

# INFORME DE GESTIÓN 2018



Asociación de  
**Usuarios**  
sanitas



---

# 1. Perspectiva: Impacto social en el Usuario y en el Asociado

## 1.1 Proyecto de Información

Perspectiva: Impacto social en el Usuario y en el Asociado

### 1.1 Proyecto de Información

Propósito : Servir de instrumento para el control social de los prestadores que agrupa la Organización Sanitas.

Objetivos:

1.1.1 Tener un soporte técnico y metodológico que permita la eficacia y la eficiencia en el control social al prestador

1.1.2 Identificar desviaciones e inconsistencias en la prestación del servicio, para que se tomen los correctivos adecuados oportunamente.

1.1.3 Promover la participación e interacción dinámica con el prestador en los diferentes escenarios de gestión como las mesas de trabajo, rendición de cuentas, evaluación de planes y programas y entes de control gubernamentales.

1.1.4 Permitir que los asociados y los usuarios accedan a una mejor calidad en términos de información y resultados.





---

# Proyecto de información actividades realizadas 2018

2017

- a. Definición de la estructura del proyecto.
- b. Capacitación: La Información: Fundamento de control social: Publicada en YouTube con 470 visitas.
- c. Encuesta Cruz Verde a través de la página WEB , respondida por 820 personas.
- d. Encuesta Cruz verde aplicada in Situ en 39 droguerías y respondida por 1.032 personas.

2018

- a. Encuesta Consulta Medicina especializada WEB, respondida por 717 personas (47%).
- b. Encuesta Consulta Medicina especializada in Situ en 38 IPS y respondida por 858 personas.
- c. Encuesta Cruz Verde WEB: respondida por 904 personas.
- d. Definición Formato: Instrumento de seguimiento Asociación de usuarios- EPS Sanitas.





---

# Proyecto de Información Inversión de excedentes

Concepto	Valor
Reserva asignada	\$23.217
Gastos	\$18.022
Saldo	\$5.195





# Proyecto de Información Gastos

Concepto	Gastos
Diseño, Implementación, administración de encuesta de usuarios, bajo plataforma WEB.	\$11.295.480
Gastos de representación (refrigerios)	\$940.527
Transporte y Taxis	\$1.543.629
Diseño encuesta insitu	\$50.000
Útiles y papelería	\$514.840
Valor Envíos documentos.	\$320.500
Aplicación y Tabulación-	\$3.357.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$18.021.976</b>





# 1. Perspectiva: Impacto social en el Usuario y en el Asociado

## 1.2 Proyecto Reforma Estatutaria y reglamentos

Proyecto Reforma Estatutaria y reglamentos

Propósito: Actualización del instrumento, que permita viabilidad, agilidad, el funcionamiento y el cumplimiento de los propósitos misionales de la Organización.

Objetivos:

**1.2.1** Asegurar la participación ciudadana y la democratización de la gestión, en el control social, función prioritaria de la Asociación

**1.2.2** Buscar coherencia en la incorporación de normas, disposiciones y reglamentos que hagan, viable. Eficaz y eficiente el accionar de la Institución.

**1.2.3** Permitir la adopción de instrumentos de gestión que permitan la consolidación de la estructura, La eficacia de los procedimientos y la efectividad en los resultados.

**1.2.4** Incrementar los canales de comunicación, de divulgación y de información con el propósito de hacer más efectiva la interacción con los diferentes niveles de dirección del prestador del servicio de salud





---

# Proyecto de reforma estatutaria y reglamentos actividades realizadas 2018.

2017

- a. Definición de la metodología
- b. Aportes a la reforma por la comisión, Representantes y Junta Directiva
- c. Documento definitivo Reforma de Estatutos

2018

- a. Actualización Estatutos Asociación de usuarios.
- b. Actualización Reglamentos: Junta Directiva, Sedes y comité de comunicaciones.





---

## **Perspectiva: Impacto social en el Usuario y en el Asociado**

Lograr la Financiación para la Asociación de terceros diferentes al grupo Keralty.

Actividades Realizadas 2018

Ninguna.







---

# Perspectiva: Impacto social en el Usuario y en el Asociado

Cumplimiento del 80% del total de las iniciativas

Actividades realizadas

- Encuestas realizadas: Oportunidad consulta especializada WEB- Insitu:2 (1.575 Participantes)
- Cruz Verde WEB:1(904 Participantes)
- Control social en IPS: 422
- Call Center: 7 controles , Evaluaron 77 entidades médicas





## 2. Perspectiva: Control Social, seguimiento, verificación y Evaluación de la prestación del servicio

### 2.1 Control Social : Encuesta Cruz Verde

Comparativo resultados encuesta droguería Cruz Verde aplicada por Internet y en el punto.

Ítem	WEB 2017	InSitu 2017	WEB 2018
Insatisfacción con la entrega de medicamentos	63%	72%	51%
Volver a la Droguería por faltantes	57%	52%	44%
Entrega de faltantes a domicilio a más de 48 horas	56%	14%	75%
No ofrecieron la entrega a Domicilio		30%	43%
Espera de más de una hora, para entrega de medicamentos.	63%	72%	53%
Insatisfacción con la actitud de servicio	33%	37%	28%
Insuficiencia en número de droguerías	44%	45%	65%
Asistir a más de una droguería para reclamar medicamentos		28%	23%
Insatisfacción con las respuestas de PQR	53%	83%	52%





---

# Perspectiva: Control Social, seguimiento, verificación y Evaluación de la prestación del servicio

## Control Social : Encuesta Cruz Verde

1. Las respuestas de la pregunta abierta sobre las mayores dificultades que se presentan con Cruz Verde se refieren a: -Extensos tiempos de espera, dan prioridad a la venta y no a la dispensación, largas colas, promocionan muchos productos.  
-Pocos asesores para atender muchas personas, falta personal a la hora del almuerzo, hay muchos cambios de personal.  
-No entregan la totalidad de medicamentos POS y NO POS en la misma droguería o en domicilio.  
-No tienen medicamentos, tampoco tienen medicamentos de entrega mensual.  
-Hacinamiento y deficiencia de instalaciones: pequeñas, muy llenas, cubículos insuficientes, pocas sillas, no hay baño, calurosas.
2. Las Sugerencias propuestas en su mayoría son:- Disminuir los tiempos de entrega, organizar fila de compradores particulares y servicio de dispensación.  
- Servicio en toda la red de droguerías POS y NO POS. Más puntos de atención y droguerías en las EPS. Más puntos de atención para entrega por tutela, simplificar el proceso del familiar que reclama medicamentos.  
- Mejorar y ampliar las instalaciones, más sillas, debe contar con baños, contar con ventilación, clima adecuado y estacionamiento.
3. En general se puede inferir que la percepción del servicio de dispensación de medicamentos de parte de las droguerías Cruz Verde, en un año mejoró el 6%.
4. Las 5 Droguerías que presentaron respuestas más bajas son: Calle 82 (Barranquilla), Girardot, Morato (Bogotá), Villavicencio, Pontevedra (Bogotá).





# Perspectiva: Control Social, seguimiento, verificación y Evaluación de la prestación del servicio

## 2.1. Control social 2018

- Se realizaron 422 visitas de control social
- cumplimiento del 71%

Resultados Rondas IPS								
Sede	Nº de Visitas	Calidad de Servicio	Actitud de las personas	Tiempo de Respuesta	Información Clara y completa	Inquietudes Resueltas	Información derechos y deberes	Total
Clínica Reina Sofía	58	84%	87%	82%	83%	79%	64%	80%
Clínica Pediátrica	39	91%	93%	86%	86%	84%	73%	85%
Clínica Universitaria Colombia	112	80%	82%	68%	79%	76%	74%	78%
Urgencias Puente Aranda	70	77%	78%	64%	76%	74%	74%	74%
Sedes Prepagada.	10	96%	98%	91%	92%	95%	59%	89%
Sedes EPS	85	78%	82%	72%	80%	80%	78%	78%
Mederí	8	65%	78%	58%	67%	74%	68%	68%
Oftalmosánitas	30	84%	85%	71%	82%	78%	60%	77%
Hospital Universidad Nacional	10	90%	90%	64%	86%	79%	70%	80%





## 2. Perspectiva: Control Social, seguimiento, verificación y Evaluación de la prestación del servicio

### 2.1 Control Social- Call Center

Se realizó seguimiento a la oportunidad de asignación de citas a 77 especialidades y Subespecialidades a nivel nacional.

Especialidades Críticas	Clinica Universitaria Colombia
Reumatología	Neurología Subespecialidades
Neurología	Ortopedia Subespecialidades
Endocrinología	Urología tercer nivel
Endocrinología Pediátrica	Neurocirugía
Urología	Cirugía cardiovascular
Otorrinolaringología	
Oftalmología	
Ortopedia- Sub especialidades	





---

## 2. Perspectiva: Control Social, seguimiento, verificación y Evaluación de la prestación del servicio

### 2.1 Control Social PQR

#### PQR Oportunidad Consulta Especializada

PQR Oportunidad Consulta Especializada	
Número de PQR 3.010/ mes	Especialidades Criticas
	1. OTORRINOLARINGOLOGIA
	2. OFTALMOLOGÍA
	3. ORTOPEdia Y TRAUMATOLOGÍA
	4. UROLOGÍA
5. ENDOCRINOLOGÍA	





## 2. Perspectiva: Control Social, seguimiento, verificación y Evaluación de la prestación del servicio

### 2.1 Control Social PQR Tramitadas por la Asociación

ITEM	Total	Porcentaje
Número de PQR-Tramitadas	637	
Personas Contactadas	340	53%
Respuesta PQR	203	60%
Sin respuesta PQR	137	40%
Satisfechas con la respuesta	126	62%
No Satisfechas con la respuesta	59	29%
Sin comentario	21	10%
2a Comunicación	0	
Personas no contactadas	297	46%





## 2. Perspectiva: Control Social, seguimiento, verificación y Evaluación de la prestación del servicio

### 2.2 Participación Ciudadana

Asistencia a 166 eventos con un cumplimiento del 84%

Comités - Foros	Total de Participación
Comité de Ética CRS	8
comité de ética CUC	13
Comité de ética en investigación CUC	32
Comité de ética Oftalmosanitas	8
Comité técnico Científico EPS	8
Comité entidades administradoras planes de Beneficios EAPB	8
Comité de Humanización Clínica	6
Reunión de Control Social –Bogotá	11
Reunión Súper Salud	12
Conversatorios de Salud Pacientes Colombia	8
Reunión Vicepresidencia EPS	5
Foro de Salud	15
Ministerio de Salud Socialización ley Estatutaria - Exclusiones	6
Acreditación CRS- CUC	4
Rendición de Cuentas EPS	1
Diplomado de Liderazgo y Control Social	1
Curso de Humanización	7
Mederi: Redes Integradas	1
Control Social Supersalud	8
Red Nacional de comités de Bioética	4
<b>Total</b>	<b>166</b>







## 3. Perspectiva: Comunicación y Divulgación

### 3.1 Información Asociados y Usuarios

- Lectura de Boletín: el 32% en promedio/mes.
- Visitas a la página WEB 22.439 personas en promedio/mes.

#### Comunicaciones y Capacitación

Actualización página WEB

Afiliación en línea- WEB

Boletín

Resultados Encuestas de Consulta Medicina Especializada y Cruz Verde

Campañas: Cáncer, ERA, renal, asistencia a cita programada, consulta no programada y urgencias.

Apertura nuevos Centros Médicos

Derechos y Deberes

Informes: Control social

Reforma Estatutaria y Actualización reglamentos

Min Salud: Vox populi, propuestas plan de desarrollo

Supersalud: Mecanismos de participación ciudadana y control social.

Modelo de Salud Sanitas

Síguenos en Facebook





---

## 3. Perspectiva: Comunicación y Divulgación

### 3.2 Crecimiento Interno-Asociados

Número de Asociados por mes:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2.325	2.312	2.411	2.353	2.377	2.404	2.430	2.442	2.439	2.443	2.404	2.454

Crecimiento de asociados 6.7%





---

## 4.Perspectiva: Conocimiento, técnica y capacitación

Capacitaciones
Cursos de buenas prácticas clínicas- Bioética
Conversatorio en salud.
Modelo de salud Sanitas
Foros en Salud
Talleres de Humanización.
Mecanismos de participación ciudadana y control social
Redes Integradas.

Cumplimiento 63 %





## 4. Perspectiva: Conocimiento, técnica y capacitación

### 4.4 Seguimiento Representantes

#### Gestión Representantes

Afiliaciones	Reunión general asociados.	Control social Informe plan de mejora.	Asistencia-Asamblea	Informe Cruz Verde	Reunión Directivas.	Asistencia a reuniones: entes de control/otros	Aplicación encuestas documentos	Seguimiento Cruz verde	Asistencia Capacitación	Respuesta encuesta WEB-Cruz Verde	Grupo de apoyo
56%	69%	82%	77%	45%	74%	17%	95%	59%	63%	26%	36%

**Cumplimiento : 58 %**





---

# Asamblea de Asociados.

En el año 2018 se realizó la Asamblea General Ordinaria donde se actualizaron los Estatutos.

## Asociación de Usuarios Sanitas

Junta Directiva

2017-2019

Número	Principales	Cargo	Suplentes
1	Jaime Gregorio Castro.	Presidente	Héctor Isaac Vergel
2	Alfonso Velasco Rojas	Secretario	Gloria Leydi Méndez.
3	Gloria Elena Quiceno	Tesorero	María Esther Ochoa de Guerrero





**GRACIAS**