

# Comunicado de Prensa

## EPS Sanitas inicia recorridos regionales para conocer necesidades de afiliados.

- *Duver Vargas Rojas, Agente Especial Interventor de la EPS Sanitas, trasladó su oficina a Bucaramanga para liderar una jornada de trabajo de tres días. La ciudad servirá como centro de acopio para realizar un diagnóstico a los departamentos de Santander, Norte de Santander, Arauca y Cesar.*
- *Esta visita marca el inicio de un nuevo modelo de evaluación al desempeño de los indicadores de atención de la EPS.*

**Bogotá, 3 de julio de 2024.** El Agente Especial Interventor de la EPS Sanitas, Duver Vargas Rojas, trasladó su oficina a Bucaramanga y durante los días 4, 5 y 6 de julio de 2024, liderará una jornada de trabajo que reunirá a representantes de la red prestadora de servicios, entidades territoriales y la veeduría ciudadana para implementar medidas significativas que impulsen la recuperación de la entidad. Esta visita marca el inicio de un ciclo de diagnóstico que forma parte de un nuevo modelo de evaluación del desempeño de la red prestadora de servicios de la EPS Sanitas.

Además de evaluar y diagnosticar aspectos relacionados con la prestación de los servicios de salud, esta jornada de trabajo también se enfocará en formalizar acuerdos contractuales cruciales para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los afiliados de la EPS Sanitas, los cuales incluirán la revisión exhaustiva de las deudas con hospitales y clínicas, con el objetivo de garantizar un flujo constante de recursos y caja para los hospitales de esta zona del país. La formalización de acuerdos con las IPS permitirá optimizar el tipo de modelo de atención, asegurando así que los afiliados reciban servicios de salud más eficientes y de alta calidad.

La visita regional será la primera de un ciclo de ocho ejercicios en los que se evaluará la prestación del servicio y se caracterizará el territorio para identificar las deficiencias y definir los aspectos a implementar en el plan de trabajo. “Durante estos días de trabajo, nuestro equipo directivo se traslada a las regiones, y programamos espacios para entender las preocupaciones y desafíos que enfrenta la EPS a partir de la visión de los distintos actores”, aseguró Vargas.

A lo largo de estos tres días, el interventor se reunirá con líderes del control social en salud, secretarios de salud y representantes de la red pública y privada de servicios para establecer medidas que impacten en el comportamiento de las quejas y garanticen el acceso oportuno, integral y de calidad a los servicios de salud. Se espera que esta maratónica jornada de trabajo establezca una hoja de ruta para responder a los afiliados en Santander, Norte de Santander, Arauca y Cesar, departamentos que conforman esta primera regional.

Vargas destacó: "Hoy, 5.7 millones de afiliados a EPS Sanitas esperan que sigamos construyendo un lazo de confianza con ellos y sus familias. Durante esta jornada de trabajo, junto al equipo directivo de la EPS, formularemos los compromisos necesarios para continuar aportando a la estabilización de la EPS".

De enero a mayo, la EPS atendió un promedio de 4.395 visitas diarias en sus oficinas y puntos de atención en Santander, dedicadas a la gestión de autorizaciones (61%), la resolución de solicitudes de información (36%) y novedades en la afiliación (3%). Por otro lado, en el primer semestre de 2024, la EPS gestionó alrededor de mil peticiones de usuarios en el departamento de Santander, relacionadas con la programación de citas, autorización de servicios médicos y la entrega de medicamentos. En Bucaramanga, se garantizan en promedio 700 atenciones diarias, lo que representa cerca de 90 mil atenciones en el primer semestre de 2024.

Asimismo durante este primer semestre del año, la EPS Sanitas gestionó más de 2 mil quejas radicadas por sus usuarios en esta zona del territorio. Del total de quejas, el 79% corresponden a usuarios del régimen contributivo y el 21% al régimen subsidiado. Bucaramanga concentra el 52% de las reclamaciones en el departamento de Santander con 627 quejas en el primer semestre de 2024, relacionadas con agendamiento de citas médicas, entrega de medicamentos y autorizaciones de servicios complementarios. Le siguen Floridablanca con el 12% y Barrancabermeja con el 10%.

Desde el inicio de la intervención, la EPS ha realizado un diagnóstico integral y establecido acciones prioritarias para estabilizar su operación y garantizar el correcto aseguramiento de sus afiliados. Se ha puesto en marcha una estrategia de fortalecimiento enfocada en contener las peticiones, quejas y reclamos, y garantizar el uso eficiente de los recursos para asegurar una adecuada prestación de los servicios de salud.

"Hoy nuestros esfuerzos están focalizados en resolver el 5% de las PQR que continúan abiertas, particularmente en el departamento de Santander. La tarea con nuestros prestadores es garantizar las medidas de choque necesarias para que nuestros afiliados continúen recibiendo servicios con calidad", enfatizó Vargas. "Los ajustes en la ruta de navegación se están implementando y, al cierre de este primer

recorrido regional, esperamos presentar nuestros compromisos con la salud y la vida de nuestros afiliados".

La intervención de la EPS Sanitas en Bucaramanga es un esfuerzo concertado para mejorar la atención y el servicio a sus afiliados, con una visión clara de estabilización y fortalecimiento de la EPS.

El recorrido regional iniciará en Bucaramanga y se extenderá por Cali (11-12 de julio), Pasto (15- 16 de julio) Medellín (25 - 26 de julio), Villavicencio (1-2 agosto), Barranquilla (8-9 agosto), Neiva (15-16 agosto). Con la colaboración de todos los actores involucrados, se espera generar un impacto positivo en la calidad y oportunidad de los servicios de salud para millones de afiliados en la región.