilidad, suficiencia y completitud de la red integral de prestadores de servicios de salud, EPS Sanitas realiza la medición de suficiencia de red y con base en ello selecciona los prestadores que hacen parte del componente primario y complementario.

En el proceso de contratación de Clínica Santa María del Caribe se cumplieron todos estos lineamientos, gestión documental y visita de calidad precontractual.

No obstante, la demanda de servicios puede tener variaciones, las cuales se evalúan periódicamente con el objeto de realizar los ajustes de capacidad instalada correspondientes y/o definición de red alterna para garantizar la accesibilidad, oportunidad y calidad de los servicios. Se realizan comités articuladores periódicos, visitas de calidad y seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de las desviaciones identificadas en los indicadores de gestión. En el seguimiento más reciente de la ejecución del plan de mejora se evidencia un avance del 75%.

Continuamos evaluando los indicadores de gestión e identificando las desviaciones para realizar la intervención oportuna.

- ✓ **Hercilia Fajardo** - herfaco@yahoo.com - Pregunta: En la red integral, en Valledupar dividió en El instituto cardiovascular presta enfermedades coronarias y el cardiovascular o vascular lo contrato con la clínica Santa María del Caribe y los usuarios están inconformes con el especialista y con la clínica, ya no sabemos qué hacer.

**Respuesta:** EPS Sanitas garantiza la conformación de redes integrales a través de la contratación de prestadores primarios y complementarios acorde con la demanda del territorio y la oferta de servicios.

El proceso de contratación se inicia con la identificación en el REPS de los prestadores de servicios de salud en cada municipio autorizado, donde se incluye la clase de prestador, su naturaleza jurídica, el número de sedes, total de servicios habilitados donde se incluye modalidad y grado de complejidad. Se realiza tipificación en la base de datos de prestadores de EPS Sanitas para realizar la evaluación respecto a los prestadores habilitados y el estado de la red contratada. Además, se procede con la recolección de la capacidad instalada de cada prestador donde se incluyen servicios de consulta, hospitalización, servicios quirúrgicos, actividades de promoción y prevención, servicios diagnósticos, servicios de apoyo terapéutico, ambulancias, entre otros. Esta recolección se realiza a través del formato de capacidad instalada adoptado por EPS Sanitas.

La relación oferta-demanda se genera teniendo como insumo principal el estudio de demanda y el análisis de disponibilidad de oferta y capacidad instalada, se identifica el número de actividades en cuanto a prestación de servicios de salud que cada IPS puede ofrecer a EPS Sanitas, se estiman las actividades que se deben realizar para garantizar resultados en salud costo-efectivos en la población afiliada generados en los archivos de caracterización y se realiza la división de la oferta sobre la demanda para estimar el porcentaje de suficiencia de red.

Para el análisis de disponibilidad, suficiencia y completitud de la red integral de prestadores de servicios de salud, EPS Sanitas realiza la medición de suficiencia de red y con base en ello selecciona los prestadores que hacen parte del componente primario y complementario.

En el proceso de contratación de Clínica Santa María del Caribe se cumplieron todos estos lineamientos, gestión documental y visita de calidad precontractual.

No obstante la demanda de servicios puede tener variaciones, las cuales se evalúan periódicamente con el objeto de realizar los ajustes de capacidad instalada correspondientes y/o definición de red alterna para garantizar la accesibilidad, oportunidad y calidad de los servicios. Se realizan comités articuladores periódicos, visitas de calidad y seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de las desviaciones identificadas en los indicadores de gestión. En el seguimiento más reciente de la ejecución del plan de mejora se evidencia un avance del 75%.

Continuamos evaluando los indicadores de gestión e identificando las desviaciones para realizar la intervención oportuna.

- ✓ **Hercilia Fajardo** - herfaco@yahoo.com - Pregunta en oncología tenemos el inconveniente que no tienen contratado con cirugía oncológica, cuando si se tuvo durante la pandemia, por lo que remiten a Barranquilla, a un paseo de la muerte.

**Respuesta:** Para Cirugía Oncológica contamos con servicio en SOHEC para consulta externa de Cirugía Oncológica y a Clínica Del Cesar donde se realizan las intervenciones quirúrgicas. Sin embargo, en casos de alta complejidad, los derivamos hacia nuestra Clínica El Carmen en la ciudad de Barranquilla, la cual viene especializándose en paciente Oncológico y que cuenta con todas las subespecialidades oncológicas para garantizar la continuidad de los tratamientos asociados de manera integral.

- ✓ **Hercilia Fajardo** - herfaco@yahoo.com - visitaron la red de clínicas de Valledupar y se les ocurrió contratar con una clínica que solo atiende a los usuarios de Asmetsalud y quienes están peor que los usuarios de Sanitas.

**Respuesta:** EPS Sanitas garantiza la conformación de redes integrales a través de la contratación de prestadores primarios y complementarios acorde con la demanda del territorio y la oferta de servicios.

El proceso de contratación se inicia con la identificación en el REPS de los prestadores de servicios de salud en cada municipio autorizado, donde se incluye la clase de prestador, su naturaleza jurídica, el

número de sedes, total de servicios habilitados donde se incluye modalidad y grado de complejidad. Se realiza tipificación en la base de datos de prestadores de EPS Sanitas para realizar la evaluación respecto a los prestadores habilitados y el estado de la red contratada. Además, se procede con la recolección de la capacidad instalada de cada prestador donde se incluyen servicios de consulta, hospitalización, servicios quirúrgicos, actividades de promoción y prevención, servicios diagnósticos, servicios de apoyo terapéutico, ambulancias, entre otros. Esta recolección se realiza a través del formato de capacidad instalada adoptado por EPS Sanitas.

La relación oferta-demanda se genera teniendo como insumo principal el estudio de demanda y el análisis de disponibilidad de oferta y capacidad instalada, se identifica el número de actividades en cuanto a prestación de servicios de salud que cada IPS puede ofrecer a EPS Sanitas, se estiman las actividades que se deben realizar para garantizar resultados en salud costo-efectivos en la población afiliada generados en los archivos de caracterización y se realiza la división de la oferta sobre la demanda para estimar el porcentaje de suficiencia de red.

Para el análisis de disponibilidad, suficiencia y completitud de la red integral de prestadores de servicios de salud, EPS Sanitas realiza la medición de suficiencia de red y con base en ello selecciona los prestadores que hacen parte del componente primario y complementario.

En el proceso de contratación de Clínica Santa María del Caribe se cumplieron todos estos lineamientos, gestión documental y visita de calidad precontractual.

No obstante, la demanda de servicios puede tener variaciones, las cuales se evalúan periódicamente con el objeto de realizar los ajustes de capacidad instalada correspondientes y/o definición de red alterna para garantizar la accesibilidad, oportunidad y calidad de los servicios. Se realizan comités articuladores periódicos, visitas de calidad y seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de las desviaciones identificadas en los indicadores de gestión. En el seguimiento más reciente de la ejecución del plan de mejora se evidencia un avance del 75%.

Continuamos evaluando los indicadores de gestión e identificando las desviaciones para realizar la intervención oportuna.

- ✓ **Jhon Pérez** - jhonangel0220@hotmail.com - En cuanto a laboratorio clínico sede calle 85 Barranquilla Atlántico, ¿que se ha implementado para descongestionar el alto flujo y agilizar la atención?

**Respuesta:** Continuamos con las acciones pedagógicas en el punto de Soho 85 con la orientación a pacientes y acompañantes sobre:

- La atención en el laboratorio se presta en orden de citas agendadas. En caso de no tener cita agendada, puede solicitarse en el laboratorio de forma presencial y/o esperar espacio dentro de la agenda de este día, para ello debe contar con disponibilidad de tiempo para la espera.
- La solicitud de cita la puede hacer a través de Oficina Virtual en [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com), a través de Ana María Chatbot vía página web o vía WhatsApp en el 3202550525, o a través de canal telefónico.
- La llegada al laboratorio debe darse unos minutos previos a su cita agendada.
- Debe consultarse la preparación y/o recomendaciones de acuerdo a los exámenes que vaya a realizarse (necesidad de ir en ayunas u otros).
- El ingreso se da al paciente únicamente, a excepción de la población preferencial.
- El agendar las citas permite garantizar el tiempo de atención desde la hora de su cita hasta la realización de los exámenes de un tiempo no mayor a 40 minutos como promesa de servicio.

Lo anterior nos permite mejorar la prestación del servicio en el punto de laboratorio Soho orientando a los usuarios sobre dónde y cómo acceder al servicio, fácil, rápido y práctico para todos, dando a conocer además el nuevo punto de Laboratorio al sur de la ciudad en el Centro Comercial Alegra.

**Gisela Jiménez** – Directora de participación ciudadana, 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.



**Acta de Reunión Audiencia Pública de  
Rendición de Cuentas**

Participación Ciudadana

Versión 1