

ACTA DE REUNIONES



FECHA 02 junio de 2021

ASISTENTES:

En cumplimiento de la Circular Externa 008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, a continuación, se relacionan las autoridades, grupos y organizaciones asistentes:

RELACION DE ASISTENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020 02 DE JUNIO 2021	
Entes de Control, IPS y Médicos	25
Asociados de Usuarios	7
Usuarios	152
Otros	41
TOTAL ASISTENTES	225

Ver listado de asistentes anexo. Se garantizó el acceso a través de streaming debido a las medidas de aislamiento decretadas por el Gobierno Nacional a nivel nacional desde el siguiente enlace:

<https://web.microsoftstream.com/video/086c2f5e-c329-4154-9fde-95379d576820>

LUGAR: Video Conferencia Temas

HORA INICIAL 10:00 a.m. **HORA FINAL** 11:45 am

<https://tinyurl.com/rendiciondecuentas>

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Orden del día:

1. Contexto del Sector- Expositor: Doctor David Moreno
2. Gestión Población Afiliada- Expositor: Doctor David Moreno
3. Gestión Satisfacción de Afiliados- Expositora: Doctora Paula Carulla
4. Gestión Modelo de Salud- - Expositora: Doctora Helena Aguirre
5. Gestión Financiera- Expositor: Doctor Jose Giovanni Rojas.
6. Gestión Participación Social- Expositora: Doctora Olga Baquero
7. Preguntas
8. Cierre

Constancia de la Convocatoria: De conformidad con lo establecido de la Circular Externa 0008 de 2018, Famisanar EPS realizó convocatoria para la audiencia de rendición de cuentas mediante los siguientes medios:

1. Publicación en la Página web www.famisanar.com.co, el día 09 de abril de 2021.
2. Se realizaron 3.217 invitaciones vía correo electrónico a IPS, médicos, Asociaciones de Usuarios y Entes de Control.
3. Se realizaron 2 publicaciones en medios de amplia circulación.

4. A través de las redes sociales se realizó la publicación de convocatoria de audiencia pública virtual de rendición de cuentas el día 12 de abril de 2021.

De lo anterior, se anexa soporte.

Por otra parte, garantizando la participación de la ciudadanía se publicó el informe de gestión de la vigencia 2020 el 09 de abril de 2021, el documento fue diseñado acorde con lo establecido en la Circular Externa 008 de 2018 y se encuentra disponible en el link <https://pdnfamiwebpagesa.z20.web.core.windows.net/public/rendicion-de-cuentas.pdf>;

Así mismo se publicó el reglamento y correo electrónico participacionsocial@famisanar.com.co para la interacción con la ciudadanía.

REGLAMENTO PUBLICADO http://www.famisanar.com.co/rendicion_cuentas/

Como se observa, Famisanar EPS realizó todas las gestiones tendientes a garantizar la participación de la ciudadanía.

Desarrollo de la reunión:

Siendo las 10:00 am, se da inicio a la reunión de rendición de cuentas vigencia 2020 por parte del Jefe de Desarrollo Humano de Famisanar Diego Andrés Corredor Cubillos, quién emite un saludo de bienvenida a los asistentes y da a conocer el reglamento por el cual se registrará la audiencia de rendición de cuentas, al mismo tiempo menciona que, en la sesión estarán presentes los Doctores David Roberto Moreno Gerente Comercial, Helena Patricia Aguirre en su calidad de Gerente de Salud, Paula Carulla Gerente Técnica Experiencia al Afiliado, Jose Giovanni Rojas Director Planeación Financiera y la Subdirectora de Defensa del Usuario Olga Patricia Baquero; acto seguido relaciona que, la audiencia se está llevando a cabo vía streaming a través de la página web www.famisanar.com.co, y que, las preguntas que surjan en el transcurso de la audiencia podrán relacionarse por este mismo medio.

Acto seguido, el Doctor Elías Botero Gerente General de EPS Famisanar interviene dando la bienvenida a todos los participantes y expresando el honor y orgullo que genera ser parte de la EPS número 1 en Bogotá y Cundinamarca y la sexta a nivel nacional. Del mismo modo, menciona como ha sido el manejo en el marco de la emergencia sanitaria y los logros que ha conseguido la compañía en materia de atenciones y seguimiento a casos sospechosos y confirmados, y los retos que enfrenta la compañía para mantener el crecimiento y sostenibilidad en el desarrollo del sistema de gestión en salud.

Terminada la intervención del Doctor Elías, el Jefe de Desarrollo Humano de Famisanar, otorga la palabra al Doctor David Moreno en calidad de Gerente Comercial para iniciar con el orden del día propuesto.

1.CONTEXTO DEL SECTOR

Acto seguido, interviene el Doctor David Moreno resaltando la labor de cada uno de los colaboradores de EPS Famisanar, los cuales permiten que se pueda prestar un servicio integral con un enfoque preventivo a cada uno de los afiliados, en ese orden de ideas presenta el contexto del sector de la siguiente manera:

- ✓ Colombia tiene una población de 50.372.424 con una cobertura en salud del 97.80%.
- ✓ La población de régimen contributivo representó el 47.20% con un crecimiento del 1.97% respecto del año inmediatamente anterior.
- ✓ El régimen subsidiado representa el 48.50%.
- ✓ Régimen de excepción el 4.30%.

En cuanto a la participación y crecimiento de la población vigente, hubo una tendencia creciente del régimen subsidiado pasando del 49.9% en el año 2019 al 50.7% en el 2020, lo anterior obedece a los afiliados activos por emergencia sanitaria y por protección laboral.

Del mismo modo relaciona la participación nacional de la EPS Famisanar la cual se ubica en el sexto lugar subiendo un lugar comparado con el año inmediatamente anterior, teniendo una participación en el mercado del 5.50%, no obstante, en Bogotá y Cundinamarca se encuentra en el primer lugar con una participación del 21.3%.

2. GESTIÓN POBLACIÓN AFILIADA

Una vez presentado el contexto del sector salud, se relaciona la gestión de la población afiliada, en la cual se resalta que, EPS Famisanar cerró al año 2020 con un total de 2.645.780 afiliados vigentes en régimen contributivo y subsidiado lo que representó un incremento del 13.7% en la población frente al 2019, la cual está conformada por el 80% afiliada el régimen contributivo, 18.7% en movilidad descendente y el 1.3% corresponde a población suspendida. En este punto se resalta que, el crecimiento se da en su mayoría por las diversas estrategias adelantadas por la Gerencia Comercial basada en la calidad de los servicios de salud.

La balanza de ingresos y retiros fue positiva para la vigencia 2020 porque ingresaron 177.034 vs 87.452 que se retiraron de la entidad. En tal sentido, en términos de estadística por cada afiliado que se retira ingresan 2 y esto obedece a la confianza depositada por los usuarios del sistema de salud.

3. GESTIÓN SATISFACCIÓN DE AFILIADOS

Ahora bien, para presentar la gestión de satisfacción de afiliados, la Gerente Técnica de Experiencia del Usuario interviene indicando que, el año 2020 cierra con múltiples logros para la EPS entre los cuales se destacan los reconocimientos como la EPS No.1 en

mejores resultados en cáncer infantil, en hemofilia y en diálisis. Por otra parte, se resalta la población asignada por procesos liquidatorios adelantados a otras EPS por la Supersalud (Saludvida, Comfamiliar, Comfacundi y Medimás), lo cual permitió dar la bienvenida 170.398 afiliados.

En tal sentido y para mejorar el acceso a los servicios de salud se amplió la infraestructura, dando apertura a la Clínica Colsubsidio de la 127, siendo una unidad especializada en la prestación de servicios oncológicos. Del mismo modo y en virtud de que la EPS tiene presencia en nuevas regiones, se dio apertura de oficinas en Nariño, Quindío, Risaralda, Caldas y Cali, se unificaron y ampliaron las oficinas de atención al usuario en la Calle 63 y Sede Chapinero, se inauguró la oficina en el Centro Comercial Gran Estación en la ciudad de Bogotá y se trasladaron las oficinas de Bucaramanga y Floridablanca.

Actualmente la EPS cuenta con 49 oficinas de atención presencial a nivel nacional y 4 puntos de atención, donde los usuarios pueden realizar trámites de autorizaciones, transcripción de incapacidades, servicios comerciales, orientación en general entre otros. En el 2020 el 14% de las atenciones fueron a población preferencial y el 72.9% de la atención general se llevó a cabo antes de 20 minutos.

Respecto a la atención se determinó un promedio de 6.3 millones de contactos al 2020, los cuales se encuentran distribuidos así:

- ✓ 32.2% de atención en oficinas de Famisanar con un promedio de 269.986 turnos al mes.
- ✓ 52.9% a través del Call Center con un promedio de 279.463 llamadas al mes a través de las 2 líneas usuarios (línea amable), 9 líneas IPS (Famílinea) y la línea COVID.
- ✓ 14.9% mediante el Canal Virtual con un promedio de 78.995 gestiones virtuales al mes.

Frente al comportamiento de la línea Covid-19, se precisa que, en el año 2020 se recibieron 544.330 llamadas a línea de orientación de las cuales se contestaron en el primer contacto el 89.24%. De igual manera, en el año se realizó seguimiento mensual en promedio a más de 32.000 afiliados por Covid-19.

Aunado a lo anterior, en los canales de atención página web se ha incluido información y/o comunicaciones que pueden ser consultadas en tiempo real por la población de Famisanar relacionadas con medidas de prevención, líneas exclusivas de atención, pruebas- resultados, aislamiento, teleconsulta, licencias e incapacidades, población vulnerable- Resolución 521 de 2020, salud mental entre otras campañas, donde se pudo evidenciar el número de visitas, así:

- ✓ COVID-19 con un total de visitas de 1.578.084.
- ✓ Medicamentos con un total de visitas de 56.317 y población vulnerable un total de 66.511.
- ✓ Pruebas gratuitas de Covid-19 con un total de visitas de 312.055.

- ✓ Se han enviado 465 mail a afiliados, empleadores e IPS con recomendaciones de prevención y de medidas de bioseguridad.

Dando paso a la última encuesta de satisfacción realizada por el Ministerio de Salud y Protección Social, EPS Famisanar subió 3 puntos de recomendabilidad comparado con el año inmediatamente anterior pasando del 81% al 84%.

Culminado el punto anterior, se le da el uso de la palabra a la Subdirectora de Defensa del Usuario para que exponga el comportamiento de las quejas, reclamos PBS durante el 2020, EPS Famisanar presentó un promedio mes de 4.2 PQR por cada 1.000 afiliados, fijando como meta estar por debajo del 4.0 PQR; los principales motivos de la interposición de quejas obedece a la oportunidad para acceder a la prestación como consultas médicas, apoyo diagnóstico, programación de cirugías y fallas en los canales para acceder a información, inconvenientes para generar autorizaciones, motivos atribuibles a Covid (toma de pruebas y entrega de resultados), dificultades para la dispensación de medicamentos, direccionamiento, pago de incapacidades, inconformidad con novedades de afiliación, servicios domiciliarios, inconformidad con el pago de licencias entre otros, no obstante, se indica que, desde la administración se continuará trabajando para disminuir estos indicadores.

Con respecto al comportamiento de las quejas en el sector salud, se evidencia un incremento en un 30% donde Famisanar aumentó en un 13%, sin embargo, la entidad se encuentra por debajo de la media del sector, mejorando en la posición pasando del lugar 9 al 7.

El comportamiento del índice global de las tutelas fue positivo porque la EPS recibió 2.2 tutelas por cada 1.000 afiliados mientras que en el año 2019 estuvo en el 2.7, presentando una disminución del 20% en el año 2020. En ese orden de ideas, se evidenció que, la principal motivación de los usuarios para interponer estas acciones como garantía constitucional radica en la oportunidad en la prestación de servicios, afiliación y registro de novedades, oportunidad en el pago de prestaciones económicas y en la generación de autorizaciones.

En consecuencia, existieron PQR relacionadas con afectaciones asociadas a la pandemia como incapacidades y aislamientos de los profesionales por Covid, cambios de tiempos de consulta alineados a la normatividad vigente, suspensión de procedimientos electivos no urgentes lo cual ocasionó represamiento de atenciones y vicisitudes relacionadas con la adaptación por parte de los pacientes a la nueva modalidad de telemedicina entre otras.

Una vez presentadas las falencias, se relacionan las siguientes acciones de mejora, las cuales se han implementado a partir de las deficiencias detectadas:

- ✓ Aumentar la oferta con IPS actuales para los servicios puerta de entrada y especialidades disminuyendo el impacto del efecto pandemia.
- ✓ Ajuste de cantidad de profesionales a la demanda requerida.
- ✓ Impulsar la teleconsulta.

- ✓ Optimización agendas.
- ✓ Educación continua al afiliado.
- ✓ Ajuste tecnológico en parametrización de servicios.
- ✓ Educación y comunicación constante a autorizadores.
- ✓ Implementación de autogestión para autorizaciones hospitalarias a través del software.
- ✓ Monitoreo y ampliación de la Red de laboratorios y toma de pruebas COVID.
- ✓ Incrementar la oferta de puntos de tomas de muestra COVID para dar cobertura en las diferentes localidad y municipios.
- ✓ Plan de Vacunación con adherencia a los lineamientos del Ministerio.
- ✓ Generación de certificado de aislamiento por la página web.
- ✓ Configuración del sistema a través de parametrización por DCI.
- ✓ Retroalimentación periódica a los prestadores sobre las moléculas desabastecidas.

4. GESTIÓN MODELO DE SALUD

Continuando con la audiencia de rendición de cuentas, la Doctora Helena Aguirre relaciona las actividades que se realizaron desde la Gerencia de Salud teniendo como punto de partida las edades de la población afiliada a Famisanar para fortalecer los modelos de atención con base en los efectos derivados del Covid-19, la cual está discriminada por ciclo vital de la siguiente manera:

- ✓ 7.65% de la población categorizada en la primera infancia.
- ✓ 8.77% población infante.
- ✓ 10.66% afiliados adolescentes.
- ✓ 14.77% usuarios jóvenes.
- ✓ 47.98% Adultos.
- ✓ 9.44% Personas adultas mayores.

Dentro de los números de atención en salud para el año 2020 para la consulta de medicina general se garantizaron 3.790.260, atenciones en salud virtuales 3.585.369, consulta especializada 1.414.524, hospitalizaciones 72.478, hospitalizaciones en cuidados intensivos 14.320, cirugías ambulatorias 64.753, cirugías hospitalarias 35.749, partos y/o cesáreas 24.747 y consultas urgencias 879.040.

Acto seguido, presenta el nuevo modelo de atención y riesgo en salud actualizado con base en los lineamientos de enfoque diferencial y el cual está siendo implementado con el propósito de intervenir de manera oportuna en el marco de la promoción y prevención, caracterizando a la población y realizando la distribución de acuerdo con las patologías de los usuarios. Actualmente la EPS tiene de 44 a 70 cohortes, Subcohortes y poblaciones especiales.

De igual manera, se amplió de 12 a 14 grupos de riesgo de conformidad con el Modelo de Acción Integral Territorial- MAITE, la Política de Atención Integral en Salud- PAIS y las Rutas Integrales de Atención en Salud-RIAS.

Del mismo modo, se exponen la evolución de indicadores de resultados de promoción y prevención, los cuales están articulados con las disposiciones establecidas en la Resolución 4505 de 2012 y se da a conocer el convenio suscrito con la Secretaría Distrital de Salud "Marco en Salud (Tripartito), para el desarrollo de vacunación extramural en articulación con las cuatro Subredes del Distrito y la contratación desde Famisanar EPS de 36 registradores y servicio de transporte, mejorando los cumplimientos del programa, afectados por la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.

Dentro de los logros de la EPS se resalta el trabajo articulado con la red prestadora para asignación de citas a través del Call center, fortaleciendo la implementación de la ruta de Promoción y mantenimiento de la Salud, materno perinatal e intervenciones y gestión del riesgo en poblaciones priorizadas. En efecto, dentro de los nuevos proyectos se encuentra la evaluación de resultados acorde a las estimaciones por ruta de promoción y mantenimiento de la salud y materno perinatal acorde a lo establecido en la Resolución 202 de 23 de Febrero 2021.

En los resultados en salud sexual y reproductiva se incrementó el acceso a la consulta de planificación familiar y el suministro efectivo de métodos anticonceptivos en grupos de riesgo, también se actualizó la ruta integral para la detección temprana de cáncer incrementándose la proporción de casos nuevos detectados in situ.

En la variación poblacional de los grupos de riesgo y cohortes, se evidenció un crecimiento del 24% frente al año 2019, discriminado de la siguiente manera:

- ✓ Cohorte de Hipertensión variación del 19% comparado con el año inmediatamente anterior.
- ✓ Cohorte Diabetes Mellitus presentó una variación del 23%.
- ✓ EPOC obtuvo una variación del 70%
- ✓ TBC un total de variación del 68%

Por otra parte, la Gerente de Salud resalta los reconocimientos que se hicieron a la entidad en el mes de julio de 2020 por parte de la Cuenta de Alto Costo, quien dio a conocer el ranking de las EPS con los mejores resultados en la gestión del riesgo, en donde Famisanar recibió nominación en las categorías de gestión del riesgo en hemofilia y en diálisis.

Con relación a los resultados en gestión Covid se reportaron los siguientes:

- ✓ Captación y gestión de 847.426 casos sospechosos, descartados, sin nexos, migrantes, cadenas de contactos entre otros.
- ✓ 531.046 muestras realizadas en población afiliada. Atención y seguimiento de 114.884 casos positivos.
- ✓ Letalidad por Covid-19 inferior a referente Nacional: **1,75%** Famisanar – País 2,85%

- ✓ Cumplimiento seguimientos de casos confirmados y sospechosos SEGCVID 98%.
- ✓ Creación de la línea de orientación y seguimiento exclusivo para COVID-19 con el entrenamiento de más de 300 rastreadores desde el aseguramiento.
- ✓ Diseño e implementación más de 20 protocolos y rutas de atención de casos sospechosos o confirmados COVID-19, población priorizada. Desarrollo software de seguimiento.
- ✓ Atención domiciliaria de 243.289 casos sospechosos o confirmados COVID.
- ✓ Fortalecimiento, ampliación y articulación de la red de prestadores domiciliarios, ambulatorios y hospitalarios tanto COVID como no COVID.

En esa misma línea, se presenta la oportunidad de consultas en el año 2020:

CONSULTAS	2019	2020
MEDICINA GENERAL	9	10
ODONTOLOGÍA GENERAL	8	8
PEDIATRÍA	18	14
OBSTETRICIA	16	15
GINECOLOGÍA	22	15
CIRUGÍA GENERAL	20	16
MEDICINA INTERNA	28	21

*contabilizado en días.

En este punto, se resalta el logro de la EPS en la Certificación de Habilitación de Redes Integrales de Atención en 8 departamentos y 1 distrito donde son atendidos los afiliados de Famisanar, es de anotar, que en el 2021 la entidad sigue trabajando en el mantenimiento de la habilitación, por lo cual, se ha elaborado tableros de autocontrol y seguimiento para poder lograrlo a cabalidad. Para una mejor capacidad de atención en salud, la EPS ha fortalecido el crecimiento de la red contratada con un total de 1.608 IPS, 309 médicos adscritos y 154 puntos de farmacia.

Al respecto, se relaciona que, la red contratada PBS está integrada por 888 IPS en Región Centro, 356 IPS Región Caribe, 189 Zona Santander, 113 IPS Región Boyacá, 116 IPS Región Meta, 198 IPS Región Suroccidental, 94 IPS Zona Suroccidental, 210 IPS Región Tolima Grande, 543 IPS a nivel nacional para servicios de portabilidad.

El tipo de prestadores a la fecha se encuentra de la siguiente manera:

TIPO DE PRESTADORES RED PBS			
RED	PRIVADO	PÚBLICO	TOTAL
Red Primaria	112	66	178
Red Complementaria	1.431	105	1.536
TOTAL	1.543	171	1.714

Por último, en las actividades de información, educación y comunicación a usuarios se han realizado 77 campañas a través de diferentes medios de comunicación masiva con 63 millones de impacto, en ese mismo sentido, se realizaron jornadas de vacunación, webinar y entrega de kit Covid a población vulnerable con el fin de realizar acompañamiento y cercanía a nuestros usuarios promocionando hábitos saludables.

Dentro de las campañas se resaltan los programas de prevención y rehabilitación de enfermedades crónicas mediante el acondicionamiento físico, Líderes de Enlace en Salud preventivo- LESP, aprendiendo con Famisanito en casa virtual, talleres virtuales para fortalecer hábitos saludables en empresas y nuevos programas virtuales de Promoción en salud y campañas telefónicas de demanda inducida promocionando hábitos saludables y seguimiento.

5.GESTIÓN FINANCIERA

El Doctor Jose Giovanni Rojas interviene mencionando que, la compañía en el 2020 recibió ingresos por COP MM 2.881.854 para un rendimiento del 18.2% comparado con el año 2019, derivado principalmente de la prima pura de riesgo -UPC, recursos NO PBS, pruebas covid-19, ingresos por la afiliación de nuestros usuarios a los Planes de Atención Complementaria- PAC, ingresos no operacionales entre otros. Cabe señalar que, en la vigencia 2020 entró en operación la figura de presupuestos máximos conocida como el valor anual calculado por la ADRES y el cual transfiere a las EPS para que éstas realicen gestión y garanticen a sus afiliados los servicios y tecnologías en salud no financiadas con cargo a la Unidad de Pago por Capitación – UPC, en lo referente a medicamentos, alimentos para propósito médico especial, procedimientos y servicios complementarios.

En esa misma línea, hubo un incremento de UPC por aumento en tarifa y afiliados por un valor de COP MM \$346.229, entrada en vigencia de presupuestos máximos COP MM \$214.499, e ingreso por pruebas COVID por valor de COP MM \$65.365.

De dichos ingresos, se destinó el 92,3% para atender las necesidades en salud de la población afiliada y de sus familias, y, en la parte administrativa se utilizó el 7%, lo anterior arrojó un resultado de 0.7% que obedece con posterioridad a los ajustes que realiza la compañía para cumplir con los estándares de habilitación financiera.

Adicional a lo mencionado, se trae a colación las disposiciones de la Superintendencia Nacional de Salud relacionadas con la medición de los cuatro (4) indicadores de habilitación financiera, los cuales comprenden el capital mínimo, patrimonio adecuado y el régimen de inversiones de la reserva técnica, se resalta que estos indicadores fueron cumplidos debido al esfuerzo de la organización lo que permite que Famisanar se consolide como una compañía sostenible.

En los resultados antes de impuestos de la operación de la entidad arroja la suma de COP MM 33.467, después de impuestos COP MM 13.762 con un resultado neto de COP

MM 19.705, rendimientos que se obtienen a través de la eficiencia del costo y optimización en el gasto.

Por otra parte, el respaldo de los accionistas (Cafam y Colsubsidio) en el proceso de capitalizaciones ha permitido que el resultado mejore cada vez más para el cumplimiento de la senda de habilitación financiera 2019-2024, además, han realizado inyección de capital en el patrimonio desde 2015 para fortalecer adecuadamente la organización tanto en solvencia como en liquidez, los cuales dan como resultado al 2020 una suma de COP MM 31.000 y un acumulado de COP MM 580.000 en un periodo de cinco (5) años.

Los recursos FOSFEC que reciben los accionistas de la compañía permiten reconocer las cuentas por pagar por las atenciones en salud prestados a los afiliados, fortaleciendo el relacionamiento con las IPS, este respaldo ha sido por un valor de COP MM 172.000.

Finalmente, el Director Planeación Financiera da a conocer el patrimonio de la compañía, el cual el año 2019 estaba en COP MM 82.001 y en 2020 con todos los esfuerzos se cerró en positivo en COP MM 132.586 para un crecimiento del 71.7%, lo cual implica que se está fortaleciendo la compañía y que así seguirá en esta vigencia 2021 teniendo en cuenta las futuras capitalizaciones que se realizarán por valor de COP MM 80.120.

Todo lo anterior culmina con el dictamen de revisoría fiscal, el cual por tercer año consecutivo genera una opinión sin salvedades, en limpio y sin párrafo de énfasis, evidenciando los resultados de la gestión de la compañía.

6.GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Frente a este punto, la Doctora Olga Baquero menciona como está conformada la participación social en salud de la EPS; actualmente existen 12 Asociaciones legalmente constituidas a nivel nacional y 11 comités con una base social de 614 afiliados.

Dentro de los logros, se realizaron 91 reuniones, 8 capacitaciones, 6 espacios de dialogo con la Alta Gerencia de la compañía y con los directivos de los programas especiales de riesgo, 6 asistencia técnicas, 2 renovaciones de Junta Directiva.

Ahora bien, a través de los diferentes canales se recibieron un total de 933 casos por parte de las diferentes asociaciones, los cuales fueron gestionados a cabalidad.

Culminando el punto anterior, se trae a colación la política de participación social en salud de conformidad con las disposiciones legales establecidas en la Resolución 2063 de 2017, promoviendo estrategias de gestión, educación y comunicación, las cuales son ejecutadas por Famisanar mediante los siguientes ejes:

- ✓ **Eje 1- Fortalecimiento Institucional:** Todos los funcionarios de Famisanar deben propender porque los usuarios se asocien y tengan un reconocimiento institucional, para ello, se capacitó a 715 colaboradores a nivel nacional en temas

relacionados con trato digno y humanización, PAPSIVI y curso de lengua de señas.

- ✓ **Eje 2- Empoderamiento de la ciudadanía:** Desde la administración de Famisanar, se adelantaron programas como Aprendiendo con Famisanar en casa, por medio de actividades virtuales a través del juego promover hábitos de vida saludables llegando a 6.000 niños y adolescentes, talleres virtuales relacionados con tabaquismo, cáncer de seno, cuello uterino, hipertensión, webinar salud mental y acompañamiento lúdico a jornadas de vacunación, y, espacios de esparcimiento dirigidos a la Asociación de usuarios como fue Rumboterapia, Cocina saludable, terapia antiestrés entre otras.
- ✓ **Eje 3- Impulso a la cultura de la salud:** Del mismo modo, se adelantaron programas como el de Líderes de enlace en salud preventiva- LESP encaminado a desarrollar habilidades para el autocuidado y mantenimiento de su salud, su familia y su comunidad, acompañando al cuidador dirigido a fortalecer pautas de autocuidado y atención psicosocial al cuidador e invitaciones a la ciudadanía en general buscando la participación en los programas de promoción a nivel nacional.
- ✓ **Eje 4- Control social en salud:** Frente a esta estrategia, se capacitó a la Asociación de usuarios en diferentes temas como lo son el Liderazgo en Participación Ciudadana, deberes y Derechos en la Participación Ciudadana, veedurías y Control Social, tutelas, desacato, y comunícate con Famisanar. De igual manera se divulgó un video informativo donde se señalan tips educativos sobre fortalecimiento y promoción de control social impactando 2.206.446 afiliados a nivel nacional.
- ✓ **Eje 5- Gestión y garantía en salud:** Famisanar desde el área de comunicaciones y con participación de las asociaciones diseñó el video “Modelo de atención del riesgo en salud” impactando a 2.576.795 afiliados a nivel nacional.

El desarrollo de la política anterior despliega 33 líneas de atención en las cuales se trabaja de manera articulada con las entidades territoriales, los usuarios del sistema de salud y la EPS con base en metas y actividades efectuadas en el marco de las competencias de cada entidad.

Acto seguido se presenta el informe realizado por la señora Amanda Rincón en calidad de Presidente de AsuFamisanar Bogotá, quien resaltó el seguimiento realizado a las PQRS cada 15 días con el acompañamiento de la Doctora María Teresa Prieto Profesional de Participación Social en Salud de Famisanar, Doctora Olga Baquero en calidad de Subdirectora de Defensa del Usuario de Famisanar, la Presidenta de Asociación de Usuarios y la Coordinadora de Control Social de la Asociación, frente a este aspecto, se informan las PQRS prioritarias, las cuales fueron gestionadas a cabalidad con calidad y oportunidad.

Del mismo modo, precisa que, la Asociación sesiona el primer jueves de cada mes, asiste a capacitaciones adelantadas en la Secretaría de Salud, Superintendencia Nacional de Salud y en organizaciones donde se busca ampliar los conocimientos en temas de salud.

En el balance general de las PQR se han detectado algunas falencias, por lo cual, se sugiere realizar el respectivo seguimiento para mejorar la calidad de los servicios, las autorizaciones ambulatorias presentan mayor inconformidad por los tiempos de respuesta y por errores en su diligenciamiento, la cohorte de enfermedades huérfanas presenta vicisitudes relacionadas con la falta de oportunidad en la respuesta a los usuarios y deficiencias en el plan de manejo de vacunación Covid.

Por otra parte, se realiza un reconocimiento a la IPS Colsubsidio por la organización y logística implementada a lo largo de este año y de igual manera se hace un llamado a IPS Cafam para adoptar estas buenas prácticas ejecutadas por Colsubsidio. Finalmente, se le adjudican los mejores deseos a la EPS con el fin de que siga trabajando en pro de los afiliados.

7. PREGUNTAS

Finalizando la presentación, se da inicio al espacio de preguntas a través de streaming y participación virtual de la página web de Famisanar, se escogen 8 preguntas para dar respuesta de inmediato, y, aquellas que hagan falta se responderán a través de correo electrónico y se publicarán como anexo del acta. El Jefe de Desarrollo Humano de Famisanar Diego Andrés Corredor Cubillos inicia leyendo las siguientes preguntas:

- Usuario Julio César Piedra Gamba, ¿Cómo hacer para que la convocatoria de la audiencia de rendición de cuenta sea más amplia para los demás usuarios de la EPS?

Rta: La convocatoria de Rendición de Cuentas se realiza acorde con las disposiciones establecidas en la Circular Externa 0008 de 2018, se realizó la publicación en la Web desde el 09 de abril de 2021, en este último mes se han realizado 2 avisos de prensa, divulgación a través de mailing dirigidos a afiliados, asociaciones de usuarios, entes de control, entidades territoriales, empleadores y prestadores.

- Usuario Homero González ¿Cómo van las cuentas por cobrar a ADRES?

Rta: Las cuentas por cobrar a la ADRES han disminuido principalmente por la entrega en vigencia de presupuestos máximos y por los pagos realizados por la ADRES, de igual forma la compañía sigue adelantando radicaciones y depuraciones con la ADRES con el fin de sanear el saldo que aún nos adeudan.

- Usuario Homero González ¿El gobierno de turno ya le pago a Famisanar la deuda y Famisanar a su vez a sus IPS?

Rta: Si, el Gobierno ha dispuesto recursos al ADRES para el saneamiento de la cartera de ADRES y estos a su vez han efectuado los pagos a las IPS, sin

embargo, no han sido suficientes para cancelar totalmente la deuda y para irrigar más recursos al sistema de salud.

- Usuario Marco Tulio Ángel Flórez ¿De acuerdo al total de afiliados, cual es el porcentaje de vacunados por etapas especialmente las etapas 1 y 2? Si hay pendientes, ¿cómo se van a contactar?

Rta: La población objeto del país a vacunar es de 34.234.649 personas, con corte al 31 de mayo del 2021 se han aplicado 9.825.772 de dosis, Famisanar tiene una población objeto para todas las etapas del Plan Nacional de Vacunación de 2.028.675 y con corte a dicha fecha se han aplicado 247.709 dosis distribuidas de la siguiente manera, las primeras dosis un total de 178.818 y en segundas dosis un total de 68.881.

La población objeto para mayores de 80 años etapa 1 es de 29.823 personas de las cuales hemos vacunado 25.059 con una cobertura de 84% para una meta propuesta por el Gobierno Nacional del 70 %. Para la etapa 2, de las edades comprendidas entre los 60 a 79 años, la población objeto de vacunación es de 233.061 personas y hemos inmunizado 126.269 que corresponde al 54% con una meta estimada del 80%.

De esta forma Famisanar ha establecido diferentes estrategias para lograr las metas propuestas:

Estrategias para contactar a la población pendiente de Vacuna COVID19

- Impulso constante de actualización de datos.
- Estrategias de perifoneo en sectores rurales a nivel nacional.
- Estrategias de auto agendamiento en las páginas web y líneas de atención
- Agendamiento por la línea de atención Famisanar 4431830 - 018000413614 opción 3 y correo vacunacioncovid@famisanar.com.co
- Jornadas de Pico y Cédula garantizando mayor cobertura al fin de cada etapa

- Usuario Marco Tulio Ángel Flórez ¿Cuál es el plan para lograr que la EPS FAMISANAR no sólo sea la primera EPS en Bogotá Y Cundinamarca? Porque para el resto del país se ubica en el séptimo puesto, entendiendo qué, de este informe debe salir planes de acción de mejoramiento.

Rta: Con el fin de continuar con el proceso de crecimiento a nivel nacional, tenemos como pilares; el fortalecimiento y consolidación de la red a nivel regional, garantizando el acceso oportuno a nuestros afiliados en cada ciudad y municipio. Así mismo, trabajamos para continuar materializando los planes de excelencia de servicio al afiliado en los distintos canales de atención, y finalmente, la ejecución de la estrategia de comercialización en conjunto con las Gerencias y aliados regionales.

- Usuaría Milena Corredor ¿Por qué en la clínica oncológica de la 127 atienden pacientes Sura? Desde hace unos 2 meses aproximadamente se ha complicado

obtener una cita oportunamente y quisiera saber si esto puede ser un motivo por el cual se genera la novedad. Gracias

Rta: Los prestadores de servicios de salud tienen la potestad de suscribir contratos con cualquier EPS, es decir, no existe exclusividad contractual con EPS Famisanar, por lo anterior, es normal que se atiendan a pacientes afiliados a otras Entidades Promotoras de Salud.

- Usuario Javier Corrales, ¿Dónde se encuentra ubicada la oficina de atención al usuario de la EPS Famisanar en Cartagena?

Rta: La oficina se encuentra ubicada en el Centro Av. Del Arsenal Calle 25 No 9ª 06, local 03.

- Usuario Javier Corrales, ¿Cuál es el término en tiempo que tiene la EPS Famisanar en Cartagena para contestar las peticiones, quejas o reclamos que se presenten, ya sea por medio escrito y/o virtual, y como se pondera la satisfacción del usuario a las respuestas recibidas por los funcionarios de la entidad?

Rta: De conformidad con lo establecido en la Circular Externa 008 de 2018, la EPS tiene 5 días hábiles para emitir respuesta, no obstante, cuando la Supersalud la clasifica como una PQR con riesgo vital deben ser resueltas con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de dos (2) días hábiles desde el traslado. Con relación a la satisfacción, la EPS realiza encuestas de satisfacción de forma relacional y transaccional de conformidad con el marco normativo existente.

- Por último, la Defensoría del Pueblo agradece el trabajo articulado adelantado por la EPS.

Luego de dar respuestas a las inquietudes planteadas, los expositores se comprometieron a gestionar y dar una respuesta de fondo a algunos casos puntuales que fueron presentados por parte de los usuarios en la audiencia pública, relacionados con el tema de prestación del servicio y temas tratados en la audiencia.

Todo lo anterior como consta en las presentaciones que forman parte integral de la presente acta.

Agotado el orden del día, el Doctor Elías Botero agradece el acompañamiento e insta a los usuarios a replicar la información de los canales de atención para el agendamiento de vacunación, línea Covid-19 4431830, líneas vacunación 4431838 y línea amable 3078069 opción 2. De igual manera, relaciona los siguientes vínculos de las IPS aliadas para el agendamiento correspondiente:

-<https://portal.cafam.com.co/salud/Paginas/personas/vacunación-covid.aspx>

-<https://Colsubsidio.cocoreservas.com/citas/validación/usuario>

Finalmente, recuerda los cuidados para prevenir y mitigar la propagación del virus y reitera la importancia de guardar el aislamiento correspondiente cuando exista sospecha

de padecer el Covid-19 y señala el deber de informar a la EPS los contactos estrechos para realizar el seguimiento pertinente.

8.CIERRE

Para finalizar, se agradece la asistencia de los participantes y se da por clausurada la audiencia a las 11:45 am.

En constancia de lo realizado, se firma por la secretaria de la Audiencia de Rendición de Cuentas.

SANDRA MILENA GARCIA BERNAL

C.C. 52.332.771

EPS Famisanar SAS.

Anexo: CD con las presentaciones.

Anexo de preguntas y respuestas.

DVD con la audiencia.

Listado de asistentes.

Soporte de convocatorias realizadas.

Pregunta o sugerencia:	Respuesta
<p>Convocatoria más amplia para los demás usuarios de las EPS</p>	<p>La convocatoria de Rendición de Cuentas se realiza acorde con la circular 0008 de 2018, se tiene publicación Web desde el 07 de abril de 2021 en este ultimo mes se ha realizado 2 avisos de prensa, divulgación a través de mailing dirigidos a afiliados, asociaciones de usuarios, entes de control, entidades territoriales, empleadores y prestadores.</p>
<p>Felicitaciones a la i.P.S. Colsubsidio en la logística de vacunación covid. A diferencia de la I.P.S. CAFAM no tiene buen manejo de organización y logística.</p>	<p>Contamos con la participación en la audiencia de los representantes de Experiencia del Afiliado de la IPS Colsubsidio, quienes hacen posible que las experiencias de nuestros afiliados sean memorables, muchas gracias</p>
<p>¿ Cómo van las cuentas por cobrar a ADRES?</p>	<p>Las cuentas por cobrar al ADRES han disminuido principalmente por la entrega en vigencia de presupuestos máximos y por los pagos realizados por el ADRES, de igual forma la compañía sigue adelantando radicaciones y depuraciones con el ADRES a fin de sanear el saldo que aún nos adeudan.</p>
<p>El gobierno de turno ya le pago a Famisanar la deuda y Famisanar a su vez a sus IPS ?</p>	<p>Si, el gobierno de turno ha dispuesto recursos al ADRES para el saneamiento de la cartera de ADRES y estos a su vez han sido pagos las IPS, sin embargo no han sido suficientes para cancelar totalmente la deuda y para irrigar más recursos al sistema.</p>

<p>Famisanar que medidas de mejoramiento ha tomado para evitar el Desabastecimiento de los medicamentos para usuarios de patologías de Alto Costo y Enfermedades Huérfanas.?</p>	<p>Se continua ampliando el portafolio de medicamentos contratados con los diferentes gestores farmaceuticos con el fin de garantizar las siguientes opciones en la medida que alguna presente desabastecimiento.</p> <p>Asi mismo se realiza monitoreo del suministro a través de indicadores de entrega a población priorizada según resolución 521 de 2020, junto con el análisis de faltantes general para identificar alternativas y proceder con las respectivas inclusiones en el portafolio.</p>
<p>Con referencia a las citas y los tratamientos con especialistas nos encontramos a hoy con muchas barreras de acceso. ¿ Qué alternativas Se han tomado para mejorar la oportunidad en la prestación de estos servicios'?</p>	<p>Cafam: Se han realizado las acciones necesarias para aumentar la oferta de servicios, sobre todo en medicina general. Para este servicio se han abierto agendas extras para cubrir la demanda presentada. En el momento se encuentra pendiente la contratación de 35 médicos generales y ginecólogos para cubrir los procedimientos de colposcopias y cumplir con la oportunidad deseada. Así mismo, informan que en las últimas semanas se han visto afectadas las agenda por el alto porcentaje de reprogramación de consultas, debido a los problemas de orden público. Por este motivo, han desplegado la estrategia de mejorar e incentivar la propuesta de telemedicina para hacerla más atractiva a los usuarios.Colsubsidio: Informan que han realizado monitoreo de la capacidad funcional y el fortalecimiento de la contratación de los médicos generales para aumentar la oferta de la consulta, además de la monitorización continua de agendas para evitar tiempos muertos. Informan al igual de Cafam que el tema de orden público ha afectado en las últimas semanas la oportunidad de las consultas.</p>

<p>De acuerdo al total de afiliados, cual es el % de vacunados por etapas especialmente las etapas 1y2, si hay pendientes ,como se van a contactar.</p>	<p>R/ la población objeto del país a vacunar es de 34.234.649 personas, con corte al 31 de mayo del 2021 se han aplicado 9.825.772 de dosis, Famisanar tiene una población objeto para todas las etapas del plan nacional de vacunación de 2.028.675 y a este mismo corte a ha aplicado 247.709 dosis distribuidas así en primeras dosis 178.818 y en segundas dosis 68.881</p> <p>La población objeto para mayores de 80 años etapa 1 es de 29.823 personas de las cuales hemos vacunado 25.059 con una cobertura de 84% para una meta propuesta por el gobierno nacional del 70 %</p> <p>Para etapa 2 de 60 a 79 años la población objeto es de 233.061 personas y hemos vacunado 126.269 que corresponde la 54 % con una meta estimada del 80 % .</p> <p>De esta forma Famisanar ha establecido diferentes estrategias para lograr las metas propuestas:</p> <p>Estrategias para contactar a la población pendiente de Vacuna COVID19</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulso constante de actualización de datos • Estrategias de perifoneo en sectores rurales a nivel nacional • Estrategias de auto agendamiento en las páginas web y líneas de atención <ul style="list-style-type: none"> • Agendamiento por línea de atención Famisanar 4431830 - 018000413614 opción 3 y correo vacunacioncovid@famisanar.com.co • Jornadas de Pico y Cédula garantizando mayor cobertura al fin de cada etapa
<p>Cuál es el plan de FAMISANAR,para lograr que la EPS FAMISANAR no solo sea la primera EPS en BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA. Por que para el resto del país se ubica en séptimo puesto. Entendiendo qué, de este informe debe salir planes de acción de mejoramiento.</p>	<p>Con el fin de continuar con el proceso de crecimiento a nivel nacional, tenemos como pilares; el fortalecimiento y consolidación de la red a nivel regional, garantizando el acceso oportuno a nuestros afiliados en cada ciudad y municipio. Así mismo, trabajamos para continuar materializando los planes de excelencia de servicio al afiliado en los distintos canales de atención, y finalmente, la ejecución de la estrategia de comercialización en conjunto con las gerencias y aliados regionales.</p>

<p>Contratación medicina alternativa en Girardot y otra opción de cita médicas fuera de Dumian se presentan, cancelaciones sin previo aviso, dificultad al solicitar citas, el Telemedicina no envían historias clínicas mucha tramitología</p>	<p>se está adelantando contratación con la IPS MEDILIFE GIRARDOT NIT: 900532472 para garantizar el servicio de medicina alternativa, ya se encuentra la negociación del servicio, actualmente en estado precontractual (Gestión documental) para presentar en unidad de análisis.</p>
<p>En el informe no se observa que se ha realizado en gestión de la salud. No se diferencia entre gestión de atención a la enfermedad y accidentes, ni cuidado de la salud ni como se mejora la salud de los y las afiliados(as)</p>	<p>EPS Famisanar cuenta con varios procesos misionales dirigidos a la gestión individual del riesgo en salud, siguiendo la normatividad vigente. Dentro de estos se abarcan las actividades protección específica y detección temprana dirigidas a la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, hoy contenidas en rutas integrales de atención como la de promoción y mantenimiento de la salud, cáncer y enfermedad cardiovascular, entre otras.</p> <p>Caben resaltarse las actividades que hace la EPS en términos de información, educación y comunicación de intervenciones para la población sana y sus derechos frente a los servicios disponibles para ellos. En afiliados que han visto afectada su salud, se realiza seguimiento y control a las prestaciones de servicios realizadas para la recuperación de la salud.</p>
<p>¿Dónde se encuentra ubicada la oficina de atención al usuario de la EPS Famisanar en Cartagena?</p>	<p>La oficina se encuentra ubicada en el Centro Av. Del Arsenal Calle 25 No 9ª 06 local 03</p>
<p>¿Quién es el funcionario encargado de esta oficina y cuál es su horario y teléfono de contacto?</p>	<p>La persona encargada en la Oficina es el Líder de Oficina ANTONIO VARELA MARCHENA Teléfono 3132463982 horario de atención lunes a viernes De 07:30am a 05:00pm</p>

<p>Buenos días ... Quisiera saber por qué en la clínica oncológica de la 127 atienden pacientes Sura? desde hace unos 2 meses aprox. se ha complicado obtener una cita oportunamente y quisiera saber si esto puede ser un motivo por el cual se genera la novedad. Gracias</p>	<p>Dentro del modelo de atención de la IPS Colsubsidio, la clinica 127 presta servicios a la población que hace parte de la red primaria de Famisanar y Sura, y su capacidad instalada obedece a poder garantizar la prestación oportuna para los afiliados de estas dos EPS.</p>
<p>¿Cuál es la Directriz de la EPS Famisanar por medio de la cual todas las personas que asisten personalmente a la sede de Famisanar Cartagena a reclamar sus autorizaciones de servicios, no son entregadas inmediatamente y antes por el contrario estas son obligatoriamente canalizadas para ser enviadas por correo dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha del día de la solicitud, demorando injustificadamente de esta forma la atención en salud al usuario?</p>	<p>Por razones de tipo sanitario debido a la contingencia del Covid- 19 se debe realizar control de acceso y aforo del personal que acude a nuestras oficinas, por lo cual se ha implementado el uso de canales virtuales a través del correo autorizacionesambulatoriascaribe@famisanar.com.co, la app famimóvil y la solicitud a través del portal web famisanar en línea. Para lo afiliados que acuden a nuestras oficinas, se realiza la recepción y radicación de las solicitudes y se les envía por correo o en un termino de 5 días hábiles para usuarios PBS y 3 días hábiles para usuarios Pac como se establece en nuestro portal web en enlace de gestión de autorizaciones médicas.</p>
<p>¿Cuál es el termino en tiempo que la EPS Famisanar en Cartagena, conteste las peticiones, quejas o reclamos que se presenten, ya sea por medio escrito y/o virtual, y como se pondera la satisfacción del usuario a las respuestas recibidas por los funcionarios de la entidad?</p>	<p>Para quejas 24 horas. Solicitudes de información 10 hábiles. Para Peticiones 15 días hábiles.</p>

<p>¿Cuáles son en concreto, los servicios que se prestan en el Plan básico, sin necesidad de tanta autorización y cuáles en el Plan en el Plan complementario?</p>	<p>Todos los servicios ofertados por los PLANES DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA de EPS FAMISANAR se detallan en la minuta de servicios y es diferente para cada Plan. Esta minuta , se le remite al contratante a su lugar de residencia, y se puede consultar en línea a través de nuestra página web, allí se detallan los servicios que requieren autorización.</p> <p>A continuación los link que se asocian para la consulta de cada Plan:PLAN FAMIMAS: https://www.famisanar.com.co/wp-content/uploads/2021/04/Clausulado_famimas2021.pdfPLAN PREFERENCIAL FAMILIAR: https://www.famisanar.com.co/wp-content/uploads/2021/04/Clausulado_preferencial2021_web.pdfPLAN PREFERENCIAL COLECTIVO: https://www.famisanar.com.co/wp-content/uploads/2021/04/Clausulado_preferencial_colectivo2021.pdfPLAN ELITE: https://www.famisanar.com.co/wp-content/uploads/2021/04/Clausulado_elite2021_final.pdf</p>
<p>¿Por qué cancelan citas y dicen que las reprograman en 48 horas hábiles y eso nunca ocurre?</p>	<p>Este fenómeno se ve afectado por las dinámicas operacionales de la prestación de servicios desde las IPS que conforman la Red de EPS Famisanar. La oportunidad de las agendas se ve afectada por los mecanismos de asignación de las citas y las inasistencias a las mismas.</p>

<p>¿Por qué se terminan contratos con IPS externas sin avisar, sin notificar y ello permite que el tratamiento retorne al inicio, bajo la excusa que tienen sus propios especialistas y estructuras físicas y profesionales?</p>	<p>De acuerdo al proceso establecido en el manual de contratación las terminaciones de contrato se generan, por mutuo acuerdo o de manera unilateral ya sea por parte la IPS o la EPS, de cualquiera de las formas mencionadas se hace por medio de un comunicado y a partir de la fecha del mismo se cuentan 60 días para cerrar los servicios y/o trasladar pacientes en el caso que se requieran para garantizar la continuidad del servicio a nuestros usuarios.</p>
<p>¿Por qué las citas con especialistas están a más de 4 meses, en Franco retorno y retraso de tratamiento.</p>	<p>Muchos prestadores tienen una alta rotación del personal de salud, a lo que se suma una alta proporción de inasistencia por parte de los usuarios a las consultas ya programadas. Tampoco se puede desconocer como se han dejado de priorizar ciertos tratamientos y procedimientos electivos no urgentes por el estado actual de emergencia sanitaria por Covid-19. Frente a esto, se está trabajando en planes de mejoramiento de la mano de los prestadores, con el fin de mejorar la oportunidad de las citas por medicina especializada.</p>
<p>¿Por que pacientes que estaban en tratamientos con la Clínica Oncologica San Diego fueron trasladados obligatoriamente a Colsubsidio calle 127?</p>	<p>Con el fin de garantizar la atención integral en todos los niveles de complejidad, se trasladaron los pacientes que venían en manejo en el centro de investigaciones oncológicas clínica Ciosad a la IPS Colsubsidio clínica 127, y así mejorar la prestación de los servicios no oncológicos para esta población en la misma red de atención oncológica.</p>
<p>En la 127 no mandan ningún examen para averiguar si el cáncer volvió a invadir?</p>	<p>Los estudios solicitados a los pacientes oncológicos en todos los estadios de su enfermedad y para aquellos en fase de seguimiento y remisión, se ajustan a las guías de práctica clínica adoptadas por la IPS y la EPS, y que están validadas por las sociedades científicas y están sujetas a la definición de los especialistas tratantes de acuerdo a la valoración integral realizada y la condición clínica de cada paciente.</p>
<p>¿Qué estudios estadísticos hicieron con los pacientes de cáncer para decidir trasladarlos?</p>	<p>En la definición del cambio de IPS se realizaron en conjunto entre la EPS y IPS la validación de la capacidad instalada de la institución, la revisión del estadificación y línea de tratamiento considerando, de acuerdo a esto, los requerimientos clínicos de los pacientes, y la completitud de los servicios ofertados por la red Colsubsidio.</p>

<p>¿Con cuántos especialistas oncológicos cuenta la Clínica de la 127?</p>	<p>La IPS Colsubsidio clínica Calle 127, cuenta con 10 oncólogos y 4 hematólogos. Con un total de 21 especialidades y 60 especialistas para brindar integralidad en atención oncológica de los afiliados.</p>
<p>¿Cuáles son las funciones que se le asignan al personal que labora en las Oficinas de Atención al Usuario, teniendo en cuenta que deben ser claras y expresas, señaladas en un manual de procesos y procedimientos? ¿Quién es el funcionario encargado de esta oficina y cuál es su horario y teléfono de contacto?</p>	<p>Coordinación de los Consultores Integrales y funciones Administrativas las cuales se encuentran en el manual de procesos y procedimientos de EPS Famisanar.</p>
<p>¿Dónde se encuentra ubicada la ventanilla preferencial para la atención de las personas mayores de 62 años, de la EPS Famisanar en Cartagena de acuerdo con lo establecido en la Ley 1171 de 2007?</p>	<p>Eps famisanar cuenta con Un atril donde el usuario toma su turno preferencial y es llamado en cualquiera de las ventanillas ubicada en línea de frente de acuerdo con la normatividad establecida.</p>
<p>¿Cuáles son las medidas especiales adoptadas para la atención de personas discapacitadas en la sede de la EPS Famisanar Cartagena?</p>	<p>Eps Famisanar realizó un plan de acción en aras de mitigar el acceso a persona discapacitadas en su sede. Eps famisanar cuenta con toda la señalización de las personas discapacitadas, contamos con baño para discapacitados y carta de derechos y deberes en sistema braille para personas con discapacidad visual, adicionalmente contamos con una silla para uso exclusivo de personas con discapacidad.</p>

<p>¿Por qué razón si el usuario asiste a la sede personalmente de la EPS Famisanar en Cartagena y cumpliendo los protocolos del Covid-19, no tiene el derecho a que sus órdenes y/o autorizaciones de servicios le sean entregadas inmediatamente?</p>	<p>Por razones de tipo sanitario debido a la contingencia del Covid- 19 se debe realizar control de acceso y aforo del personal que acude a nuestras oficinas, por lo cual se ha implementado el uso de canales virtuales a través del correo autorizacionesambulatoriascaribe@famisanar.com.co, la app famimóvil y la solicitud a través del portal web famisanar en línea para aquellos usuarios cuyas solicitudes no indiquen prioridad alta. Sin embargo, para efectos de protección de usuarios con solicitudes prioritarias como: medicamentos, autorizaciones a mujeres en embarazo y menores de edad, existe una ventanilla asignada para entrega de autorizaciones de forma inmediata.</p>
<p>¿Porque razón no se actualizan contantemente los números de teléfono de contacto de las IPS, antiguas y nuevas que son autorizadas por la EPS Famisanar en Cartagena en el documento de prestación de servicios, y que dan lugar a demoras injustificadas en la asignación de citas médicas?</p>	<p>Eps Famisanar en aras del mejoramiento continuo de lo canales de comunicación entre IPS y nuestros afiliados, constantemente realiza actualización de números de contacto de nuestros prestadores, los cuales puede consultar en el siguiente enlace:</p> <p>https://www.famisanar.com.co/red-de-atencion-pos/</p>
<p>¿Cuál es el apoyo Logístico y Administrativo que la EPS Famisanar Cartagena debe hacer para garantizar la permanencia y funcionamiento de la Asociación de Usuarios de Famisanar – ASUFAMISANAR Cartagena, como lo establece la normativa expresada para ello?</p>	<p>Coordinar las reuniones y buscar espacios adecuados para sus reuniones. Nuevamente, queremos manifestarle que nuestra prioridad es brindarle un excelente servicio, con el cual estamos trabajando todos los días para optimizar de una manera ágil, amable y eficiente. Esperamos haber dado respuesta a su solicitud y reiteramos nuestra vocación de servicio. Cualquier información adicional con gusto lo atenderemos en la línea nacional 01 8000 91 66 62.</p>

¿Porque no se puede elegir la IPS que el usuario prefiere y debe obligatoriamente recibir la atención de la IPS que le asigna el funcionario mediante su autorización enviada por correo, y cuál es el procedimiento para cambiar la IPS asignada de la forma más expedita posible?

Nuestros afiliados tal y como está establecido en la Carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el sistema general de seguridad social en salud y al Carta de desempeño de Eps Famisanar Capitulo II.

Elegir libremente el asegurador, el médico y en general los profesionales de la salud, como también a las instituciones de la salud que le presten den la atención requerida dentro de la oferta disponible. Los cambios en la oferta de prestadores por parte de las EPS no podrán disminuir la calidad o afectar la continuidad en la provisión del servicio y deberá contemplar mecanismos de transición para evitar una afectación de la salud del usuario. Dicho cambio no podrá eliminar alternativas reales de escogencia donde haya disponibilidad.

1 PUBLICACIÓN INFORME EN EL MICROSITIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

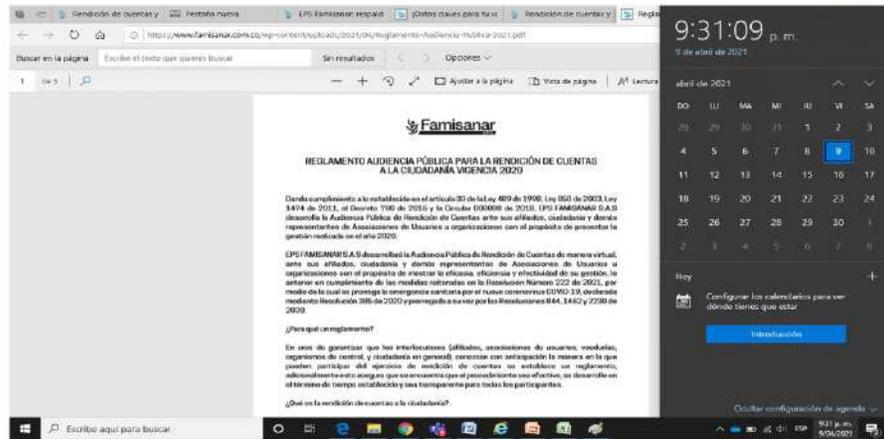


20.02.20

<https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas/>

PUBLICACIÓN REGLAMENTO EN EL MICROSITIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

1



20.02.20

<https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas/>



1

BANNER PUBLICADO EN LA PAGINA WEB



20.02.20

<https://www.famisanar.com.co/>

1

INVITACIÓN PUBLICADA EN LA PAGINA WEB_MICROSITIO

20.02.20

<https://www.famisanar.com.co/rendicion-de-cuentas/>



1

REPORTE GT003 SUPERINTENDENCIA

ID	Archivo	Estado	Fecha
P1003	8300035647802019P1003.pdf p7z	Cargado	07/04/2020 2:27:38 p. m.
P1004	8300035647802019P1004.pdf p7z	Cargado	07/04/2020 2:27:52 p. m.
P1005	8300035647802019P1005.pdf p7z	Cargado	07/04/2020 2:28:08 p. m.
P1006	8300035647802019P1006.pdf p7z	Cargado	10/04/2020 12:37:28 p. m.
G1008	8300035647802019G1008.xml p7z	Cargado	23/05/2020 10:43:06 a. m.
G1009	8300035647802019G1009.xml p7z	Cargado	23/05/2020 12:56:34 a. m.
G1010	8300035647802019G1010.xml p7z	Cargado	13/07/2020 8:25:48 p. m.
G1011	8300035647802019G1011.xml p7z	Cargado	12/02/2021 9:35:47 p. m.
G1012	8300035647802020G1012.xml p7z	Cargado	14/02/2021 8:13:13 a. m.
G1008	8300035647802020G1008.xml p7z	Cargado	09/04/2021 3:43:27 p. m.

Resultado Carga
 Archivo: 8300035647802020GT003.xml.p7z
 Estado de Envío: Cargado
 Fecha: 09/04/2021 3:43:27 p. m.

20.02.20

2 Convocatoria

20.02.20



2 Cronograma

Elemento	Fecha envío	Contactos
• Invitación Rendición de Cuentas	11-05-2021	472
• Invitación Rendición de Cuentas	21-05-2021	482
• Avisos de Ley – Prensa: El Tiempo	24-04-21 02-05-21	215.335

20.02.20

Añadir footer

Invitación



Famisanar | Siéntete bien

En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, EPS FAMILANAR S.A.S se permite convocar a **AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020.**

En cumplimiento de las medidas establecidas en la Resolución Número 222 de 2021 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, la Audiencia se llevará a cabo de manera virtual.

FECHA **HORA**
2 de junio de 2021 10:00 a.m

LUGAR VIDEOCONFERENCIA

Utilizando la Herramienta
Microsoft Teams <https://tinyurl.com/rendiciondecuentas2020>

Preguntas al correo: participacionsocial@famisanar.com.co

Mailing



Invitación Rendición de Cuentas
Fecha:11-05-2021

BD: Asociaciones de Usuarios
Contactos: 347

BD: Bases Empresas, IPS, Prestadores
Contactos: 13

BD: Entes
Contactos: 62

BD: Entes Regional Magdalena
Contactos: 10

BD: IPS
Contactos: 40

Mailing



Invitación Rendición de Cuentas
Fecha:21-05-2021

BD: Asociaciones de Usuarios
Contactos: 347

BD: Bases Empresas, IPS, Prestadores
Contactos: 13

BD: Entes
Contactos:59

BD: Entes Regional Magdalena
Contactos: 10

BD: IPS
Contactos: 40

BD: Veedurías y Agremiaciones
Contactos: 13

Redes sociales



Publicado en Facebook:
Fecha de publicación: 12-04-2021
Alcance: 1,200



Fecha de publicación:
12-04-2021
Alcance: 1,300

Página web



Fecha: 09/04/2021
Clics: 358
<https://cutt.ly/McMzPMD>

Avisos de prensa

Famisanar
EPS



El Tiempo
Fecha: 06-05-21
Aviso Rendición de Cuentas



El Tiempo
Fecha: 20-05-21
Aviso Rendición de Cuentas



En cumplimiento del artículo 39 de la ley 1122 de 2007, el Decreto 2462 de 2013 y la Circular Externa 008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, **EPS FAMISANAR S.A.S** se permite convocar a **AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020**.

En atención a la declaratoria de emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social y en cumplimiento de las medidas establecidas en la Resolución Número 222 de 2021 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, la reunión se llevará a cabo en forma virtual, por medio de la plataforma Microsoft Teams y para vincularse podrá conectarse en el link descrito en el ítem lugar de la reunión:

Fecha: 2 de junio de 2021

Hora: 10:00 a.m.

Lugar: Video Conferencia Teams

(<https://tinyurl.com/rendiciondecuentas2020>)

Presentación

 Famisanar



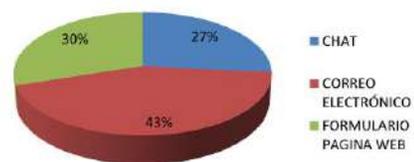
LINK DE CONEXIÓN A LA RENDICION DE CUENTAS

 Famisanar

<https://tinyurl.com/rendiciondecuentas2020>

PREGUNTAS RENDICION DE CUENTAS

MEDIO DE RECEPCIÓN	Pregunta o sugerencia:
CHAT	8
CORREO ELECTRÓNICO	13
FORMULARIO	9
PAGINA WEB	
Total general	30



20.02.20