

INFORME DE ACTIVIDADES 2022
ASOCIACIÓN DE USUARIOS SANITAS
ÍNDICE

1. Informe de Actividades Asociación de Usuarios Sanitas 2022.....	2
1.1. Perspectiva 1: mejoramiento en la calidad del servicio.....	2
1.1.1. Evaluar la gestión integral de EPS Sanitas y demás empresas del Grupo Keralty.....	2
1.1.2.1. Atención primaria y oportunidad especialistas.....	3
1.1.2.2. Seguimiento a Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR.....	6
1.1.3 Proyecto de información.	7
1.1.4 Crecimiento de asociados.....	7
1.1.5 Asamblea de General de Asociados 2022.	8
1.2. Control social, seguimiento, verificación y evaluación de la prestación del servicio.	8
1.2.1 Realizar visitas de verificación en las instituciones: Centros Médicos y Cruz Verde.	8
1.2.2. Conjunto de acciones relacionadas con el Control Social.....	9
1.2.2.1. Mesas de trabajo, informes de la Asociación, Visitas a IPS y Centros Médicos.	9
1.2.2.2. Tramitar y hacer seguimiento a las PQR manifestadas por los asociados y usuarios ante la Asociación de Usuarios Sanitas y ante la organización Sanitas.	9
1.3. Comunicación y Divulgación.....	10
1.3.1. Lograr que los asociados estén informados sobre la gestión de la Asociación y novedades en salud.	10
1.3.1.1. Divulgación de la gestión de la Asociación a través de la Página WEB y el correo electrónico.	10
1.3.1.2. Envío de Boletines Informativos a través de la página WEB, el correo electrónico de la Asociación y el correo de las compañías de la organización.	11
1.3.1.3. Incrementar la base de asociados. Programa de Afiliaciones. Programa de Participación.....	11
Anexo 3. Satisfacción del servicio a los puntos de dispensación de medicamentos.....	25

1. Informe de Actividades Asociación de Usuarios Sanitas 2022.

1.1. Perspectiva 1: mejoramiento en la calidad del servicio.

1.1.1. Evaluar la gestión integral de EPS Sanitas y demás empresas del Grupo Keralty.

Durante el año 2022 desde la Asociación de Usuarios con el compromiso y apoyo de los representantes a nivel nacional se realizó un gran trabajo de control social, en donde resaltamos la realización de encuestas de satisfacción a los usuarios en las droguerías de dispensación de medicamentos y en los Centros Médicos e IPS prestadoras, se realizaron por parte de los representantes y directivos de la Asociación visitas de control social a Centros Médicos, Clínicas y sedes de Cruz Verde a nivel nacional.

De igual manera la Junta Directiva Nacional y los representantes a nivel nacional participaron de las reuniones de EAPB en cada una de sus municipios, en donde se presentaron los inconvenientes en la prestación de los servicios de salud y las oportunidades de mejora que se tienen.

Para la realización de estas encuestas nos apoyamos en las herramientas tecnológicas con las que contamos en la actualidad a través de Google Forms, se realizaron capacitaciones en las que cada representante participó, y a su vez cada representante conformó un equipo encuestador, realizamos planes piloto y acompañamiento antes, durante y después de la aplicación de las encuestas.

Del proceso anterior, obtuvimos 4115 encuestas aplicadas en sedes de Cruz Verde y 4170 encuestas aplicadas en Centros Médicos e IPS de manera presencial y exitosa. (Ver anexo 1. Resultados Encuestas Cruz Verde Nivel Nacional y Ver anexo 2. - Resultados Encuestas Centros Médicos Nivel Nacional).

También se realizaron encuestas de satisfacción del servicio a los puntos de dispensación de medicamentos entre los días 16 al 31 de agosto de 2022, de manera virtual con la obtención de 1.113 respuestas (Ver anexo 3)

Es necesario resaltar que el día 28 de noviembre la organización Keralty fue objeto de un fuerte ataque cibernético que afectó las condiciones en que se venía brindando atención a los usuarios no solo a través de los canales virtuales sino también en la atención presencial de las oficinas. Desafortunadamente la Asociación de Usuarios nunca tuvo una información adicional sobre el alcance de este ataque cibernético distinta a la conocida por los medios de comunicación.

1.1.2.1. Atención primaria y oportunidad especialistas.

Se realizó el seguimiento a la oportunidad de la atención primaria y oportunidad con especialistas a nivel nacional a través del Call Center de la EPS cada 2 meses y en la página web por lo menos 1 vez al mes, clasificando a los prestadores por los que presentan más demora en la oportunidad:

IPS	PROMEDIO
CORVESALUD MADRID	90
UNIDAD INTEGRAL EN SALUD UNICENTRO	90
CENTRO MEDICO RESTREPO	90
SINERGIA SALUD ATENCION BASICA EL BOSQUE	90
PROMEDAN IPS ITAGUI	62
NORTE SALUD CUCUTA	60
SANTA SALUD IPS	54
MEDISALUD IPS OCAÑA	49
MEDISALUD IPS	48
SALUD VITAL CHIQUINQUIRÁ	48
PROMEDAN IPS ENVIGADO	48
PROMEDAN IPS BELLO	48
MEDSALUD	47
CORVESALUD MOSQUERA	45
NORTE SALUD IPS	45
CLINICA CHIA (ZIAPAQUIRA)	42
SINERGIA GLOBAL EN SALUD SAS	31
MEDYTEC YOPAL	29
MULTISALUD BARZAL	26
PROMEDAN IPS MEDELLIN	26
H&L SALUD	25
CLINICA DE ESPECIALISTAS DEL NORTE DE TOLIMA-HONDA	25
CORVESALUD VILLETA	23
ALIANZA DIAGNOSTICA	16
CENTRO MEDICO SOACHA	14
CENTRO MEDICO NUEVO HORIZONTE	12
SINERGIA SALUD ATENCION BASICA BELEN	12
SANTA HELENA DEL VALLE IPS	12
CENTRO MÉDICO CARRERA 43	11
SINERGIA SALUD ATENCION BASICA ARMENIA	11
CLÍNICA ESPECIALISTAS DEL NORTE HONDA	9
CENTRO MEDICO CARRERA 43	9
ASIS PALMIRA	8
CENTRO MÉDICO FLORA INDUSTRIAL	7

LACORYOPAL	7
ASIS (JAMUNDI)	7
LOCARSALUD LTDA	7
CENTRO MEDICO GIRARDOT	6
BETASALUD CAJICA	6
UAP SANTA MARTA	6
BETA SALUD FACATATIVA	6
IPS SALUD A TU LADO	6
CENTRO MEDICO TUNJA SEDE 1	6
SANACIÓN Y VIDA STDER QUILICHAO	6
CENTRO MÉDICO ARMENIA	6
CENTRO MÉDICO VERSALLES	6
SIES SALUD GARZON	5
CENTRO MEDICO FLORA INDUSTRIAL	5
SALUD VITAL DUITAMA	5
CENTRO MÉDICO VILLAVICENCIO	5
SALUD VITAL INTEGRAL CHINQUINQUIRA	5
VALLE DEL SOL IPS	5
IPS SURCOLABI	5
SANACIÓN Y VIDA CALI SUR	5
ASIS (YUMBO)	5
COOSALUD IPS	5
SANACIÓN Y VIDA IPS PIEMDAMO	5
UNIDAD DE ATENCION AMBULATORIA	5
CENTRO MÉDICO ROOSEVELT	5
CENTRO MÉDICO TUNAL	5
UAP BUCARAMANGA	4
FUNDOVIDA IPS PIE DEL CERRO	4
CENTRO MEDICO IBAGUÉ	4
SINERGIA SALUD FLORENCIA	4
CENTRO MÉDICO TUNJA SEDE 2	4
MEDFAM IPIALES	4
CENTRO MÉDICO CABECERA	4
CENTRO MEDICO CALLE 30	4
CENTRO MEDICO NARIÑO	4
CENTRO MEDICO TEUSAQUILLO	4
CENTRO MEDICO ARMENIA	4
MEDFAM PASTO	4
CENTRO MÉDICO PLAZA CENTRAL	4
CARDIODIAGNOSTICO	3
CENTRO MEDICO CALLE 80 PISO 3	3
CENTRO MÉDICO FONTIBÓN	3
CENTRO MEDICO SUBA	3

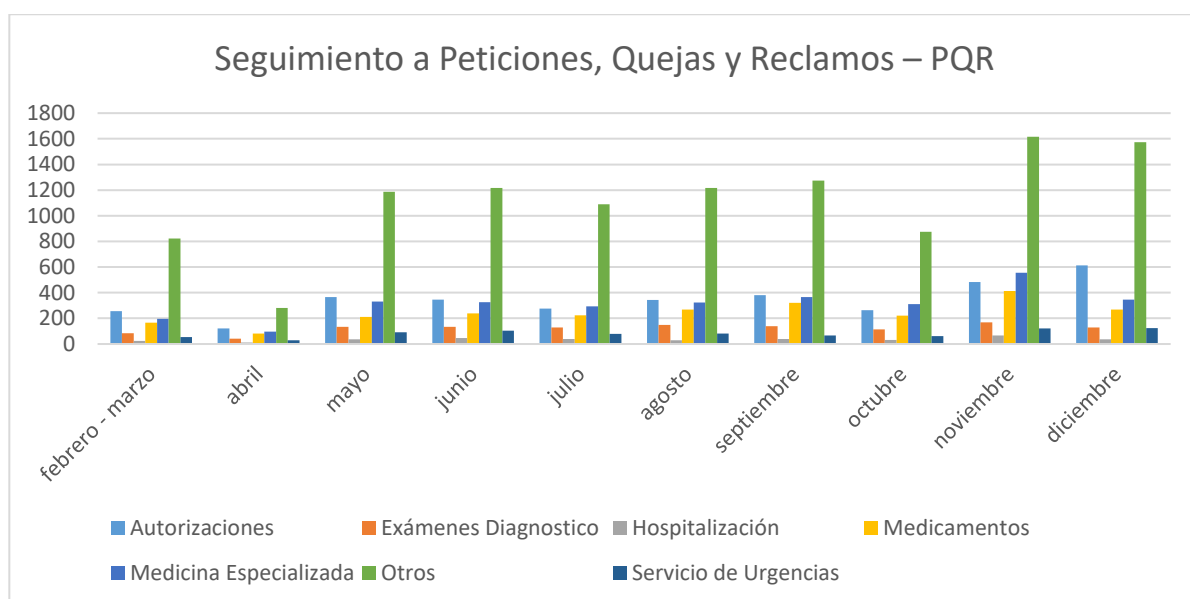
SALUD VITAL PAIPA	3
CENTRO MEDICO MONTERIA	3
CENTRO MEDICO BUENAVISTA	3
CASALUD IPS	3
CASALUD IPS 2 SANTA MARTA	3
CENTRO MEDICO KENNEDY	3
ASISTENCIA SERVICIOS INTEGRALES TULUA	3
CENTRO MÉDICO PLAZA DE LAS AMÉRICAS	3
CENTRO MEDICO MURILLO	3
SALUD VITAL TUNJA	3
CENTRO MEDICO ZONA IN	3
EGEIRO	3
CENTRO MEDICO PROVIDENCIA	3
CENTRO MÉDICO PRADOS DEL NORTE	3
MEDIKA IPS SANITAS UAP USAQUEN	3
CENTRO MÉDICO POPAYAN	3
CENTRO MÉDICO NORTE	3
CENTRO MEDICO ANTONIO NARIÑO	3
CENTRO MEDICO TUNJA SEDE 3	2
CENTRO MEDICO MANIZALES	2
SIES SALUD PITALITO	2
FUNDOVIDA IPS PROVIDENCIA	2
CENTRO MEDICO PARALELA 103	2
CENTRO MEDICO MEDELLÍN	2
CENTRO MEDICO VALLEDUPAR	2
CENTRO MEDICO CHIA	2
CENTRO MEDICO PIE DE LA POPA	2
CENTRO MEDICO PRADOS DEL NORTE	2
UROCAQ	2
CENTRO MEDICO ROOSEVELT	1
PREMISALUD QUINTAPAREDES	1
CENTRO MÉDICO - CHICÓ NAVARRA	1
ESE HOSPITAL LOCAL	1
CENTRO MEDICO COLSANITAS LA MINA	1
FUNDOVIDA IPS PIE DE CERRO	0

Estos resultados se socializan con la EPS Sanitas en las reuniones de EAPB mensuales, donde requerimos la intervención ante los prestadores encaminada a buscar soluciones en la oportunidad de las citas. Complementado con el trabajo de los representantes en cada uno de sus municipios, se ha visto alguna mejora, pero siempre será un espacio en lo que se puede y debe mejorar

1.1.2.2. Seguimiento a Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR.

Durante el año 2022 a través de la página web de la Asociación de Usuarios Sanitas se registraron un total de 3093 PQRS, siendo los motivos de queja más recurrentes los siguientes:

	Autorizaciones	Exámenes Diagnostico	Hospitalización	Medicamentos	Medicina Especializada	Otros	Servicio de Urgencias
Febrero - Marzo	257	84	24	166	196	822	54
Abril	121	42	11	82	97	282	30
Mayo	366	133	37	211	331	1186	91
Junio	346	135	46	238	325	1218	104
Julio	275	128	40	224	293	1090	79
Agosto	344	150	30	268	324	1216	82
Septiembre	381	139	40	320	365	1273	67
Octubre	263	113	32	220	312	875	62
Noviembre	483	170	66	413	556	1615	121
Diciembre	614	128	37	269	346	1574	124
TOTAL	3450	1222	363	2411	3145	11151	814



Adicional a este canal de recepción de PQRSD también se reciben a través de los correos electrónicos de la Asociación de Usuarios o de los representantes, los cuales no se tiene un número determinado

1.1.3 Proyecto de información.

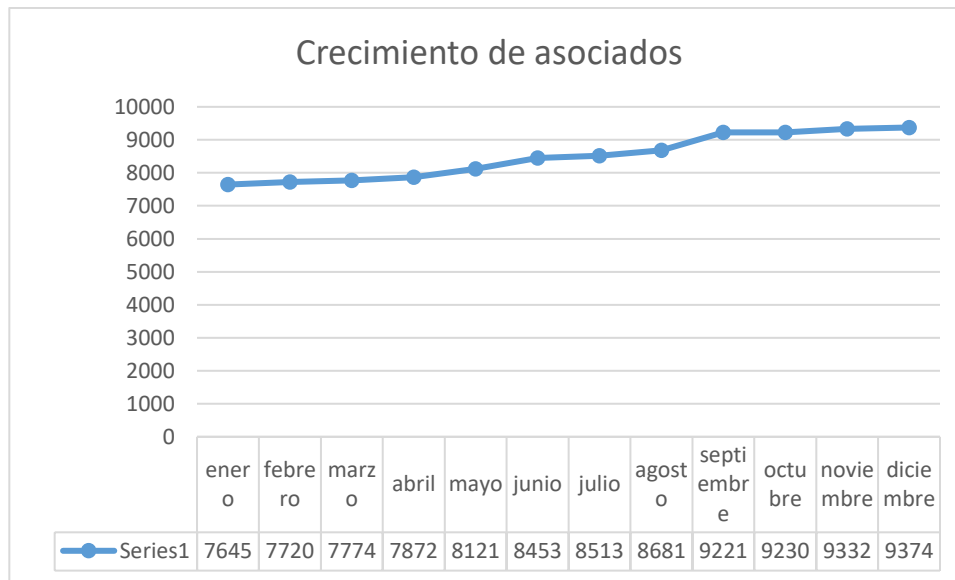
Se realizó la distribución a nivel nacional de las tarjetas para ser entregadas a los usuarios en las cuales se presenta información exacta de radicación de PQR a través de la EPS Sanitas, la Asociación de Usuarios y la Superintendencia.

En el proyecto de información adelantado por la Asociación de Usuarios Sanitas durante el 2022 se generaron 05 boletines los cuales se publicaron en la página web y se enviaron a través de correos masivos o mailing.

1.1.4 Crecimiento de asociados.

Durante el 2022 la Asociación de Usuarios Sanitas tuvo un crecimiento exponencial mes a mes en el cual pasamos de tener 7645 afiliados en enero a cerrar el año en diciembre con 9374 afiliados activos al 31 de diciembre de 2022.

La evolución mes a mes la podemos ver reflejada en el siguiente gráfico.



El crecimiento constante en el número de afiliados se debe principalmente a las actividades adelantadas por parte de los representantes, la voz a voz, la promoción y divulgación de nuestra existencia y las gestiones que realizamos. Con lo anterior cerramos con un 45% más de afiliados a comparación del inicio del año.

1.1.5 Asamblea de General de Asociados 2022.

En el año 2022 se desarrolló la asamblea ordinaria en modalidad MIXTA (presencial en la ciudad de Bogotá y virtual) el día 16 de marzo, en la cual se aprobó la reforma estatutaria y se trazaron las estrategias de crecimiento de la Asociación.

1.2. Control social, seguimiento, verificación y evaluación de la prestación del servicio.

1.2.1 Realizar visitas de verificación en las instituciones: Centros Médicos y Cruz Verde.

Durante el año 2022 se desarrollaron visitas de Control Social a los Centros Médicos Propios y Prestadores de EPS Sanitas, Clínicas, así como a puntos Cruz Verde que realizan dispensación de medicamentos a los usuarios de la EPS.

En este contexto se desarrollaron las visitas mencionadas de la siguiente forma:

Visitas Control Social - Centros Médicos	
Bogotá	115
Nivel Nacional	162
Total	277

Por otro lado, en las sedes Cruz Verde realizamos las siguientes visitas:

Visitas Control Social - Cruz Verde	
Bogotá	120
Nivel Nacional*	492
Total	612

1.2.2. Conjunto de acciones relacionadas con el Control Social.

1.2.2.1. Mesas de trabajo, informes de la Asociación, Visitas a IPS y Centros Médicos.

La Asociación de Usuarios Sanitas ha sido convocada a 647 invitaciones a lo largo del 2022, teniendo en cuenta únicamente los meses de marzo a noviembre, en los siguientes espacios y mesas de trabajo.

CONVOCATORIAS REALIZADAS 2021			
ESPACIO	ENTIDAD	PERIODICIDAD	TOTAL ASISTENCIAS
COMITÉS DE ÉTICA/INVESTIGACIÓN	CLINICA COLOMBIA	MENSUAL	12
	CLINICA COLOMBIA	SEMANAL	40
	CLINICA SANTA MARIA DEL LAGO	MENSUAL	12
	CLINICA REINA SOFIA	MENSUAL	12
	OPTISANITAS	BIMESTRAL	5
	OFTALMOSANITAS	MENSUAL	12
	CECIMIN	MENSUAL	12
	CLINICA SEBASTIAN DE BELALCAZAR	MENSUAL	12
	CLINICA IBEROAMERICANA	MENSUAL	12
EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS (EAPB)	NACIONAL	MENSUAL	504
	BOGOTÁ	MENSUAL	12
RENDICIÓN DE CUENTAS	SUPERSALUD	ANUAL	1

Lo anterior evidencia el compromiso de los responsables de asistencia a los espacios y mesas de trabajo convocadas con el fin de podemos dar cumplimiento a estas convocatorias.

Lo correspondiente a las visitas a IPS, Clínicas y Centros Médicos es posible evidenciarlo en el 1.2.1. de este informe.

1.2.2.2. Tramitar y hacer seguimiento a las PQR manifestadas por los asociados y usuarios ante la Asociación de Usuarios Sanitas y ante la organización Sanitas.

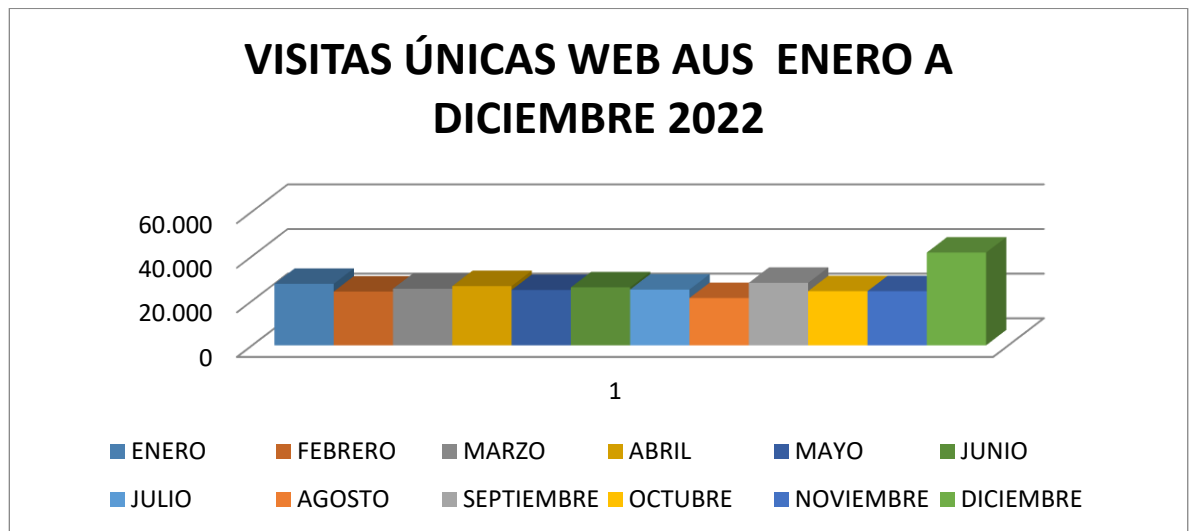
Durante el año 2022 se recibió un total de 3093 PQRS las cuáles fueron tramitadas ante la organización Keralty, por los siguientes conceptos

Autorizaciones	Exámenes Diagnóstico	Hospitalización	Medicamentos	Medicina Especializada	Otros	Servicio de Urgencias
3450	1222	363	2411	3145	11151	814

1.3. Comunicación y Divulgación.

1.3.1. Lograr que los asociados estén informados sobre la gestión de la Asociación y novedades en salud.

1.3.1.1. Divulgación de la gestión de la Asociación a través de la Página WEB y el correo electrónico.



ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
27.569	24.115	25.387	26.554	24.814	25.987	25.009	21.198	28.015	24.274	24.265	41.581

Este número de visitas representa un conocimiento cada vez mayor de nuestra página entre los usuarios de EPS Sanitas.

1.3.1.2. Envío de Boletines Informativos a través de la página WEB, el correo electrónico de la Asociación y el correo de las compañías de la organización.

Durante el 2022, se creó un total de 05 Boletines Informativos, estos se cargaron a la página de Asociación, actualizando las nuevas versiones creadas. También se envió un total de 40.994 correos a los Asociados a las direcciones de correo electrónico que se capturan mediante la página oficial de la siguiente manera. De la totalidad de correos enviados, encontramos que, en promedio fueron abiertos 15.843, que representan el 26% de los Asociados abrieron el mismo y los consultaron, teniendo un resultado mensual así:

1.3.1.3. Incrementar la base de asociados. Programa de Afiliaciones. Programa de Participación.

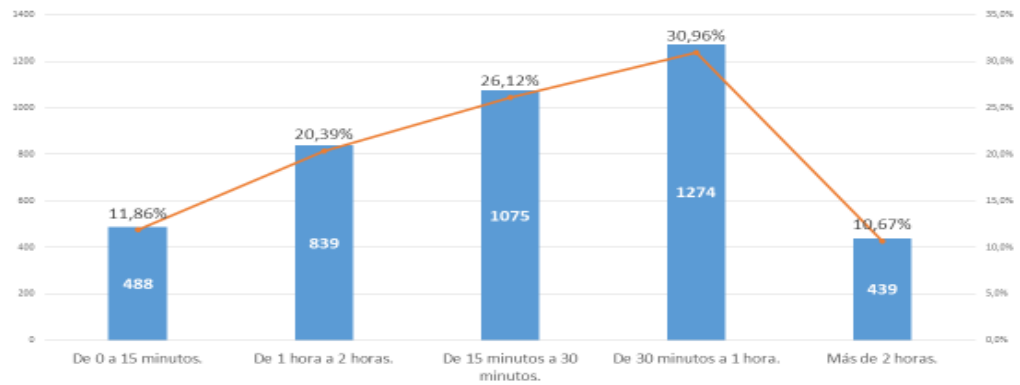
Como se puede apreciar en el literal 1.1.3 de este informe, se aprecia un crecimiento constante y significativo de la Asociación de Usuarios Sanitas de la base de asociados esto se debe a una gestión fuerte por parte de nuestros representantes en cada una de las ciudades, y la voz a voz. De acuerdo con el indicador diseñado, tenemos la siguiente evidencia en el que se puede apreciar en el siguiente resultado.

MES	AFILIADOS	INDICADOR
enero	7645	0,00%
febrero	7720	1%
marzo	7774	1%
abril	7872	1%
mayo	8121	3%
junio	8453	4%
julio	8513	1%
agosto	8681	2%
septiembre	9221	6%
octubre	9230	0%
noviembre	9332	1%
diciembre	9374	0%

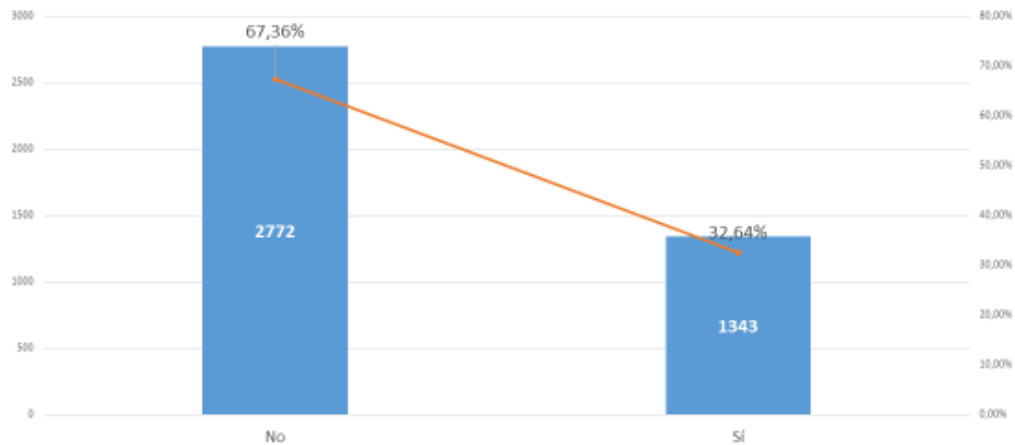
Como se puede observar, el crecimiento de la base general de Asociados ha sido un total 1749 afiliados que representan un crecimiento del 23%, iniciando el año con 7.645 afiliados, y finalizando con 9.374 en diciembre de 2022.

Anexo 1. Resultados Encuestas Cruz Verde Nivel Nacional

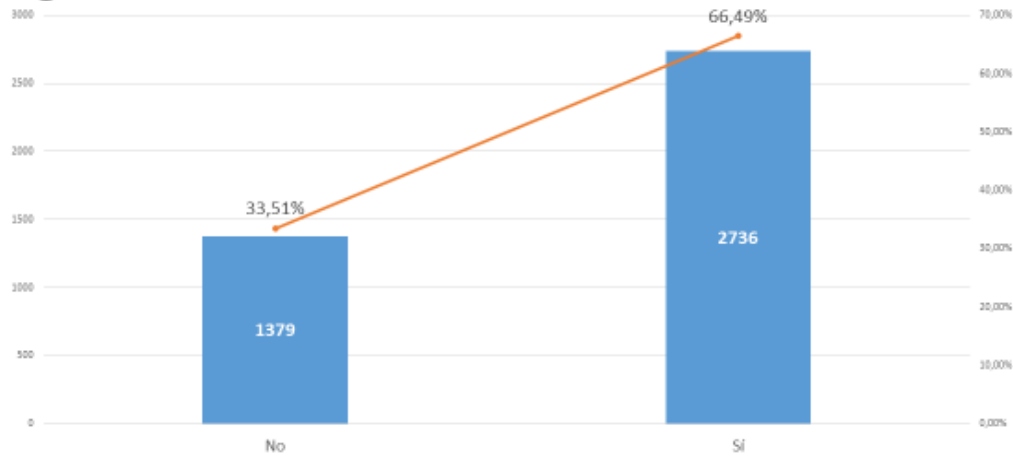
Tiempo total de espera para la dispensación



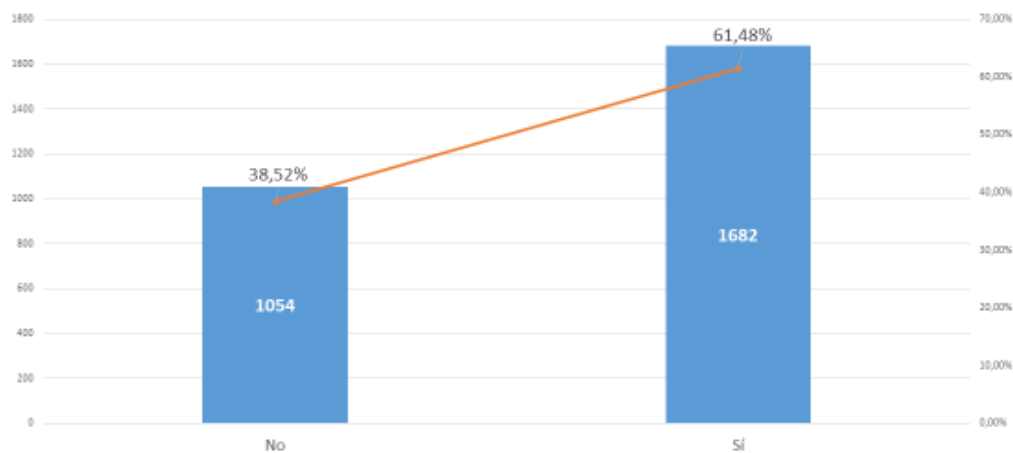
¿Ha utilizado la página de agendamiento virtual de Cruz Verde para reclamar sus medicamentos?



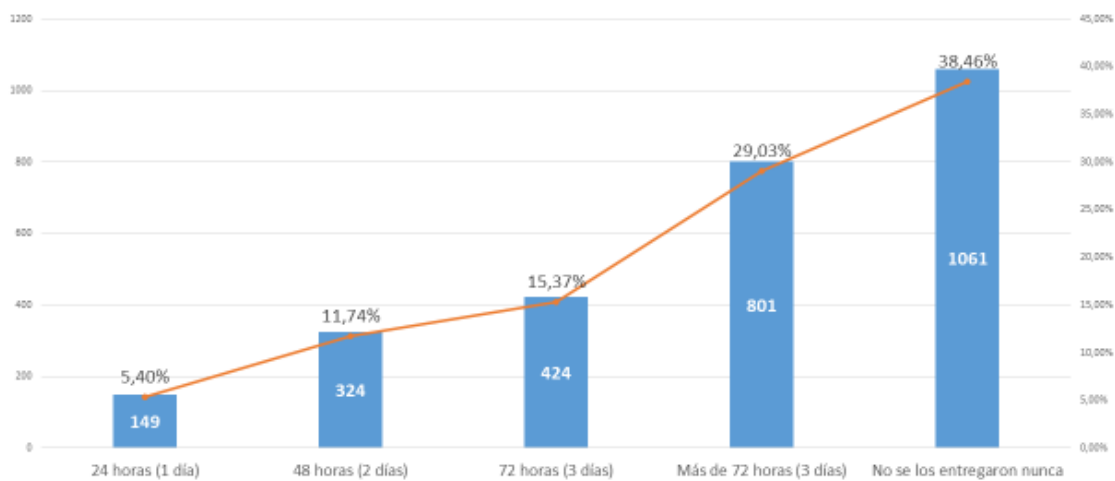
¿Le han contestado que no le entregan algún medicamento porque está desabastecido o agotado?



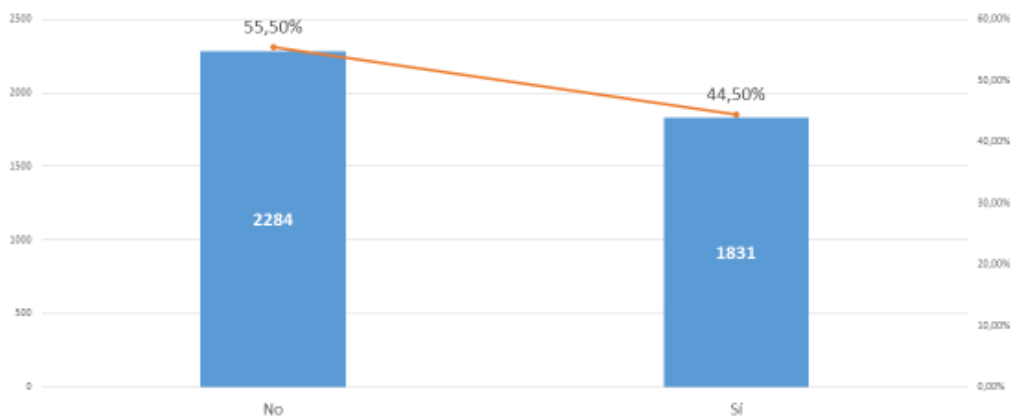
¿Le han generado el soporte de medicamento pendiente?



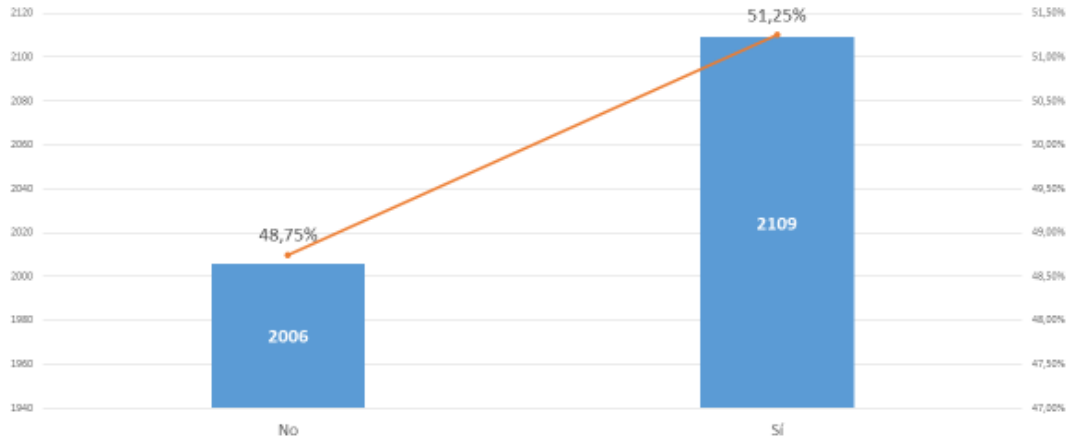
¿En cuánto tiempo le entregaron los medicamentos?



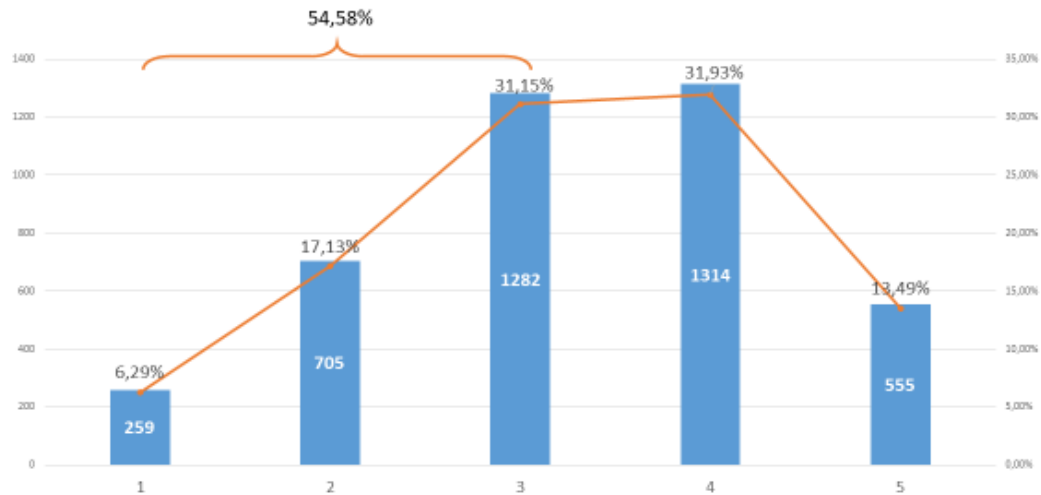
¿Ha tenido que reformular algún medicamento porque se encuentra agotado o desabastecido?



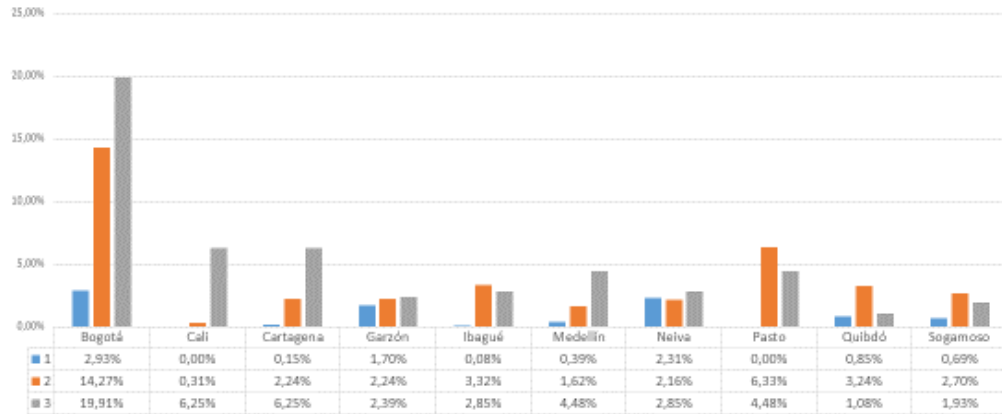
¿Ha tenido que comprar medicamentos porque Cruz Verde no los entregó?



Califique el servicio de Cruz Verde

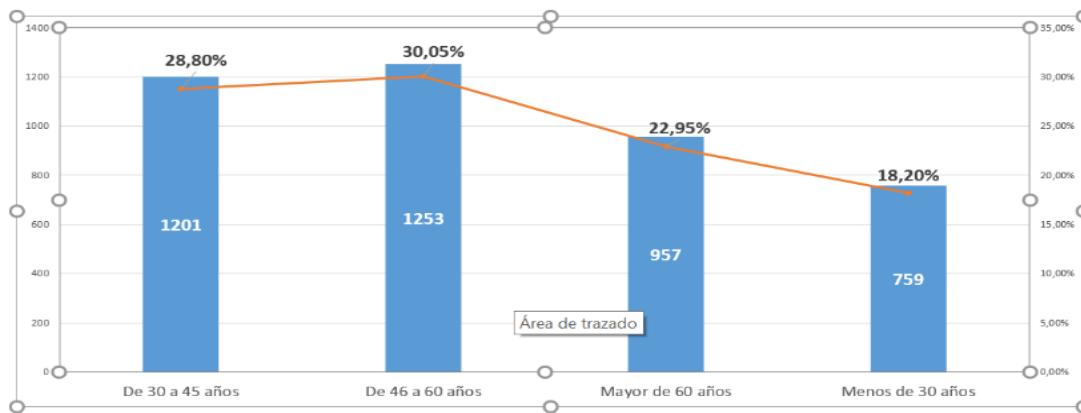


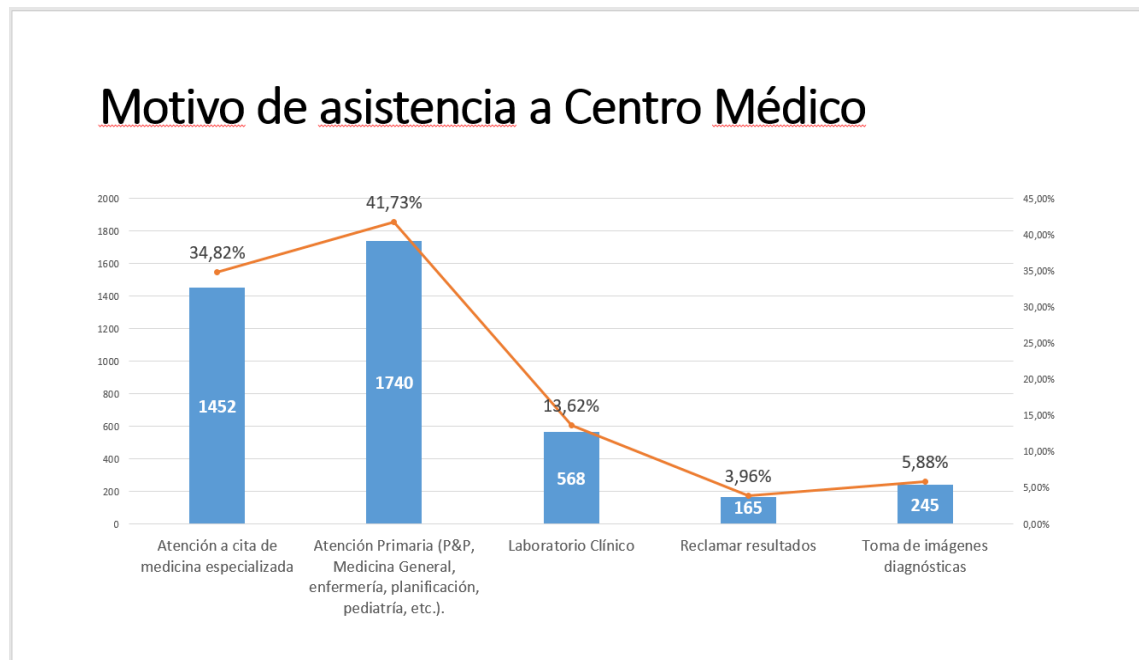
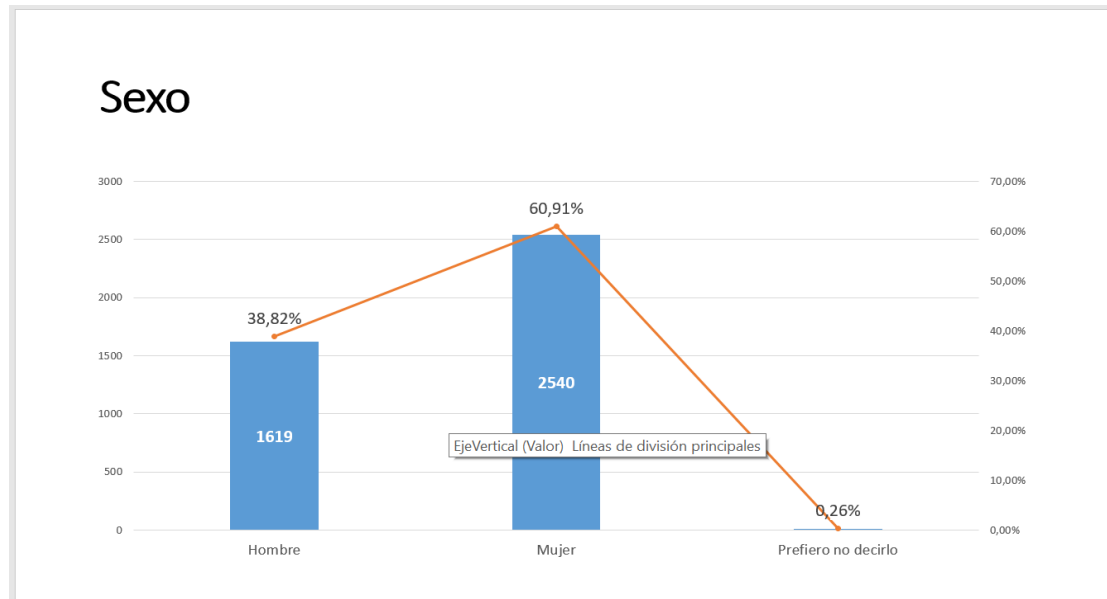
Ranking de Calificación de Servicio Cruz Verde



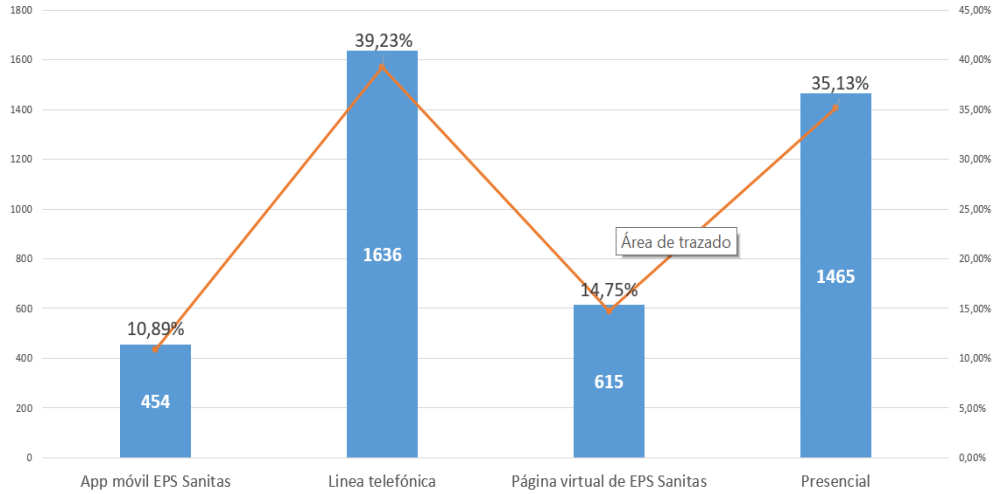
Anexo 2. - Resultados Encuestas Centros Médicos Nivel Nacional

Rango de edad

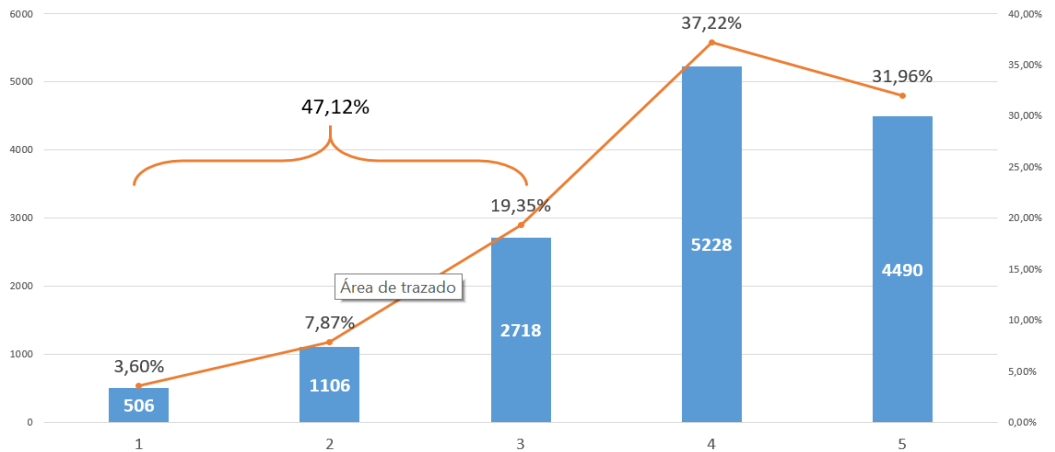




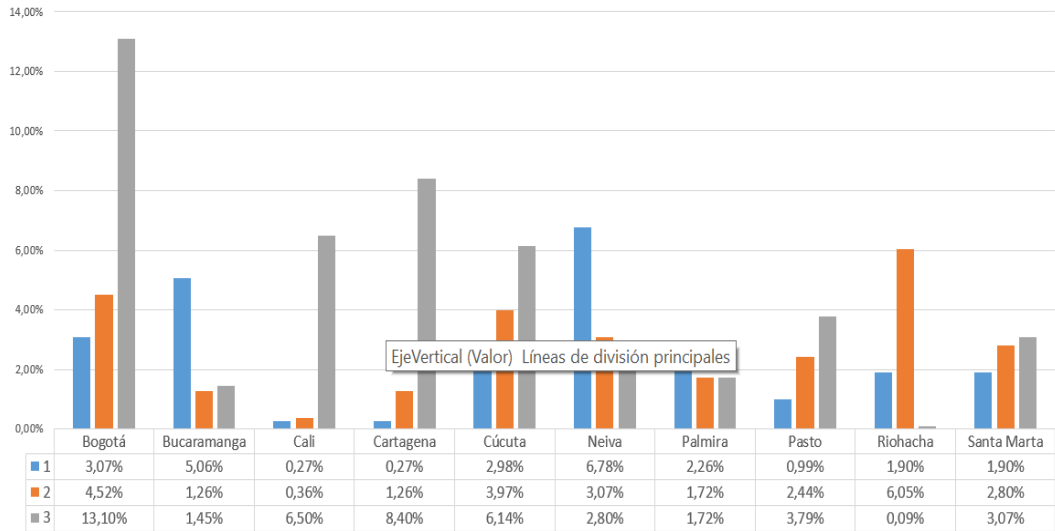
¿Por qué medio consiguió la cita?



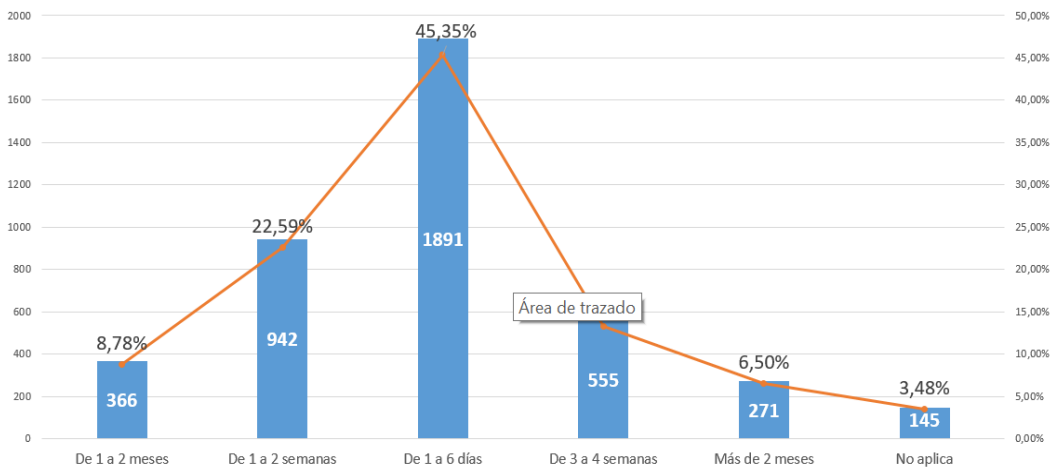
Según su experiencia, califique si para usted fue fácil o difícil comunicarse telefónicamente con EPS Sanitas



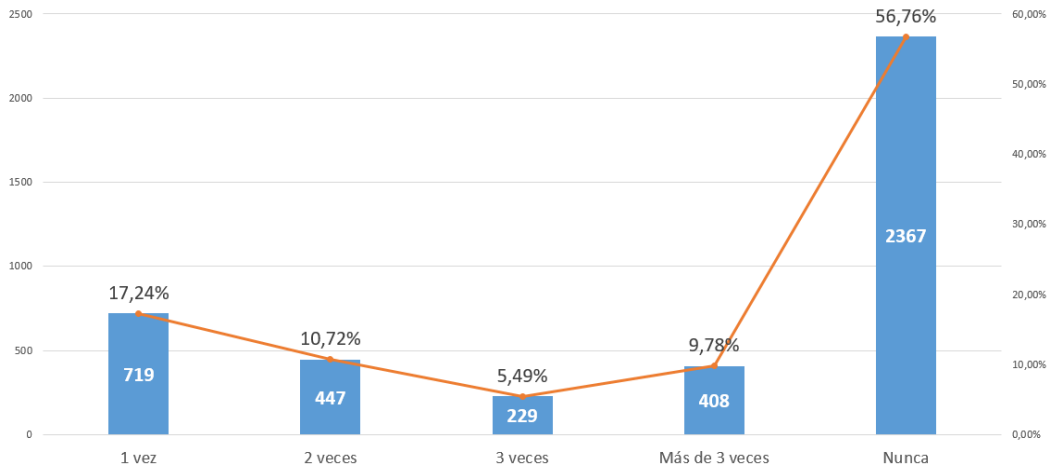
Ranking de dificultad para contactar a EPS Sanitas telefónicamente.



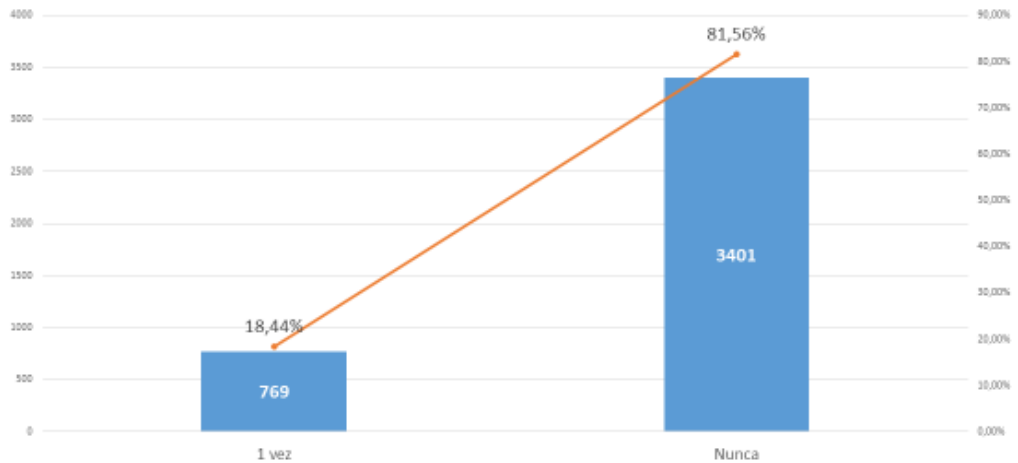
¿A cuánto tiempo fue agendada su cita?



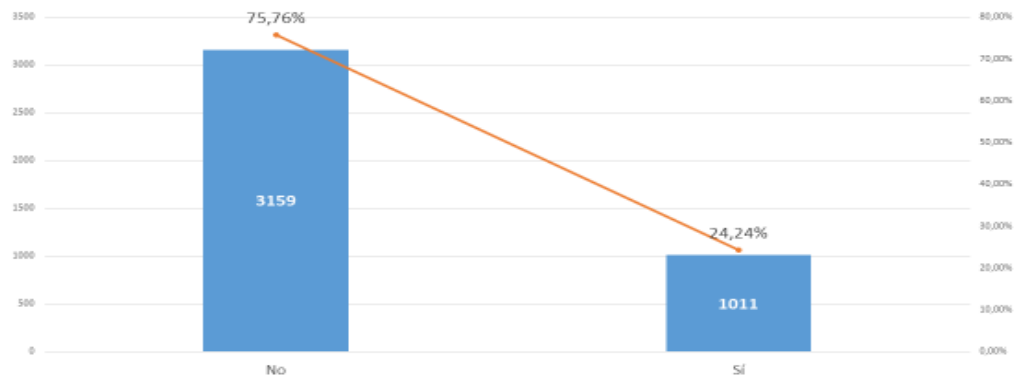
¿Cuántas veces le respondieron que no hay agendas disponibles?



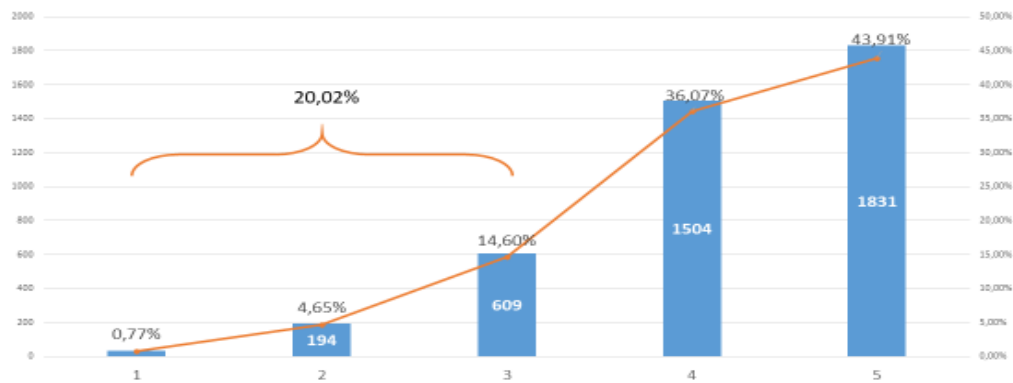
¿Cuántas veces tuvo que renovar la orden de remisión por vencimiento?



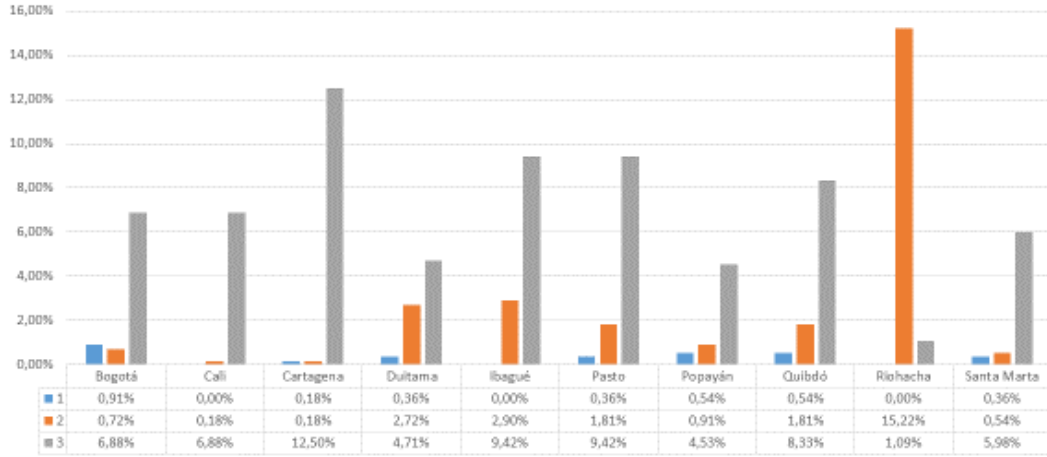
Traslado a otras ciudades



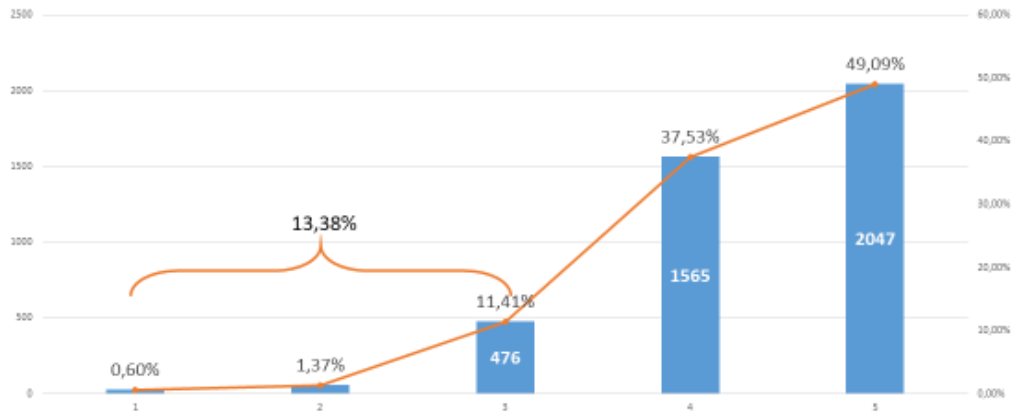
¿Cómo califica usted el servicio de Laboratorio y entrega de Resultados?



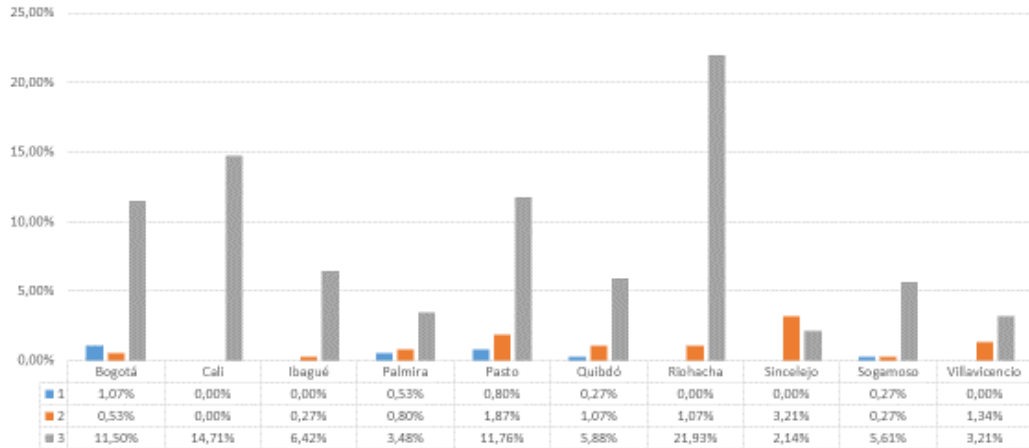
Ranking peor calificación Servicio de Laboratorio



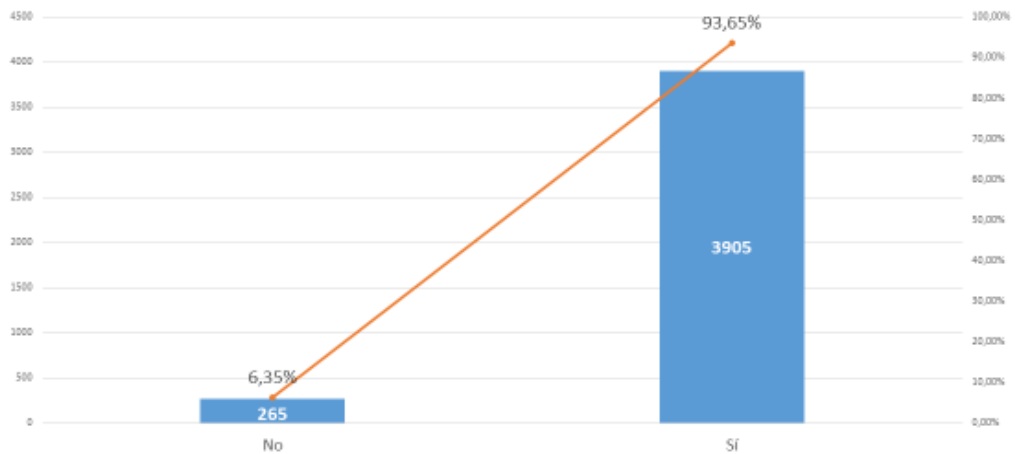
Evalúe la atención del MÉDICO



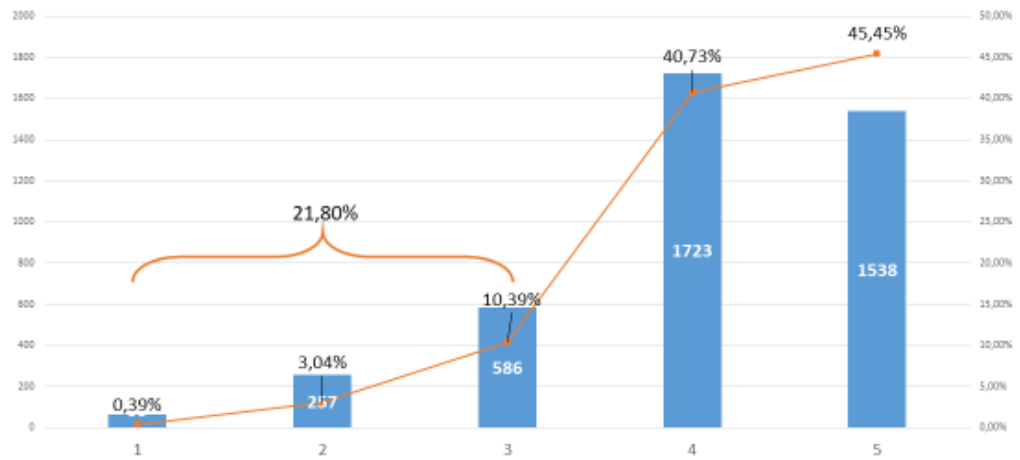
Ranking Calificación del Médico



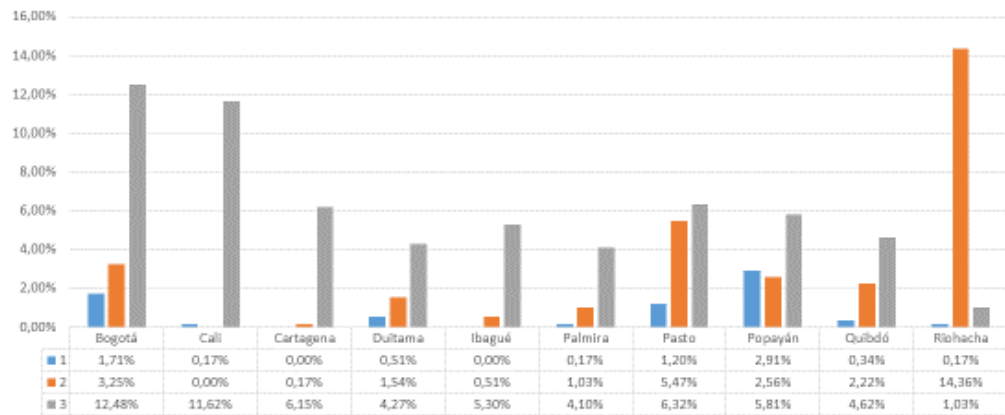
¿Información del médico clara y suficiente?



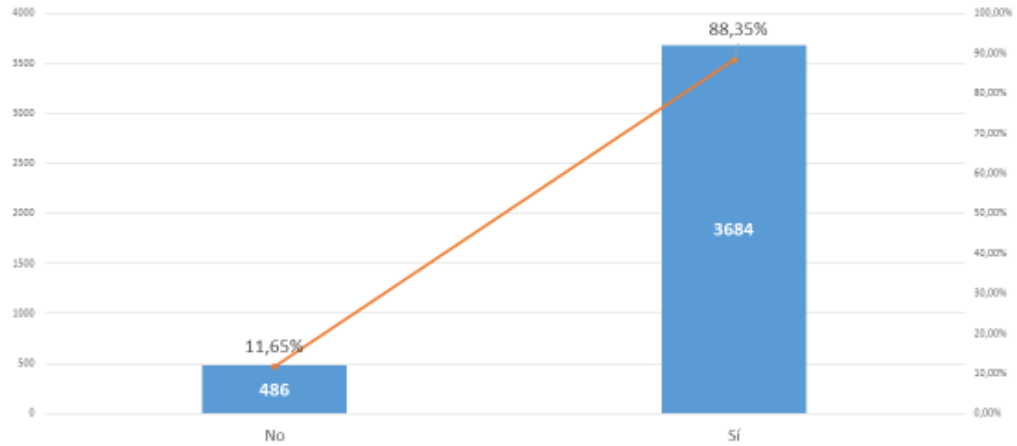
Evaluación de Personal Administrativo



Ranking Evaluación Personal Administrativo

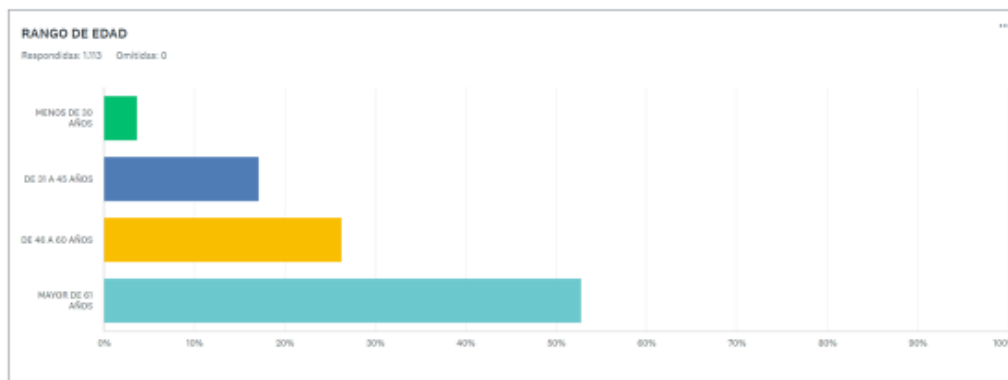


Información del Personal Activo. clara y suficiente

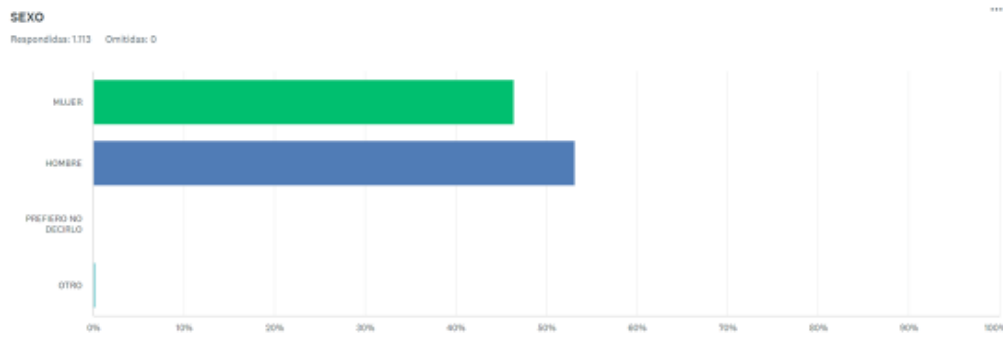


Anexo 3. - satisfacción del servicio a los puntos de dispensación de medicamentos

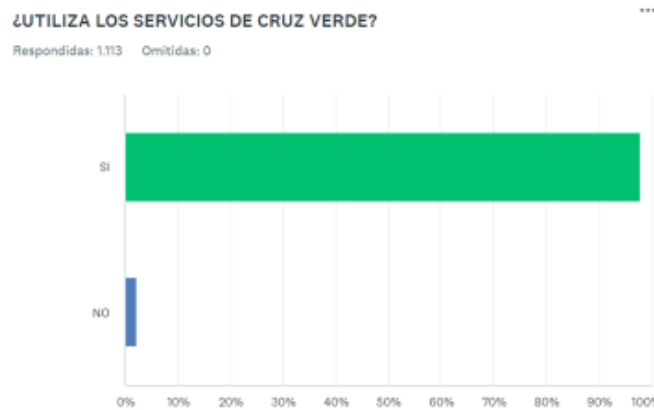
Rango de edad



Sexo



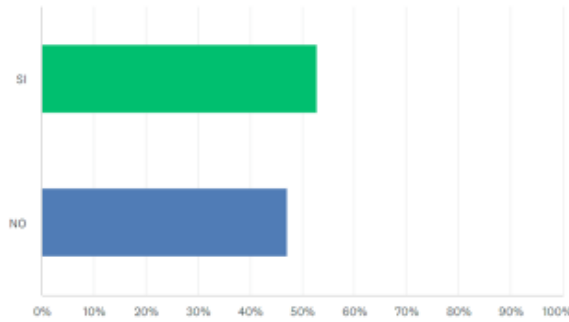
¿Utiliza los servicios de Cruz Verde?



¿Alguna vez ha utilizado la página de Cruz Verde para solicitar cita virtual para reclamar sus medicamentos?

¿ALGUNA VEZ HA UTILIZADO LA PÁGINA WEB DE CRUZ VERDE PARA ... ***

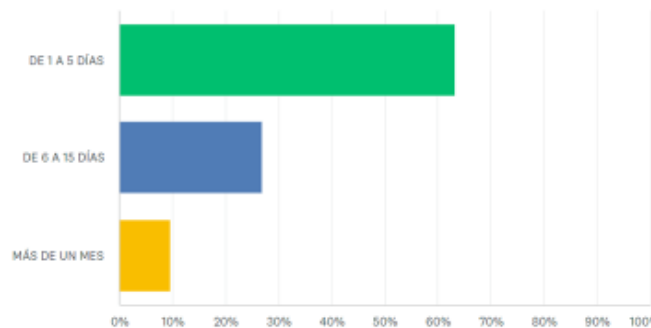
Respondidas: 1.063 Omitidas: 50



¿A cuánto tiempo le asignaron la cita en Cruz Verde?

¿A CUÁNTO TIEMPO LE ASIGNARON LA CITA EN CRUZ VERDE? ***

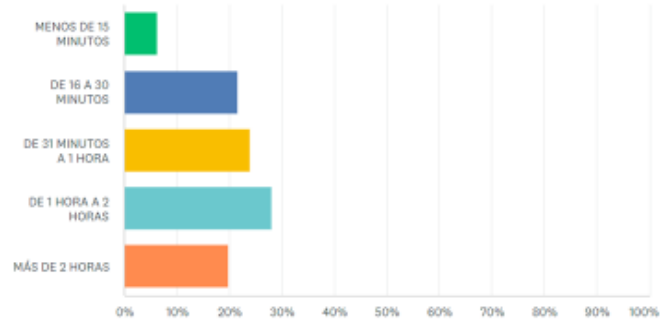
Respondidas: 556 Omitidas: 557



Cuando asiste a reclamar los medicamentos presencialmente, ¿cuánto tiempo se ha demorado?

CUANDO ASISTE A RECLAMAR LOS MEDICAMENTOS PRESENCIALME... ***

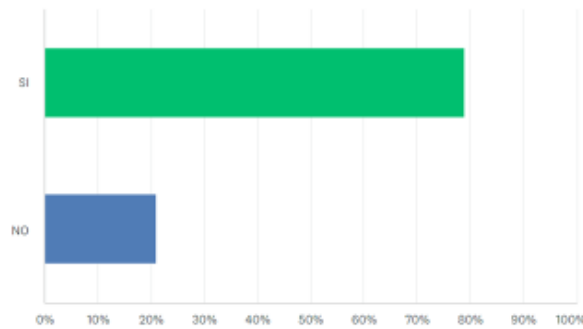
Respondidas: 1.082 Omitidas: 61



¿Alguna vez le han entregado medicamentos incompletos?

¿ALGUNA VEZ LE HAN ENTREGADO MEDICAMENTOS INCOMPLETOS? ***

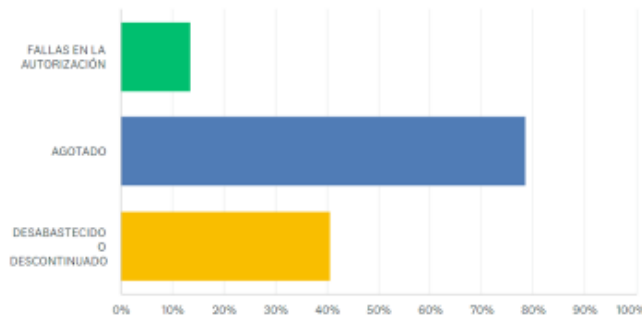
Respondidas: 1.082 Omitidas: 61



¿Cuál ha sido el motivo para no entregarle sus medicamentos completos?

¿CUÁL HA SIDO EL MOTIVO PARA NO ENTREGARLE SUS MEDICAMEN... ***

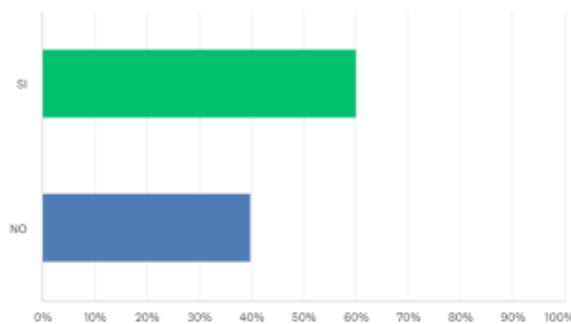
Respondidas: 749 Omitidas: 364



¿Le han ofrecido servicio a domicilio?

¿LE HAN OFRECIDO SERVICIO A DOMICILIO? ***

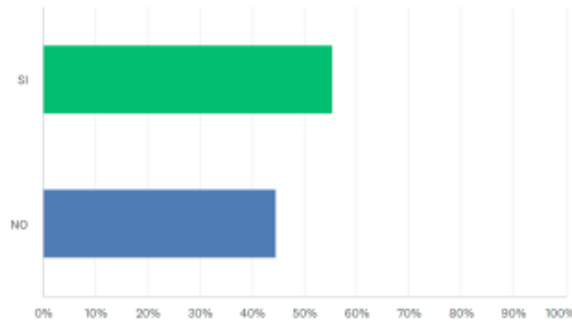
Respondidas: 749 Omitidas: 364



¿Recibió los medicamentos que quedaron pendientes?

¿RECIBIÓ LOS MEDICAMENTOS QUE QUEDARON PENDIENTES? ***

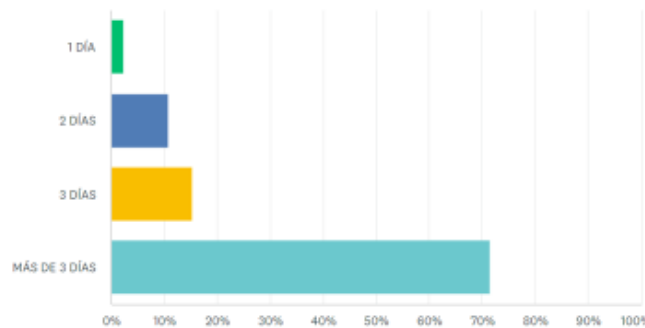
Respondidas: 749 Omitidas: 36+



¿En cuánto tiempo los recibió?

¿EN CUÁNTO TIEMPO LOS RECIBIÓ? ***

Respondidas: 749 Omitidas: 364



Califique Los Servicios Recibidos Por Cruz Verde

CALIFIQUE LOS SERVICIOS RECIBIDOS POR CRUZ VERDE

Respondidas: 968 Omitidas: 145

