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

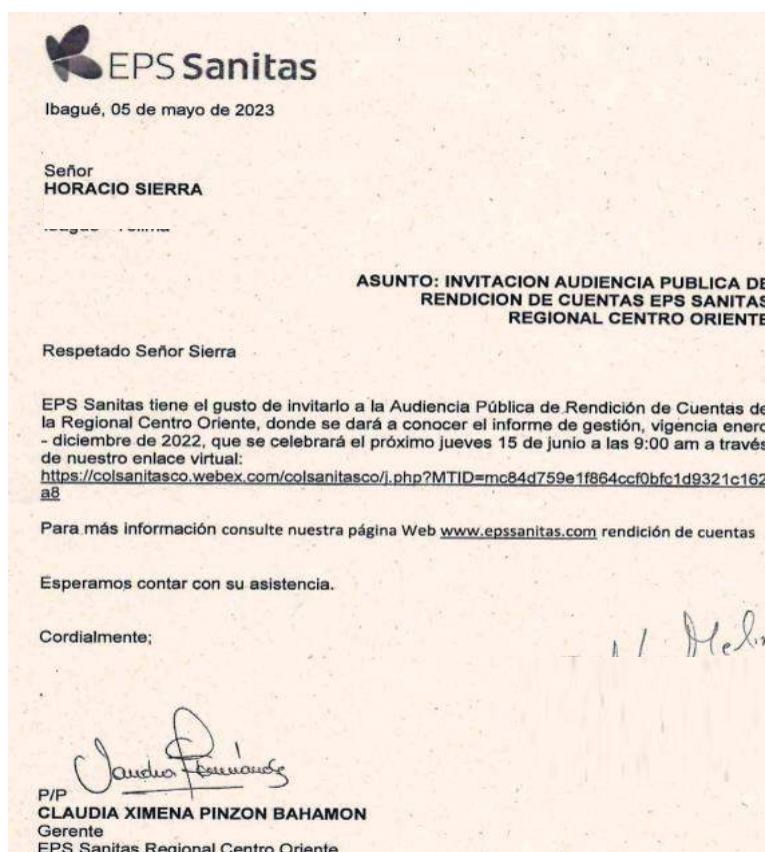
Área/ Comité/ Reunión	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2022 Regional Centro Oriente				
Fecha	Junio 15 de 2023	Hora Inicio:	9:00 am	Hora Fin	11:00 am
Lugar	https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=mc84d759e1f864ccf0bfc1d9321c162a8				
Secretario:	Bamel Alberto Cortes	Cargo	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 LPS Sanitas durante la vigencia 2022
------------------------	---

1. Constancia de Convocatoria

- Invitación a Entes de Control de la regional 5 al 7 de junio de 2023.
- Invitación a asociación de usuarios 15 de mayo de 2023
- Mailing afiliados 14 de Junio de 2023.

Invitación a asociación usuarios



Mailing afiliados

¡Conéctate con nuestra rendición de cuentas en tu municipio!

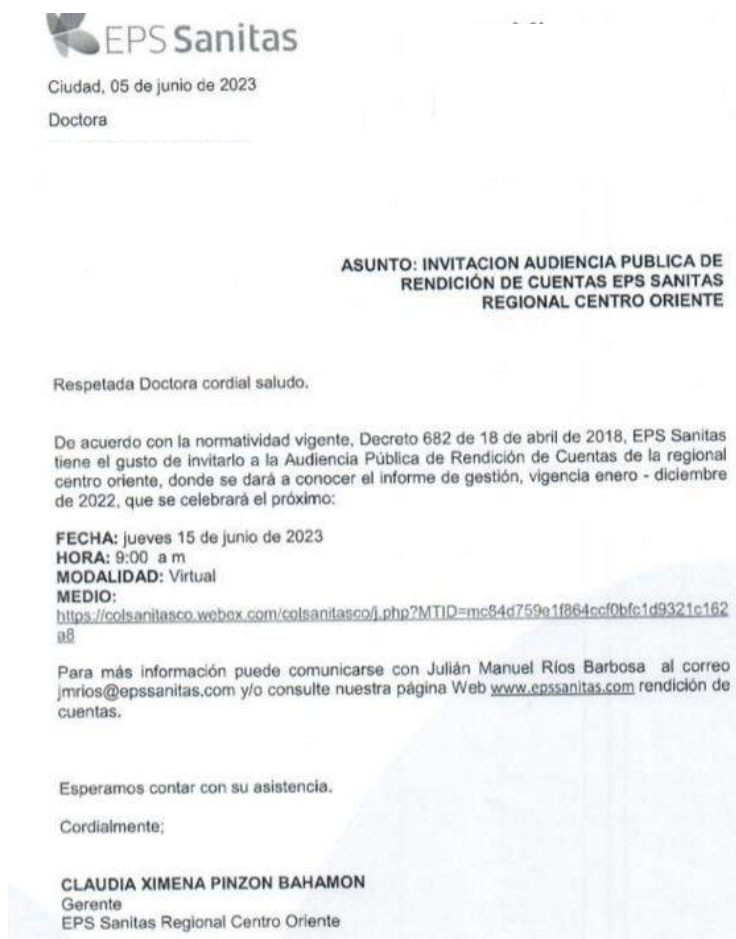
1 mensaje

EPS Sanitas contigo <comunicacioneseeps@epesanitas.notify-it.com>
Para: góimenez@epesanitas.com

14 de junio de 2023, 13:56



Invitación a Fntes de control



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 9:00 am se da inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en modalidad virtual desde la ciudad de Medellín con posibilidad de conexión a nivel nacional, **Valentina Sperber** – Profesional 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.

Conexión de asistentes	Afiliados EPS	09:00 am – 09:10 am
Apertura y bienvenida	Valentina Sperber Presentadora	09:10 am – 09:20 am
Generalidades del SGSSS	Claudia Ximena Pinzón Gerente Regional	09:20 am – 09:30 am
Comportamiento poblacional	Olga Lucia Parrado Sub Gerente Regional	09:30 am – 09:40 am
Gestión canales de servicio	Claudia Liliana Cajicá Coordinación de Servicio	09:40 am – 09:50 am
Gestión de servicio al afiliado	Claudia Liliana Cajicá Coordinación de Servicio	09:50 am – 10:00 am
Resultados en salud	Daniel Steffan Rivadeneira Sub Gerencia Médica Diana Neira – Asesor Medico Diana Casanova – Asesor Medico	10:00 am – 10:35 am
Estados financieros	Claudia Ximena Pinzón Gerente Regional	10:35 am – 10:45 am
Preguntas	Afiliados EPS	10:45 am – 11:00 am

a) Generalidades del Sistema de Salud



Claudia Ximena Pinzón, 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



Olga Lucia Parrado, Subgerente Regional, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes del comportamiento poblacional en 2022:

Se presenta un detalle del comportamiento poblacional en diferentes departamentos de la región en relación con dos aspectos importantes la evolución del mercado en el régimen contributivo y la población activa en los planes de beneficios en salud y atención complementaria.

A continuación, se presenta un resumen de los datos mencionados:

Departamento del Huila:

- Participación en el mercado: 44%
- Población de afiliados al final del año 2022: 147.540
- Crecimiento con respecto al 2021: 37,5%
- Afiliados en el régimen contributivo: 425,288 (crecimiento del 286%)
- Afiliados en el plan de atención complementaria: 3.021 (crecimiento del 83%)

Departamento del Meta:

- Participación en el mercado: 35,5%
- Población de afiliados al final del año 2022: 159.369
- Crecimiento con respecto al 2021: 7,1%
- Afiliados en el régimen contributivo: 17,712 (crecimiento del 13%)

- Afiliados en el plan de atención complementaria: 1,627 (crecimiento del 69%)

Departamento de Boyacá:

- Participación en el mercado: 27.2%
- Población de afiliados al final del año 2022: 130,799
- Crecimiento con respecto al 2021: 10.4%
- Afiliados en el régimen contributivo: 179,509 (crecimiento del 20%)
- Afiliados en el plan de atención complementaria: 2,611 (crecimiento del 63%)

Departamento del Tolima:

- Participación en el mercado: 24.6%
- Población de afiliados al final del año 2022: 123,836
- Crecimiento con respecto al 2021: 8.2%
- Afiliados en el régimen contributivo: 160,948 (crecimiento del 19%)
- Afiliados en el plan de atención complementaria: 5,090 (crecimiento del 100%)

Departamento del Caquetá:

- Participación en el mercado: 40.7%
- Población de afiliados al final del año 2022: 30,000
- Crecimiento con respecto al 2021: 58.1%
- Afiliados en el régimen contributivo: 38,614 (crecimiento del 100%)

Departamento del Amazonas:

- Participación en el mercado: 47.6%
- Población de afiliados al final del año 2022: 7,867
- Decrecimiento con respecto al 2021: 8.1%
- Afiliados en el régimen contributivo: 8,876 (decrecimiento del 4%)

Estos datos proporcionan una visión general del comportamiento poblacional en relación con la evolución del mercado y los planes de beneficios en salud y atención complementaria en cada departamento mencionado.

c) Gestión canales de servicio



Claudia Liliana Cajicá, Coordinadora Regional de servicio, inicia su intervención recordando y contando el comportamiento de todos los procesos que cuenta la LPS, a continuación, se presenta un resumen de los datos mencionados:

Cumplimiento del nivel de servicio por departamentos:

- Huila 93%
- Boyacá 96%
- Tolima: 93%
- Meta: 91%
- Casanare 98%
- Cundinamarca 95%
- Caquetá 75%
- Amazonas: 98%

Entre los canales de atención no presencial se implementa el Asesor virtual en línea donde se ofrecen los servicios de autorizaciones, novedades de afiliación, capacidades y licencias, y la información a través de la página web.

Transaccionalidad en los tres principales departamentos:

- Departamento de Huila: 78,218 transacciones.
- Departamento de Tolima: 74,310 transacciones.

Oficina virtual al afiliado:

- Cobertura del 60% para el año 2022.
- Crecimiento del 3.3% en usabilidad con respecto al 2021.
- Cobertura del 43% con el asistente virtual Ana María.

Canal telefónico:

- Cumplimiento del 85% en citas PBS.
- Cumplimiento del 80% en información general.
- Atención del 68% de las comunicaciones para temas específicos.

En la intervención se destaca el crecimiento de la población y resalta la importancia del servicio al cliente. Sin embargo, algunos datos sobre el cumplimiento y los departamentos no están mencionados o no se especifica la información completa.

d) Gestión servicio al afiliado



Claudia Liliana Cajicá, Coordinadora Regional 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:

Tasa de PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos):

Principales motivos:

- Citas médicas: 32%
- Afiliaciones y medicamentos: 13%
- Faltante y demora en la entrega de medicamentos: 10%
- Autorizaciones y otros motivos: 10%
- 35% de usuarios satisfechos.

Se destaca un crecimiento total de felicitaciones respecto al año anterior y en la realización de la encuesta interna de satisfacción un 76% en el indicador de recomendabilidad.

Campañas de comunicación:

- Resultados relacionados con el plan Nacional de vacunación, acceso a canales virtuales, entrega de medicamentos, campañas de salud y bienvenida a los afiliados asignados y nuevos.

Proceso de humanización:

- Fases: sensibilización, sostenimiento y compasión extraordinaria.
- Resultados: cobertura de sensibilización, información en canales virtuales, comunicaciones a colaboradores y participación ciudadana.

Participación ciudadana:

- Rendición de cuentas
- Participación de colaboradores en curso virtual de participación ciudadana.
- Actividades realizadas: lenguaje de señas, derechos y deberes, actualización normativa y

- empoderamiento de organizaciones sociales.
- Semana de la seguridad social en salud:
- Actividades relacionadas con la cultura de la salud y lanzamiento de la cultura de salud para niños.
- Control social, Asamblea general de afiliados de la asociación.

Durante la presentación proporciona una visión general de diferentes aspectos relacionados con el servicio, la satisfacción de los usuarios, las campañas de comunicación y la participación ciudadana.

e) Resultados en Salud



Daniel Steffan Rivadeneira – Subgerente Medico 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:

Inversión en gestión del riesgo en salud:

- Presupuesto de 523 mil millones de pesos para 2022.
- Ejecución de 919.245 millones de pesos, con una variación del 87% respecto a 2021.

Distribución de la gestión del riesgo en servicios hospitalarios, medicamentos, horarios médicos, servicios de urgencias, servicios de cirugías ambulatorias y laboratorio radiológico.

Infraestructura:

Presencia en cinco ciudades de la región, contamos con centros médicos de atención primaria en Villavicencio, Yopal, Girardot y Neiva, con un total de 207 consultorios.

Atención en salud:

- El 86,8% de las necesidades en salud de los usuarios fueron resultados en el primer nivel de complejidad.

-Consultas realizadas: ambulatorias (1.689.300), especializadas (553.300), domiciliarias (14.831), de urgencias (131.547) y no presenciales (135.083).

Programas de promoción y prevención:

- Atención de 453.643 usuarios en rutas de mantenimiento y promoción de la salud.
- Realización de 1.045.796 actividades de promoción específica y detección temprana.
- Suministro de métodos de planificación familiar al 43% de la población en edad fértil.
- Cobertura del 30% en citologías para la detección de cáncer de cuello uterino.

Atención materna perinatal:

- Implementación de estrategias transversales, aumentando el ingreso temprano al control prenatal.
- Cobertura del 99% en el departamento del Amazonas y 93% en Boyacá.
- Control y finalización exitosa de gestaciones.
- Reducción del porcentaje de bajo peso al nacer.

Coberturas de vacunación:

- Aumento en las coberturas de vacunación en diferentes departamentos.
- Aumento del 55% al 82% en Boyacá y del 60,7% al 78,3% en Caquetá.

Gestión hospitalaria:

- Se implementaron tres estrategias transversales en toda la región relacionada con la verificación y validación de las atenciones intramurales.
- Se realizó gestión financiera e información para la movilización de recursos económicos a las IPS de la red.
- Se brindó acompañamiento de líderes técnicos para la gestión de pertinencia y oportunidad en servicios de alta complejidad.

Se describen los temas más relevantes de la gestión hospitalaria por los departamentos más relevantes de la regional:

Departamento del Amazonas:

- Aumento en eventos hospitalarios y promedio de días de estancia.
- Se implementan estrategias de auditoría médica concurrente y visitas de calidad.
- Formulación de planes de mejoramiento y seguimiento de indicadores.

Departamento de Boyacá:

- Incremento en eventos hospitalarios y promedio de días de estancia.
- Emisión de conceptos asegurando pertinencia técnico-científica.
- Realización de visitas de calidad y seguimiento de indicadores.

Departamento del Caquetá:

- Generación de conceptos garantizando pertinencia en atención hospitalaria.
- Realización de visitas de calidad y seguimiento de indicadores.
- Acompañamiento en gestión de seguridad del paciente.

Departamento de Casanare:

- Incremento en eventos hospitalarios y promedio de días de estancia.
- Emisión de conceptos asegurando pertinencia técnico-científica.
- Formulación de planes de mejoramiento y seguimiento de indicadores.

Departamento del Meta:

- Incremento en eventos hospitalarios.
- Emisión de conceptos asegurando pertinencia técnico-científica.
- Realización de visitas de calidad y seguimiento de indicadores.

Departamento del Tolima:

- Incremento en eventos hospitalarios y disminución en promedio de días de estancia.
- Emisión de conceptos asegurando pertinencia técnico-científica.
- Realización de visitas de calidad y seguimiento de indicadores.
- Redes integradas de prestadores de servicios de salud:
- Mantenimiento de la habilitación en los 28 departamentos y distritos del país.
- Implementación de rutas de promoción y prevención, materno perinatal, oncología y cardiovascular.

- Articulación de la red de atención primaria y complementaria.

Durante la audiencia se presenta información detallada sobre la gestión hospitalaria, auditorías concurrentes, planes de mejoramiento y seguimiento de indicadores en diferentes departamentos.

f) Estados Financieros



Mónica López, Subgerente Operativo 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 de la LPS, 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 LPS durante la vigencia 2021, se da inicio a la sesión de preguntas a través del chat dispuesto para tal fin. **Valentina Sperber** – Profesional de prensa 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 LPS 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 José Forero** - juforeroarpa@hotmail.com - Pregunta: Se contempla a futuro una Clínica de Sanitas en Boyacá, cuentan con bastante población afiliada.

Respuesta: Se ha dado prioridad al desarrollo de algunas clínicas de atención en el país 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.

- ✓ **Horacio Sierra** - horaliz00@yahoo.com - Pregunta: El manejo de las oportunidades presentado, no es cierto, al menos en Ibagué.

Respuesta: De acuerdo a su objeción al informe de oportunidad presentado en la rendición de cuentas de EPS Sanitas año 2022, en los servicios de Medicina General, Medicina Interna y Urología, queremos informar que se realizó nuevamente revisión del comportamiento de la oportunidad de los servicios por usted relacionados, evidenciando que en promedio durante el año 2022 la oportunidad se comportó de la siguiente manera:

Medicina General: 3,17 días
Medicina Interna: 24,33 días
Urología: 32,42 días

El dato anterior, corresponde al promedio año, no obstante, en algunos meses del año 2022 se presentó falta de oportunidad por diferentes razones que se exponen a continuación:

MLDICINA GNLERAL

De enero a marzo de 2022, se presentaron cargos vacantes los cuales fueron cubiertos de manera gradual y hacia el mes de abril inicia descenso y ajuste en los tiempos de asignación de citas, de manera adicional coincide el ingreso de usuarios de Medimás en marzo del mismo año.

Ahora bien, en aras de concentrar la atención, la unidad de atención primaria recibe 17.000 usuarios de la IPS Sinergia en el mes octubre y para el mes de diciembre se cierra el año con ajuste en el tiempo de asignación de citas.

MLDICINA INTRNA

En el mes de julio el Centro Médico de Ibagué, presenta una vacante en julio, lo que alarga la oportunidad. Al reingresar el profesional de reemplazo en agosto, la IPS contaba con un acumulado de retraso que no se corrigió. Incapacidades prolongadas y ciclos de vacaciones.

UROLOGÍA

Vacante que se cubre en abril y luego nuevamente vacante desde septiembre de 2022 hasta la fecha, por tal razón desde el área de aseguramiento de la EPS, se dispuso la prestación de este servicio en la Red Externa - Urocadiz

Claudia Ximena Pinzón, 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.