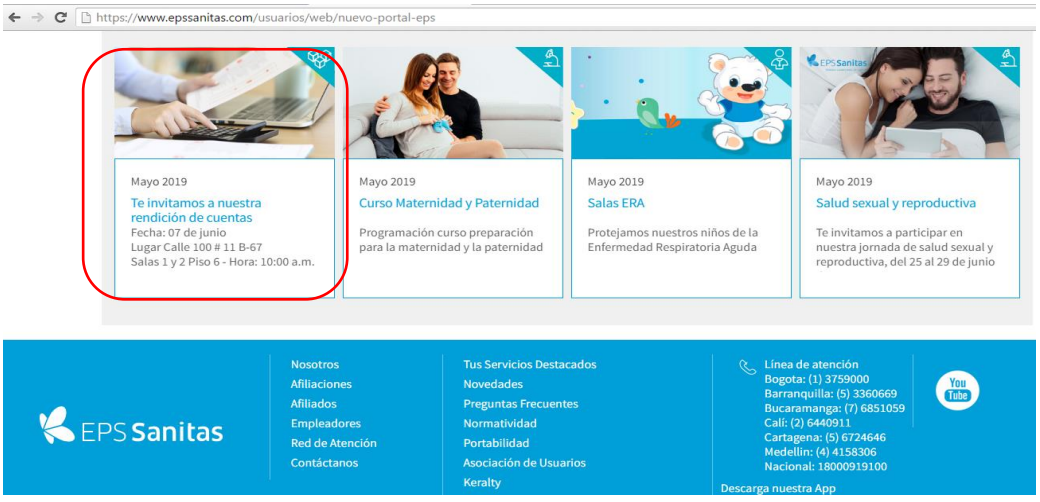
EPS Sanitas	**Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**	Participación Ciudadana
		Versión 1

Área/ Comité/ Reunión	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2018				
Fecha	Junio 07 de 2019	Hora Inicio:	10:00 am	Hora Fin	12:00 pm
Lugar	Calle 100 – Conexión regionales vía Webex				
Secretaria:	Sandra Taborda	Cargo	Especialista de Participación Ciudadana		

Objetivo de la Reunión	Promover la participación de los afiliados a EPS Sanitas, comunidad en general y entidades de control y vigilancia a la audiencia pública de rendición de cuentas sobre la gestión de EPS Sanitas durante la vigencia 2018.

1. Constancia de Convocatoria

- Invitación públicada en el periódico el Espectador el 11 y 22 de mayo de 2019
- Publicación www.epssanitas.com del día 7 de mayo de 2019
- Banner página web de asociación de usuarios sanitas
- Publicación de afiches en oficinas de atención al afiliado en todas las regionales de la EPS



Participa en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión del año 2018, que realizaremos el **7 de junio de 2019** a las **10:00 a.m.** en el **Centro Empresarial QUANTUM**, ubicado en la **Calle 85 # 50 – 159, Oficina 610**

Te invitamos a consultar el informe en nuestra página web www.epssanitas.com

EPS Sanitas

Participa en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión del año 2018, que realizaremos el **7 de junio de 2019** a las **10:00 a.m.** en la **Avenida Norte # 47 – 27.**

Te invitamos a consultar el informe en nuestra página web www.epssanitas.com

EPS Sanitas

Participa en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión del año 2018, que realizaremos el **7 de junio de 2019** a las **10:00 a.m.** en la **Carrera 43 A # 25 A – 06.**

Te invitamos a consultar el informe en nuestra página web www.epssanitas.com

EPS Sanitas

Participa en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión del año 2018, que realizaremos el **7 de junio de 2019** a las **10:00 a.m.** en la **Calle 55 # 27 – 44, Barrio Bolarqui**

Te invitamos a consultar el informe en nuestra página web www.epssanitas.com

EPS Sanitas

Participa en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión del año 2018, que realizaremos el **7 de junio de 2019** a las **10:00 a.m.** en la **Carrera 36 # 34 – 24, Barrio Barzal**

Te invitamos a consultar el informe en nuestra página web www.epssanitas.com

EPS Sanitas

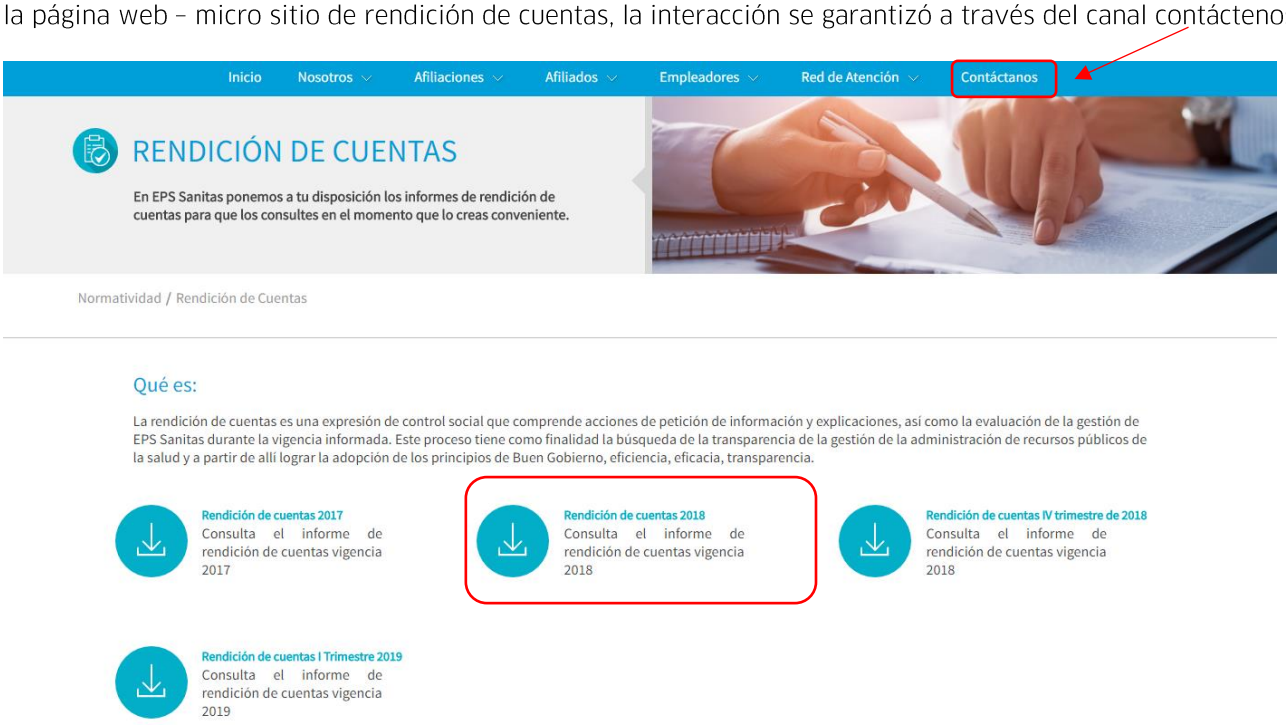
Participa en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión del año 2018, que realizaremos el **7 de junio de 2019** a las **10:00 a.m.** en la **Torre de Consultorios Clínica Sebastián de Belalcazar,** ubicada en la **Avenida 4° Norte # 7 N – 53, Piso 3.**

Te invitamos a consultar el informe en nuestra página web www.epssanitas.com

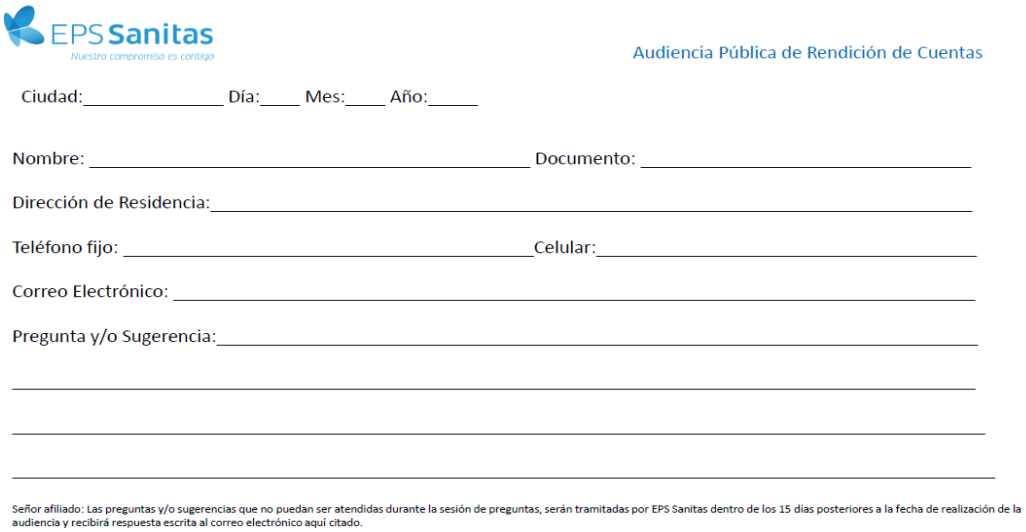
EPS Sanitas

2. Participación de la Ciudadanía

EPS Sanitas el día 7 de mayo de 2019 publicó el informe sobre la rendición de cuentas para la vigencia 2018 en la página web – micro sitio de rendición de cuentas, la interacción se garantizó a través del canal contáctenos.



Durante el desarrollo de la audiencia se habilitó en el orden del día un espacio para preguntas y sugerencias, previa entrega del formato destinado para tal fin:


EPS Sanitas
Nuestro compromiso es contigo

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Ciudad:_____ Día:____ Mes:____ Año:_____

Nombre: _____ Documento: _____

Dirección de Residencia:_____

Teléfono fijo: _____Celular:_____

Correo Electrónico: _____

Pregunta y/o Sugerencia:_____

_____

_____

_____

Señor afiliado: Las preguntas y/o sugerencias que no puedan ser atendidas durante la sesión de preguntas, serán tramitadas por EPS Sanitas dentro de los 15 días posteriores a la fecha de realización de la audiencia y recibirá respuesta escrita al correo electrónico aquí citado.

Formato de preguntas y sugerencias

3. Desarrollo de la Audiencia

Siendo las 10.00 am se da inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en la ciudad de Bogotá con la participación de las siguientes regionales: **Cali, Centro Oriente**, (Tunja – Villavicencio) **Barranquilla y Bucaramanga;** Se hace presentación de la agenda del día por parte del moderador Leonardo García – Director de la Oficina de Prensa de la Organización Keralty:

Agenda

Orden del día

1. Registro de asistentes:	**Afiliados EPS**	10:00 a.m – 10:15 a.m
2. Apertura y Bienvenida:	**Juan Pablo Rueda** Presidente EPS	10:15 a.m – 10:25 a.m
3. Generalidades del SGSSS año 2018:	**José Daniel Alzate** Vicepresidente ejecutivo	10:25 a.m – 10:35 a.m
4. Comportamiento comercial:	**María Amelia Oñate** Vicepresidente comercial y de servicio	10:35 a.m – 10:50 a.m
5. Gestión de servicio al afiliado:	**Julieth Martínez** Gerente de servicio	10:50 a.m – 11:05 a.m
6. Resultados en Salud:	**Jerson Eduardo Florez** Gerente de prestación	11:05 a.m – 11:35 a.m
7. Estados Financieros:	**Edgar Ricardo Linares** Gerente financiero y administrativo	11:35 a.m – 11:45 a.m
8. Sesión de preguntas	**Afiliados EPS**	11:45 a.m – 12:00 p.m

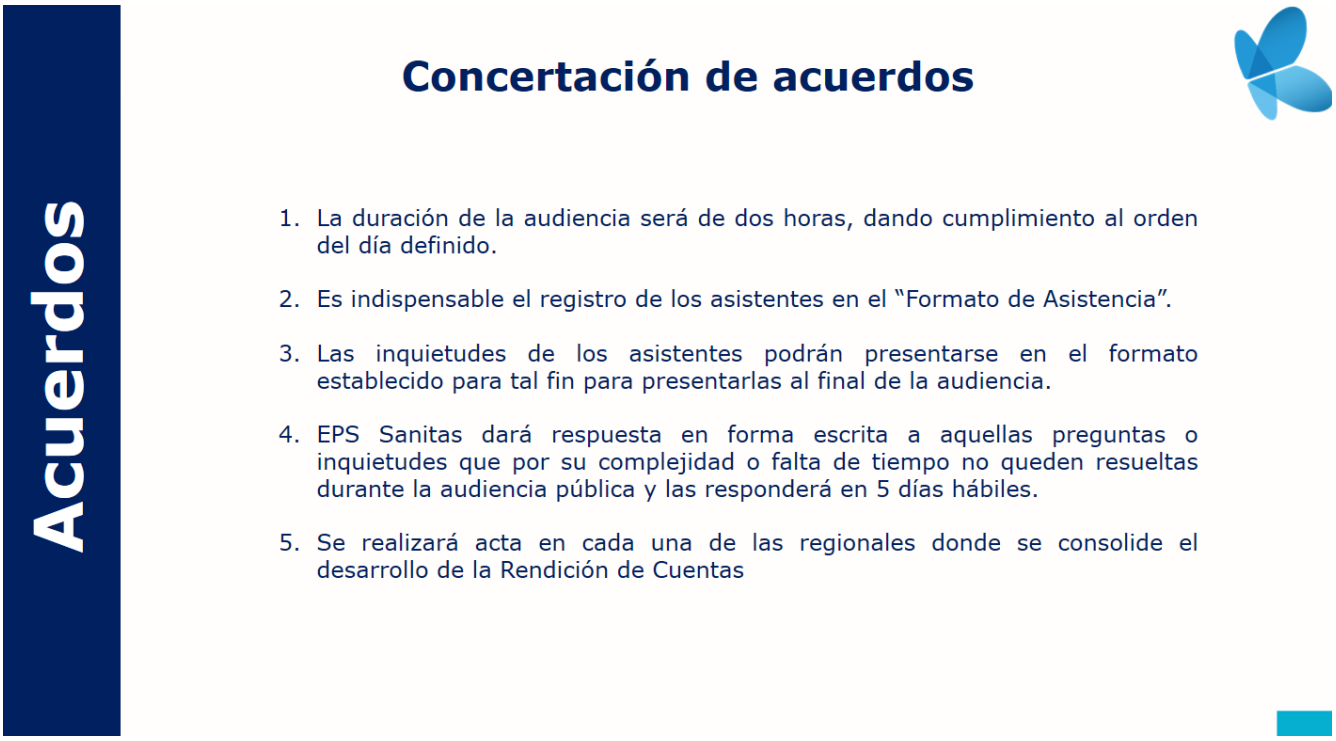
a) Apertura y bienvenida

El doctor Juan Pablo Rueda, Presidente de EPS Sanitas, brinda saludo de bienvenida a todos los asistentes indicando que es un espacio en el cual EPS Sanitas da cuenta de la gestión correspondiente al año 2018 y como se logró cumplir con los objetivos en la gestión en salud, las expectativas de los afiliados en lo referente a la prestación del servicio, además señala que este ejercicio permite la cercanía con la ciudadanía y conocer la percepción que tienen de la atención recibida.

Realiza un contexto general de la posición de EPS Sanitas en el sector salud y como el modelo de salud adoptado por la EPS responde al compromiso con el cuidado de nuestros afiliados, prosigue indicando que en este momento coyuntural del sector salud debemos brindar tranquilidad y seguridad a los afiliados cumpliendo cabalmente con las responsabilidades asignadas a la EPS y abrir espacio para aquellos colombianos que desean hacer parte de EPS Sanitas en calidad de afiliados.

La estrategia de esta EPS está pensada en las necesidades en salud de los afiliados, manifiesta que como EPS estamos orgullosos de los logros obtenidos durante la vigencia 2018.

Cierra su interlocución agradeciendo la asistencia de los afiliados y los miembros de la Asociación de Usuarios Sanitas y da paso al moderador quien socializa los acuerdos de la audiencia:



b) Generalidades del SGSSS año 2018

El señor José Daniel Álzate Suárez - Vicepresidente Ejecutivo de EPS Sanitas, continúa con las generalidades del sistema de seguridad social en salud para el año 2018, manifiesta su agrado con la integración de las regionales y la presencia de la asociación de usuarios y afiliados en general.

Brinda a los asistentes a la audiencia pública contextualización sobre los siguientes temas:

- Depuración sectorial
- Autorización de funcionamiento, habilitación y permanencia de las EPS en el sistema
- Tecnologías en Salud
- Nuevas Normas para el Sistema
- ADRES - Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud

Entre otros temas que hacen parte integral del informe de rendición de cuentas, se pronuncia respecto a la dificultad actual por la que atraviesan las EPS, incluyendo EP Sanitas, ante la falta de pago oportuno y completo de las tecnologías en salud no cubiertas por el PBS por parte de la ADRES, situación que está afectando la liquidez de la EPS.

La entidad citada presenta una crisis y no ha logrado realizar los pagos a las EPS no obstante el Dr. Álzate manifiesta a los asistentes el compromiso de EPS Sanitas en ser un buen pagador de servicios de salud para garantizar de esta manera la atención en salud de nuestros afiliados en las diferentes IPS adscritas a las redes integrales de la EPS.

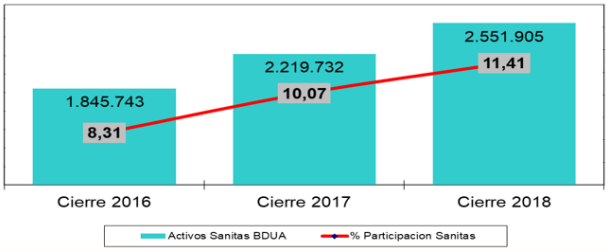
También hace énfasis en que todos como sociedad debemos hacer un pacto social para cuidar y fortalecer el sistema, adicionalmente resalta los avances frente al fortalecimiento de la EPS en tecnología, procesos operativos y todo lo concerniente a la atención de los afiliados.

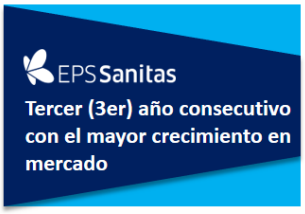
c) Comportamiento comercial

La doctora María Amelia Oñate - Vicepresidenta Comercial y de Servicio al Afiliado explica a los asistentes la evolución de EPS Sanitas en el mercado durante 2018 vs 2017, resaltando que EPS Sanitas por tercer año consecutivo es la EPS con mayor crecimiento en el mercado y para el año 2018 alcanza el 5 lugar por tamaño de población:

Evolución de Mercado 2018 Vs. 2017

Entidad	Poblacion (Act+Sus) Dic2016	% Part	Poblacion (Act+Sus) Dic2017	% Part	Poblacion (Act+Sus) Dic2018	% Part	Dic18 vs Dic17 (%)	Var Abs Contrib
Nueva EPS	3.135.141	14,12	3.273.250	14,85	3.414.121	15,26	4,3%	140.871
Sura	2.545.568	11,46	2.682.995	12,17	3.015.020	13,48	12,4%	332.025
Salud Total	2.289.919	10,31	2.525.337	11,45	2.690.205	12,02	6,5%	164.868
Medimas	4.201.684	18,92	3.117.058	14,14	2.582.363	11,54	-17,2%	-534.695
Sanitas	1.845.743	8,31	2.219.732	10,07	2.551.905	11,41	15,0%	332.173
Famisanar	1.762.743	7,94	1.968.927	8,93	2.011.202	8,99	2,1%	42.275
Coomeva	2.723.229	12,26	2.265.721	10,28	1.965.290	8,78	-13,3%	-300.431
Compensar	1.231.653	5,55	1.392.955	6,32	1.482.094	6,62	6,4%	89.139
Otras	2.468.865	11,12	2.599.968	11,79	2.660.740	11,89	2,3%	60.772
Total Contrib	22.204.545	100,00	22.045.943	100,00	22.372.940	100,00	1,5%	326.997
Total Subsid	22.171.463	100,00	22.434.577	100,00	22.658.108	100,00	1,0%	223.531

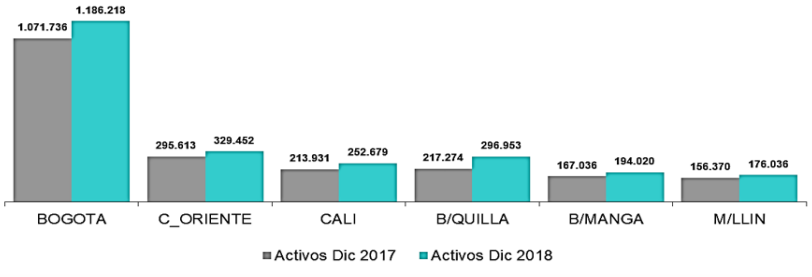




Manifiesta el compromiso del equipo de colaboradores en mantener el nivel y la calidad del servicio para nuestros afiliados, continua con su intervención presentando los datos de afiliados a la EPS al cierre de 2018 y presenta el crecimiento de población en las diferentes regionales:

Afiliados POS por regional

Respecto al año anterior al cierre de 2018, todas **las regionales crecieron en población activa**, siendo la regional Bogotá la de mayor representatividad y Barranquilla la de mayor crecimiento.



Número de Afiliados	Crec. Activos 2018	% Crec. 2018	% Peso Crec.
Bogotá	114.482	10,68%	37%
C_oriente	33.839	11,45%	11%
Cali	38.748	18,11%	12%
B/Quilla	79.679	36,67%	25%
B/Manga	26.984	16,15%	9%
M/Llin	19.666	12,58%	6%
PAIS	313.398	14,77%	100%

d) Gestión de Servicio al Afiliado

La doctora Julieth Martínez Zambrano - Gerente de Servicio al Afiliado, expone los resultados del canal telefónico y como este se convirtió en uno de los más fuertes de la EPS para el año 2018; este canal recibió 7.623.529 llamadas de nuestros afiliados, menciona el cambio de proveedor del call center durante la vigencia informada, el cual ha sido bastante positivo teniendo en cuenta que el nuevo proveedor, Emtelco trabaja en coordinación con el modelo de servicio de la EPS, cuyo objetivo es la plena satisfacción del afiliado.

Para el año 2018 se implementó el sistema de administración de filas Q-flow en 34 oficinas logrando una cobertura del 90%, y de esta manera se logró atender de manera ágil y oportuna a los afiliados.

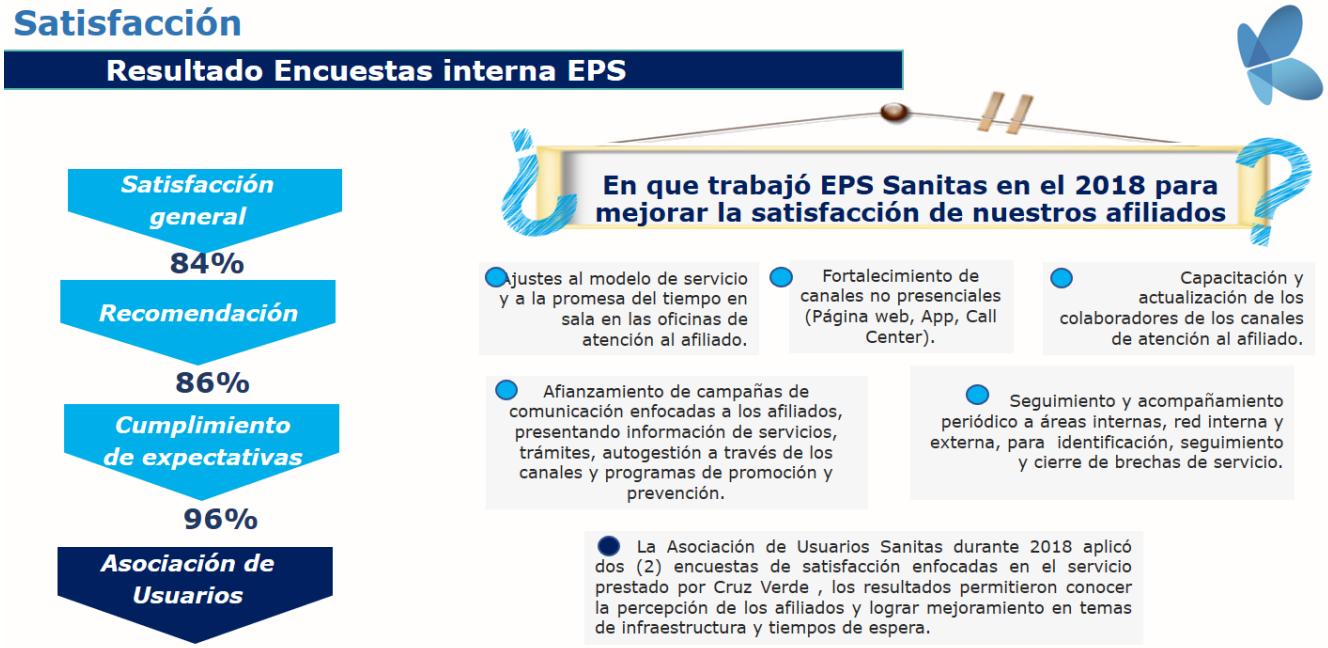
El 94% de los afiliados fueron atendidos en menos de 30 minutos, se trabajó intensamente en evitar barreras de acceso, señalización, modelo de atención incluyente y adecuaciones físicas como la construcción de rampas para facilitar el ingreso de las personas con discapacidad.

Nuestros canales virtuales presentaron un crecimiento de 4.298.159 en transacciones concentradas en autorizaciones y citas médicas a través de los canales de servicio.

Autorizaciones en 98% de cumplimiento en todo lo que se radica de manera virtual, PQR logró disminuir en más de 10 puntos comparado con la vigencia anterior, aumento de la oportunidad de respuesta en un 6% frente al año 2017 lo que permite evidenciar el aumento en la satisfacción de nuestros afiliados.

En lo relativo a la satisfacción de los afiliados, la encuesta del Ministerio de salud y Protección Social revela que nuestros afiliados recomendarían a sus conocidos el traslado a EPS SANITAS, lo cual es motivo de orgullo para el equipo de colaboradores, quienes continúan comprometidos con el servicio.

La encuesta de satisfacción interna para el año 2018 presentó los siguientes resultados:



Nuestra Gerente de Servicio al Afiliado continúa presentando avances positivos de la gestión del servicio respecto al proceso de Participación Ciudadana que lidera el trabajo a nivel nacional, realizando durante 2018, 12 reuniones nacionales, 94 municipales, se promovió la educación a los afiliados en temas normativos según lo definido en el cronograma de capacitación anual.

En 2018 EPS Sanitas realizó la primera versión de la Semana de la Cultura de la Seguridad Social logrando llegar a 800 personas, a las cuales se les invitó a reflexionar con relación al reconocimiento de las bondades del sistema de salud colombiano, se trabajó en promover cultura, autocuidado, responsabilidad de los afiliados en aportar para que el sistema sea solidario y auto sostenible, se busca que esto sea parte de la cultura de la entidad.

Comprometidos con las necesidades de los afiliados se realizaron actividades intersectoriales:

Participación Ciudadana

Actividades Intersectoriales

El área de participación ciudadana lideró actividades dirigidas a pacientes del programa de cáncer y de salud metal con el objetivo de acompañar su proceso terapéutico:

1) Luzca Bien, Siéntase Mejor:
Se realizaron 15 talleres al que asistieron 147 mujeres

En octubre de 2018 se iniciarón talleres en la unidad de quimioterapia Cecimin en la ciudad de Bogotá, actividad que generó una quimioterapia diferente y memorable, en esta primera oportunidad se vincularon pacientes masculinos.

2) Sembrando Sueños: Talleres prácticos de agricultura urbana con inicio en agosto

Primera fase: Con apoyo del Jardín Botánico de Bogotá se realizaron talleres teóricos y una caminata por el Jardín Botánico en la que participaron pacientes en tratamiento ambulatorio del Centro Médico Castellana.

Segunda fase: Se inició la huerta en la Clínica Campo abierto con pacientes hospitalizados.

Pasar de curar a cuidar para trascender

Durante 2018 se llegó a más de 1.400.000 afiliados con campañas informativas, memorables, de salud y virtuales:

Comunicaciones

Campañas de comunicación afiliados

En 2018 acompañamos a mas de **1.400.000** afiliados con:

Campañas normativas – informativas: información actualizada en el acceso al servicio.

Campañas memorables: Desde el momento de su afiliación, orientamos a nuestros afiliados en el modelo de atención.

Campañas salud: Presentes en las diferentes etapas de ciclo de vida, promovimos el autocuidado,

Canales virtuales: Dimos a conocer nuestros canales no presenciales para facilitarle la vida a los afiliados.

- ***Campañas de mailing***
- ***Afiches***
- ***Folletos***

e) Resultados en salud

El doctor Jerson Eduardo Flórez en su calidad de Gerente de Prestaciones, menciona los resultados en salud para lo corrido de la vigencia 2018 y como se ha logrado impactar afiliados desde la triple meta, explica la inversión en el costo médico, la cual se ha dado en los diferentes servicios y procesos del área de salud, la tasa de hospitalización es inferior lo cual habla muy bien de la ejecución de las acciones del área citada durante 2018.

EPS Sanitas cuenta con Infraestructura propia en 13 ciudades para un total nacional de 871 consultorios, experiencia de servicio satisfacción global del 97% y urgencias con un 91% resueltas antes de 2 horas y media, 93.5 % de las personas atendidas en urgencias fueron atendidas en baja complejidad.

Medicina general fue decisiva, resultados en salud 650 mil dosis de vacunas, 437 mil mujeres en acceso a programa de detección de cáncer de cérvix y mama, más de 144 mil pacientes fueron captados por la EPS para acceso al servicio, 76 mil pacientes se beneficiaron del programa de salud mental, se presentó como baja la tasa de hospitalización por salud mental.

El área salud realizó abordaje de los siguientes temas durante la audiencia:

- Inversión Costo Médico
- Distribución Costo Médico
- Comportamiento hospitalario
- Infraestructura Propia
- Experiencia del Servicio
- Resultados en Salud
- Programas de Salud EPS Sanitas
- Mantenimiento de la salud
- Cohortes

Frente al Cuidado paliativo, el Doctor Flórez hizó énfasis en como EPS Sanitas es líder en Colombia en este programa, llegando a más del 80% de los pacientes en su final de vida y un acompañamiento en el buen morir.

En los temas relacionados con la gestión de la oferta y acorde a la instrucción especifica de la Circular 000008 de la Superintendencia Nacional de Salud se presentó el comportamiento de la red de servicio y se dió a conocer a los asistentes la habilitación de redes integrales de EPS Sanitas concedida en días pasados por las entidades territoriales y la Superintendencia Nacional de Salud.

Para el caso de las Redes integrales de prestación de servicios durante 2018 se adelantaron reuniones con la red con el fin de mejorar la planeación del servicio, en este proceso de evaluación integral de la red se realizaron monitoreos de oportunidad y accesibilidad a los centros médicos propios e IPS externas adscritas a la red de EPS Sanitas.

Concluye la presentación del área salud indicando que los resultados en salud son altamente satisfactorios y que estar en EPS Sanitas es un factor protector.

Avanzando con el orden del día se da paso a la presentación de los estados financieros por parte del señor Edgar Linares en su calidad de Gerente Financiero y Administrativo de EPS Sanitas:

Estados financieros

BALANCE	Cifras expresadas en millones de pesos colombianos			
ACTIVO	dic-17	dic-18	Variación	Crecimiento
EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO	222,395	372,165	149,770	67%
INVERSIONES	237	38,724	38,487	16206%
DEUDORES	443,914	567,355	123,441	28%
PROPIEDADES Y EQUIPO	31,234	33,828	2,594	8%
CARGOS DIFERIDOS E INTANGIBLES	30,439	32,337	1,898	6%
OTROS ACTIVOS	18	31	13	77%
TOTAL ACTIVO	**728,237**	**1,044,441**	**316,204**	**43%**

PASIVO	dic-17	dic-18	Variación	Crecimiento
OBLIGACIONES FINANCIERAS	860	5,483	4,623	538%
OBLIGACIONES CON VINCULADOS	16,000	16,000	-	0%
CUENTAS POR PAGAR	542,999	784,390	241,391	44%
PASIVOS LABORALES	15,081	18,673	3,592	24%
PASIVO POR IMPUESTOS	1,388	2,445	1,057	76%
PROVISIONES	2,119	3,440	1,321	62%
TOTAL PASIVO	**578,447**	**830,430**	**251,983**	**44%**
TOTAL PATRIMONIO	**149,790**	**214,011**	**64,221**	**43%**
PASIVO + PATRIMONIO	**728,237**	**1,044,441**	**316,204**	**43%**

Intervención Asociación de Usuarios Sanitas

El señor Jaime Castro en su calidad de Presidente de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios solicita la palabra y manifiesta:

Es satisfactorio reconocer los avances de la EPS en el último año con la apertura de la Participación Ciudadana, menciona la interacción favorable de la EPS y la alta dirección de acuerdo a lo que determina la ley, indica que desde la Asociación de Usuarios Sanitas se ha facilitado y acompañado el control social, de manera mancomunada con la EPS.

En el caso particular de Bogotá se percibe que los pacientes están satisfechos con la prestación del servicio, manifiesta el Sr Jaime que la perspectiva de mejora en la prestación del servicio es evidente y espera que estos avances se vean reflejados a nivel nacional

Recomienda, acentuar el control de las IPS contratadas, prevenir barreras de entrada al servicio, hacer seguimiento a la contratación.

La Asociación reconoce los problemas serios estructurales del sector salud y que pese a ellos EPS Sanitas ha trabajado incansablemente en mejorar la prestación del servicio; Sanitas ha dado importantes avances sin importar la dificultad de la Adres en el pago de recobros, a su vez manifiesta que se debe fortalecer la interconexión para mejorar la comunicación de los actores del sistema

Termina agradeciendo la gestión de EPS Sanitas, manifiesta que la Asociación busca cooperar en la mejora del servicio.

Respuestas y Aclaraciones (sesión de preguntas)

- **Barranquilla**: No se presentaron preguntas por parte de los asistentes en esa ciudad
- **Medellín**: Sr Eliseo Arango – Representante de la asociación de usuarios pregunta:

¿Qué se va hacer para mitigar el riesgo por el cierre de EPS en el país?

Responde Dr. Juan Pablo Rueda – Presidente de EPS Sanitas:

Se ha trabajado con los entes de control para prevenir las afectaciones que esto pueda presentar al sistema, va ser paulatina la migración de afiliados a otras EPS y garantizar que las EPS que van a recibir estén preparadas, desde el Ministerio de Salud y Protección Social se está trabajando en desarrollos normativos para garantizar las mínimas afectaciones al sector salud.

EPS Sanitas analiza las estimaciones de afiliados que podríamos recibir y a partir de ello definir nuestras necesidades de red para estar preparados. Tenemos un mapa general de la nueva red, estamos a la espera que el gobierno defina como sería el proceso, estamos preparándonos frente a los cambios en la red.

- ✓ Sra. Martha Cecilia Montoya - Afiliada de Medellín: felicita a EPS Sanitas por la gestión de servicio, solicita dar a conocer las garantías que contamos como EPS y que ella no conocía y gracias a la audiencia del día de hoy se da por enterada.

- ✓ Dra. María Amelia Oñate – Vicepresidenta Comercial y de Servicio al Afiliado, agradece el comentario del afiliado e indica que se fortalecerá aún más la comunicación con los afiliados para que se enteren de los avances positivos de la EPS.

- **Cali**: Se presentó una inquietud durante la sesión de preguntas con dificultad de audio, por lo cual se dio la instrucción de presentarla en el formato de sugerencias y preguntas, al finalizar la rendición de cuentas no se recibió el formato diligenciado.

- **Tunja**: No se presentaron preguntas por parte de los asistentes en esa ciudad

- **Villavicencio**:

- ✓ Martha Rivera Miembro de la Asociación de Usuarios Sanitas:

  Agradece la participación a la reunión, se siente satisfecha con el cambio de laboratorio.

- **Bucaramanga**:

- ✓ Sr. Alcibíades Fuentes – Representante asociación de usuarios sanitas

  Varias veces se ha planteado que en la zona sur de Bucaramanga tenemos 2 dificultades: (1) los medicamentos Cruz Verde no los entrega en caracolí, (2) en esa zona es donde están las mejores clínicas y no las podemos utilizar y debemos ir a urgencias al centro de Bucaramanga. Agradece a los directivos de EPS Sanitas en la regional Bucaramanga la atención.

Responde Doctora Paola Rengifo – Vicepresidenta de Salud:

Para los medicamentos NO PBS se está trabajando con cruz verde para facilitar la entrega y controlar la dispensación ya que algunos son de cuidado y entrega especial. Se revisará con el proveedor la alternativa de entrega en Bucaramanga

La población afiliada en Bucaramanga está vinculada a la red adscrita a EPS Sanitas, las clínicas a las que hacen

referencia no están adscritas a la ciudad de Bucaramanga por lo que no se encuentran habilitadas para redes integrales, la normatividad en este sentido refiere que la red debe estar dentro de la ciudad de residencia del afiliado, en EPS buscamos que los afiliados tengan la mejor cadena de atención.

En lo referente a la entrega de laboratorios, se está haciendo un piloto no presencial para que se haga el control médico de manera virtual.

- ✓ Sr Virgilio Reyes – Afiliado EPS Sanitas realiza la siguiente observación: Es necesario contar con más especialistas en dermatología, sería bueno que tengan en cuenta el concepto de área metropolitana, felicita a los directivos de Bucaramanga
- ✓

Responde Doctora Paola Rengifo – Vicepresidenta de Salud:

Tenemos clara la dificultad en dermatología; el 19 de junio del presente año se llevará a cabo la inauguración del nuevo centro médico con lo cual mejorara el servicio de dermatología en la ciudad, todos están cordialmente invitados.

- ✓ Isabel Becerra Sarmiento –Afiliada EPS Sanitas: Manifiesta felicitación a la EPS por los servicios prestados y hace una sugerencia: buscar una estrategia para entrega de exámenes más rápido, aplica la respuesta del punto anterior: se está trabajado en mejorar los procesos de entrega y para control con resultados se está trabajando en el piloto de telemedicina.

Siendo las 12.02 pm se cierra la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2018.

Relación de Autoridades, Grupos u Organizaciones Asistentes

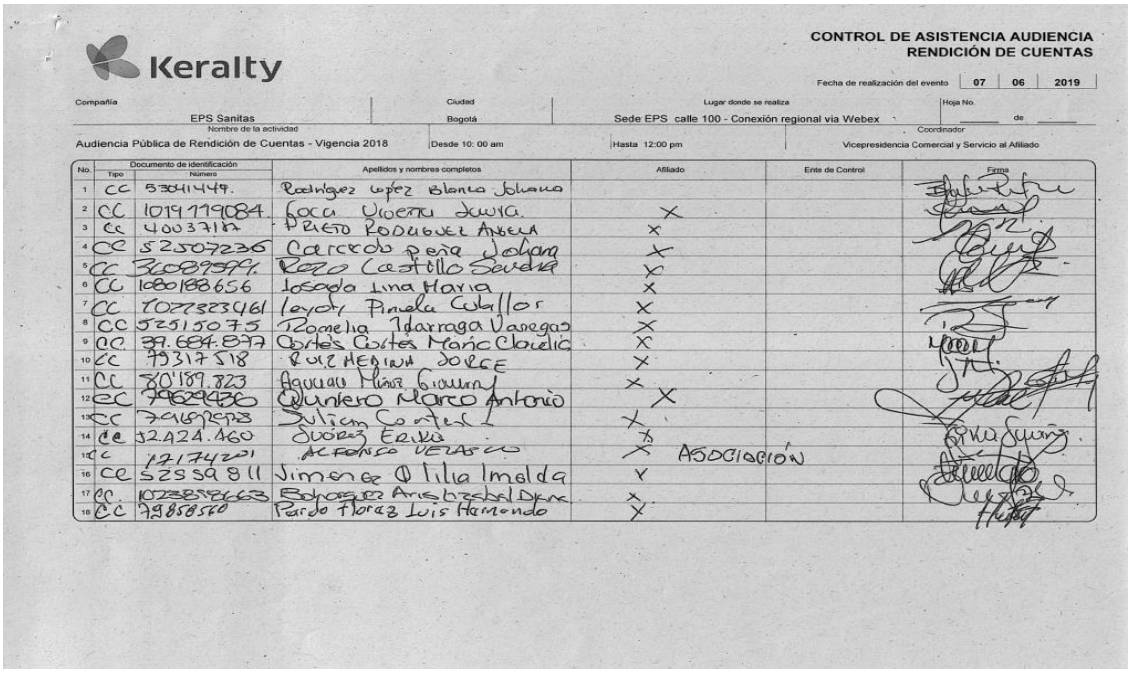
En general la audiencia pública de rendición de cuentas contó con la asistencia de 127 personas del nivel nacional entre afiliados a EPS Sanitas y miembros de la Asociación de Usuarios Sanitas.

Compromisos

Dar respuesta formal a cada una de las inquietudes presentadas durante la realización de la audiencia

Ver anexos en página siguiente

- Registro de asistencia Bogotá



Keralty

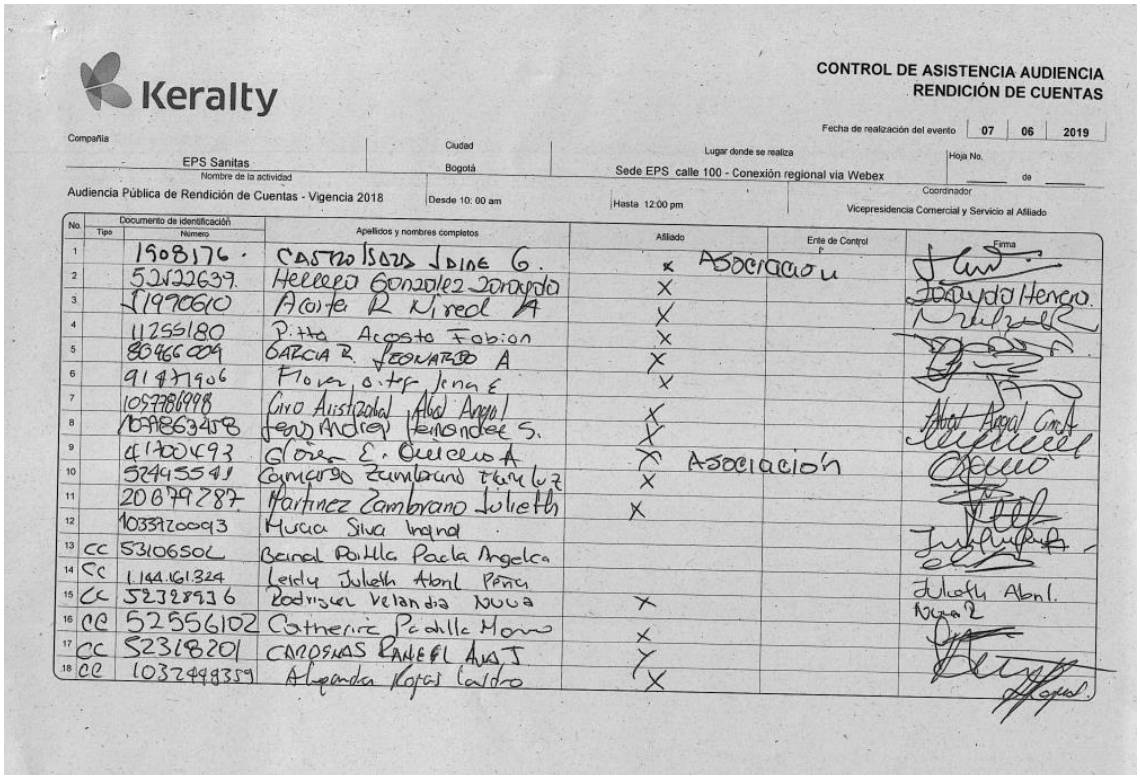
CONTROL DE ASISTENCIA AUDIENCIA
RENDICIÓN DE CUENTAS

Fecha de realización del evento 07 06 2019

Compañía: EPS Sanitas | Ciudad: Bogotá | Lugar donde se realiza: Sede EPS calle 100 - Conexión regional via Webex | Hoja No. ___ de ___

Nombre de la actividad: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Vigencia 2018 | Desde 10: 00 am | Hasta 12:00 pm | Coordinador: Vicepresidencia Comercial y Servicio al Afiliado

No.	Documento de identificación Tipo	Número	Apellidos y nombres completos	Afiliado	Ente de Control	Firma
1	CC	53041449.	Rodríguez López Blanca Johana			[illegible]
2	CC	1019119084.	Goca Vicente Laura.	X		[illegible]
3	CC	40037187	Prieto Rodríguez Angela	X		[illegible]
4	CC	52507236	Carcedo Peña Johana	X		[illegible]
5	CC	36089599.	Rozo Castillo Sandra	X		[illegible]
6	CC	1080188656	Losada Lina María	X		[illegible]
7	CC	1022323461	Leyda Pinela Caballos	X		[illegible]
8	CC	52515075	Romelia Idarraga Vanegas	X		[illegible]
9	CC	39.684.877	Cortés Cortes María Claudia	X		[illegible]
10	CC	79317518	Ruiz Medina Jorge	X		[illegible]
11	CC	80'189.823	Aguilar Muñoz Giovanni	X		[illegible]
12	CC	79629436	Quintero Marco Antonio	X		[illegible]
13	CC	79692978	Julián Cortés	X		[illegible]
14	CC	52.424.460	Suárez Erika	X		[illegible]
15	CC	17174201	Alfonso Velasco	X	Asociación	[illegible]
16	CC	52559811	Jimenez Olilia Imelda	X		[illegible]
17	CC	1023858663	Bohorquez Aristizabal Diana	X		[illegible]
18	CC	79858560	Pardo Florez Luis Hernando	X		[illegible]



Keralty

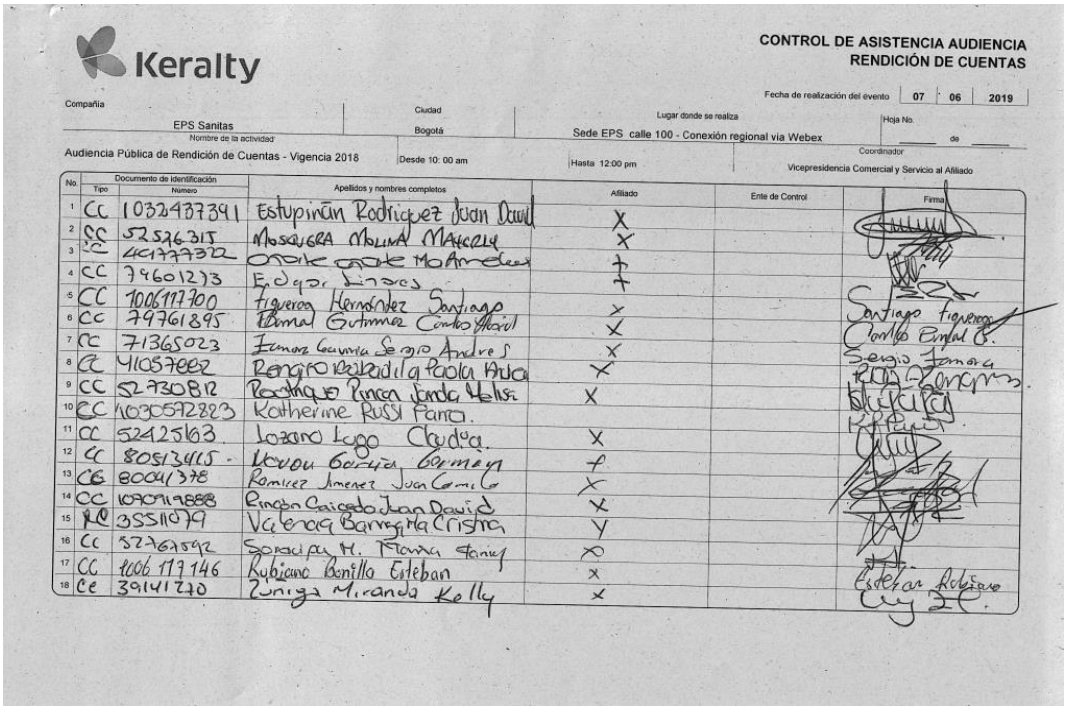
CONTROL DE ASISTENCIA AUDIENCIA
RENDICIÓN DE CUENTAS

Fecha de realización del evento 07 06 2019

Compañía: EPS Sanitas | Ciudad: Bogotá | Lugar donde se realiza: Sede EPS calle 100 - Conexión regional via Webex | Hoja No. ___ de ___

Nombre de la actividad: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Vigencia 2018 | Desde 10: 00 am | Hasta 12:00 pm | Coordinador: Vicepresidencia Comercial y Servicio al Afiliado

No.	Documento de identificación Tipo	Número	Apellidos y nombres completos	Afiliado	Ente de Control	Firma
1		1908176.	Castro Isaza Jaime G.	X	Asociación	[illegible]
2		52522639.	Herrera Gonzalez Zoraida	X		Zoraida Herrera.
3		51990610	Acosta R Nirea A	X		[illegible]
4		11255180	Pitta Acosta Fabian	X		[illegible]
5		80466009	Garcia R. Leonardo A	X		[illegible]
6		91471906	Flores Ortega Jenaro E	X		[illegible]
7		1057786998	Giro Aristizabal Abel Angel	X		Abel Angel Giro A
8		1079863458	Jesus Andrés Hernandez S.	X		[illegible]
9		41700493	Gloria E. Quiceno A	X	Asociación	[illegible]
10		52495541	Camargo Zambrano Flor Luz	X		[illegible]
11		20679287	Martinez Zambrano Julieth	X		[illegible]
12		1033720093	Murcia Silva Ingrid			[illegible]
13	CC	53106502	Bernal Padilla Paola Angelica			[illegible]
14	CC	1.144.161.324	Leidy Julieth Abril Peña			Julieth Abril.
15	CC	52328936	Rodriguez Velandia Nuva	X		Nuva R
16	CC	52556102	Catherine Padilla Moreno	X		[illegible]
17	CC	52318201	Cardenas Raniel Ana J	X		[illegible]
18	CC	1032448359	Alejandra Rojas Caldro	X		[illegible]



Keralty

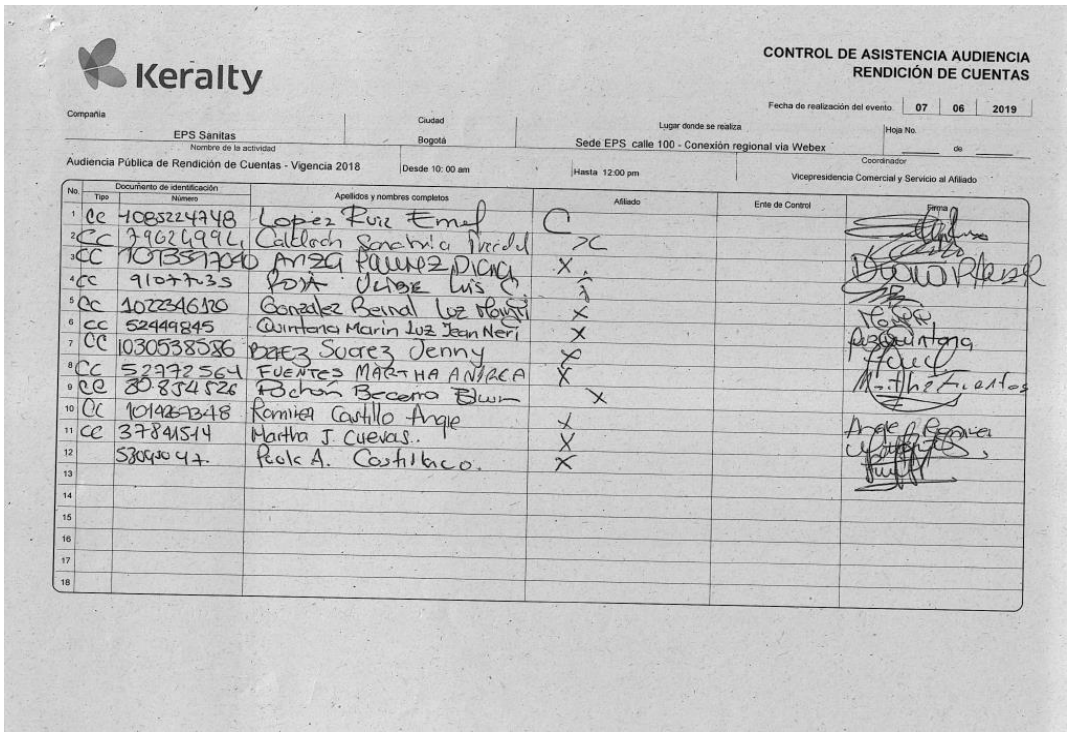
CONTROL DE ASISTENCIA AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS

Fecha de realización del evento: 07 | 06 | 2019

Compañía: EPS Sanitas | Ciudad: Bogotá | Lugar donde se realiza: Sede EPS calle 100 - Conexión regional via Webex | Hoja No. ____ de ____

Nombre de la actividad: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Vigencia 2018 | Desde 10: 00 am | Hasta 12:00 pm | Coordinador: Vicepresidencia Comercial y Servicio al Afiliado

No.	Documento de identificación Tipo	Número	Apellidos y nombres completos	Afiliado	Ente de Control	Firma
1	CC	1032437391	Estupiñán Rodriguez Juan David	X		[illegible]
2	CC	52526315	Mosquera Molina Maherly	X		[illegible]
3	CC	49777322	[illegible]	X		[illegible]
4	CC	79601273	Edgar Linares	X		[illegible]
5	CC	1006117700	Figueroa Hernández Santiago	X		Santiago Figueroa
6	CC	79761895	Bernal Gutiérrez Carlos Abril	X		Carlos Bernal G.
7	CC	71365023	Zamora Guarnia Sergio Andres	X		Sergio Zamora
8	CC	41057882	Rengifo Bobadilla Paola Andrea	X		[illegible]
9	CC	52730812	Rodriguez Rincon Sonda Melisa	X		[illegible]
10	CC	1030572823	Katherine Russi Parra.			[illegible]
11	CC	52425163	Lozano Lugo Claudia.	X		[illegible]
12	CC	80513415	Novoa García Germán	X		[illegible]
13	CC	80041378	Ramirez Jimenez Juan Camilo	X		[illegible]
14	CC	1070919888	Rincón Caicedo Juan David	X		[illegible]
15	CC	35511079	Valencia Barrera Ma Cristina	X		[illegible]
16	CC	52767592	Sorocipa M. Maria Fanny	X		[illegible]
17	CC	1006117146	Rubiano Bonilla Esteban	X		Esteban Rubiano
18	CC	39141270	Zuniga Miranda Kelly	X		[illegible]



Keralty

CONTROL DE ASISTENCIA AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS

Fecha de realización del evento: 07 | 06 | 2019

Compañía: EPS Sanitas | Ciudad: Bogotá | Lugar donde se realiza: Sede EPS calle 100 - Conexión regional via Webex | Hoja No. ____ de ____

Nombre de la actividad: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Vigencia 2018 | Desde 10: 00 am | Hasta 12:00 pm | Coordinador: Vicepresidencia Comercial y Servicio al Afiliado

No.	Documento de identificación Tipo	Número	Apellidos y nombres completos	Afiliado	Ente de Control	Firma
1	CC	1085224748	Lopez Ruiz Emel	C		[illegible]
2	CC	79624994	Calderón Sanabria Pascual	X		[illegible]
3	CC	1013597040	Anza Ramirez Diana	X		[illegible]
4	CC	91077035	Rojas Ulibe Luis C.	X		[illegible]
5	CC	1022346120	Gonzalez Bernal Luz Marina	X		[illegible]
6	CC	52449845	Quintana Marin Luz Jean Neri	X		[illegible]
7	CC	1030538586	Baez Suarez Jenny	X		[illegible]
8	CC	52772564	Fuentes Martha Andrea	X		Martha Fuentes
9	CC	80854526	Pachón Becerra Edwin	X		[illegible]
10	CC	1014267348	Ramirez Castillo Angie	X		Angie Ramirez
11	CC	37841514	Martha J. Cuevas.	X		[illegible]
12		53095047	Paola A. Castillaco.	X		[illegible]
13						
14						
15						
16						
17						
18						

- Registro de asistencia Barranquilla

Keralty

CONTROL DE ASISTENCIA AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS

Fecha de realización del evento: 07 06 2019

Compañía: EPS Sanitas | Ciudad: Barranquilla. | Lugar donde se realiza: Bogotá calle 100 - Conexión regional via Webex | Hoja No. ____ de ____

Nombre de la actividad: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Vigencia 2018 | Desde 10: 00 am | Hasta 12:00 pm | Coordinador: Vicepresidencia Comercial y Servicio al Afiliado

No.	Documento de identificación - Tipo	Número	Apellidos y nombres completos	Afiliado	Ente de Control	Firma
1	CC	55802126	Ana Rangel Herrera.	EPS Sanitas		[firma]
2	CC.	8.632.803	Silvio Teheran Pacheco	EPS Sanitas		[firma]
3	CC	55.240.053	Zambrano Siado Adriana	EPS Sanitas		[firma]
4	CC	1002212510	Daza Sellano Jonathan	EPS Sanitas		[firma]
5	CC	72220017	Sarmiento Cantillo Rafael	EPS Sanitas		[firma]
6	CC	22.544.389	Osorio Salazar Matilde E.	EPS Sanitas		[firma]
7	CC	40779933	[illegible]	EPS Sanitas		[firma]
8	CC	1065581585	Clara Ines Miranda Hernandez	Eps Sanitas.		[firma]
9	CC	8531206	Martin Solano Ripoll	Eps Sanitas		[firma]
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

- Registro de asistencia Bucaramanga

Keralty

CONTROL DE ASISTENCIA AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS

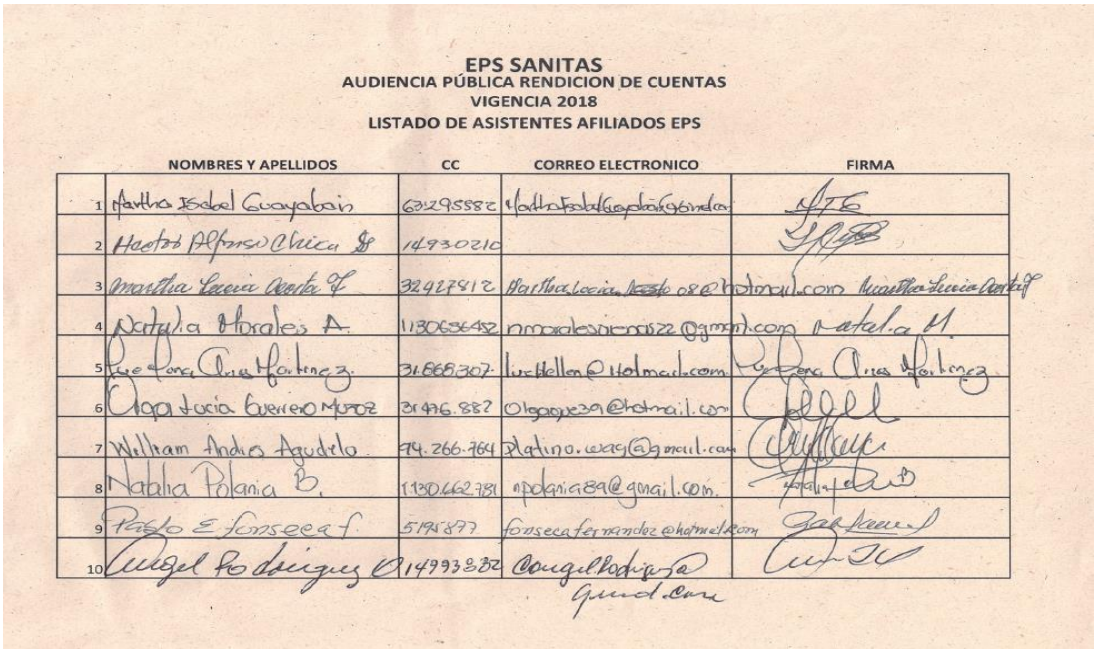
Fecha de realización del evento: 07 06 2019

Compañía: EPS Sanitas | Ciudad: | Lugar donde se realiza: Bogotá calle 100 - Conexión regional via Webex | Hoja No. 1 de 1.

Nombre de la actividad: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Vigencia 2018 | Desde 10: 00 am | Hasta 12:00 pm | Coordinador: Vicepresidencia Comercial y Servicio al Afiliado

No.	Documento de identificación - Tipo	Número	Apellidos y nombres completos	Afiliado	Ente de Control	Firma
1	C.C	13.825.617	Fuentes Román Alcibiades	Sanitas - Colsanitas		[firma]
2	CC	27'954.882	Lizcano Luisa Margarita	Sanitas,		[firma]
3	C.C.	12'525.836.	Luis Jorge Aguilar.	Sanitas		[firma]
4	C.C	37.834.335	Elizabeth Becerra Sarmiento	Sanitas		[firma]
5	C.C	28.148.546	Patricia Tullas de Reyes	Sanitas		[firma]
6	C.C.	91.507.950	Virgilio. Reyes Trillos	Sanitas		[firma]
7	CC	63.333.847	Rivero Martha Argenis	Sanitas		[firma]
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

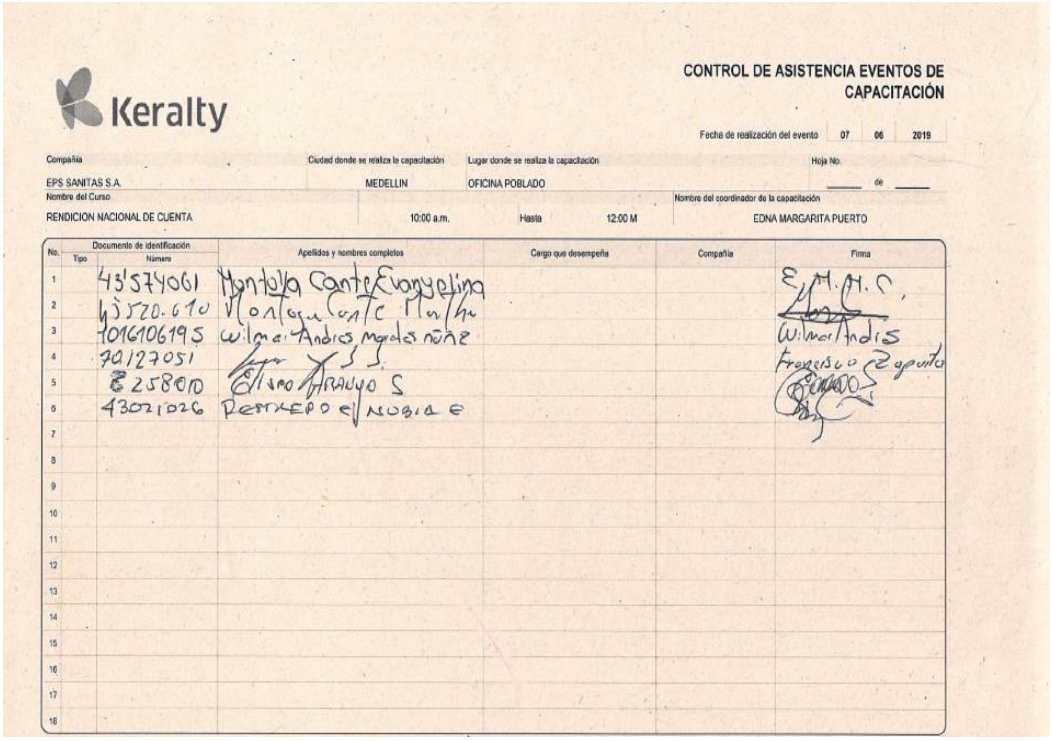
- Registro de asistencia Cali



EPS SANITAS
AUDIENCIA PÚBLICA RENDICION DE CUENTAS
VIGENCIA 2018
LISTADO DE ASISTENTES AFILIADOS EPS

	NOMBRES Y APELLIDOS	CC	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Martha Isabel Guayabain	63295582	[illegible]	[illegible]
2	Hector Alfonso Chica [illegible]	14930210		[illegible]
3	Martha Lucia Acosta F	32427812	[illegible]08@hotmail.com	[illegible]
4	Natalia Morales A.	1130656452	nmoralesarenas22@gmail.com	Natalia M.
5	Luz Dena Arias Martinez	31.868.307	luzdellen@Hotmail.com	[illegible]
6	Olga Lucia Guerrero Muñoz	31476.882	Olgaguez39@hotmail.com	[illegible]
7	William Andres Agudelo	94.266.764	platino.wag@gmail.com	[illegible]
8	Natalia Polania B.	1130.662.781	npolania89@gmail.com	[illegible]
9	Pablo E Fonseca F.	5195877	fonsecafernandez@hotmail.com	[illegible]
10	Angel Rodriguez O	14993382	Angelrodriguez@gmail.com	[illegible]

- Registro de asistencia Medellín



Keralty

CONTROL DE ASISTENCIA EVENTOS DE CAPACITACIÓN

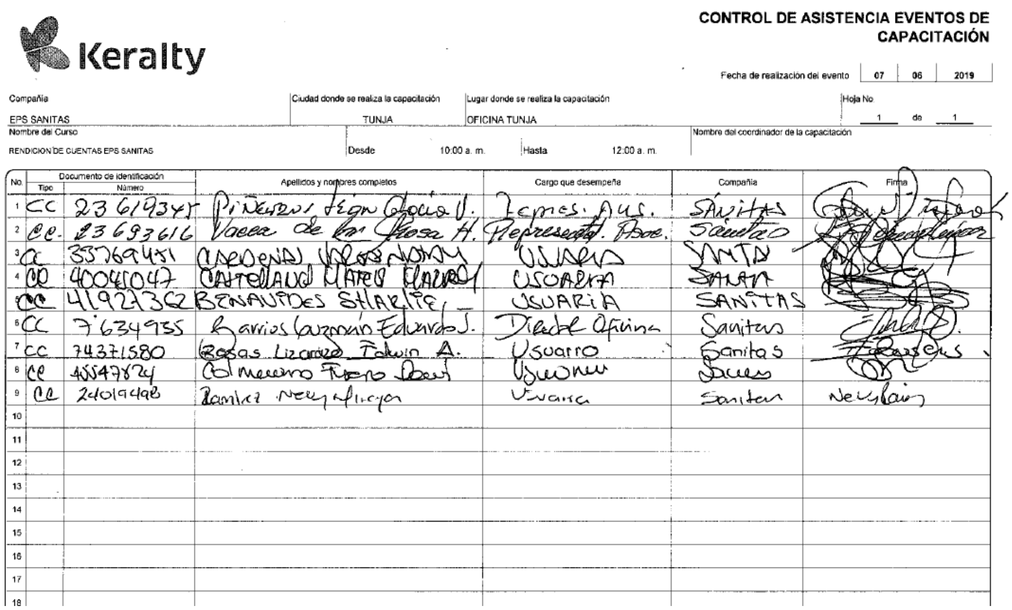
Fecha de realización del evento 07 06 2019

Compañía: EPS SANITAS S.A. | Ciudad donde se realiza la capacitación: MEDELLIN | Lugar donde se realiza la capacitación: OFICINA POBLADO | Hoja No. ___ de ___

Nombre del Curso: RENDICION NACIONAL DE CUENTA | 10:00 a.m. | Hasta | 12:00 M | Nombre del coordinador de la capacitación: EDNA MARGARITA PUERTO

No.	Documento de identificación Tipo	Número	Apellidos y nombres completos	Cargo que desempeña	Compañía	Firma
1		43574061	Montoya Cante Evangelina			E.M.M.C.
2		45520.610	Montoya Cante Martha			[illegible]
3		1016106195	Wilmar Andres Morales Nuñez			Wilmar Andres
4		70127051	[illegible]			Francisco Zapata
5		8258010	Eliseo Arango S			[illegible]
6		43021026	Restrepo e Nubia E			[illegible]
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

- Registro de asistencia Tunja



Keralty

CONTROL DE ASISTENCIA EVENTOS DE CAPACITACIÓN

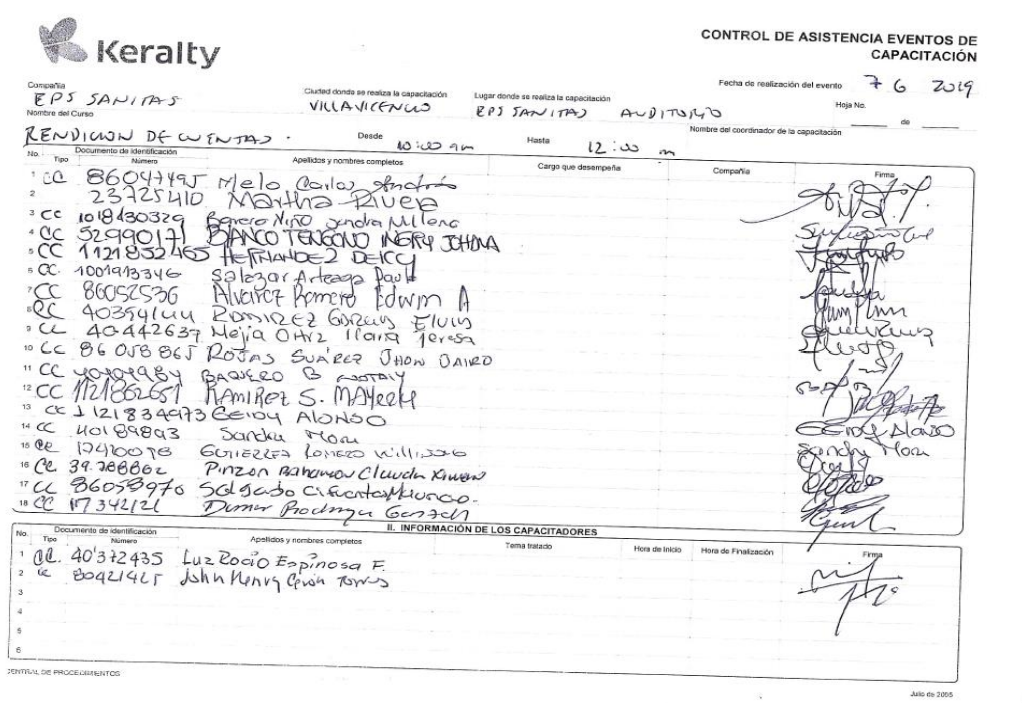
Fecha de realización del evento 07 06 2019

Compañía: EPS SANITAS | Ciudad donde se realiza la capacitación: TUNJA | Lugar donde se realiza la capacitación: OFICINA TUNJA | Hoja No 1 de 1

Nombre del Curso: RENDICION DE CUENTAS EPS SANITAS | Desde 10:00 a. m. | Hasta 12:00 a. m. | Nombre del coordinador de la capacitación

No.	Tipo	Número	Apellidos y nombres completos	Cargo que desempeña	Compañía	Firma
1	CC	23619345	Piñeros León Gloria I.	Lemes: Aus.	Sanitas	[firma]
2	CC	23693616	Vacca de la Rosa H.	Representante Asoc.	Sanitas	[firma]
3	CC	33369451	Cardenas Vargas Nancy	Usuaria	Sanitas	[firma]
4	CC	40041047	Castellanos Mateus Flor [illegible]	Usuaria	Sanitas	[firma]
5	CC	41922362	Benavides Sharlie	Usuaria	Sanitas	[firma]
6	CC	7634935	Barrios Guzmán Eduardo J.	Director Oficina	Sanitas	[firma]
7	CC	74371580	Rojas Lizarazo Edwin A.	Usuario	Sanitas	[firma]
8	CC	40047824	[illegible]	Usuario	Sanitas	
9	CC	24019498	Ramírez Nelly Alicia	Usuaria	Sanitas	Nelly [illegible]
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

- Registro de asistencia Villavicencio



Keralty

CONTROL DE ASISTENCIA EVENTOS DE CAPACITACIÓN

Fecha de realización del evento 7 6 2019

Compañía: EPS SANITAS | Ciudad donde se realiza la capacitación: VILLAVICENCIO | Lugar donde se realiza la capacitación: EPS SANITAS AUDITORIO | Hoja No. ___ de ___

Nombre del Curso: RENDICION DE CUENTAS | Desde 10:00 am | Hasta 12:00 m | Nombre del coordinador de la capacitación

No.	Tipo	Número	Apellidos y nombres completos	Cargo que desempeña	Compañía	Firma
1	CC	86047495	Melo Carlos Andrés			[firma]
2		23725410	Martha Rivera			[firma]
3	CC	1018430329	Romero Niño Sandra Milena			[firma]
4	CC	52990171	Blanco Tengono Ingry Johana			[firma]
5	CC	1121832465	Hernandez Deicy			[firma]
6	CC	1001913346	Salazar Arteaga Paola			[firma]
7	CC	86052536	Alvarez Romero Edwin A			[firma]
8	CC	40394144	Ramirez Garzon Elvia			[firma]
9	CC	40442637	Mejia Ortiz Maria Teresa			[firma]
10	CC	86058865	Rojas Suárez Jhon Jairo			[firma]
11	CC	[illegible]	Baquero B Gustavo			[firma]
12	CC	1121862651	Ramirez S. Mayerly			[firma]
13	CC	1121834973	Geidy Alonso			Geidy Alonso
14	CC	40189893	Sandra Mora			Sandra Mora
15	CC	17410078	Gutierrez Romero William			[firma]
16	CC	39.788862	Pinzon Bohorquez Claudia Ximena			[firma]
17	CC	86053970	Salgado Cifuentes Mauricio			[firma]
18	CC	17342121	Duma Rodriguez Gonzalo			[firma]

II. INFORMACIÓN DE LOS CAPACITADORES

No.	Tipo	Número	Apellidos y nombres completos	Tema tratado	Hora de inicio	Hora de Finalización	Firma
1	CC	40372435	Luz Rocío Espinosa F.				[firma]
2	CC	80421465	John Henry Cerón Torres				[firma]
3							
4							
5							
6							

CENTRAL DE PROCEDIMIENTOS

Julio de 2005

RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2018

EPS Sanitas

Agenda

Orden del día

1. Registro de asistentes:	**Afiliados EPS**	10:00 a.m – 10:15 a.m
2. Apertura y Bienvenida:	**Juan Pablo Rueda** Presidente EPS	10:15 a.m – 10:25 a.m
3. Generalidades del SGSSS año 2018:	**José Daniel Alzate** Vicepresidente ejecutivo	10:25 a.m – 10:35 a.m
4. Comportamiento comercial:	**María Amelia Oñate** Vicepresidente comercial y de servicio	10:35 a.m – 10:50 a.m
5. Gestión de servicio al afiliado:	**Julieth Martínez** Gerente de servicio	10:50 a.m – 11:05 a.m
6. Resultados en Salud:	**Jerson Eduardo Florez** Gerente de prestación	11:05 a.m – 11:35 a.m
7. Estados Financieros:	**Edgar Ricardo Linares** Gerente financiero y administrativo	11:35 a.m – 11:45 a.m
8. Sesión de preguntas	**Afiliados EPS**	11:45 a.m – 12:00 p.m

Acuerdos

Concertación de acuerdos

1. La duración de la audiencia será de dos horas, dando cumplimiento al orden del día definido.

2. Es indispensable el registro de los asistentes en el "Formato de Asistencia".

3. Las inquietudes de los asistentes podrán presentarse en el formato establecido para tal fin para presentarlas al final de la audiencia.

4. 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 5 días hábiles.

5. Se realizará acta en cada una de las regionales donde se consolide el desarrollo de la Rendición de Cuentas

1. Generalidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud - 2018

Hechos Relevantes del Sector Salud 2018

El Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia ha consolidado importantes logros sociales en aspectos como universalidad, equidad, eficiencia y solidaridad. Los avances en protección financiera en Colombia han sido notables. La cobertura universal es prácticamente un objetivo cumplido y desde varios años se ha mantenido este registro.

El **2018** no fue la excepción, teniendo en cuenta que el **95%** de la población (47,2 millones de habitantes) se encontraba asegurada en salud. Además el plan de **beneficios es igual entre el régimen subsidiado y el contributivo**, con servicios, tecnologías y medicamentos amplios, que se mantiene al día con los avances científicos.

Así, en el último año **se amplió nuevamente el plan de beneficios en 60 principios activos** (medicamentos) y 34 procedimientos, a la vez que se aumentó en 9,4% el valor de la Unidad de Pago por Capitación (UPC) promedio en el régimen subsidiado; este valor es superior al incremento para el régimen contributivo (5,31%, en promedio) lo que constituye un avance adicional en materia de igualación entre regímenes.

Depuración sectorial

El proceso de depuración del SGSSS ha sido complejo. Se está tratando de salir de una crisis financiera expresada en el defecto patrimonial de las EPS y altas carteras. Después de la liquidación de varias Entidades Promotoras de Salud-EPS (Selvasalud, Salud Cóndor, Solsalud, Humana Vivir y Golden Group), el reto ha consistido en concluir las liquidaciones de las EPS Caprecom, de Saludcoop así como la venta de Cafesalud. Estas EPS constituían la mayor porción de los desbarajustes financieros y de atención en el sistema de salud. Se destaca el pago de las deudas dejadas por Caprecom, que la Nación ha acompañado con recursos por 500.000 millones de pesos. Por su parte, la venta de Cafesalud sirvió para cubrir la mayor parte de las deudas, una vez han sido debidamente auditadas y depuradas.

Fuente: Informe de Rendición de Cuentas 2018 – "La Salud es de Todos" Ministerio de Salud y Protección Social

Hechos Relevantes del Sector Salud 2018

Autorización de Funcionamiento, Habilitación y Permanencia de las EPS en el Sistema

Acorde con lo establecido en el **Decreto 682 de 2018 y la Resolución 2515 de 2018** se dio la implementación de los procesos de renovación y revisión de autorizaciones de funcionamiento de las EPS en el sistema.

Esta normatividad establece la necesidad de revisar y actualizar las autorizaciones de **funcionamiento de las 37 EPS existentes** en el sistema y actualizar su definición en términos de régimen de afiliación y territorio. En los casos donde las entidades no se encontraran incursas en alguna medida o proceso de intervención por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, se procedió a la renovación de la autorización con una vigencia de 5 años y seguimientos periódicos anuales. En los casos en los cuales las EPS estuvieran incursas en alguna medida impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud se definió la necesidad de establecer un plazo para el cumplimiento de los requisitos que permitan su autorización. En cada uno de los casos, la EPS fue analizada de forma individualizada. **De las 37 EPS** que operan ambos regímenes en el sistema, **se actualizaron los certificados de autorización de 16** (43,2%) EPS, se instó el cumplimiento de las condiciones para **revisión inmediata a 12 (32,4%)** y se está **analizando en detalle la situación de 9 (24.3%).**

Fenómeno Migratorio desde Venezuela

Se brindó oportuna atención a la población migrante, se fortaleció la notificación de eventos en salud pública, se realizó aseguramiento, se apoyó a los territorios de frontera, se efectuó gestión intersectorial, de cooperación internacional y financiación desde el nivel nacional.
Adicionalmente se giraron recursos del Presupuesto General de la Nación (PGN) de la vigencia 2018 por el orden de $20 mil millones para cubrir la facturación originada por las atenciones iniciales de urgencias prestadas a los nacionales de países fronterizos.

Hechos Relevantes del Sector Salud 2018

Tecnologías en Salud

La Política Farmacéutica Nacional (CONPES 155) generó instrumentos para el control de precios a medicamentos (incluyendo la puerta de entrada según lo dispuesto en el Art. 72 de la Ley 1753), los avances en las compras centralizadas de tecnologías (como los tratamientos contra la Hepatitis C), promoción de la competencia, transparencia (en las relaciones de valor entre actores del sector salud y la industria farmacéutica y de tecnologías en salud) así como la promoción del uso racional han aportado a la sostenibilidad del sistema y al acceso.

Nuevas Normas para el Sistema

Como es el caso de la Ley Estatutaria de Salud y la Ley 1753 de 2015, medidas para avanzar en el acceso efectivo y el ordenamiento del plan de beneficios de manera coherente. Bajo la Ley Estatutaria, en **2018** se ha avanzado en el arreglo de la cobertura del sistema público de salud definiendo qué se cubre, qué no y cómo se paga (diferencialmente) por lo cubierto.

Este reordenamiento implicó tres frentes. **El primero** comprende los beneficios que garantizan la protección colectiva del derecho a la salud, financiados con cargo a UPC. **El segundo**, los que corresponden a la protección individual del derecho, financiados directamente con recursos públicos, ordenados mediante el aplicativo y procedimiento Mi Prescripción -o mejor conocido como MiPres–. y **la tercera**, las exclusiones, las cuales deben cumplir los criterios establecidos en la ley y surtir una discusión con expertos y pacientes, con amplia participación ciudadana.

Adicionalmente, en línea con la Ley Estatutaria y el Art. 65 de la Ley 1753, se ha **avanzado en el modelo de atención, las redes de prestación de servicios y rutas integrales.**

Las prestaciones que garantizan la protección individual del derecho a la salud (casos individuales), que se salen de las necesidades promedio de la población, son financiados vía MiPres en el régimen contributivo (y **desde octubre de 2018 en el subsidiado**).

Hechos Relevantes del Sector Salud 2018

Adress - Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud

Ha permitido un mejor flujo y un mayor control a los recursos para la salud (incluidos los recobros por servicios no incluidos en el plan de beneficios con cargo a la UPC) Durante **2018, más del 70%** de los recursos de la UPC llegó directamente y de manera oportuna a más de 3.200 IPS y proveedores que prestan servicios a los afiliados de las EPS del régimen subsidiado. También existe una ruta marcada por el Decreto 2702 (régimen de solvencia de EPS) que implica la capitalización de las EPS para que sean cada vez más sólidas y con ello proteger a los proveedores de tecnologías en salud. Este decreto definió las condiciones financieras y de solvencia de las entidades autorizadas para operar el aseguramiento en salud; obliga a cumplir con un régimen de capital mínimo, inversiones y patrimonio adecuado. También se avanzó en la habilitación técnica de la EPS.

Sistema de Información en Salud

Se ha dado un importante fortalecimiento con aplicaciones en línea e interoperables como **Mi Seguridad Social**, **ClicSalud**, **el Sistema de Afiliación Transaccional-SAT**, **la mencionada MiPres**, El SAT refleja –en forma dinámica– los movimientos de los afiliados en el SGSSS, lo que permite disminuir las inconsistencias y duplicidades.

Aporte Mes Vencido a la Seguridad Social Trabajadores Independientes

Con la **Resolución 3559 de 2018** se inició la implementación del **pago mes vencido** de los aportes al sistema de seguridad social integral de los trabajadores independientes, medida que beneficia a 1.800.000 personas.

Así, se logró la implementación en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes–PILA en lo relacionado con el pago de aportes mes vencido al Sistema de Seguridad Social para todos los trabajadores independientes, dando un beneficio adicional a este tipo de población quienes realizaban sus aportes de manera anticipada, permitiéndoles pagar sus aportes una vez perciban ingresos.

Lo anterior, en concordancia con el artículo 135 de la Ley 1753 de 2015 y lo dispuesto por el Decreto 1273 de 2018.

Fuente: Informe de Rendición de Cuentas 2018 – "La Salud es de Todos" Ministerio de Salud y Protección Social

Hechos Relevantes del Sector Salud 2018

Vacunación

En 2018 se dio continuidad a este esquema que comprende 21 biológicos para la prevención de 26 enfermedades y se perseveró (a pesar de las dificultades fiscales) en las inversiones que se requieren para disminuir la mortalidad y morbilidad evitable, especialmente en la primera infancia, a través de la vacunación gratuita y con efectividad demostrada.

Es así como al cierre de 2018 se logró una cobertura en la vacuna Triple Viral del 95,2% y de 92,5% en la DPT; ambos registros sobresalientes desde una perspectiva histórica.

Salud Publica

En materia de salud pública se efectuó el lanzamiento de la **Política de Salud Mental** y se dispuso al público la **Política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas–SPA.**

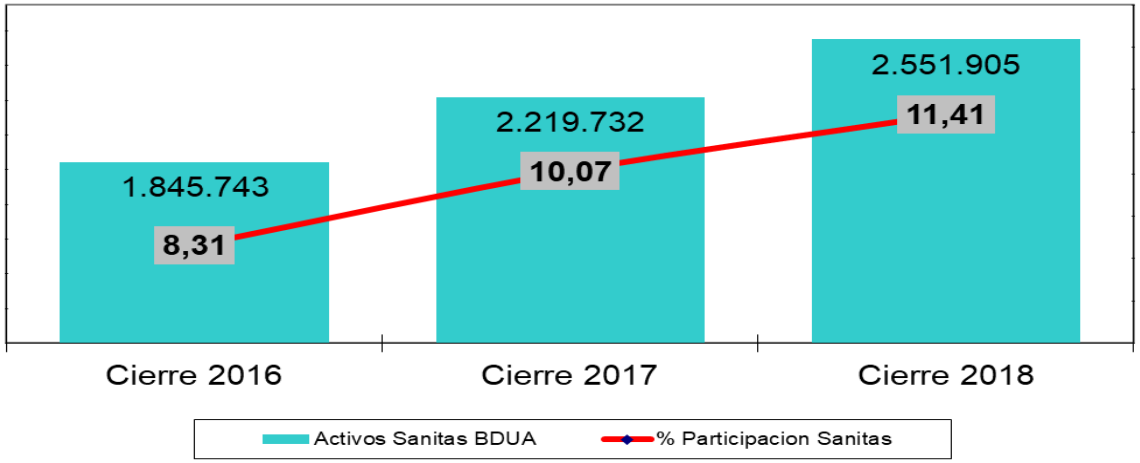
Adicionalmente se dio respuesta integrada (por parte de los diferentes actores del sistema) frente a brotes como el de sarampión (incluyendo la "dosis cero" a niños y niñas de 6 a 11 meses en Bolívar, Atlántico, Magdalena, Norte de Santander, Nariño y La Guajira, en donde se han presentado casos importados de Venezuela) y se elaboró el plan de trabajo para la adhesión a la Iniciativa Regional de Eliminación de la Malaria–IREM. Se renovó el compromiso para la adopción de la estrategia 'Fin de la Tuberculosis' al 2025, que incluye la adopción de medidas que permita tener diagnósticos y tratamientos abreviados en dicha materia.

También se destacan los esfuerzos para obtener $65 mil millones adicionales para garantizar la operación de la vigencia 2018 del Programa Ampliado de Inmunización (PAI) y se realizó la gestión para obtener 100 mil millones adicionales para la operación del PAI durante la vigencia 2019.

2. Comportamiento Comercial

Evolución de Mercado 2018 Vs. 2017

Entidad	Poblacion (Act+Sus) Dic2016	% Part	Poblacion (Act+Sus) Dic2017	% Part	Poblacion (Act+Sus) Dic2018	% Part	Dic18 vs Dic17 (%)	Var Abs Contrib
Nueva EPS	3.135.141	14,12	3.273.250	14,85	3.414.121	15,26	4,3%	140.871
Sura	2.545.568	11,46	2.682.995	12,17	3.015.020	13,48	12,4%	332.025
Salud Total	2.289.919	10,31	2.525.337	11,45	2.690.205	12,02	6,5%	164.868
Medimas	4.201.684	18,92	3.117.058	14,14	2.582.363	11,54	-17,2%	-534.695
Sanitas	1.845.743	8,31	2.219.732	10,07	2.551.905	11,41	15,0%	332.173
Famisanar	1.762.743	7,94	1.968.927	8,93	2.011.202	8,99	2,1%	42.275
Coomeva	2.723.229	12,26	2.265.721	10,28	1.965.290	8,78	-13,3%	-300.431
Compensar	1.231.653	5,55	1.392.955	6,32	1.482.094	6,62	6,4%	89.139
Otras	2.468.865	11,12	2.599.968	11,79	2.660.740	11,89	2,3%	60.772
Total Contrib	22.204.545	100,00	22.045.943	100,00	22.372.940	100,00	1,5%	326.997
Total Subsid	22.171.463	100,00	22.434.577	100,00	22.658.108	100,00	1,0%	223.531



EPS Sanitas

Tercer (3er) año consecutivo con el mayor crecimiento en mercado

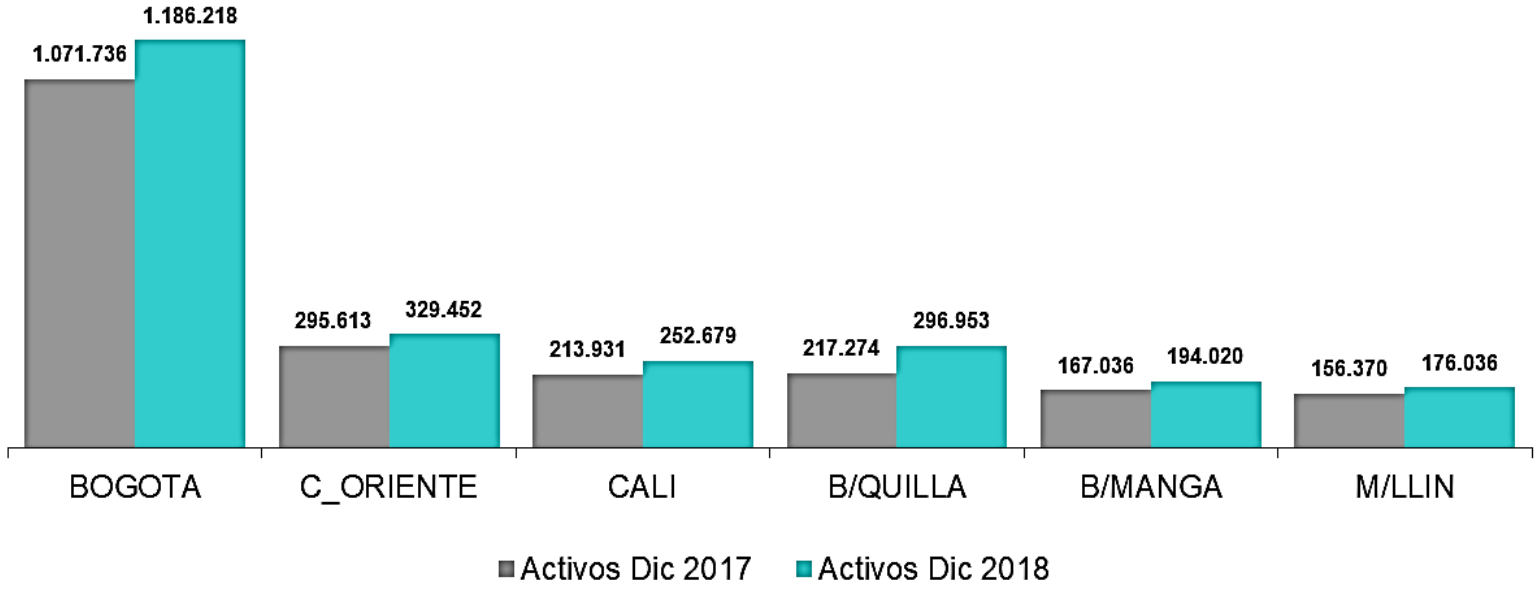
Afiliados

Al cierre del año 2018 EPS Sanitas incrementó en **313,398** afiliados activos en el POS respecto al 2017

Número de Afiliados	Año 2017	Año 2018	% Crec
POS	2.121.960	2.435.358	**15%**
PAC	22.635	59.545	**163%**

Afiliados POS por regional

Respecto al año anterior al cierre de 2018, todas **las regionales crecieron en población activa**, siendo la regional Bogotá la de mayor representatividad y Barranquilla la de mayor crecimiento.



Número de Afiliados	Crec. Activos 2018	% Crec. 2018	% Peso Crec.
Bogotá	114.482	10,68%	37%
C_oriente	33.839	11,45%	11%
Cali	38.748	18,11%	12%
B/Quilla	79.679	36,67%	25%
B/Manga	26.984	16,15%	9%
M/Llin	19.666	12,58%	6%
PAIS	313.398	14,77%	100%

3. Gestión de Servicio al afiliado

Canal Telefónico

Call center

En 2018 recibimos:

Línea Fonosanitas
3´438.700

Línea de citas medicas
3.780.210 llamadas

Línea Plan Premium
404.415

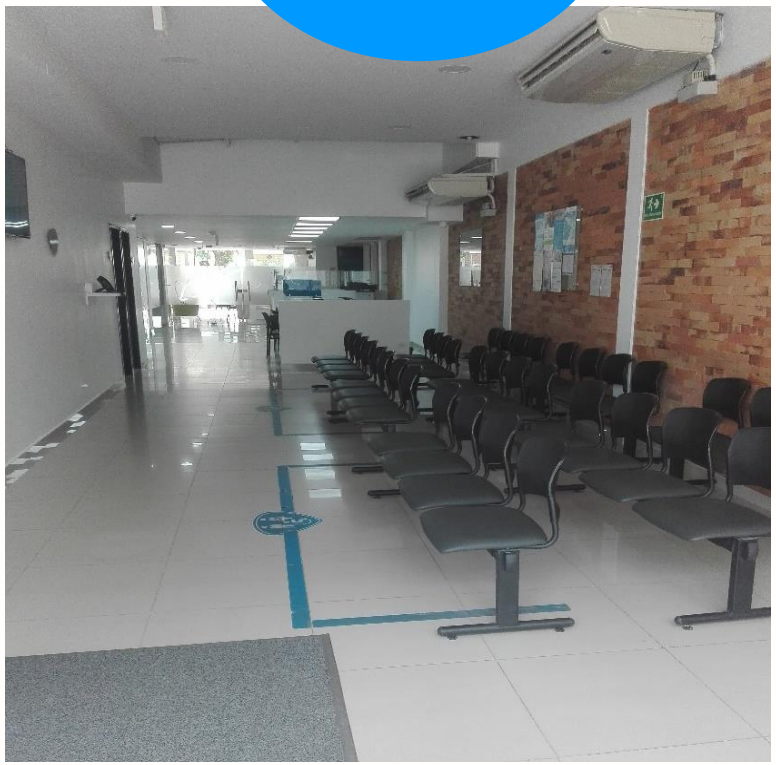
Total Llamadas
7´623.529

Durante 2.018 se desarrolló un proceso de licitación para cambio de proveedor de centro de contacto, el cual concluyó con la selección de la compañía Emtelco y posterior traslado de la operación en el mes de diciembre.

Canal presencial

Oficinas de Atención al Afiliado

69 Oficinas a nivel nacional



En 2018 logramos:

- Implementar el Sistema de administración de turnos en 34 Oficinas, obteniendo una cobertura del 90% de éstas y poner en practica el modelo de servicio.

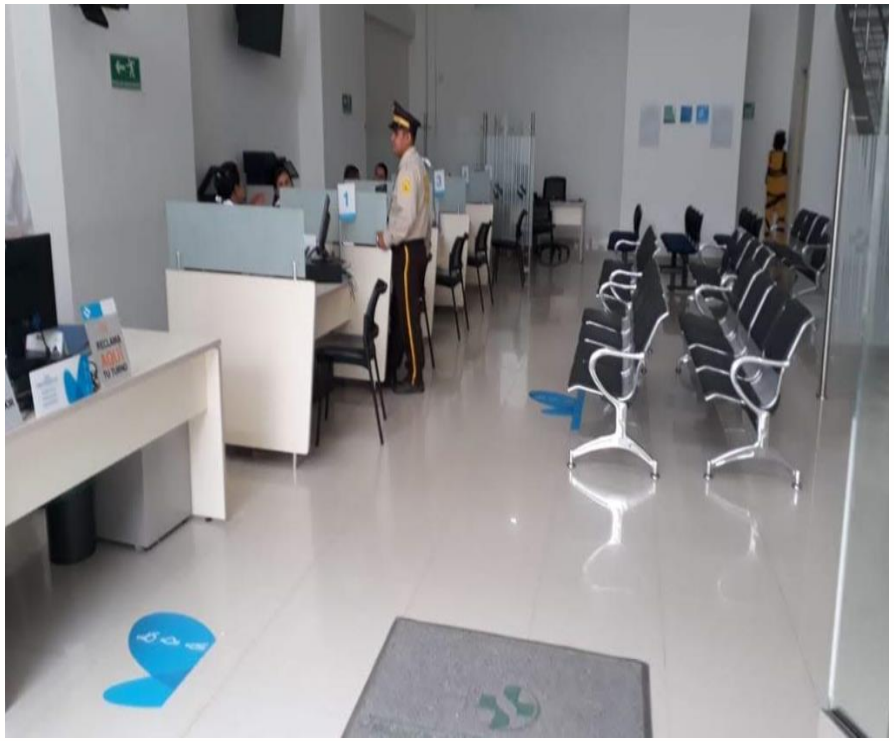
- Atender **4.659.685** Afiliados

Canal presencial

Oficinas de Atención al Afiliado

En 2018 logramos:

- Realizar renovación de la infraestructura de las oficinas dando cumplimiento a la normatividad en materia de accesibilidad e inclusión a las oficinas: adecuaciones de rampas de acceso, señalización, privacidad en 5 oficinas
- Realizar el traslado de 4 oficinas a sedes mas amplias y modernas garantizando condiciones de accesibilidad, inclusión a población con discapacidad física y privacidad para la atención (Pereira, Suba, Riohacha, Garzón)



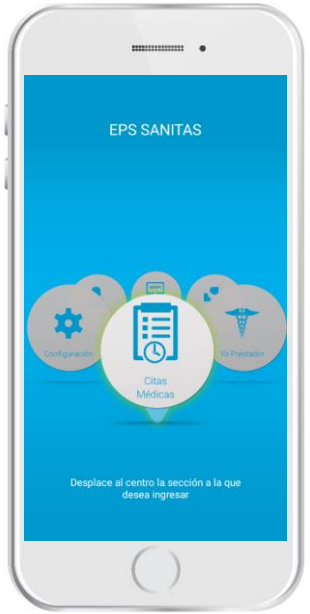
Canales Virtuales

Oficina Virtual

A cierre 2018:

Registros
1´677.803

Descargas App
64.939



Total transacciones 2018
4´298.159

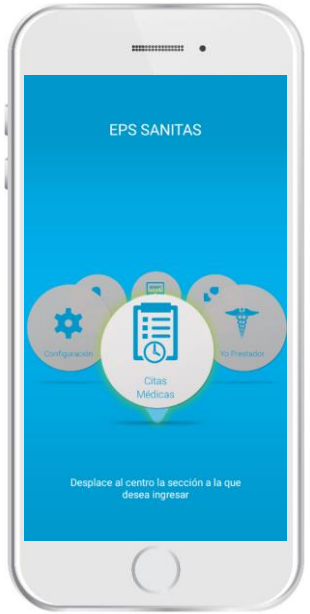
Canales Virtuales

Transacciones

En 2018 logramos:

Citas médicas
1´645.666

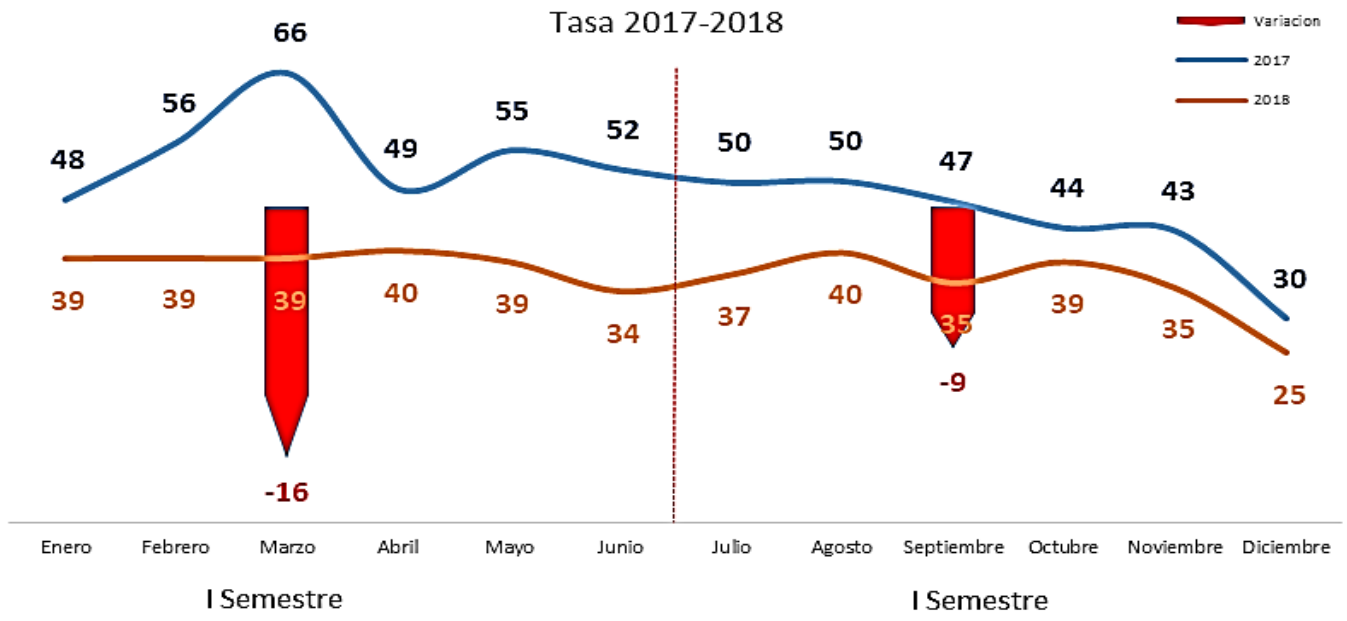
Autorizaciones
222.383



Peticiones, Quejas y Reclamos

Logros:

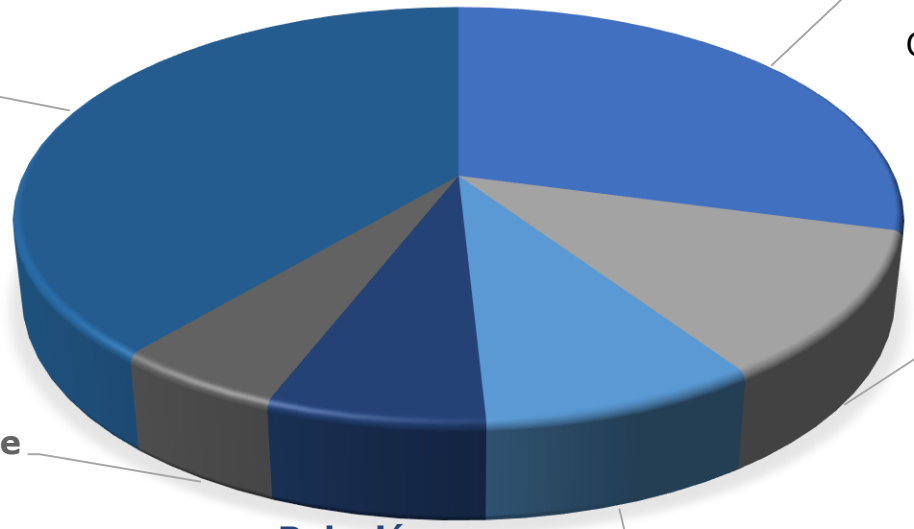
- ✓ Disminución de la tasa de PQR en más de **10 puntos** comparado con la vigencia anterior.
- ✓ Aumento en la oportunidad de respuesta en el **6%** frente al año 2017



Nuestros afiliados aumentan y su satisfacción también

Peticiones, Quejas y Reclamos

Principales motivos



Citas Médicas 29%

Oportunidad

Procesos Administrativos 11%

acceso y atención en los canales de servicio propios y de la red contratada.

Afiliaciones 9%

procesos de afiliación, traslados y novedades.

Relación Médico Paciente 7%

atención asistencial en red propia y externa.

Autorización de Servicios Médicos 5%

calidad y oportunidad de autorización de servicios y medicamentos.

Otros 39%

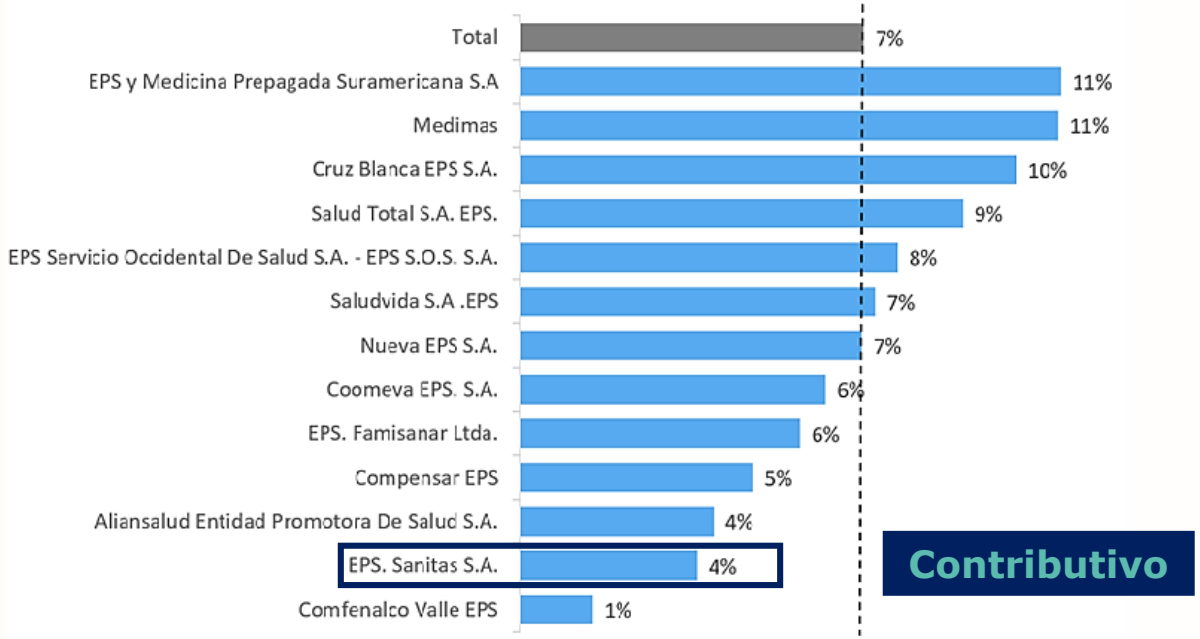
Otros motivos de PQR

Peticiones, Quejas y Reclamos

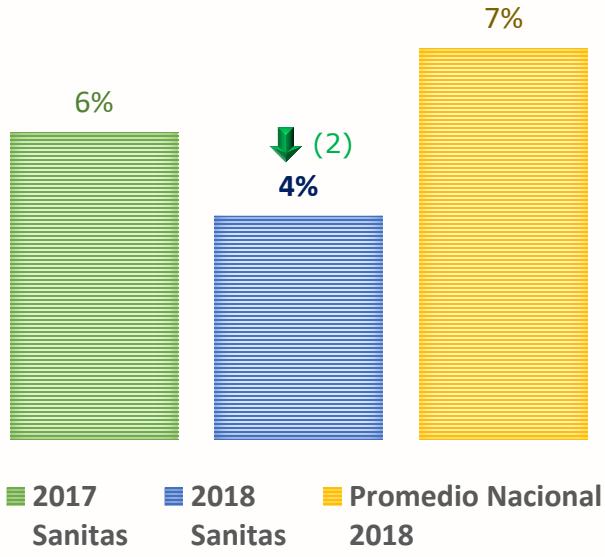
Resultado Encuestas Ministerio de Salud

Quejas o derechos de petición

En alguna ocasión, ¿Ha considerado interponer una queja o derecho de petición ante su EPS?
"SI"



Contributivo



Fuente: Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS por parte de los usuarios – Ministerio de Salud (Años 2017- 2018)

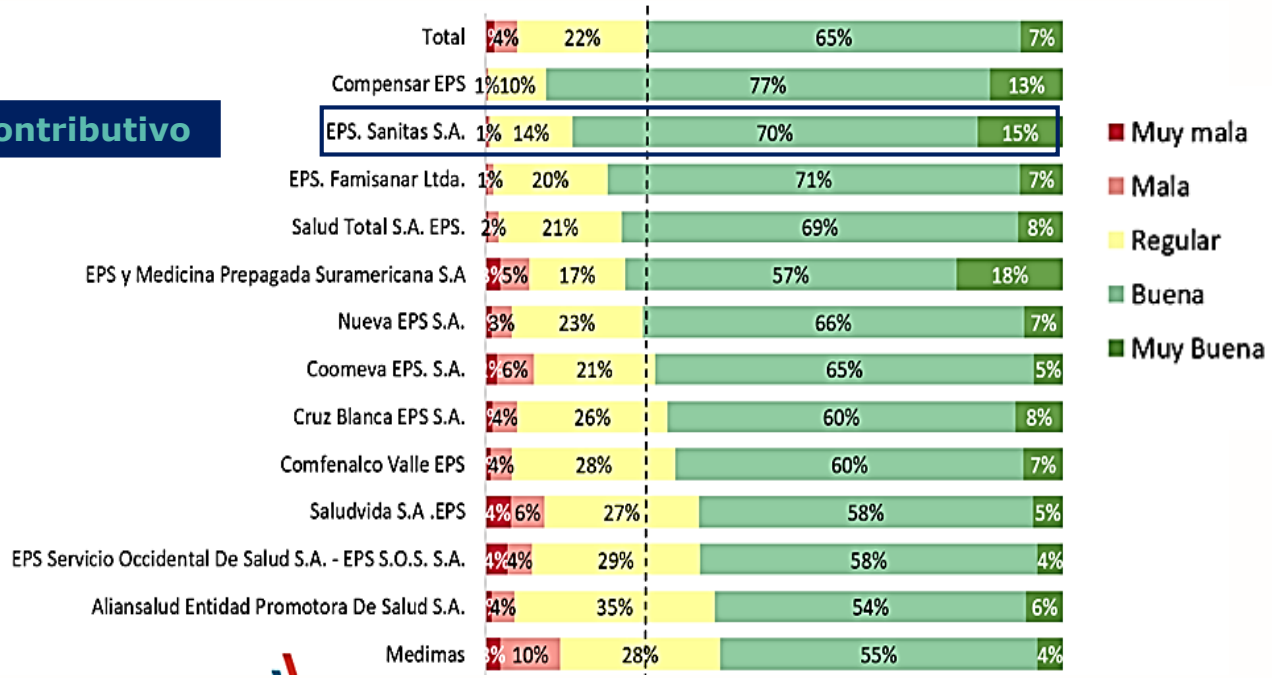
Satisfacción

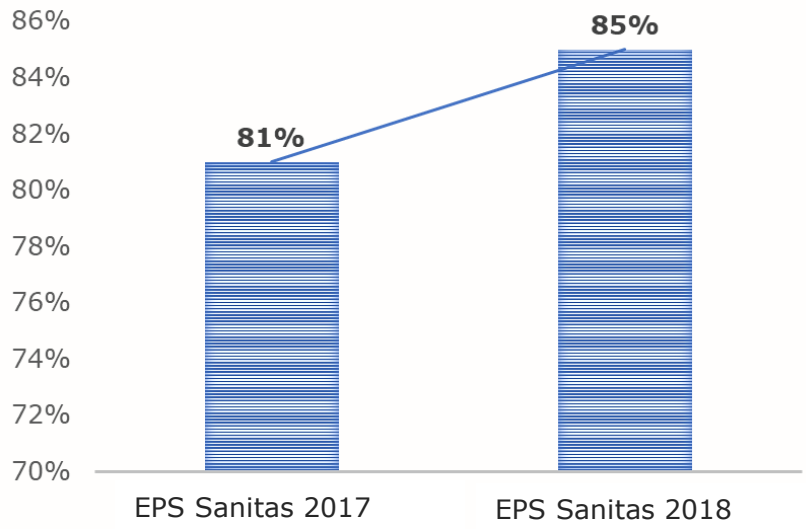
Resultado Encuestas Ministerio de Salud

Contributivo

Experiencia con la EPS

En una escala de 1 a 5 donde 1 significa muy mala y 5 muy buena. Califique su EPS en los siguientes aspectos: Pensando en los últimos 6 meses, ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS?





Fuente: Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS por parte de los usuarios – Ministerio de Salud (Años 2017- 2018)

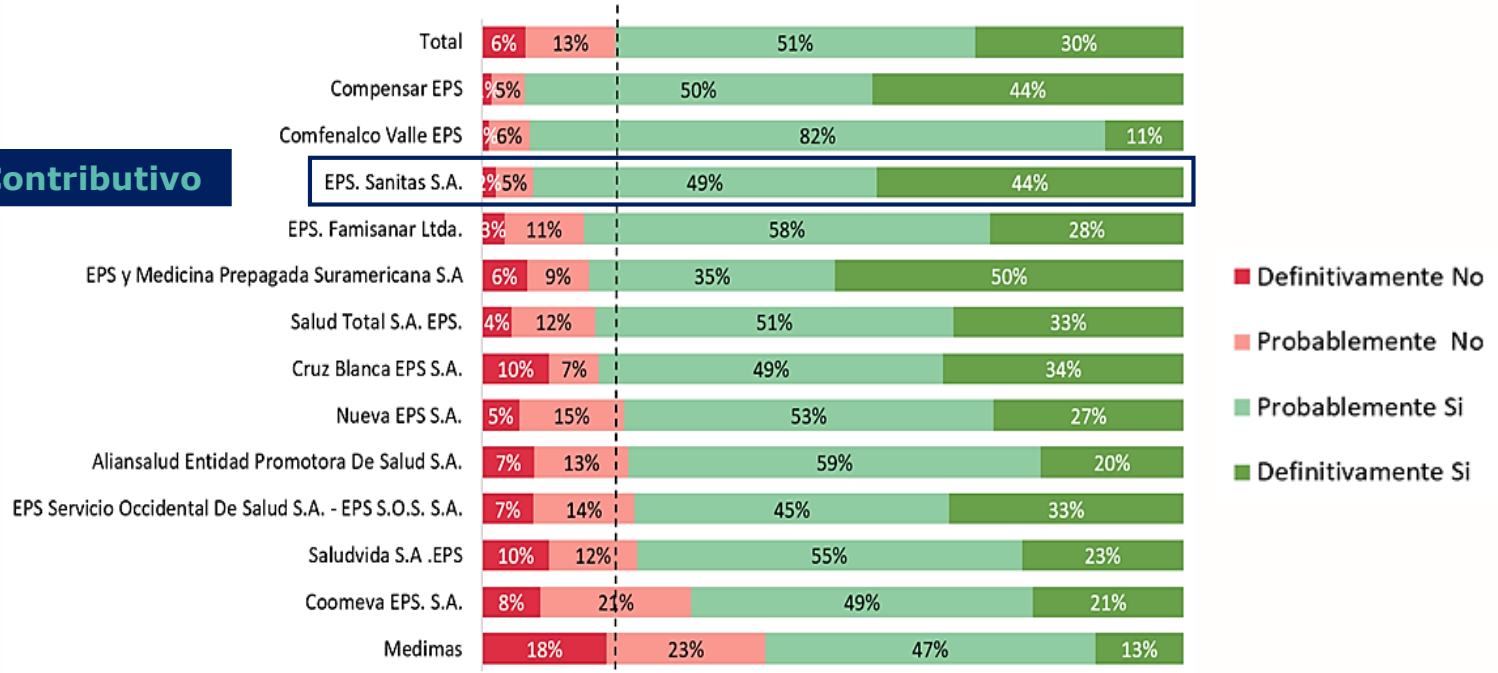
Satisfacción

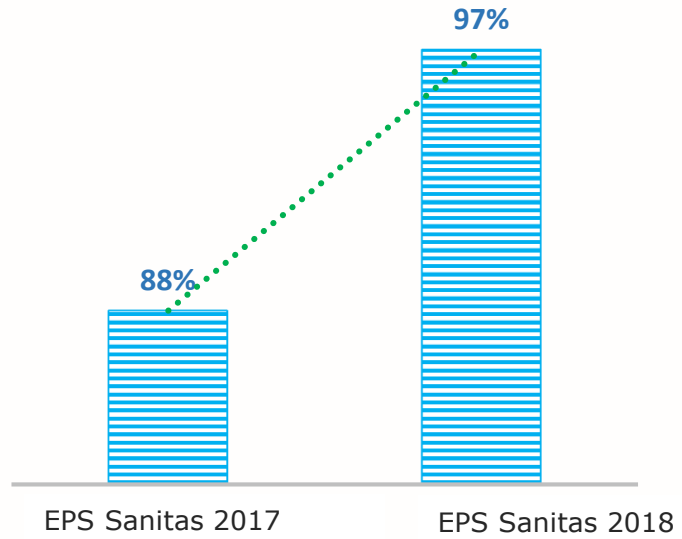
Resultado Encuestas Ministerio de Salud

Contributivo

Recomendación

En una escala de 1 a 4, donde 1 significa definitivamente No y 4 definitivamente Si ¿Recomendaría a sus familiares y amigos afiliarse a su EPS?





Fuente: Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS por parte de los usuarios – Ministerio de Salud (Años 2017- 2018)

Satisfacción

Resultado Encuestas interna EPS

Satisfacción general

84%

Recomendación

86%

Cumplimiento de expectativas

96%

Asociación de Usuarios

En que trabajó EPS Sanitas en el 2018 para mejorar la satisfacción de nuestros afiliados

- Ajustes al modelo de servicio y a la promesa del tiempo en sala en las oficinas de atención al afiliado.
- Fortalecimiento de canales no presenciales (Página web, App, Call Center).
- Capacitación y actualización de los colaboradores de los canales de atención al afiliado.
- Afianzamiento de campañas de comunicación enfocadas a los afiliados, presentando información de servicios, trámites, autogestión a través de los canales y programas de promoción y prevención.
- Seguimiento y acompañamiento periódico a áreas internas, red interna y externa, para identificación, seguimiento y cierre de brechas de servicio.

- La Asociación de Usuarios Sanitas durante 2018 aplicó dos (2) encuestas de satisfacción enfocadas en el servicio prestado por Cruz Verde , los resultados permitieron conocer la percepción de los afiliados y lograr mejoramiento en temas de infraestructura y tiempos de espera.

Participación Ciudadana

Gestión Asociación de Usuarios

2017	6% ↑	2018
Afiliados		Afiliados
2.248		2.385

REUNIONES

Nacionales	Municipales
12	94

- Se incentivaron a nivel nacional los mecanismos de participación ciudadana incrementando los escenarios de escucha en las diferentes ciudades.

Fuente: Informe de Gestión EPS Sanitas 2018

Participación Ciudadana

Gestión Asociación de Usuarios

CAPACITACIÓN A AFILIADOS

Afiliados	Asociación
14.130	2

- Carta de derechos y deberes y carta de desempeño
- Canales no presenciales
- Cuotas moderadoras y Copagos
- Sistema de afiliación transaccional
- Asociación de usuarios
- Red de servicio,
- Programas de PyP
- Portabilidad, Movilidad, MIPRES

CONTROL SOCIAL

IPS	Call Center
250	10

- Aplicaron encuesta de satisfacción del servicio prestado por Droguerías Cruz Verde a través de correo electrónico.
- Los resultados fueron socializados en las reuniones mensuales para implementación de planes de mejoramiento.

Participación Ciudadana

Semana de la Cultura de la Seguridad Social - 2018

En Abril de 2018 en compañía de mas de **800 personas** realizamos nuestra primera **semana de la cultura de la seguridad social en salud,** a través de un trabajo colaborativo con el ministerio de salud y protección social.

- ✓ Desarrollamos campañas internas de sostenimiento, orientadas al uso racional de los recursos y al cuidado de nuestro sistema.
- ✓ Realizamos campañas educativas dirigidas a nuestros afiliados, orientadas al autocuidado, al cumplimiento de las citas para permitir a otros acceder al sistema.
- ✓ Fortalecimos la veeduría ciudadana a través de la asociación de usuarios

¡Y así seguimos aportando a la vaca!...

Participación Ciudadana

Actividades Intersectoriales

El área de participación ciudadana lideró actividades dirigidas a pacientes del programa de Cáncer y de salud metal con el objetivo de acompañar su proceso terapéutico:

1) Luzca Bien, Siéntase Mejor:
Se realizaron 15 talleres al que asistieron 147 mujeres

En octubre de 2018 se iniciarón talleres en la unidad de quimioterapia Cecimin en la ciudad de Bogotá, actividad que generó una quimioterapia diferente y memorable, en esta primera oportunidad se vincularon pacientes masculinos.

2) Sembrando Sueños: Talleres prácticos de agricultura urbana con inicio en agosto

Primera fase: Con apoyo del Jardín Botánico de Bogotá se realizaron talleres teóricos y una caminata por el Jardín Botánico en la que participaron pacientes en tratamiento ambulatorio del Centro Médico Castellana.

Segunda fase: Se inició la huerta en la Clínica Campo abierto con pacientes hospitalizados.

Pasar de curar a cuidar para trascender

Participación Ciudadana

Logros Actividades Intersectoriales

Héctor…

"Fui tratado como un ser útil e incluido. El curso ayudo en mi tranquilidad…Muchas Gracias"

Ángela …

"En esta actividad aprendí a ser más tolerante y puedo cultivar alimentos saludables"

María …

"Lo que más me gustó fue la integración social, el cambio en mis actividades… Gracias"

Logros de los pacientes:

1. Activación conductual, establecimiento de una rutina, mejoramiento en autocuidado.
2. Mejoría de habilidades sociales, han generado un vinculo entre ellos.
3. Comunicación asertiva, verbalizan lo que les gustaría hacer y como hacerlo, sin temor a una negativa de los talleristas.
4. Mejoría de la tolerancia a la espera
4. Sembraron esperanza y deseos de superar la enfermedad
5. Generaron sentimientos de felicidad

Comunicaciones

Campañas de comunicación afiliados

En 2018 acompañamos a mas de **1.400.000** afiliados con:

Campañas normativas – informativas: información actualizada en el acceso al servicio.

Campañas memorables: Desde el momento de su afiliación, orientamos a nuestros afiliados en el modelo de atención.

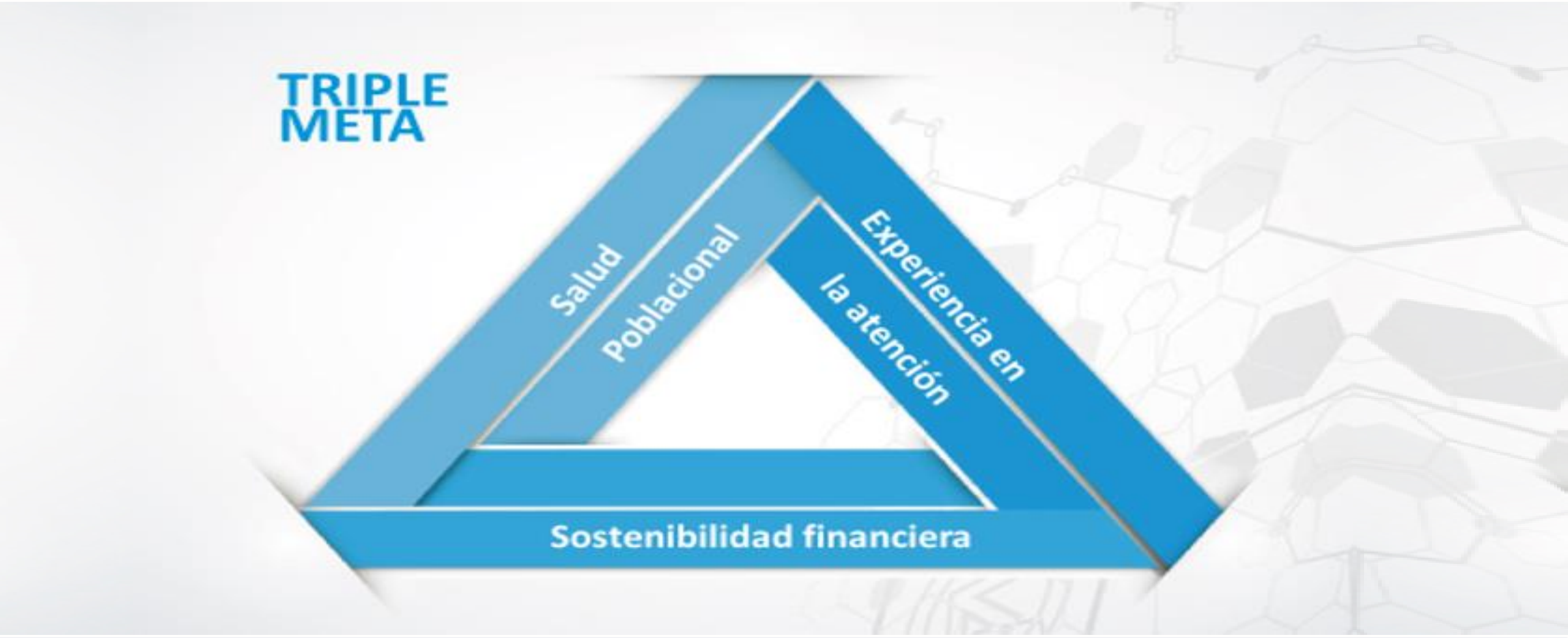
Campañas salud: Presentes en las diferentes etapas de ciclo de vida, promovimos el autocuidado,

Canales virtuales: Dimos a conocer nuestros canales no presenciales para facilitarle la vida a los afiliados.

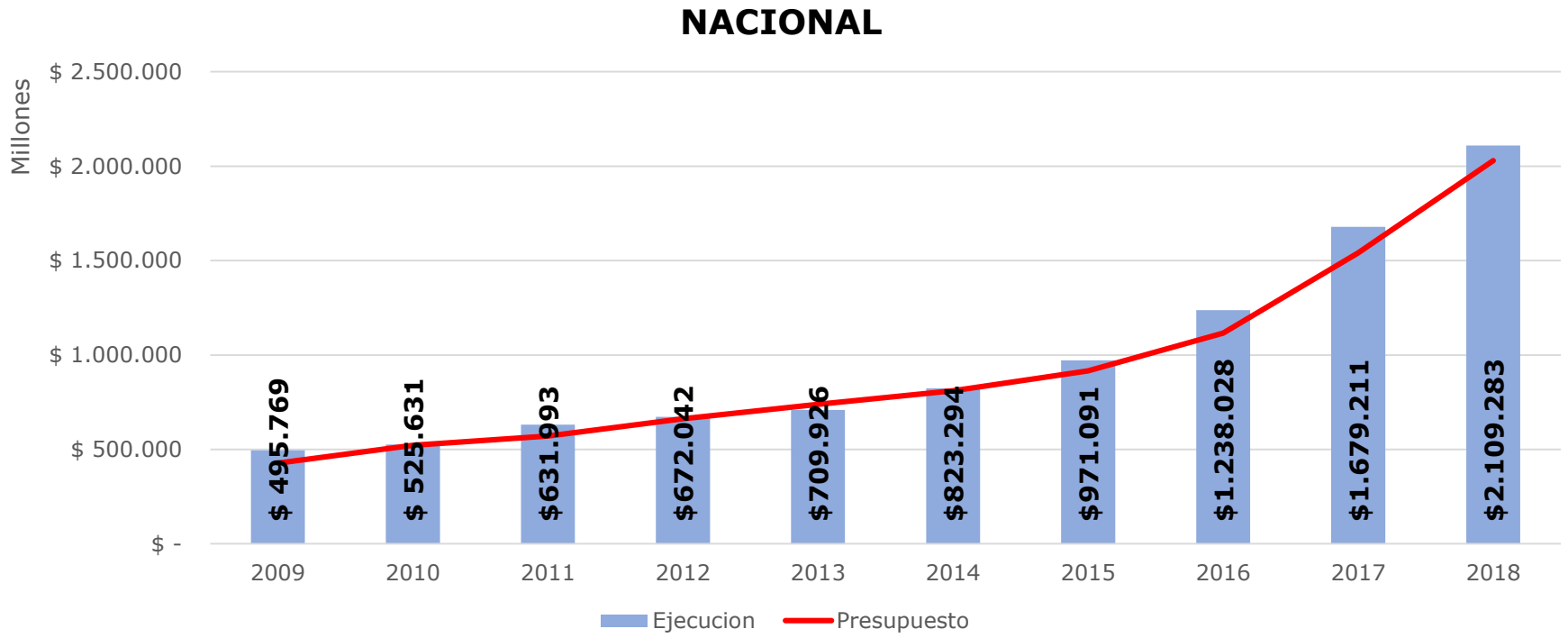
- ***Campañas de mailing***
- ***Afiches***
- ***Folletos***

4. Resultados en Salud

Enfoques de las líneas de gestión



Inversión Costo Médico

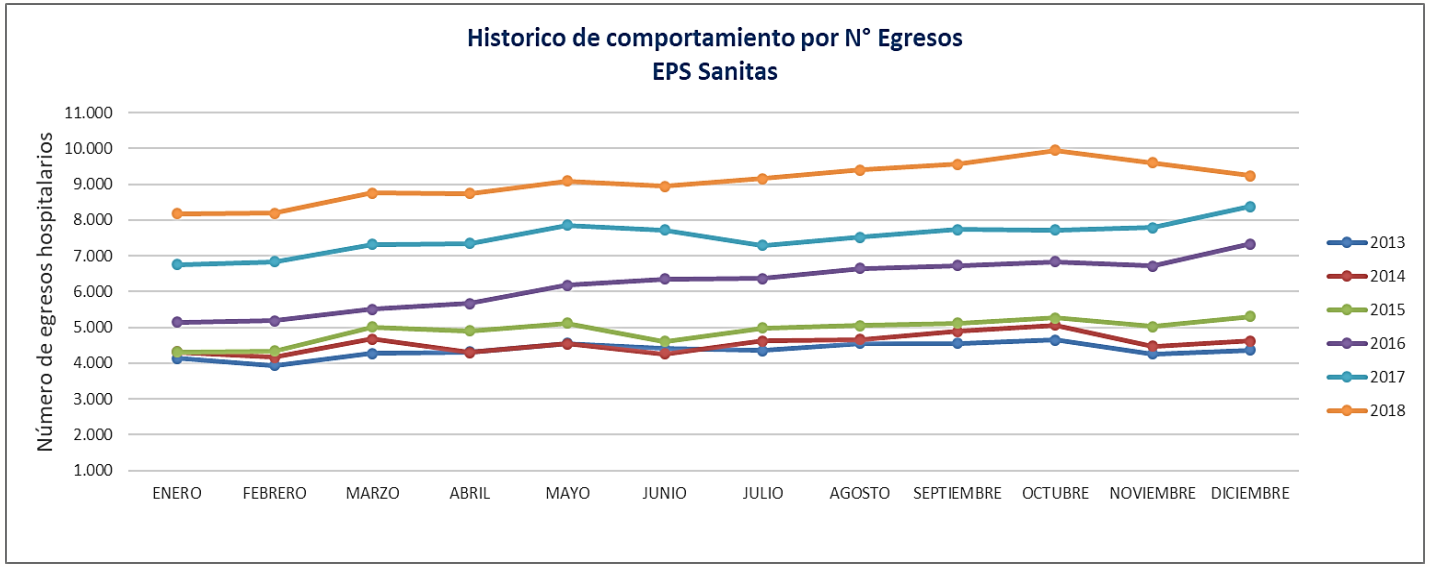


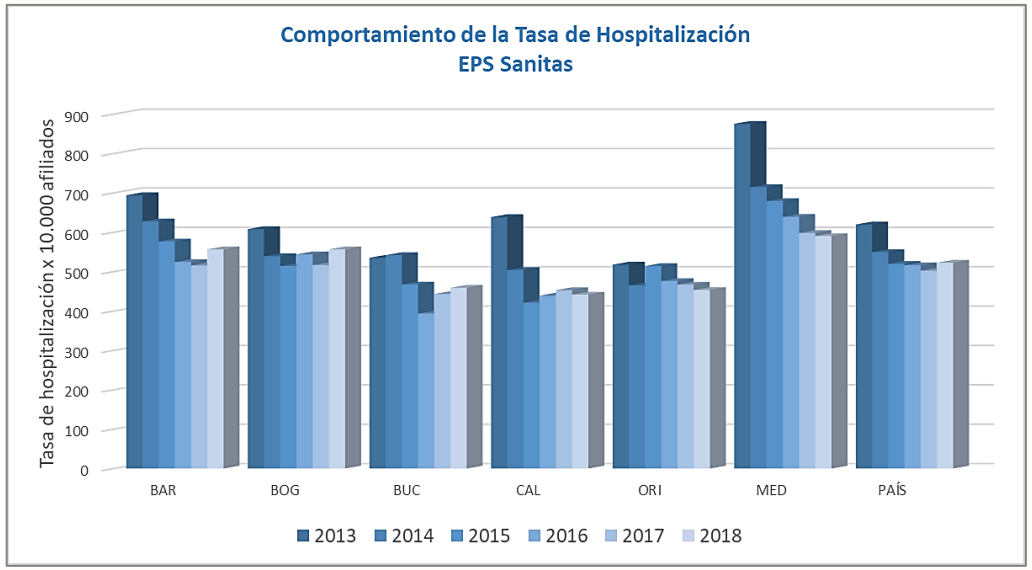
Variación del 25,6% 2017-2018

Distribución Costo Médico

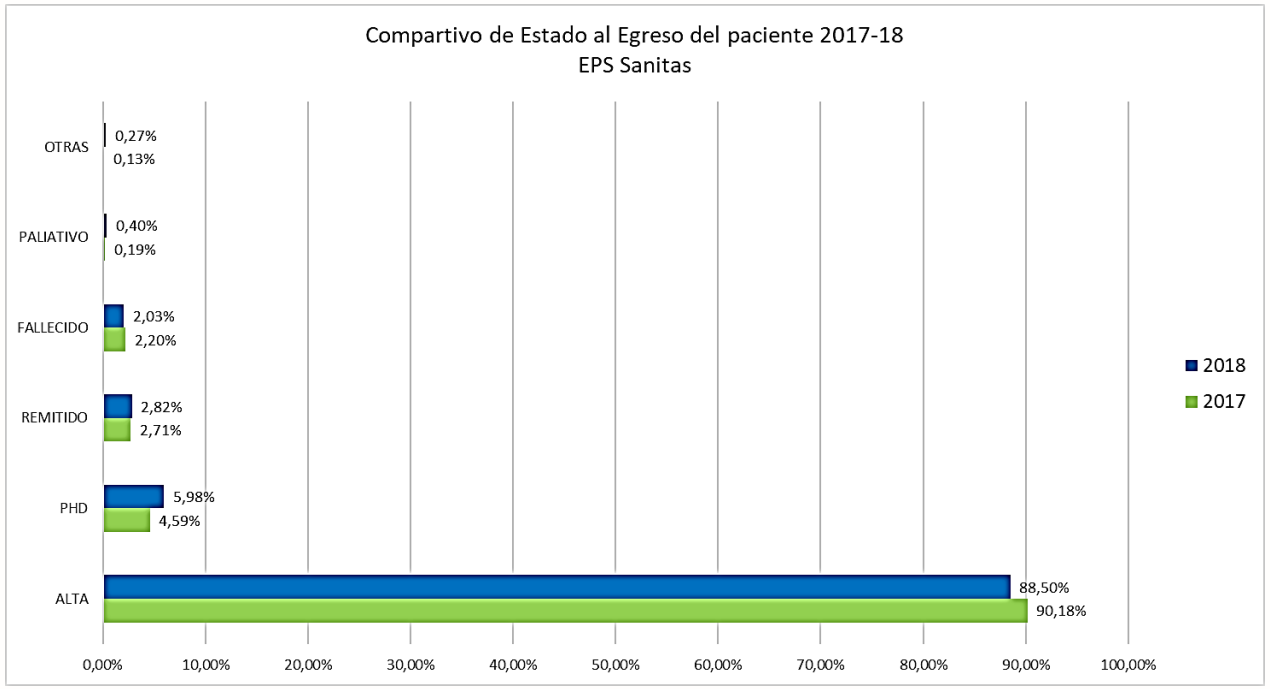
Honorario	Ejecución	Costo por Usuario
SERVICIOS HOSPITALARIOS	$744.580.317.627	$ 27.097
MEDICAMENTOS	$387.254.459.898	$ 14.093
HONORARIOS MEDICOS	$308.647.626.712	$ 11.233
SERVICIOS DE CIRUGIAS AMBULATORIAS	$252.912.742.065	$ 9.204
INCAPACIDADES	$116.655.227.202	$ 4.245
SERVICIOS DE URGENCIAS	$95.755.794.958	$ 3.485
LABORATORIOS CLINICOS	$85.369.324.412	$ 3.107
LABORATORIOS RADIOLOGICOS	$84.556.362.821	$ 3.077
P Y P	$79.250.239.742	$ 2.884
GLOSAS	$38.588.386.744	$ 1.404
HONORARIOS ODONTOLOGICOS	$36.565.005.216	$ 1.331
AMBULANCIAS	$22.426.294.658	$ 816
RECOBRO DE MEDICAMENTOS	$16.956.400.890	$ 617
SUMINISTROS OFTALMOLOGICOS	$998.321.970	$ 36
CUENTA DE ALTO COSTO	$842.558.794	$ 31
RECOBROS POR ATEP	-$1.018.026.967	-$ 37
RECOBROS TUTELAS POR SERV. Y MEDIC. HOSPITALARIOS NO POS	-$161.058.082.757	-$ 5.861
Total general	**$2.109.282.953.985**	**$ 76.763**

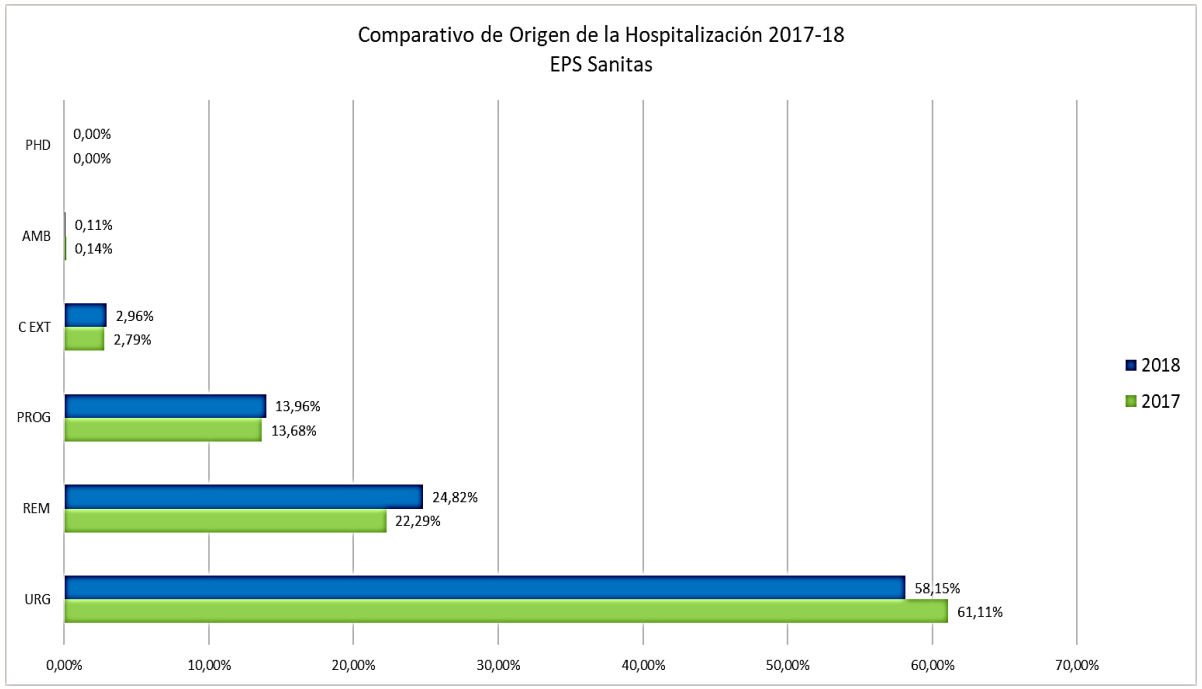
Comportamiento hospitalario



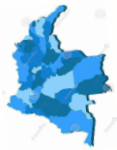


Comportamiento hospitalario





Infraestructura Propia



13
ciudades

50,835 m²
área construida

31
Centros médicos de atención primaria

7
Centros médicos de especialistas

3
unidades de urgencias

2
Centros médicos nuevos (nueva oferta)

3
Centros médicos traslado y ampliación

871
consultorios

Experiencia del Servicio

97%
Satisfacción global

91%
Atenciones en urgencias se resolvieron antes de 2:30h

93,5%
Personas atendidas que acudieron a urgencias fue resuelta en baja complejidad

Experiencia del Servicio

93,9%
Atenciones fueron resueltas en la red de atención primaria

88%
Motivos de consulta ambulatoria fueron resueltos por medicina general

Experiencia del Servicio

7.105.645
Consultas ambulatorias

↑ 34%

503.436
Consultas urgencias

↑ 40%

1.525.759
Consultas especializadas

↑ 41%

Resultados en Salud

1.839.669

Personas en la ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud

↑ **307%**

7.642.046

Actividades de PEDT

↑ **276%**

Resultados en Salud

+650 mil

Dosis de vacunas

+105 mil

Usuarios accedieron a métodos
de planificación familiar

Resultados en Salud

437 mil

Mujeres accedieron al programa de detección temprana del cáncer de cérvix y mama

+144 mil

Personas fueron captadas en programas especiales a través de inducción a la demanda

Resultados en Salud

76 mil

Personas se beneficiaron del programa de salud mental

14,2 (2017)
13.6 (2018)

Disminución del promedio de días de estancia por evento hospitalario Salud Mental

Resultados en Salud

17%

de reducción en costos por evento hospitalario de Salud Mental

+230 mil

Consultas por los Profesionales del programa de salud mental (Psicología, psiquiatría, trabajo social)

Programas de Salud EPS Sanitas

Promoción y mantenimiento de la salud

Atención en salud específica por grupo de riesgo/ evento

Valoración integral/ identificación de alteraciones ✓ | Protección específica ✓ | Educación para la salud ✓

PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD
Programa de Salud Materno perinatal (Control Prenatal)
Programa de Salud Infantil y del Adolescente
Programa de Vacunación
Programa de Planificación Familiar
Ruta integral de atención para el joven y el adulto
Programa Adulto Mayor

PROCESOS TRANSVERSALES MODELO
Coordinación de la Central de Demanda Inducida
Rutas Integrales de Atención en Salud
Gestión del Aseguramiento
Gestión en Educación Terapéutica
Caracterización Poblacional
Salud Pública - SIVIGILA
Unidad de Epidemiología

Diagnóstico ✓ | Tratamiento ✓ | Rehabilitación ✓ | Cuidados Paliativos ✓

GESTIÓN DE GRUPOS DE RIESGO Y EVENTOS ESPECÍFICOS
Programa de Diabetes
Programa de Falla Cardiaca
Programa de Hipertensión Pulmonar
Programa de Enfermedad Renal Crónica Cuenta de alto costo renal
Programa de Obesidad
Programa de Anticoagulación
Programa de Hipertensión Arterial
Programas de Patología Respiratoria Crónica (EPOC – Asma – Oxigeno – SAHOS – Salas ERA)
Programa de Salud Mental
Cáncer
Enfermedades Huérfanas
Hemofilia y trastornos de la coagulación
Artritis Reumatoide
Cuidados Paliativos
Esclerosis Múltiple
Enfermedades Transmisibles: VIH – Hepatitis B – Hepatitis C
Enfermedades Transmitidas por Vectores

Mantenimiento de la salud

Salud Materno Infantil

1. Controlamos y finalizamos con éxito más de 17.000 gestaciones.

2. Atendimos en promedio 1.500 partos mensuales a nivel nacional.

3. Al 90% de las pacientes que ingresaron al programa se les realizo examen para detección temprana de Virus de Inmunodeficiencia Humana

4. Se realizó la implementación de uso de pruebas rápidas duales (VIH/Sífilis) con el fin de identificar en la consulta pacientes con alta sospecha de estas enfermedades para intervención oportuna.

5. Los resultados de tasa de ingreso a UCI neonatal y prematurez cerraron el año por debajo de la meta trazada por EPS Sanitas.

Mantenimiento de la salud

Salud Infantil

Vacunación

Cobertura del 78,7% por aplicación de biológicos (Pentavalente a los 6 meses, Triple Viral al año y a los 5 años)

Asma

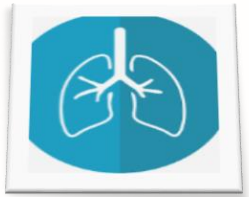
Se realizó la implementación del programa de Asma enfocado en educación en 3 regionales más a nivel nacional.

Pico Respiratorio

En las salas de Enfermedad Respiratoria Aguda (ERA) de Bogotá controlamos y evitamos la hospitalización de 7.075 niños

Realizamos la apertura de 6 nuevas Salas ERA a nivel nacional para lograr mayor cobertura de nuestros niños menores de 5 años

Gestión de Cohortes Clínicas



EPOC

1.Reducción del 37% de las hospitalizaciones versus 2017

2.Se revirtió el número de casos de pacientes poli hospitalizados en un 76%.

Diabetes

1. Se diagnosticaron 19.683 nuevos usuarios

2. Se controlo el 38% del total de la población diagnosticada

3. Se inició la implementación del uso de pruebas rápidas para Hemoglobina Glicosilada

Hipertensión Arterial

1.**63.773** nuevos usuarios diagnósticados con HTA

2.**82,5%** controlados en el total de la población diagnosticada.

Enfermedad Renal Crónica

1.Tamizaje del 74.6% de la población con factores de riesgo

2.**16.172** nuevos usuarios diagnosticados.

3.Tasa de ingreso a diálisis por debajo de la nacional.

Campañas de Salud

Se desarrollaron **34 campañas** de educación, tamizaje y prevención de diferentes riesgos en salud desde la primera infancia hasta la vejez.

+8 millones

De correos electrónicos de notificación sobre las campañas de salud enviados durante el año 2018

+30 mil

Usuarios recibieron educación en diferentes temas relacionados con salud, en las salas de espera de los Centros Médicos de Atención Primaria

Cohortes

VIH

INDICADOR	2014	2015	2016	2017	2018
Incidencia Acumulada VIH SIDA	29,1	15	23,79	29,81	31,48
prevalencia de VIH SIDA	0,14	0,18	0,21	0,29	0,38
% pacientes por Estadio 1 y 2 en el momento del diagnóstico	54,1	54,9	67,5	61,4	56,74
% pacientes por Estadio 3 en el momento del diagnóstico	33,7	34,1	26,2	36,7	42,64
% pacientes por Estadio Desconocido en el momento del diagnóstico	12,2	11	6,2	3	0,86
% Mujeres gestantes infectadas por el VIH, que han recibido TAR preventivo	100	100	100	100	100
Trasmisión materno infantil de VIH	0	0,25	0	0	0
Letalidad por SIDA	0,54	0,38	0,37	0,32	0,31
Mortalidad por SIDA	1,2	1,2	0,9	0,68	1,07
% personas con control virológico (< 1000 copias) a los 6 meses o más del inicio del tratamiento	32	87,2	88,54	86,17	85,01
Ingresos al año	298	397	875	1378	1742

- La incidencia acumulada de VIH/SIDA en el año 2018 fue 31.48 x 100.000 afiliados > 15 años con incremento de 2 puntos frente al año anterior(En el 2018 ingresaron 1742 pacientes a la cohorte, 364 pacientes mas que en el 2017.
- En el año 2018 hubo un incremento del 5,94% en el estadio 3, llegando al 42.6% atribuido a diagnósticos tardíos y al trasladados de pacientes desde otras aseguradoras . Asociado a lo anterior hay un descenso de los estadio 1 y 2 4,6% frente al año 2017, se logra en el año 2018 una notoria disminución de pacientes sin estadificación llegando al 0,86%.
- La mortalidad y letalidad mantiene una tendencia baja y sus valores persisten bajos en comparación con el comportamiento en el país.
- En cuanto las muertes asociadas a VIH/SIDA en relación al total de casos con esta patología, el estándar nacional determina como máximo una muerte de cada 100 pacientes. En el año 2018 fue de 0,31.
- El control virológico en la cohorte fue del 85% un punto porcentual menos que año anterior asociado al incremento de los diagnósticos en estadio 3 de la enfermedad

Cohortes

Hemofilia y otras Coagulopatias

Total de pacientes con diagnóstico confirmado de coagulopatía

CIUDAD	DEFICIENCIA FACTOR I	DEFICIENCIA FV y VIII	DEFICIENCIA FACTOR X	DEFICIENCIA FACTOR XII	HEMOFILIA A	HEMOFILIA A CON INHIBIDORES	HEMFILIA B	PORTADORA HEMOFILIA A	PORTADORA HEMOFILIA B	ENFERMEDAD VON WILLEBRAND	TOTAL
ARMENIA										2	2
BARRANQUILLA					11		1	1		5	18
BOGOTA	4	1	10	2	68	3	18	34	13	105	253
BUCARAMANGA	1	1		1	12		6	4		6	31
CALI					7	1	2	3		7	20
CUCUTA					1					1	2
IBAGUE										1	1
MANIZALES										6	6
MEDELLIN	1		1		4	1	1			2	10
PASTO							1	1			2
PEREIRA										3	3
TOTAL	6	2	11	3	103	5	29	43	13	138	348

Pacientes hemofílicos en tratamiento con factor

DIAGNOSTICO	PROCEDIMIENTO	PROFILAXIS	URGENCIA	TOTAL
Deficiencia Factor Von Willebrand	8	4	8	20
Factor IX (Hemofilia B)	1	11	4	16
Factor VII	1			1
Factor VIII (Hemofilia A)	8	45	10	63
Factor VIII (Hemofilia A+ INHIB		2	1	3
Factor XI (Hemofilia B)+ INHIBIDORES)		2		2
Hemofilia Adquirida		1		1
Portadora Hemofilia B	3			3
Total	21	65	23	109

En el año 2018 se diagnostican 71 nuevos casos de coagulopatias, llegando la cohorte a 348 pacientes. La tasa de sangrado en pacientes con profilaxis fue 1,07 eventos de sangrado paciente-año por debajo del máximo permitido de 1,5 eventos por paciente año.

Tuberculosis

INDICADOR	2016	2017	2018
Número de pacientes	148	271	312
% Tamización para VIH	72%	92%	97%
% de Terminación/Curación	68%	91%	96%
Letalidad	0,03	0,03	0,04
Mortalidad	0,28	0,41	0,56
Tasa de Hospitalización*100000 afiliados	0,419	0,29	0,29
No de pacientes hospitalizados	62	78	91
No de pacientes fallecidos	4	7	11

*Hubo un incremento de 41 pacientes con diagnóstico de Tuberculosis en el año 2018, llegando a un total de 312 pacientes. Se logro el incremento de los pacientes con terminación de tratamiento que paso del 91% en el año 2017 al 96% en el año 2018. La letalidad por esta patología fue muy baja cercana al 0%. Con la mejor caracterización de la cohorte, se incremento el tamizaje de VIH llegando a ser del 97%.

Cohortes

Enfermedades Huérfanas

Total de pacientes con diagnóstico confirmado de enfermedades Huérfanas 2018: 3421 pacientes.
PREVALENCIA EPS SANITAS: 138.28/100.000

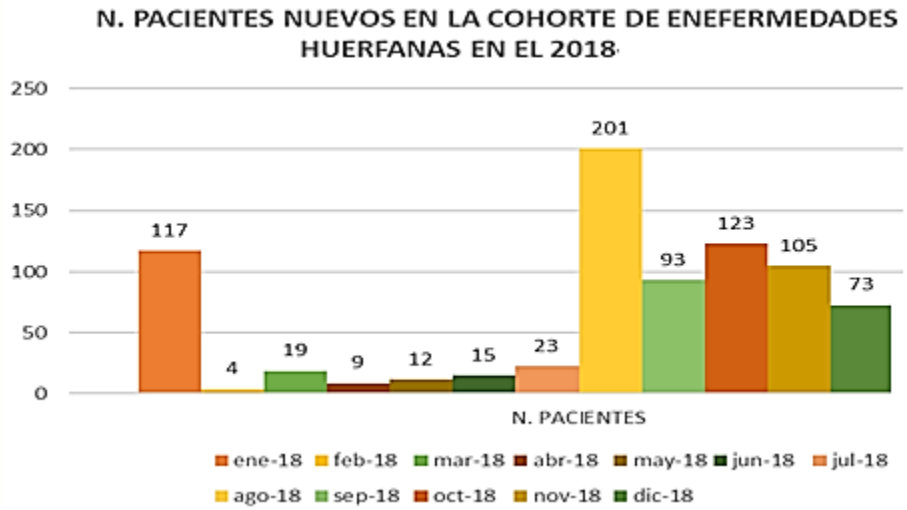
PREVALENCIA DE ENFERMEDADES HUERFANAS PARA EL PAIS 2013: 27,96 /100,000

PATOLOGIA	PACIENTES
Esclerosis Múltiple	524
Deficit factor VIII	108
Enfermedad de Von Willebrand	138
Cirrosis biliar primaria	135
Miastenia grave	125
Hepatitis cronica autoinmune	88
Microtia	72
Reumatismo psoriasico	68
Enfermedad de Devic	67
Sindrome de Guillain-Barre	55

369 patologías de 2198 para el país de acuerdo a la resolución 5265 del 2018
160 patologías: 1 paciente

Número de pacientes con diagnóstico confirmado de Enfermedades Huérfanas. *(no se incluye EM ni déficit de coagulación por tener cohorte especifica)*

REGIONAL	N. pacientes con Enfermedades Huerfanas
BARRANQUILLA	141
BOGOTA	1606
BUCARAMANGA	124
CALI	273
CENTRO ORIENTE	231
MEDELLIN	240
PAIS	**2615**



Fuente de información: Base de la cohorte de Enfermedades Huérfanas.

- Se han incluido los criterios definidos por MInSalud para ingreso a la cohorte de enfermedades Huérfanas
- Se consolida el programa de Esclerosis Múltiple en el Hospital Universitario Nacional de Colombia.
- Se ajusto e intensifico el reporte de los pacientes con Enfermedades Huérfanas al SIVIGILA

Cohortes

Artritis Reumatoide

Número de pacientes con diagnóstico confirmado de Artritis Reumatoide por regional

REGIONAL	N° pacientes a corte 28/02/2019
BARRANQUILLA	291
BOGOTA	3304
BUCARAMANGA	394
CALI	684
CENTRO ORIENTE	396
MEDELLIN	506
PAÍS	5575

Morbimortalidad en artritis reumatoide

Indicadores	2016	2017	2018
prevalencia	0,28	0,27	0,22
incidencia	9,6	5,29	9,66
mortalidad	0	3,78	3,96

Prevalencia por 100 afiliados
Incidencia por 100.000 afiliados
Mortalidad por 100.000 afiliados

Fuente de información: Base del programa de artritis Reumatoide

Resultados en salud:
Pacientes con artritis reumatoide en remisión DAS 28 <2,6 - Meta 90 %

REGIONAL	PACIENTES CON DAS 28 <2,6	%
Barranquilla	77	26,46%
Bogotá	1355	41,00%
Bucaramanga	211	54,00%
Cali	195	28,50%
Centro oriente	107	27,02%
Medellín	286	56,52%

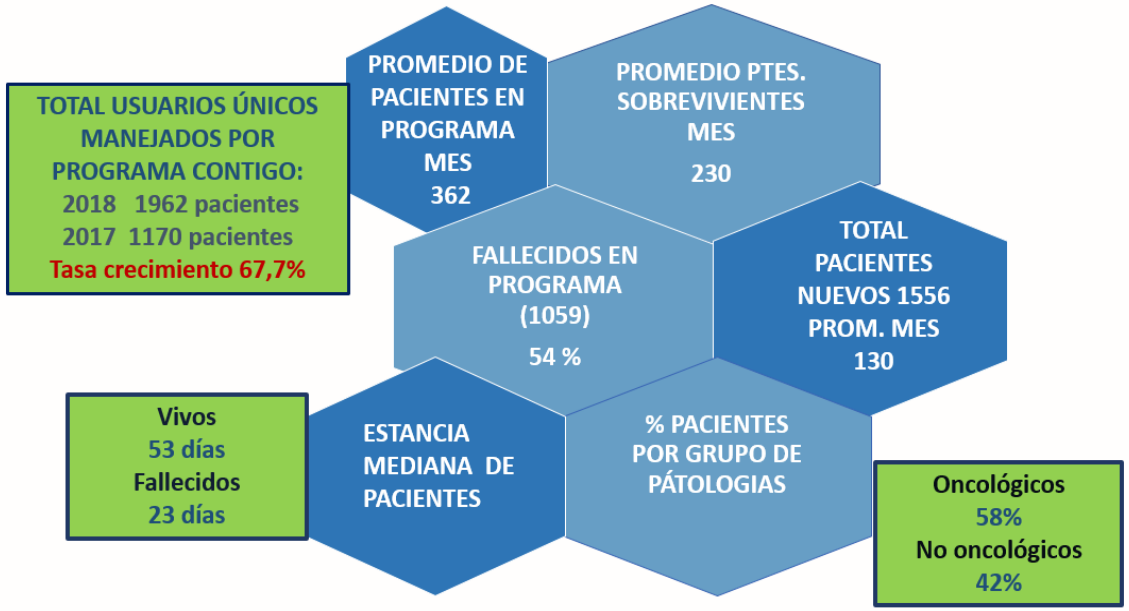
REGIONAL	N° pacientes con biotecnologicos	total pacientes	porcentaje uso biotecnologico
BUCARAMANGA	54	393	13,74
MEDELLIN	90	505	17,82
BARRANQUILLA	56	291	19,24
CENTRO ORIENTE	86	396	21,72
CALI	175	689	25,40
BOGOTA	710	2767	25,66
porcentaje EPS biotecnologico pais	1171	5041	23,23

Nota: no se incluye uso de biotecnológico en medicina prepagada

♦ La cohorte de Artritis reumatoide se incremento en 5575 nuevos pacientes. ♦ Se consolidó la atención de los usuarios en las rutas establecidas para cada una de las regionales con excepción de la regional de Cali por la dificultad de tener un prestador de reumatología ♦ La entrega de los medicamentos biotecnológicos se hacen previa revisión de los factores de riesgo garantizando la seguridad de los pacientes y así mismo se esta haciendo la aplicación supervisada de estos medicamentos en las regionales de Bogotá, Medellín y Bucaramanga.

Cohortes

Cuidado Paliativo Programa Contigo

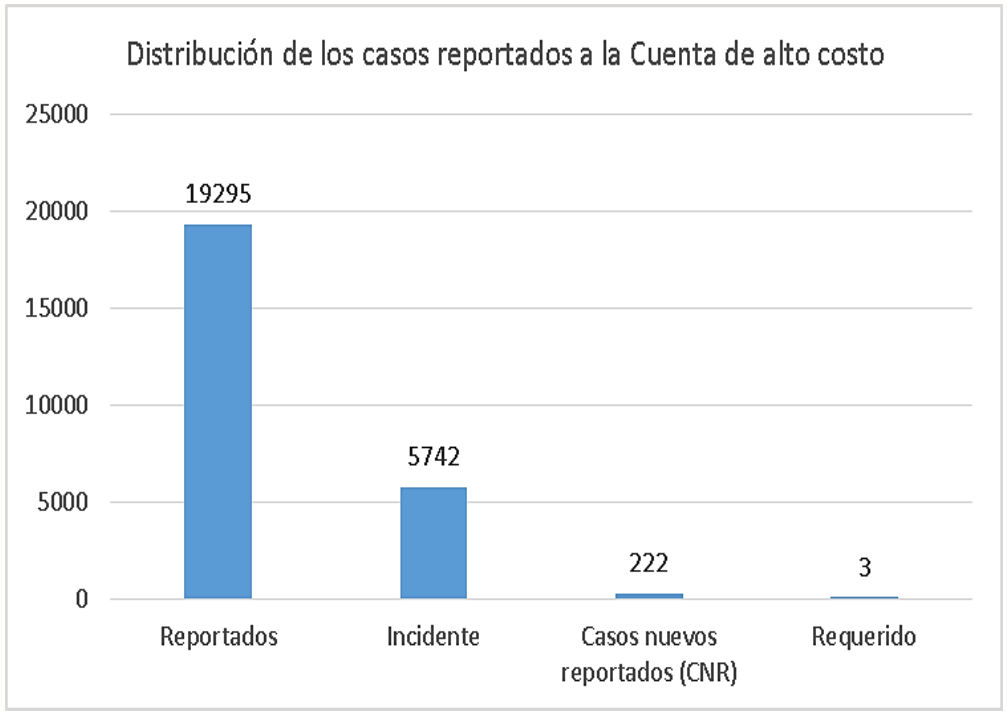


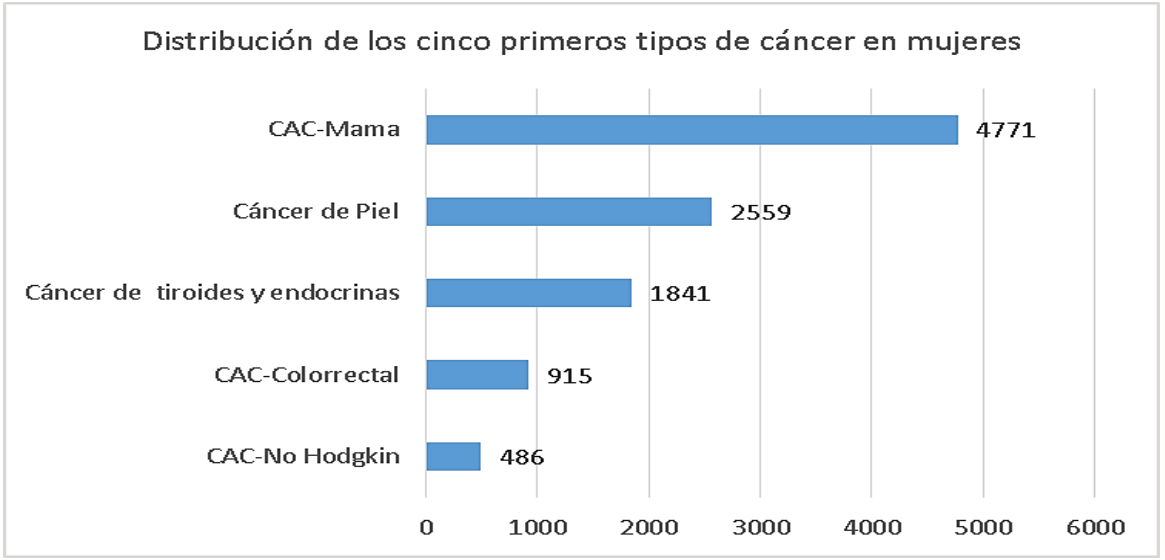
Indicador	Situación inicial	Jul 18	Dic 18
Pacientes con Control del Dolor (ESAS ≤ 4)	64,5%	81,5%	78,8%
Pacientes con sensación de Bienestar (ESAS ≤ 4)	s/d	54,6%	71,1 %
% Pacientes con satisfacción del Programa de 4 ó 5	86,0%	97,3%	98,6%
Media de satisfacción	No aplica	9,6	9,5
Efectividad clínica atención en Paliativos (QLQ-C15 Pal)	39,1	No aplica	
Efectividad clínica atención en Paliativos Promedio MQOL	No aplica	6,6	7,22

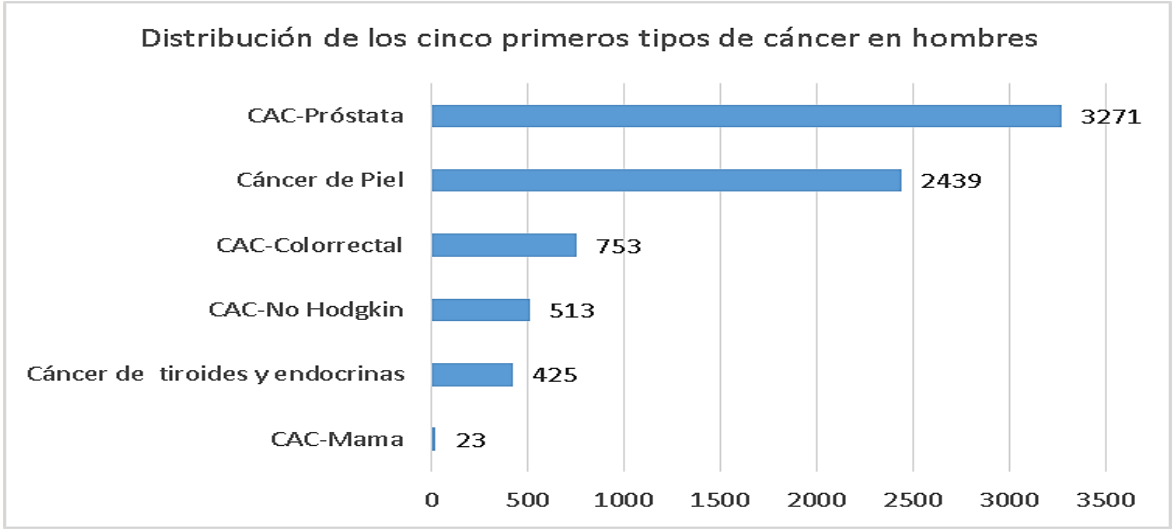
Cohortes

Cáncer

COHORTE DE PACIENTES CON CANCER (PERIODO: 02-01-2017 A 01-01-2018

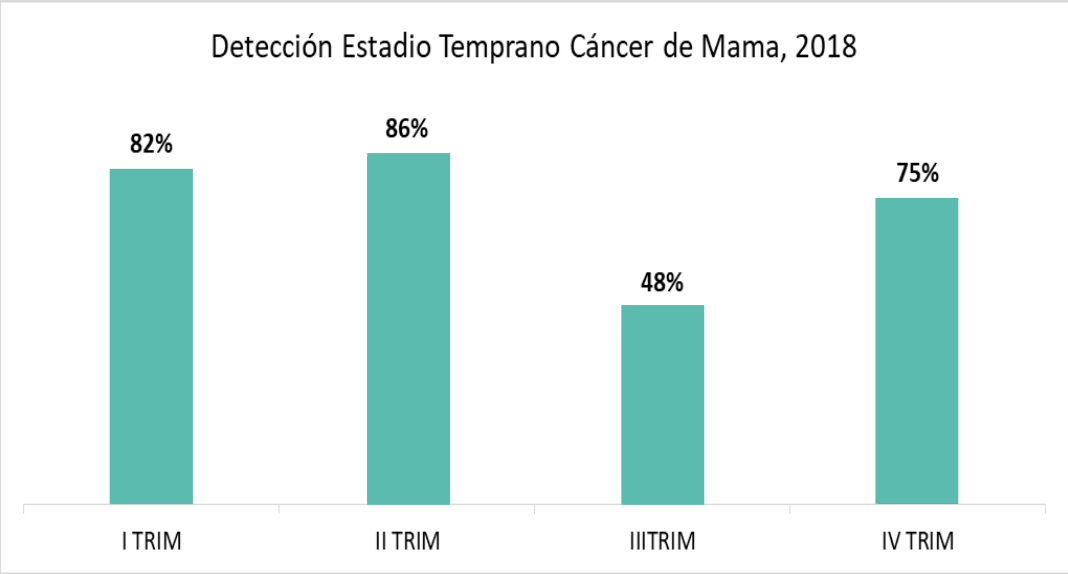


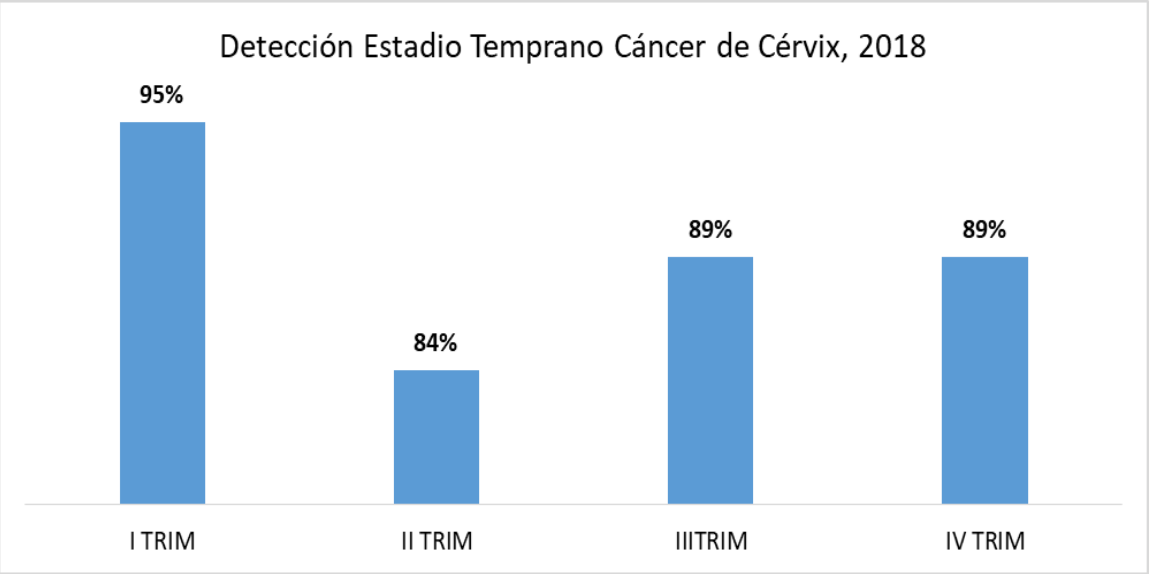




Cohortes

Cáncer

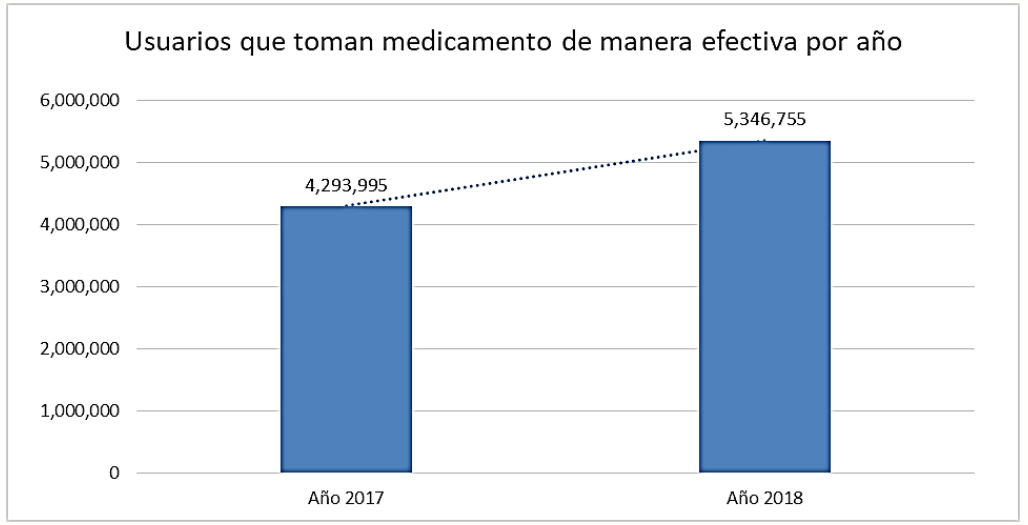


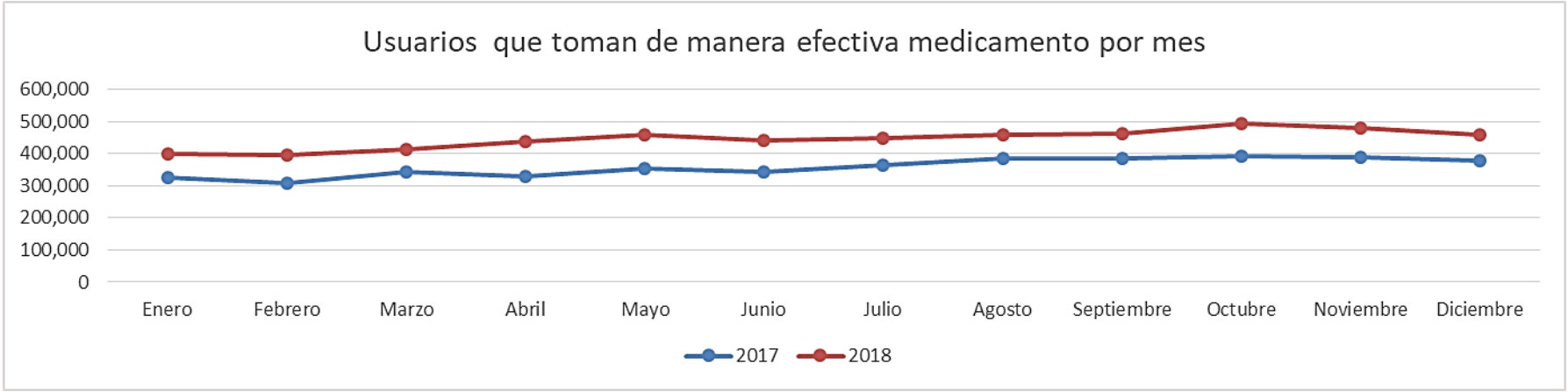


Inversión de Medicamentos

Medicamentos Ambulatorio				
Mes	Usuario	No PBS	PBS	Total general
ENERO	1371983	$ 41.747.574.268	$ 22.861.016.914	$ 64.608.591.182
FEBRERO	1403967	$ 40.212.612.912	$ 22.566.750.884	$ 62.779.363.796
MARZO	1477503	$ 41.822.826.948	$ 23.878.616.801	$ 65.701.443.749
ABRIL	1540307	$ 42.571.670.213	$ 25.369.407.652	$ 67.941.077.865
MAYO	1456522	$ 36.676.416.761	$ 24.488.147.047	$ 61.164.563.808
JUNIO	1466395	$ 40.988.931.719	$ 24.919.031.190	$ 65.907.962.909
JULIO	1501409	$ 47.040.518.244	$ 25.229.387.915	$ 72.269.906.159
AGOSTO	1486235	$ 41.764.763.062	$ 24.958.248.316	$ 66.723.011.378
SEPTIEMBRE	1332481	$ 39.508.934.333	$ 22.291.918.170	$ 61.800.852.503
OCTUBRE	1621100	$ 46.475.676.199	$ 28.917.311.775	$ 75.392.987.974
NOVIEMBRE	1533375	$ 43.665.362.823	$ 25.956.714.329	$ 69.622.077.152
DICIEMBRE	1340116	$ 18.616.634.277	$ 24.405.504.560	$ 43.022.138.837
TOTALES		$ 481.091.921.759	$ 295.842.055.553	$ 776.933.977.312
		62%	38%	

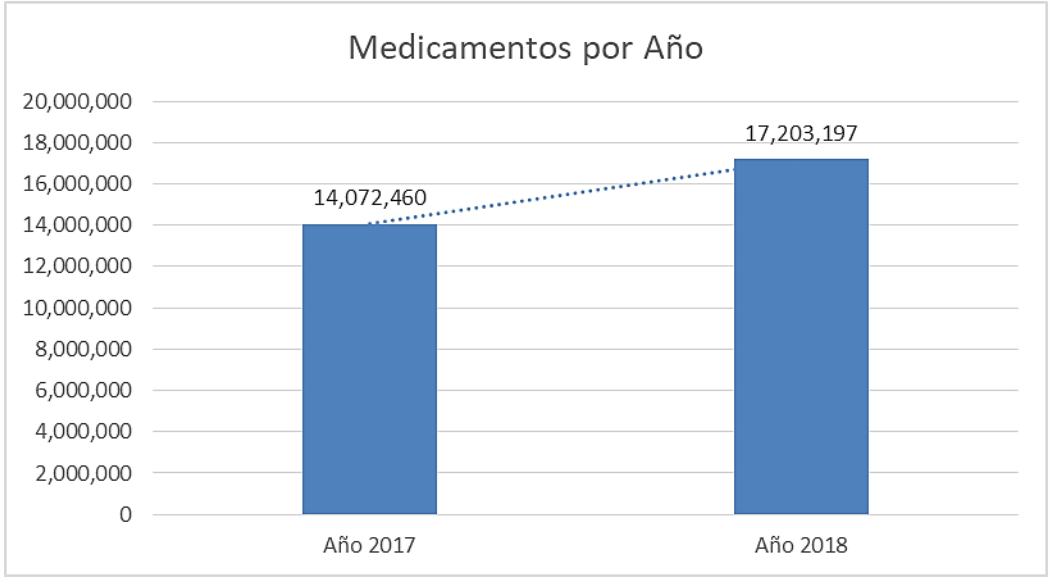
Uso de Medicamentos

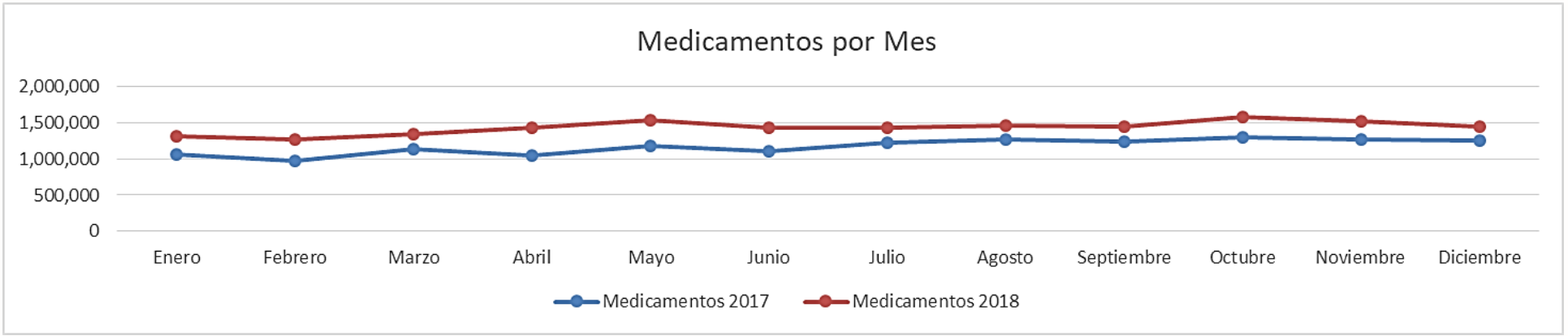




Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2017	324,734	308,734	341,404	327,522	353,434	343,835	364,420	384,549	383,507	393,434	389,108	379,314
2018	400,710	397,318	412,091	438,211	460,052	442,374	446,738	457,110	461,965	493,606	478,971	457,609

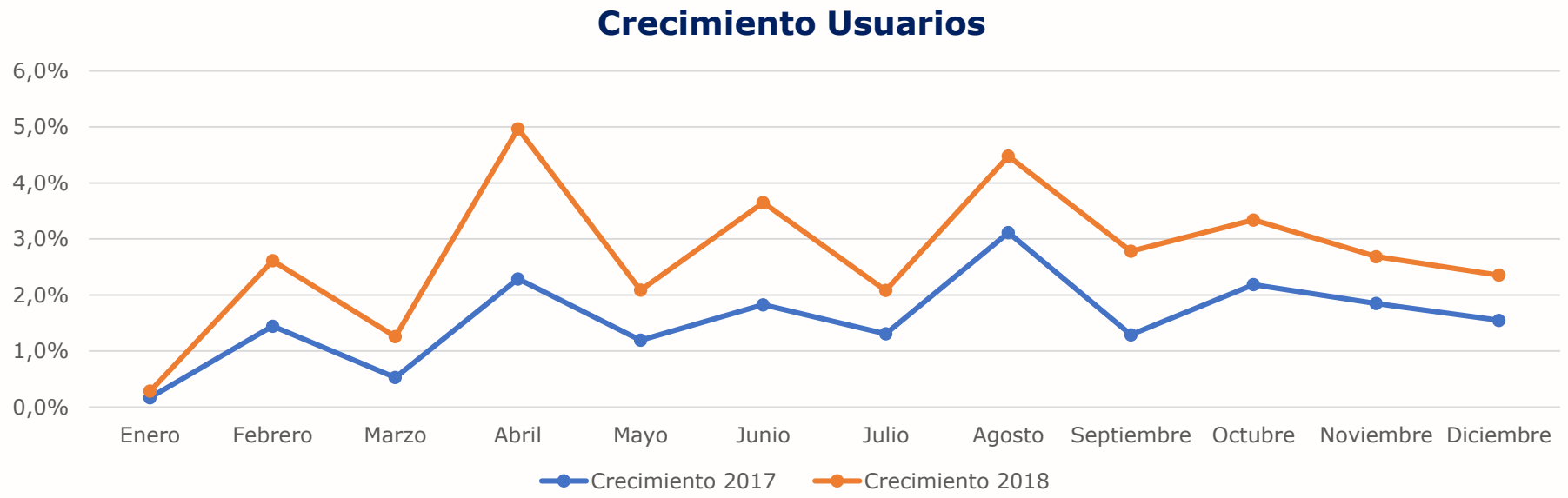
Dispensación





Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Medicamentos 2017	1,060,627	975,075	1,130,157	1,050,762	1,179,981	1,111,730	1,223,261	1,275,437	1,245,976	1,295,712	1,272,593	1,251,149
Medicamentos 2018	1,307,911	1,264,368	1,335,678	1,433,767	1,528,241	1,435,910	1,432,479	1,458,199	1,449,711	1,585,960	1,525,450	1,445,523

Situación de Servicio



Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Crecimiento 2017	0.17%	1.44%	0.53%	2.29%	1.19%	1.83%	1.31%	3.11%	1.29%	2.19%	1.85%	1.55%
Crecimiento 2018	0.12%	1.17%	0.73%	2.68%	0.89%	1.82%	0.77%	1.36%	1.49%	1.15%	0.84%	0.81%

En el año 2018 con respecto al año 2017 se evidencia un incremento del 15 % de la población EPS sanitas, lo cual incrementó las transacciones en un 23 %. El plan de acción realizado a estos incrementos fue ajustar los stock de los inventarios, lo que permitió al final del cierre de año tener el indicador de oportunidad en la entrega PBS de 99,18%.

Ampliación de Cobertura y Mejoras Locativas

Durante el año 2018 Cruz Verde amplió su red de atención para mejorar el servicio que presta a los usuarios de EPS Sanitas, así mismo realizó alrededor de 19 cambios de layout en sus tiendas para mejorar en capacidad, almacenamiento y espacios de atención al usuario.

AMPLIACIÓN DE COBERTURA	
Punto	**Ciudad**
Cruz Verde Country Urgencias	Bogotá
Cruz Verde Parque Versalles	Cali
Cruz Verde Uap Ibagué	Ibagué
Cruz Verde Palogrande	Manizales

CAMBIOS DE LAYOUT	
Droguería	**Ciudad**
Cruz Verde Calle 72	Bogotá
Cruz Verde Campestre	Medellín
Cruz Verde Punto Clave	Medellín
Cruz Verde Palmira	Palmira
Cruz Verde Tuluá	Tuluá
Cruz Verde Centro Internacional	Bogotá
Cruz Verde Calle 80	Bogotá
Cruz Verde San Andrés	San Andrés
Cruz Verde Calle 72	Bogotá
Cruz Verde Plaza de las Américas	Bogotá
Cruz Verde Montería	Montería
Cruz Verde San Miguel	Valledupar
Cruz Verde Calle 82	Barranquilla
Cruz Verde Villavicencio	Villaviciencio
Cruz Verde Orbe Plaza	Valledupar
Cruz Verde Florencia	Florencia
Cruz Verde Pereira	Pereira
Cruz Verde Villeta	Villeta
Cruz Verde Sogamoso	Sogamoso

Proyectos 2018

+ Cygnus

+ Digiturnos

+ Cambio de Equipos POS

+ Servicios Innovadores de dispensación

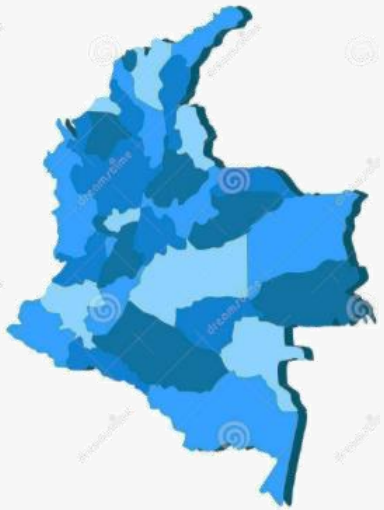
- ✓ Inicio de implementación nuevo sistema de Dispensación **CYGNUS,** que simplifica la operativa del cajero al momento de la dispensación.
- ✓ Implementación nuevo Software de **DIGITURNO**, que permitió administrar mejor las filas y gestión de la información centralizada relacionada con tiempos de espera y atención.
- ✓ Se realizó Ampliación de **Ancho de Banda** a todos los locales de Dispensación duplicando su capacidad de respuesta en transacciones.
- ✓ Renovación tecnológica de equipos **POS,** lo que se tradujo en optimización de tiempo de transacciones en caja.
- ✓ Implementación y Despliegue del servicio **AGENDAME** (Usuarios No PBS), ofreciendo nuevas y mejores maneras de dispensarse en Cruz Verde.
- ✓ Mejoras en la impresión de volantes en la droguería, que simplificó los trámites requeridos por el usuario para reclamar sus medicamentos

Redes Integrales de Prestación de Servicios de Salud

- Desde planeación de la red para el año 2018, el marco de gestión se centró en la habilitación e inicio de la implementación de redes integrales, recibiendo el reconocimiento por parte del ministerio de salud, como referentes nacionales en redes integrales, logrando ser la primer EPS habilitada en un departamento (Santander)

- Para la habilitación de redes integrales de prestadores de servicios de salud, se presento la solicitud con la documentación requerida en los siguientes departamentos y distritos donde se encuentra EPS SANITAS autorizada para operar:

- ✓ Distrito De Barranquilla
- ✓ Distrito De Cartagena
- ✓ Distrito De Bogotá
- ✓ Departamento De Córdoba
- ✓ Departamento De Atlantico
- ✓ Departamento De La Guajira
- ✓ Departamento De San Andrés Y Providencia
- ✓ Departamento De Magdalena
- ✓ Departamento De Sucre
- ✓ Departamento De Cesar
- ✓ Departamento De Cundinamarca
- ✓ Departamento De Arauca
- ✓ Departamento De Santander
- ✓ Departamento De Norte De Santander



- ✓ Departamento De Valle Del Cauca
- ✓ Departamento De Nariño
- ✓ Departamento De Cauca
- ✓ Departamento De Meta
- ✓ Departamento De Boyacá
- ✓ Departamento De Caquetá
- ✓ Departamento De Huila
- ✓ Departamento De Tolima
- ✓ Departamento De Amazonas
- ✓ Departamento De Casanare
- ✓ Departamento De Quindío
- ✓ Departamento De Antioquia
- ✓ Departamento De Risaralda
- ✓ Departamento De Caldas
- ✓ Departamento De Choco

Redes Integrales de Prestación de Servicios de Salud

Como parte del proceso de articulación de red se realizó el primer encuentro estratégico con la red de prestadores, el cual se llevó a cabo en 13 ciudades, donde se capacitaron 608 prestadores, 25 entidades territoriales, acerca del plan estratégico de EPS SANITAS y el modelo de redes integrales :

- Barranquilla.
- Valledupar
- Montería.
- Cali
- Pasto
- Bucaramanga
- Cúcuta
- Medellín
- Pereira
- Bogotá
- Villavicencio
- Tunja
- Ibagué

Este encuentro permitió generar un importante reconocimiento de la EPS SANITAS en la red de prestadores, reafirmando el compromiso con la prestación de servicios a los afiliados en condiciones de calidad y costo-efectividad. El encuentro contó con la asistencia por parte de EPS SANITAS de los gerentes regionales, subgerentes médicos regionales y subgerentes administrativos, directores de aseguramiento, asesores de atención primaria, coordinadores de red, directores de centros médicos y equipo de auditoria a nivel regional, desde nivel central el equipo conferencista fue la vicepresidencia de salud, gerente de regionales, coordinadora nacional de red y gestor Medico de implementación de rutas integrales de atención.

De forma adicional se realizó capacitación a cada una de las áreas de EPS SANITAS en el concepto de redes integrales, requisitos de habilitación e implementación del modelo, incluyendo personal directivo y operativo, generando sensibilización interna en los cambios frente al modelo de prestación de servicios desde la red de prestadores.

Así mismo se establecieron como proyectos, las soluciones tecnológicas de cara a redes integrales, contando con un portafolio de 7 sub-proyectos:

- ✓ Interoperabilidad con la red de prestadores.
- ✓ Modelo de Articulación.
- ✓ Suficiencia de la red.
- ✓ Tablas de Negociación.
- ✓ Interoperabilidad de PQRS.
- ✓ Gestión de Información de Prestadores.
- ✓ Tablero de Indicadores de evaluación y desempeño de la red.
- ✓ Interfaz para sistema de agendamiento de citas medicas

Suficiencia de Red

Para el año 2018, se trabajo en construir una metodología de suficiencia de red que permitiera conocer cual es la oferta ideal que requerimos de la red de prestadores, lo anterior teniendo en cuenta la demanda de servicios de la población afiliada.

La metodología incluyo generar el análisis de demanda de la totalidad de servicios de salud que requiere la población en cada uno de los municipios autorizados, de esta forma y teniendo en cuenta la proyección de crecimiento poblacional, establecer las actividades requeridas, se recolecto la información de capacidad instalada de las IPS de la red de prestadores a través del formato establecido, para poder dimensionar en 2019, de la totalidad de la oferta de las IPS cuanto deben comprometer con EPS SANITAS para garantizar la suficiencia y así obtener un proceso de atención en condiciones de calidad.

El indicador establece que el porcentaje de suficiencia debe encontrarse en 110% idealmente para lograr una red suficiente.

Así mismo durante el año 2018 se estructuro el requerimiento tecnológico para desarrollar la herramienta de suficiencia de red que permita optimizar el proceso de recolección y registro de capacidad instalada, el calculo de la demanda y el calculo del indicador de suficiencia, para tener la información en línea y generar los planes de mejora correspondientes cuando se evidencia insuficiencia de red o superávit.

Evaluación Integral de la Red

1. Monitoreo de la Oportunidad y Accesibilidad:

Se continua fortaleciendo la estrategia de seguimiento de la accesibilidad telefónica y la Oportunidad en la asignación de citas médicas, a través de Bukeala para los Prestadores de infraestructura propia, y en Prestadores externos se realiza con la medición a través del cliente incógnito en diferentes especialidades y apoyo diagnóstico.

De esta manera se han definido oportunidades de mejoramiento para garantizar una atención accesible y oportuna.

En los siguientes cuadros se relacionan las especialidades y apoyo diagnóstico con la accesibilidad y oportunidad de citas con resultados globales para 2018, tomando como ejemplo Bogotá:

ESPECIALIDAD	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD
CARDIOLOGIA	81,6%	9,0
CIRUGIA GENERAL	78,0%	29,7
DERMATOLOGIA	79,6%	26,3
ENDOCRINOLOGIA	50,3%	20,9
GASTROENTEROLOGIA	65,3%	23,1
GINECOLOGIA	93,9%	10,6
MEDICINA GENERAL	95,0%	4,0
MEDICINA INTERNA	92,9%	15,0
NEUMOLOGIA	45,0%	24,4
NEUROLOGIA	71,1%	32,0
OBSTETRICIA	100,0%	5,7
ODONTOLOGIA GENERAL	69,6%	4,0

ESPECIALIDAD	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD
OFTALMOLOGIA	84.2%	29.6
OPTOMETRIA	100.0%	13.3
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	81.2%	33.2
OTORRINOLARINGOLOGIA	59.3%	34.0
PEDIATRIA	95.0%	4.8
TERAPIA FISICA	29.7%	6.1
UROLOGIA	90.6%	28.6
PSIQUIATRIA	79.6%	37.7
REUMATOLOGIA	84.2%	40.6
DOLOR	100.0%	8.7
FISIATRIA	100.0%	35.0

Evaluación Integral de la Red

Resultados apoyo diagnóstico en accesibilidad telefónica y oportunidad:

ESPECIALIDAD	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD
ECOGRAFIA OBSTETRICA TRANSABDOMINAL	58.0%	6.7
ECOGRAFIA PELVICA GINECOLOGICA TRANSVAGINAL	64.7%	5.8
ECOCARDIOGRAMA	60.0%	35.5
MONITOREO ELECTROCARDIOGRAFICO CONTINUO (HOLTER)	72.0%	22.2
ECOGRAFIA DE MAMA, CON TRANSDUCTOR DE 7 MHZ O MAS	76.7%	20.0
TOMOGRAFIA COMPUTADA DE CRANEO SIMPLE	70.9%	7.4
COLONOSCOPIA TOTAL	76.2%	25.0
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA [EGD] CON O SIN BIOPSIA	34.0%	25.5
RESONANCIA MAGNETICA DE CEREBRO	36.6%	7.8
MAMOGRAFIA BILATERAL	73.3%	9.4

Evaluación Integral de la Red

A continuación se muestra el comportamiento de especialidad puerta de entrada a nivel nacional para 2018:

Medicina general

Pediatría

Evaluación Integral de la Red

2. Visitas de calidad a IPS:

Para 2018, se realizó planeación anual de visitas a la red de prestadores, utilizando una herramienta que consta de 8 secciones construidas bajo las exigencias normativas vigentes y articuladas con las necesidades para la constitución y operación de redes integrales.

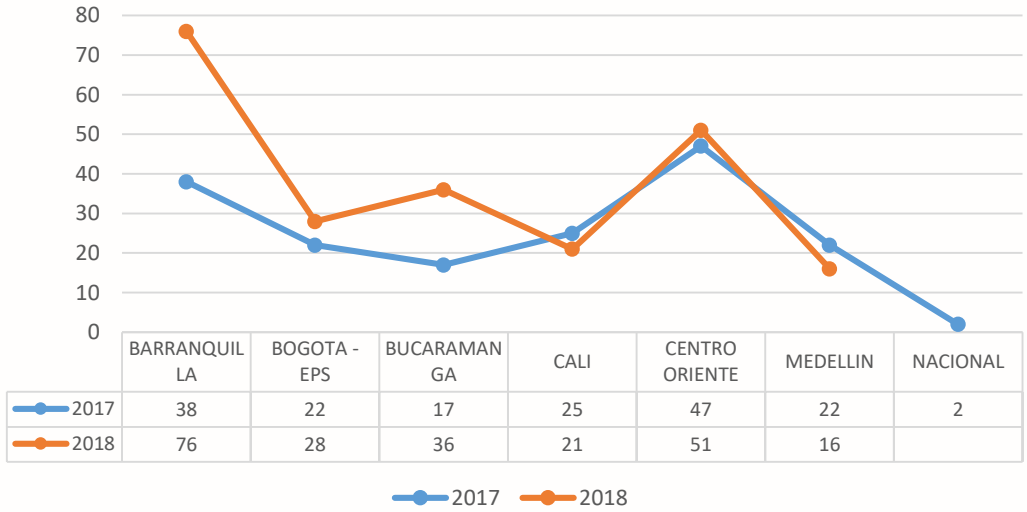
Para 2018 se realizaron 413 visitas a nivel nacional, con 91% de IPS con calificación superior al 80% definido como estándar.

Adicionalmente y como política de adscripción de prestadores, para toda nueva contratación, se tiene como requisito la visita de calidad.

Contratación de Red

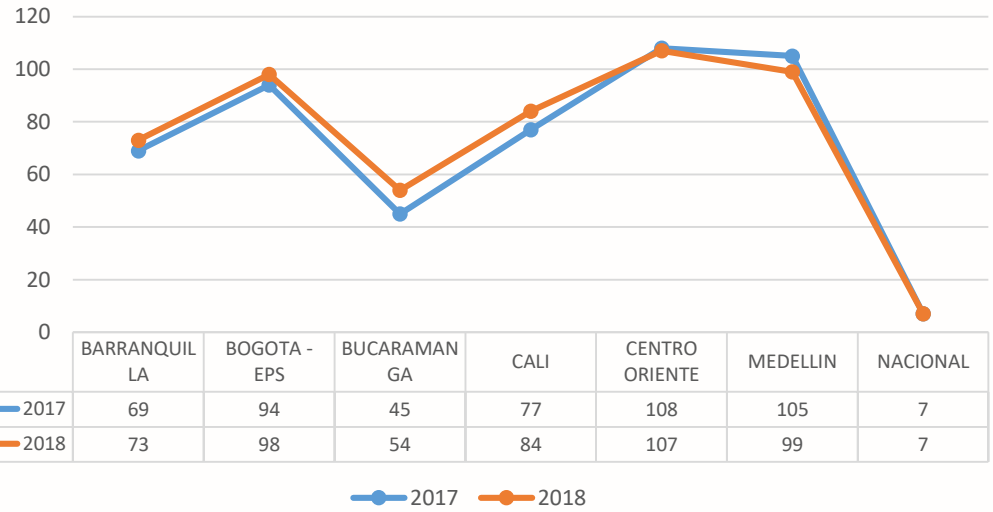
Durante el 2018 se dio continuidad al comité de contratación creado en 2017, este comité tiene como objeto la evaluación de los prestadores que se pretenden haga parte de nuestra red de prestadores de servicio de salud. Dicho comité cuenta con la participación activa de la gerencia de salud, incluyendo procesos de impacto, como lo son, auditoria, medicamentos, evaluación de la red, suficiencia de red, modelos especiales de contratación (P.G.P y M.RC), adicional cuenta con el apoyo y los conceptos del área jurídica y financiera.

Nuevas Adscripciones



	BARRANQUILLA	BOGOTA - EPS	BUCARAMANGA	CALI	CENTRO ORIENTE	MEDELLIN	NACIONAL
2017	38	22	17	25	47	22	2
2018	76	28	36	21	51	16	

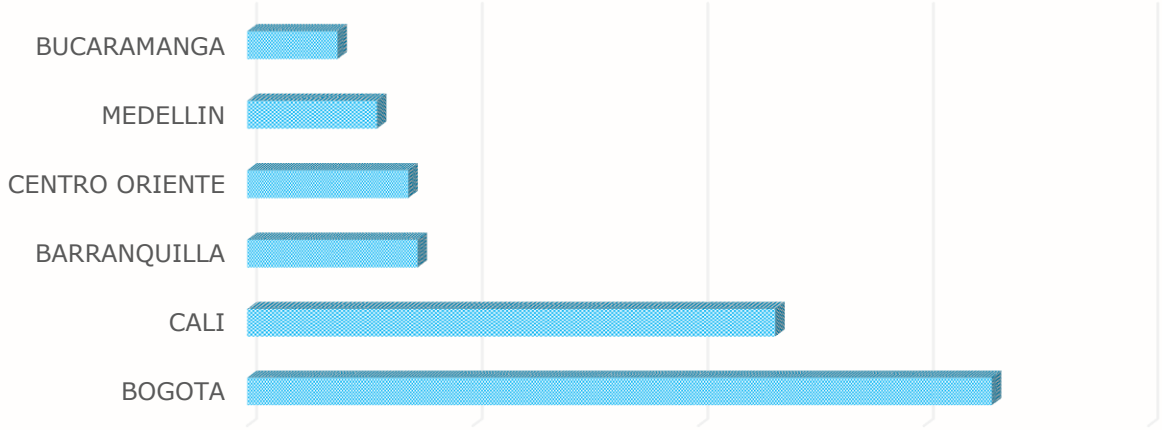
Actualizaciones Tarifarias E Inclusiones De Servicios



	BARRANQUILLA	BOGOTA - EPS	BUCARAMANGA	CALI	CENTRO ORIENTE	MEDELLIN	NACIONAL
2017	69	94	45	77	108	105	7
2018	73	98	54	84	107	99	7

Contratación de Red

Radicación Contratos 2018

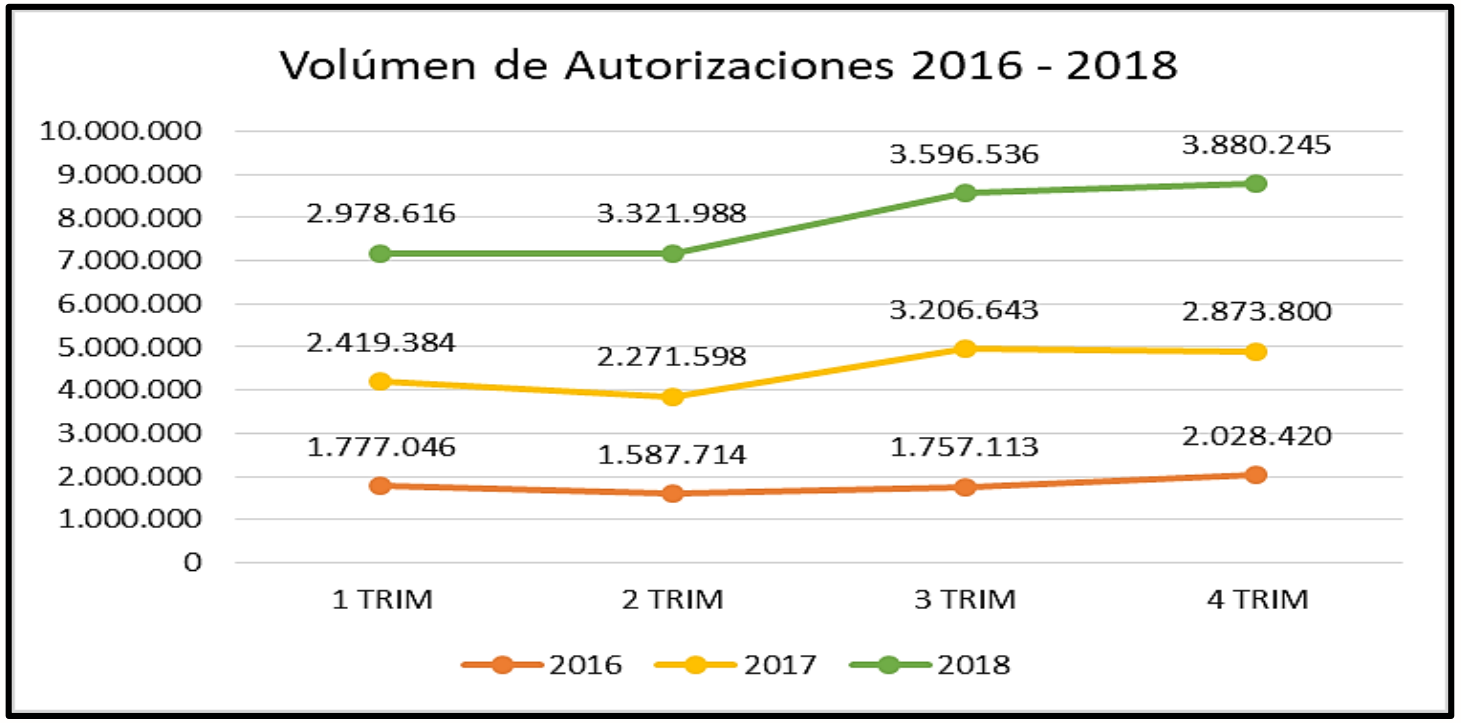


REGIONAL	Radicación 2018 (Millones de pesos)	Cant. Sucursales
BUCARAMANGA	$ 79.993	245
MEDELLIN	$ 115.053	322
CENTRO ORIENTE	$ 142.779	343
BARRANQUILLA	$ 150.957	393
CALI	$ 468.124	272
BOGOTÁ	$ 660.157	337

Exclusiones De Contratos 2018

REGIONAL	Valor facturado (Millones de pesos)	Cantidad de Sucursales
BARRANQUILLA	$ 705	22
BOGOTA	$ 8.081	21
BUCARAMANGA	$ 1.097	13
CALI	$ 324	25
CENTRO ORIENTE	$ 1.361	30
MEDELLIN	$ 550	21

Autorizaciones



Gráfica: Volúmenes de Autorizaciones 2.016 – 2018
Fuente: Autorizaciones BH por año

Durante el año 2.018 fueron generadas **13.777.385** volantes de autorización a los usuarios, un **28%** más que en el año inmediatamente anterior. A pesar del crecimiento del volumen de autorizaciones la oportunidad de respuesta a 2 días se ha mantenido por encima del **99%**

Implementación del Modelo no Presencial

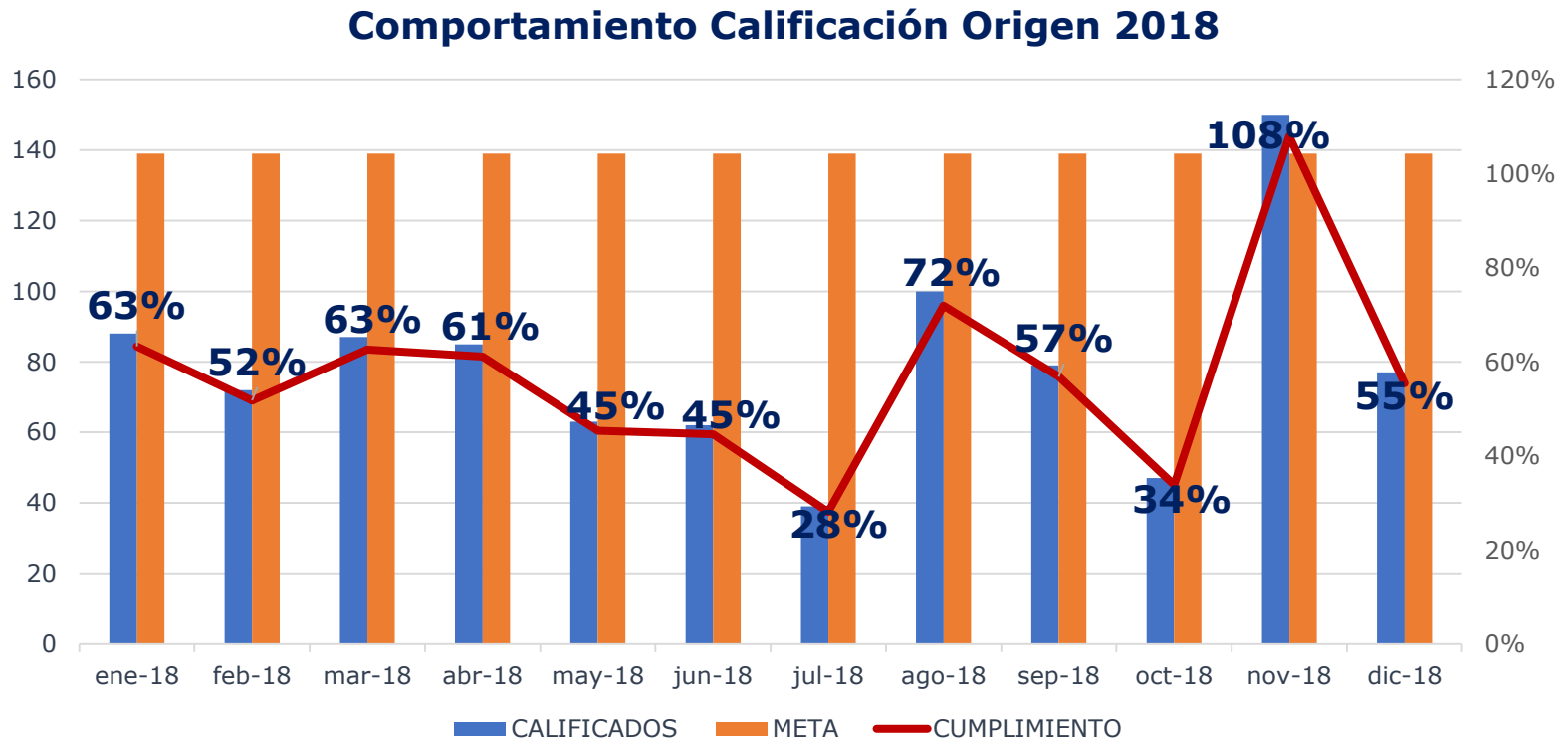
Mes	Canal No_Presencial	Canal Presencial	Total Autorizaciones	Solicitudes que NO requieren Autorización	Total Autorizaciones + Solicitudes que NO requieren Autorización	% Participación Modelo No Presencial
ENERO	562.609	337.054	**899.663**	**135.873**	1.035.536	**67%**
FEBRERO	584.517	346.441	**930.958**	**142.183**	1.073.141	**68%**
MARZO	594.108	327.370	**921.478**	**150.558**	1.072.036	**69%**
ABRIL	646.823	366.651	**1.013.474**	**153.490**	1.166.964	**69%**
MAYO	697.730	358.944	**1.056.674**	**135.898**	1.192.572	**70%**
JUNIO	657.992	337.846	**995.838**	**124.643**	1.120.481	**70%**
JULIO	696.258	350.533	**1.046.791**	**137.357**	1.184.148	**70%**
AGOSTO	752.588	360.001	**1.112.589**	**145.593**	1.258.182	**71%**
SEPTIEMBRE	815.957	342.794	**1.158.751**	**167.424**	1.326.175	**74%**
OCTUBRE	910.643	367.699	**1.278.343**	**192.433**	1.470.776	**75%**
NOVIEMBRE	844.778	341.682	**1.186.460**	**216.041**	1.402.501	**76%**
DICIEMBRE	764.640	310.066	**1.074.706**	**179.789**	1.254.495	**75%**
TOTAL	**8.528.643**	**4.147.081**	**12.675.725**	**1.881.282**	**14.557.007**	**72%**

Durante el 2018 se da continuidad a la implementación de prestadores de red externa de segundo y tercer nivel. El 72% de autorizaciones se efectuaron a través de canales no presenciales.

Se logró la inclusión de 83 prestadores externos a nivel nacional en el modelo de autorización no presencial

Medicina Laboral

En el año 2.018, se tenía una meta de calificación de enfermedades laborales de 1.665 lo que corresponde a una tasa de 140 x 100.000 cotizantes, con un cumplimiento del 57%.



Ruta preferencial Paciente Oncológico

Para finales del año 2.018 tenemos en seguimiento un total de 27.735 usuarios en Ruta de atención preferencial, con un ingreso de 913 pacientes promedio por mes, esto representa un crecimiento del 40% respecto al cierre del año inmediatamente anterior

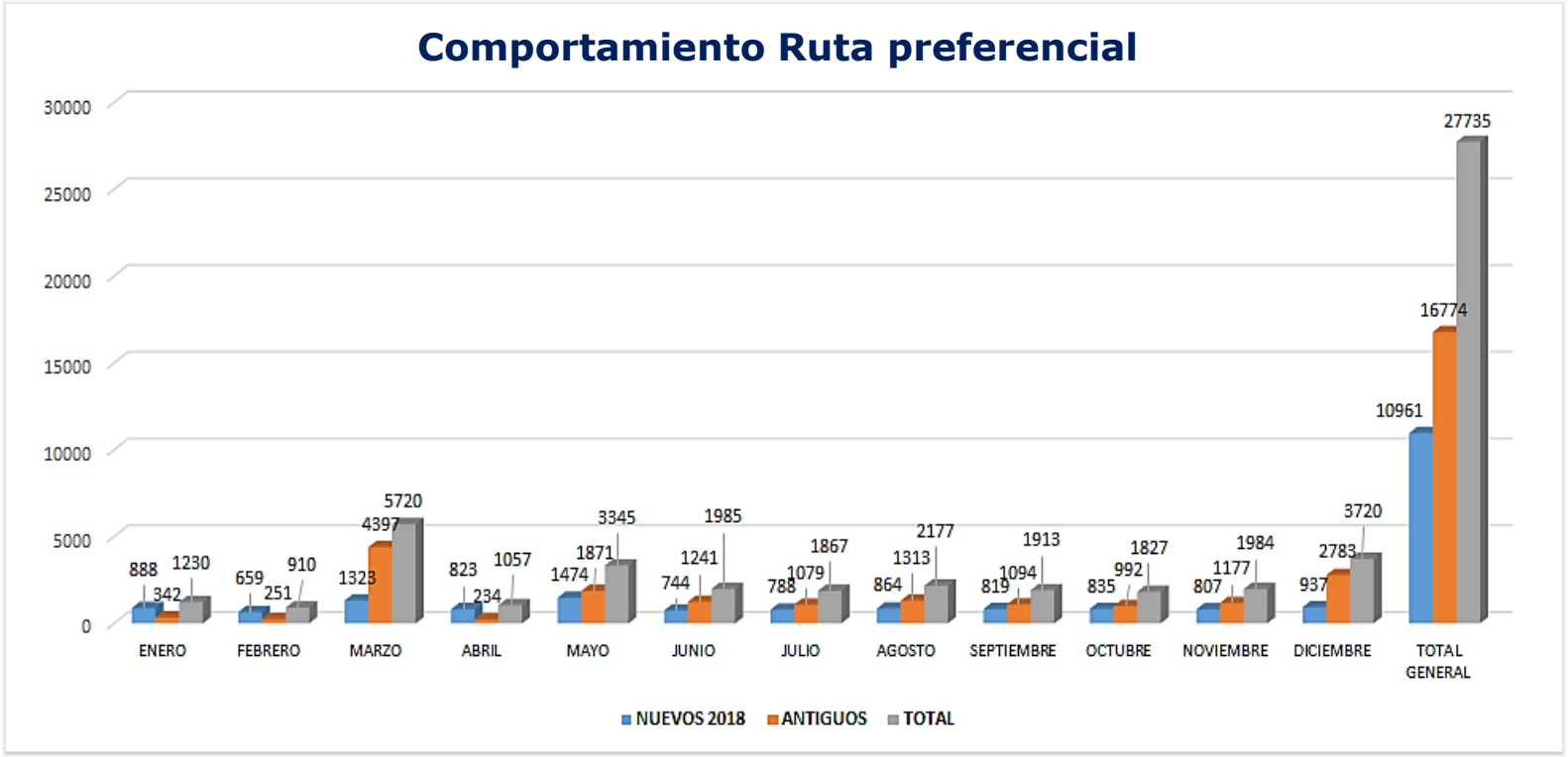
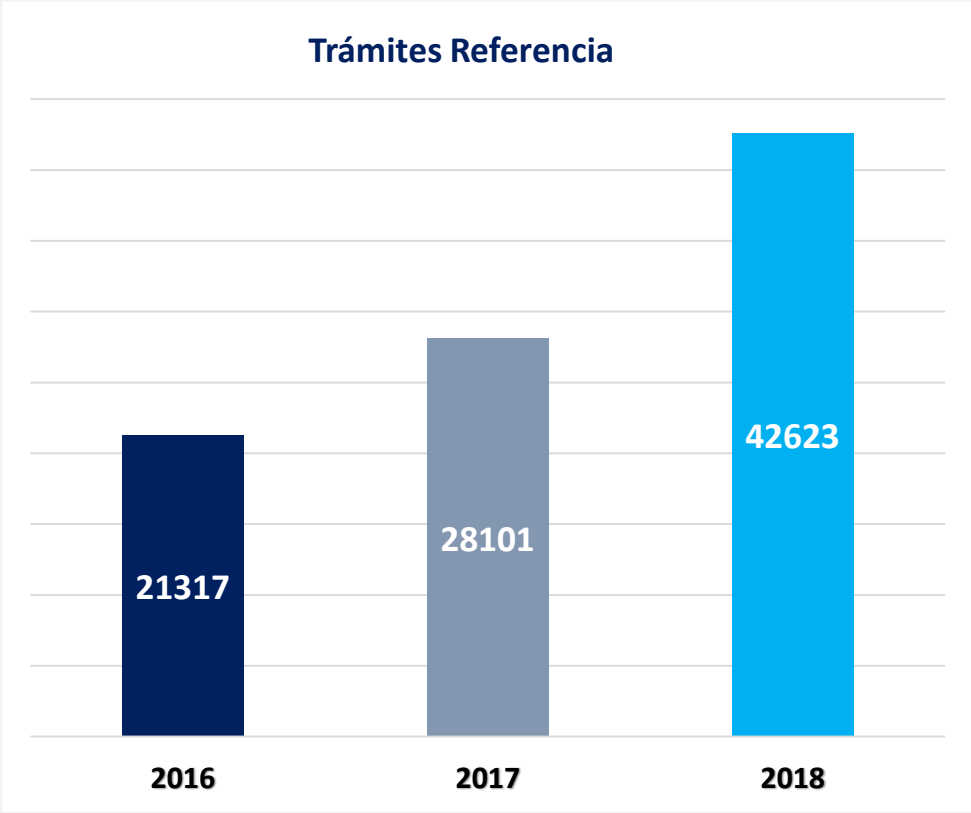


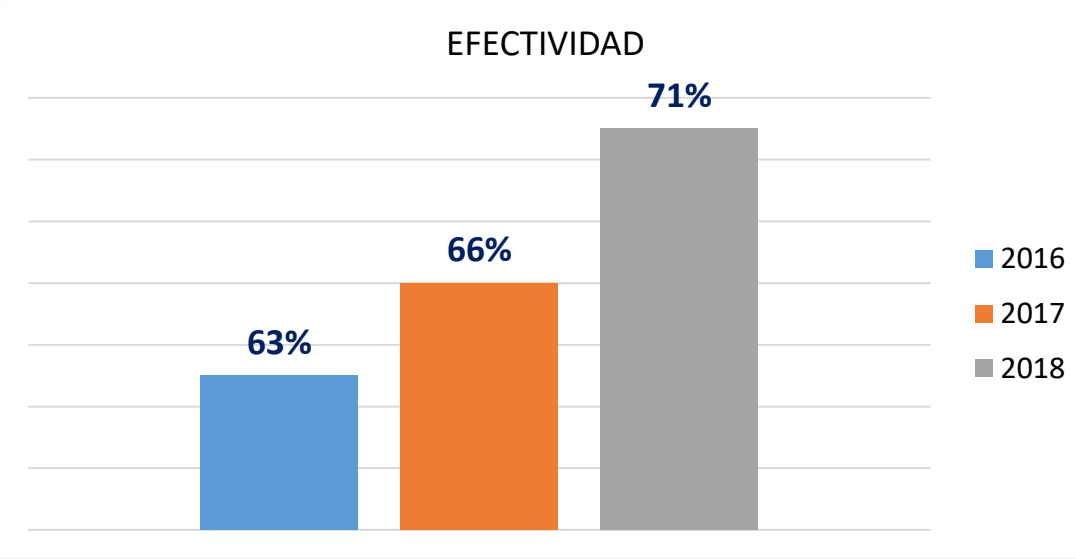
Tabla: Comportamiento Pacientes en Ruta Oncológica 2.018
Fuente: Reporte de pacientes aplicativo S4

Referencia y Contrarreferencia



51,6%

En el año 2018 se gestionaron 42.623 solicitudes de remisión a nivel Nacional, con un promedio 3.552 remisiones por mes, con un incremento de **51.6%** el volumen.
La efectividad de remisión pasó del 66 al 71% entre el cierre de 2017 y 2018



PAC Premium

Consulta Médica Especializada

- Las especialidades con mayor frecuencia de uso son Medicina Interna, Ortopedia y Ginecología.
- En el segundo año de operación se destacan Ortopedia y Traumatología, Ginecología, Pediatría y Oftalmología con una mayor frecuencia de uso a la esperada por lo cual se ajusta la disponibilidad, para el caso de oftalmología se contrata un nuevo prestador a partir del mes de agosto.
- El promedio de oportunidad de asignación de citas de 4,3 días calendario, respecto a la promesa de servicio de tres días hábiles.
- La inasistencia fue de 21.699 citas (16%).

Etiquetas de fila	Total de Citas	Tasa X 10.000
Medicina Interna	28.552	641
Ortopedia Y Traumatologia	19.961	448
Ginecologia	17.460	392
Dermatologia	16.747	376
Otorrinolaringologia	11.872	266
Pediatria	10.688	240
Urologia	8.621	193
Oftalmologia	7.896	177
Optometria	4.719	106
Homeopatía	4.661	105
Obstetricia	2.661	60
Cirugia General	2.040	46
Optometria	1.666	37
Total general	**137.544**	**3.086**

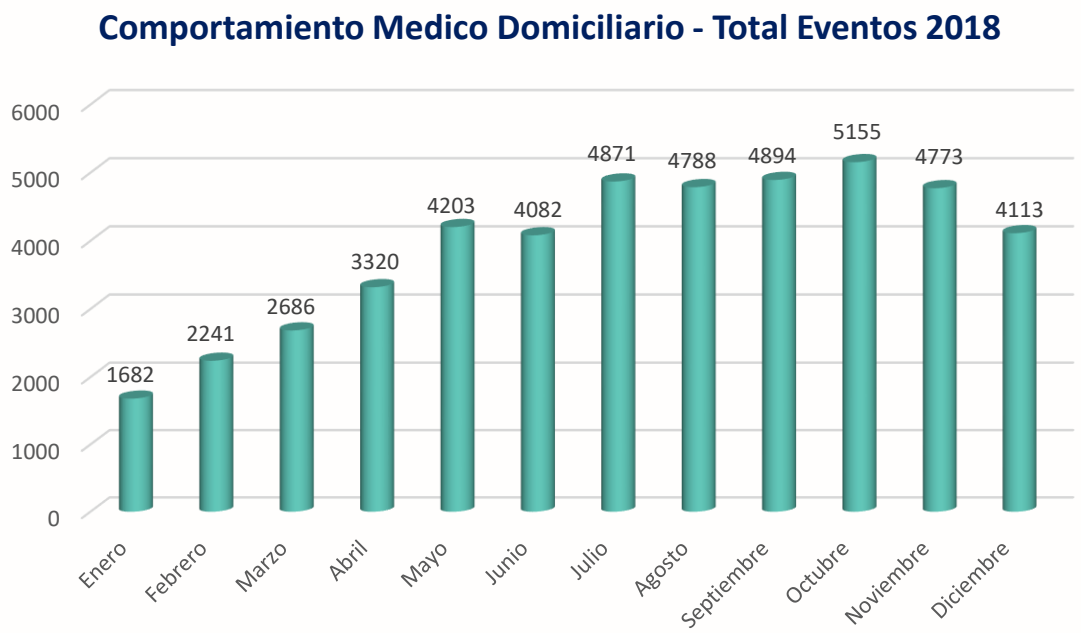
Mes	Prom Oport 1	Prom Oport 2	Total Citas
Enero	5,3	4,5	6.193
Febrero	5,0	3,6	6.789
Marzo	5,3	4,3	5.913
Abril	6,2	4,3	8.973
Mayo	6,4	4,6	10.359
Junio	6,0	4,6	11.261
Julio	5,6	3,9	12.416
Agosto	6,9	6,5	13.864
Septiembre	7,0	4,5	14.630
Octubre	6,4	4,1	17.291
Noviembre	6,3	3,5	16.329
Diciembre	6,5	3,4	13.526

PAC Premium

Consulta Médica Domiciliaria

Mayor frecuencia de uso a la esperada dada la alta afiliación de mujeres en edad fértil con grupo familiar que incluye niños entre los 1 y los 14 años.

De 46.808 servicios prestados en el año 2018 el 92% de los servicios domiciliarios en Bogotá fueron atendidos dentro de la promesa de servicio a tres horas, para las regionales Cali el 62%, Barranquilla 98% y Bucaramanga 96% de los servicios fueron atendidos dentro de la primes de servicio a dos horas



Oportunidad Respuesta - Tiempo Solicitud vs Tiempo de Inicio					
Mes	**<1**	**1 a 2**	**2 a 3**	**>3**	**Total**
Enero	35,7%	43,7%	17,0%	3,6%	100,0%
Febrero	26,8%	42,4%	24,3%	6,5%	100,0%
Marzo	29,2%	37,6%	23,8%	9,4%	100,0%
Abril	27,9%	38,4%	23,3%	10,4%	100,0%
Mayo	24,0%	32,7%	27,1%	16,2%	100,0%
Junio	34,9%	36,0%	19,7%	9,4%	100,0%
Julio	38,8%	36,5%	17,9%	6,7%	100,0%
Agosto	31,4%	40,1%	22,1%	6,3%	100,0%
Septiembre	30,8%	36,4%	21,7%	11,1%	100,0%
Octubre	40,5%	38,6%	16,5%	4,3%	100,0%
Noviembre	44,4%	37,3%	15,0%	3,3%	100,0%
Diciembre	39,2%	34,7%	17,4%	8,7%	100,0%
Total	**34,3%**	**37,4%**	**20,2%**	**8,1%**	100,0%

5. Estados Financieros

Estados financieros

BALANCE — Cifras expresadas en millones de pesos colombianos

ACTIVO	dic-17	dic-18	Variación	Crecimiento
EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO	222,395	372,165	149,770	67%
INVERSIONES	237	38,724	38,487	16206%
DEUDORES	443,914	567,355	123,441	28%
PROPIEDADES Y EQUIPO	31,234	33,828	2,594	8%
CARGOS DIFERIDOS E INTANGIBLES	30,439	32,337	1,898	6%
OTROS ACTIVOS	18	31	13	77%
TOTAL ACTIVO	**728,237**	**1,044,441**	**316,204**	**43%**

PASIVO	dic-17	dic-18	Variación	Crecimiento
OBLIGACIONES FINANCIERAS	860	5,483	4,623	538%
OBLIGACIONES CON VINCULADOS	16,000	16,000	-	0%
CUENTAS POR PAGAR	542,999	784,390	241,391	44%
PASIVOS LABORALES	15,081	18,673	3,592	24%
PASIVO POR IMPUESTOS	1,388	2,445	1,057	76%
PROVISIONES	2,119	3,440	1,321	62%
TOTAL PASIVO	**578,447**	**830,430**	**251,983**	**44%**

TOTAL PATRIMONIO	**149,790**	**214,011**	**64,221**	**43%**

PASIVO + PATRIMONIO	**728,237**	**1,044,441**	**316,204**	**43%**

Estados financieros

CUENTAS DE RESULTADO — Cifras expresadas en millones de pesos colombianos

RESULTADO	ACUMULADO		CUMPLIMIENTO	
	dic-17	dic-18		
	EJECUTADO	EJECUTADO	Variación	Crecimiento
INGRESO ACTIVIDADES ORDINARIAS	2,158,064	2,585,165	427,101	20%
COSTO DE VENTAS	1,983,926	2,326,580	342,654	17%
GASTOS DE OPERACIÓN	137,642	153,987	16,345	12%
RESULTADO OPERACIONAL	36,496	104,598	68,102	187%
OTROS INGRESOS Y EGRESOS	(8,791)	(46,382)	(37,591)	428%
IMPUESTO DE RENTA	9,203	26,955	17,752	193%
RESULTADO DEL EJERCICIO	**18,502**	**31,261**	**12,759**	**69%**

Control de Cambios

a) **Publicado por primera vez** para permitir la interacción de los afiliados y comunidad en general a través de la pagina web de EPS Sanitas – Micro sitio de Rendición de cuentas el **07 de mayo de 2019**
b) **Actualización del informe inicial** para unificación con acta de rendición de cuentas 02 de julio de 2019

Gracias

EPS Sanitas