

	Acta de Reunión Audiencia Pública de Rendición de Cuentas		Participación Ciudadana	
			Versión 1	

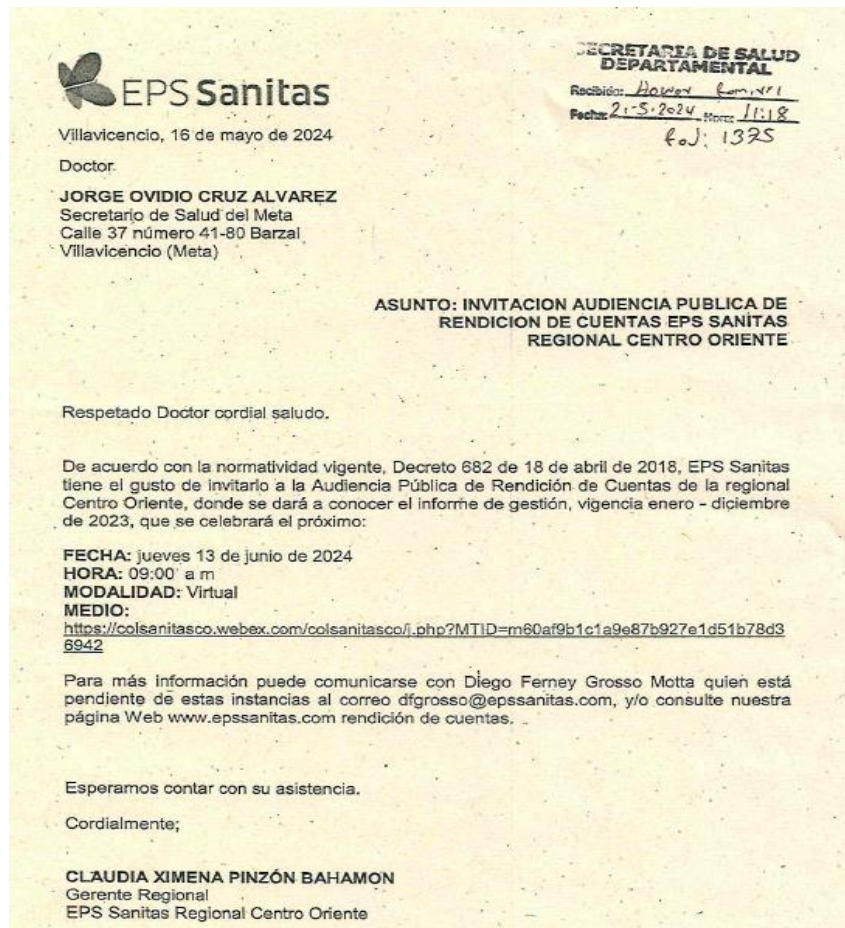
Área/ Comité/ Reunión	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023 Regional Centro Oriente				
Fecha	Junio 13 de 2024	Hora Inicio:	9:00 am	Hora Fin	11:00 am
Lugar	https://colsanitasco.webex.com/colsanitasco/j.php?MTID=m60af9b1c1a9e87b927e1d51b78d36942				
Secretario:	Bamel Alberto Cortes	Cargo	Analista de Implementación		

Objetivo de la Reunión	Promover la participación de los afiliados de 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 2023
-------------------------------	---

1. Constancia de Convocatoria

- Invitaciones Entes de Control de la regional 21 de mayo de 2024.
- Publicación pagina web 31 de mayo de 2024.
- Mailing afiliados 29 de mayo de 2024.

Invitaciones Entes de Control



Publicación pagina web




Invitamos a nuestros afiliados, entidades de control y vigilancia de orden nacional a la **Audiencia Pública de Rendición de cuentas** de la gestión del año 2023

Regional	Fecha	Hora
Medellín	Junio 12	9:00 a.m. - 11:00 a.m.
Barranquilla	Junio 12	2:00 p.m. - 4:00 p.m.
Centro Oriente	Junio 13	9:00 a.m. - 11:00 a.m.
Cali	Junio 13	2:00 p.m. - 4:00 p.m.
Bucaramaga	Junio 14	9:00 a.m. - 11:00 a.m.
Bogotá	Junio 14	2:00 p.m. - 4:00 p.m.



Conexión Virtual

Mailing afiliados




Invitamos a nuestros afiliados, entidades de control y vigilancia de orden nacional a la **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas** de la gestión del año 2023.

Jueves Junio 13 2024

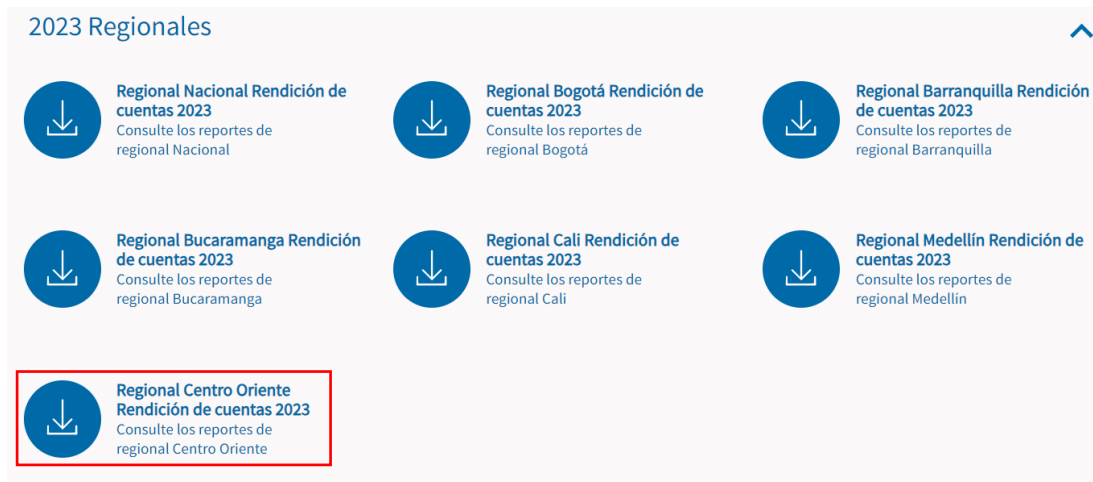


Conexión Virtual
INGRESA AQUÍ
 9:00 a.m. - 11:00 a.m.



2. Participación de la Ciudadanía

EPS Sanitas el día 11 de mayo de 2024 publicó informe para la vigencia 2023 en página web, en el micro sitio de rendición de cuentas.



Durante el desarrollo de la audiencia virtual se habilitó en el orden del día espacio para preguntas y sugerencias.

3. Desarrollo de la Audiencia

Siendo las 9:00 am se da inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en modalidad virtual desde la ciudad de Villavicencio con posibilidad de conexión a nivel nacional, **Valentina Sperber** – Especialista De Comunicaciones Externas, realiza lectura del orden del día, concertación de los acuerdos e indica a las personas conectadas la posibilidad de formular preguntas, sugerencias y felicitaciones a través del chat en línea.

Ahora bien, las manifestaciones de los asistentes que no puedan ser atendidas durante la sesión de preguntas, recibirán el trámite correspondiente en cinco (5) días hábiles siguientes al desarrollo de la audiencia y podrán ser consultadas a través del acta de reunión que se publica en el Micro sitio de Rendición de Cuentas de EPS Sanitas.

a) Bienvenida

Claudia Ximena Pinzón - Gerente Regional, brinda saludo de bienvenida a todos los asistentes indicando que es un espacio en el cual la EPS da cuenta de la gestión correspondiente al año 2023; se ofrece un cordial saludo a todos los miembros presentes, afiliados conectados y se presenta la agenda del día:

Agenda Orden del día		
Conexión de asistentes	Afiliados EPS	9:00 am – 9:10 am
Apertura y bienvenida	Dra. Claudia Ximena Pinzón Bahamon Gerente Regional	9:10 am – 9:20 am
Resultados gestión comercial	Dra. Olga Lucia Parrado Herrera Sub-Gerente Administrativo	9:20 am – 9:30 am
Resultados gestión de servicio al afiliado	Dras. Claudia Cajicá y Jenny Palacios Coordinadoras de Servicio	9:30 am – 9:40 am
Resultados gestión en salud - Red	Dr. Daniel Rivadeneira Subgerente médico	9:40 am – 9:55 am
Resultados gestión en salud- Riesgo	Dra. Diana Casanova Asesora Médica Atención Primaria	9:55 am – 10:10 am
Resultados gestión de direccionamiento	Dr. Daniel Rivadeneira Subgerente médico	10:10 am – 10:20 am
Resultados gestión canales de servicio	Dras. Claudia Cajicá y Jenny Palacios Coordinadoras de Servicio	10:20 am – 10:30 am
Resultados gestión Estados financieros	Dra. Claudia Ximena Pinzón Bahamon Gerente Regional	10:30 am – 10:40 am
Preguntas	Afiliados EPS	10:40 am – 11:00 am

b) Generalidades del Sistema de Salud

Hechos relevantes en el sector salud año 2023

Proyecto de Ley Reforma a la Salud

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

Vigilancia de medicamentos

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

Asignación de afiliados

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



Claudia Ximena Pinzón - Gerente Regional, continúa con las generalidades del sistema de seguridad social en salud para el año 2023, realizando un panorama de los hechos más destacados en el sector salud durante la vigencia.

Se presenta información sobre los hechos relevantes de la vigencia 2023, entre los cuales se mencionan las asignaciones de usuarios, vigilancia en medicamentos, mesas de concertación, presupuestos máximos, incremento de UPC para el año 2024 y la presentación de la reforma a la salud en Colombia.

También se destacan mejoras significativas en los resultados, índices de satisfacción de usuarios, atención en servicios presenciales y canales virtuales, así como el programa de humanización.

c) Gestión comercial



Resultados
gestión
comercial



Olga Lucía Parrado - Subgerente Administrativo, agradece la atención prestada e inicia su intervención presentando los datos más relevantes de la gestión comercial en 2023:

Se presentaron cifras detalladas sobre la cobertura, número de usuarios, participación en el mercado, crecimiento y distribución regional de usuarios de EPS a nivel nacional, lo que sugiere una discusión estratégica sobre el posicionamiento y desempeño en el mercado de la compañía.

d) **Gestión de servicio al afiliado**



Resultados gestión
de servicio al afiliado



Claudia Cajicá y Jenny Palacios - Coordinadoras de servicio, inicia su intervención informando a los asistentes el comportamiento de todos los procesos que cuenta la EPS, donde se mencionan cifras y mejoras en diferentes canales:

Se informa los resultados de las quejas de los afiliados, estrategias implementadas para mejorar el servicio, aumento en la satisfacción general y recomendación de la EPS, lo que indica un enfoque estratégico en la mejora continua de la calidad del servicio al cliente.

Se detallada acerca de las estrategias implementadas en el programa de humanización, participación ciudadana, crecimiento en representantes de afiliados, impulso a la cultura de la salud y trabajo con diferentes grupos de pacientes.

e) **Gestión en Salud - Red**



Resultados
gestión en salud –
Red



Daniel Rivadeneira – Subgerente Medico, presenta un resumen de los resultados en salud de una EPS durante el año 2023. Se mencionan diversos aspectos relacionados con la gestión administrativa y asistencial de la organización. A continuación, se presentan los puntos clave de su intervención:

Se abordaron los detalles sobre las estrategias de ampliación de la red de prestadores, renovación de habilitación, evaluación de la atención a usuarios y priorización de la costo-efectividad en la red de servicios.

Frente a la organización de redes de atención primaria se presentó la conformación y organización de redes de atención primaria, evaluación de servicios, seguimiento a contratos, estrategias de call center y premiación a prestadores destacados.

Para la gestión médica hospitalaria se abordó la gestión médica hospitalaria, seguimiento a la calidad de atención, crecimiento de la red hospitalaria, seguridad del paciente, auditoría en IPS y eventos hospitalarios.

En la gestión de acceso a medicamentos, se presenta la gestión de desabastecimientos de medicamentos, la alerta a autoridades y prescriptores así como la problemática nacional relacionada con la disponibilidad de medicamentos.

Se analizaron alternativas terapéuticas con medicamentos biosimilares para mejorar la seguridad y la costo-efectividad, así como la gestión

de casos de marcas comerciales.

Se presentan los resultados y programas relacionados con la gestión de riesgos en salud, incluyendo atención integral, programas de salud infantil, vacunación, promoción y mantenimiento de la salud en diferentes etapas de la vida.

f) Gestión en Salud - Riesgos



**Resultados
gestión en salud
– Riesgos**



Diana Casanova – Asesora Médica Atención Primaria, aborda el espacio presentando los datos más relevantes de la gestión de riesgos en salud abordados por parte de la EPS durante la vigencia 2023:

Se detallan los resultados y programas relacionados con la gestión de riesgos en salud, incluyendo atención integral, programas de salud infantil, vacunación, promoción y mantenimiento de la salud en diferentes etapas de la vida.

Frente a los programas de Salud Mental y Enfermedades Crónica se informa sobre la importancia de cumplir con los programas de atención y seguimiento para enfermedades crónicas y salud mental, garantizando la prevención de desenlaces no deseados y la atención ambulatoria para evitar hospitalizaciones.

En la Gestión del Riesgo para VIH y Cáncer se destaca la importancia de la identificación temprana de patologías crónicas como el cáncer para mejorar la calidad de vida de los pacientes y reducir costos. También se mencionó la ruta preferencial para pacientes oncológicos y la atención en cuidados paliativos.

g) Gestión de direccionamiento



**Resultados
gestión de
Direccionamiento**



Daniel Rivadeneira – Subgerente Medico, aborda el espacio presentando los datos más relevantes de la gestión de direccionamiento y acceso a servicios realizados por parte de la EPS durante la vigencia 2023:

Se revisaron los resultados de la gestión del direccionamiento para garantizar el acceso de los afiliados a los servicios de la organización, destacando la resolución de solicitudes, el cumplimiento de requisitos y la parametrización de servicios en sistemas de información.

Frente a gestión de servicios de salud se habló sobre la conexión e integración con el nuevo operador logístico Audifarma, para mejorar el acceso de la dispensación de medicamentos.

h) Gestión canales de servicio



Resultados gestión canales de servicio



Claudia Cajicá y Jenny Palacios - Coordinadoras de servicio, aborda el espacio presentando los datos más relevantes de la gestión de los Canales de Atención al afiliado realizados por parte de la EPS durante la vigencia 2023:

Durante la reunión se comentó sobre la implementación de nuevas tecnologías como la doble autenticación, actualización de datos en canales virtuales, estandarización de certificados de afiliación, inclusión de municipios en estrategias de atención, entre otros. Estas iniciativas buscan mejorar la experiencia del cliente y garantizar la seguridad de la información.

i) Gestión Estados financieros



Resultados gestión estados financieros



Claudia Ximena Pinzón - Gerente Regional, inicia su intervención con la revisión de los estados financieros de una compañía con fecha de corte el 31 de diciembre de 2023.

Durante el espacio se presentaron detalles sobre los activos, pasivos, cuentas por pagar, patrimonio y pérdidas generadas en los años 2022 y 2023. Se resaltó la situación de las cuentas por pagar, el valor negativo del patrimonio y la gestión del portafolio de inversiones.

j) Sesión de Preguntas

Una vez socializada la gestión de la EPS durante la vigencia 2023, se da inicio a la sesión de preguntas a través del chat dispuesto para tal fin. **Valentina Sperber** – Especialista De Comunicaciones Externas recuerda que, conforme a los acuerdos presentados al inicio de esta transmisión, aquellas manifestaciones que no puedan ser atendidas por temas de tiempo serán gestionadas por EPS Sanitas y se procederá con respuesta a los peticionarios, inicia con la lectura de algunas preguntas planteadas en el chat y se genera las siguientes respuestas:

- ✓ **PyP** – Sin datos de contacto - Pregunta: el prestador de dispensación de medicamentos que la EPS tiene en Pitalito, Huila, de nombre CAÑAHUATE, MUY REGULAR, no entrega la medicación completa, largas filas, demoras en la entrega y muchos pendientes de medicamentos, la atención de las auxiliares en farmacia que dispensan REGULAR TAMBIEN, mala información y atención, mejorar esto. Gracias.

Respuesta: Agradecemos sus sugerencias y observaciones las cuales nos permiten continuar mejorando en la prestación del servicio frente a la calidad y oportunidad que usted merece como afiliado, dado lo informado queremos socializar que desde la Regional Centro Oriente se realizan comités de seguimiento de manera bimensual con el Gestor Farmacéutico Cruz Verde, quien tiene tercerizado el servicio con la Farmacia Cañahuate, donde se revisan temas de pendientes, infraestructura, pqrs, hallazgos del Control Social que realizan las Asociaciones de Usuarios y requerimientos Entes de Control de los diferentes puntos de dispensación, por tanto en el próximo comité se priorizara el punto de Pitalito para mejorar lo mencionado por usted. Gracias

Claudia Ximena Pinzón, Gerente Regional, realiza el cierre de la rendición de cuentas agradeciendo a la audiencia por la asistencia, por las inquietudes manifestadas y por los reconocimientos al esfuerzo realizados a la entidad.