

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas				Participación Ciudadana	
					Versión 1	

Área/ Comité/ Reunión	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2022 Regional Cali				
Fecha	Junio 16 de 2023	Hora Inicio:	2:00 pm	Hora Fin	4:00 pm
Lugar	https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m239ffc5c4bc383e8cf4c27312bc961ed				
Secretario:	Bamel Alberto Cortes	Cargo	Analista de Implementación		

Objetivo de la Reunión	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 14 de junio de 2023.
- Invitación a asociación de usuarios 14 de junio de 2023
- Mailing afiliados 14 de Junio de 2023.

Invitación a asociación usuarios


 Bogotá, 14 de junio de 2023
 Señor(a)
 Representante Asociación Usuarios
 Fabiolamanrique2016@gmail.com

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

Respetado Señor(a) Fabiola Manrique Molina

EPS Sanitas tiene el gusto de invitarlo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Regional Bogotá, donde se dará a conocer el informe de gestión, vigencia enero - diciembre de 2022, que se celebrará el próximo viernes 16 de junio a las 02:00 pm a través de nuestro enlace virtual

<https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m239ffc5c4bc383e8cf4c27312bc961ed>

Para más información comunicarse con Wilmer Andrey Rios al número telefónico 3058775453 y/o consulte nuestra página Web www.epssanitas.com rendición de cuentas

Esperamos contar con su asistencia.

Cordialmente;


 Carlos Alfonso Castañeda
 GERENTE MEDICO REGIONAL BOGOTA EPS

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana
		Versión 1

Mailing afiliados



Keralty Gisele Del Pilar Jimenez Lopez <gdjimenez@epssanitas.co>

¡Conéctate con nuestra rendición de cuentas en Bogotá!
1 mensaje

EPS Sanitas contigo <comunicacioneseps@epssanitas.notify-ii.com> 14 de junio de 2023, 11:00
Para: gdjimenez@epssanitas.com

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.

16 de junio de 2023 2:00 p.m.

[CONECTATE AQUÍ](#) ↓

Invitación a Entes de control

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana
		Versión 1



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



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 Bogotá con posibilidad de conexión a nivel nacional, **Daniela Molano** – Auxiliar de comunicaciones, 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.

		
Conexión de asistentes	Afiliados EPS	02:00 pm – 02:10 pm
Apertura y bienvenida	Leonardo García Presentador	02:10 pm – 02:20 pm
Generalidades del SGSSS	Carlos Castañeda Gerente Regional	02:20 pm – 02:30 pm
Comportamiento poblacional	Adriana Sánchez Coordinadora de Servicio	02:30 pm – 02:40 pm
Gestión canales de servicio	Adriana Sánchez Coordinadora de Servicio	02:40 pm – 02:50 pm
Gestión de servicio al afiliado	Adriana Sánchez Coordinadora de Servicio	02:50 pm – 03:00 pm
Resultados en salud	Carlos Castañeda Gerente Regional	03:00 pm – 03:35 pm
Estados financieros	Carlos Castañeda Gerente Regional	03:35 pm – 03:45 pm
Preguntas	Afiliados EPS	03:45 pm – 04:00 pm

a) Generalidades del Sistema de Salud



Carlos Castañeda, Gerente Regional, 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) Comportamiento poblacional

Adriana Sánchez, Coordinadora de servicio, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes del comportamiento poblacional en 2022:

La regional tiene una población de 1.807.217 usuarios en el año 2022. Se destaca que, en comparación con otras EPS del sector, Sanitas es una de las empresas con mayor crecimiento de afiliados. Se menciona que tanto la población de Plan Básico de Salud (PBS) como de Plan de Atención Complementaria (PAC) ha experimentado un crecimiento del 2% en PBS y del 14% en PAC, lo que destaca la expansión de la empresa en municipios y su posición como la segunda EPS con mayor crecimiento y evolución en el mercado.

Además, se menciona que, durante el año 2021, las asignaciones favorables para los afiliados de Sanitas resultaron en 668.600 afiliados activos en PBS y 1.574.000 afiliados en total.

c) Gestión canales de servicio

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana
		Versión 1

Adriana Sánchez, 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:

EPS Sanitas ha implementado diversos canales de atención y autogestión para facilitar los trámites y la participación de los usuarios. Aunque cuentan con oficinas presenciales en Cundinamarca, se enfocan en brindar una atención oportuna, garantizando que los trámites se realicen en menos de 30 minutos y ofreciendo condiciones favorables para la gestión administrativa en Bogotá.

En cuanto a los canales virtuales, Sanitas ha desarrollado un canal de asesoría en línea a través de su página web, donde los usuarios pueden realizar actualizaciones, novedades en afiliación, información y otros trámites. También cuentan con una oficina virtual que permite asignar consultas, cancelar citas, radicar autorizaciones y recibir consultas y validación de procesos de autorización. Estos canales virtuales evitan desplazamientos y se enfocan en garantizar un acceso rápido y una conexión adecuada con los asesores.

Además, Sanitas ha creado una aplicación y un canal de WhatsApp llamado "Asistente Ana María", que ha experimentado un incremento considerable durante la pandemia. Estas herramientas permiten a los afiliados realizar autogestiones, como solicitar citas médicas, consultar resultados de exámenes y generar certificados médicos, sin necesidad de desplazarse. El canal telefónico también se utiliza para brindar servicios e información, y se garantiza una atención rápida y directa por parte de los asesores.

En resumen, EPS Sanitas ha implementado una variedad de canales de atención y gestión, tanto presenciales como virtuales, para brindar a sus afiliados una forma rápida y conveniente de realizar trámites, consultas y obtener información relacionada con la atención médica, especialmente durante la pandemia.

d) Gestión servicio al afiliado



Adriana Sánchez, Coordinadora de servicio, 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 generó un aumento en la población durante el año 2022, lo que llevó a un incremento en el número de PQR (Petición, Queja y Reclamo) en comparación al año anterior. La EPS Sanitas ha recibido felicitaciones de sus usuarios, especialmente en la ciudad de Bogotá, donde se registraron 3.400 solicitudes en las que los usuarios expresaron su satisfacción por la buena atención y servicio recibido.

La EPS realiza un análisis de las quejas y solicitudes de los usuarios, especialmente en relación a las citas médicas, para identificar situaciones que requieran atención y tomar decisiones rápidas para evitar afectaciones. En cuanto a la encuesta de satisfacción, se obtuvo una recomendación del 75% y el 92% de las personas encuestadas expresaron tener una buena expectativa y sentirse bien atendidas.

Sanitas realiza campañas de comunicación para mantener una comunicación continua con sus afiliados. Utilizan banners y páginas web, así como afiches en oficinas, para informar sobre diversos temas, como el plan de vacunación y el proceso de entrega de medicamentos. También han implementado canales virtuales y de WhatsApp para facilitar la interacción y la autogestión de los afiliados, lo que ha llevado a un aumento en la contactabilidad.

La EPS trabaja en estrecha colaboración con el área de acompañamiento y ha implementado un programa de humanización que busca empatizar con los afiliados y los colaboradores para brindar un buen servicio. Se han realizado talleres, cursos virtuales y actividades de sensibilización para promover el buen trato y fortalecer las habilidades de los colaboradores.

En cuanto a la participación ciudadana, Sanitas se preocupa por la política pública y la participación social. Han fortalecido la información y el conocimiento de sus empleados en este ámbito y han realizado actividades en oficinas para interactuar con los usuarios. También han llevado a cabo capacitaciones tanto virtuales como presenciales, abordando temas normativos, culturales y sociales.

En relación al control social, se realizó la asamblea general de afiliados para presentar los resultados de gestión y permitir la participación de los usuarios. Sanitas recopila las observaciones y evaluaciones de los usuarios para tomar acciones y mejorar su calidad de servicio. También han gestionado garantías en calidad de salud y se han enfocado en impulsar la cultura de salud a través de eventos y divulgación de información.

En conclusión, EPS Sanitas ha experimentado un aumento en la población y ha recibido felicitaciones por su buen servicio. Han implementado diferentes canales de comunicación, programas de humanización y actividades de participación ciudadana para garantizar una atención de calidad y fortalecer la relación con los afiliados. También

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana
		Versión 1

han trabajado en el control social y en promover la cultura de salud entre sus usuarios.

e) Resultados en Salud



Carlos Castañeda, Gerente Regional, 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:

La inversión creciente que la EPS Sanitas realiza cada año en la obtención de servicios de salud. En el año 2022, se invirtieron más de 2.9 billones de pesos en la atención de los afiliados en la regional de Bogotá. La inversión se distribuye en diferentes tipos de servicios, siendo el componente hospitalario el de mayor inversión, seguido de los costos de medicamentos y los honorarios médicos por consultas y prestaciones ambulatorias.

La EPS cuenta con una infraestructura de atención que incluye 24 centros médicos de atención primaria, dos centros médicos de especialistas y dos centrales de urgencias en Bogotá, Soacha y Chía. Esta infraestructura tiene más de 800 consultorios disponibles en cerca de 100,000 metros cuadrados para la atención de los afiliados. Las encuestas de satisfacción muestran altos niveles de satisfacción tanto en los centros médicos como en las unidades de urgencias, con altos porcentajes de resolutivez y tiempos de atención adecuados.

Durante el año 2022, se realizaron cinco millones de consultas ambulatorias, un millón y medio de consultas especializadas y mil consultas de urgencias. Además, se llevaron a cabo consultas no presenciales, consultas domiciliarias y actividades de promoción y mantenimiento de la salud, beneficiando a cientos de miles de personas. Se logró una cobertura superior al 30% en planificación familiar y se superaron las metas en tamizaje de cáncer de mama.

La EPS también ha desarrollado programas de atención especializada para diversas condiciones de salud, como enfermedades huérfanas, VIH, tuberculosis, trastornos de la sangre, cáncer y cuidado paliativo. Se han alcanzado niveles de control y satisfacción satisfactorios en estos programas, aunque aún se trabaja en la mejora de la identificación y cobertura de los pacientes.

En resumen, la EPS Sanitas ha realizado una inversión creciente en servicios de salud, brindando atención a través de su infraestructura de centros médicos y unidades de urgencias. Se han realizado millones de consultas y se

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana
		Versión 1

han implementado programas para el manejo de diversas condiciones de salud. Aunque se han logrado avances significativos, la EPS continúa trabajando en la mejora de la identificación, cobertura y control de las enfermedades, así como en la búsqueda temprana y tratamiento oportuno del cáncer.

Se aborda sobre la gestión médica hospitalaria en Bogotá y Cundinamarca. Se destaca la importancia de la inversión de recursos financieros en la red hospitalaria, que representa más del 30% de la inversión total. Se menciona que existen más de 90 instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) hospitalarias en Bogotá y que se han abierto redes hospitalarias en aproximadamente 70 municipios de Cundinamarca.

Se enfatiza la importancia de la gestión financiera y de la información en el acompañamiento de la gestión hospitalaria. Se menciona la presencia de un equipo de profesionales médicos y enfermeras especialistas que trabajan en conjunto con subespecialidades para buscar las mejores alternativas de manejo y promover la innovación en la operación.

Se destaca que el número de eventos hospitalarios ha sido creciente, con alrededor de 90,000 eventos el año pasado, lo que ha requerido mantener más de 1,400 camas hospitalarias en la red. Se menciona que los promedios de días de hospitalización han disminuido ligeramente, lo que refleja una mayor eficiencia en las clínicas y hospitales que atienden a la población afiliada a la EPS.

Se habla de la importancia de la articulación entre instituciones y del acompañamiento en los egresos hospitalarios, incluyendo programas de hospitalización domiciliaria y la identificación de casos de pacientes con enfermedades crónicas que podrían ser manejados en plan hospitalario domiciliario o en unidades de atención primaria.

Se menciona la importancia de la seguridad del paciente y el monitoreo de las actuaciones hospitalarias para mejorar continuamente la calidad de la atención. También se habla de la gestión en medicina laboral, especialmente en relación con las enfermedades laborales, que tienen una tasa superior en Bogotá en comparación con el resto del país.

Se destaca la importancia de las redes integrales de salud y se mencionan los comités operativos y las mesas de trabajo que se realizan para fortalecer las capacidades y mejorar los programas de atención primaria y obstétrica.

Se menciona la evaluación de los IPS de atención primaria en términos de calidad, gestión del riesgo y logro de resultados en salud, con el objetivo de reconocer a los mejores prestadores a nivel regional y nacional.

En relación con los medicamentos, se mencionan diferentes acciones realizadas, como la desmaterialización para facilitar el acceso, el seguimiento de los medicamentos vitales no disponibles, la utilización de biosimilares y la cobertura de marcas comerciales.

Finalmente, se mencionan algunos datos sobre el Plan Premium y el Plan Complementario, destacando el crecimiento en consultas especializadas, los servicios domiciliarios por medicina general y la garantía de habitación individual en Bogotá.

f) Estados Financieros

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana
		Versión 1



Carlos Castañeda, Gerente Regional, 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 terminada la presentación no se evidenciaron preguntas ni inquietudes realizadas por los participantes de la audiencia de la rendición de cuentas de la regional.

Carlos Castañeda, Gerente Regional, 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.