

# Rendición de Cuentas Año 2016



# Objetivo

Socializar el informe de gestión de EPS Sanitas S.A. de la prestación de los servicios de salud, atención al afiliado, manejo presupuestal, financiero y administrativo y la gestión con la Asociación de Usuarios durante el año 2016.





# Reglamento

- La duración de la audiencia será aproximadamente de dos horas, dando cumplimiento a la agenda temática definida.
- Es indispensable el registro de los asistentes en el “Formato de Asistencia”.
- Los asistentes podrán presentar las inquietudes o propuestas en el formato establecido para tal fin o presentarlas al final de la audiencia.
- EPS Sanitas dará respuesta en forma escrita a aquellas preguntas o inquietudes que por su complejidad o falta de tiempo no queden resueltas durante la audiencia pública y las responderá en los términos previstos para los derechos de petición.



# Orden del día

- Registro de los asistentes
- Bienvenida
- Presentación informe gestión año 2016:
  - Presentación Generalidades del SGSSS durante el año 2016  
**Vicepresidencia Ejecutiva**
  - Comportamiento comercial  
**Gerencia Comercial**
  - Gestión de Servicio al Afiliado  
**Subgerencia de Servicio**
  - Estados Financieros  
**Gerencia Administrativa y Financiera**
  - Resultados en Salud  
**Subgerencia de Atención Primaria**

➤ Preguntas



# INFORMACIÓN DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - SGSSS



## Hechos Relevantes del Sector Salud Año 2016

**Crisis Cafesalud EPS:** El equipo liquidador de SaludCoop EPS en Liquidación a finales del año publicó el reglamento de Acreditación y Venta de los Activos, Pasivos y Contratos de Cafesalud EPS S.A. y de las acciones de Estudios e Inversiones Médicas S.A. – ESIMED-, proceso que como es de conocimiento público terminó el 24 de mayo del presente año.

**Sistema de Evaluación de Actores:** Para el año 2016 el Ministerio de Salud y Protección Social midió el desempeño de las EPS a través de indicadores de satisfacción del usuario, los cuales se agruparon en tres dimensiones: Oportunidad, Satisfacción y Acceso. En lo que respecta al Régimen Contributivo las tres mejores EPS fueron EPS Sura, seguido por EPS Sanitas y Aliansalud EPS; en el Régimen Subsidiado Coosalud EPS, Asociación Mutual Ser Empresa Solidaria de Salud ESS y la Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR. En las EPS indígenas la mejor fue la Asociación de Cabildos Indígenas del Cesar y Guajira “Dusakawi A.R.S.I”.



## Hechos Relevantes del Sector Salud Año 2016

**Ranking Merco Salud Colombia:** Merco viene evaluando desde el año 2000 la reputación de empresas, líderes e instituciones y se ha convertido en uno de los monitores de referencia en el mundo. La metodología abarca, en el caso del sector salud, la elaboración del ranking de Laboratorios Farmacéuticos, IPS (clínicas/ hospitales), EPS y Fabricantes de Dispositivos Médicos con mejor reputación. En esta medición, para el año 2016 EPS Sanitas ocupó el primer lugar, seguida de Sura EPS y Compensar EPS.

**Habilitación de EPS:** El Ministerio trabajó en las herramientas para hacer operativo el nuevo modelo de atención integral en salud, poniendo en marcha nuevas estrategias (telemedicina, mejores sistemas de información y acceso). Según este modelo, las EPS e IPS deberán reorganizarse en redes integrales de atención. También vienen trabajando en el marco legal para ajustar el modelo de habilitación de EPS, con la cual esperan reducir sustancialmente el número de EPS e IPS que operan en los departamentos, por ejemplo, "que en la Guajira existan 17 EPS para la atención de menos de 900 mil personas.", no es razonable.

**MIPRES:** Dentro del desarrollo de la implementación de la Ley Estatutaria de la Salud el Ministerio de Salud y Protección Social reguló el nuevo aplicativo que permite la prescripción, suministro, verificación y control de servicios y tecnología no cubiertas por el Plan de Beneficios con cargo a la UPC.



## Hechos Relevantes del Sector Salud Año 2016

**Medicamentos:** El ministro de Salud, Alejandro Gaviria, ha transmitido en diferentes escenarios su preocupación por el riesgo que representa para la sostenibilidad financiera de los sistemas de salud los altos precios de los medicamentos, y en uno de ellos solicitó apoyo ante la Asamblea de OMS para implementar herramientas para la regulación de mercados monopólicos, promoción de la competencia, transparencia y uso racional de medicamentos. Dentro de las acciones implementadas a destacar se encuentra la expedición del acto administrativo que declaró de interés público la molécula Imatinib, con el objetivo de reducir su precio.

**Cultura de la Seguridad Social:** En el marco de lo establecido en la Ley 1502 de 2011, se adelantaron durante el año varias mesas de trabajo, Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla con el fin de socializar los principios, valores y estrategias en que se fundamenta la protección social, como una primera aproximación a la Cultura de Seguridad Social en Salud. Igualmente, se llevó a cabo el Foro Iberoamericano de Educación y Cultura de la Seguridad Social, en el cual se resaltó la necesidad de fomentar un cambio cultural en la seguridad social y conferir un carácter “sagrado” a los recursos de la salud, así como el hecho que el sistema de salud colombiano es financiado con base en la solidaridad colectiva, por lo que tiene el beneficio de la equidad pero también dificultades como son los abusos.



## Hechos Relevantes del Sector Salud Año 2016

### Regulación:

- **Ley 1797 de 2016:** Medidas de carácter financiero y operativo para avanzar en el proceso de saneamiento del sector.
- **Decreto 705:** Disposiciones sobre el proceso de regulación de precios de medicamentos a nivel nacional.
- **Decreto 780 de 2016:** Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- **Decreto 1829:** Firmeza de los reconocimientos y giros de los recursos del aseguramiento en salud.
- **Resolución 1328 :** Por la cual se establece el MIPRES.
- **Resolución 3202:** Manual Metodológico para la elaboración e implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud.
- **Resolución 1441:** Habilitación de las Redes Integrales de Atención en Salud.
- **Resolución 6408 de 2016:** Modifica el Plan de Beneficios con Cargo a la UPC.
- **Resolución 2475:** Declaratoria de existencia de razones de interés público frente al medicamento imatinib.
- **Circular 09\_SNS:** Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo-SARLAFT.
- **Circular 11\_SNS:** Instrucciones para la atención de enfermedades huérfanas.



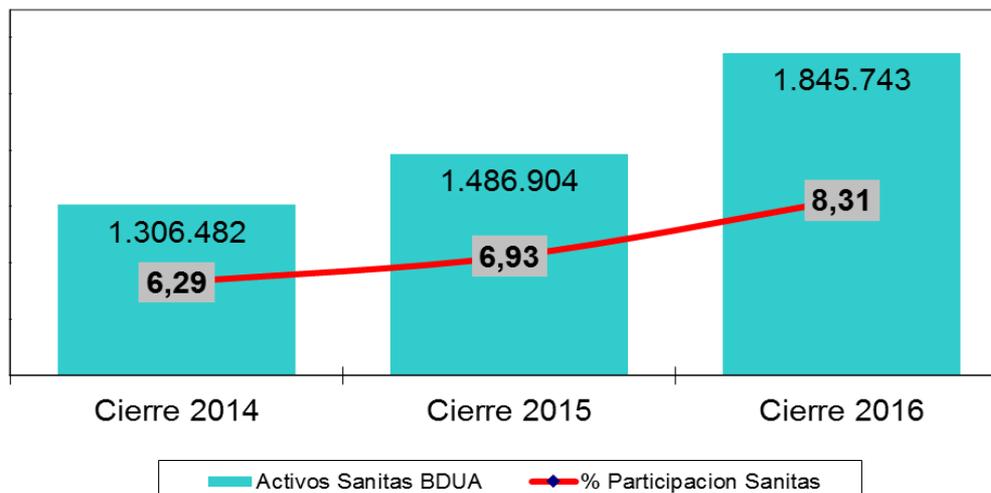
# Comportamiento Comercial





# Evolución de Mercado 2015 Vs. 2016

Entidad	Poblacion (Act+Sus) Dic2014	% Part	Poblacion (Act+Sus) Dic2015	% Part	Poblacion (Act+Sus) Dic2016	% Part	Dic16 vs Dic15 (%)	Var Abs Contrib
Cafesalud	4.862.704	23,42	5.034.576	23,46	4.157.565	18,72	-17,4%	-877.011
Nueva EPS	2.755.618	13,27	2.817.155	13,13	3.133.864	14,11	11,2%	316.709
Coomeva	2.957.211	14,24	2.792.443	13,01	2.723.229	12,26	-2,5%	-69.214
Sura	1.960.080	9,44	2.231.644	10,40	2.545.568	11,46	14,1%	313.924
Salud Total	2.144.048	10,33	2.110.240	9,83	2.289.919	10,31	8,5%	179.679
<b>Sanitas</b>	<b>1.306.482</b>	<b>6,29</b>	<b>1.486.904</b>	<b>6,93</b>	<b>1.845.743</b>	<b>8,31</b>	<b>24,1%</b>	<b>358.839</b>
Famisanar	1.581.007	7,61	1.676.504	7,81	1.762.743	7,94	5,1%	86.239
Compensar	1.031.538	4,97	1.103.042	5,14	1.231.653	5,55	11,7%	128.611
Otras	2.165.349	10,43	2.207.852	10,29	2.514.261	11,32	13,9%	306.409
<b>Total</b>	<b>20.764.037</b>	<b>100,00</b>	<b>21.460.360</b>	<b>100,00</b>	<b>22.204.545</b>	<b>100,00</b>	<b>3,5%</b>	<b>744.185</b>



Fue la EPS de mayor crecimiento absoluto y porcentual durante el 2016



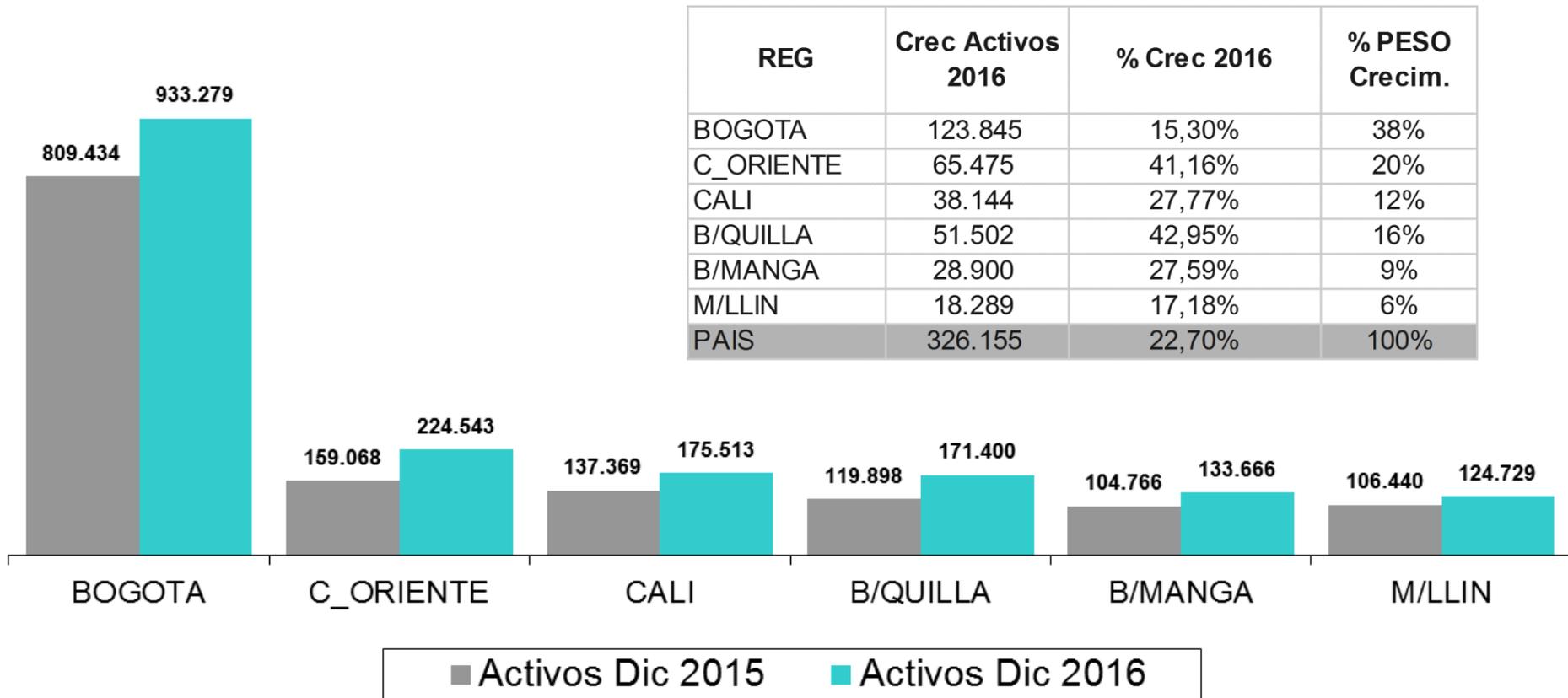
# Afiliados

Al cierre del año 2016 EPS Sanitas incrementó en 326,155 afiliados activos en el POS respecto del año anterior.

Número de Afiliados	Año 2015	Año 2016	% Crec.
POS	1.436.975	1.763.130	22.70%
PAC	6.095	6.190	1.56%



# Afiliados por Regional



Respecto al año anterior al cierre de 2016, todas las regionales crecieron en población activa, siendo la regional Bogotá la de mayor representatividad.



# GESTIÓN DE SERVICIO





# Ranking por Desempeño EPS - 2016

El Ministerio de Salud y Protección Social realiza evaluación de los servicios de las EPS, en donde evalúa la oportunidad, la satisfacción y el acceso.

A continuación se presentan los resultados del Ranking de Satisfacción de EPS 2016:

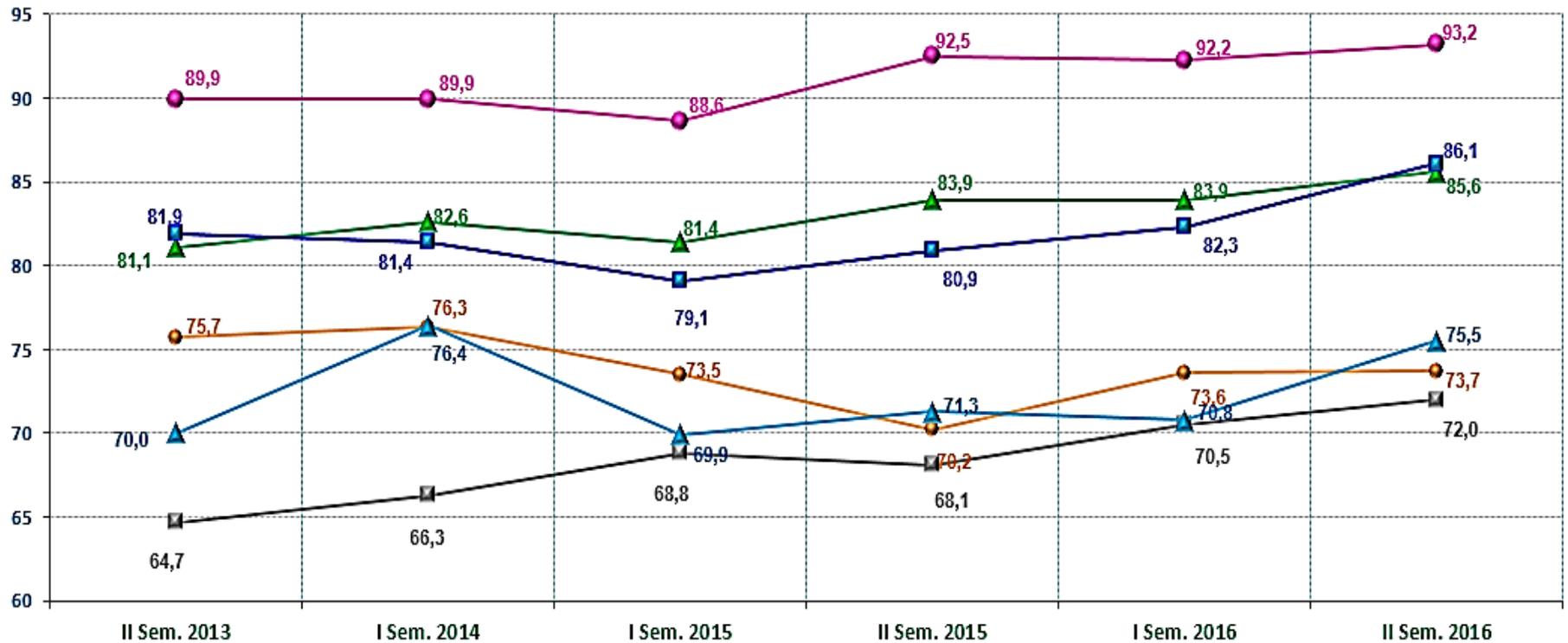
Código	Nombre	Rank Total 2016	Rank Oportunidad	Rank Satisfacción	Rank Acceso
EPS010	EPS SURAMERICANA S.A.	1	1	1	1
EPS005	SANITAS S.A. E.P.S.	2	2	2	2
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A	3	9	3	3
EPS008	COMPENSAR E.PS.	4	7	4	5
EPS016	COOMEVA E.P.S S.A	5	3	5	6
EPS037	NUEVA EPS	6	5	6	8
EPS017	EPS FAMISANAR LTDA	7	1	8	7
EPS002	SALUD TOTAL S.A EPS	8	8	9	10
EPS018	SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD SOS EPS	9	12	7	4
EPS012	COMFENALCO VALLE E.P.S	10	6	11	9
EPS023	CRUZ BLANCA EPS S.A.	11	10	10	11
EPS013	SALUDCOOP EPS	12	4	12	12

Fuente: [http://www.minsalud.gov.co/Salud/Calidad de atención en salud/observatorio/Usuarios y Familia/Temas destacados/Desempeño EPS/Ordenamiento de EPS \(Ranking\)/Año 2016.](http://www.minsalud.gov.co/Salud/Calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en%20salud/observatorio/Usuarios%20y%20Familia/Temas%20destacados/Desempe%C3%B1o%20EPS/Ordenamiento%20de%20EPS%20(Ranking)/A%C3%B1o%202016)



# Encuesta de Satisfacción interna

- Trato y amabilidad del personal asistencial y administrativo
- Satisfacción general con el servicio prestado por EPS Sanitas
- Acceso a los servicios médicos y administrativos
- ▲ Satisfacción con los servicios médicos y asistenciales utilizados
- Oportunidad y tiempos de respuesta servicios médicos y administrativos
- ▲ Orientación e información al usuario





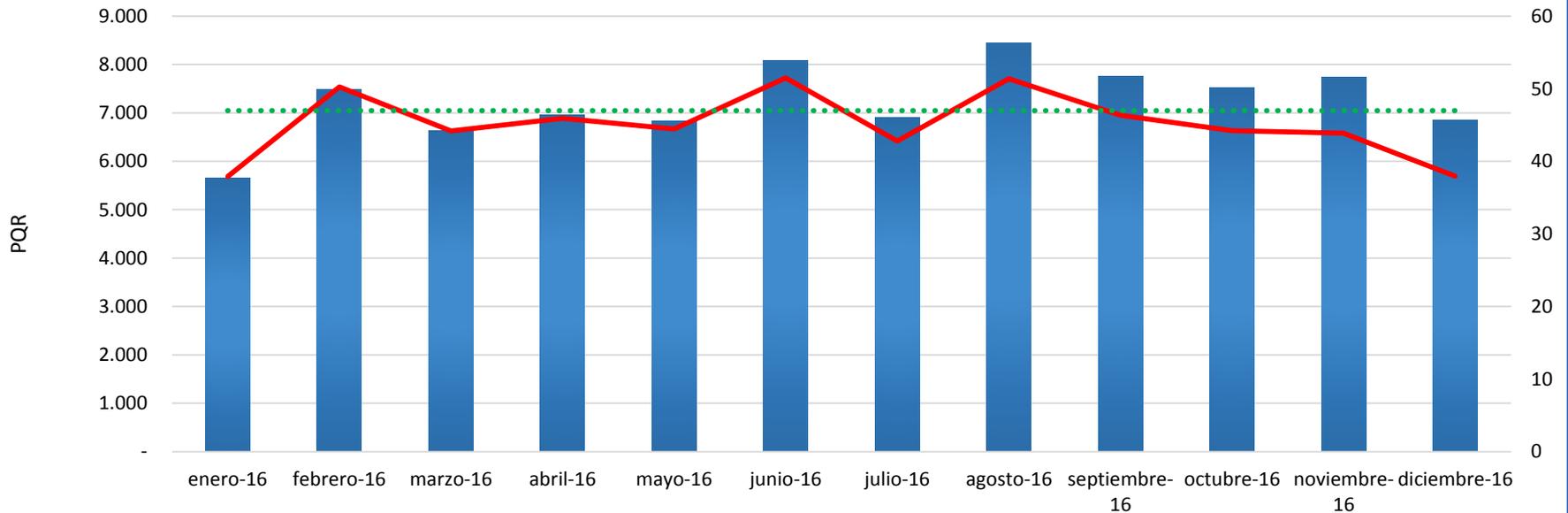
## Variables con menor satisfacción

Variable	I Sem	II Sem
Oportunidad asignación de citas odontología general	77,2%	65,8%
Oportunidad en la entrega de medicamentos	69,1%	70,9%
Satisfacción general con la información brindada por EPS Sanitas	66,1%	73,5%
Facilidad para establecer contacto Línea Fonosanitas	68,3%	73,9%
Satisfacción general proceso de autorizaciones	73,1%	78,4%



# Tasa PQR / 10.000 Afiliados

## Tasa Quejas / 10.000 Afiliados 2.016



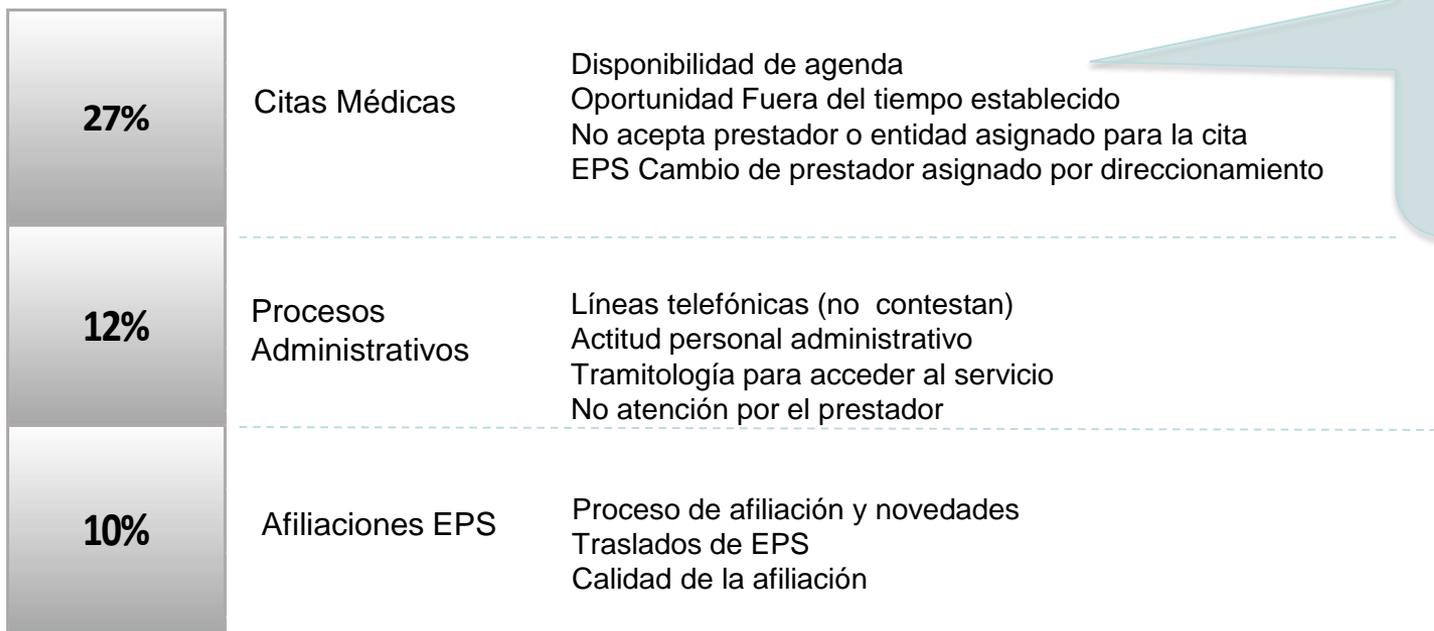
	enero-16	febrero-16	marzo-16	abril-16	mayo-16	junio-16	julio-16	agosto-16	septiembre-16	octubre-16	noviembre-16	diciembre-16
■ PQR	5.653	7.490	6.638	6.966	6.825	8.078	6.905	8.448	7.755	7.519	7.743	6.848
— Tasa	38	50	44	46	44	52	43	51	46	44	44	38
..... Tasa Meta	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47



# PQRS Radicadas en el Año 2016

## Pareto EPS -

### Principales Conceptos



Especialidades principales:

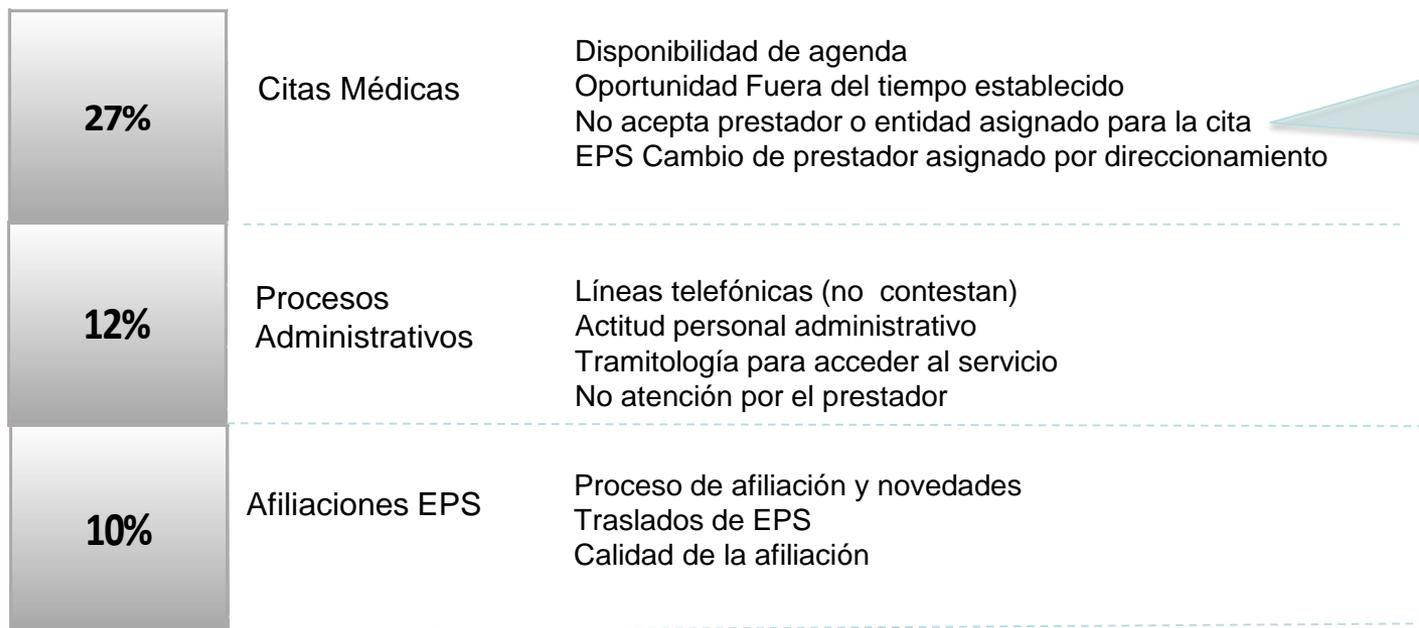
- \* Urología
- \*Neumología
- \*Neurología
- \*Ortopedia y traumatología
- \*Medicina general
- \*Oftalmología



# PQRS Radicadas en el Año 2016

## Pareto EPS -

### Principales Conceptos



Direccionamiento no aceptado por paciente, por tratamientos en curso o ubicación geográfica de IPS

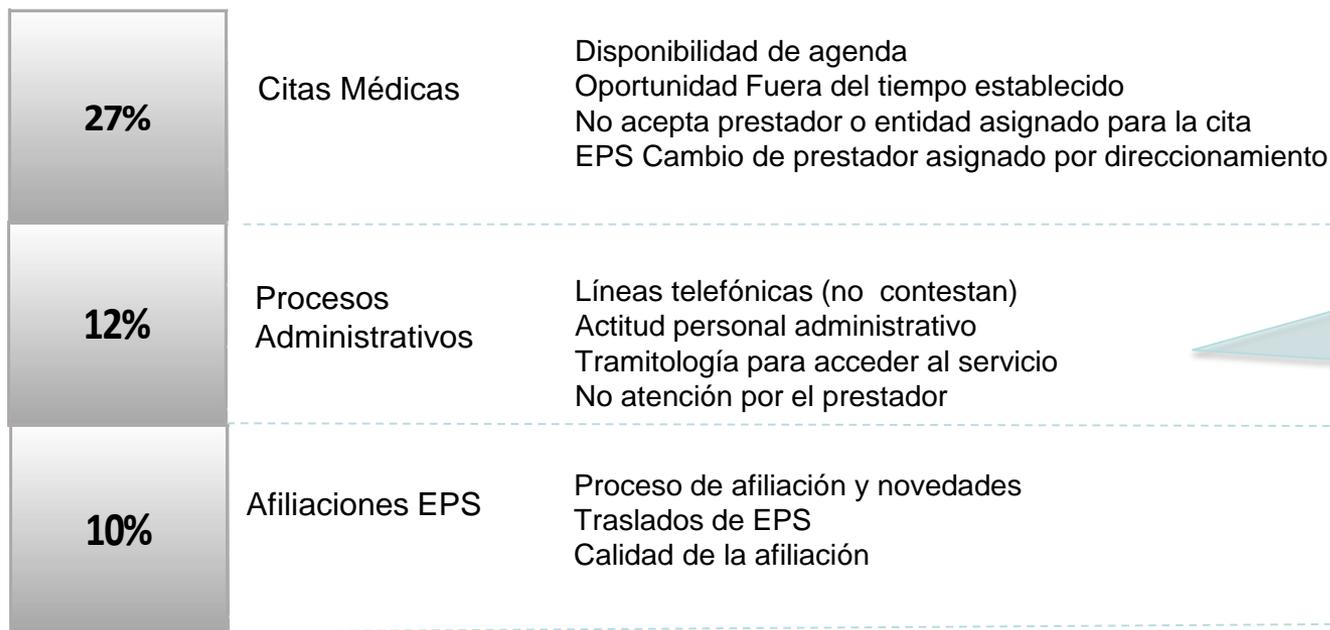




# PQRS Radicadas en el Año 2016

## Pareto EPS

### Principales Conceptos



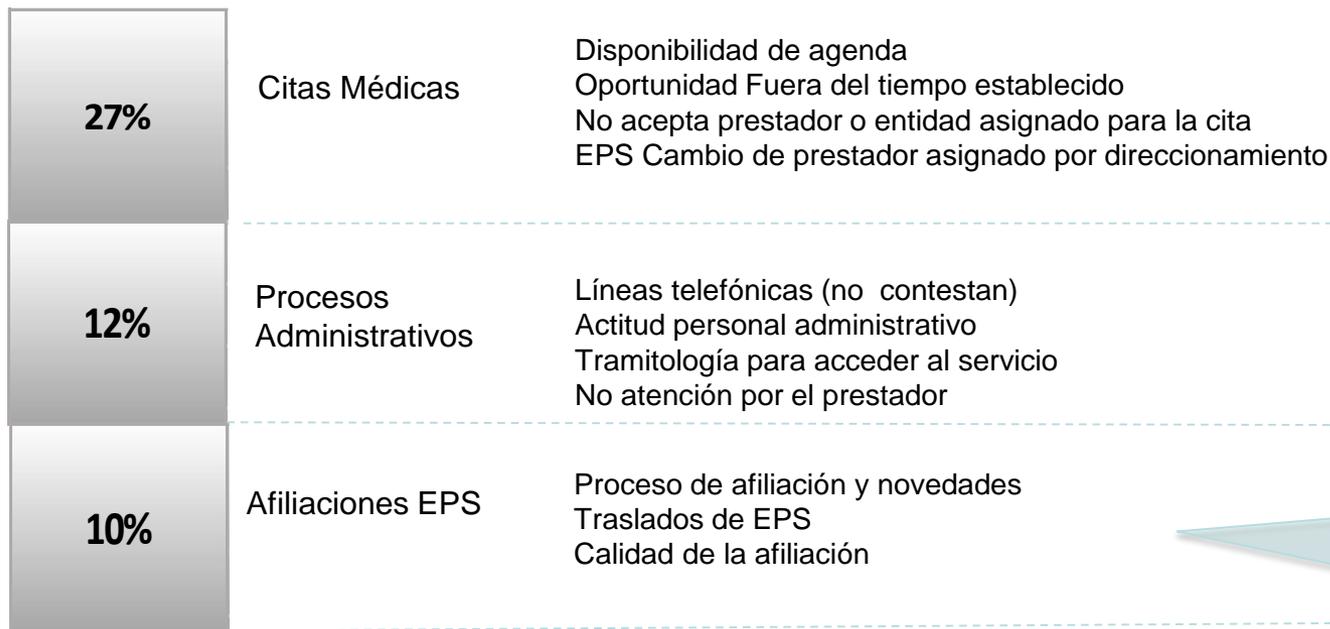
Fonosanitas, líneas de citas (cambio de proveedor en julio de 2.016)  
Actitud en mostradores  
Demora en atención mostradores



# PQRS Radicadas en el Año 2016

## Pareto EPS -

### Principales Conceptos



Errores en grabación de afiliación  
Traslados TAA y TDA rechazados  
Novedades no aplicadas



# OFICINAS





# Acciones

•Durante el año 2016 se dio continuidad a la implementación (20) del sistema de administración de filas (QFLOW) para gestionar los tiempos de atención en oficinas completando así un total de 27 oficinas a nivel Nacional:

## Regional Barranquilla

- Oficina Barranquilla EPS
- Oficina Cartagena
- Oficina Santa Marta
- Oficina Valledupar

## Regional Bogotá

- Oficina Chía
- Oficina Fusagasugá

## Regional Bucaramanga

- Oficina Bucaramanga EPS.

## Regional Cali

- Oficina Cali EPS
- Oficina Pasto
- Oficina Popayan

## Regional Centro Oriente

- Oficina Girardot
- Oficina Ibagué
- Oficina Neiva
- Oficina Tunja
- Oficina Villavicencio
- Oficina Yopal

## Regional Medellín

- Oficina Medellín EPS
- Oficina Manizales
- Oficina Armenia
- Oficina Pereira





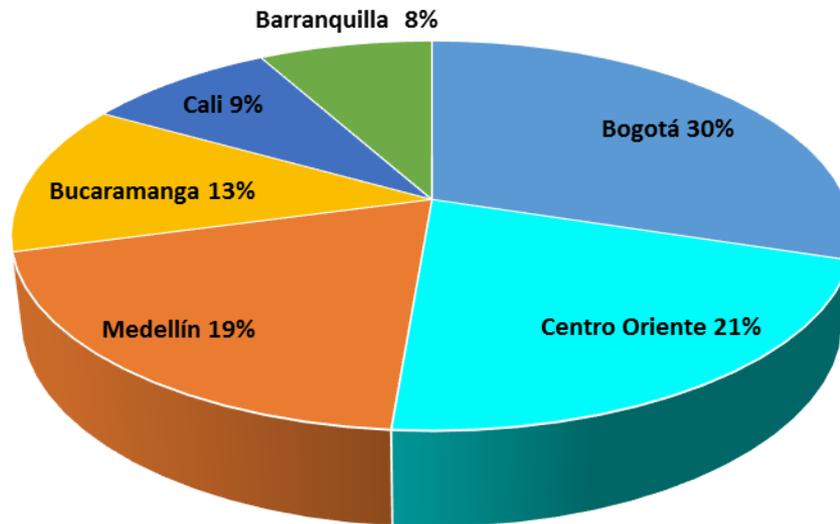
# PARTICIPACIÓN CIUDADANA





# Asociación de Usuarios

Asociados por Regional



ASOCIADOS POR REGIONAL	
Bogotá	514
Centro Oriente	367
Medellín	334
Bucaramanga	216
Cali	150
Barranquilla	137
<b>CIERRE 2016</b>	<b>1,718</b>

Frente al cierre del año 2015 (1.250 ), el número de asociados incrementó en 27%



# Capacitación Asociación de Usuarios

**Orientación e Información:** Se suministró información en campañas de salud: Zika, salud sexual, hipertensión, salud renal, vacunación, diabetes, lactancia materna, buen trato, información general, apertura y cambios en los centros médicos e información sobre deberes y derechos, valor de cuotas moderadoras, copagos y UPC.

Mes	Cantidad Capacitaciones
Enero	3
Febrero	9
Marzo	3
Abril	8
Mayo	4
Junio	2
Julio	3
Agosto	4
Septiembre	4
Octubre	3
Noviembre	10
Diciembre	4
<b>Total</b>	<b>57</b>





# Asociación de Usuarios



**Veeduría Ciudadana:** La Asociación de Usuarios Sanitas realizó visitas a nivel nacional durante el año 2016 a sedes propias de EPS Sanitas administrativas y asistencial y a algunos prestadores adscritos para ejercer control social.



**Reuniones Mensuales:** Se realizaron las reuniones mensuales que se llevan a cabo entre representantes de EPS Sanitas y la Asociación de Usuarios para el seguimiento al plan de acción anual y seguimiento a la calidad de la prestación del servicio.

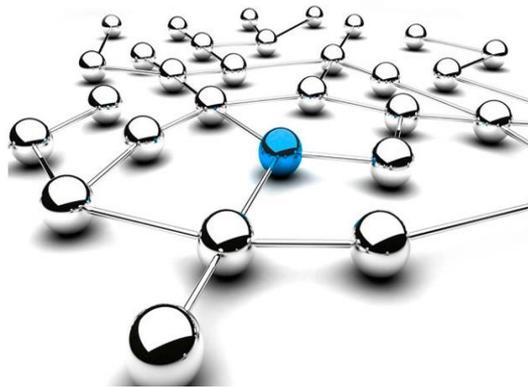
SEDE	N° VISITAS
Clínica Universitaria Colombia	148
Unidad de Urgencias Puente Aranda	16
Oficinas EPS	118
Farmacias	179
Centros Médicos	227



# Gestión de Medicamentos



# Ampliación de Cobertura



## Farmacias Aliadas al 2.016 Cruz Verde

Departamento	Farmacias Aliadas
Antioquia	5
Cesar	2
Huila	2
Santander	2
Arauca	1
Córdoba	1
Valle	1
Atlántico	1
Cundinamarca	1
Tolima	1
<b>Total</b>	<b>17</b>

## Puntos Propios al 2.016 Cruz Verde

Regional	Puntos Dispensación Propios
Bogotá	39
Cali	16
Barranquilla	14
Centro Oriente	13
Medellín	10
Bucaramanga	7
<b>Total</b>	<b>99</b>

Durante el año 2016 Cruz Verde amplió su red de atención para mejorar el servicio que presta a los usuarios de EPS Sanitas, creciendo en total en 19 puntos a nivel nacional.



# Digiturnos Inteligentes

Herramienta usada para medir tiempos de espera y atención con el fin de mejorar el servicio en el punto de venta; y direccionar la demanda, estableciendo prioridad para la atención de algunos usuarios (discapacitados, embarazadas, usuarios con edad avanzada).

## Estructura y Componentes:



❖ Pedestal



❖ Pantallas donde se muestran los turnos y la caja respectiva del llamado



❖ Caja rápida, donde se atiende inmediatamente a usuario prescrito con un solo medicamento

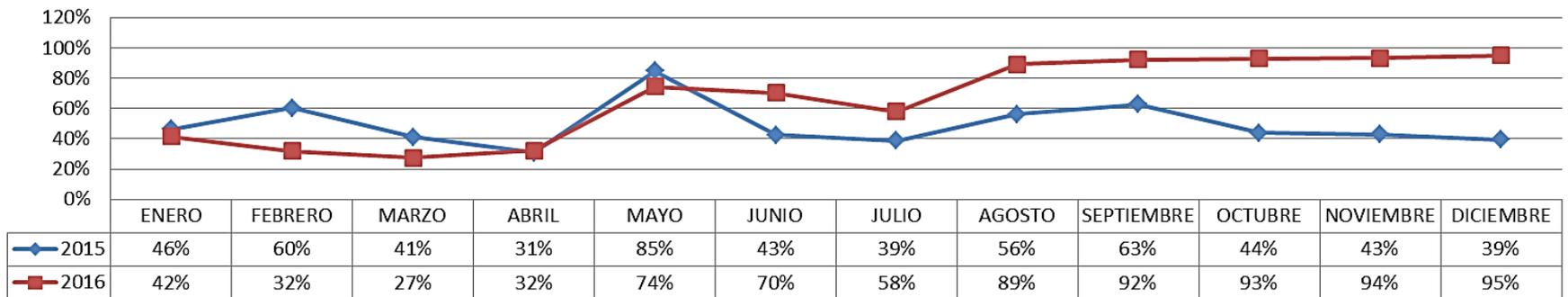
Durante el año 2016 se implementó el uso de digiturno inteligente en 41 sucursales Cruz Verde a nivel nacional.



# Entregas a Domicilio

Mejora implementada en el año 2016, buscando realizar la entrega de medicamentos pendientes dentro de los tiempos de oportunidad definidos en la normatividad vigente.

Tasa entrega de pendientes



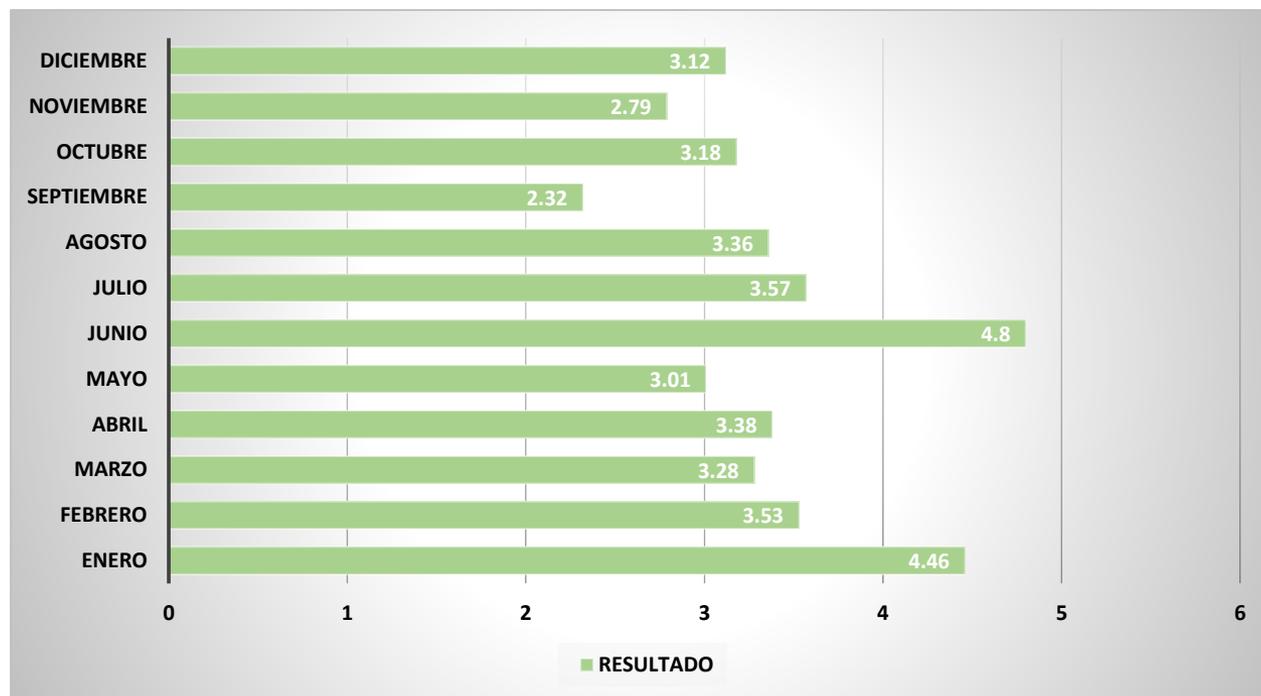
La tasa de entrega refleja la cantidad de usuarios que autorizaron la entrega a domicilio sobre el total de medicamentos pendientes.



# Situación de Servicio

## Porcentaje de Faltantes NO POS 2016

MES	RESULTADO
ENERO	4,46
FEBRERO	3,53
MARZO	3,28
ABRIL	3,38
MAYO	3,01
JUNIO	4,8
JULIO	3,57
AGOSTO	3,36
SEPTIEMBRE	2,32
OCTUBRE	3,18
NOVIEMBRE	2,79
DICIEMBRE	3,12



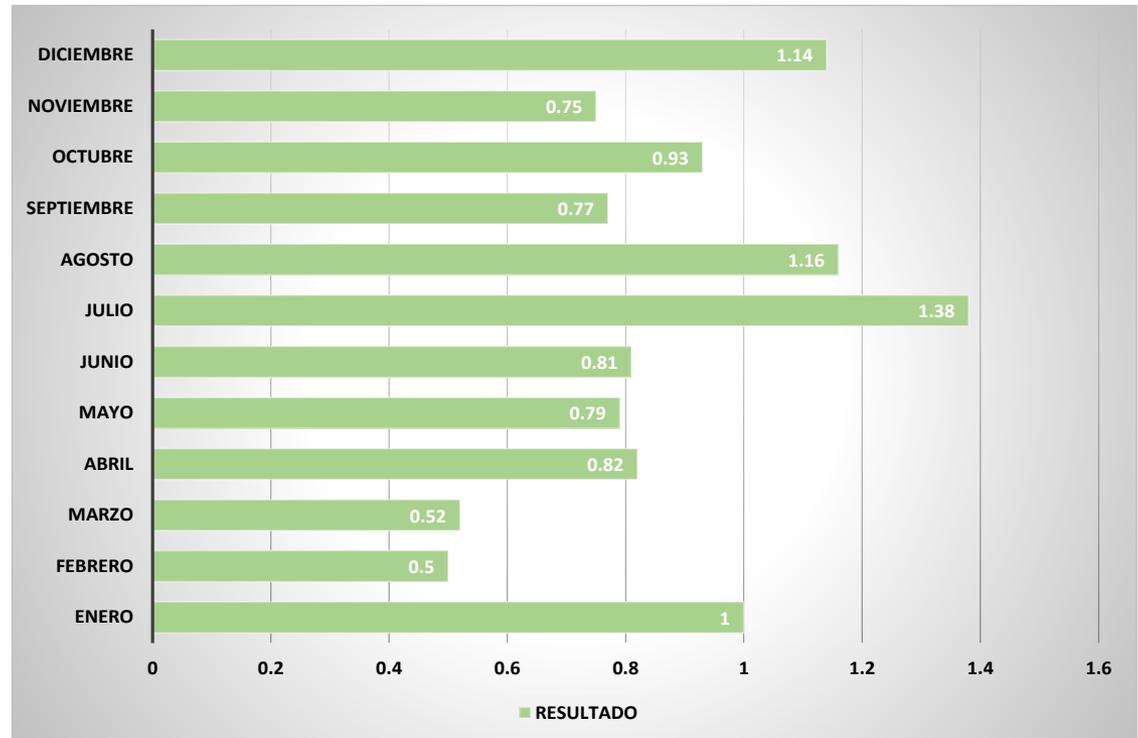
- ❖ Durante el mes de junio se inicio el paro camionero, afectando la cadena de abastecimiento.
- ❖ Por otra parte en los meses de enero y diciembre el efecto plan puente por parte de los laboratorios.



# Situación de Servicio

## Porcentaje de Faltantes POS 2016

MES	RESULTADO
ENERO	1
FEBRERO	0,5
MARZO	0,52
ABRIL	0,82
MAYO	0,79
JUNIO	0,81
JULIO	1,38
AGOSTO	1,16
SEPTIEMBRE	0,77
OCTUBRE	0,93
NOVIEMBRE	0,75
DICIEMBRE	1,14



- ❖ Durante el mes de junio se inicio el paro camionero, afectando la cadena de abastecimiento.
- ❖ Por otra parte en los meses de enero y diciembre el efecto plan puente por parte de los laboratorios.



# ESTADOS FINANCIEROS





# Balance General – Dic. 2016

## BALANCE

Miles de Pesos Col.

<b>ACTIVO</b>	<b>dic-15</b>	<b>dic-16</b>	<b>Variación</b>	<b>Crecimiento</b>
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	207.160.315	190.220.226	(16.940.089)	-8%
DEUDORES	253.202.170	333.290.031	80.087.860	32%
PROPIEDADES Y EQUIPO	20.940.994	28.723.757	7.782.763	37%
CARGOS DIFERIDOS E INTANGIBLES	39.440.189	36.465.135	(2.975.054)	-8%
OTROS ACTIVOS	220.747	741.774	521.027	236%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>520.964.416</b>	<b>589.440.922</b>	<b>68.476.507</b>	<b>13%</b>

<b>PASIVO</b>	<b>dic-15</b>	<b>dic-16</b>	<b>Variación</b>	<b>Crecimiento</b>
OBLIGACIONES FINANCIERAS	13.654.985	372.648	(13.282.337)	-97%
OBLIGACIONES CON VINCULADOS	16.000.000	16.000.000	-	0%
CUENTAS POR PAGAR	378.633.296	447.355.731	68.722.436	18%
PASIVOS LABORALES	8.903.980	11.773.217	2.869.237	32%
PASIVOS POR IMPUESTOS	4.720.555	2.897.568	(1.822.987)	-39%
PROVISIONES	2.578.645	2.669.014	90.369	4%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>424.491.459</b>	<b>481.068.178</b>	<b>56.576.719</b>	<b>13%</b>

<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>96.472.956</b>	<b>108.372.744</b>	<b>11.899.788</b>	<b>12%</b>
-------------------------	-------------------	--------------------	-------------------	------------

<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>520.964.416</b>	<b>589.440.922</b>	<b>68.476.507</b>	<b>13%</b>
----------------------------	--------------------	--------------------	-------------------	------------



# Estado de Resultados – Dic. 2016

Miles de Pesos Col.

RESULTADOS	ACUMULADO		CUMPLIMIENTO	
	dic-15	dic-16	Variacion	Crecimiento
	Ejecutado	Ejecutado		
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	1,221,955,162	1,540,523,563	318,568,401	26%
COSTO DE VENTAS	1,158,826,468	1,429,648,454	270,821,986	23%
GASTOS DE OPERACIÓN	96,456,573	97,191,610	735,037	1%
RESULTADO OPERACIONAL	(33,327,879)	13,683,500	47,011,379	-141%
OTROS INGRESOS Y EGRESOS	15,457,252	5,817,240	(9,640,013)	-62%
IMPUESTO DE RENTA	(33,339,003)	7,099,404	40,438,407	-121%
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>15,468,376</b>	<b>12,401,336</b>	<b>(3,067,041)</b>	<b>-20%</b>



# GESTIÓN EN SALUD



### Regional Medellín

4 UAP  
124.729 usuarios (7,1%)

### Regional Barranquilla

5 UAP  
1 U. urgencias  
171.400 usuarios (9,7%)

### Regional Bucaramanga

1 UAP  
1 CM especializado  
133.666 usuarios (7,6%)

### Regional Bogotá

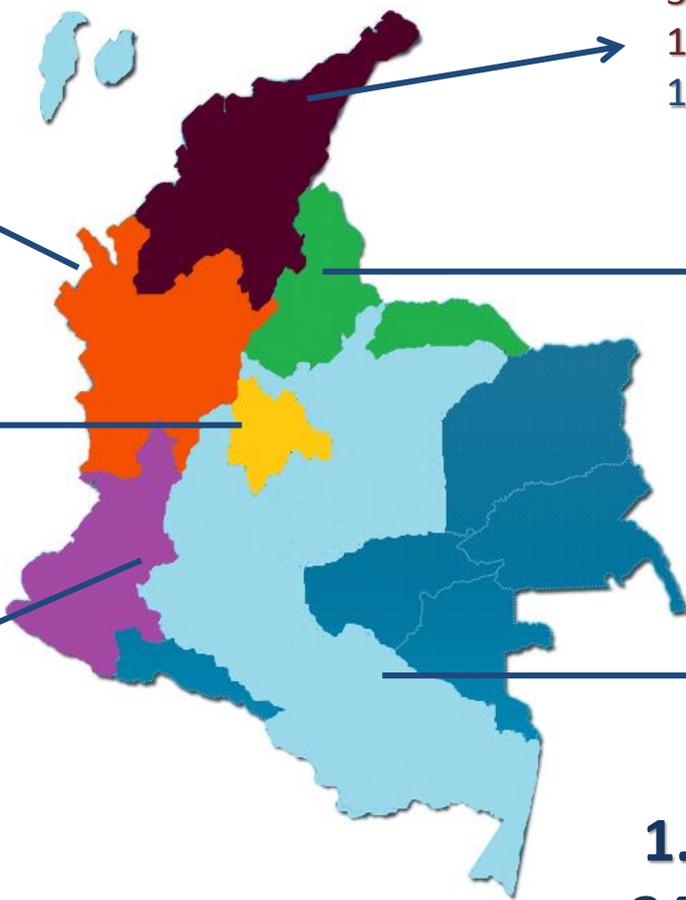
10 UAP  
4 CM especializados  
1 U. urgencias  
933.279 usuarios (52.9%)

### Regional Centro oriente

3 UAP  
224.543 usuarios (12.7%)

### Regional Cali

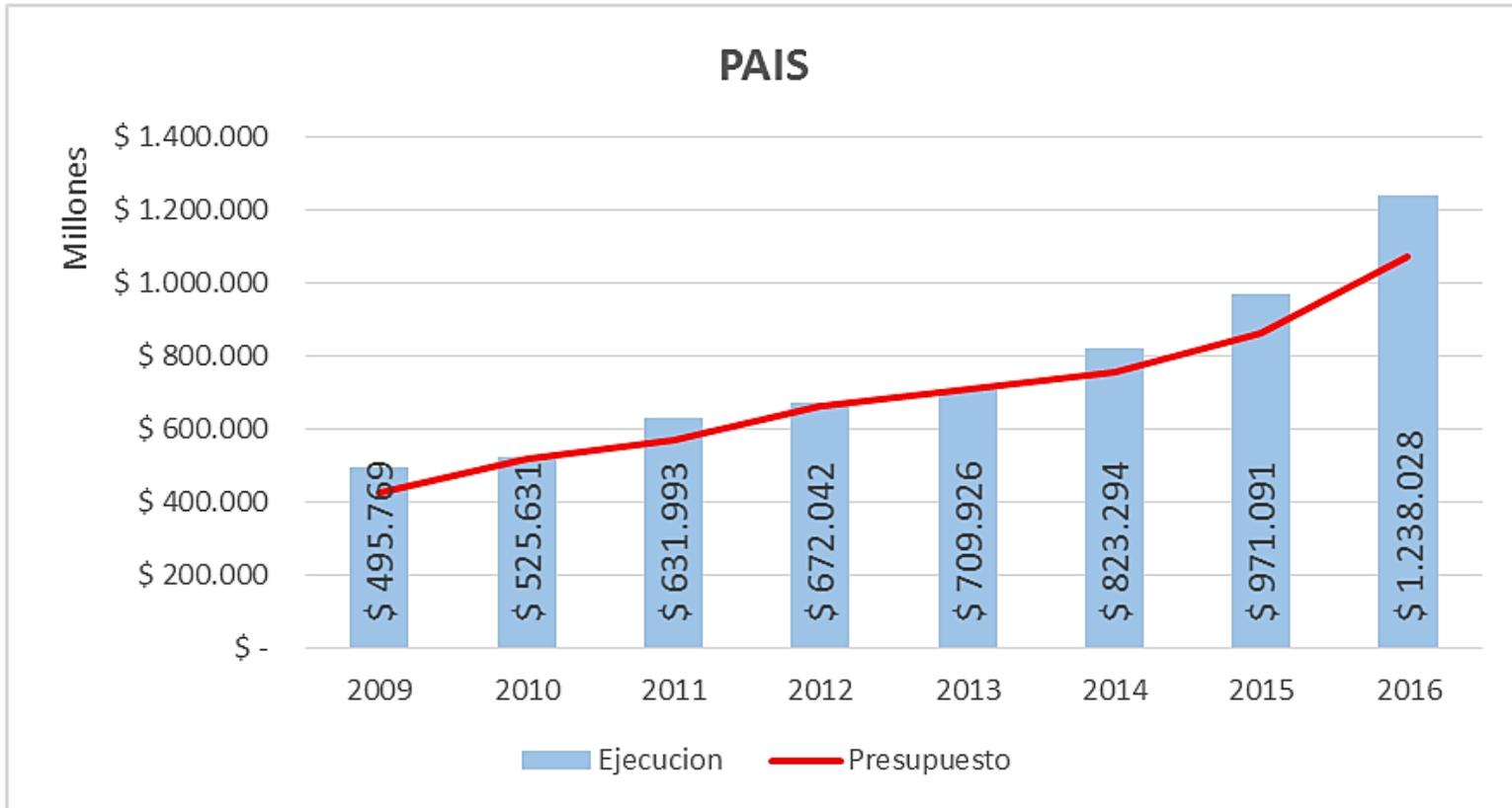
3 UAP  
1 CM especializado  
1 U. urgencias  
175.513 usuarios (10%)



**1.763.130 usuarios**  
**34 centros médicos**



# Inversión Costo Médico



**Variación del 27,5% 2015-2016**

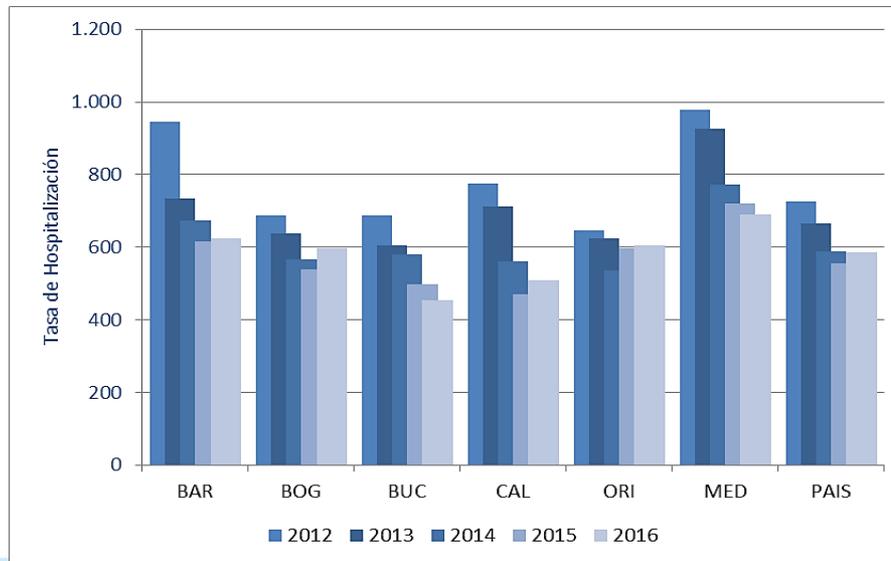
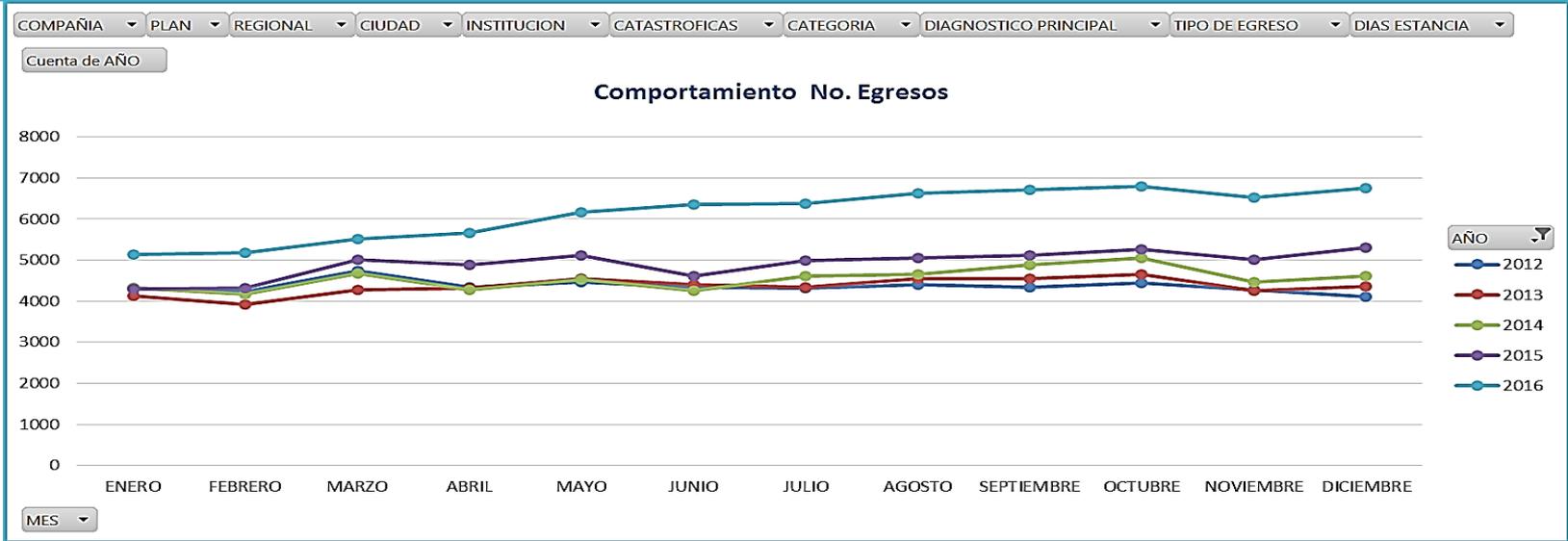


# Distribución Costo Médico

Honorario	Ejecucion	Costo x Usuario
SERVICIOS HOSPITALARIOS	\$ 461.024.243.476	\$ 24.487
MEDICAMENTOS	\$ 265.387.082.892	\$ 14.096
HONORARIOS MEDICOS	\$ 184.954.245.258	\$ 9.824
SERVICIOS DE CIRUGIAS AMBULATORIAS	\$ 151.388.273.264	\$ 8.041
SERVICIOS DE URGENCIAS	\$ 66.825.567.859	\$ 3.549
LABORATORIOS RADIOLOGICOS	\$ 63.685.178.143	\$ 3.383
LABORATORIOS CLINICOS	\$ 57.560.454.847	\$ 3.057
P Y P	\$ 42.917.418.957	\$ 2.280
GLOSAS	\$ 41.968.619.556	\$ 2.229
HONORARIOS ODONTOLOGICOS	\$ 27.147.484.783	\$ 1.442
AMBULANCIAS	\$ 14.531.964.132	\$ 772
SUMINISTROS OFTALMOLOGICOS	\$ 767.351.655	\$ 41
CUENTA DE ALTO COSTO	\$ (825.184.364)	\$ (44)
RECOBROS POR ATEP	\$ (1.161.678.876)	\$ (62)
RECOBROS TUTELAS POR SERV. Y MEDIC. HOSPITALARIOS NO POS	\$ (138.143.311.106)	\$ (7.338)
<b>Total general</b>	<b>\$ 1.238.027.710.476</b>	<b>\$ 65.758</b>



# Comportamiento Hospitalario





# Gestión del Riesgo y Atención Primaria en Salud





# Cobertura y apropiación de APS



## Red

Se integran como servicios del modelo de atención primaria la salud bucal y la atención inicial de urgencias en baja complejidad.

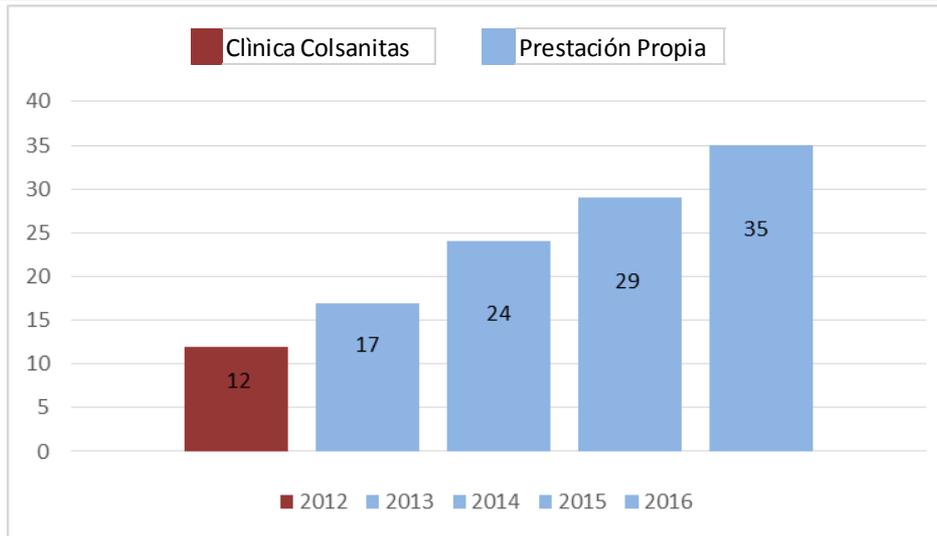
Se garantizó la cobertura en el municipio de residencia de los 12 servicios del modelo atención primaria al 97,1% de los afiliados, y de al menos 7 de los 12 servicios al 100% de ellos.

Se mantuvo la atención del 70% de los afiliados en centros médicos propios.



# Prestación Propia

Número de centros médicos operados directamente



Fuente: Dirección administrativa nacional de centros médicos



## Centros médicos

La capacidad instalada creció de 435 a 602 consultorios

Apertura nuevas sedes: Centro Médico Restrepo, Centro Médico Flora Industrial, Centro Médico Villa Hermosa, Centro Médico Puente Aranda, Centro Médico Castellana, Centro Médico Especialistas Tequendama, Central de urgencias Puente Aranda.

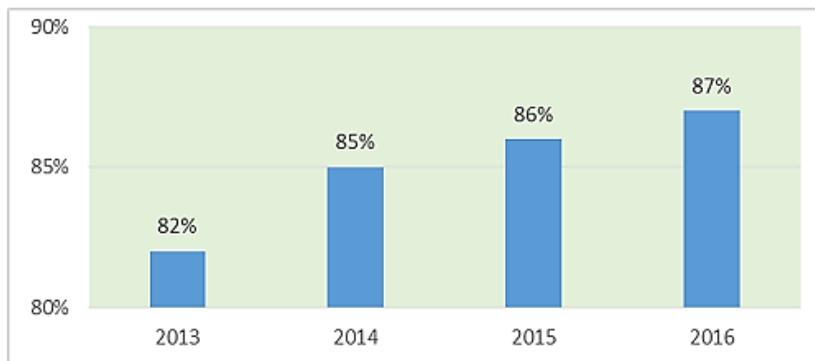
Se incrementó la oferta de medicina especializada pasando de 215 en 2015 a 303 en 2016

En total se realizaron 3.24 millones de consultas, 850 mil más que en 2015, con un crecimiento del 35% en el volumen de atenciones.



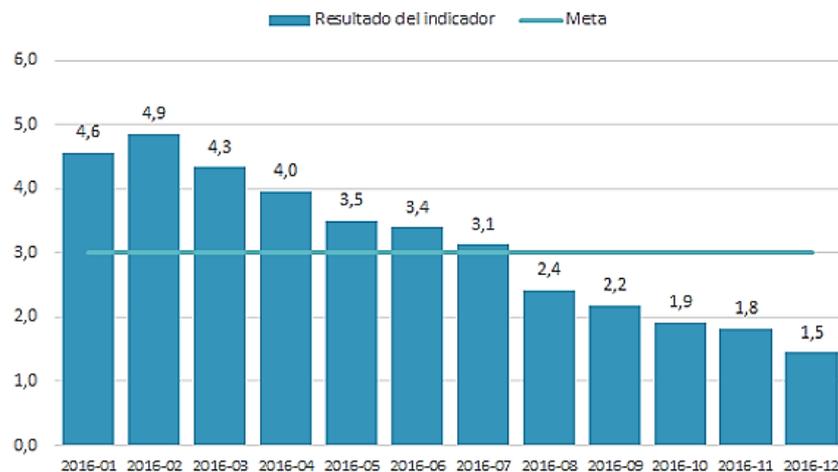
# Oportunidad y Resolutividad

## COMPORTAMIENTO ANUAL DE LA RESOLUTIVIDAD DE LOS CENTROS MÉDICOS



Fuente: Reporte consolidado de resolutividad

## COMPORTAMIENTO DE LA OPORTUNIDAD DE MEDICINA GENERAL DURANTE EL 2016

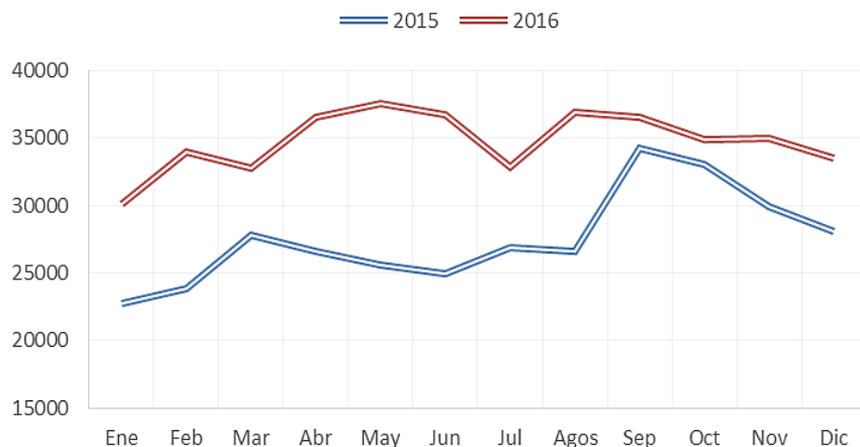


Fuente: Observatorio de salud



# Consulta no programada

## CONSULTA NO PROGRAMADA UAP



## No de Atenciones Centrales de Urgencias EPS 2016



Fuente: Informe Indicadores Dirección Médica de Atención Primaria

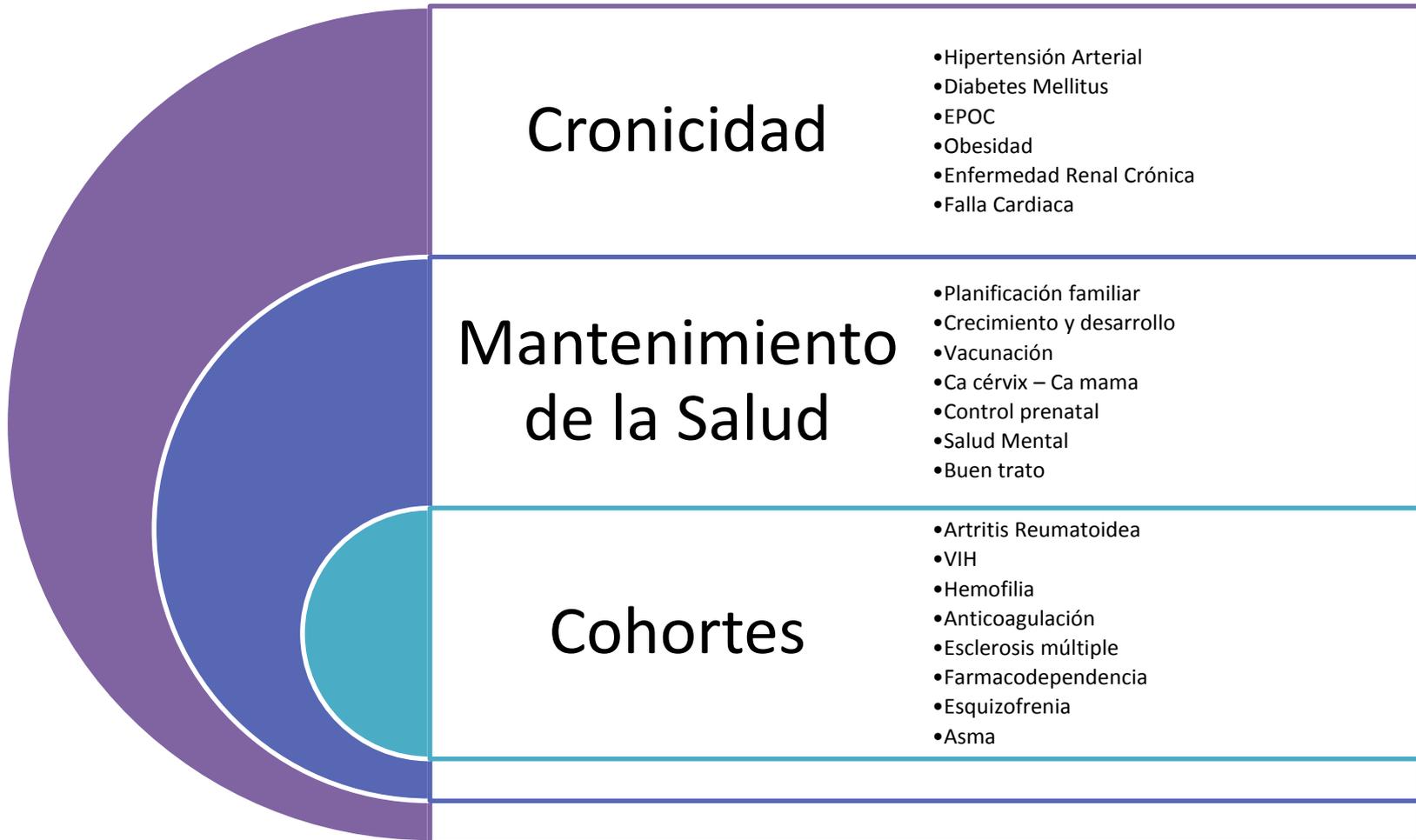
No programada

La oferta de consulta no programada se ajusto a las necesidades de los nuevos afiliados, incrementando en volumen respecto a 2015

Actualmente se realizan más de 24.000 atenciones de urgencias en las unidades de urgencias propias de la EPS (Barranquilla, Cali, Bogotá)



# Programas

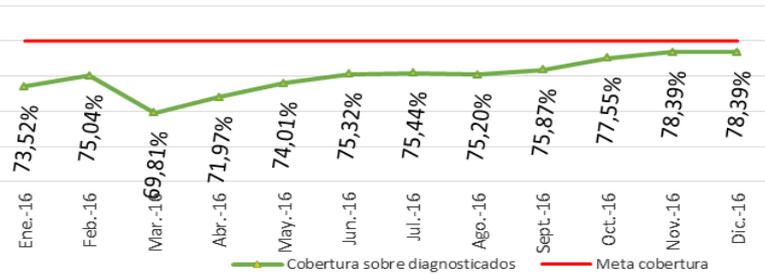




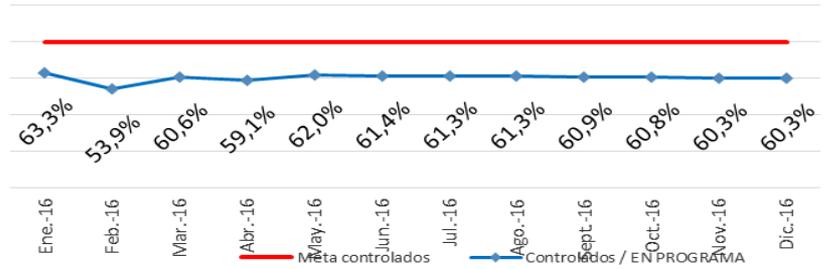
# Cronicidad

## Hipertensión arterial

### Cobertura / Diagnosticados

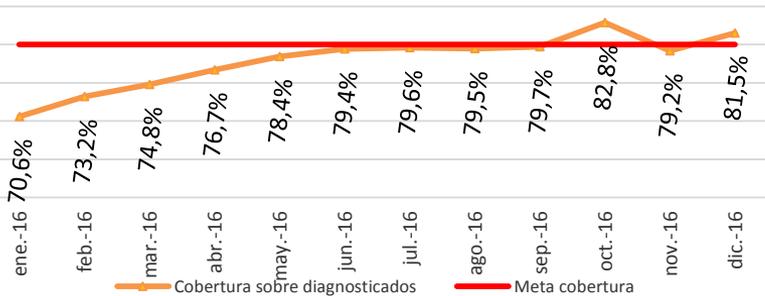


### Controlados

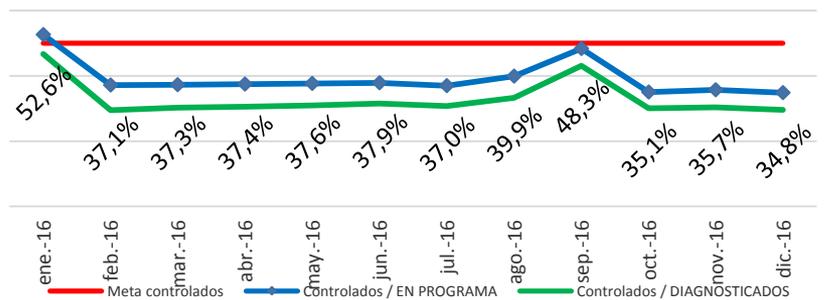


## Diabetes

### Cobertura / Diagnosticados



### Controlados



## Crónicos

Detección de casos se mantuvo en un 50% sobre la prevalencia

La cobertura del programas alcanzo aproximadamente el 80% de los casos diagnosticados, 10% más que en 2015.

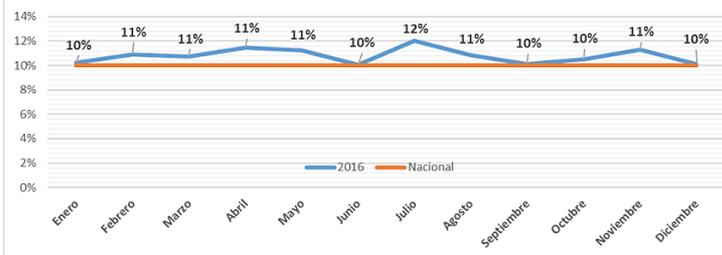
La proporción de pacientes controlados se mantuvo constante durante el 2016, teniendo en cuenta cambios en el calculo para mayor exactitud en el estado de la cohorte



# Mantenimiento de la salud

## Salud materna

Proporción de bajo peso al nacer 2016 EPS Sanitas



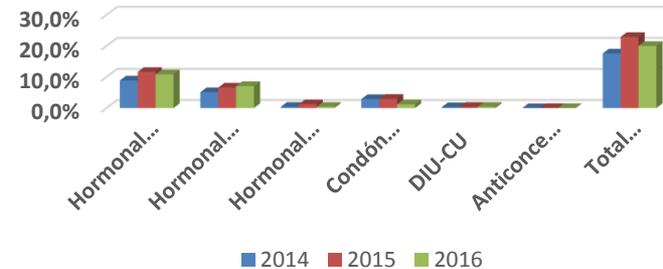
## Salud infantil

PAI 2016

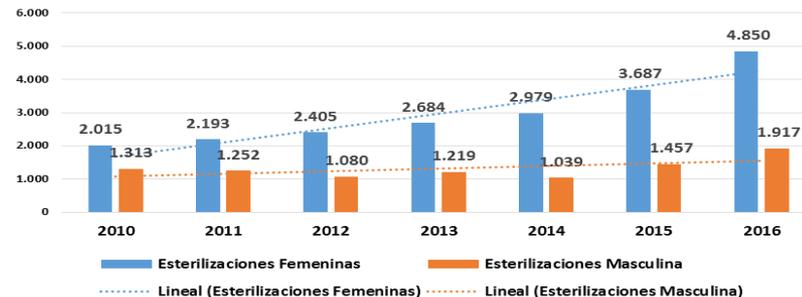
GRUPO EDAD	BIOLOGICO/AÑO	Enero - Diciembre	
		NÚMERO DOSIS	PORCENTAJE/COBERTURA ADMINISTRATIVA
MENOR UN AÑO	BCG	11.518	64,08%
	HEPATITIS B DOSIS RECIEN NACIDO	11.457	63,74%
	ANTIPOLIO	15.775	87,76%
	PENTAVALENTE	15.736	87,54%
	ROTAVIRUS	16.260	90,46%
UN AÑO	NEUMOCOCCO CONJUGADO DECAVALENTE	16.159	89,90%
	TRIPLE VIRAL	15.315	87,73%
	VARICELA	15.073	81,42%
	HEPATITIS A	15.653	84,56%
	NEUMOCOCCO CONJUGADO DECAVALENTE	15.124	81,70%
	ANTIPOLIO REFUERZO 1	14394	77,75%
	DPT REFUERZO 1	14.266	77,06%
	ANTIAMARILICA	12.450	67,25%
	ANTIPOLIO REFUERZO 2	13.088	70,94%
	DPT REFUERZO 2	13.101	71,01%
5 AÑOS	TRIPLE VIRAL REFUERZO 1	13.021	70,58%
	NIÑAS 9 AÑOS	524	6,25%
	GESTANTES	15.285	85,03%

## Planificación familiar

### Cobertura de Métodos Anticonceptivos



### Número de esterilizaciones Masculinas y Femeninas 2010 -2016



## Prevención primaria

**Planificación familiar:** A pesar de estrategias enfocadas a promover la planificación familiar en mujeres en edad fértil con condiciones crónicas, el número de métodos entregados no presento un incremento significativo , se realizaron un 31% más de esterilizaciones

**Salud materna:** Disminución de proporción de bajo peso al nacer en un 2%, acercándonos a la meta nacional para EPS Sanitas del 10%, incremento de tamizaje de VIH en gestantes en un 4%

**Salud infantil:** Vacunación se administraron 142% más dosis que en 2015, se da inicio al programa de ASMA infantil con ruta de atención específica. Cero muertes por EDA



# Cohortes

## Hemofilia

PATOLOGÍA	NUEVOS CASOS
Von Willebrand	23
Portadora Hemofilia	9
Hemofilia a leve	3
Hemofilia a severa	3
Deficiencia de Factor	2
Deficiencia de Factor	2
Hemofilia B leve	1
Hemofilia A moderado	1
Deficiencia de Factor	1

## Artritis reumatoidea

### Usuarios del Programa de Artritis Reumatoide a Nivel Nacional

REGIONAL	Total
REG BARRANQUILLA	185
REG BOGOTA	2.545
REG BUCARAMANGA	248
REG C ORIENTE	158
REG CALI	634
REG MEDELLIN	405
<b>Total general</b>	<b>4.175</b>

## VIH

Indicador	Estándar	2.014	2015	2016
Incidencia Acumulada VIH SIDA	<15.1	29,1	15	<b>43.79</b>
% pacientes por Estadio 1 y 2 en el momento del diagnóstico casos incidentes	≥70	54,1	54,9	<b>67.6</b>
% pacientes por Estadio 3 en el momento del diagnóstico casos incidentes	≤30	33,7	34,1	<b>26.2</b>
% pacientes por Estadio Desconocido en el momento del diagnóstico casos incidentes	≤10	12,2	11	<b>6.2</b>
Prevalencia de VIH SIDA	≤0.57	0,24	0,4	<b>0.24</b>
Tamizaje con ELISA en población general	≥2	3,8	7,8	<b>3,6</b>
% Mujeres gestantes infectadas por el VIH, que han recibido TAR preventivo	≥95	100	100	<b>100</b>
Transmisión materno infantil de VIH	≤2	0	0,25	<b>0</b>
Letalidad por SIDA	≤1	0,54	0,38	<b>0,37</b>
Mortalidad por SIDA	≤5.2	1,2	1,2	<b>0.9</b>
% personas con control virológico (< 1000 copias) a los 6 meses o más del inicio del tratamiento	≥70	82	87,2	<b>88.54</b>

## Cohortes

**VIH:** Mejora en la oportunidad de diagnóstico, el 67.6% (incidentes) están en estadio 1 y 2. Disminución en la letalidad y la mortalidad por SIDA (0.38% y 1,2% respectivamente)

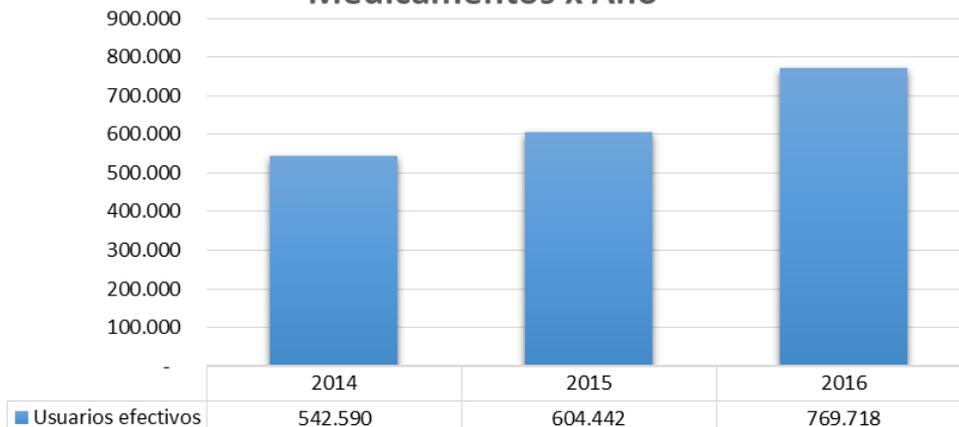
**Hemofilia:** 47 pacientes reciben tratamiento con factor anti hemofílico a nivel nacional (profilaxis). Disminución del índice de reportes de sangrados

**Artritis reumatoidea:** Estandarización de los procesos de atención y completar los profesionales para la atención de los 4.175 usuarios del programa

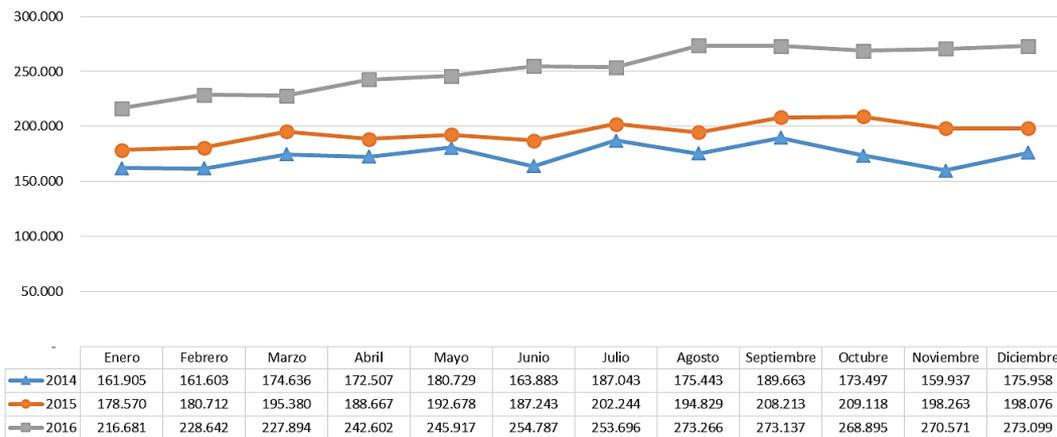


# Uso de Medicamentos

## Usuarios Que Toman de Manera Efectiva Medicamentos x Año



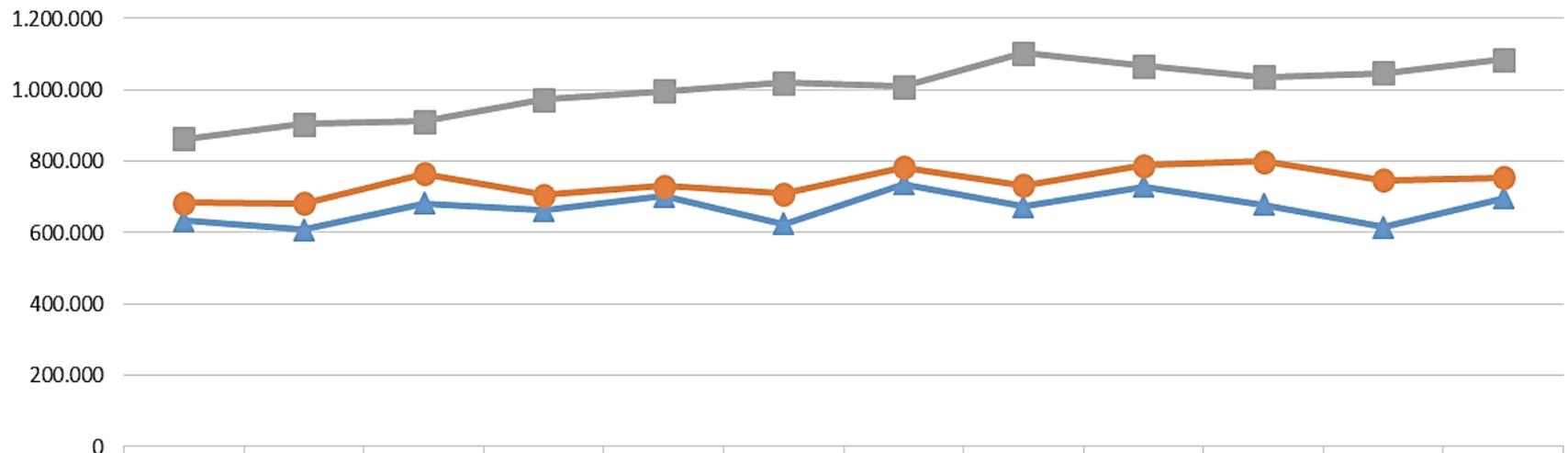
## Usuarios Que Toman De Manera Efectiva Medicamentos x Mes





# Dispensación

## Medicamentos Entregados por Mes



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2014	633.600	608.835	682.117	663.012	702.515	623.707	735.572	672.903	729.753	679.309	616.087	697.140
2015	684.623	681.246	765.425	704.813	730.800	709.202	783.039	733.587	789.489	799.571	746.868	753.757
2016	862.535	904.912	911.382	973.750	997.009	1.020.613	1.008.538	1.103.829	1.066.673	1.036.980	1.047.480	1.084.490



## INVERSION EN MEDICAMENTOS 2016

Mes	Nº USUARIOS	HOSPITALARIOS	NOPOS	POS	Total general
Enero	1,490,347	\$ 15,193,840,715	\$ 24,168,919,251	\$ 11,950,741,955	\$ 51,313,501,921
Febrero	1,502,995	\$ 15,736,810,090	\$ 24,458,494,921	\$ 13,093,744,000	\$ 53,289,049,011
Marzo	1,516,541	\$ 15,863,255,012	\$ 23,410,797,479	\$ 12,711,420,598	\$ 51,985,473,089
Abril	1,535,404	\$ 16,957,875,685	\$ 30,033,327,349	\$ 13,431,717,853	\$ 60,422,920,887
Mayo	1,568,422	\$ 17,090,080,441	\$ 31,076,717,057	\$ 13,741,081,982	\$ 61,907,879,480
Junio	1,613,182	\$ 17,324,552,480	\$ 29,827,408,660	\$ 14,201,030,547	\$ 61,352,991,687
Julio	1,644,294	\$ 17,443,095,445	\$ 35,601,463,991	\$ 15,116,129,116	\$ 68,160,688,552
Agosto	1,673,539	\$ 17,407,463,893	\$ 36,153,187,445	\$ 15,694,494,334	\$ 69,255,145,672
Septiembre	1,700,397	\$ 16,946,343,486	\$ 35,999,903,819	\$ 14,891,672,682	\$ 67,837,919,987
Octubre	1,764,555	\$ 17,531,124,480	\$ 26,680,193,392	\$ 15,515,224,879	\$ 59,726,542,751
Noviembre	1,803,439	\$ 16,699,107,390	\$ 29,214,413,637	\$ 15,509,307,797	\$ 61,422,828,824
Diciembre	1,834,276	\$ 12,282,269,110	\$ 34,547,540,009	\$ 16,652,320,495	\$ 63,482,129,614
<b>Total</b>		<b>\$196,475,818,227</b>	<b>\$361,172,367,010</b>	<b>\$172,508,886,238</b>	<b>\$730,157,071,475</b>
<b>%</b>		<b>26.9%</b>	<b>49.5%</b>	<b>23.6%</b>	<b>100.0%</b>



# Gestión de la Oferta





# Objetivo

Integrar la red de servicios de salud, respondiendo con racionalidad y eficacia a las necesidades de la población, mediante esquemas de contratación y monitoreo que permita óptimos resultados clínicos y económicos

**RESULTADO:** Red integrada, suficiente e Idónea



# Suficiencia

## INDICADOR DE SUFICIENCIA POR REGIONAL

REGIONAL	ESPECIALIDAD	DEMANDA	OFERTA	%SUFICIENCIA	INDICADOR
+ BARRANQUILLA		12.256	21.683	177%	AMPLIA
+ BOGOTA		68.616	98.016	143%	AMPLIA
+ BUCARAMANGA		11.361	18.112	159%	AMPLIA
+ CALI		13.989	22.740	163%	AMPLIA
+ CENTRO ORIENTE		17.559	25.947	148%	AMPLIA
+ MEDELLIN		9.966	15.890	159%	AMPLIA
Total general		133.747	202.389	151%	AMPLIA



# Evaluación Integral de la Red

- **Monitoreo de la Oportunidad y Accesibilidad:** Se continua fortaleciendo la estrategia de monitoreo de la accesibilidad y la Oportunidad en la asignación de citas médicas, a través de bukeala para los Prestadores de infraestructura propia, y en el caso de Prestadores externos se realiza con la medición a través del cliente incógnito en las siguientes especialidades:

Especialidades	
CARDIOLOGIA	MEDICINA INTERNA
CIRUGIA GENERAL	NEUMOLOGIA
DERMATOLOGIA	NEUROLOGIA ADULTOS
ENDOCRINOLOGIA	OFTALMOLOGIA
FISIATRIA	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA
GASTROENTEROLOGIA	OTORRINOLARINGOLOGIA
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	PEDIATRIA GENERAL
MEDICINA GENERAL	UROLOGIA

De esta manera se ha permitido identificar de manera conjunta y concertada con las instituciones adscritas oportunidades de mejoramiento para garantizar una atención accesible y oportuna.

REGIONAL	CIUDAD	ESPECIALIDAD	Accesibilidad	Oportunidad de citas
BOGOTA	BOGOTA	CIRUGIA GENERAL	✓ 93,1%	33,1
BOGOTA	BOGOTA	DERMATOLOGIA	✓ 90,5%	33,7
BOGOTA	BOGOTA	GASTROENTEROLOGIA	✓ 79,3%	36,4
BOGOTA	BOGOTA	MEDICINA GENERAL	✓ 98,2%	7,4
BOGOTA	BOGOTA	MEDICINA INTERNA	✓ 91,8%	7,4
BOGOTA	BOGOTA	ODONTOLOGIA GENERAL	✓ 72,8%	6,4
BOGOTA	BOGOTA	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	✓ 80,0%	15,8
BOGOTA	BOGOTA	OTORRINOLARINGOLOGIA	✓ 86,8%	15,9
BOGOTA	BOGOTA	PEDIATRIA	✓ 95,3%	9,4
BOGOTA	BOGOTA	UROLOGIA	✓ 83,8%	26,6
BOGOTA	BOGOTA	OBSTETRICIA	✓ 100,0%	6,9
BOGOTA	BOGOTA	GINECOLOGIA	✓ 96,0%	8,5
BOGOTA	BOGOTA	OFTALMOLOGIA	✓ 95,8%	4,7
BOGOTA	BOGOTA	CARDIOLOGIA	⚠ 69,8%	11,3
BOGOTA	BOGOTA	ENDOCRINOLOGIA	⚠ 57,7%	20,6
BOGOTA	BOGOTA	NEUMOLOGIA	⚠ 63,4%	24,6
BOGOTA	BOGOTA	NEUROLOGIA	⚠ 60,6%	23,9



# Gestión de la Demanda





# Objetivo del Proceso

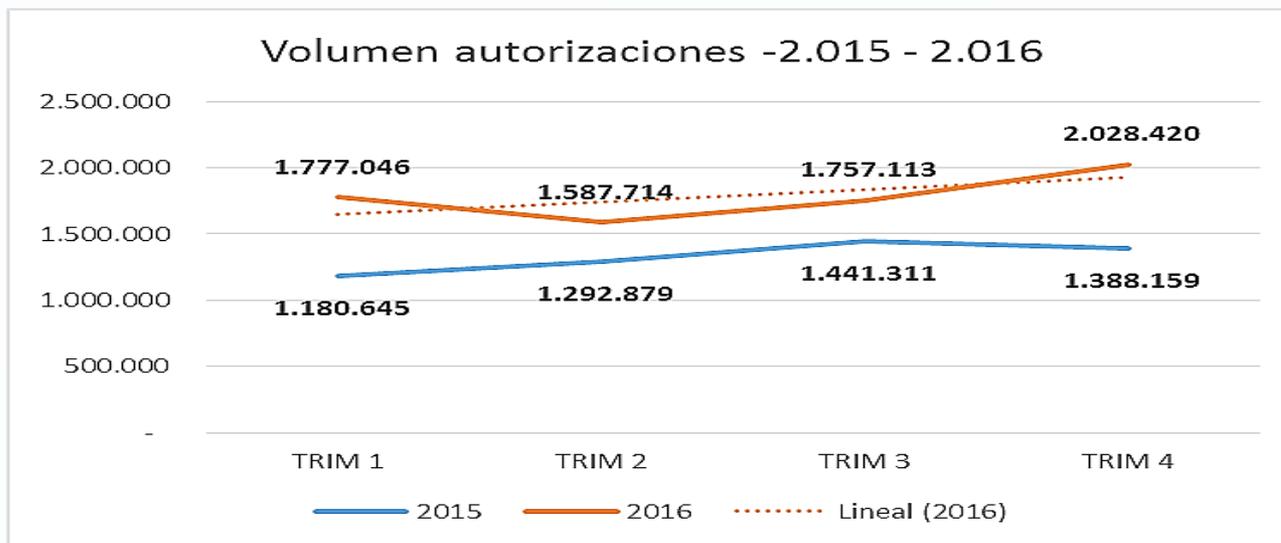
Gestionar el acceso a los servicios y la continuidad de la atención de los afiliados de acuerdo con sus condiciones de salud, a través de la implementación, seguimiento y evaluación a las estrategias de intervención del riesgo definidas en el modelo de salud, con el fin de mejorar los resultados en salud de la población afiliada de la EPS Sanitas.



# Autorizaciones

## Volúmenes de Autorizaciones

- Durante el año 2.016 fueron generadas 7.150.293 volantes de autorización a los usuarios, un 26% más que en el año inmediatamente anterior.
- Oportunidad promedio general de autorizaciones 1,5 días

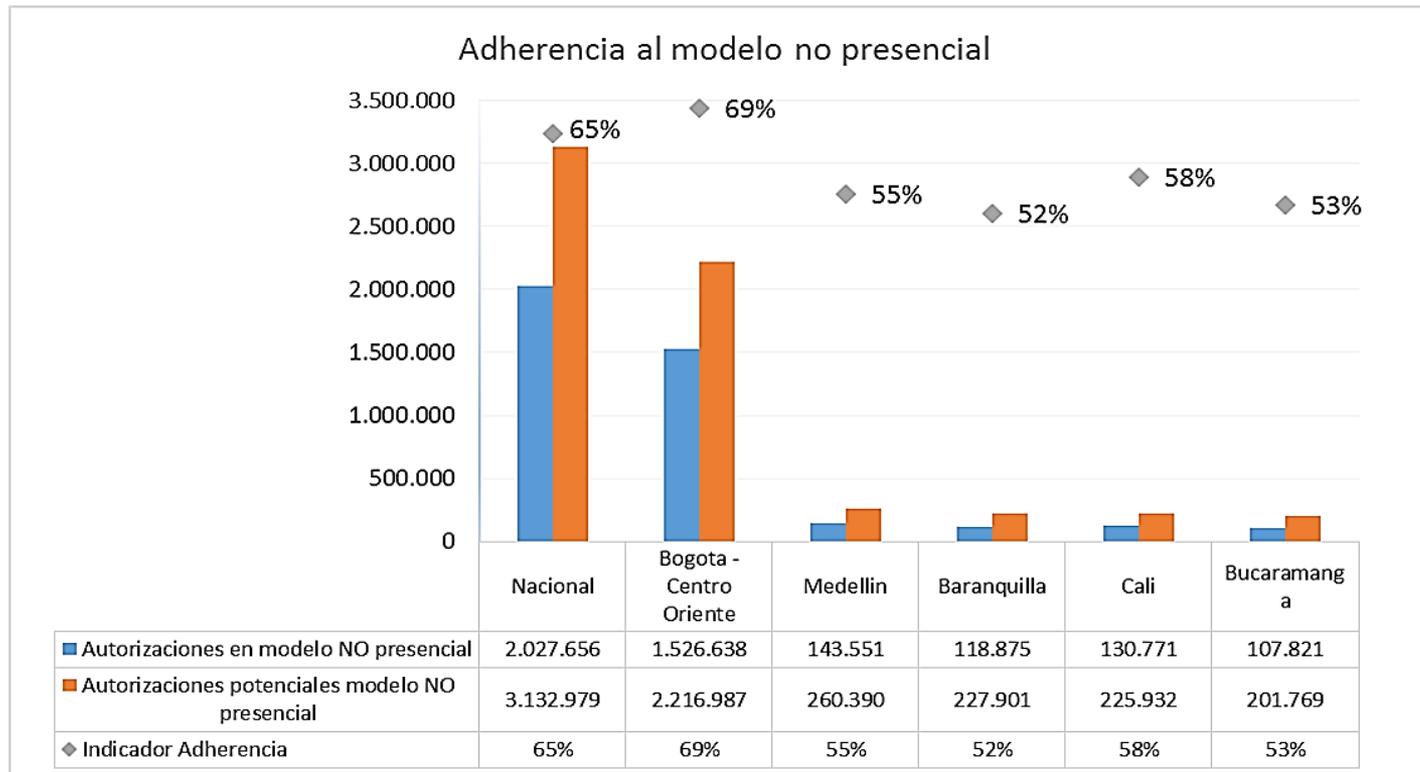




# Balance 2016

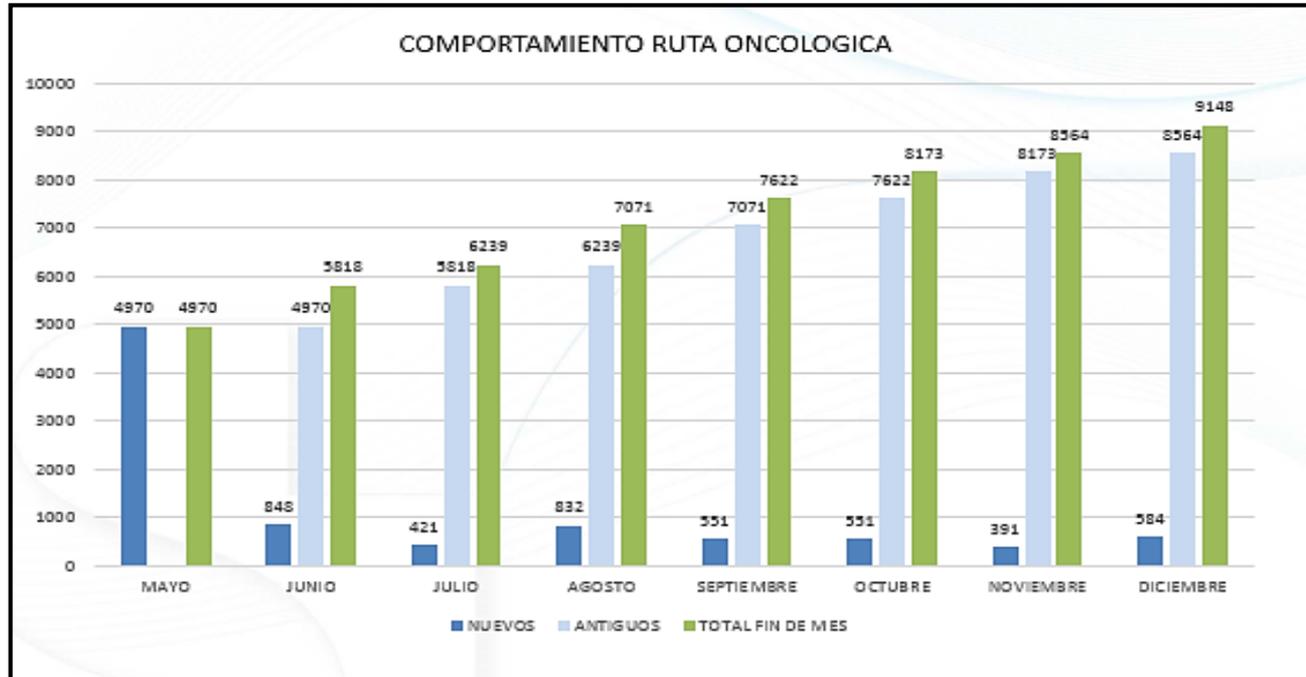
## Implementación del modelo no presencial de autorizaciones en red externa y consolidación del modelo en red propia

- Absorción del 65% del total de autorizaciones sin intermediación del usuario con trámite directo IPS - EPS





# RUTA ONCOLOGICA



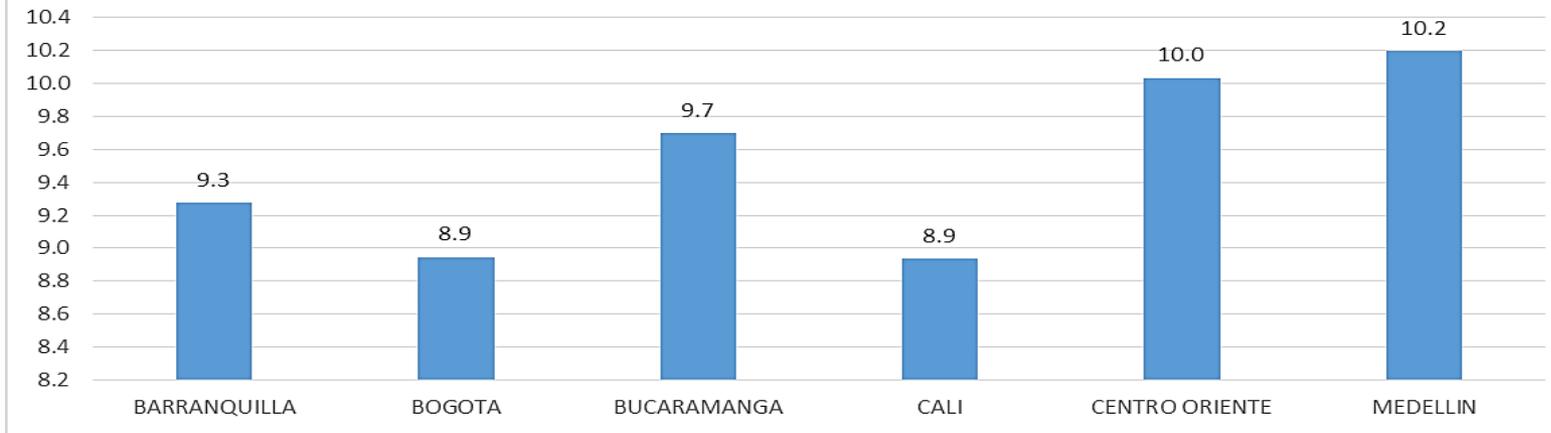
- Al cierre de 2015 teníamos inscritos en la ruta un total de 3860 casos de usuarios en seguimiento, en el año 2016 se realizó un despliegue de la estrategia y se logró triplicar la población inscrita en ruta, cerrando el año con 9148 usuarios totales en el programa

- La ruta es Nacional, el 96% de los usuarios incluidos en ruta son adultos y el 4% niños.
- La mayor parte de la Población es de Bogotá pero se tiene cobertura en todo el país para realización de trámites

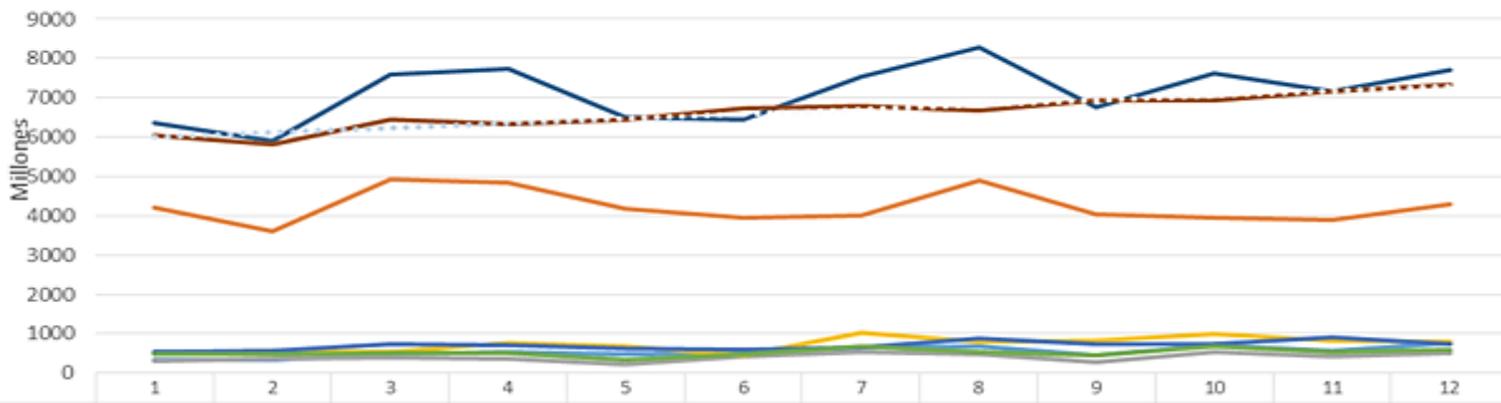


# Incapacidades

### DIAS PROMEDIO ACUMULADOS



### COMPORTAMIENTO COSTO INCAPACIDADES /MES





Organización **Sanitas** Internacional

Nuestro compromiso  
**es contigo.**