Rendición de cuentas

Regional Bogotá

Vigencia 2023

EPS Sanitas

Agenda
Orden del día

Conexión de asistentes	Afiliados EPS	2:00 pm – 2:10 pm
Apertura y bienvenida	Dr. Carlos Castañeda Gerente Medico Regional	2:10 pm – 2:20 pm
Resultados gestión comercial	Dr. Fabián Pitta Sub gerente comercial EPS	2:20 pm –2:30 pm
Resultados gestión de servicio al afiliado	Dr. Víctor López Coord. de servicio regional Bogotá	2:30 pm – 2:40 pm
Resultados gestión en salud - Red	Dr. Carlos Castañeda Gerente Medico Regional	2:40 pm –2:55 pm
Resultados gestión en salud- Riesgo	Dr. Carlos León Director de Aseguramiento	2:55 pm – 3:10 pm
Resultados gestión de direccionamiento	Dr. Carlos Castañeda Gerente Medico Regional	3:10 pm – 3:20pm
Resultados gestión canales de servicio	Dr. Víctor López Coord. de servicio regional Bogotá	3:20 pm – 3:30 pm
Resultados gestión Estados financieros	Dr. Carlos Castañeda Gerente Medico Regional	3:30 pm – 3:40 pm
Preguntas	Afiliados EPS	3:40 pm – 4:00 pm

Acuerdos

- La duración será de dos horas, dando cumplimiento al orden del día definido.

- EPS Sanitas dará respuesta en 5 días hábiles en forma escrita a las preguntas o inquietudes que por su complejidad o falta de tiempo, no sean resueltas durante la audiencia pública.

- Se realizará acta que consolide el desarrollo de la Rendición de Cuentas y será publicada el 8 de julio de 2024 en la página web de la EPS.

EPS Sanitas

Hechos relevantes en el sector salud año 2023

Proyecto de Ley Reforma a la Salud

Durante el primer semestre del año 2023 se presentaron los debates de la reforma a la salud en la Cámara de Representantes y la Comisión Séptima del Senado

Vigilancia de medicamentos

El Ministerio de Salud y Protección Social y el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima) presentan informes permanentes sobre la realidad del desabastecimiento y/o escasez de medicamentos en Colombia.

Asignación de afiliados

Abril. Se asignan afiliados de EPS Ecoopsos a Sanitas: 48.305
Junio. Se asignan afiliados de EPS Asmetsalud 22.052

EPS Sanitas

Hechos relevantes en el sector salud

Mesa de trabajo para concertación Defensoría del Pueblo – ADRES – ACEMI - EPS – Ministerio de Salud

Durante al año 2023 se han realizado mesas de concertación y trabajo entre los diferentes actores de sistema de salud en donde se evaluaron puntos fundamentales como:

- La insuficiencia de la UPC
- Los presupuestos máximos
- Las deudas pendientes de gobiernos anteriores.
- La cartera a prestadores

Análisis presupuestos máximos

Los gremios del sector salud y las EPS, manifestaron al gobiernos nacional el déficit que se tienen para cubrir la reserva técnica relacionados a los techos máximos (los servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a los recursos de la UPC). La Corte Constitucional entrega documento análisis de la situación expuesta por las entidades.

Valor de la unidad de pago por capitación (UPC) 2024

Incrementar la UPC del régimen contributivo y del régimen subsidiado en un 12,01% para la vigencia 2024, lo cual corresponde a un 9,73% como incremento base y 2,28% por concepto de actualización por inclusión de servicios y tecnologías en salud.

EPS Sanitas

Hechos relevantes en el sector salud

Reforma a la salud

La Cámara de Representantes, aprobó el proyecto de Ley que propone la transformación estructural del sistema de salud en Colombia.
La Comisión Séptima del Senado después de un análisis a las ponencias presentadas dio sentencia de archivo a la reforma a la salud.

El gobierno presentó proyecto de decreto para destinar el 5% de la UPC para incrementar los equipos básicos para la atención primaria en salud.

El gobierno estableció el Decreto 489 del 2024 por medio del cual se definieron las condiciones y porcentajes para el giro directo de los recursos correspondientes de la Unidad de Pago por Capitación – UPC

Se presento proyecto de decreto para modificar las condiciones de recepción y el mecanismo de movilidad entre regímenes del sistema de salud.

Se da inicio del cambio para el modelo de atención en salud de los docentes y sus familias

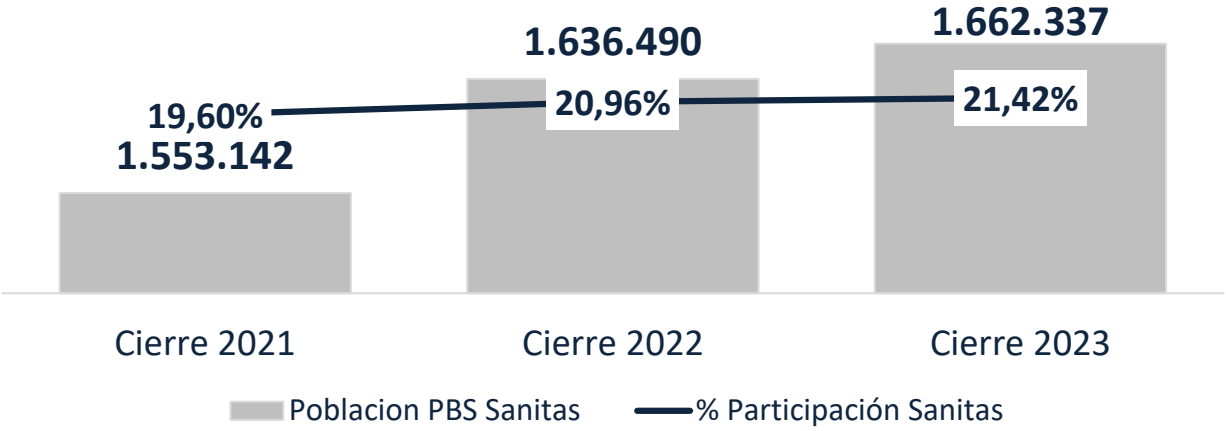
EPS Sanitas

EPS Sanitas

Resultados gestión comercial

Evolución mercado PBS - Bogotá

Entidad	Población Dic 2021	% Part 2021	Población Dic 2022	% Part 2022	Población Dic 2023	% Part 2023	Crec Abs 2023	Crec % 2023
SANITAS	1.553.142	19,6%	1.636.490	21,0%	1.662.337	21,4%	25.847	1,6%
COMPENSAR	1.680.324	21,2%	1.669.050	21,4%	1.649.823	21,3%	-19.227	-1,2%
FAMISANAR	1.432.696	18,1%	1.379.258	17,7%	1.298.933	16,7%	-80.325	-5,8%
CAPITAL_SALUD	958.302	12,1%	965.454	12,4%	937.779	12,1%	-27.675	-2,9%
SALUD TOTAL	854.981	10,8%	870.466	11,1%	904.544	11,7%	34.078	3,9%
NUEVA EPS	553.357	7,0%	539.397	6,9%	548.078	7,1%	8.681	1,6%
SURA	444.615	5,6%	459.483	5,9%	478.339	6,2%	18.856	4,1%
ALIANSALUD	243.685	3,1%	247.128	3,2%	243.388	3,1%	-3.740	-1,5%
TOTAL PAIS	**7.923.993**	**100,0%**	**7.809.506**	**100,0%**	**7.760.216**	**100,0%**	**-49.290**	**-0,6%**



Fuente: Bases Sispro Población – Corte Diciembre 2023 (Activos + Suspendidos)

EPS Sanitas

Afiliados por producto - Bogotá

Producto	Cierre 2022	Cierre 2023	% Crec.
PBS	1.561.712	1.616.689	3,5%
PAC	141.003	152.741	8,3%

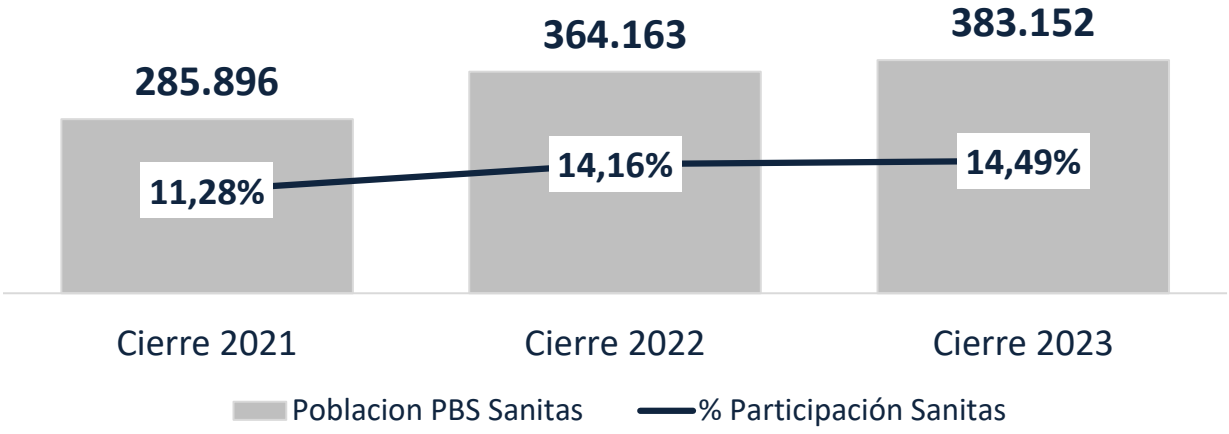
Al cierre del año 2023 EPS Sanitas creció **54977** afiliados activos en el PBS y **11738** afiliados en PAC respecto al 2022

Fuente: Sistema de información EPS Sanitas

EPS Sanitas

Evolución mercado PBS - Cundinamarca

Entidad	Población Dic 2021	% Part 2021	Población Dic 2022	% Part 2022	Población Dic 2023	% Part 2023	Crec Abs 2023	Crec % 2023
FAMISANAR	780.679	30,8%	940.508	36,6%	949.472	35,9%	8.964	1,0%
NUEVA EPS	308.595	12,2%	448.053	17,4%	531.433	20,1%	83.380	18,6%
SANITAS	285.896	11,3%	364.163	14,2%	383.152	14,5%	18.989	5,2%
SALUD TOTAL	225.454	8,9%	293.762	11,4%	333.934	12,6%	40.172	13,7%
COMPENSAR	201.108	7,9%	253.962	9,9%	281.919	10,7%	27.957	11,0%
SURA	76.113	3,0%	87.472	3,4%	95.478	3,6%	8.006	9,2%
COOSALUD	38.666	1,5%	54.952	2,1%	60.050	2,3%	5.098	9,3%
CAPITAL_SALUD	0	0,0%	1	0,0%	4.792	0,2%	4.791	
TOTAL PAIS	**2.535.478**	**100,0%**	**2.572.545**	**100,0%**	**2.644.175**	**100,0%**	**71.630**	**2,8%**



Fuente: Bases Sispro Población – Corte Diciembre 2023 (Activos + Suspendidos)

EPS Sanitas

Afiliados por producto - Cundinamarca

Producto	Cierre 2022	Cierre 2023	% Crec.
PBS	352.894	376.815	6,8%
PAC	9.433	10.511	11,4%

Al cierre del año 2023 EPS Sanitas creció **23921** afiliados activos en el PBS y **1078** afiliados en PAC respecto al 2022

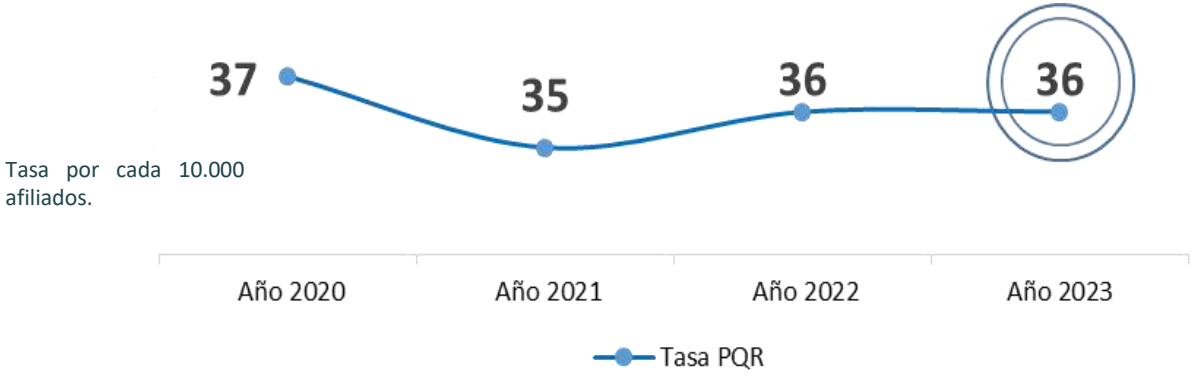
Fuente: Sistema de información EPS Sanitas

EPS Sanitas

EPS Sanitas

Resultados gestión de servicio al afiliado

Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)



Motivos

1. Citas médicas **40%**
2. Autorización de servicios médicos **16%**
3. Medicamentos **10%**
   (No entrega oportuna de medicamentos e insumos)
4. Prestación de servicios de salud **6%**

   (Demora referencia y contrarreferencia e inconformidad con la prestación en los servicios asistenciales)
5. Otros motivos **28%**

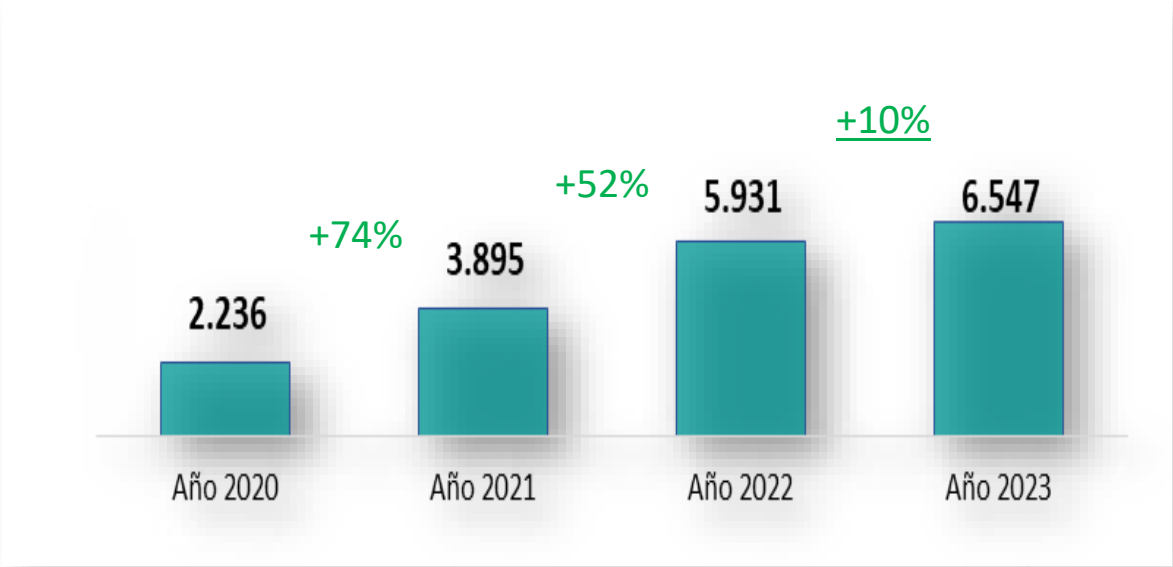
72%

Estrategias

1. Realizar seguimiento permanente con los procesos de mayor volumen de PQR, para evaluación de las causas, definición de planes de acción e impacto de los mismos.
2. Acompañar a través de comités periódicos de servicio con- IPS y proveedores de dispensación de medicamentos, ajustes al modelo y canales de atención y para cierre de brechas de servicio.
3. Seguimiento a definición de rutas alternas para solución de PQR.

EPS Sanitas

Felicitaciones



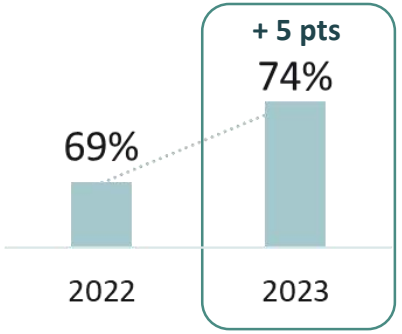
"Súper bien atendida por este gran equipo, siempre dispuesto a colaborar y a tratar de que cada uno de nosotros se sienta como en casa, yo dentro de poco termino mi proceso y de verdad los voy a extrañar por que en lugar de venir a estar sola y triste, vengo con muchas ganas de luchar y salir adelante gracias a su gran apoyo."

"Quiero extender mis más grandes felicitaciones y muchos agradecimientos, todos buscamos encontrar en el personal médico eso que precisamente hallamos respeto, amabilidad, diligencia, apoyo y sobre todo humanidad."

EPS Sanitas

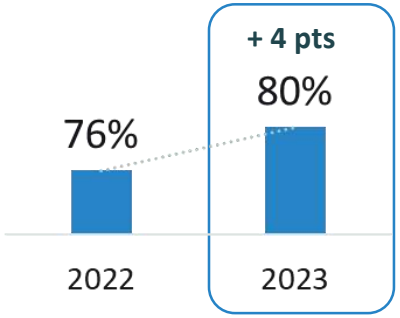
Satisfacción

Satisfacción



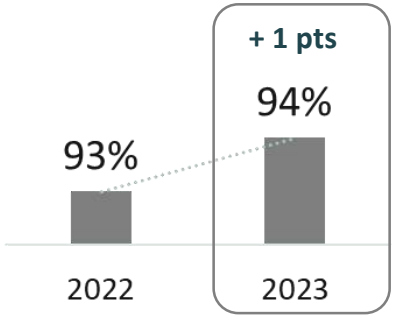
Hemos logrado incrementar significativamente el nivel de satisfacción con los servicios proporcionados por EPS Sanitas.

Recomendación



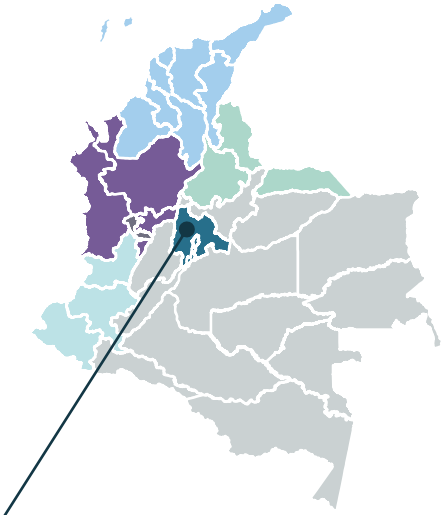
En EPS Sanitas, hemos observado un notable aumento en las recomendaciones por parte de nuestros afiliados.

Expectativas



Cumplimos con las expectativas de nuestros afiliados, respaldando el servicio prestado por EPS Sanitas.

Satisfacción Regionales



Bogotá
- 2022: 66%
- **2023: 71%** ↑

Fuente: Encuesta interna EPS Sanitas

EPS Sanitas

Humanización

"La Magia esta en ti"
Cobertura 88%

2019- 2021

"De la magia a la acción Servir con pasión "
Cobertura 93%

2022

"Servir con pasión al ritmo del Ser "
Cobertura 98%

2023

Sensibilización | Desarrollo Estrategias | Actividades de Sostenimiento | Comunicación

Resultados 2023

Talleres vivenciales formación al colaborador

98% Cobertura
95% Meta

Formación Normatividad **Trato digno y Humanizado**

100% Cobertura

Estrategia de comunicación:
- Píldoras de Humanización
- NotiSer

68% Impacto Lecturabilidad

"Trabajamos en los colaboradores para humanizar la experiencia del afiliado"

Campañas de comunicación

Comprometidos con informar: Más de **590 campañas de comunicación** a través de mailing, SMS y WhatsApp, para el régimen contributivo, subsidiado y PAC; logrando una **cobertura del 86%** de la población objetivo (mayores de 18 años)

01

Memorables: 80 campañas

Acompañamos a nuestros afiliados en cada ciclo de vida EPS y Plan Premium

02

Salud: 76 campañas

Promoción a participar en campañas de salud, y talleres vía Youtube

03

Informativas: 239 campañas

Información para uso de canales virtuales, modelo de acceso, educación en uso de canales virtuales

04

Red de atención: 116 campañas

Novedades en red médica, oficinas y droguerías

05

Boletines: 29 campañas

Información en temas de interés y novedades para los afiliados:

- Contributivo
- Subsidiado
- Plan Premium
- Empleadores

06

Normatividad: 17 campañas

- Carta de derechos y deberes
- Asignación de afiliados
- Asociación de usuarios

EPS Sanitas

Participación Ciudadana

Cumplimiento de la Política Publica de Participación Social

Eje No. 1: Fortalecimiento Institucional

Rendición de cuentas

- Realizada en junio del 2023 con participación de 1.091 asistentes.

Carta de Derechos y Deberes

- Actualización, publicación y socialización permanente en SAT, Página Web y afiliados a través de los canales de atención.

Micrositio de Participación

- Actualización permanente de información de la Asociación de usuarios (Asousanitas).

Eje No. 2: Empoderamiento de las Organizaciones Sociales

Crecimiento de afiliados a la AUS

2022	9.202
2023	**13.322**

45%

Gestión de Asociación de Usuarios

- **552** Reuniones (Nacional)
- **8** Asambleas (Departamentales)
- **674.384** afiliados capacitados en temas relacionados con:
  - Control Social.
  - Programas de PyP.
  - Política de Participación Social.
  - Tutelas.
  - MIPRES.

EPS Sanitas

Participación Ciudadana

Eje No. 3: Impulsar Cultura de la Salud

Semana de la Seguridad Social realizada en Abril 2023 enfocada en promover la confianza y agradecimiento al sistema; a través de actividades como:

- Espacios educativos con el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Actividades de fortalecimiento de la cultura Saludable **"Cuidar es dar"** con una cobertura de 42.923 afiliados.
- Talleres vivenciales "**Dejando Huella**"; con la participación de **1.548** afiliados:
  - Luzca Bien, Siéntase mejor: Pacientes oncológicos .
  - Contigo celebramos la vida: Maternas
  - Creciendo Sano: Niños y niñas
  - Vida Activa: Adulto Mayor

Eje No. 4: Control Social

Acompañamiento y participación con la asociación de usuarios en actividades como:

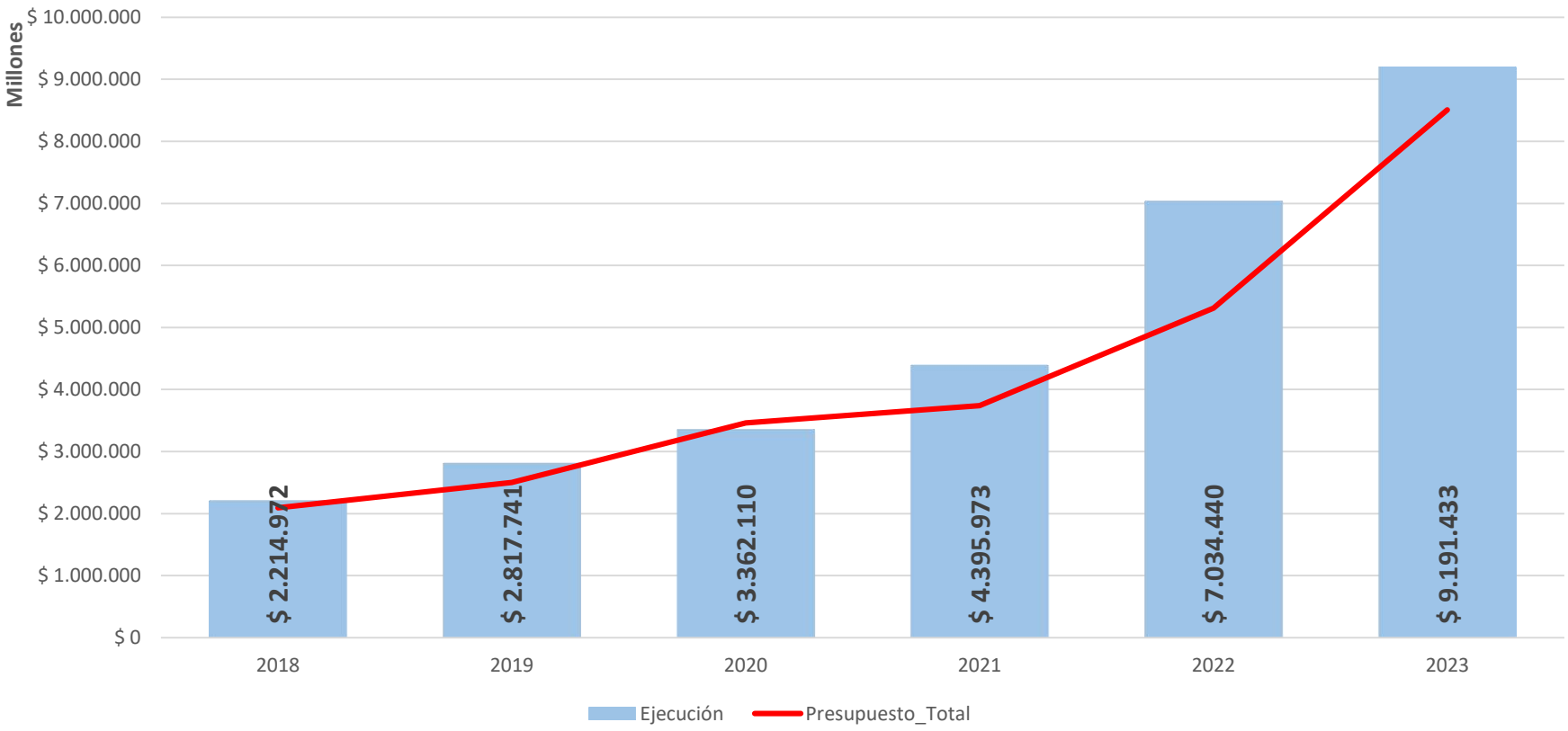
- Asamblea general para renovación de Junta directiva.
- Acompañamiento permanente en actividades de control social.
- Participación en espacios como:
  - Comités de Ética.
  - Actividades de Humanización en la red de IPS.
  - Mesas de control social de la Superintendencia Nacional de Salud.
  - Mesas de trabajo con organizaciones Sociales

EPS Sanitas

EPS Sanitas

Resultados gestión en salud – Red

Inversión en gestión del riesgo en salud



Variación del 30,7 % 2023-2022

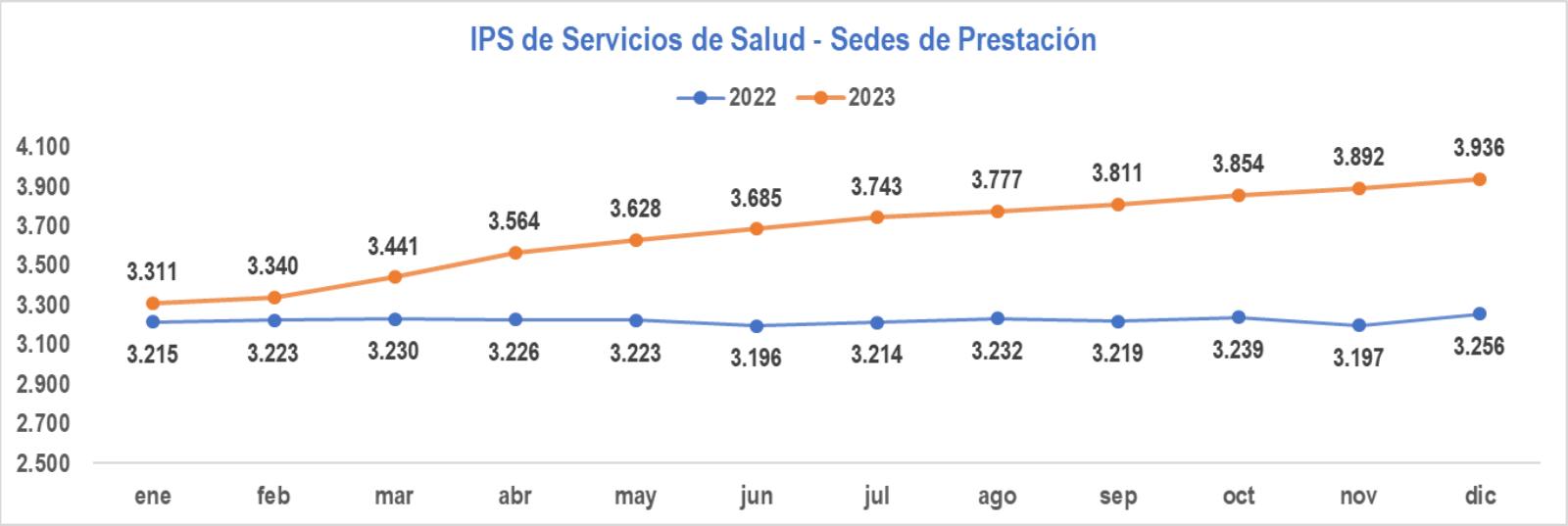
EPS Sanitas

Distribución de la gestión del riesgo en salud

Honorario	Ejecución	CxU
SERVICIOS HOSPITALARIOS	$ 2.934.286.756.423	$ 43.403
MEDICAMENTOS	$ 1.820.034.584.401	$ 26.922
HONORARIOS MEDICOS	$ 1.570.080.421.319	$ 23.224
SERVICIOS DE CIRUGIAS AMBULATORIAS	$ 1.150.520.983.410	$ 17.018
PRESUPUESTOS MAXIMOS (Costo)	$ 694.635.962.401	$ 10.275
LABORATORIOS CLINICOS	$ 355.534.203.015	$ 5.259
SERVICIOS DE URGENCIAS	$ 340.882.821.301	$ 5.042
INCAPACIDADES	$ 340.101.764.507	$ 5.031
LABORATORIOS RADIOLOGICOS	$ 301.154.152.331	$ 4.455
P Y P	$ 212.482.075.019	$ 3.143
COSTO ADMINISTRATIVO	$ 169.069.005.421	$ 2.501
HONORARIOS ODONTOLOGICOS	$ 116.467.866.404	$ 1.723
AMBULANCIAS	$ 48.412.581.190	$ 716
RECOBROS ADRES PRUEBAS COVID (Costo)	$ 15.644.657.433	$ 231
CUENTA DE ALTO COSTO	$ 8.153.204.727	$ 121
SUMINISTROS OFTALMOLOGICOS	$ 1.474.481.240	$ 22
RECOBRO DE MEDICAMENTOS	-$ 267.649.860	-$ 4
RECOBROS TUTELAS POR SERV. Y MEDIC. HOSPITALARIOS NO POS	-$ 835.184.623	-$ 12
RECOBROS POR ATEP	-$ 2.977.578.189	-$ 44
RECOBROS ADRES PRUEBAS COVID (Ingreso)	-$ 15.644.657.433	-$ 231
PROVISION	-$ 26.753.886.309	-$ 396
PRESUPUESTOS MAXIMOS (Ingreso)	-$ 778.276.191.803	-$ 11.512
Total general	**$ 9.254.180.372.325**	**$ 136.886**

EPS Sanitas

Red de Prestadores



Ampliación de cobertura de red con 680 nuevas sedes de prestación comparado con el año 2022, representando un aumento del 21%.

Adscripción de nuevos prestadores en cobertura de atención primaria del 9% con modelo de capitación.

Para el año 2023 aumento la operación del Comité de contratación en un 25% acorde al aumento en cobertura de red para la nueva población afiliada y a la aprobación incremento tarifario UPC.

EPS Sanitas

Redes Integrales de Prestadores de Servicios
Habilitación de Redes

Reorganizar la red para la nueva habilitación

- Asegurar una red con criterios de suficiencia y estándares de calidad requeridos por la EPS
- Certificación de la habilitación de redes integrales de salud.

Resolución 1441 de 2016

Renovación de la habilitación de la RIPSS para la ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud y ampliar el alcance de la habilitación a las rutas Materno Perinatal, Oncológica y de riesgo cardiovascular

Integral

Garantizar la atención de manera continua y resolutiva

Suficiente

Análisis de Suficiencia consciente.

Costo efectiva

Relación entre el cambio en los costos y el cambio en los resultados en salud

EPS Sanitas

Redes Integrales de Prestadores de Servicios

Habilitación de Redes

Reorganizar la red para la nueva habilitación

- Asegurar una red con criterios de suficiencia y estándares de calidad requeridos por la EPS
- Certificación de la habilitación de redes integrales de salud.

CONFORMACION Y ORGANIZACIÓN DE LA RIPSS

- Análisis de Suficiencia consciente
- Legalización 441.
- Seguimiento a Referencia y Contrareferencia por la Unidad Técnica

44% Avance

OPERACIÓN DE LA RIPSS

- Implementación, evaluación y cumplimiento de los procesos asistenciales y administrativos.
- Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento

42% Avance

SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA RIPSS

- Metodología Evaluación y seguimiento a la red por RIAS
- Conformación Unidad técnica de Análisis y evidencia de seguimiento y evaluación (Comités Operativos regionales)

33% Avance

Nuevo Paquete Normativo : Resolución 2335 – 2275 - 2284 de 2023 y Resolución 100 de 2024

EPS Sanitas

Redes Integrales de Prestadores de Servicios

Mesas de articulación

Como parte del estándar de Seguimiento y Evaluación de la red, se desarrollaron mesas estratégica y táctica para las rutas Maternas, Oncológica y Riesgo cardiovascular; con el fin de garantizar la atención integral, continuidad en la prestación, calidad en la atención y articulación de la red del componente primario, complementario y la EPS.

Comité Operativo

Objetivo: Verificación de la Gestión del riesgo y resultados en salud en las diferentes rutas priorizadas

Regional	Materno perinatal	Riesgo cardiovascular	Oncología
Barranquilla	60	81	80
Bogotá	26	11	42
Bucaramanga	79	48	36
Centro oriente	83	73	86
Cali	51	60	36
Medellín	53	60	60
total	**352**	**333**	**340**

Año	Materno perinatal	Riesgo cardiovascular	Oncologia	Total	Incremento cobertura en comités Operativos 2022 vs 2023
2023	352	333	340	1.025	27%
2022	265	222	270	757	

Comité Estratégico

Objetivo: Análisis de indicadores asociados a los ejes de la cuádruplemente: Eje financiero, Eje resultados en salud, Eje resultados de servicio y calidad

Año	Comités Realizados
2023	6

Año	Regional	Total Asistentes
2023	Regional Cali	57
	Regional Barranquilla	94
	Regional Medellín	61
	Regional Centro Oriente	64
	Regional Bucaramanga	80
Total		356

EPS Sanitas

Redes Integrales de Prestadores de Servicios

Congreso atención primaria en salud

La EPS Sanitas define los ganadores del X Congreso de atención primaria en salud, en el cual se reconoce a las instituciones prestadoras de servicios de salud, con el mejor desempeño de gestión del riesgo en salud de la población afiliada a la EPS Sanitas para el año 2023, a continuación se describen las categorías premiadas.

Categoría Premiada	Regional / ciudades Nominados	Regional / ciudades Ganadores
Mejor prestador en la implementación de la ruta materno perinatal	Regional Bogotá – Bogotá	Regional Cali – Ipiales
	Regional Cali – Ipiales	
	Regional Bogotá- Bogotá	
Mejor prestador en la implementación de la ruta cardiovascular	Regional Barranquilla – Santa Marta	R. Centro Oriente – Duitama
	Regional Centro Oriente – Duitama	
	Regional Cali – Tuluá	
Mejor prestador en la implementación de la ruta Oncológica	Regional Centro Oriente - Neiva	R. Centro Oriente – Neiva
	Regional Barranquilla- Riohacha	
	Regional Medellín - Quibdó	

Categoría Premiada	Regional / ciudades Nominados	Regional / ciudades Ganadores
Mejor prestador en la implementación de la ruta promoción y mantenimiento de la salud	Regional Barranquilla – San Andrés	Regional Medellín – Rionegro
	Regional Bucaramanga – Cúcuta	
	Regional Medellín – Rionegro	
Mejor prestador en el cumplimiento resultado en salud	Regional Bogotá- Bogotá	Regional Bogotá - Bogotá
	Regional Bucaramanga - Ocaña	
	Regional Barranquilla- Cartagena	
Mejor prestador en el cumplimiento resultado en gestión de la calidad en la atención	Regional Bogotá – Bogotá	Regional Bucaramanga - Ocaña
	Regional Bucaramanga - Ocaña	
	Regional Cali – Tulia	
Mejor prestador en el cumplimiento resultado en gestión de la gestión operativa	Regional Barranquilla - Cartagena	Regional Bucaramanga- Cúcuta
	Regional Centro Oriente – Florencia	
	Regional Bucaramanga – Cúcuta	

EPS Sanitas

Redes Integrales de Prestadores de Servicios

Congreso atención primaria en salud

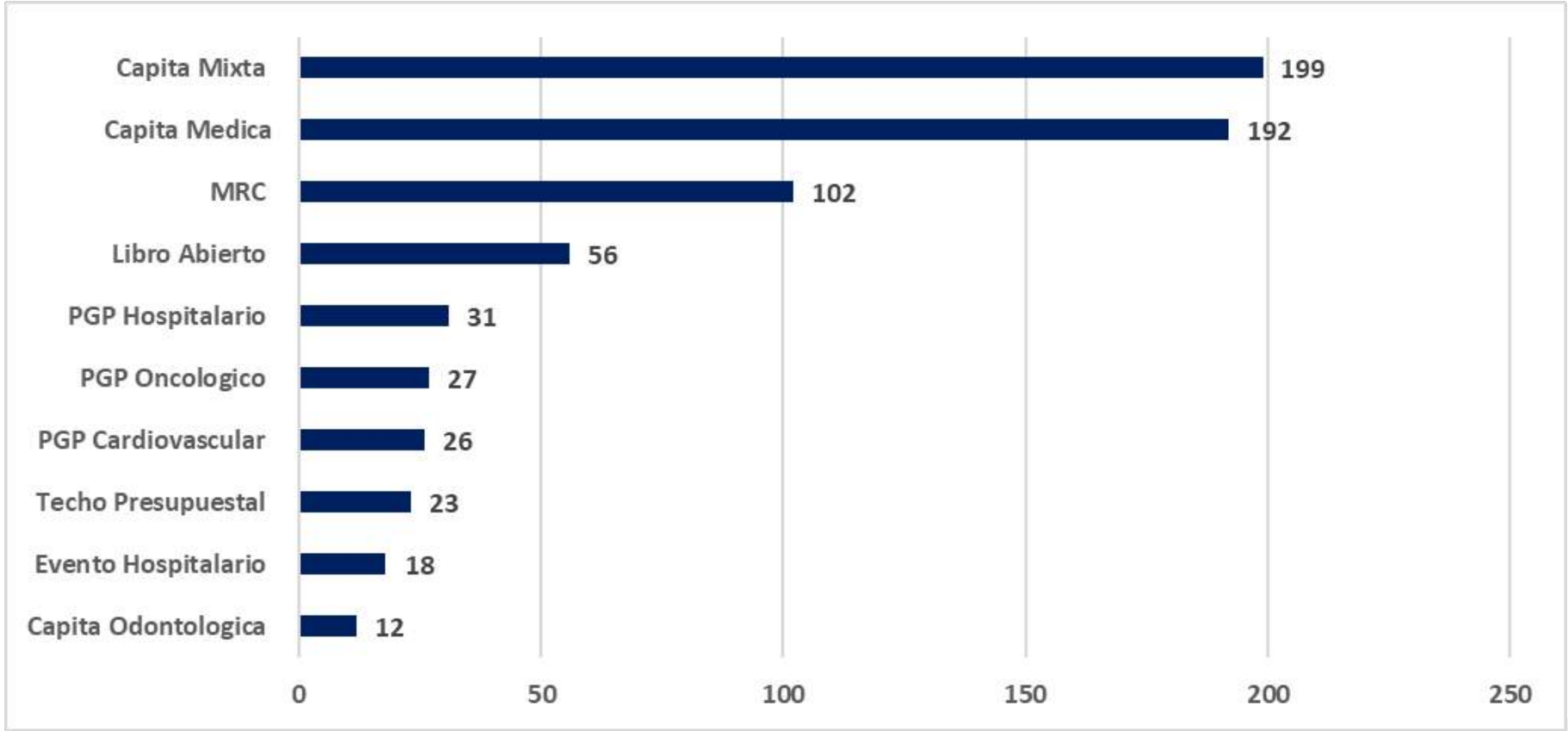
Categoría Premiada	Regional / ciudades Nominados	Regional / ciudades Ganadores
Prestador con el desarrollo de estrategias mas innovadoras para la implementación de las RIAS en población zonas con dispersion geofrica	Regional Centro Oriente – Neiva	Regional Barranquilla – Barranquilla
	Regional Barranquilla – Barranquilla	
	Regional Barranquilla – Riohacha	
Prestador con el mejor cumplimiento frente a las metas de indicadores asociados a las dimensiones de: Resultados en salud- Calidad de la atención - Gestión Operativa e implementación de RIAS.	Regional Barranquilla- Riohacha	Regional Cali – Tuluá
	Regional Cali – Tuluá	
	Regional Bogotá – Bogotá	
Prestador con el mejor cumplimiento frente a las metas de indicadores asociados a las dimensiones de: Resultados en salud- Calidad de la atención - Gestión Operativa e implementación de RIAS.	Regional Barranquilla - Barranquilla	Regional Bucaramanga- Bucaramanga
	Regional Barranquilla – Cartagena	
	Regional Bucaramanga – Bucaramanga	

EPS Sanitas

Redes Integrales de Prestadores de Servicios

Indicadores de seguimiento a la red de prestadores

Con el objetivo de dar cumplimiento al decreto 441 de 2022, se definieron y socializaron indicadores para seguimiento y monitoreo a la red de prestadores, de acuerdo con los diferentes modelos de contratación suscritos entre la EPS y la red de prestadores.



EPS Sanitas

Oportunidad Consulta de Atención Primaria

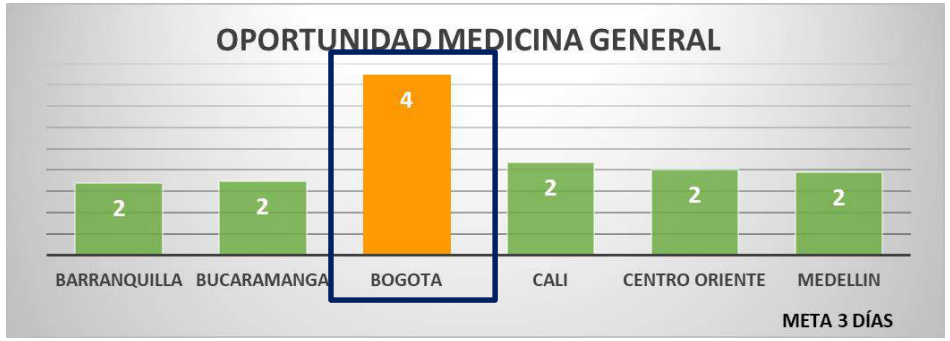
Regional Bogotá

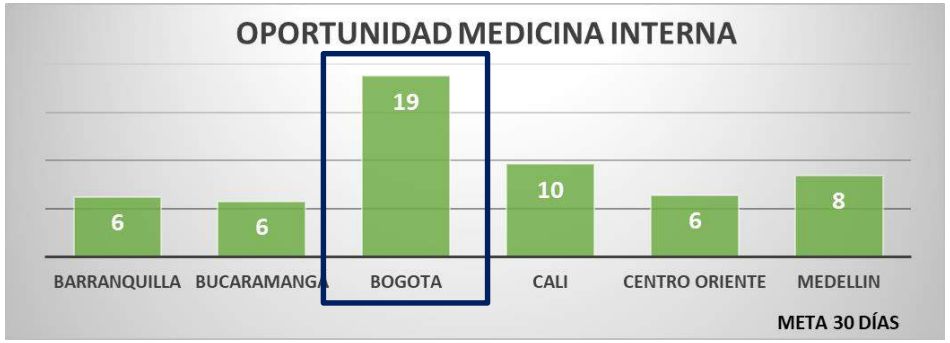
REGIONAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	MEDICINA GENERAL META 3 DÍAS	MEDICINA INTERNA META 30 DÍAS	GINECOLOGIA META 15 DÍAS	OBSTETRICIA META 5 DÍAS	PEDIATRIA META 5 DÍAS	ODONTOLOGIA META 3 DÍAS
BOGOTA	CUNDINAMARCA	CAJICA	1	9	4	5	3	3
		CHIA	3	24	22	15	5	10
		FACATATIVA	2	Cita por Whatsapp	3	4	6	13
		FUSAGASUGA	0	2	2	2	2	1
		MADRID	1	36	2	3	2	1
		MOSQUERA	4	2	3	3	2	2
		SOACHA	8	18	16	11	10	8
		TOCANCIPA	6	4	6	5	2	8
		VILLETA	1	1	2	2	1	2
		ZIPAQUIRA	2	6	3	3	3	12
	DISTRITO CAPITAL	BOGOTA D.C.	5	21	14	4	10	8

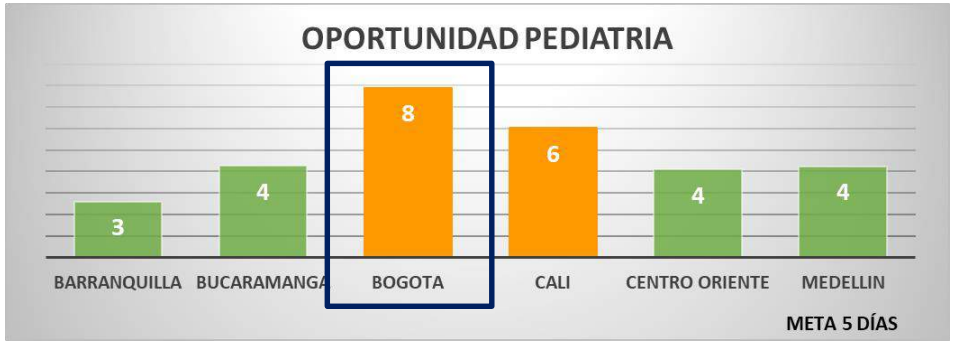
Fuente: PowerBI Accesibilidad y Oportunidad Especialidades Atención Primaria Enero a Diciembre 2023
Unidad de Medida: Promedio en Días

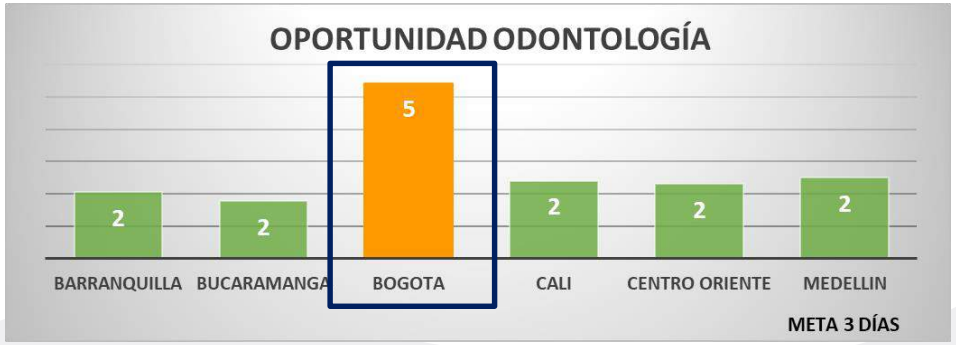
EPS Sanitas

Oportunidad de Consulta Especialidades de Atención Primaria por Regional





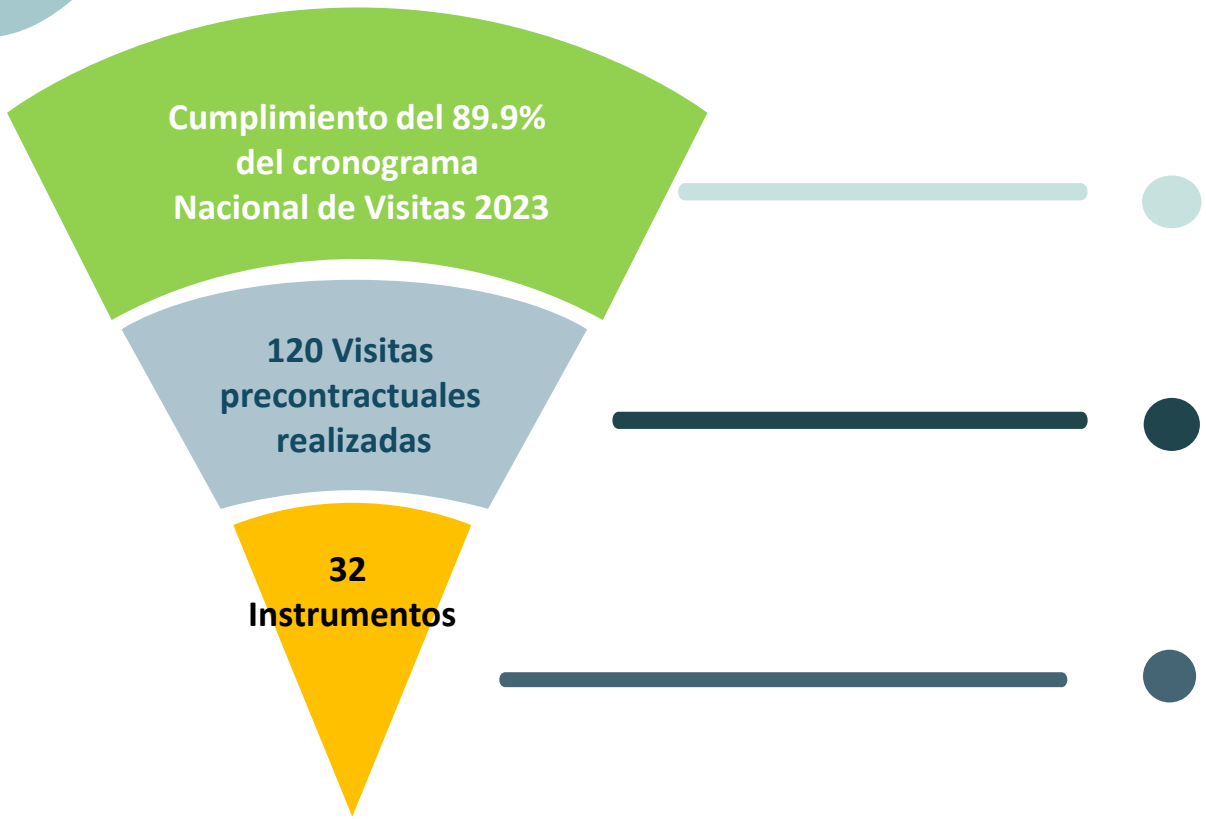




Fuente: PowerBI Accesibilidad y Oportunidad Especialidades Atención Primaria Enero a Diciembre 2023
Unidad de Medida: Promedio en Días

EPS Sanitas

Evaluación Integral de la Red



Visitas pre contractuales y seguimiento

Total Visitas Realizadas de Seguimiento Red Contratada

En el 2023 se realizaron en total 1236 visitas de calidad en el periodo comprendido de enero a diciembre del año en mención, representando un cumplimiento del 89,9%, teniendo en cuenta el número de visitas programadas 1375.

Total Visitas Precontractuales

En el año 2023 se realizaron en total 120 visitas precontractuales en el periodo comprendido de enero a diciembre del 2023, dé las cuales,44 prestadores obtuvieron una calificación obtenida por debajo del 90%, de los cuales 3 no cuentan con plan de mejoramiento.
(Se evidencian 61 visitas en la Reg. Barranquilla, 8 en Centro Oriente, 13 en Cali, 21 en Medellín, 8 en Bucaramanga y 9 en Bogotá).

Herramientas de Evaluación a Prestadores

Se cuentan con 32 herramientas precontractuales, incluyendo 2 herramientas de acuerdo a los modelos de atención(APS-Oncológico), y 26 herramientas de Seguimiento.

Total: 58

Objetivo: Verificar en la red contratada la ejecución, cumplimiento y gestión de los atributos de calidad enfocados en la prestación de los servicios de salud

EPS Sanitas

Evaluación Integral de la Red

Visitas pre contractuales y seguimiento

90,5%

Planes de Mejoramiento Visitas Realizadas de Seguimiento Red Contratada

Se evidencian 653 prestadores con calificación por debajo del 90%, de los cuales se obtienen 591 planes de mejoramiento Obteniendo así el 90,5% de cumplimiento.

91%

Planes de Mejoramiento Visitas Pre-contractuales

Se evidencian 44 prestadores obtuvieron una calificación inferior al 90%, se identifican 40 prestadores que dan cumplimiento al plan de mejoramiento, seguimiento y avances de los mismos, obteniendo así un resultado de cumplimiento del 91% .

EPS Sanitas

Evaluación integral de la red

Total visitas realizadas de Seguimiento por Departamento y Municipio

REGIONAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL VISITAS
BOGOTA	CUNDINAMARCA	CAJICA	1
		CHIA	7
		FACATATIVA	4
		FUSAGASUGA	3
		MADRID	1
		MOSQUERA	1
		SOACHA	4
		TOCANCIPA	1
		VILLETA	1
		ZIPAQUIRA	2
	DISTRITO CAPITAL	BOGOTA D.C.	106
	TOTAL		131

EPS Sanitas

Gestión Médica hospitalaria

Chía, Facatativá, Fusagasugá, Soacha y Zipaquirá

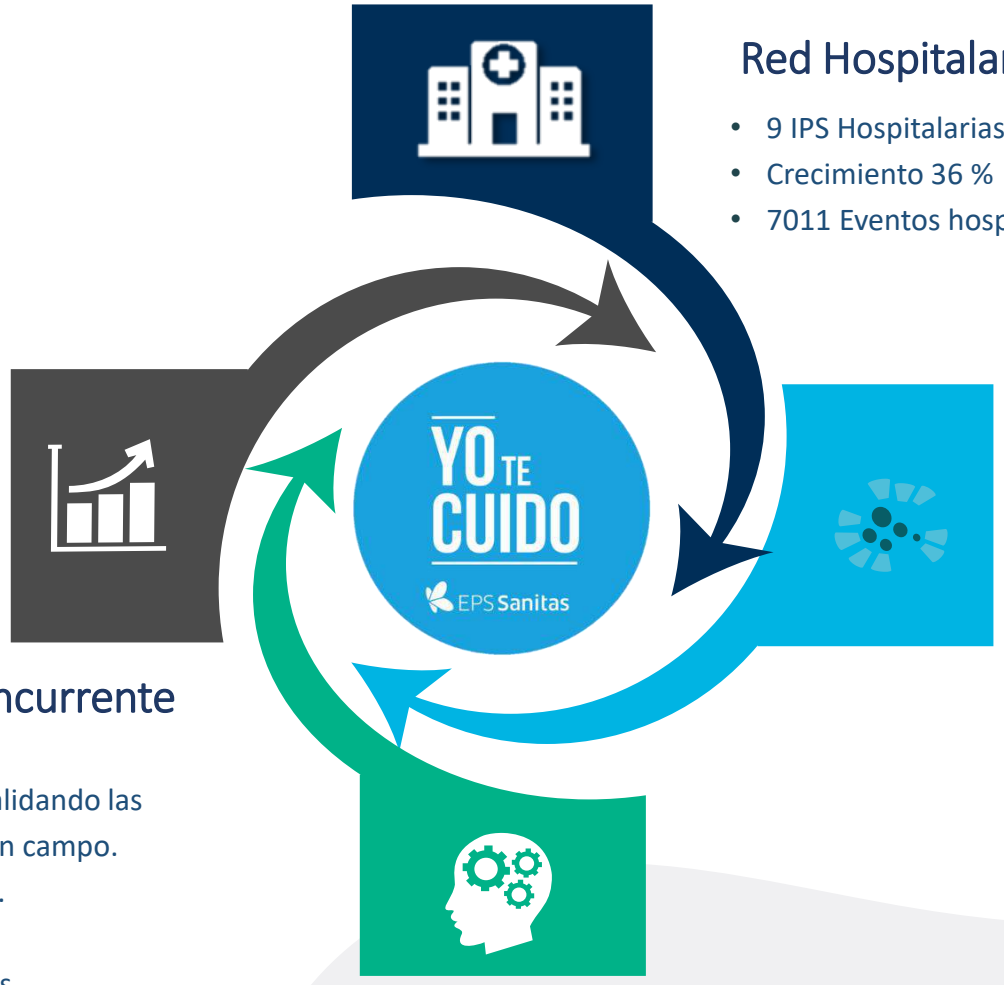
Propende por una atención centrada en el paciente y en sus necesidades, puesta en práctica de la mejor evidencia científica disponible, logro de los mejores resultados del desempeño clínico y uso eficiente de los recursos al menor riesgo posible para el paciente.

Red Hospitalaria

- 9 IPS Hospitalarias.
- Crecimiento 36 % en subsidiado.
- 7011 Eventos hospitalarios para 2023

Gestión financiera y de información

- Gestión financiera apoyando movimiento oportuno de recursos económicos a las IPS, basados en pertinencia
- Gestión de información veraz y con oportunidad



Innovación y líneas estratégicas

- Acompañamiento puntual por líderes estratégicos por tipo de evento para gestión de pertinencia y oportunidad en:

Cirugía cardiovascular, neurocirugía, oncología

Maternoperinatal, hospitalización quirúrgica

Paciente crónico y paliativo

Mesa materiales e insumos

Dolor abdominal

Auditoría Médica Concurrente

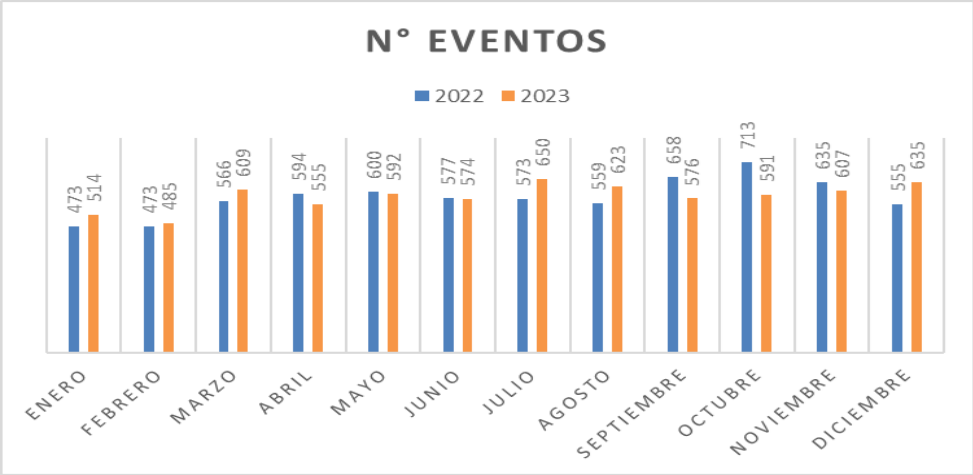
- Equipo acompañando y validando las atenciones intramurales en campo.
- 2 enfermeras especialistas.
- 1 Médicos especialistas.
- 1 Auxiliares administrativos

EPS Sanitas

Gestión Médica hospitalaria

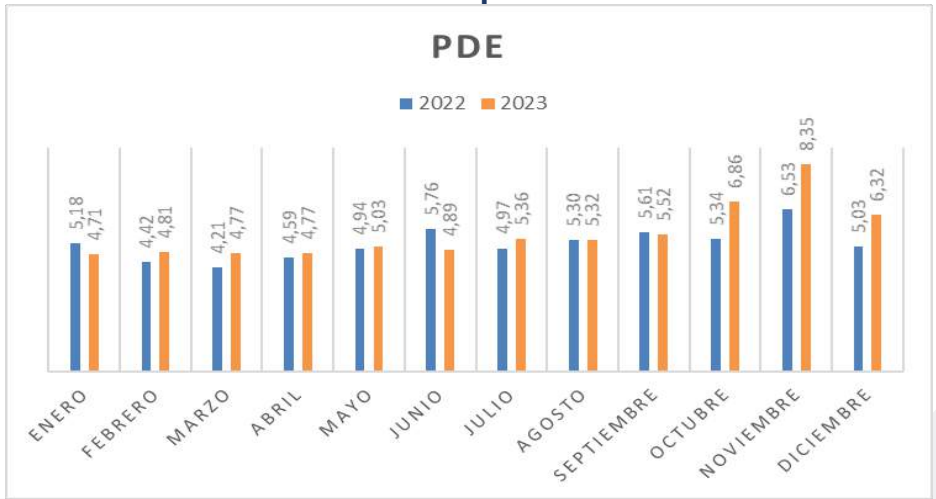
Chía, Facatativá, Fusagasugá, Soacha y Zipaquirá

N° Eventos hospitalarios mes 2022 2023



Crecimiento de eventos hospitalarios en 0,5%.

Promedio día estancia hospitalarios mes 2022 2023



Aumento 7% PDE global comparado 2022 vs 2023

EPS Sanitas

Gestión Médica hospitalaria

Chía, Facatativá, Fusagasugá, Soacha y Zipaquirá

Procesos de Apoyo

- Modelo de referenciación inteligente (Interciudades, regionales).
- Rotación rápida de camas, modelos de alta temprana con Oxígenos y PHD
- Evaluación del comportamiento de la red y gestión de suficiencia de camas

Especialistas pares

- Manejo médico basado en evidencia; con 12 especialidades pares apoyando y validando manejo médicos intrahospitalarios.
- N ° **106** Conceptos para 2023, asegurando pertinencia técnico científica en el proceso de atención

Hospitalizaciones evitables

- Gestión articulada que garantice el control de patologías disminuyendo la incidencia de hospitalización potencialmente evitables y susceptibles de cuidado en la atención primaria en salud

Gestión de eficiencia hospitalaria

- Gestionando atributos de calidad que precipitan en estancias inactivas.
- Gestión de estancias no clínicas relacionadas con causas sociales, falta de red de apoyo, abandono y/o razones jurídicas.

Gestión de cuentas médicas

- Revisión de cuentas de eventos hospitalarios al 100% garantizando el cumplimiento de estándares de calidad, veracidad e idoneidad.

Relación con red aliada y Comités interinstitucionales

- Gestión Focal por ciudades con agrupadores específicos.
- Gerenciamiento de relación con los aliados.
- Comités interinstitucionales, con indicadores de seguimiento.

EPS Sanitas

Gestión Médica hospitalaria

Chía, Facatativá, Fusagasugá, Soacha y Zipaquirá

26
IPS

14
Visitas

97%

38

Con Gestión Seguridad del Paciente

Mejora en el reporte en 5% que consolida el fortalecimiento en cultura del cuidado centrado en la persona.

Auditoría a la Red de prestadores

Visitas de calidad, en red priorizada de atención primaria, hospitalaria, Oncológica, Domiciliaria, salud mental y urgencias de baja complejidad.
Evaluación de desempeño y asistencia técnica a los prestadores.

Planes de mejora

Gestión de la mejora con un 97% de avance en seguimientos y cierre a plan de mejora y asistencia técnica a los prestadores.

Indicadores de Seguimiento

Articulados en el programa de auditoría para el mejoramiento de la atención en salud de procesos de PAMEC corporativo

EPS Sanitas

Gestión Médica hospitalaria - Bogotá D.C

Propende por una atención centrada en el paciente y en sus necesidades, puesta en práctica de la mejor evidencia científica disponible, logro de los mejores resultados del desempeño clínico y uso eficiente de los recursos al menor riesgo posible para el paciente.

Red Hospitalaria

- 42 IPS Hospitalarias.
- Crecimiento 33.9% en subsidiado.
- 96,247 Eventos hospitalarios para 2023. .

Gestión financiera y de información

- Gestión financiera apoyando movimiento oportuno de recursos económicos a las IPS, basados en pertinencia
- Gestión de información veraz y con oportunidad

Innovación y líneas estratégicas

- Acompañamiento puntual por líderes estratégicos por tipo de evento para gestión de pertinencia y oportunidad en:

Cirugía cardiovascular, neurocirugía, oncología

Maternoperinatal, hospitalización quirúrgica

Paciente crónico y paliativo

Mesa materiales e insumos

Dolor abdominal

Auditoría Médica Concurrente

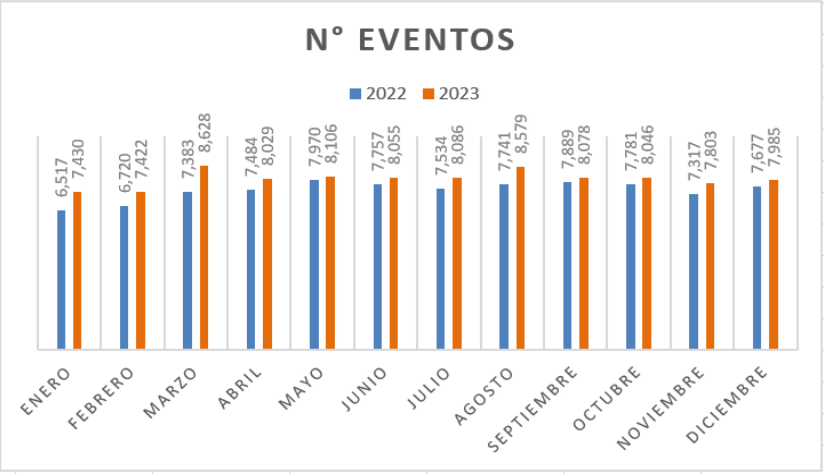
- Equipo acompañando y validando las atenciones intramurales en campo.
- 29 enfermeras especialistas.
- 20 Médicos especialistas.
- 5 Auxiliares administrativos

EPS Sanitas

Gestión Médica hospitalaria - Bogotá D.C

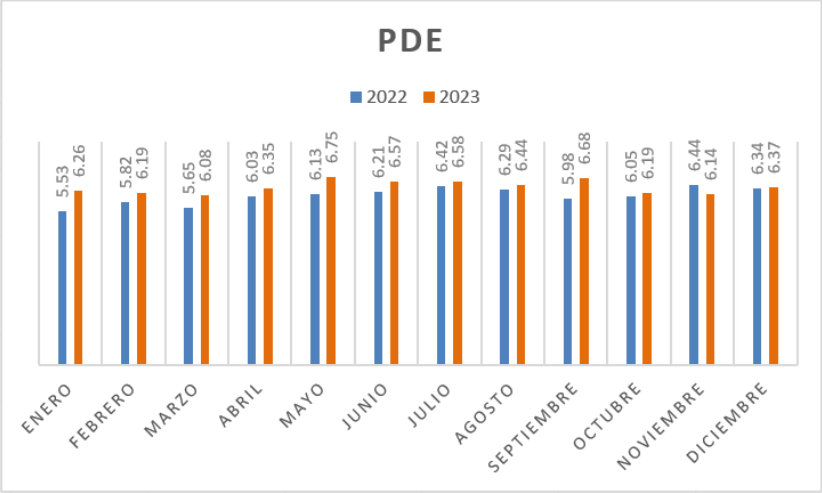
Crecimiento de eventos hospitalarios en 4.7%.

N° Eventos hospitalarios mes 2022 2023



Aumento 4.7% PDE global comparado 2022 vs 2023

Promedio día estancia hospitalarios mes 2022 2023



EPS Sanitas

Gestión Médica hospitalaria - Bogotá D.C

Procesos de Apoyo

- Modelo de referenciación inteligente (Interciudades, regionales).
- Rotación rápida de camas, modelos de alta temprana con Oxígenos y PHD
- Evaluación del comportamiento de la red y gestión de suficiencia de camas

Especialistas pares

- Manejo médico basado en evidencia; con 12 especialidades pares apoyando y validando manejo médicos intrahospitalarios.
- N ° **7,325** Conceptos para 2023, asegurando pertinencia técnico científica en el proceso de atención

Hospitalizaciones evitables

- Gestión articulada que garantice el control de patologías disminuyendo la incidencia de hospitalización potencialmente evitables y susceptibles de cuidado en la atención primaria en salud

Gestión de eficiencia hospitalaria

- Gestionando atributos de calidad que precipitan en estancias inactivas.
- Gestión de estancias no clínicas relacionadas con causas sociales, falta de red de apoyo, abandono y/o razones jurídicas.

Gestión de cuentas médicas

- Revisión de cuentas de eventos hospitalarios al 100% garantizando el cumplimiento de estándares de calidad, veracidad e idoneidad.

Relación con red aliada y Comités interinstitucionales

- Gestión Focal por ciudades con agrupadores específicos.
- Gerenciamiento de relación con los aliados.
- Comités interinstitucionales, con indicadores de seguimiento.

EPS Sanitas

Gestión Médica hospitalaria - Bogotá D.C

224
IPS

49
Visitas

924%

38

Con Gestión Seguridad del Paciente

Fortalecimiento en cultura del cuidado centrado en la persona, así como de los indicadores de infecciones y eventos adversos graves.

Auditoría a la Red de prestadores

Visitas de calidad, en red priorizada de atención primaria, hospitalaria, Oncológica, Domiciliaria, salud mental y urgencias de baja complejidad.
Evaluación de desempeño y asistencia técnica a los prestadores.

Planes de mejora

Gestión de la mejora con un 94% de avance en seguimientos y cierre a plan de mejora y asistencia técnica a los prestadores.

Indicadores de Seguimiento

Articulados en el programa de auditoría para el mejoramiento de la atención en salud de procesos de PAMEC corporativo

EPS Sanitas

Medicamentos - Domicilios poblacionales

Entrega de medicamentos a domicilio para población vulnerable (Mayores de 70 con dependencia moderada, usuarios en condición de discapacidad y usuarios del programa de cuidados paliativos.)

13,895

Usuarios priorizados

7.233

Domicilios entregados

EPS Sanitas

Medicamentos - Domicilios territoriales

Entrega de medicamentos a domicilio para usuarios ubicados en municipios donde no existe punto de dispensacion de un operador.

811

Usuarios beneficiados

2.644

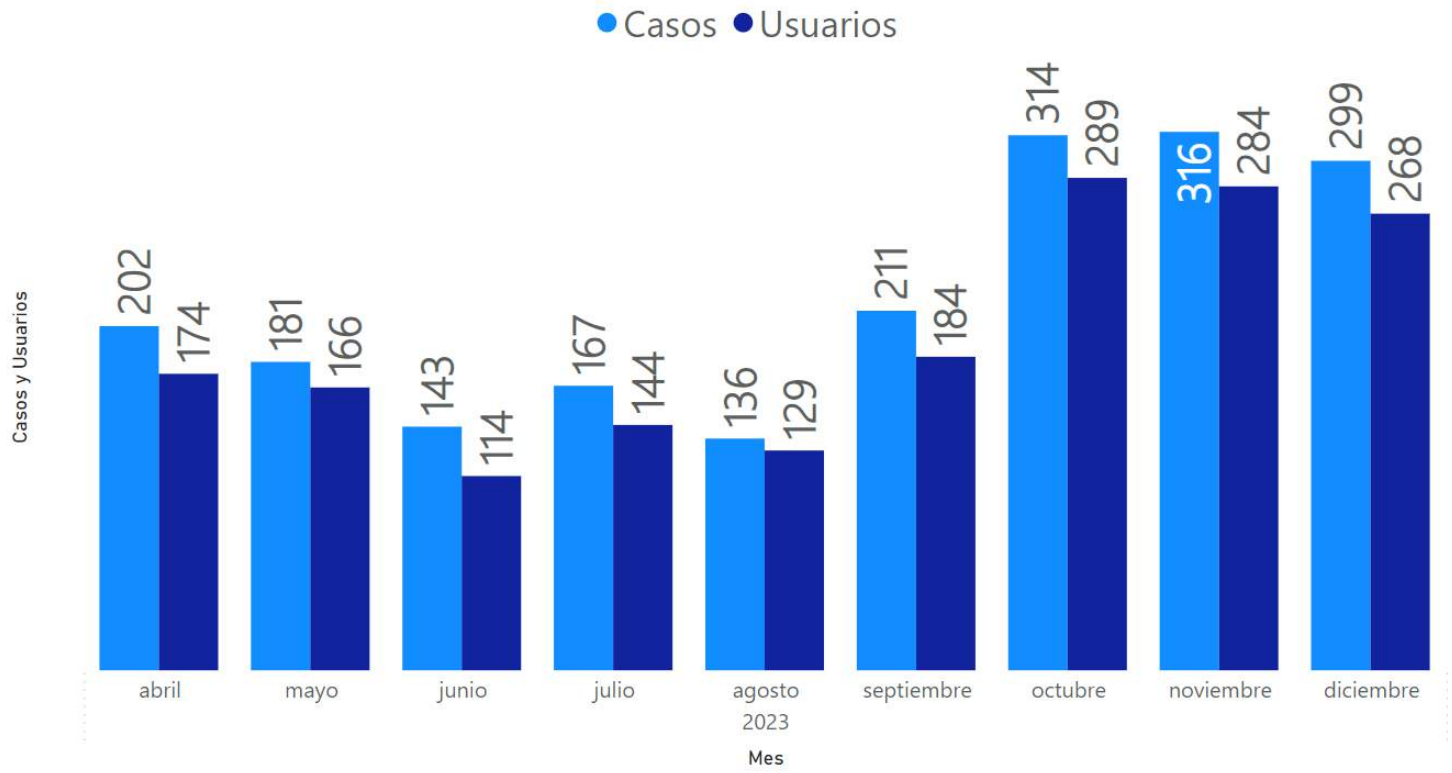
Domicilios gestionados

EPS Sanitas

Medicamentos - Gestión de Fallas de Acceso

Disminuir y gestionar las barreras de acceso a medicamentos que presentan los usuarios de grupos poblacionales priorizados con enfoque de territorial y de riesgo.

- **Territorial**: 6 canales
- **Poblacional/Riesgo**: 20 rutas



1,966

Casos Priorizados

88,1%

Efectividad

EPS Sanitas

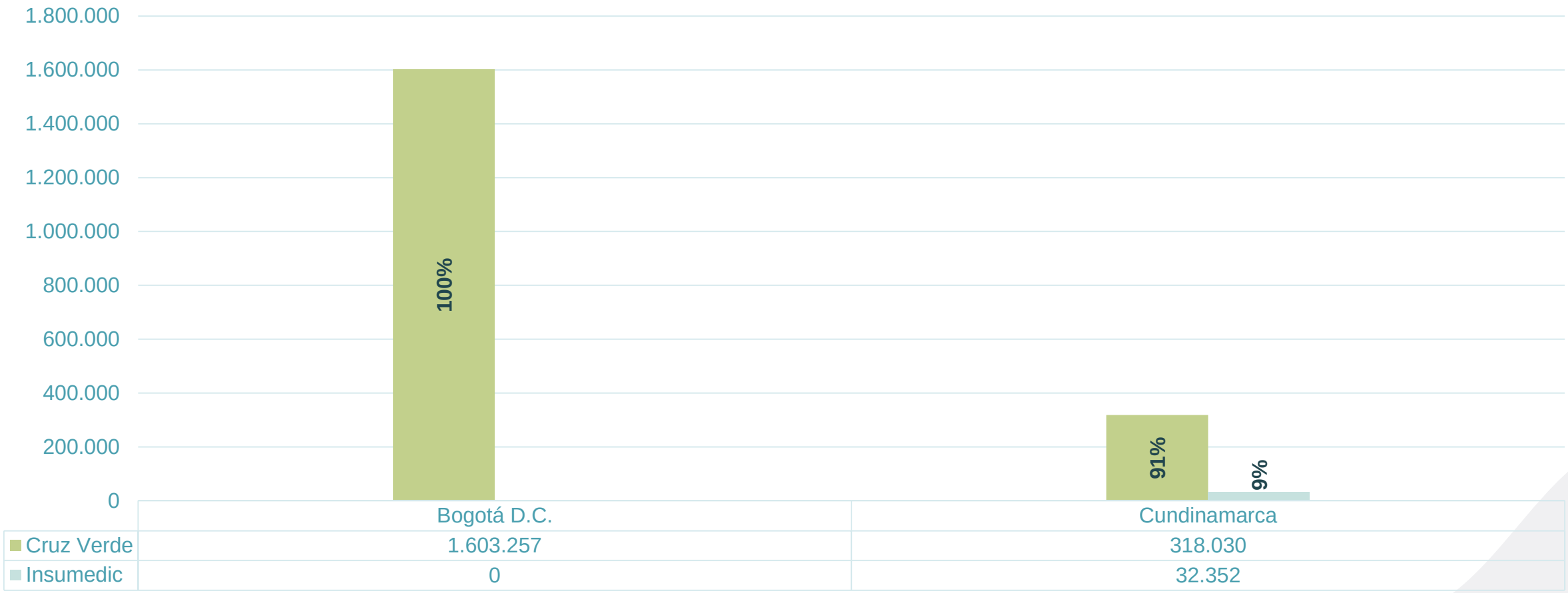
Medicamentos - Municipios red operadores medicamentos PBS

	Insumedic	Cruz Verde	Total
Cundinamarca	71	14	**85**
Bogotá D.C.	0	1	**1**
Total	**71**	**15**	**86**

Cobertura integral al 99,99% de los usuarios.

EPS Sanitas

Medicamentos - Usuarios red operadores medicamentos PBS



Cobertura integral al 99,99% de los usuarios.

EPS Sanitas

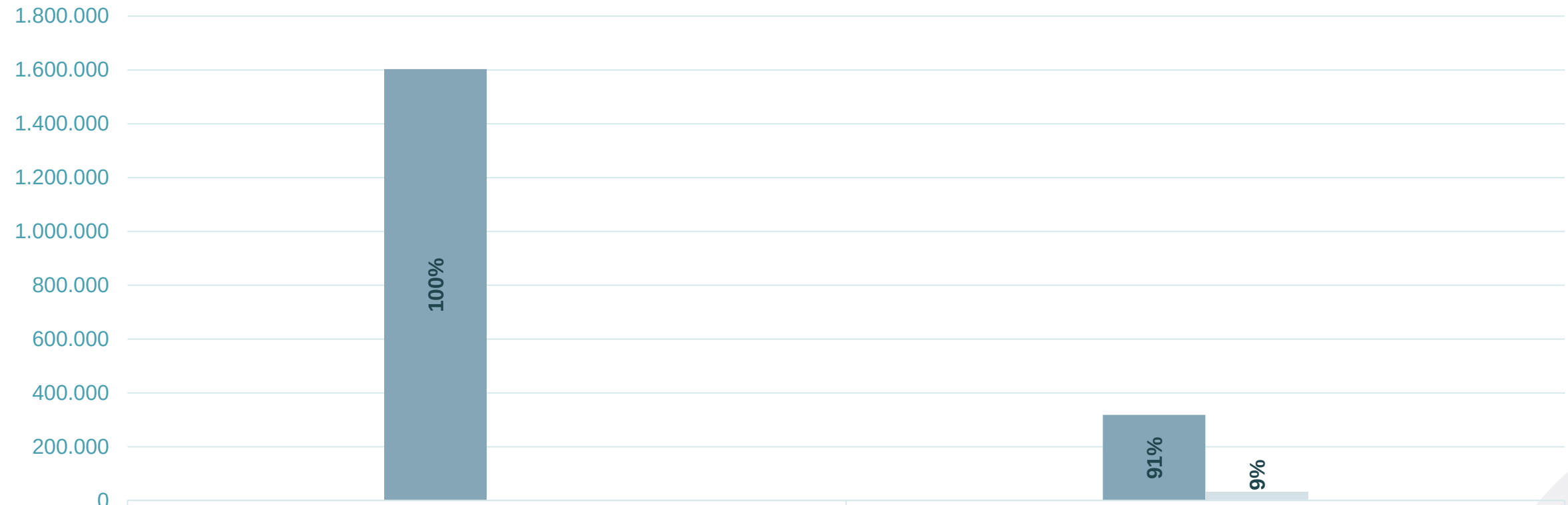
Medicamentos - Municipios red operadores medicamentos No PBS

	Insumedic	Audifarma	Total
Cundinamarca	71	14	**85**
Bogotá D.C.	0	1	**1**
Total	**71**	**15**	**86**

Cobertura integral al 99,99% de los usuarios.

EPS Sanitas

Medicamentos - Usuarios red operadores medicamentos No PBS



	Bogotá D.C.	Cundinamarca
Audifarma	1.603.257	318.030
Insumedic	0	32.352

Cobertura integral al 99,99% de los usuarios.

EPS Sanitas

Gestión novedades medicamentos

Subcomité de novedades

OBJETIVO: Gestionar las novedades de medicamentos, con el fin de evitar problemas de abastecimiento que comprometan el acceso de los mismos por parte de nuestros afiliados y/o la continuidad de sus tratamientos.

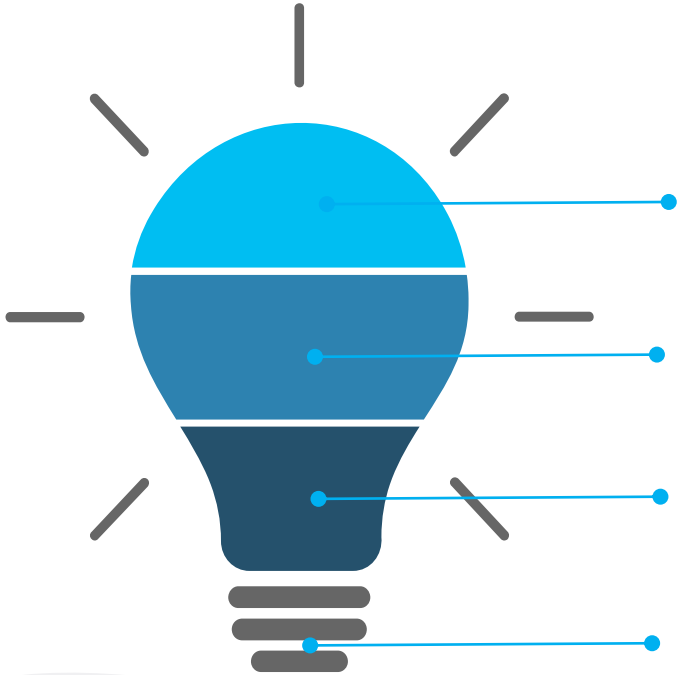
A partir del 2023 se cambió el modelo de evento a cápita (Agrupador) donde se generan alertas en caso de novedades (desabastecido-descontinuado)

Mas de 1,900 novedades gestionadas durante el 2023 entre PBS y NO PBS

Mas de 2500 retornos parametrizadas para restablecer la novedad presentada a los prescriptores

Se proporcionó alternativa terapéutica a los prescriptores **(60%)** mediante el informe de novedades en línea.

Mas de 2600 alertas parametrizadas en el sistema (BH – AVICENA) para advertir a los prescriptores de las novedades presentadas



Seguimiento mensual (*subcomité de novedades*) con los actores involucrados en el proceso.

Articulación y gestión diaria de las novedades.

Gestión de actualización de los soportes que justifican la novedad.

Generación de alertas

EPS Sanitas

Actividades de gestión farmacéutica

Comité de farmacovigilancia EPS- Operador Cruz Verde 2023

Seguridad en el uso de medicamentos

9

N° Sesiones Realizadas

Se realiza a nivel central y en representación nacional

Conformado: Representantes de EPS (gerencia de medicamentos, seguridad del paciente), Operador farmacéutico, Centros médicos – IPS, Invitados (si aplica)

Temas generales: Análisis de casos presentados

Revisión de estrategias a implementar

14

Casos especiales revisados y gestionados

Errores de prescripción, direccionamiento (autorización)

Errores de dispensación

Reacciones Adversas a medicamento

Posibles Fallos terapéuticos

Ejemplo: estrategia para evitar confusiones en la prescripción, autorización y dispensación de los medicamentos

ISOtretinoína vs Tretinoína

6

Estrategias relacionadas con seguridad de medicamentos

Gestión estrategias para priorización de programas especiales, ejemplo maternas.

Revisiones técnicas estrategias uso seguro de medicamentos: fraccionamiento, dosis máximas)

Indicadores de reporte

Gestión cambio controlado de biosimilares

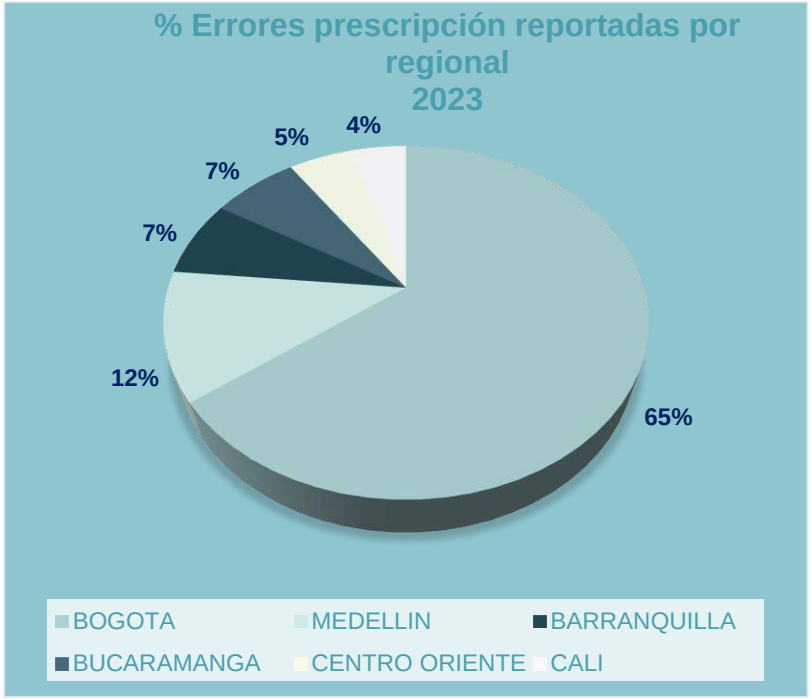
Implementando seguimientos de farmacovigilancia con nuevos operadores contratados a nivel nacional

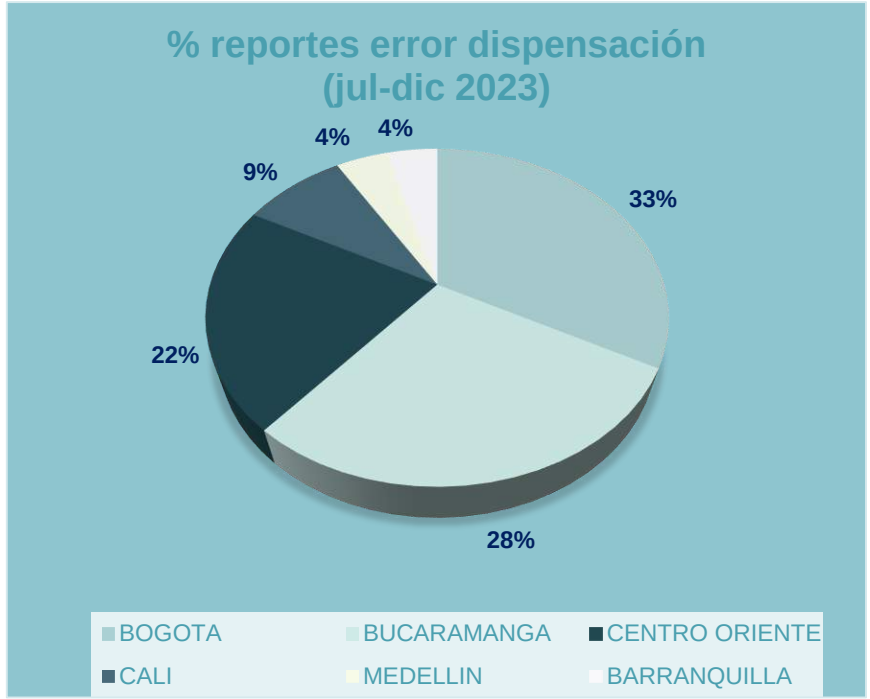
EPS Sanitas

Actividades de gestión farmacéutica

Gestión de casos reportados

Seguridad en el uso de medicamentos





85 %
Gestionados

609 Reportes de errores de prescripción 2023 (may a Dic)

Identificados desde Operador farmacéutico, IPS, Centros médicos, Autorizaciones y Otras áreas internas

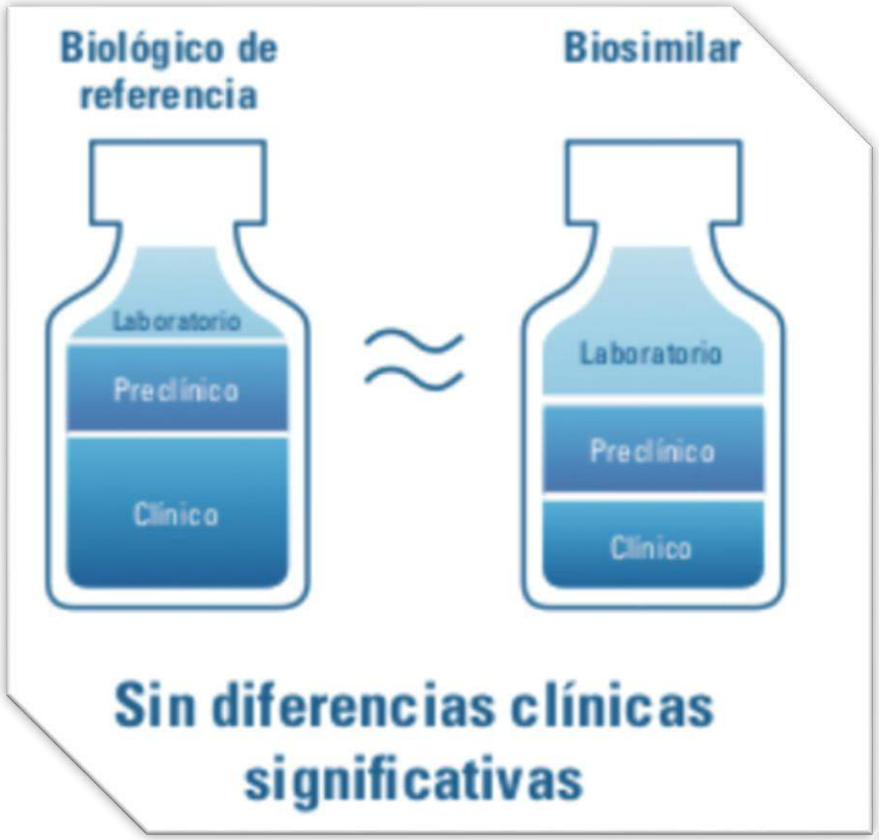
116 Reportes de errores de dispensación 2023 (may a Dic)

Identificados desde IPS, Centros médicos, seguridad de paciente de la EPS

EPS Sanitas

Introducción de medicamentos biosimilares

1. Los biosimilares son medicamentos biológicos (obtenidos de seres vivos, por ej.: cultivos celulares, bacterias, hongos, etc.) y son muy similares en todos los niveles de análisis y no presentan diferencias clínicamente significativas en cuanto a seguridad y eficacia clínica con respecto a los productos ya existentes.



2. Forman un grupo farmacoterapéutico en creciente evolución y que está llamado a proporcionar nuevas oportunidades de acceso de los pacientes a los tratamientos biológicos.

3. Durante el 2023, se gestionó el cambio al Biosimilar del medicamento Adalimumab, marca Hyrimoz (Laboratorio Sandoz):

Principio Activo	Marca Biosimilar	Año Implementación	% Implementación 2023	Reportes de FT (Confirmados)
Adalimumab	Hyrimoz	2023	61,9%	20 (13)

Se presentó novedad con la marca a finales del año 2023 por lo que se inició migración al biosimilar marca Amgevita. Actualmente en seguimiento.

EPS Sanitas

REGIONAL BOGOTÁ

Autorización de marcas comerciales

Fallo Terapéutico o Evento Adverso

OBJETIVO: Evaluar desde el punto de vista técnico la necesidad de medicamentos en marcas comerciales especificas ante la posible ocurrencia de eventos adversos y/o fallos terapéuticos generados por el uso de los medicamentos que EPS Sanitas entrega a sus usuarios.

Casos analizados 2022

- 3.856 casos

Casos gestionados

- 100%
- Entre autorizaciones en DCI como comerciales

Marcas más solicitadas	**Keppra, Botox, Lyrica**

REGIONAL	CASOS
BOGOTA	3484
CHIA	147
FUSAGASUGA	56
ZIPAQUIRA	44
SOACHA	41
FACATATIVA	20

EPS Sanitas

EPS Sanitas

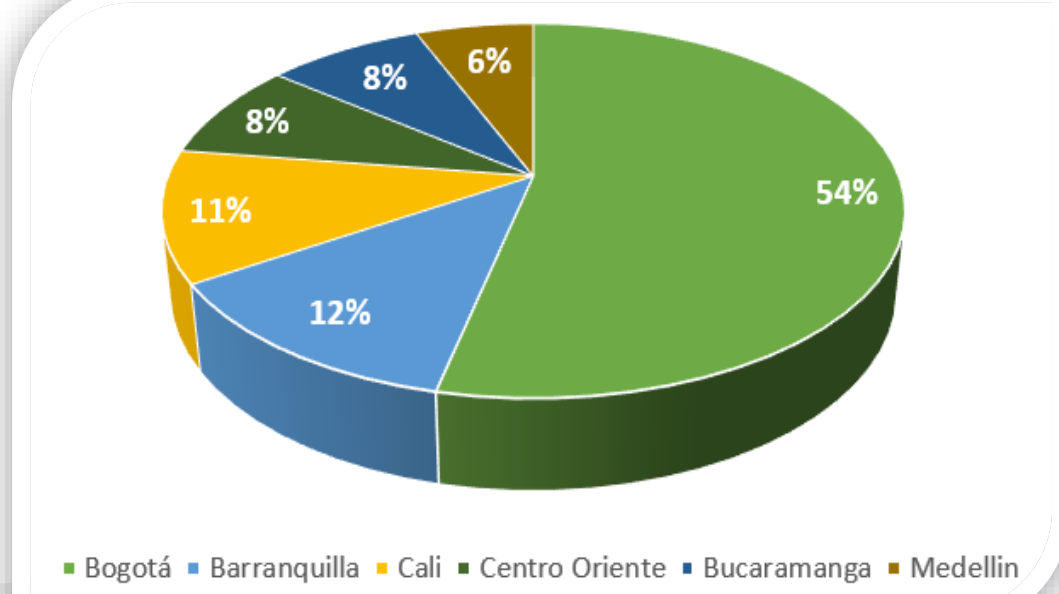
PAC Premium

PAC Premium
Consulta médica Especializada

Las especialidades con mayor frecuencia de uso son: Medicina Interna, ortopedia y traumatología y ginecología

La inasistencia durante el año 2023 fue de 13% en centros médicos operados por la EPS Sanitas

Regional	Nro. Total de citas 2023	% de participación regional
Bogotá	610.937	54%
Barranquilla	141.744	12%
Cali	129.850	11%
Centro Oriente	96.121	8%
Bucaramanga	93.267	8%
Medellin	69.979	6%
Total General	**1.141.898**	**100%**

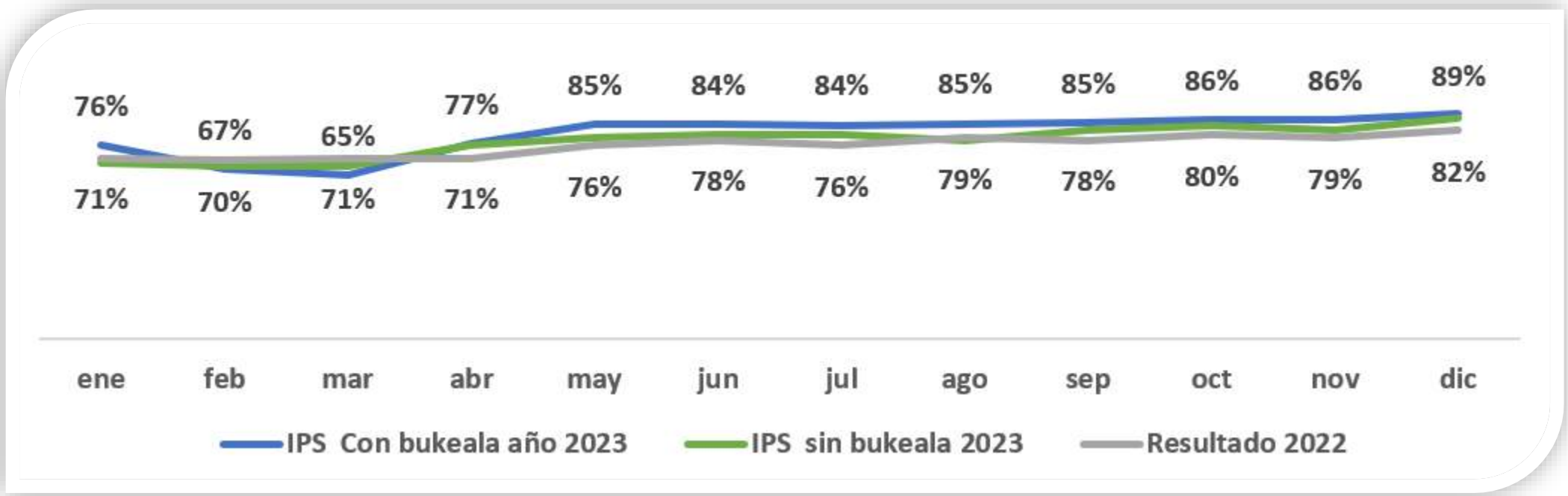


Fuente: Informe de oportunidad Gerencia de Prestación CMK y Reportes de cliente incógnito call center

PAC Premium

Consulta médica Especializada

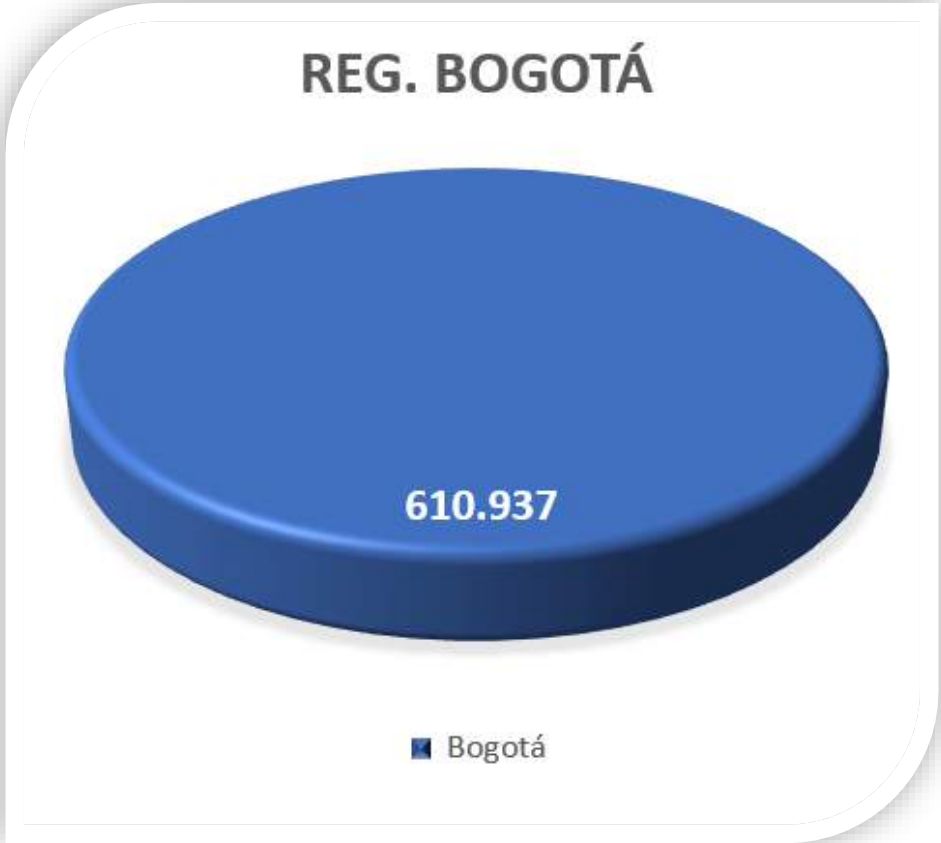
Porcentaje de citas asignadas dentro de la promesa, Meta 90%



Fuente: Informe de oportunidad Gerencia de Prestación CMK y Reportes de cliente incógnito call center

PAC Premium
Consulta médica Especializada

Participación regional



Fuente: Informe de oportunidad Gerencia de Prestación CMK y Reportes de cliente incógnito call center

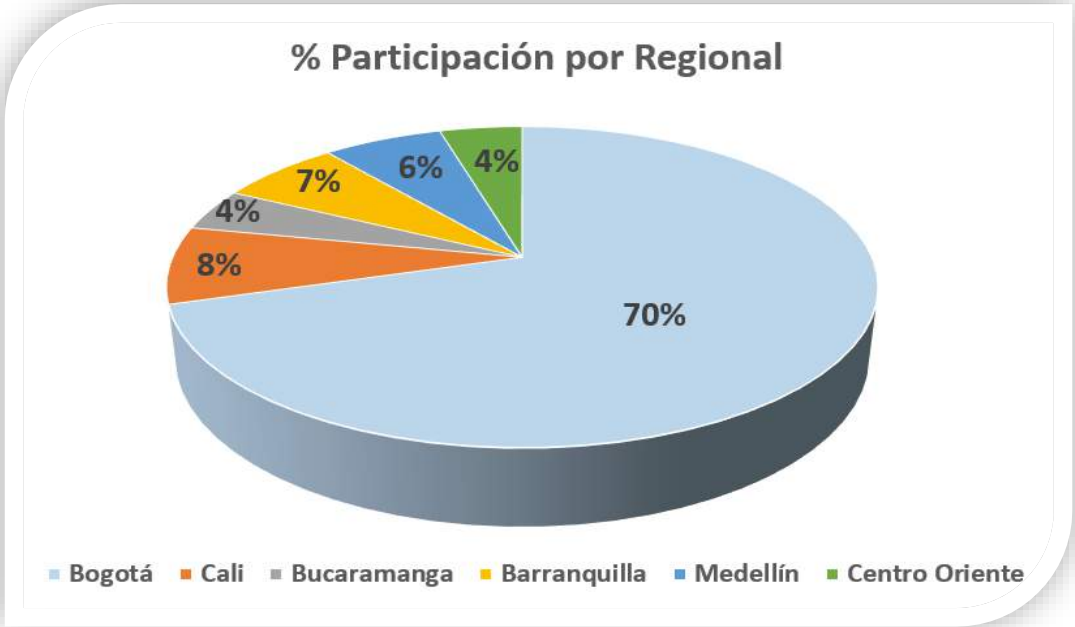
EPS Sanitas

PAC Premium

Consulta médica domiciliaria

Para el 2023 se prestaron 181.135 servicios domiciliarios por medicina general. La participación de las regionales en la atención de los casos de consulta domiciliaria durante el 2023 fue: 70% de los servicios en Bogotá, Cali el 8%, Barranquilla 7%, Bucaramanga 4%, Centro Oriente 4% Y Medellín con el 6%.

A nivel nacional el porcentaje de cumplimiento de promesa de valor en tiempos de atención fue de 80%.



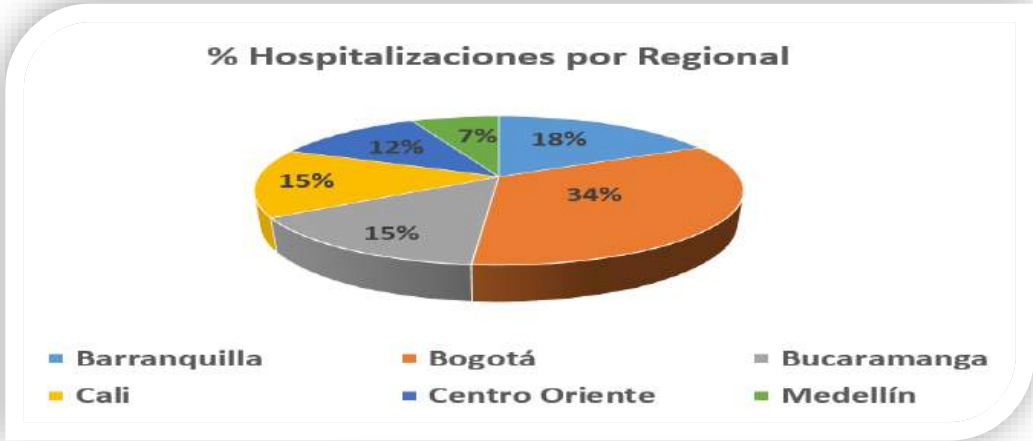
Fuente: Informe de gestión call center – Reporte AIUDAPP

EPS Sanitas

PAC Premium

Consulta médica domiciliaria

Para el 2023 se registraron 7.124 eventos hospitalarios en usuarios Plan Premium con derecho a la cobertura de los cuales el 72% tuvo garantía de la habitación individual. La participación de las regionales en hospitalización fue: 34% Bogotá, Bucaramanga 15%, Barranquilla 18%, Cali el 15%, Centro Oriente 12% y Medellín con el 7%.



% Cumplimiento garantia habitación Individual

Regional	2022	2023
Barranquilla	87%	79%
Bogotá	80%	63%
Bucaramanga	77%	68%
Cali	78%	74%
Centro Oriente	60%	79%
Medellín	83%	83%
Total	**80%**	**72%**

Fuente: Informe de egresos Gerencia de Auditoria 2022-2023

PAC Premium

Consulta médica domiciliaria por Departamento Total de atenciones

Regional Bogotá
127.408

Fuente: Informe de gestión call center – Reporte AIUDAPP 2023

EPS Sanitas

EPS Sanitas

Resultados gestión en salud – Riesgos

Programa de Salud Infantil
Regional Bogotá

Creciendo Sanitos
Juntos por la salud por nuestros niños y niñas

Indicadores Salud Infantil		Colombia	Meta EPS	2023
	Tasa de Mortalidad infantil x 1000 (menor de 1 año)	11,35*	6,4	4,20
	Tasa de Mortalidad en menores de 5 años x 1.000	13,21*	11	6,54
	Tasa de Mortalidad por desnutrición aguda en menores 5 años x 100.000	7,8*	2,15	0,00
	Tasa de Mortalidad por IRA en menores 5 años x 100.000	8,36*	2,15	4,71
	Tasa de Mortalidad por EDA en menores 5 años x 100.000	4,41*	1,15	0,00
	Proporción de niños o niñas de 1 mes a 11 años con ingreso a valoración integral	SD	65%	69,3%

*Colombia "Análisis de Situación de Salud Colombia 2022". Marzo de 2023.

En EPS Sanitas la mortalidad en los menores de 5 años ha seguido una tendencia al descenso y por debajo comportamientos de PAIS.

1. Implementación RIAS (70%)
- ✓ Seguimiento IPS Priorizadas (5)
- ✓ Comités mensuales Implementación RIAS red de prestación (10)

2. Fortalecimiento Capacidades talento humano Red de prestación (100%)
- ✓ Modelo de Salud Infantil y del adolescente (4)
- ✓ Ruta desnutrición aguda (6)
- ✓ Estrategia Sala ERA (2)
- ✓ Ruta Salud mental Pediátrica (1)

3. Ruta Desnutrición aguda
- ✓ Se gestionaron el 100% de los 738 casos notificados en Sivigila Evento 113 a nivel Nacional.

4. Programa IRA – EDA (100%)
- ✓ Diseño y socialización Cartillas ERA – EDA
- ✓ Mesa Central Pico Respiratorio (Capacidad Hospitalaria, Oxígenos, PHD, Referencia, Medicamentos, Vacunación y cohortes priorizadas)
- ✓ Estrategia Institucional Sala ERA y Consulta No programada o Priorizada.

EPS Sanitas

Programa de Salud Infantil
Regional Bogotá

- Participación del **100%** de los prestadores de la red en **jornadas nacionales de vacunación y de intensificación**.
- Implementación y acompañamiento en la **"Estrategia Puesta al día en vacunación 2023"** a través de: plan de gestión/seguimiento de cohortes, acciones de captación de población susceptible y registro de información de usuarios vacunados.
- **Actualización del módulo de cohorte** de menores y adulto disponible en SIGIRES, dando cumplimiento a la medición de indicadores según los cambios en el esquema nacional de vacunación.

98,1%

En **cobertura de vacunación en menor de un año**, de enero a diciembre del año 2023, se presentó un promedio de avance general del 98,1% a nivel regional.

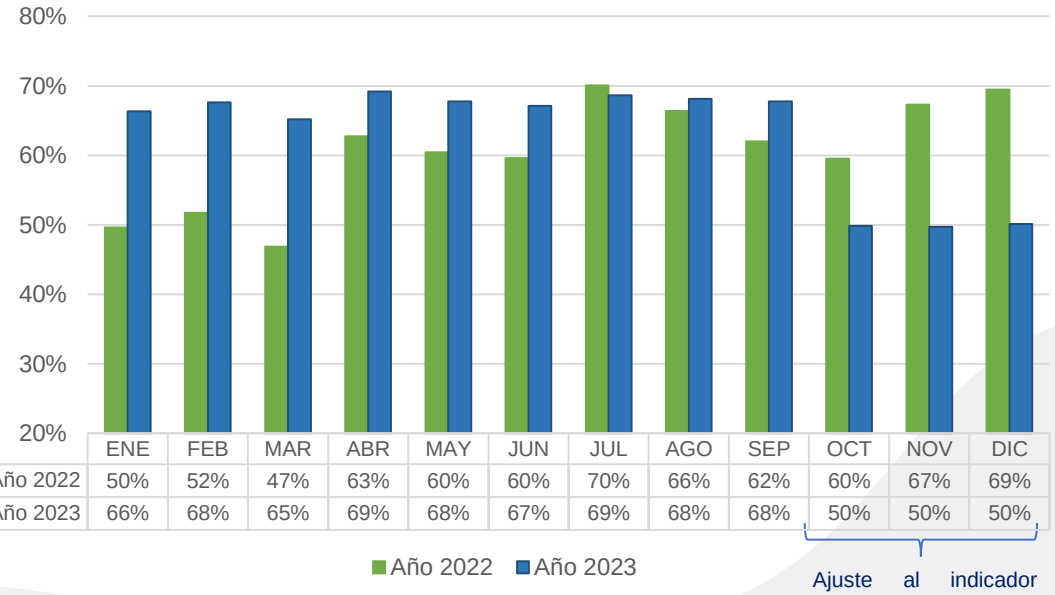
63,1%

En **Cobertura de vacunación con esquema completo en menores de 0 a 5 años** a nivel regional, se presentó un promedio de avance general del 63,1% para el año 2023.

80%

En **Cobertura de vacunación Covid** en población general para la regional durante la implementación del Plan Nacional de Vacunación.

% Cobertura de vacunación con esquema completo en menores de 0 a 5 años



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Año 2022	50%	52%	47%	63%	60%	60%	70%	66%	62%	60%	67%	69%
Año 2023	66%	68%	65%	69%	68%	67%	69%	68%	68%	50%	50%	50%

Ajuste al indicador según esquema nuevo de vacunación 2023.

EPS Sanitas

Fuente: Informe Resultados en Salud. Observatorio EPS Sanitas. 2022-2023.

RPMS Juventud, Adultez y Vejez

Indicadores Juventud, Adultez, Vejez

Cobertura de jóvenes, con atención en salud por medicina general o medicina familiar de acuerdo al esquema definido		Meta	Cumplimiento Año 2022	Cumplimiento Año 2023	Calificación
	Nacional	31%	26,3%	39,1%	

Cobertura de personas adultas, con atención en salud por medicina general o medicina familiar de acuerdo al esquema definido		Meta	Cumplimiento Año 2022	Cumplimiento Año 2023	Calificación
	Nacional	31%	52,8%	41,3%	

Cobertura de personas en la vejez con atención en salud por medicina general o medicina familiar de acuerdo al esquema definido		Meta	Cumplimiento Año 2022	Cumplimiento Año 2023	Calificación
	Nacional	35%	61,0%	44,6%	

Proporción de personas en la vejez con valoración antropométrica		Meta	Cumplimiento Año 2022	Cumplimiento Año 2023	Calificación
	Nacional	33%	69,6%	70,3%	

Proporción de personas con tamizaje para riesgo cardiovascular y metabólico en la vejez		Meta	Cumplimiento Año 2022	Cumplimiento Año 2023	Calificación
	Nacional	20%	2,9%	17,0%	

Ruta de Mantenimiento Juventud:

- Cumplimiento de la cobertura de jóvenes con esquema definido en un 39,1%.
- Implementación de la RIA Juventud en un 71,6%
- Fortalecimiento del Programa de Planificación Familiar.

Ruta de Mantenimiento Adultez:

- Cumplimiento en el indicador de cobertura de valoración integral de acuerdo al esquema definido y meta programada en un 41,3%.
- Implementación de la RIA Adultez en un 70,6%.

Ruta de Mantenimiento Vejez:

- Cumplimiento en el indicador de cobertura de valoración integral de acuerdo al esquema definido y meta programada en un 44,6%.
- Cumplimiento de cobertura para actividades de valoración antropométrica en un 70%.
- Mejoramiento del indicador de cobertura de tamización del riesgo cardiovascular y metabólica a un 17%
- Implementación de la RIA Adultez en un 71,6%.
- Población de adultos mayores afiliados a EPS Sanitas a Diciembre 31/2023 de 860,800.

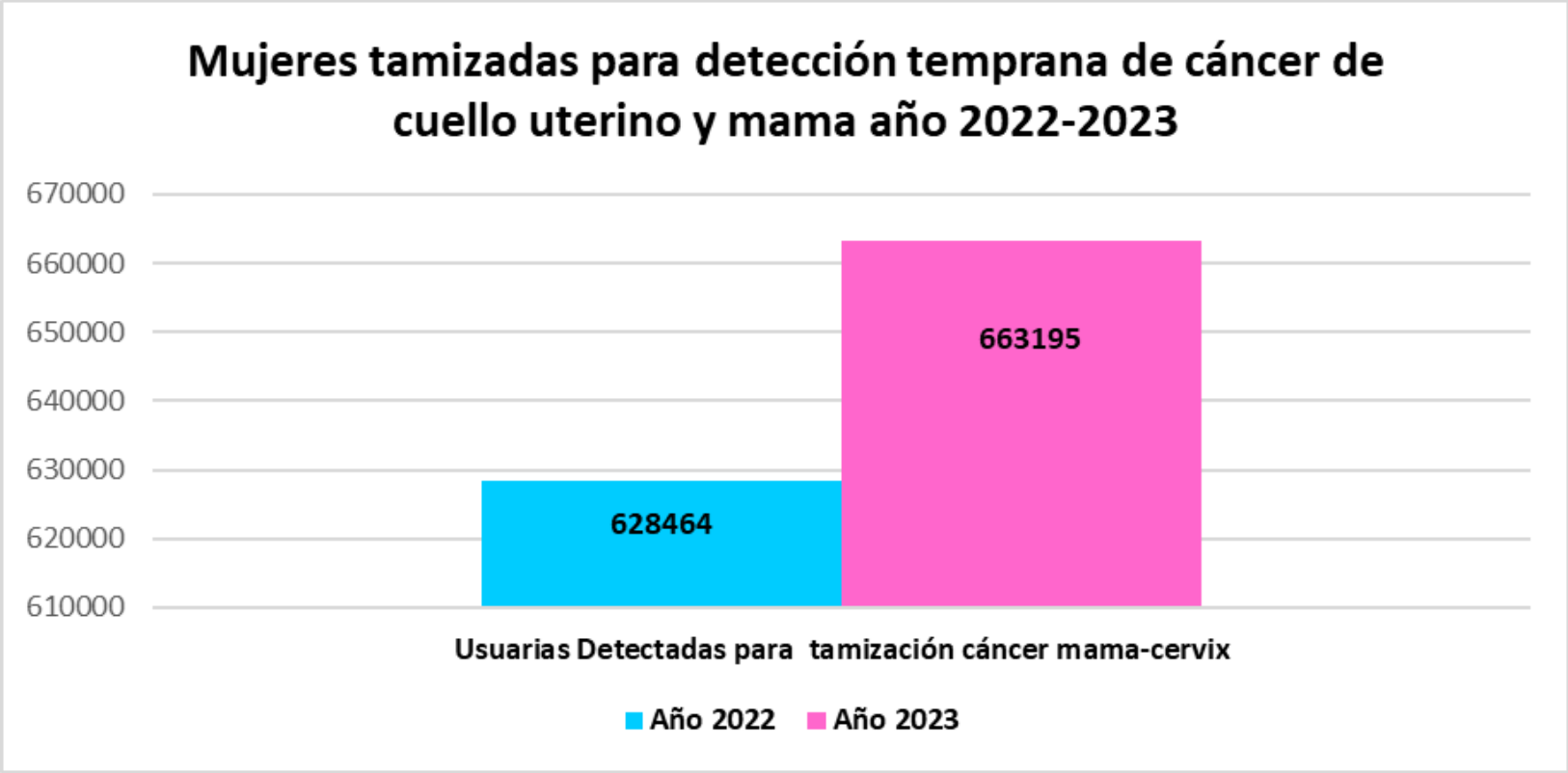
EPS Sanitas

RPMS Juventud, Adultez y Vejez

Tamización cáncer mama y cuello uterino

663.195

Mujeres tamizadas para cáncer de mama y cuello uterino año 2023



Fuente: SIGIRES tableros 3280 – Indicadores EPS corte Diciembre_2023.

EPS Sanitas

Programa control prenatal EPS Sanitas 2023

Regional Bogotá

Se implementó los **6 infaltables y su pagina web** para dar lineamientos específicos y capacitación a los equipos de control prenatal a nivel nacional

En 2023 se implemento la **ruta de IVE menor de 12 semanas en los centros médicos primarios**, mejorando el acceso y oportunidad de este procedimiento **.**

Implementación y seguimiento de el uso de ASA para disminuir la morbilidad y mortalidad por Preclampsia.

Controlamos y **finalizamos con éxito** más de 13.413 gestaciones en 2023 (12.143 en 2022)

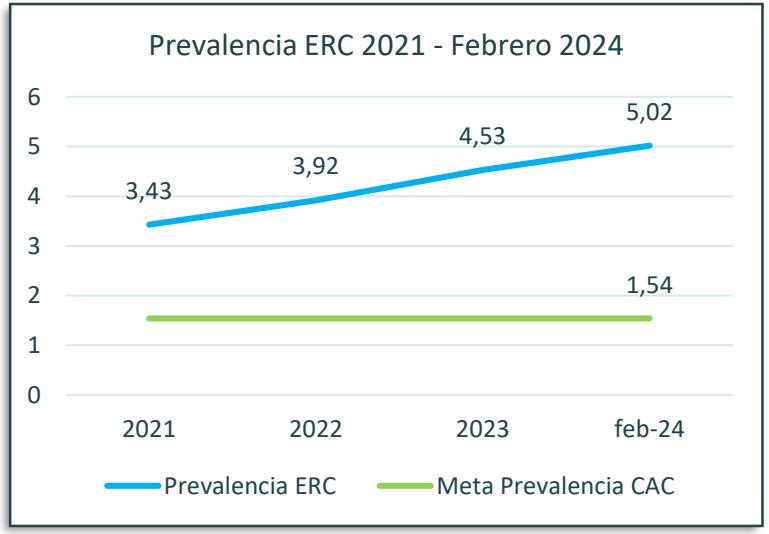
El porcentaje de prematuros fue de 6% por debajo de la media nacional 11% .

Tuvo 5 casos de muerte materna temprana, solo dos fueron por causa directa

En 2023 **nos adherimos a la estrategia nacional de PARE muerte materna**, logrando el reporte semanal de captación y atenciones a gestantes para seguimiento a la cohorte de gestantes

EPS Sanitas

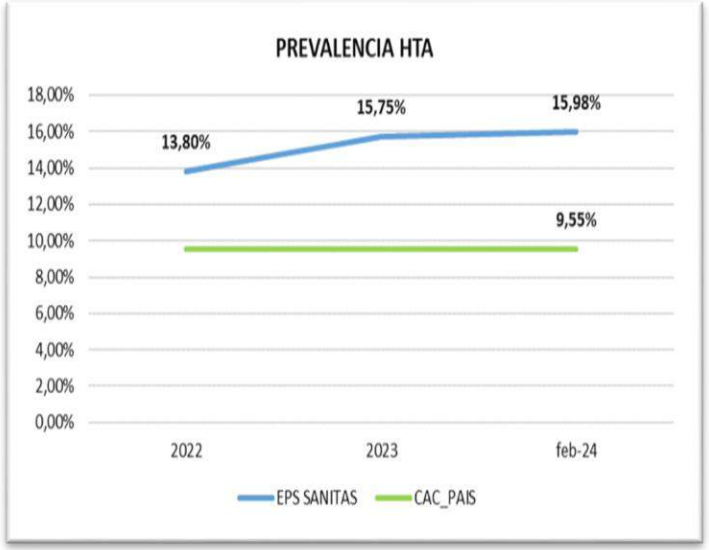
Programa de Riesgo cardiovascular



Enfermedad Renal Crónica

Los casos de terapia de reemplazo renal paso de una tasa de 84,17 en 2022 a **89,20*100.000** usuarios en 2023.
31.096 nuevos usuarios diagnosticados con ERC en cualquier estadio en el año 2023.

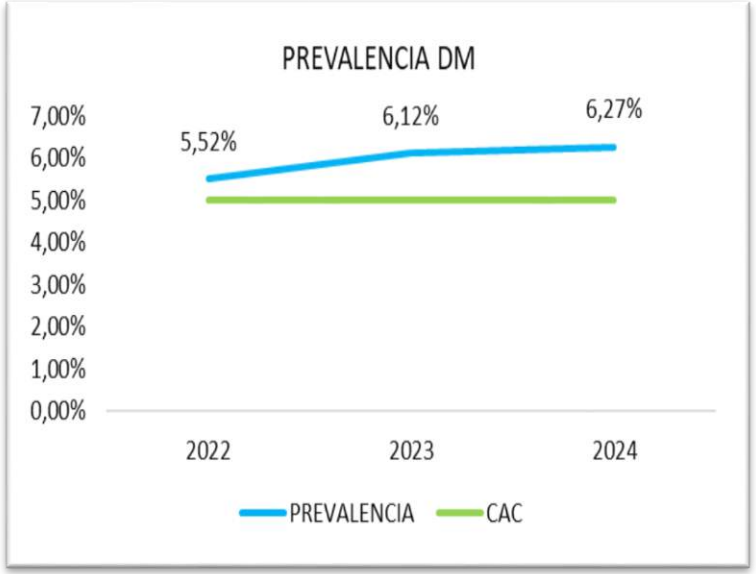
Crecimiento del 7,2% en el número de usuarios con trasplante renal, pasando de 1,114 en el 2022 a 1200 en 2023.



Hipertensión Arterial

100.724 nuevos usuarios diagnosticados con HTA en el 2023.

Con una captación en el programa del **69,1%** para el 2023 vs 60,4% del 2022. **alcanzando un control del 77,67 %**



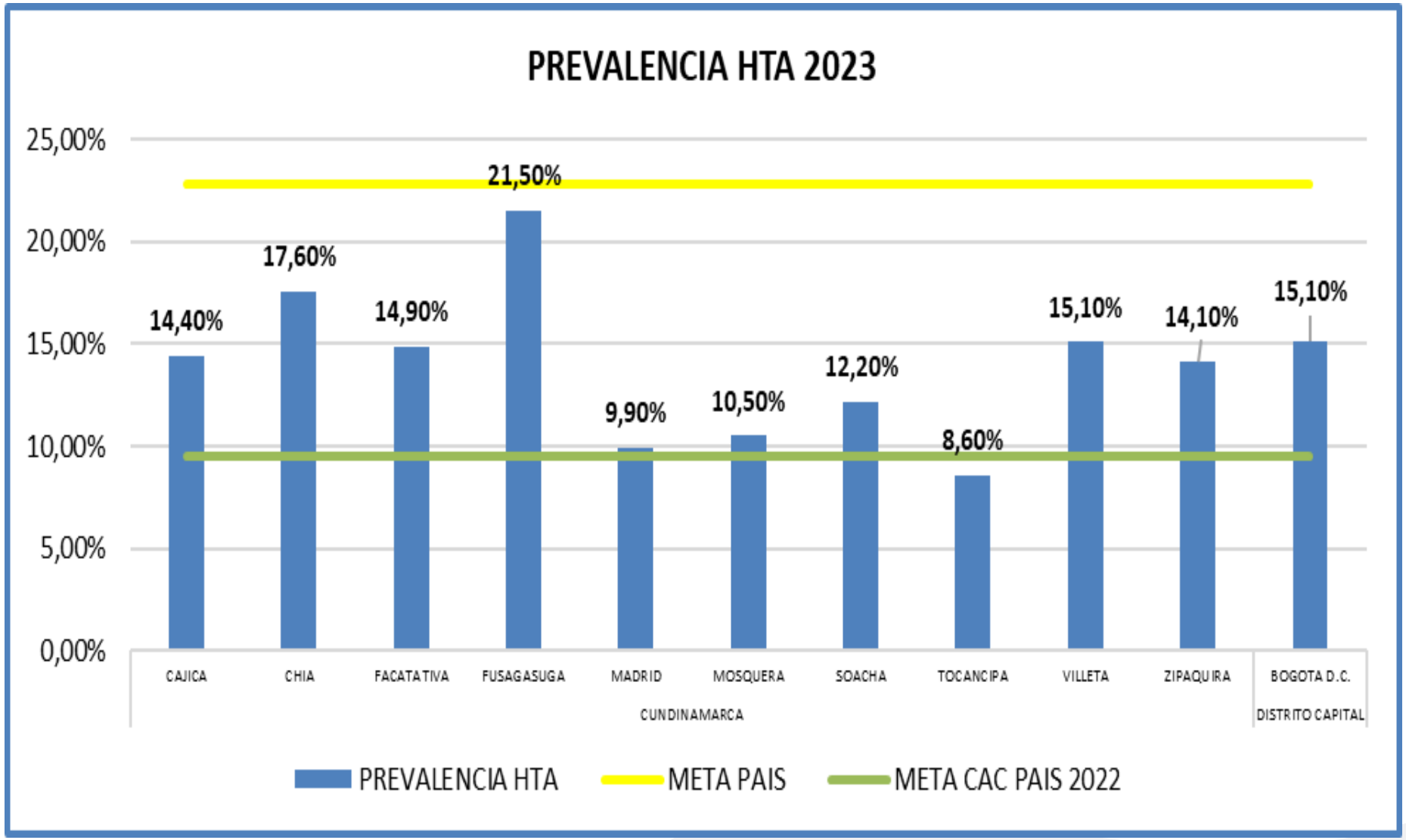
Diabetes Mellitus

Se diagnosticaron **35,602** nuevos usuarios DM.

La cobertura del programa alcanzo **un 73,8%** y el **control** de la DM se encuentra en el **47,59%** a nivel nacional.

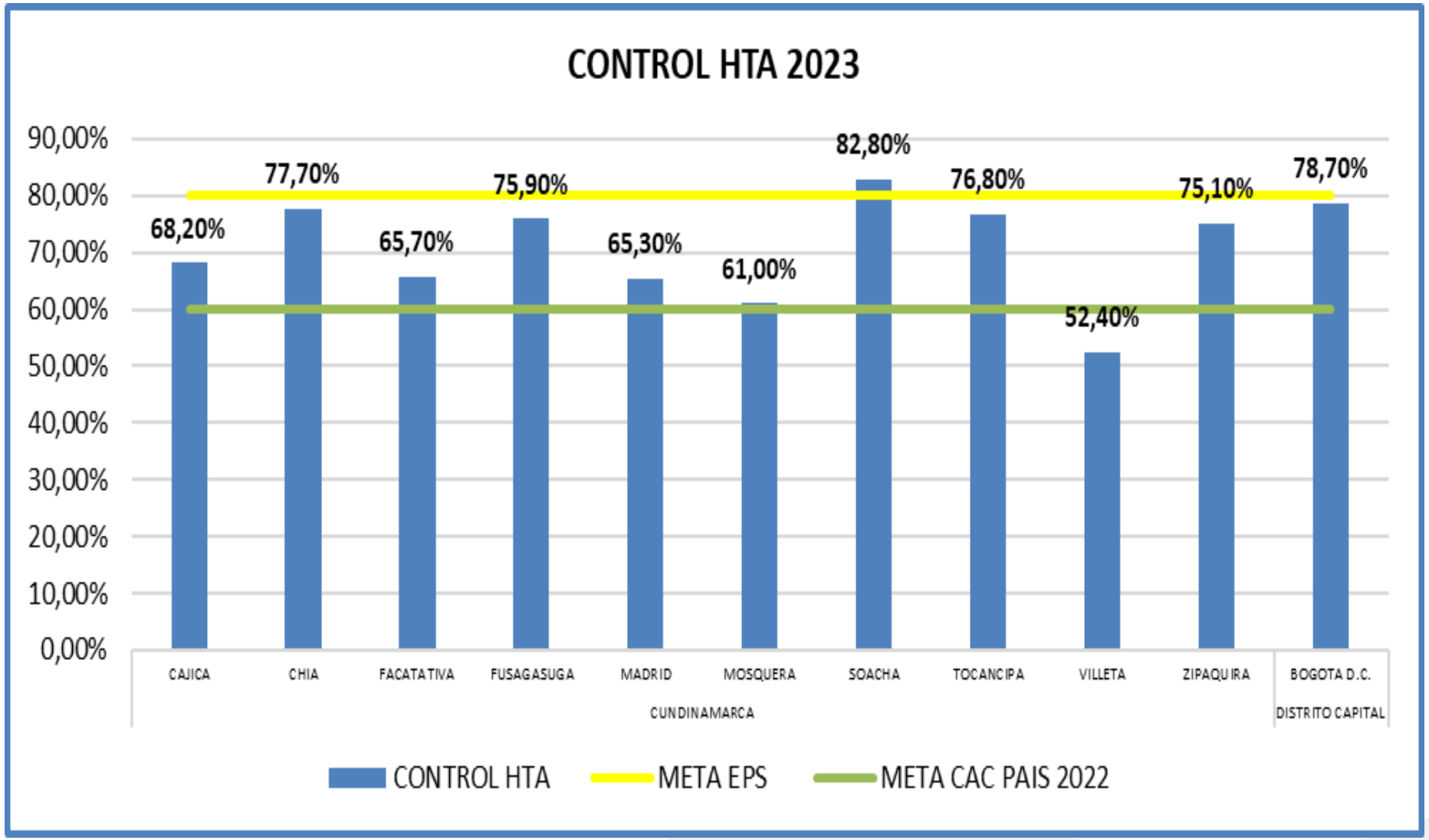
EPS Sanitas

Programa de Riesgo cardiovascular – HTA



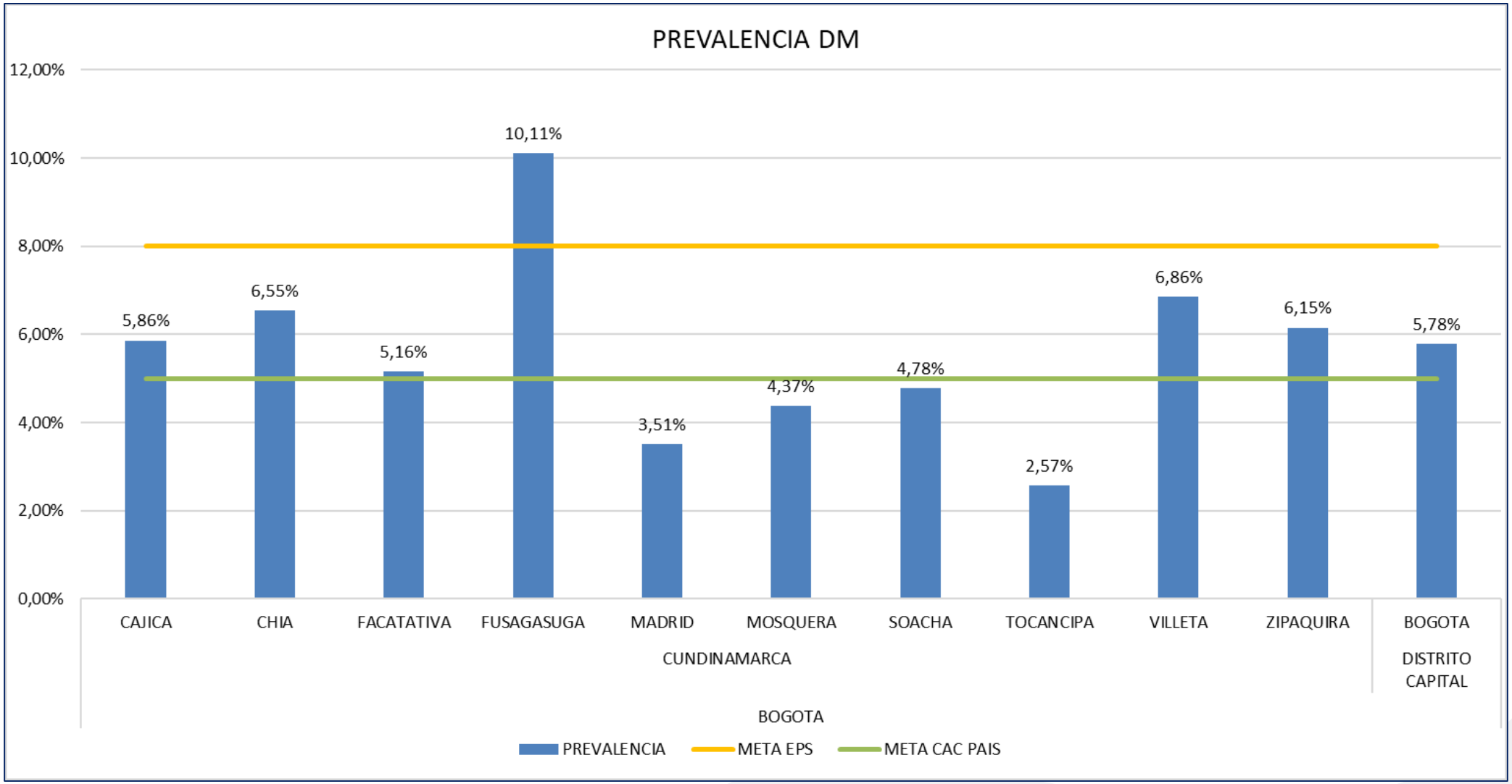
EPS Sanitas

Programa de Riesgo cardiovascular – HTA



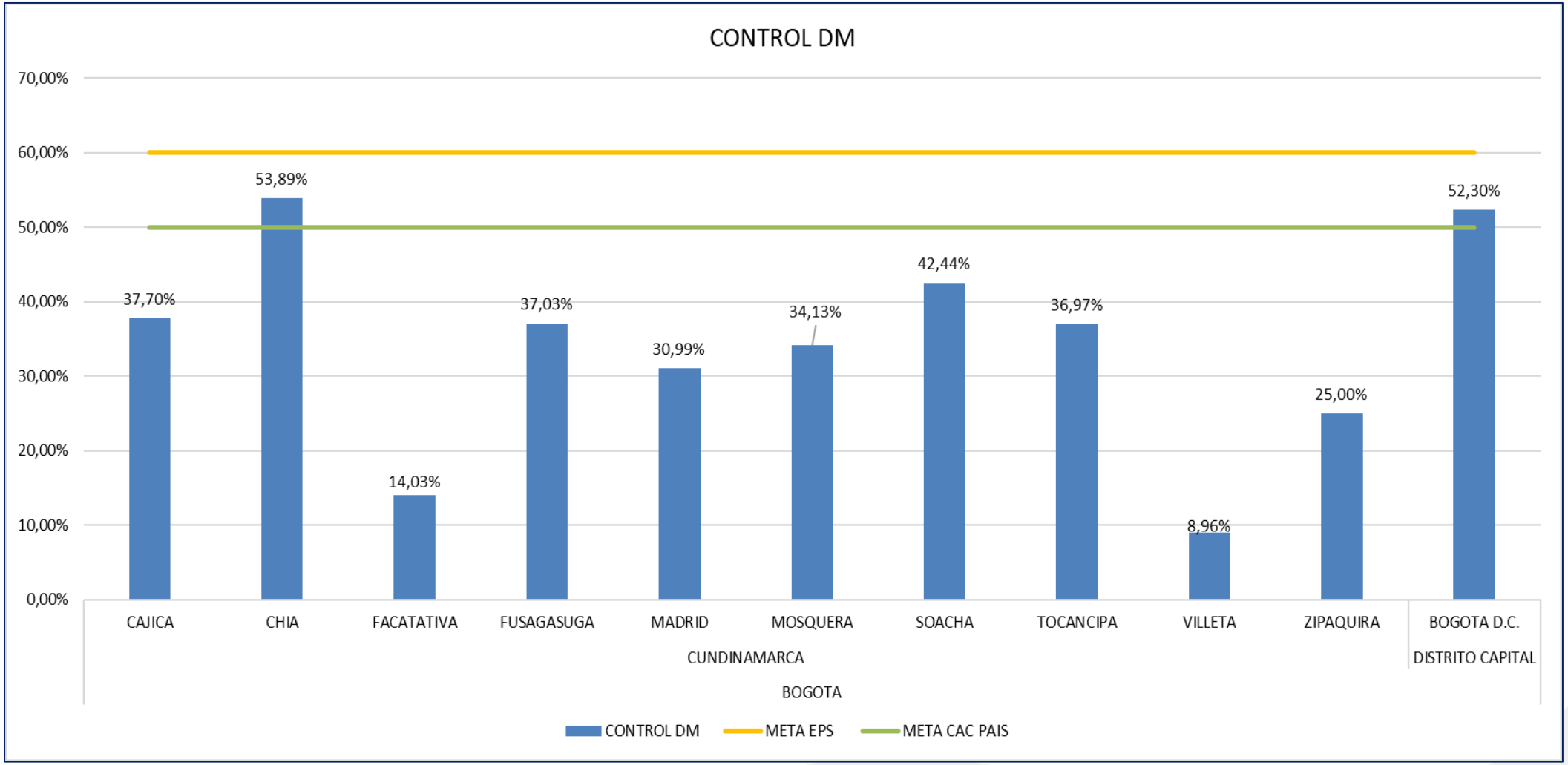
EPS Sanitas

Programa de Riesgo cardiovascular - DM



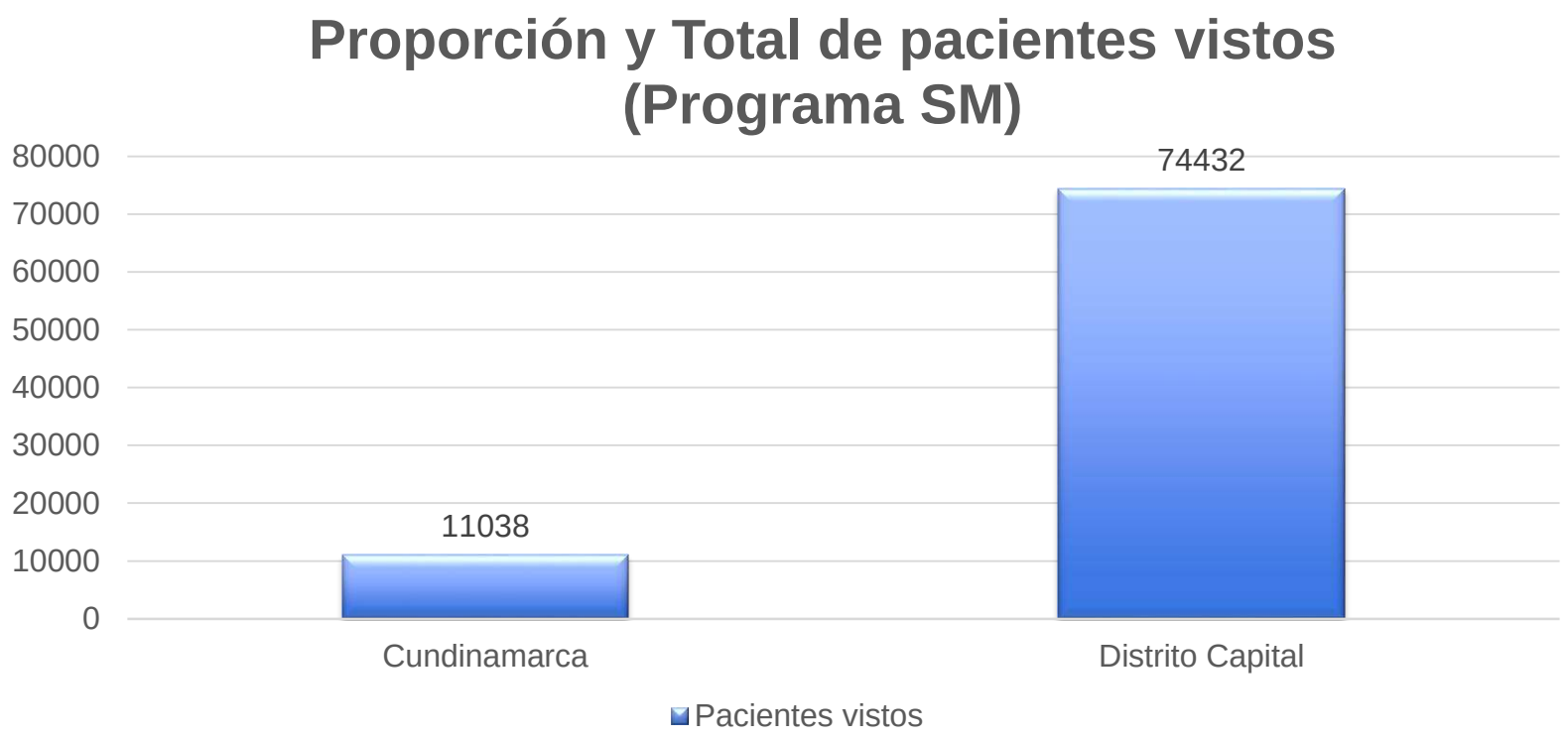
EPS Sanitas

Programa de Riesgo cardiovascular - DM



EPS Sanitas

Cohorte de Salud Mental



Población estado controlado

- Cundinamarca 46,44% (n=22.015)
- Bogotá 50,42% (n=144.035)

Fuente: Base de datos Avicena, base de datos cohorte de salud mental y programa de salud mental.
Base de datos: 31/12/2023

EPS Sanitas

Cohorte enfermedades huérfanas

PATOLOGIAS MAS PREVALENTES	NO. PACIENTES	% EPS	% INS
Esclerosis Multiple	1080	11	5
Displasia broncopulmonar	406	4	5
Esclerosis sistemica cutanea limitada	377	4	4
Sindrome de Guillain-Barre	355	4	3
Cirrosis biliar primaria	267	1	1
Microtia	262	1	2

16% de crecimiento de la cohorte
792 patologías identificadas
346 patologías con un solo caso
12% fallecidos
49% traslados de otras EPS
2092 usuarios nuevos en 2023

Total de pacientes con diagnóstico confirmado de Enfermedades Huérfanas en 2023: **9.689 pacientes**

Prevalencia EPS Sanitas: 16.7*10.000 afiliados (INS: 15.1*10.000 habitantes)

Regional	Departamento	Municipio	No. Pacientes	Población	Prevalencia
Bogota	DISTRITO CAPITAL	BOGOTA D.C.	3956	1661287	23,8
Bogota	CUNDINAMARCA	CAJICA	42	17958	23,4
Bogota	CUNDINAMARCA	CHIA	141	59622	23,6
Bogota	CUNDINAMARCA	COTA	13	6724	19,3
Bogota	CUNDINAMARCA	SOPO	7	3684	19,0
Bogota	CUNDINAMARCA	ZIPAQUIRA	46	25377	18,1
Bogota	CUNDINAMARCA	SOACHA	135	88527	15,2
Bogota	CUNDINAMARCA	MOSQUERA	27	18528	14,6
Bogota	CUNDINAMARCA	MADRID	17	11953	14,2
Bogota	CUNDINAMARCA	FUSAGASUGA	46	36929	12,5
Bogota	CUNDINAMARCA	TOCANCIPA	22	17750	12,4
Bogota	CUNDINAMARCA	LA CALERA	14	12749	11,0
Bogota	CUNDINAMARCA	FUNZA	8	7599	10,5
Bogota	CUNDINAMARCA	FACATATIVA	21	23583	8,9
Bogota	CUNDINAMARCA	VILLETA	20	22935	8,7

LOGROS:

- ✓ Adherencia a las Rutas de Atención de la cohorte de huérfanas neurológicas, hematológicas y genéticas en Torre de Especialistas con 72, 74 y 70% respectivamente.
- ✓ 90% adherencia de la cohorte al programa de Esclerosis Múltiple del HUN
- ✓ 90% han sido presentados al centro de referencia para confirmación diagnóstica y pertinencia al tratamiento.
- ✓ Se consolida el programa de Fibrosis Quística para la población pediátrica en Clínica Santa Maria del Lago
- ✓ 88% adherencia de la cohorte al programa de Enfermedad de Gaucher con Medicarte
- ✓ Se consolida el programa de Angioedema hereditario en Fundación Neumológica Colombiana

EPS Sanitas

Cohorte de Hemofilia

Incremento de pacientes con diagnóstico de hemofilia y otras coagulopatías, se pasa de 673 pacientes en el 2021 a 973 pacientes en 2022 a 1095 en 2023, con un crecimiento total para el trienio del 62.7%. De los cuales 45 % pertenecen a Enfermedad de Von Willebrand, 33% hemofilia A, 8% hemofilia B y 14 % a otras coagulopatías.

RED DE PRESTADORES

- Cobertura Nacional con Integral Solutions, Unidad Hematológica, Clínica General del Norte, Hematología y Oncología del Oriente.
- Se incorporó Neurum.

REGIONAL	HEMOFILIA A	HEMOFILIA B	PORTADORA	VON WILLEBRAND	FIBRINÓGENO	FACTOR V	FACTOR V Y VIII	FACTOR VII	FACTOR X	FACTOR XI	FACTOR XIII	TOTAL GENERAL
CALI	53	4	9	79	3	1		4		1	2	156
BARRANQUILLA	29	8	1	32		1		2		1	4	78
BOGOTÁ	145	41	34	220	8	2	2	19		16	1	488
BUCARAMANGA	45	14	10	46	5	2		3		1	4	130
CENTRO ORIENTE	67	13	5	55			1	3	1		1	146
MEDELLÍN	22	7	5	57	2			2		2		97
TOTAL	**361**	**87**	**64**	**489**	**18**	**6**	**3**	**33**	**1**	**21**	**12**	**1095**

Sanitas es la segunda EPS en participación de la población con hemofilia A severa (usuaria de profilaxis) con un incremento del 46 % en los últimos 3 años, y reconocida por la calidad de atención integral a los pacientes.

EPS Sanitas

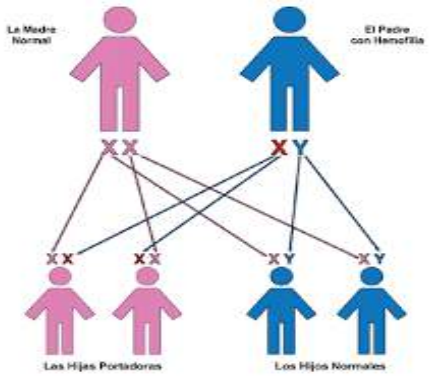
Gestión de la cohorte de Hemofilia

REGIONAL	# SANGRADOS EN PACIENTES CON HEMOFILIA	TASA DE SANGRADOS ESPONTÁNEOS EN HEMOFILIA	PARTICIPACIÓN EN LA COHORTE REGIONAL	PESO PORCENTUAL / TOTAL DE PROFILAXIS
REGIONAL CALI	9	7%	25%	15%
REGIONAL CENTRO ORIENTE	3	2%	27%	18%
REGIONAL BUCARAMANGA	2	2%	31%	20%
REGIONAL BOGOTÁ	3	1%	8%	30%
REGIONAL MEDELLIN	1	1%	41%	6%
REGIONAL BARRANQUILLA	0	0%	51%	12%
TOTAL	18	2%	18%	100%

La tasa de sangrados espontáneos en pacientes con Hemofilia para el 2023 fue del 2%, siendo la regional Cali la de mayor participación. Del total de los sangrados el 83.6% fueron de origen traumático (92 casos de 110 totales).

Resultados de Salud 2023

1. Las participaciones por regional de los pacientes con profilaxis se representan en la tabla siguiente, siendo Barranquilla la que concentra mayor cantidad de casos de pacientes en profilaxis.
2. Sólo la Regional Bogotá se encuentra por debajo del promedio nacional, lo que llama la atención cómo un posible sub registro de los casos generales de coagulopatías.
3. Al analizar el peso de cada región sobre el total de la profilaxis el 80% de los usuarios se concentre entre Bogotá, Bucaramanga, Centro Oriente y Cali en este orden.



EPS Sanitas

Gestión de la cohorte de Hemofilia

REGIONAL	POBLACIÓN TOTAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO PRIORIZADO	# DE PACIENTES
BOGOTA	488	DISTRITO CAPITAL	BOGOTA D.C.	419
		CUNDINAMARCA	SOACHA	24
			CHIA	11
			FUSAGASUGA	6
			FACATATIVA	5
			CAJICA	3
			MADRID	3
			ZIPAQUIRA	3
			MOSQUERA	2
			VILLETA	2
			TOCANCIPA	0

Regional Bogotá concentra 488 pacientes con coagulopatías congénitas con atención para los adultos en Centro médico de especialistas para la ciudad de Bogotá

La población infantil y adultos de Cundinamarca son atendidos en modelo Integral por Integral Solutions

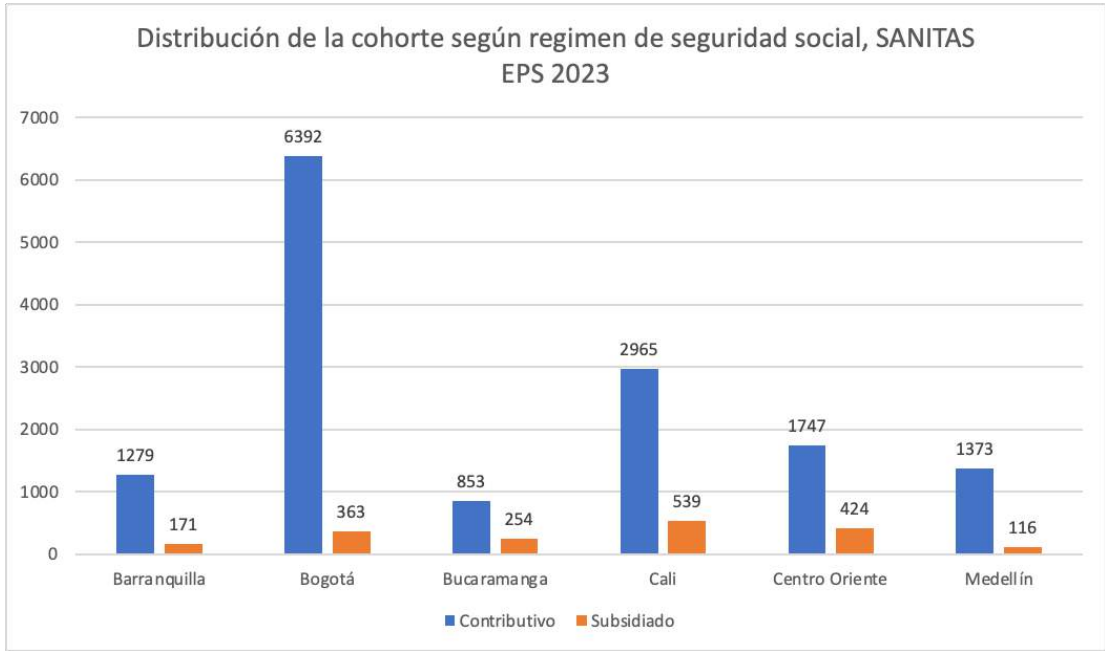
Urgencias adultos: Clínica Colombia

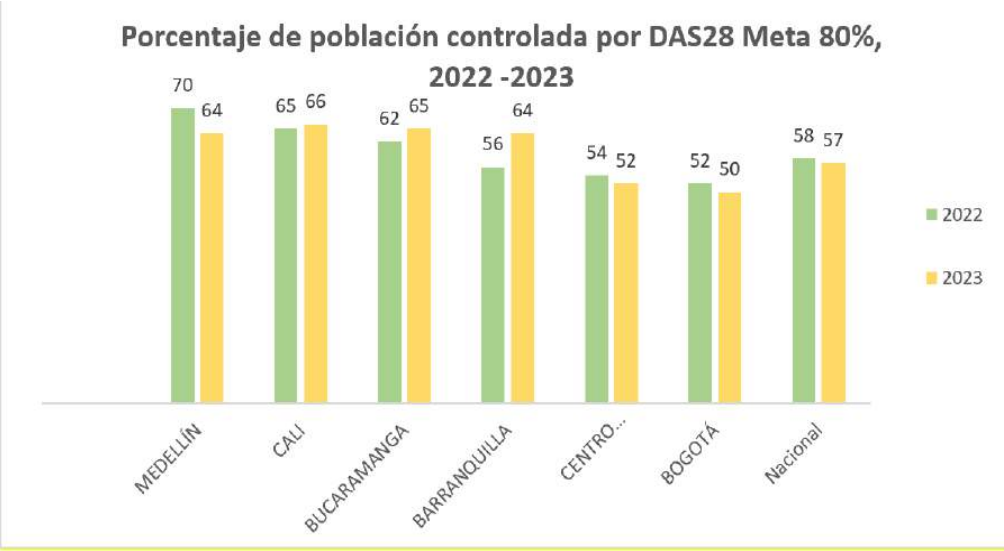
Urgencias Niños: Hospital de la misericordia

.

EPS Sanitas

Cohorte de Artritis Reumatoide



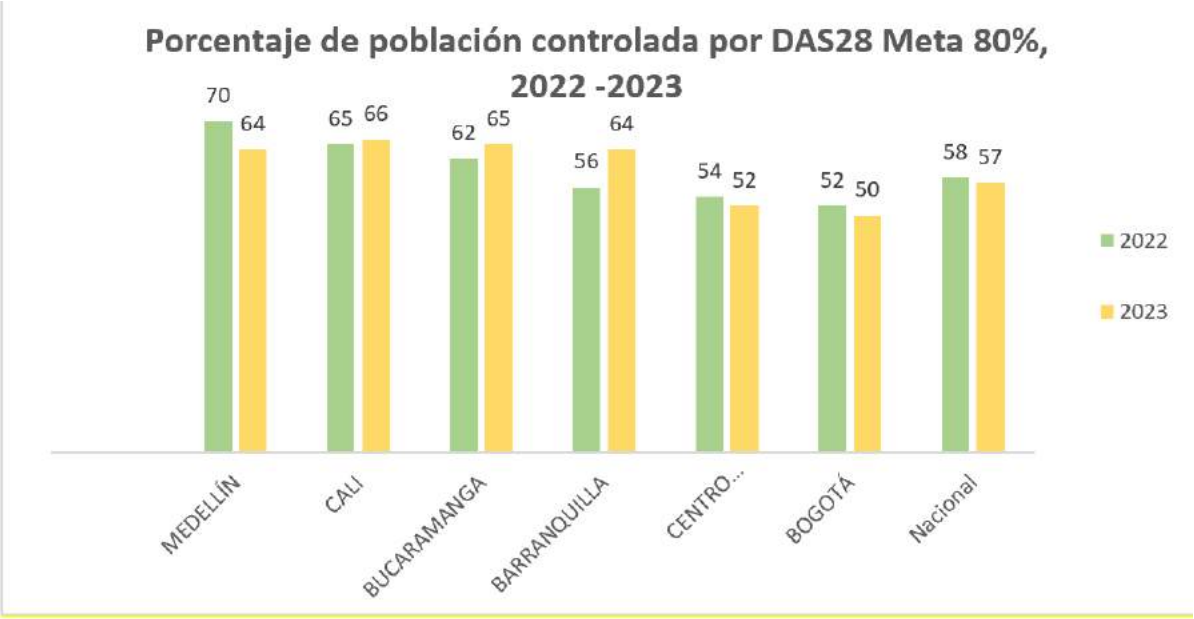


Fuente: Cohorte nacional Artritis a cohorte 2023
SIGIRES a corte diciembre 2023

- Incremento de la cobertura de atención a usuarios, pasando de 14877 pacientes en 2022 a 16476 pacientes en 2023.
- La cohorte en general creció un 11%, principalmente dependiente del régimen subsidiado con un crecimiento del 33% y un 8% en el contributivo. En general las regionales de mayor crecimiento fueron Centro Oriente, Bucaramanga y Barranquilla en este orden, con un rango de crecimiento entre el 28% y el 16%.
- El uso de biotecnológicos se incrementó a nivel nacional en el 1%, aumentando en todas las regionales con excepción de Cali y Bucaramanga que se mantienen en su porcentaje. Paralelamente en este periodo se aprecia un incremento de la población cedida de otras aseguradoras que ya vienen formulados con los mismos.

EPS Sanitas

Gestión cohorte Artritis reumatoide



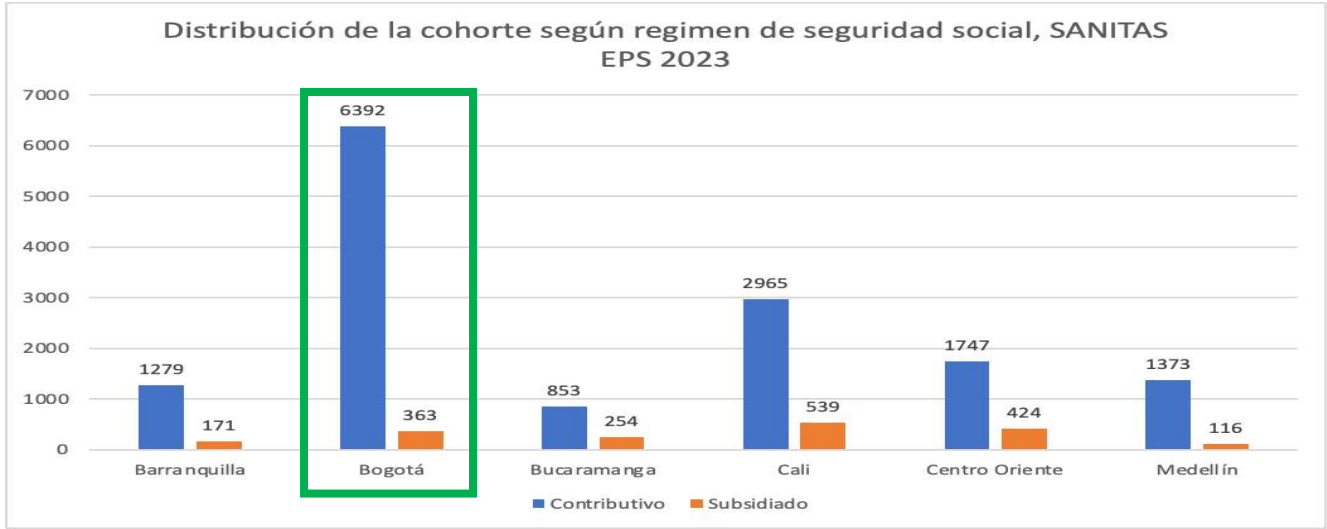
Fuente: Cohorte nacional Artritis a cohorte 2023
SIGIRES a corte diciembre 2023

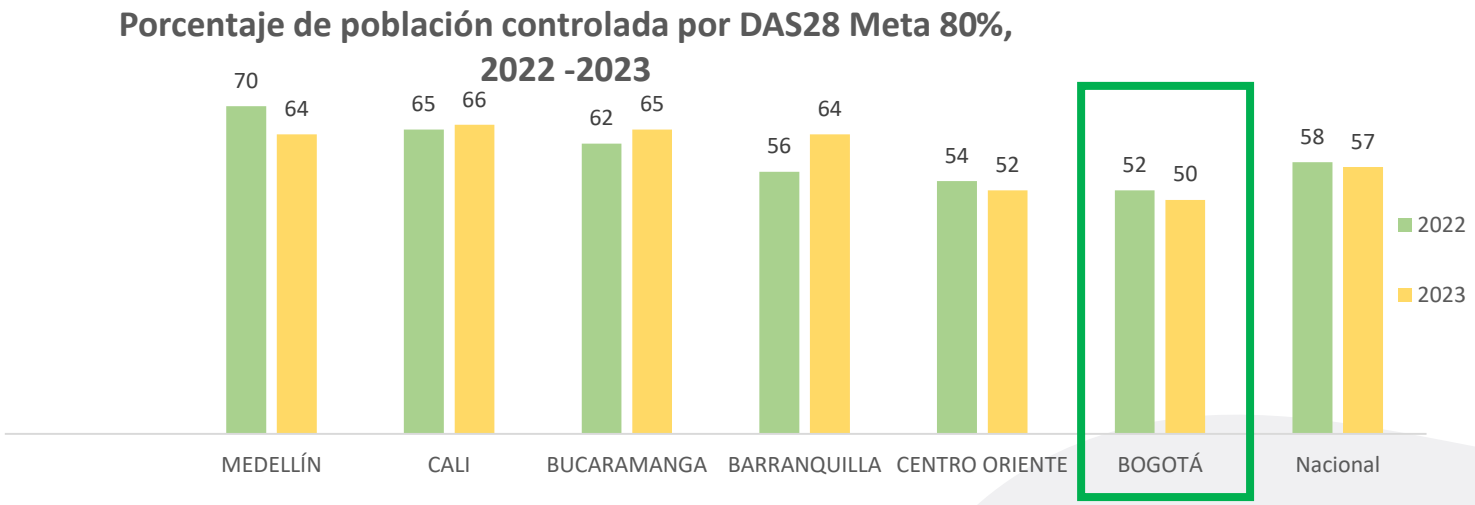
En general el análisis de la población controlada presenta una disminución del 1%, teniendo un comportamiento estable en todas las regionales excepto la Regional Medellín con un descenso de 9%, paralelamente a este descenso se aprecia en dicha regional un porcentaje de población valorada por IPS externas y medicina prepagada que no ingresan información oportuna a la plataforma de la EPS.

Ampliación de la red de prestadores para la atención de pacientes más cerca de su lugar de residencia.

EPS Sanitas

Gestión cohorte Artritis reumatoide
Regional Bogotá





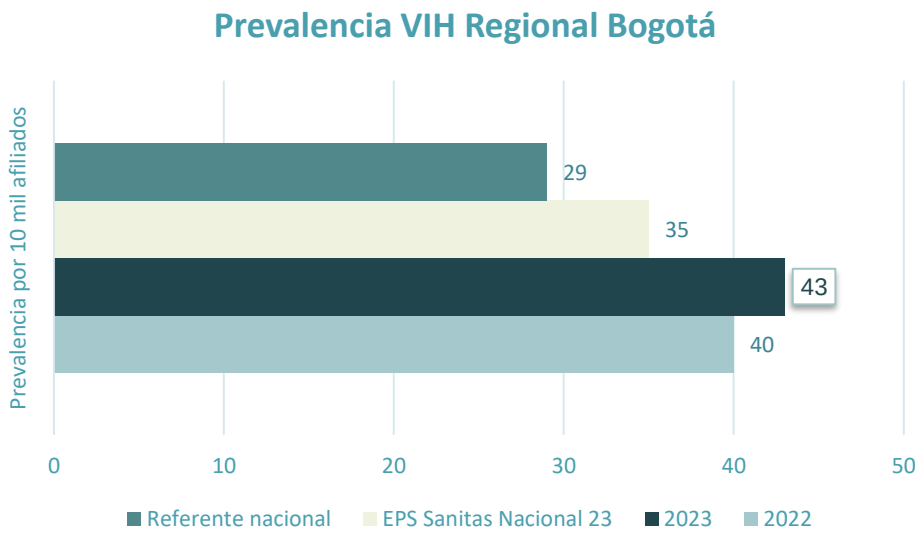
La población incrementó para el año 2023 en un 2.5%.
El mayor aumento fue en el régimen subsidiado con un 17.8% de crecimiento poblacional.

EPS Sanitas

Cohorte VIH Regional Bogotá

8.596
Personas viviendo con VIH

- ✓ Prevalencia superior a la media del país.
- ✓ Se alcanza para cierre del año el 88% de control virológico en las personas que reciben tratamiento antirretroviral y con carga viral en el último semestre.
- ✓ 100% de las gestantes viviendo con VIH recibieron tratamiento antirretroviral durante la gestación, impactando positivamente el indicador de transmisión materno infantil.
- ✓ Avances progresivos en la implementación de la estrategia de Prevención Combinada.
- ✓ Capacitación a nivel primario de atención para fortalecer la búsqueda activa en grupos de riesgo y población general con micrometas de tamización, para incrementar la detección en estadios tempranos.



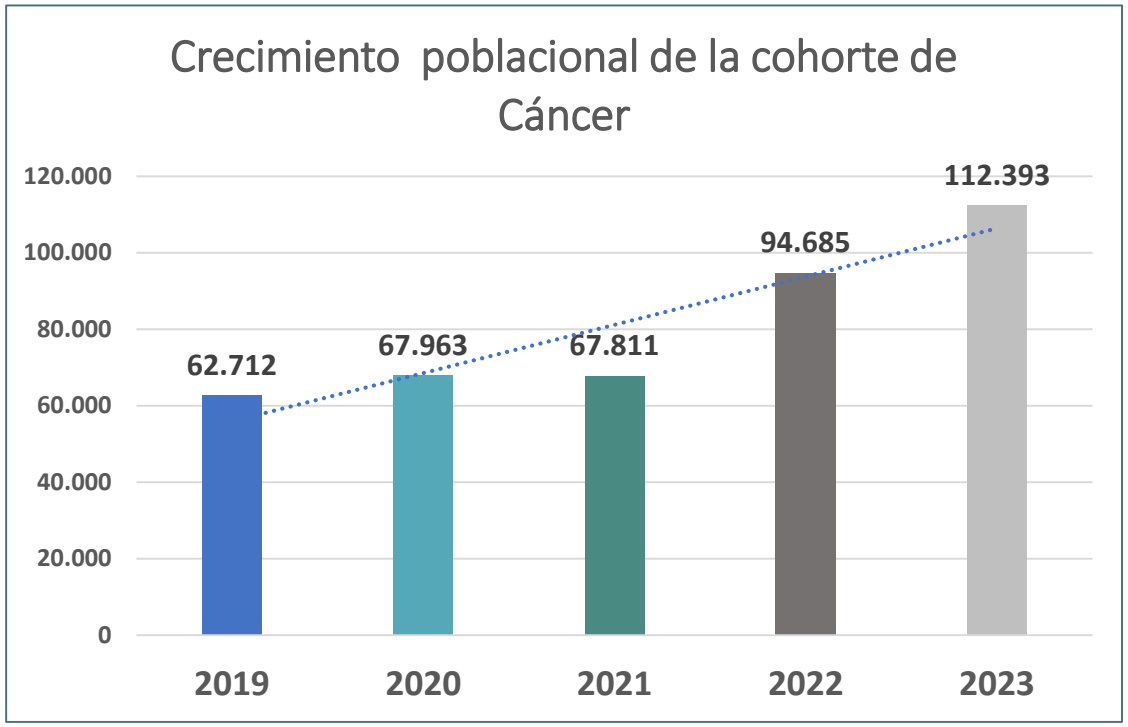
Fuente: Base cohorte VIH Sanitas EPS Fecha de corte: 31/12/2023. Referente nacional CAC 2022

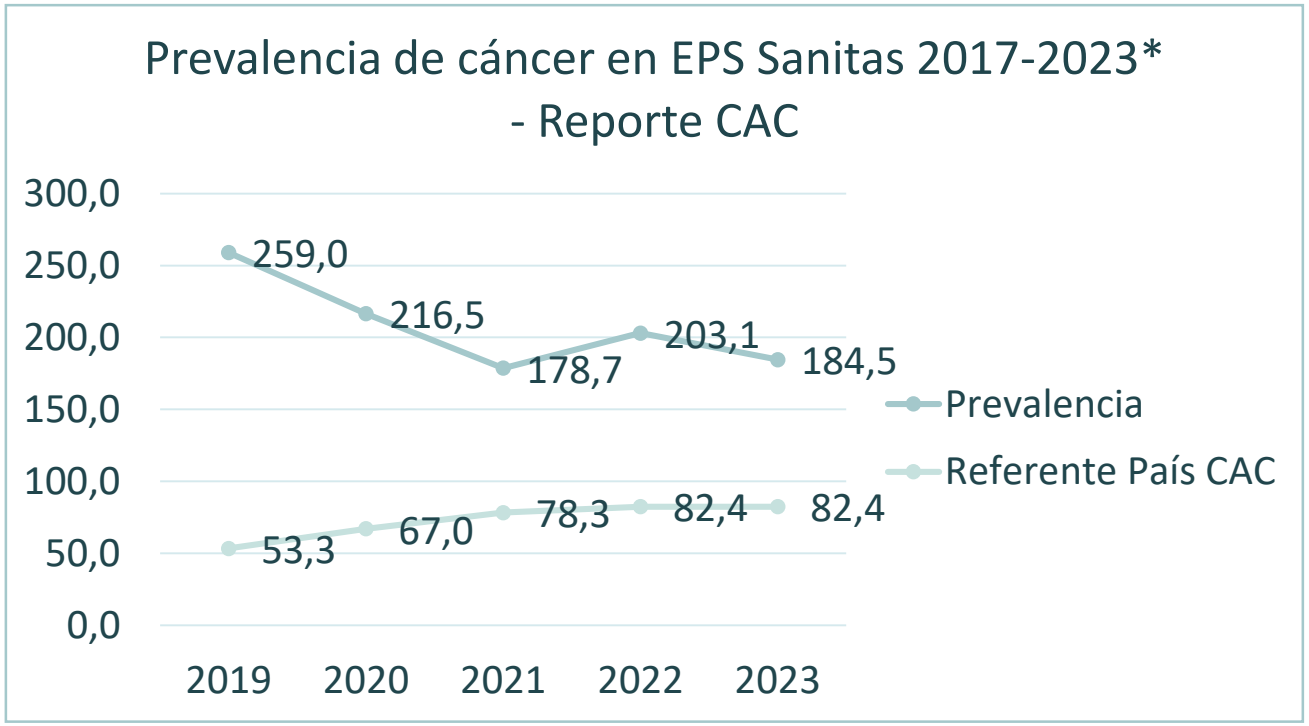
Indicadores gestión del riesgo VIH	2022	2023	Meta
Proporción de PVV con TAR con carga viral indetectable	88,2%	88,1%	90%
Gestantes recibiendo TARV	100%	100%	95%
Transmisión materno infantil	0%	0%	<2%

Fuente: Base cohorte VIH Sanitas EPS Fecha de corte: 31/12/2023.

EPS Sanitas

Cohorte de Cáncer





* Fuente Reporte CAC prevalencia por 10.000 usuarios reporte CAC corte 2022 en el 2023

La población de la cohorte de cáncer en el periodo 2022 a 2023, presenta un incremento cercano al 19%, mostrando una tendencia de crecimiento sostenida.

EPS Sanitas

Gestión de la cohorte de Cáncer

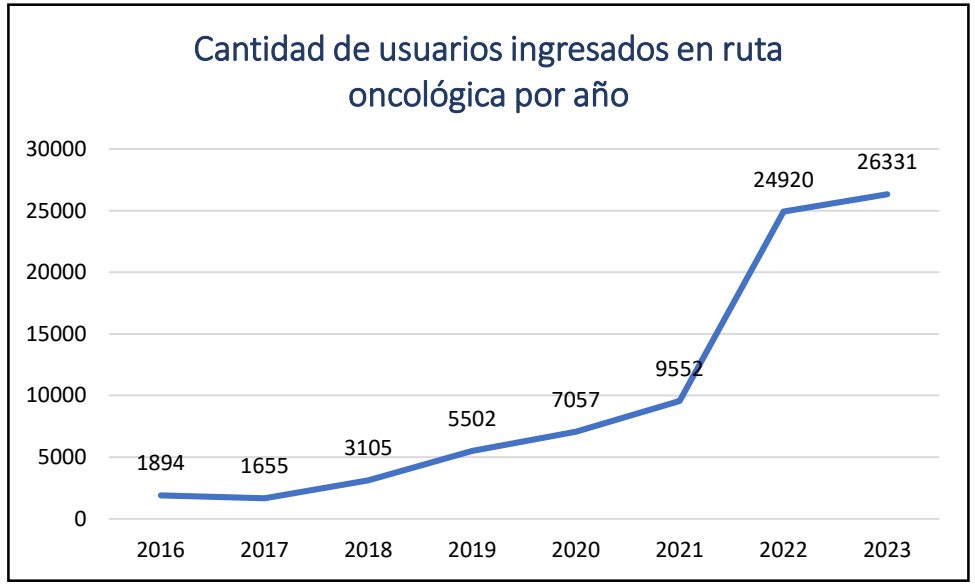
REGIONAL	POBLACION TOTAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	Total general
BOGOTÁ	32042	BOGOTA	BOGOTA, D.C.	28197
		CUNDINAMARCA	CHIA	963
			SOACHA	761
			FUSAGASUGA	524
			ZIPAQUIRA	279
			CAJICA	261
			MOSQUERA	181
			FACATATIVA	169
			VILLETA	148
			TOCANCIPA	96
			MADRID	95
			COTA	82
			LA CALERA	76
			FUNZA	70
			SOPO	44
			QUEBRADANEGRA	16
			TIBACUY	10
			JUNIN	9
			NIMAIMA	8
			LA PEÑA	8
			PARATEBUENO	6
			VIANI	6
			CABRERA	6
			ALBAN	4
			GUTIERREZ	4
			GRANADA	3
			GUAYABAL DE SIQUIMA	3
			GAMA	2
			NARIÑO	2
			BITUIMA	2
			GUASCA	1
			GUADUAS	1
			GACHETA	1
			CHOCONTA	1
			SESQUILE	1
			CAQUEZA	1
			LA MESA	1

En Bogotá 32042 pacientes en manejo integral por Cáncer en la Regional Bogotá

Fuente: SIGIRES CORTE 31/12/2023 ultima actualización 12/04/2024

EPS Sanitas

Ruta preferencial paciente oncológico



80.016

Afiliados activos en ruta oncológica Año 2023

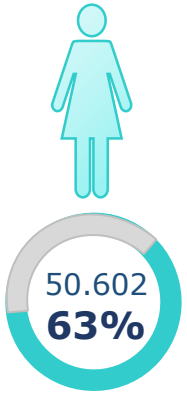
Llamadas de Seguimiento:172.188

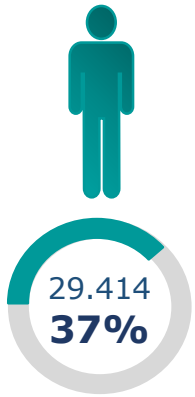
Solicitudes por Correo Electrónico: 257.231

Solicitudes por WhatsApp:80.852

Tramite solicitudes directo con prestadores (Modelo Back Oncológico): 1.283.332

Se encuentran incluidas 56 IPS a Nivel Nacional Modelo Back: Regional Bogotá: 7, Regional Cali: 10, Regional Centro Oriente: 6, Regional Medellín: 11, Regional Barranquilla: 14, Regional Bucaramanga: 8.





A corte Diciembre de 2023 de los usuarios activos en la Ruta de Atención Preferencial:

63% son mujeres y el 37% hombres.

Por ciclo de vida vejez y adultez corresponden 97%, juventud y niñez al 3%.

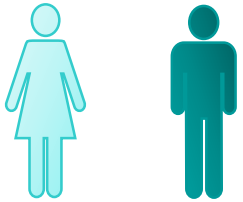
Fuente: Aplicativo TrackeumResumen comportamiento Pacientes en Ruta Oncológica 2023

EPS Sanitas

Ruta preferencial paciente oncológico Bogotá

20.536
62%

12.492
38%



Ingreso de afiliados en año 2023: 9494 Afiliados

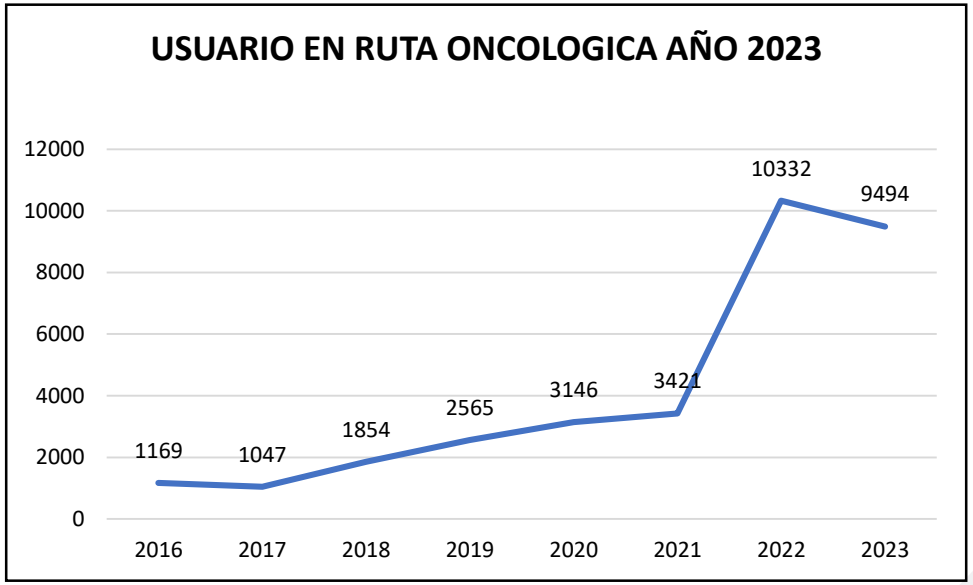
Usuarios Activos año 2023

33.028

Aumento de cobertura de la estrategia *"Ruta de Atención Preferencial para el paciente oncológico"*.

Se encuentran incluidas 56 IPS a nivel nacional Modelo Back: Regional Bogotá: 7, Regional Cali: 10, Regional Centro Oriente: 6, Regional Medellín: 11, Regional Barranquilla: 14, Regional Bucaramanga: 8.

A corte diciembre de 2022 de los usuarios activos en la Ruta de Atención Preferencial, el 62% son mujeres y el 38% hombres. Por ciclo de vida vejez y adultez corresponden 97%, juventud y niñez al 3%.



Fuente: Aplicativo Trackeum Resumen comportamiento Pacientes en Ruta Oncológica 2023

Cuidados Paliativos

Crecimiento del programa de Cuidados Paliativos año 2.023 – 2207 pacientes Nuevos.

Control del Dolor: Promedio 2023 fue de 90%
Meta 90%

Sensación Confort y Bienestar Promedio 89%
Meta 80%

Satisfacción General del Programa 97%
Meta 90%

Indicador Calidad de Vida 72%
Meta 70%

Ampliación del programa a otras Ciudades Arauca, Cúcuta, Pasto y Popayán.

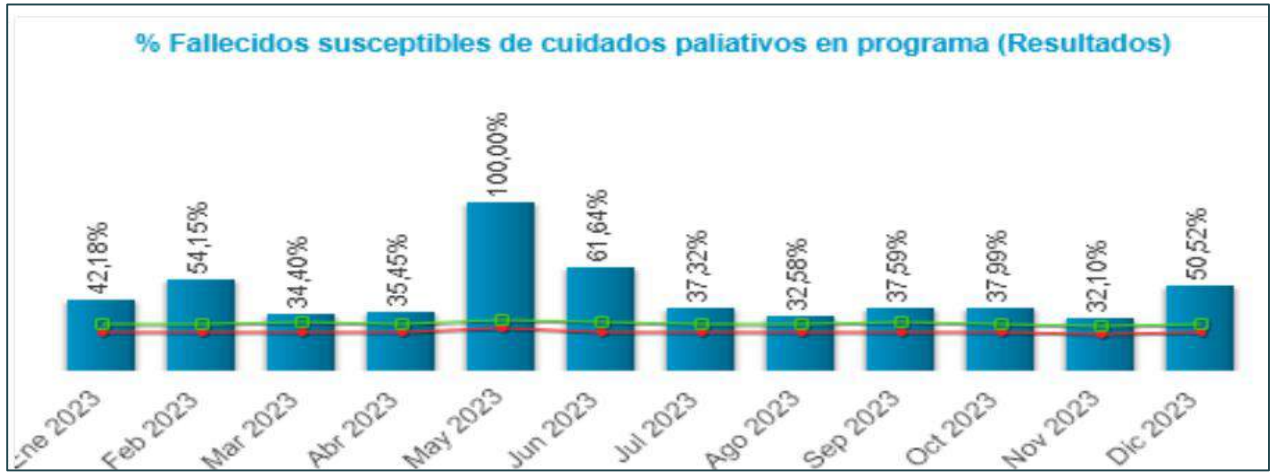
Premio Internacional Juan Jacobo Muñoz “Valor en salud en Cuidado Paliativos”

2.023 Curso Virtual de Cuidados Paliativos EPS Sanitas dirigido a profesionales de la salud
291 profesionales realizaron y aprobaron el curso.

CONTIGO
Programa Cuidados Paliativos

EPS Sanitas

Cuidados Paliativos
Pacientes en Programa 2023 Regional Bogotá



Porcentaje de fallecidos en programa / Total fallecidos susceptibles

Total pacientes 2023 : 3096
Control Dolor: 93%
Satisfacción: 100%

CIUDAD	IPS	Meta Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Bogota	darte, Presentes, Clinica C	900	865	843	782	857	825	831	847	881	871	864	890	855
Cundinamarca	Amipallium	50	101	104	95	90	100	95	115	125	118	121	123	123
Total			966	947	877	947	925	926	962	1006	989	985	1013	978

Fuente de Información: Tablero Qlick View Cuidados Paliativos https://srvvkqlikview.keralty.com/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=cuidados%20paliativos%20-%20aseguramiento%5Ccuidados%20paliativos%20-%20aseguramiento.qvw&lang=en-US&host=QVSERVER

EPS Sanitas

EPS Sanitas

Resultados gestión de Direccionamiento

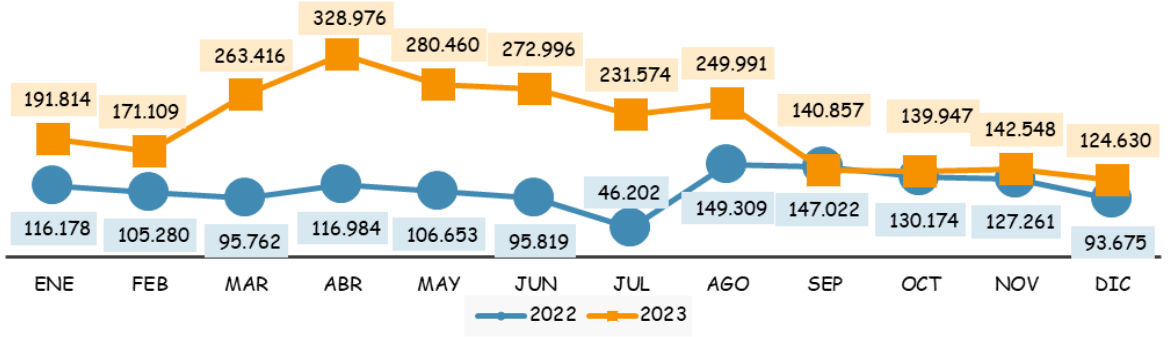
Contratación de Red - Resultado Nacional

2.538.318
Solicitudes contratación alcance operativo tramitadas en 2023

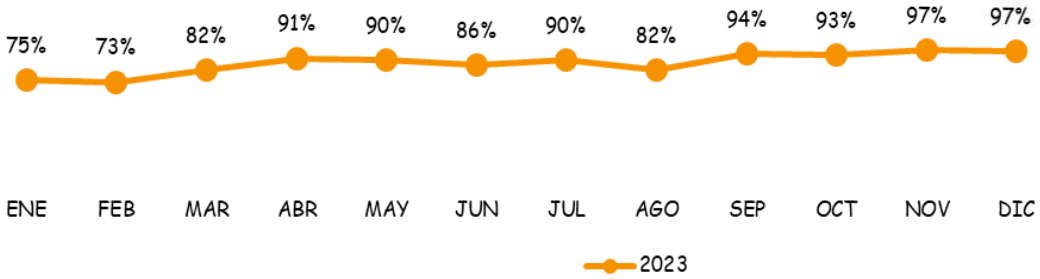
91%
Crecimiento respecto al 2022

97%
Oportunidad cierre 2023

Demanda



Oportunidad



- Para el año 2023 creció en un 91% la operación para presentar en comité de contratación EPS Sanitas, de acuerdo al plan de negociación de incremento de tarifas y actualización de contratos por decreto 441.
- Activación de la herramienta Konector para configuración de proveedores / prestadores y negociaciones de todas la modalidades.

EPS Sanitas

Parametrización de Direccionamiento

Resultado nacional

32,8 millones

Direccionamientos parametrizados en BH

Cobertura 94%

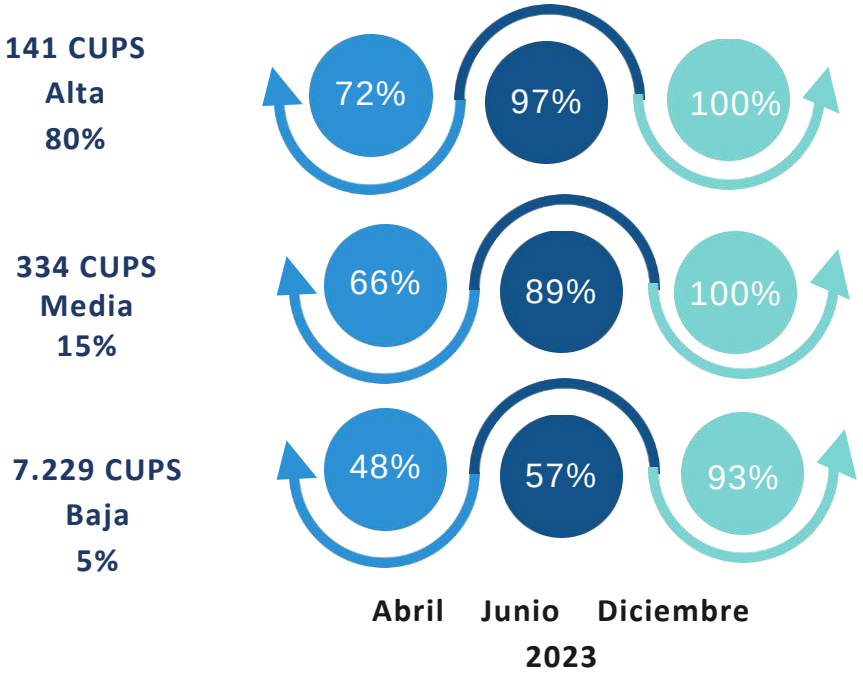
1.164 UAPs

Parametrizadas en el Sistema con asignación de direccionamiento.

733 Municipios

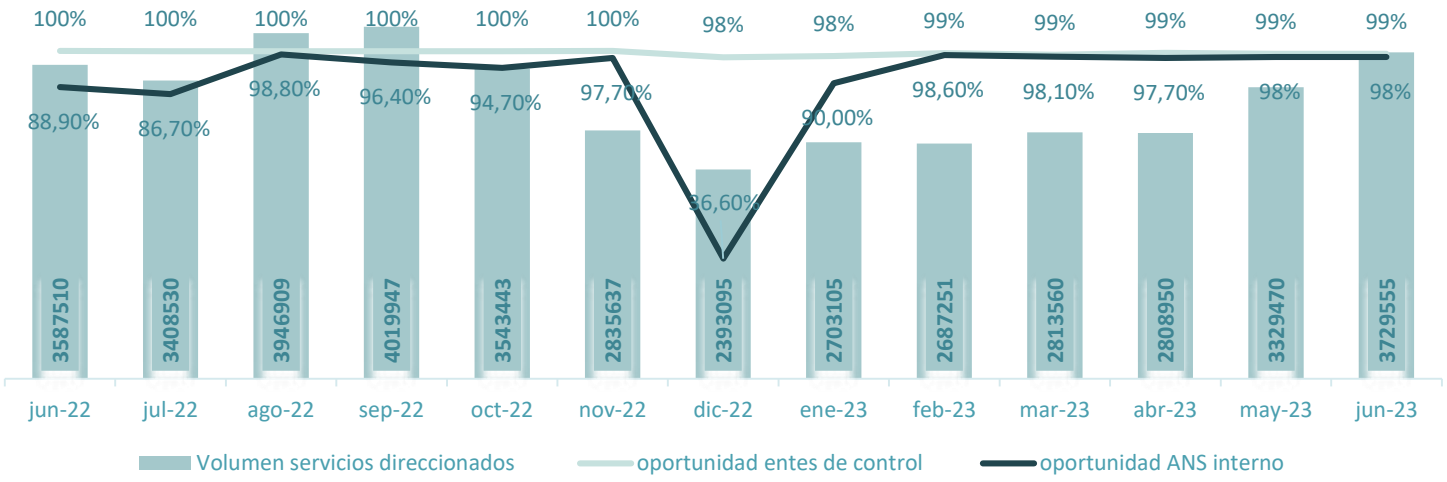
Parametrizadas en el Sistema con asignación de direccionamiento.

Cobertura por tipo de frecuencia

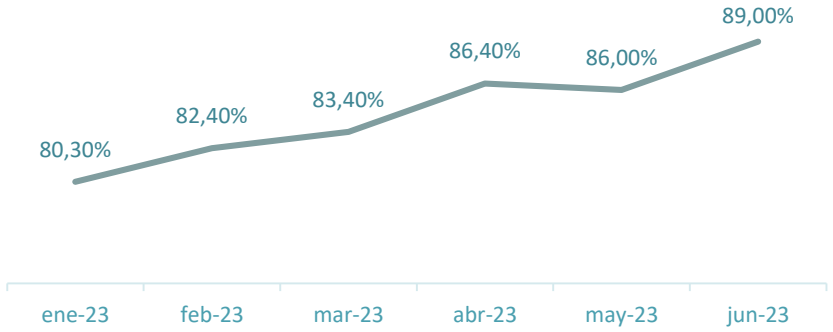


EPS Sanitas

Servicios médicos direccionados



Ene - Jun 2023 vs. 2022	Jun 2023 Vs Jun 2022
1%	4%
Demanda	Demanda



Participación canal no presencial

ANS Normativo
Servicios Ambulatorios
Servicios prioritarios: 2 días habiles Servicios programados: 5 días calendario Hospitalarios:
Urgencias2 horas Hospitalización: 6 horas

ANS Interno
Servicios Ambulatorios
20 minutos- Canales Virtuales: 1 Día-Masivos MNP: 2 días.
Hospitalización
6 horas-Urgencias 2 horas

Cobertura de direccionamiento Nacional Junio 2023

Alta Frecuencia (80% Demanda)
141 CUPS
98%

Media Frecuencia (80% Demanda)
344 CUPS
97%

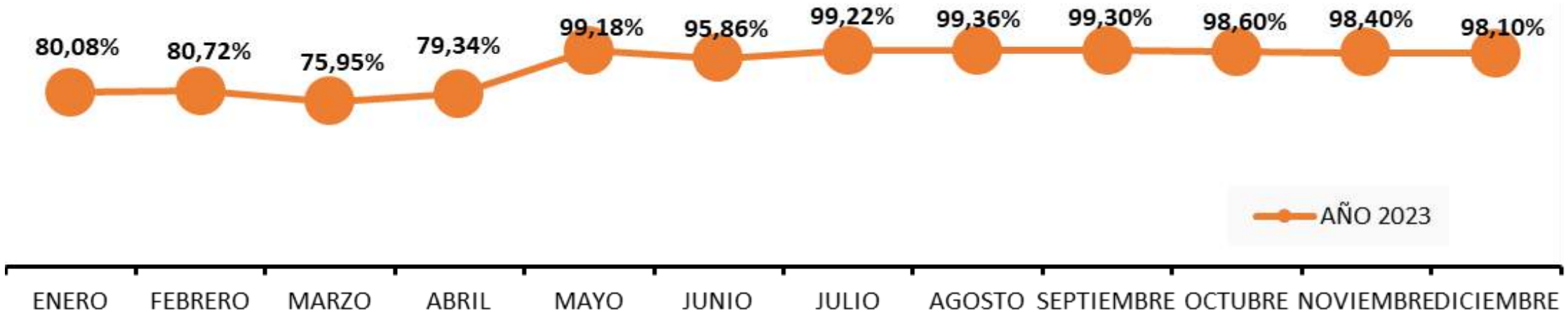
Baja Frecuencia (5% Demanda)
7229 CUPS
60%

* Ajustes a la red de prestadores

Autorizaciones – Servicios Direccionados

Regional Bogotá

Participación Modelo no presencial

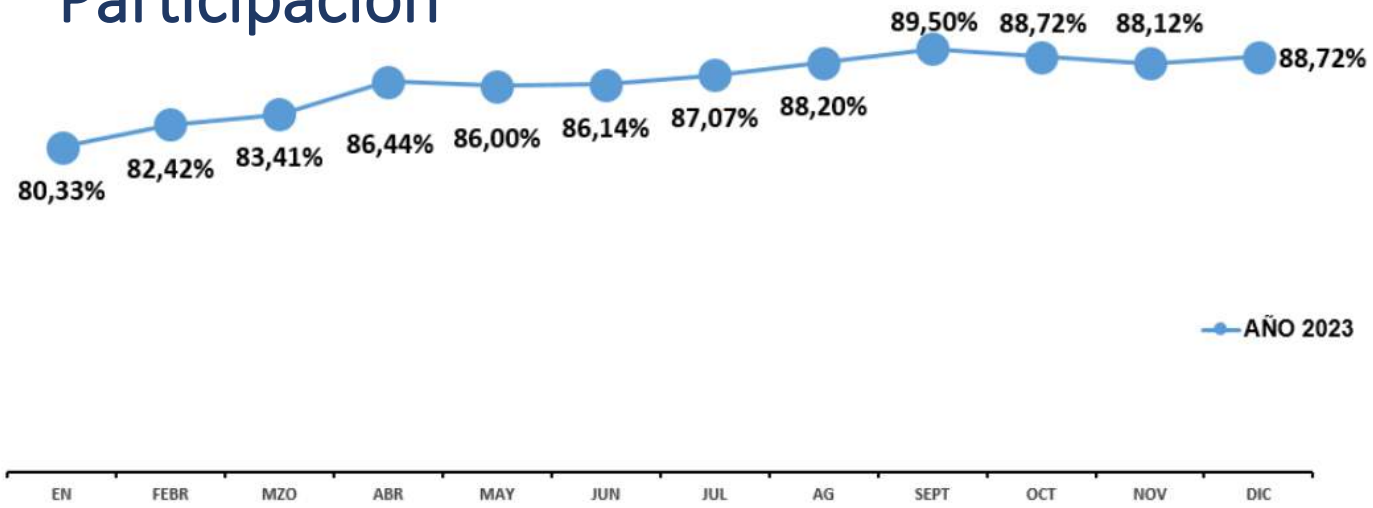


21.333.205 Servicios Direccionados Enero-Diciembre 2023	**118%** Crecimiento con respecto 2022	**93%** Régimen contributivo **6%** Régimen subsidiado **1%** Premium	Oportunidad **92.01%**

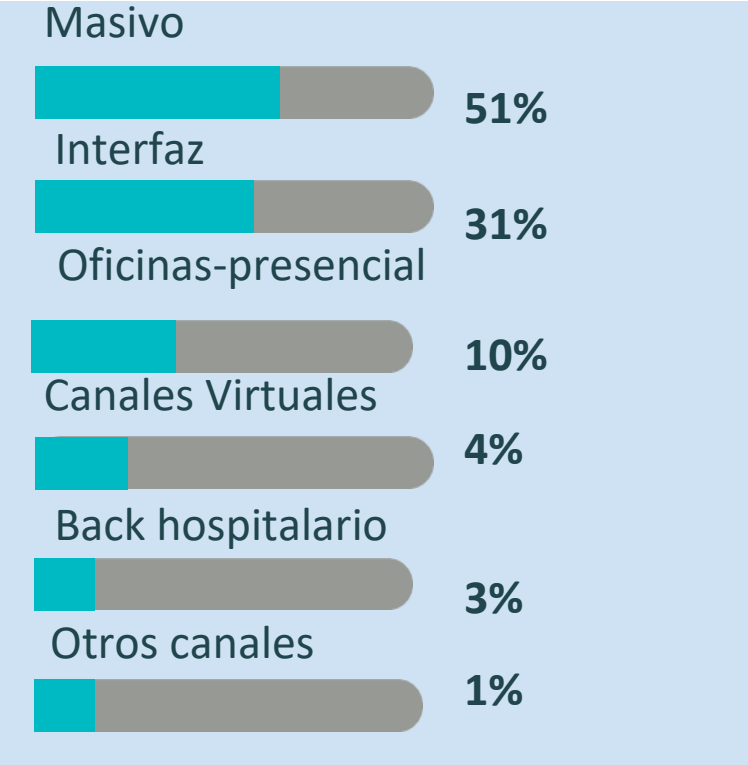
EPS Sanitas

Autorizaciones - Modelo no presencial

Participación



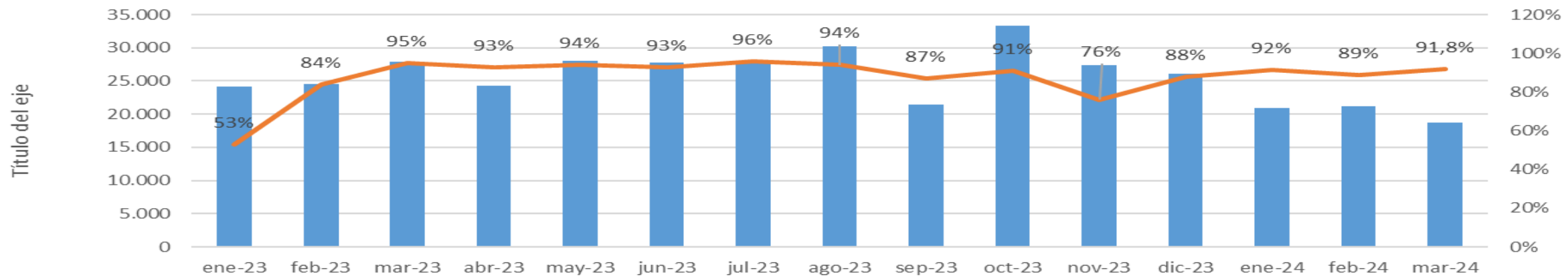
IPS implementadas
1.203



MES	No presencial	Presencial	Total Autorizaciones	Total Autorizaciones No requiere	Total General	Participacion MNP
ENERO_2023	2.116.017	647.635	2.763.652	528.599	3.292.251	80,3%
FEBRERO_2023	2.197.023	602.791	2.799.814	629.277	3.429.091	82,4%
MARZO_2023	2.255.278	586.247	2.841.525	691.822	3.533.347	83,4%
ABRIL_2023	2.297.337	500.016	2.797.353	889.607	3.686.960	86,4%
MAYO_2023	2.279.005	572.124	2.851.129	1.234.654	4.085.783	86,0%
JUNIO_2023	2.081.455	516.971	2.598.426	1.131.129	3.729.555	86,1%
JULIO_2023	1.941.590	506.126	2.447.716	1.467.819	3.915.535	87,1%
AGOSTO_2023	2.221.990	523.307	2.745.297	1.697.619	4.442.916	88,2%
SEPTIEMBRE_2023	2.199.684	501.190	2.700.874	2.053.197	4.754.071	89,5%
OCTUBRE_2023	2.099.138	504.350	2.603.488	1.865.741	4.469.229	88,7%
NOVIEMBRE_2023	1.928.213	484.916	2.413.129	1.670.118	4.083.247	88,1%
DICIEMBRE_2023	1.850.939	435.787	2.286.726	1.575.685	3.862.411	88,7%

EPS Sanitas

Prescripciones Tecnologías NOPBS



	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24
Volumen	24.207	24.528	27.864	24.341	27.999	27.742	27.858	30.279	21.505	33.316	27.446	26.111	20.976	21.145	18.751
Oportunidad	53%	84%	95%	93%	94%	93%	96%	94%	87%	91%	76%	88%	92%	89%	91,8%

323.196
Total Prescripciones
Enero-Diciembre 2023

30% ⬆
Crecimiento con respecto 2022

79% Régimen contributivo
21% Régimen subsidiado

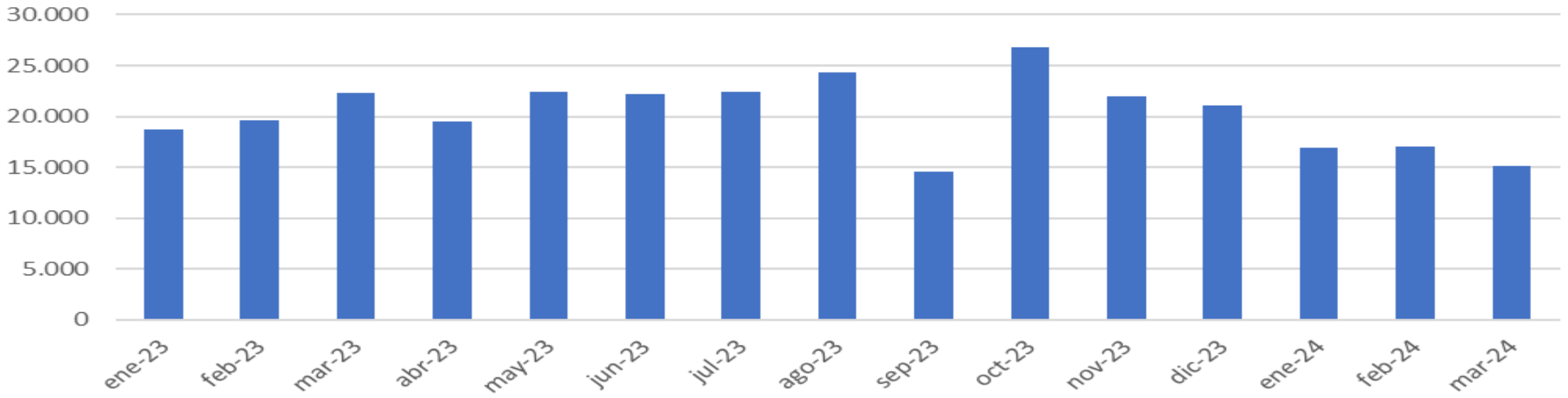
Oportunidad Direccionamiento
91.8%

- Durante la operación del año 2023, se realizo la implementación de reglas automáticas en el direccionamiento permitiendo generar el 90% de los direccionamiento de manera automática, permitiendo mayor eficiencia en el procesamiento y optimizando los tiempos de respuesta.
- Implementación de URL para gestión de juntas médicas y de formatos de contingencia
- Módulo de novedades en Oficinas de atención al afiliado
- Interfaz con principal gestor farmacéutico

EPS Sanitas

Prescripciones Tecnologías NOPBS

Regional Bogotá



	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24
Volumen	18.752	19.634	22.275	19.489	22.416	22.229	22.399	24.361	14.553	26.762	21.950	21.029	16.895	17.035	15.148

255.849
Total Prescripciones
Enero-Diciembre 2023

67% ⬆
Crecimiento con respecto 2022

76% Régimen contributivo
24% Régimen subsidiado

Oportunidad General Direccionamiento
91.8%

EPS Sanitas

EPS Sanitas

Resultados gestión canales de servicio

Canal Presencial – Oficinas de Atención al Afiliado

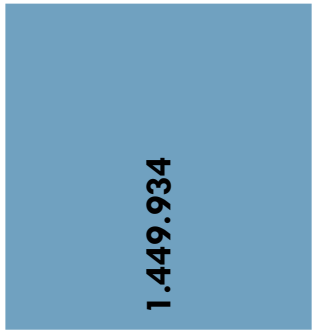
Regional Bogotá

Total visitas 2023

12% 2023 vs 2022

REGIONAL BOGOTA

Visitas por Departamento 2023



BOGOTÁ DC

CUNDINAMARCA

Oficinas	16	10	6
PAI	6		6
PAM	13		13
Total	35	10	25

Logros:

Cumplimiento del nivel de servicio, del 94% frente a una meta del 90%

Apertura de 5 Puntos de Atención Integral

Apertura de 2 Puntos de Atención Móvil/ Dinamizadores

PAI = Punto de Atencion Integral en IPS

PAM = Punto administrativo Móvil / Dinamizadores

EPS Sanitas

Canal Presencial – Oficinas de Atención al Afiliado

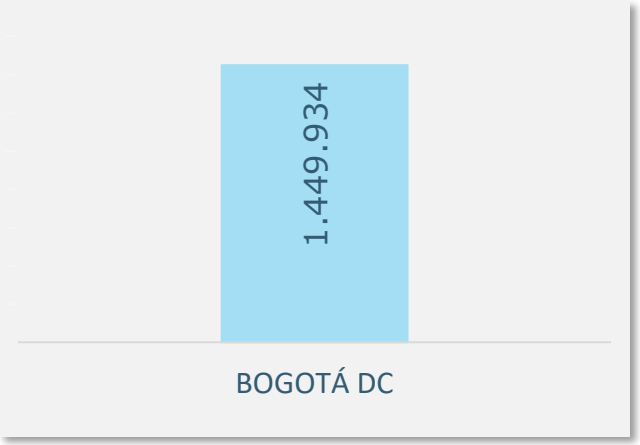
Regional Bogotá

Visitas por Departamento 2023

1.449.934

Bogotá

20% 2023 vs 2022



555.756

Cundinamarca

48% 2023 vs 2022

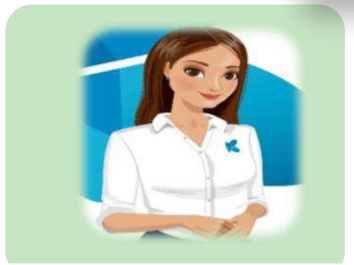
* Incremento generado por asignación de usuarios de Ecoopsos

EPS Sanitas

Canales Virtuales
Regional Bogotá

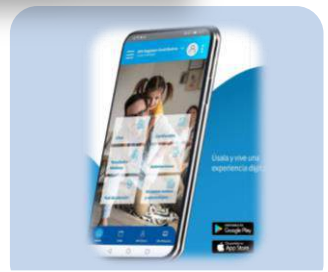
	2023 vs 2022
Ingresos: 15.600.710	⬇ -16%
Transacciones: 47.981.087	⬇ -23%

Canales Autoasistidos



Ana María asistente virtual

Oficina Virtual Afiliados



Aplicación Móvil APP

Canales Asistidos

Asesor Oficina en Línea

	Ana María asistente virtual	Oficina Virtual Afiliados	Aplicación Móvil APP	Asesor Oficina en Línea
Participación / ingresos	38%	29%	19%	14%
Ingresos	5.952.351	4.600.342	2.888.409	2.159.608
Transacciones	14.949.087	23.559.617	6.393.574	3.078.809

Logros 2023:

- Implementación del modelo de doble autenticación en canales virtuales
- Implementación de actualización de datos en Oficina virtual, Ana María, Asesor de Oficina en Línea y APP
- Estandarización de certificado de afiliación en los canales.
- Rediseño modelo de acceso a Asesor de Oficina en Línea.
- Inclusión de 27 Municipios para transferencia directa con asesor en Chatbot.

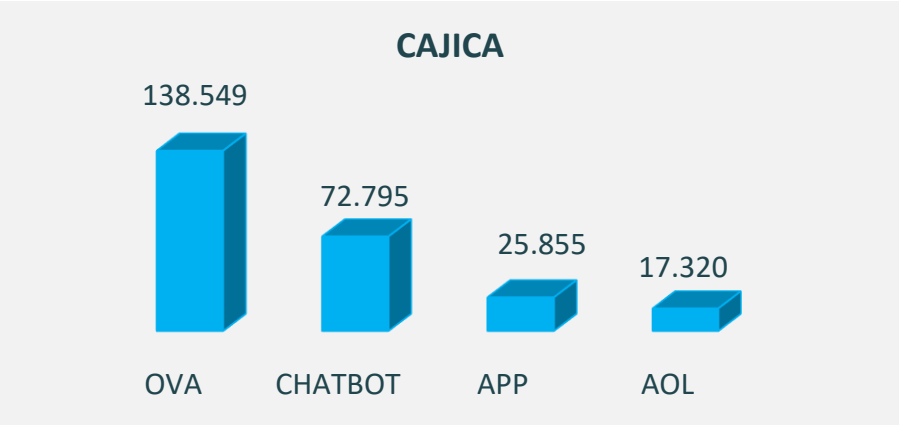
Canales Virtuales
Regional Bogotá

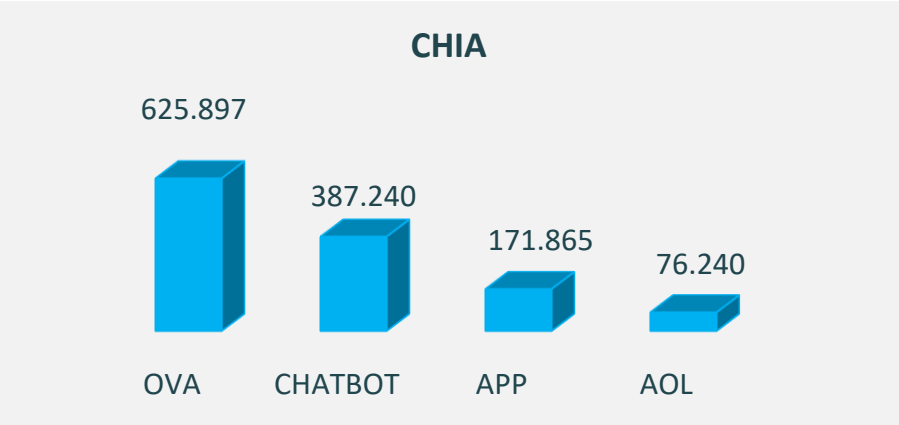
Cundinamarca

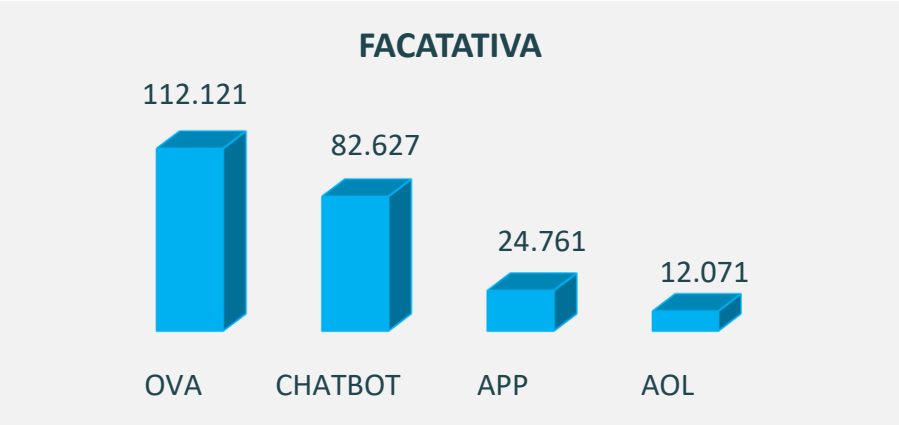
Total Transacciones:

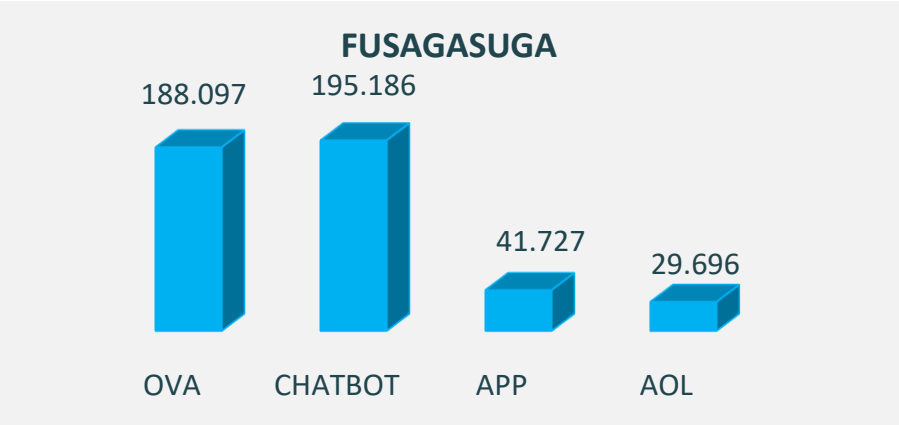
6.284.834

-22% 2023 vs 2022









OVA: Oficina Virtual de afiliados
AOL: Asesor de oficina en línea

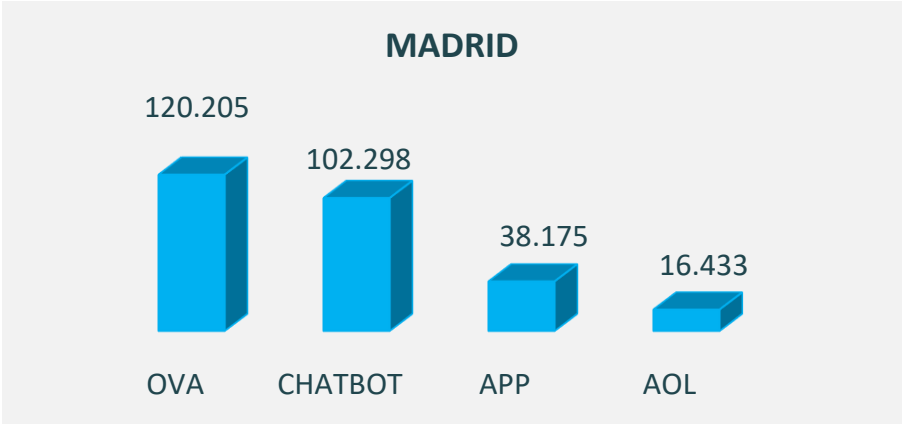
Canales Virtuales
Regional Bogotá

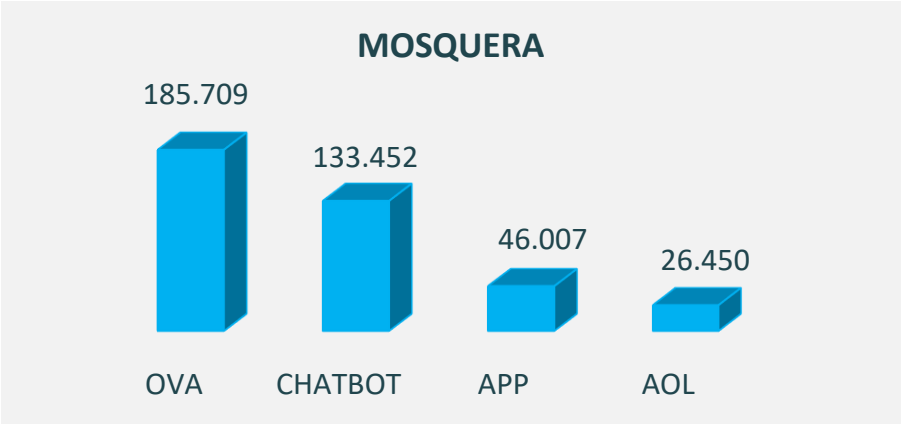
Cundinamarca

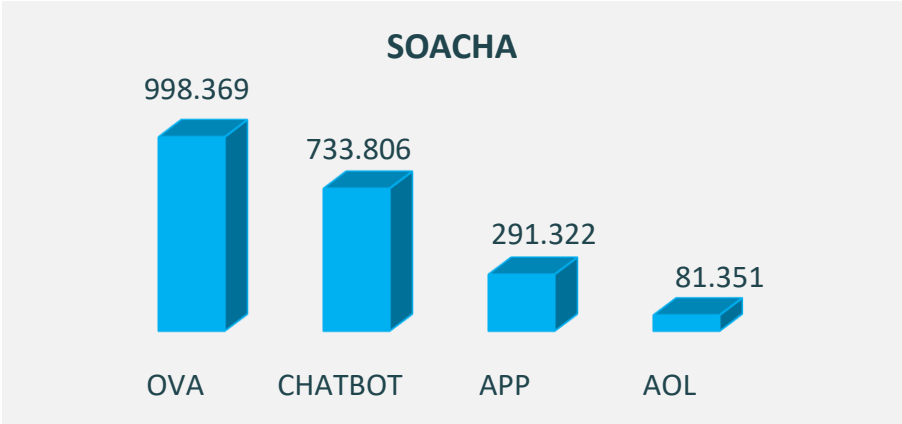
Total Transacciones:

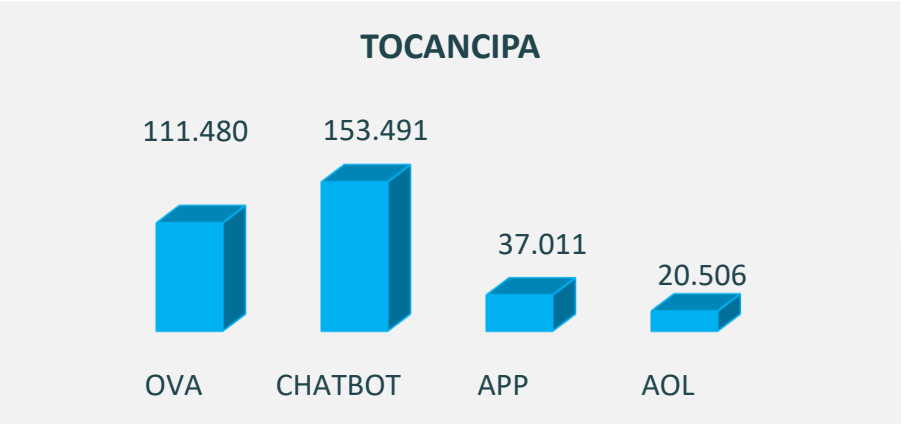
6.284.834

-22% 2023 vs 2022





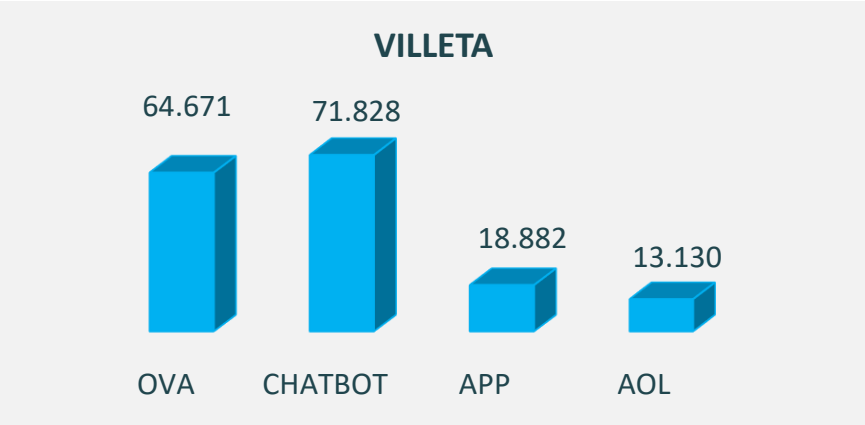


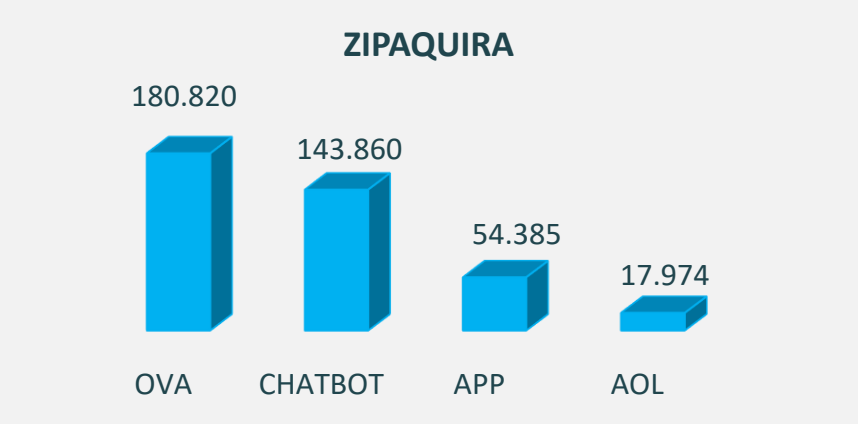


OVA: Oficina Virtual de afiliados
AOL: Asesor de oficina en línea

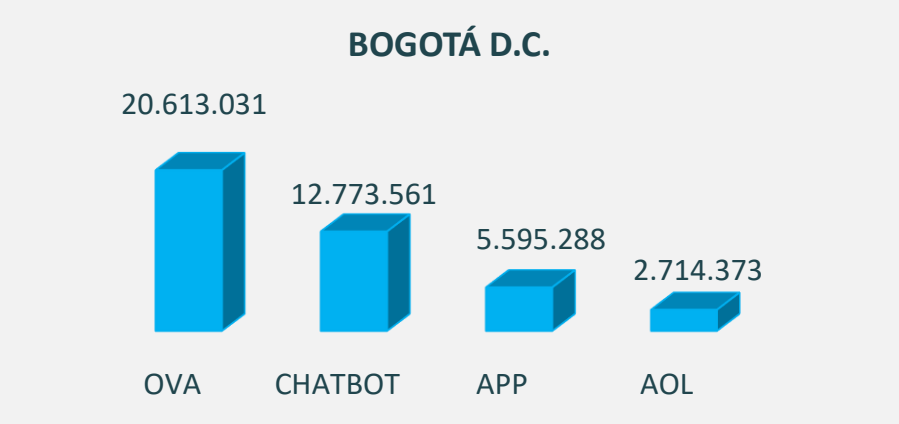
Canales Virtuales
Regional Bogotá

Cundinamarca
Total Transacciones
6.284.834
-22% 2023 vs 2022





Bogotá
Total Transacciones
41.696.253
-23% 2023 vs 2022



OVA: Oficina Virtual de afiliados
AOL: Asesor de oficina en línea

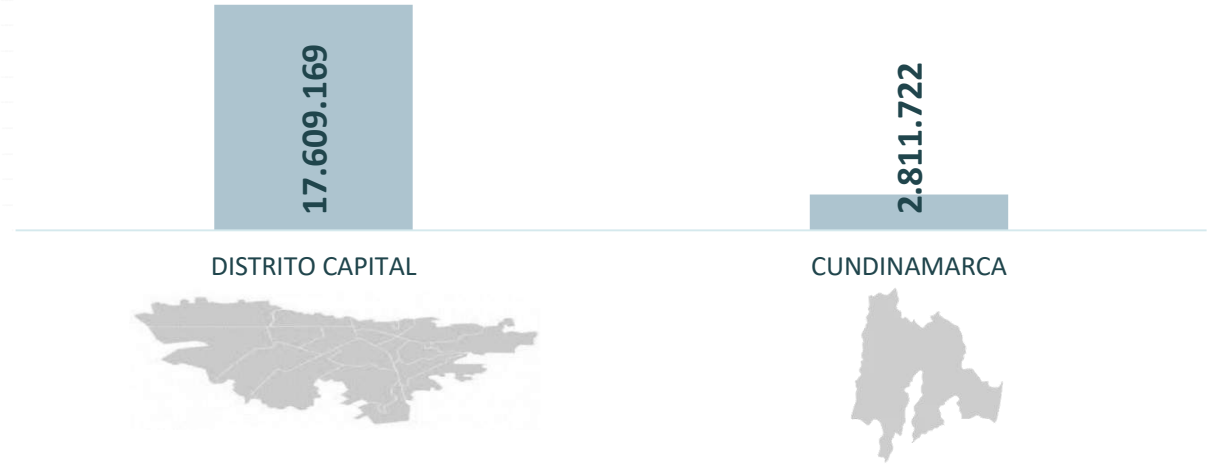
Canal Telefónico
Regional Bogotá

20.420.891
Llamadas

Nivel de Atención: **97%**
Meta 94%

Nivel de atención:
Llamadas contestadas / Llamadas entrantes

Llamadas por Departamento



Logros 2023

- Sobrecumplimiento en el nivel de atención del canal, con un resultado del 98%, frente a una meta del 94%.
- Implementación plataforma de Contact center, generando una mayor estabilidad y calidad en el ingresos de las llamadas.
- Implementación de cambio de IPS, certificado de escolaridad a través del IVR.
- Implementación Voicebot para consultar su centro medico, red de urgencias y centro odontológico en el IVR Plan Premium.
- 87% de satisfacción en la encuesta del canal telefónico.

EPS Sanitas

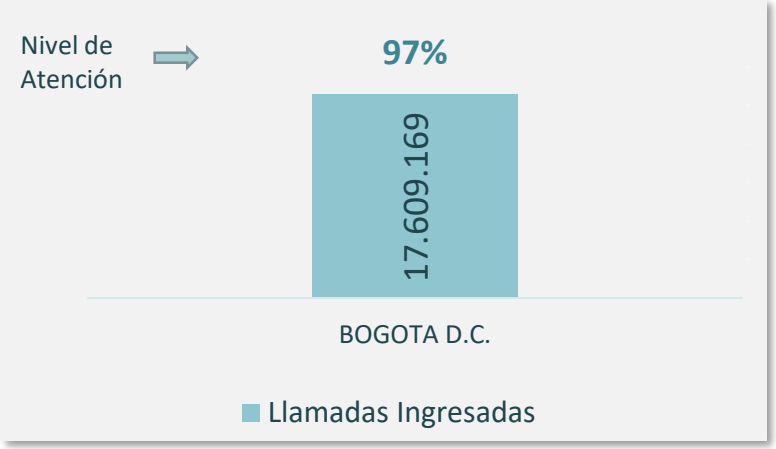
Canal Telefónico
Regional Bogotá

Comportamiento de Llamadas

Bogotá

Total Llamadas: **17.609.169**

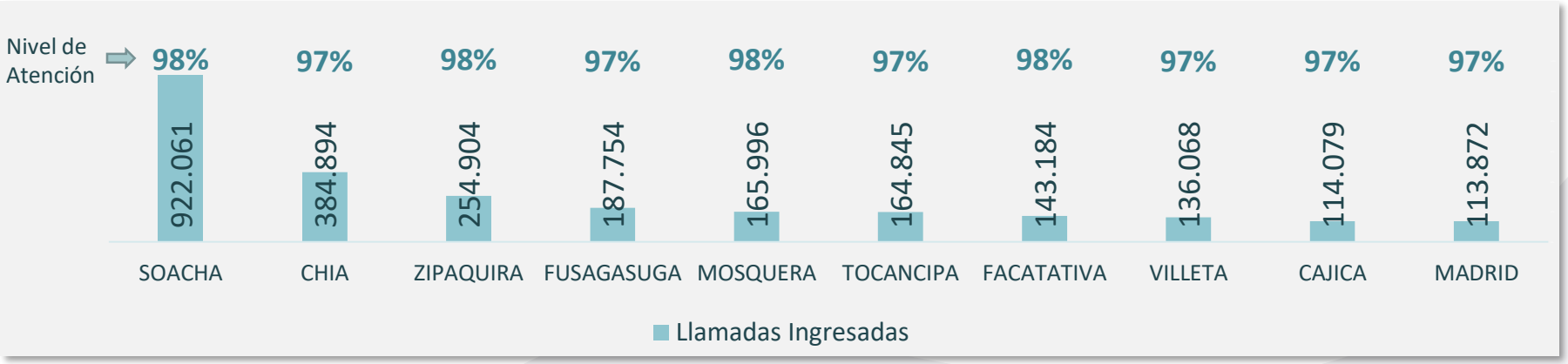
Nivel Atención: **97% -** Meta 94%



Cundinamarca

Total Llamadas: **2.811.722**

Nivel Atención: **97% -** Meta 94%



EPS Sanitas

EPS Sanitas

Resultados gestión estados financieros

Balance

BALANCE GENERAL	dic-23
ACTIVO	
EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	207.358
INVERSIONES	621.570
DEUDORES	1.161.158
ACTIVO POR IMPUESTO CORRIENTE	12.470
PROPIEDADES Y EQUIPO	26.699
DEPRECIACION ACUMULADA	(13.416)
ACTIVO FIJO NIIF 16	370.142
INTANGIBLES	32.800
CARGOS DIFERIDOS	264.442
OTROS ACTIVOS	2.929
TOTAL ACTIVO	**2.686.152**
PASIVO	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	17.589
CUENTAS POR PAGAR MEDICAS - FACTURADAS	1.034.581
CUENTAS POR PAGAR RESERVAS - NO FACTURADO	461.187
OTROS NO PBS (PM - P.COVID)	604.335
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	103.649
OTROS PASIVOS	21.095
PASIVOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	25.268
PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	29.358
CONTRATOS ARRENDAMIENTO FINANCIERO NIIF 16	420.376
IMPUESTO DE RENTA DIFERIDO PASIVO	12.201
PROVISIONES	25.392
TOTAL PASIVO	**2.755.032**
TOTAL PATRIMONIO	**(68.880)**
PASIVO + PATRIMONIO	**2.686.152**

EPS Sanitas

Estado de Resultados

Resultado Nacional a Diciembre 2023

ESTADO DE RESULTADOS	Cierre 2023
+ INGRESOS OPERACIONALES	9.568.448
- COSTO	9.254.180
RESULTADO BRUTO	**314.267**
Costo / Ingreso	*96,7%*
- GASTOS DE VENTAS	34.430
- GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y GENERALES	611.623
- OTROS GASTOS	41.556
+ OTROS INGRESOS	56.042
RESULTADO OPERATIVO	**-317.300**
+ INGRESOS FINANCIEROS	169.637
- EGRESOS FINANCIEROS	68.740
BAI TOTAL	**-216.404**
IMPUESTO SOBRE LA RENTA Y DIFERIDO	70.019
RESULTADO NETO	**-146.385**
EBITDA	**-134.052**

EPS Sanitas

Gracias

EPS Sanitas