Bienvenidos

Rendición de Cuentas 2018

Informe 16/04/2019

Agenda

Registro y bienvenida a los asistentes	08:00 - 08:20 am
Himno de la Republica de Colombia	08:20 -08:23 am
Himno de EPS Famisanar S.A.S	08:23 - 08:25 am
Reglas de la Audiencia de Rendición de Cuentas	08:25 - 08:30 am
Intervención Gerente Experiencia EPS Famisanar	08:30 - 08:40 am
Informe gestión	08:40 - 10:10 am
Preguntas y Respuestas	10:10 - 10:30 am
Refrigerio	10:30 a. m.
Cierre	10:45 a.m.

Reglamento

- Inicio 8:30 am y finalizará a las 10:30 am.
- Presentación Informe de Gestión
- Cada intervención será de 10 minutos excepto la Gestión Salud quien dispondrá de 20 minutos.
- La intervención de la ciudadanía “Preguntas y Respuestas” dispondrá de 20 minutos.
- Se entregará un formato donde el ciudadano realiza la pregunta y se seleccionará una (1) por cada tema.
- Se responderán máximo 10 preguntas aleatoriamente seleccionadas, las demás serán resueltas y se incluirán en el informe final publicado en la página web de Famisanar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la audiencia.
- No se admitirá preguntas reiterativas.
- Este espacio es un ejercicio democrático para el mejoramiento de la gestión que no debe convertirse en un debate.

Informe de Gestión

1 Gestión
Población Afiliada

2 Gestión
Servicio al usuario

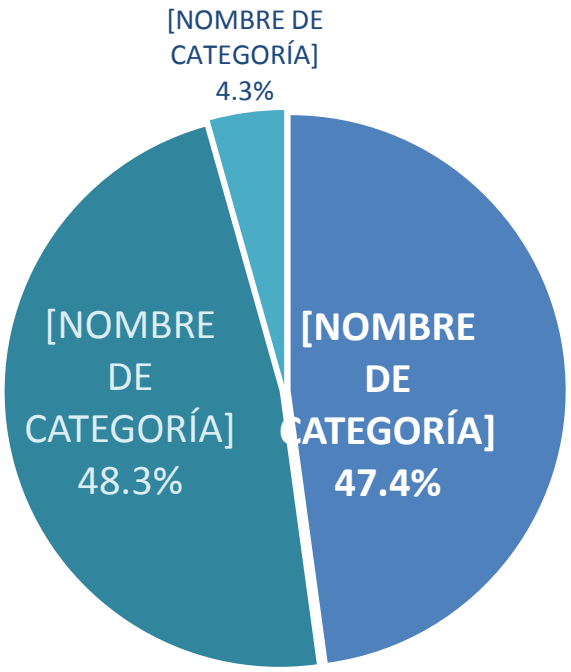
3 Gestión
Modelo de Salud

4 Gestión
Financiera

5 Gestión
Participación Social

1 Gestión
Población Afiliada

Población contributivo afiliada en Colombia

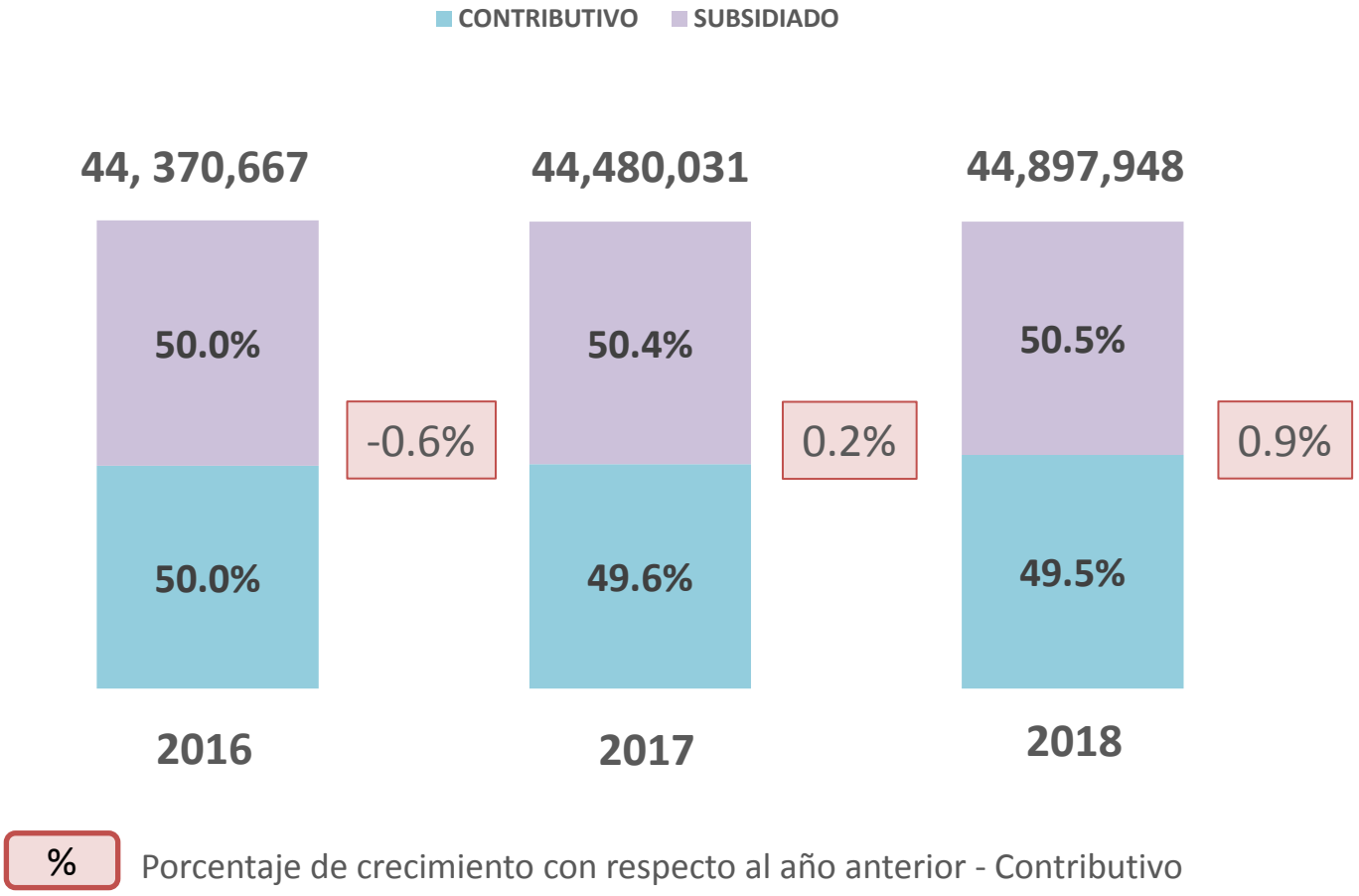


Habitantes Colombia 2018	**49’834.727**
Población cubierta	**94.2%**

Fuente: Ministerio de Salud Población vigente Diciembre 2018
DANE Proyección habitantes Diciembre 2018

Población contributivo afiliada en Colombia

Participación y Crecimiento – Población Vigente Contributivo y Subsidiado (Diciembre 2016 – 2017 – 2018)



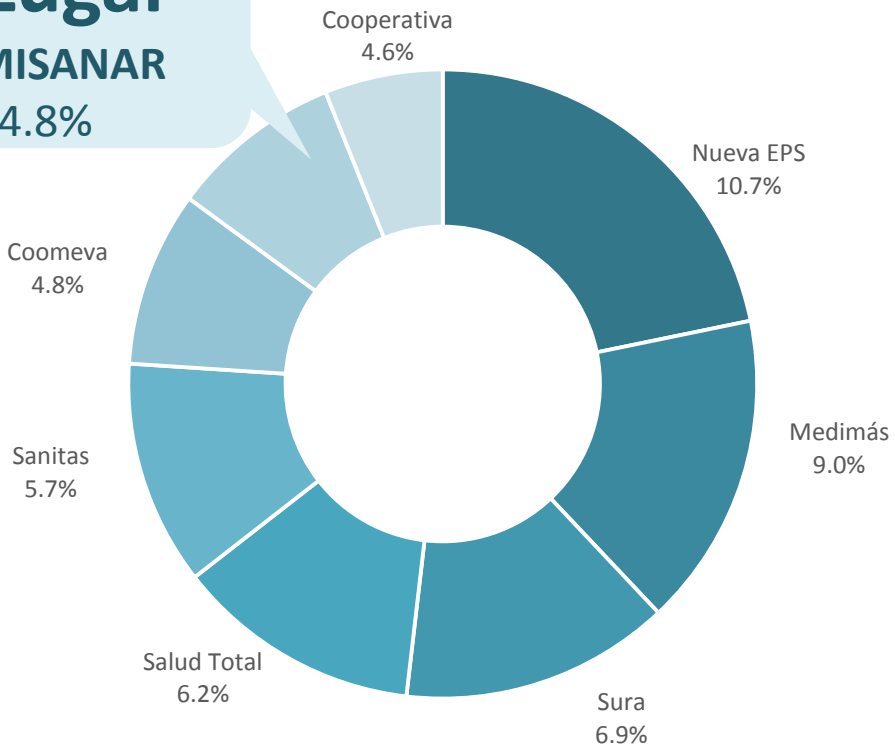
% Porcentaje de crecimiento con respecto al año anterior - Contributivo

Fuente: Adres Población vigente Diciembre 2018

Participación Nacional

Diciembre 2016 – 2017 – 2018*

7 Lugar
FAMISANAR
4.8%

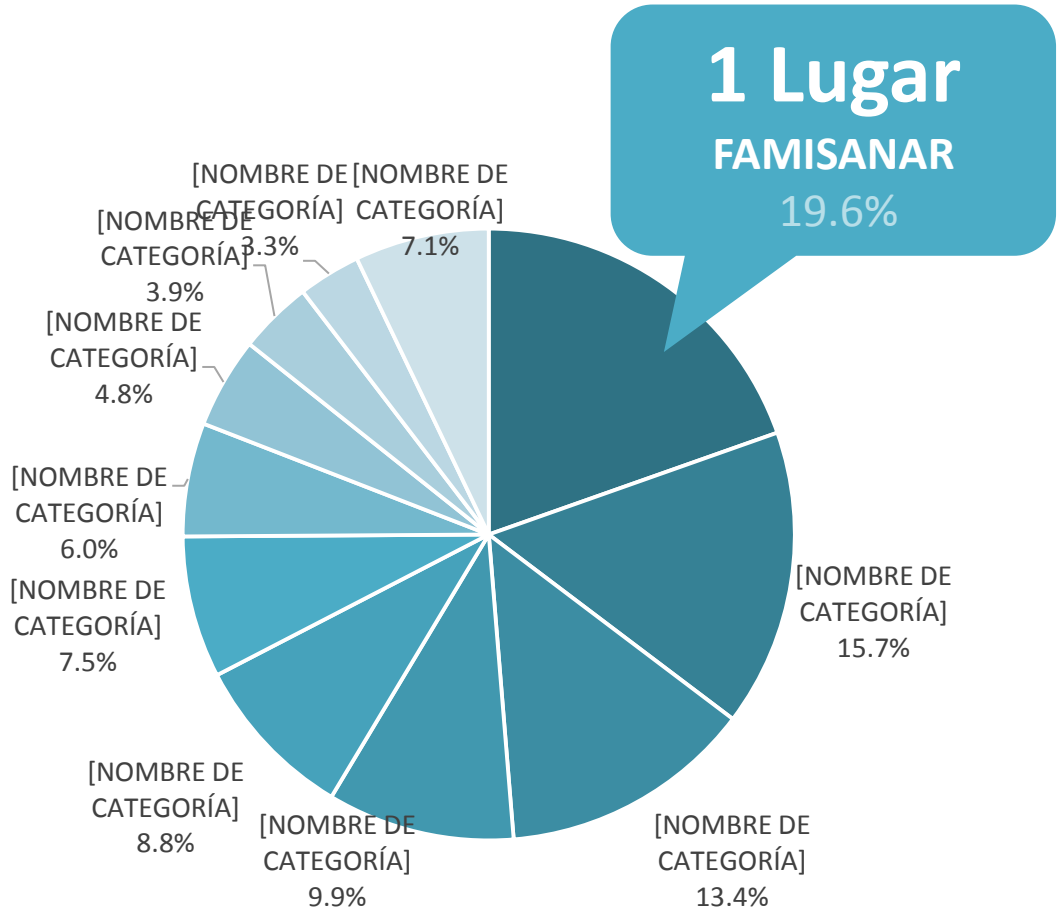


Fuente: Adres Población Vigente Diciembre 2018

*Población Vigente Contributivo + Subsidiado

Participación Bogotá + Cundinamarca

Diciembre 2016 – 2017 – 2018*



Fuente: Adres Población Vigente Diciembre 2018

*Población Vigente Contributivo + Subsidiado

Población (Novedades Suspendidos, Subsidiado, Portabilidad)

2,147,471
Afiliados Vigentes

90,9% Contributivo
7,0 % Movilidad
2,1 % Población Suspendida

275,452
Traslados **Entran**

162,851
Traslados **Salen**

Población (Novedades Suspendidos, Subsidiado, Portabilidad)

150,278

Activos **Movilidad (Subsidiado)**

Cierre Dic 2018

▲ **46,1 %**

2,911

Afiliados **Portabilidad Activa**

369

Municipios

2 Gestión
Servicio al usuario

Cerca de **5.5 millones** de contactos promedio año

57% **292 mill**

Turnos mes

55 **41** oficinas **14** puntos

Puntos de atención

30%

70%

37% **190 mill**

Llamadas mes

Call

2 Líneas Usuarios (Línea Amable)
2 Líneas IPS (Familinea)
Otras Salida

74%

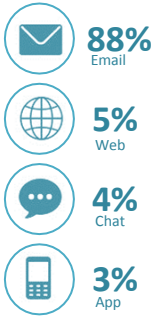
26%

* Línea usuarios

6% **31 mill**

Gestiones canal virtual mes

Canal Virtual



25%

75%

Oficinas de Atención

COBERTURA

55 **41** oficinas
14 puntos de Atención

Departamento	Total general
Distrito Capital	18
Cundinamarca	13
Boyacá	7
Atlántico	5
Tolima	3
Santander	3
Cesar	2
Bolívar	2
Meta	1
Magdalena	1
Total general	**55**

SERVICIOS

- Tramites de Autorizaciones,
- Transcripción de Incapacidades,
- Servicios Comerciales y
- Orientación en General.

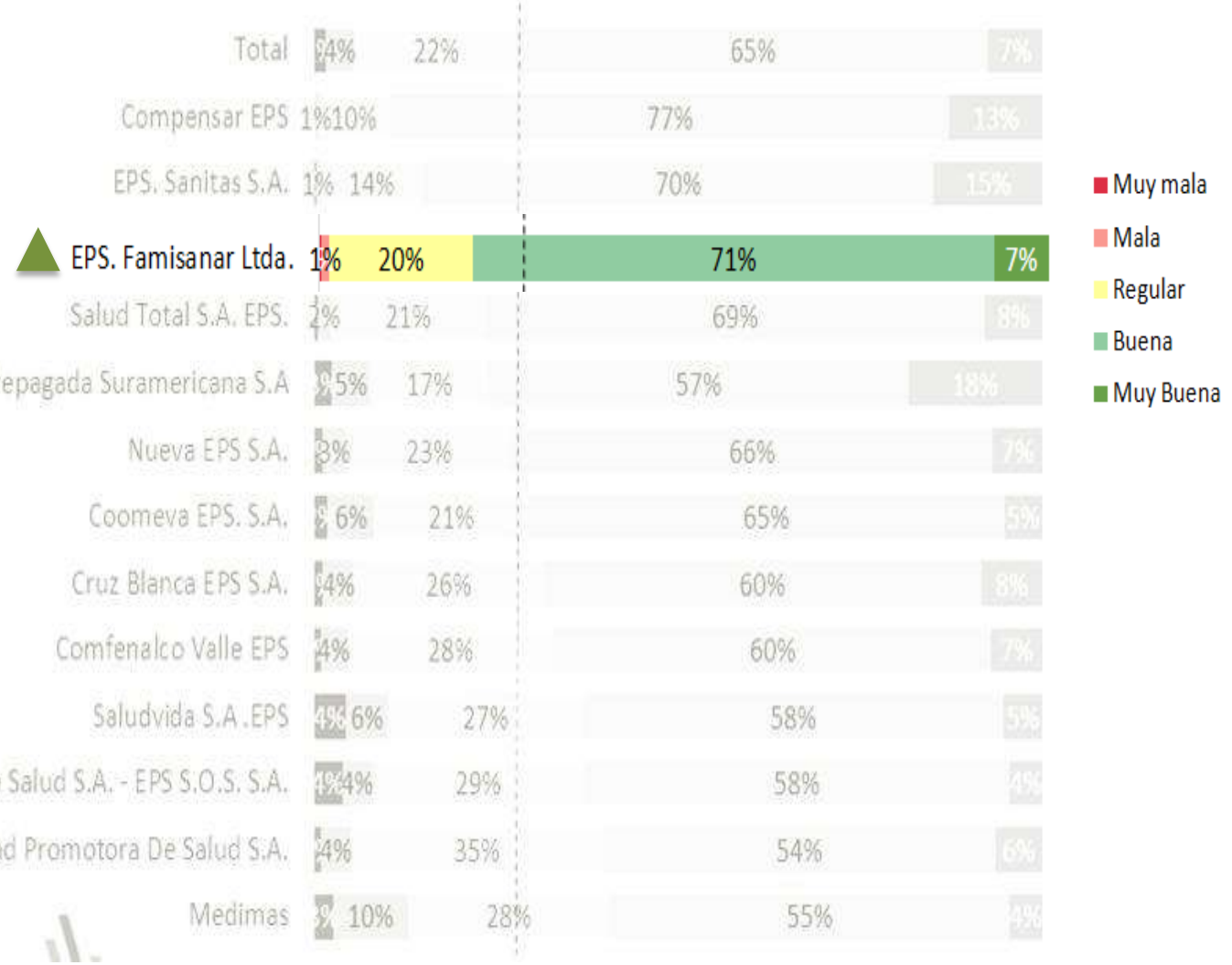
22%
Atención preferencial

44% **Atención Total Antes de 20 Minutos**

Encuesta Ministerio Salud

Experiencia con la EPS

3° Puesto
Famisanar



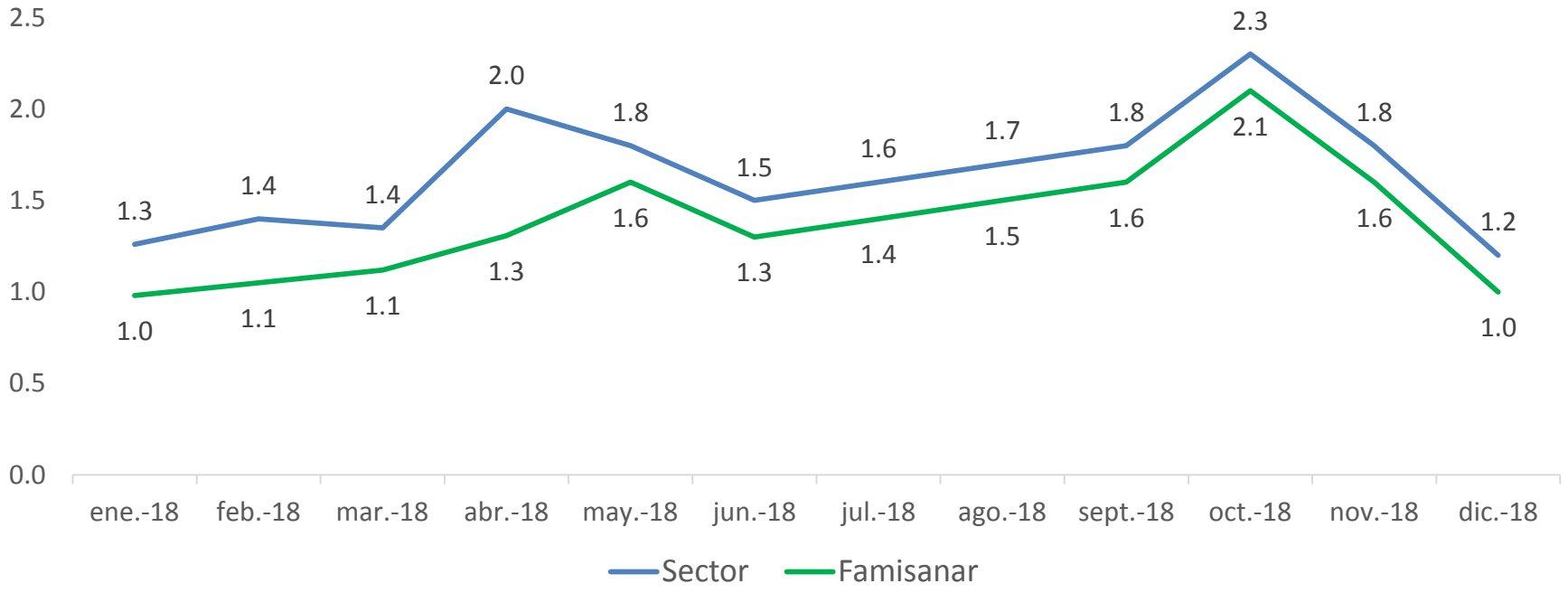
Subió 2 puestos VS 2017

Encuesta de evaluación de los servicios de la EPS 2018 - Minsalud

Índice PQRS (Quejas, Reclamos y Solicitudes de usuarios)

Reporte Ejecutivo PQRD Supersalud Comportamiento Mensual 2018

Gestion 2.018 estuvo por debajo de la media nacional de la Supersalud



DE QUEJAS POR CADA 1.000 AFILIADOS*

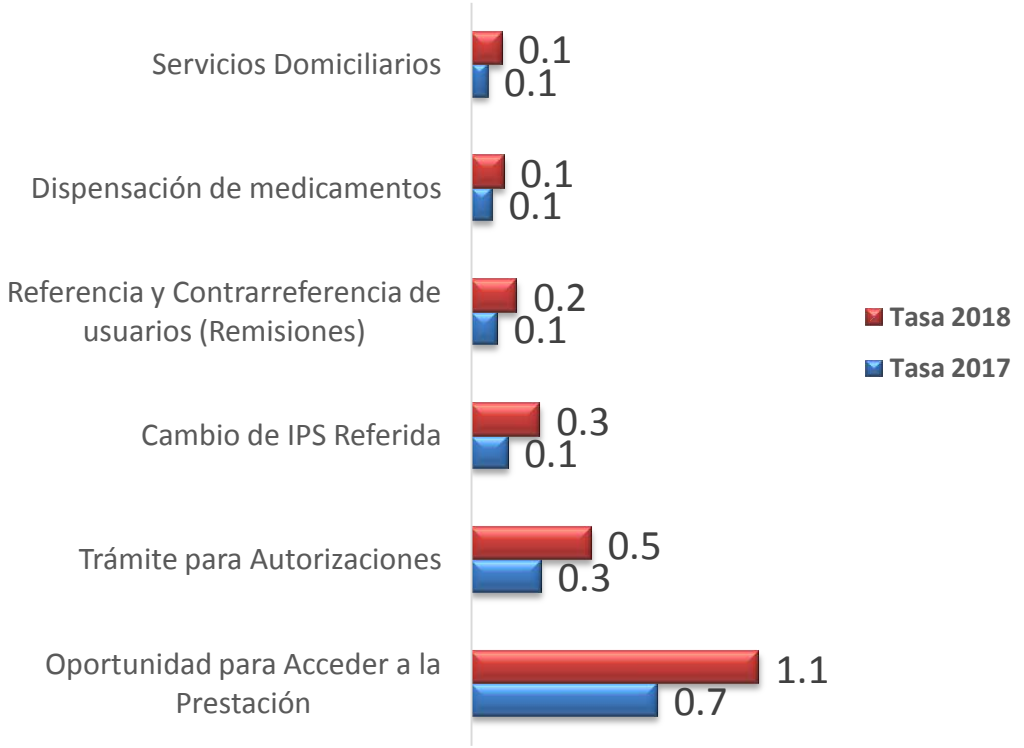
Crecimiento de 1.2 PQR por cada 1.000 afiliados vs el 2017 (2.3 PQR)

Fuente: Informes Ejecutivos PQRD publicados por la SNS- Dic (mes de diciembre de 2018)

Comportamiento índice global de quejas

(Cinco motivos principales)

El principal motivo de quejas y solicitudes es Oportunidad para Acceder a la Prestación **para el 2018 creció el 0,4 en la tasa por cada mil usuarios**.



Fuente: Reportes Discoverer Quejas y Reclamos Fecha Corte 31 de Diciembre de 2018

Comportamiento índice global de tutelas

(Cinco motivos principales)

1,8

Fallos de Tutelas 2.017

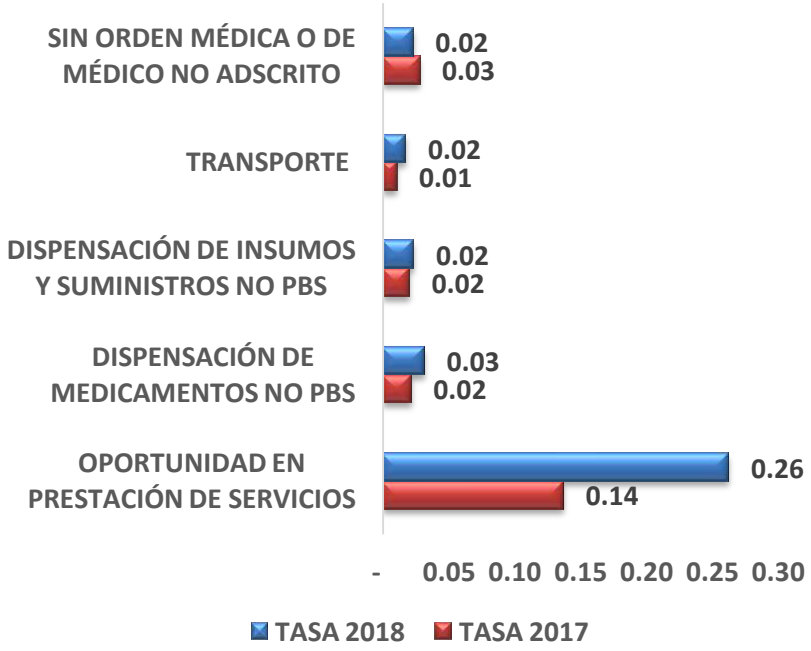
Tutelar	No Tutelar
58%	42%

2,1

Fallos de Tutelas 2.018

Tutelar	No Tutelar
57%	43%

Cinco Primeros Motivos de Tutelas 2017 -2018



El principal motivo de tutelas Oportunidad en la Prestación de servicios **para el 2018 creció el 0,9 en la tasa por cada mil usuarios**.

Fuente: Base de Datos Unidad de Tutelas 2018.

Gestión del Servicio

3° Puesto en Satisfacción

Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS-2018
Minsalud

1° EPS en atención a población infantil con Cáncer

Observatorio Interinstitucional de Cáncer Infantil (2018)

3° Puesto en Solución de EPS

Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS-2018
Minsalud

7° Puesto en Población Nacional

Adres Población Vigente
Diciembre 2018

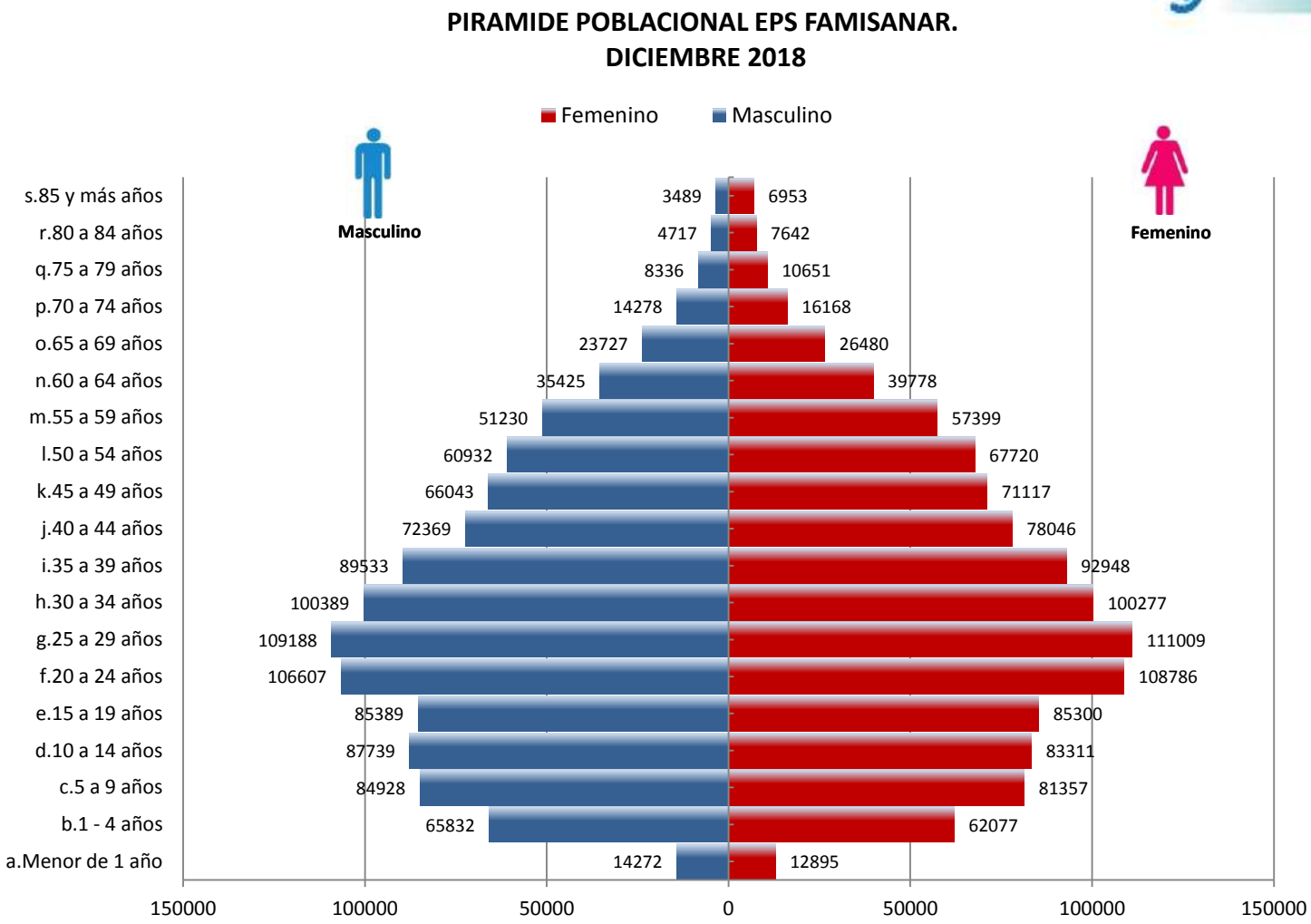
8° Puesto en Ranking de EPS

Ranking EPS 2018
Minsalud

8 Aperturas de Centros Médicos para brindar mayor accesibilidad a nuestros usuarios

3 Gestión
Modelo de Salud

Población Afiliada Famisanar E.P.S.



Población Activa

2,147,475

Fuente: Base de Datos Operaciones Comerciales Dic. 2018

Población Afiliada Famisanar E.P.S.

Primera Infancia

180,313
(8,40%)

Infancia

200,599
(9,34%)

Adolescencia

197,088
(9,18%)

Juventud

454,903
(21,18%)

Adultez

922,865
(42,97%)

Vejez

191,707
(8,93%)

Fuente: Base de Datos Operaciones Comerciales Dic. 2018

Ajuste del Modelo de Atención y Gestión de Riesgo en Salud

Caracterización De Población Nueva

L E S P
(**L**ideres de **E**nlace en **S**alud **P**reventiva)

Pago por Desempeño

Ser la EPS No 1 en Satisfacción y Recomendabilidad

CONFIANZA DE LA RED DE PRESTADORES

MEJORAMIENTO Y CONTROL DE LA CARGA DE LA ENFERMEDAD

GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS Y TECNOLOGÍAS

MAPA DE MACROPROCESOS

Modelo que busca identificar y gestionar de forma continua y sistemática los riesgos en salud.

Caracterización de la Población

Determinación y Priorización

12 Grupos de Riesgo

44 Cohortes de Impacto

Gestión del Riesgo

Líneas Estratégicas

Líneas de Gestión

FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTERSECTORIAL.

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DEL SISTEMA

DESARROLLAR EL TALENTO HUMANO

Política **A**tención **I**ntegral en **S**alud

Modelo **I**ntegral **A**tención **S**alud

Rutas **I**ntegrales de **A**tención en **S**alud

Red contratada PBS

1.510
Prestadores

11 Departamentos

128 Municipios

Zona Caribe
284 IPS

Zona Santander
139 IPS

Zona Boyacá
101 IPS

Cundinamarca y Bogotá
855 IPS

Tolima
64 IPS

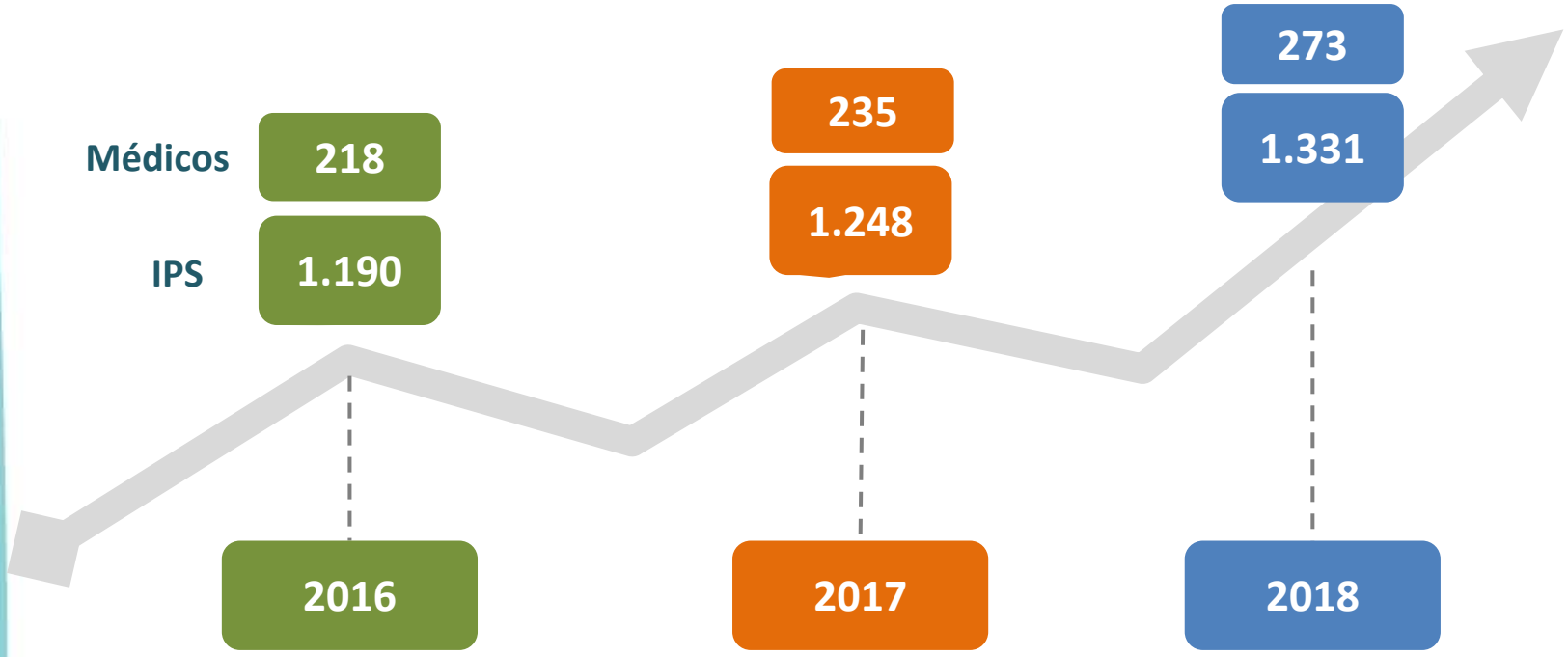
Zona Meta
67 IPS

10% Red complementaria

90% Red primaria

Fuente: BD Red de Servicios 2018

Crecimiento de la red PBS



Se sustituyeron 31 contratos durante el 2018, alcanzando un crecimiento de:

▲ **16%** Médicos

▲ **7%** IPS

Fuente de informacion: Bd de BI tabla TAR_OWB_FACT_IPS_CONTRATOS con corte al 26/12/2018 / BD REPS descargada el día 24/12/2018

4. Gestión del Riesgo en Salud

Resultados Prevención de la Enfermedad

Vacunación

Cobertura vacunación niños y niñas menores de 1 año

3ra dosis de polio **1 pp**

Triple viral **3 pp**

Crecimiento en puntos porcentuales

Crecimiento y Desarrollo

Menores de 10 años con consulta crecimiento y desarrollo

3er trim. 2018 **2 pp**

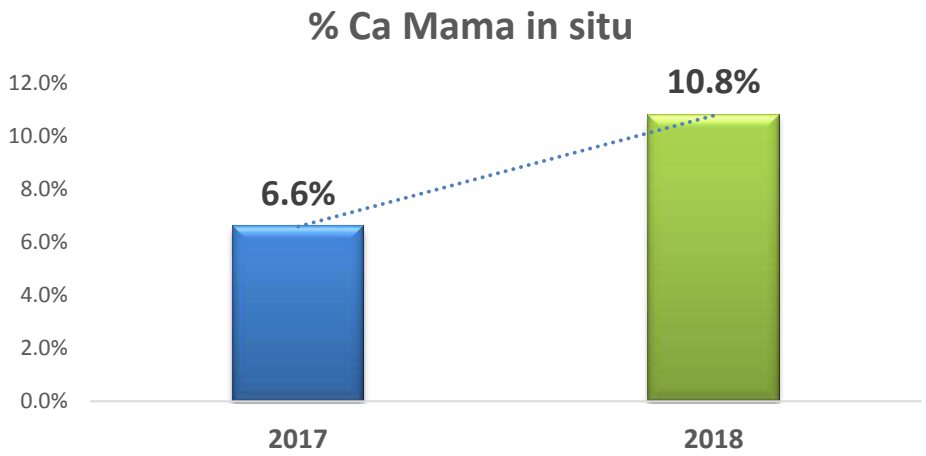
Crecimiento en puntos porcentuales

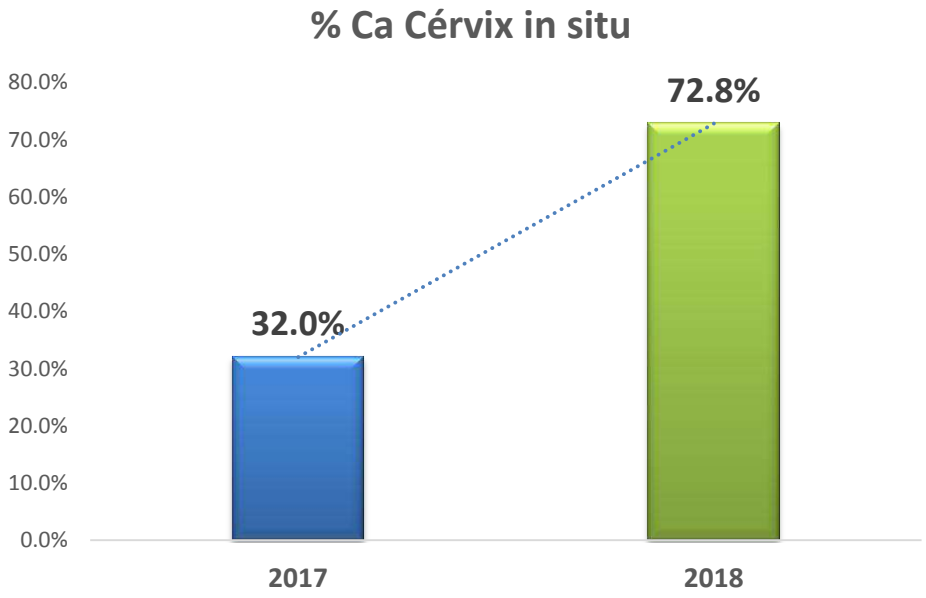
Control Prenatal

Gestantes con consulta de control prenatal primera vez

4 pp por encima de la meta nacional **94%**

Resultados Prevención de la Enfermedad





Proporción de casos nuevos de cáncer de mama y cérvix detectados in situ

Año 2018

Fuente: Reporte resolución 4505/2012. Vigencia 2017- 2018.

Número de Atenciones en Salud (2018)

CONSULTA MEDICINA GENERAL 3,326,915

CONSULTA ESPECIALIZADA 2,324,344

HOSPITALIZACIONES 82,619

HOSPITALIZACIONES EN CUIDADOS INTENSIVOS 15,451

Número de atenciones en salud año 2018

CIRUGÍAS AMBULATORIAS
96,352

CIRUGÍAS HOSPITALARIAS
35,365

PARTOS/CESÁREAS
25,917

CONSULTA URGENCIAS
1,446,396

Resultados Cohortes

234,304
Total Afiliados

INDICADORES	META	2017	2018	VARIACION 2017 VS 2018
17,369 Cáncer adultos				
Tasa de Mortalidad General Cáncer Adultos	5.3 x 100*	3.86	1.48	-62%
Tasa de Hospitalización General Cáncer Adulto	10.8 x 100*	8.92	2.66	-70%
140,365 Hipertensión Arterial (HTA)				
Tasa de Mortalidad General	0.4 x 100*	0.31	0.13	-58.1%
Tasa de Hospitalización General	1.25 x 100*	1.06	0.09	-91.5%
43,697 Diabetes Mellitus (DM)				
Tasa de Mortalidad General	0.6 x 100*	0.37	0.17	-54.1%
Tasa de Hospitalización General	3.9 x 100*	2.64	0.82	-68.9%
4,328 VIH				
Tasa de Mortalidad General	1.1 x 100*	0.9	0.21	-76.7%
Tasa de Hospitalización General	6.8 x 100*	4.81	1.71	-64.4%

Resultados Oportunidad

2017: 10.7 días
2018: 8.7 días

Medicina General

▼ 2 días

2017: 14.6 días
2018: 13.6 días

Odontología General

▼ 1 día

2017: 21.0 días
2018: 25.2 días

Medicina Interna

Cumplimiento Estándar

Estándar: 30 días

Resultados Oportunidad

2017: 15.6 días
2018: 22.7 días
Ginecología

2017: 10.1 días
2018: 16.8 días
Obstetricia

2017: 16.0 días
2018: 18.7 días
Pediatría

2017: 10.1 días
2018: 16.8 días
Cirugía General

Resultados Promoción de la Salud

Promoción de la Salud

Estrategias de Información, Educación y Comunicación 2018

CARTA DE DERECHOS DE LOS AFILIADOS
14.491 Mailing

2 CONGRESOS MÉDICOS
701 Profesionales

CAMPAÑAS PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN
4.001.150 Mailing

CAPACITACIÓN EN MODELO INTEGRAL DE SALUD
300 Profesionales

PIEZAS PUBLICITARIAS IMPRESAS
1.099.581

Fuente: BD Ejecución Plan de Promoción 2018

Promoción de la Salud

+ de 25 millones de impactos saludables

a nivel Nacional (Fuentes: IWKS –IBOPE, TOM Micro, TGI - XMEDIA 2018)

- **Medios:** Televisión, Radio, Transmedia, Digital, Vallas, Eucoles y Canales Propios y Redes Sociales

Seguridad de Paciente
EPS Famisanar Año 2018

Gestion seguridad del paciente

CAPTACION DE EVENTOS ADVERSOS Número de Casos en relación con las atenciones prestadas)				
AMBITO DE ATENCION	2017		2018	
	INCIDENCIA	NÚMERO DE ATENCIONES	INCIDENCIA	NÚMERO DE ATENCIONES
AMBULATORIO	0.01%	12.011.610	0.0005%	10.856.950
HOSPITALARIO	0.6%	85.888	0.7%	81283

Fuente: Consolidado de Casos – Programa de Seguridad del Paciente – Famisanar EPS – Corte a 31 de diciembre del 2017 Y 2018
Malla de Auditoría Intrahospitalaria – Famisanar EPS – Corte a 31 de diciembre del 2017 y 2018
Unidad de Análisis Financiero -- Famisanar EPS -- Corte a 31 de diciembre del 2017 y 2018

Resultados Dimensión Salud Pública

CASOS REPORTADOS
2017: 23.317

CASOS REPORTADOS 2018:
26.986 (16%) ↑

CASOS SEGUIMIENTO
2017: 117

CASOS SEGUIMIENTO 2018:
197 (68%) ↑

Fuente: S

Resultados Dimensión Salud Pública

	Resultado		Referente Nacional
	Año 2017	Año 2018	
Razón de Mortalidad Materna por causas directas (por 100.000 nacidos vivos) Total de recién nacidos: 24,986 y 40,581 Gestantes	7,96	24	50.7 (SIVIGILA 2017)
Mortalidad Perinatal (por 1.000 nacidos vivos)	10,20	9,0	14.4 (SIVIGILA 2017)
Mortalidad por IRA (Por 100.000 menores de cinco años)	3,51	5,2	12,5 (ASIS 2016)
Mortalidad por EDA (Por 100.000 menores de cinco años)	0,70	0,0	3,42 (ASIS 2013)

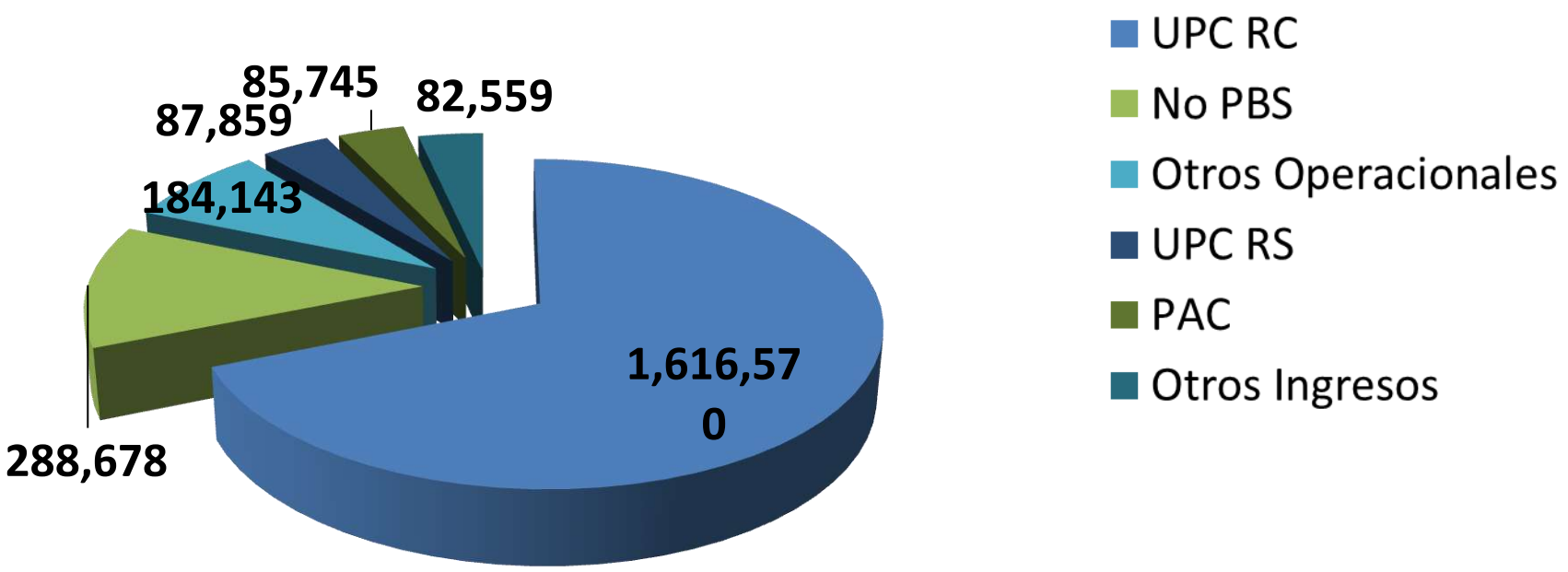
Fuente: SIVIGILA 2018

4 Gestión **Financiera**

Composición de Ingresos

INGRESOS 2018

(COP MM)

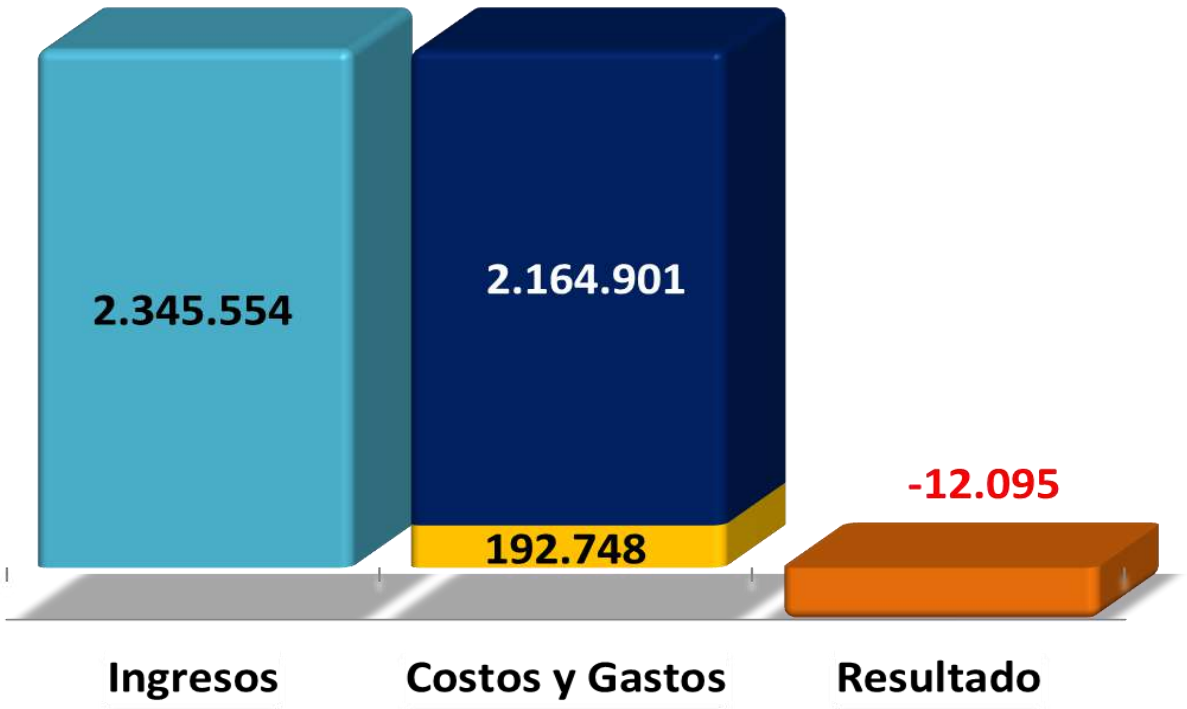


Total Ingresos:

COP MM 2.345.554

Resultado Neto 2018

(COP MM)



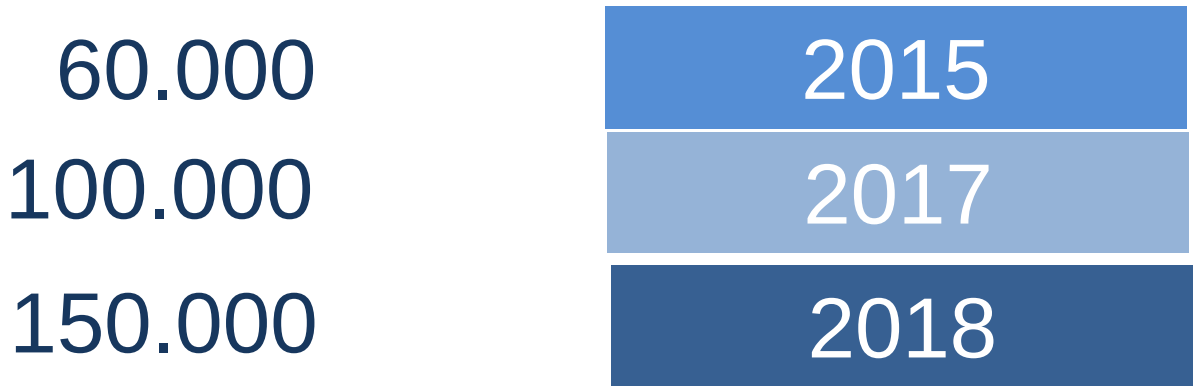
Gestión Financiera

(COP MM)

Resultado de la Operación	17.028
No Operacionales e Impuestos	-29.123
Resultado Neto	**-12.095**

Respaldo de los accionistas (Capitalizaciones)

(COP MM)



COP MM 319.000

Respaldo de los accionistas (FOSFEC)

(COP MM)

COP MM 125.000

Patrimonio Total

(COP MM)

Al cierre de 2018

-104.193

Futuras Capitalizaciones 2019 (Respaldo de los accionistas)

COP MM 153.000

5 Gestión
Participación Social

Participación social en salud

12 Asociaciones

Existentes al cierre 2018
Legalmente Constituidas

Con una base Social de 550 usuarios

▲ 30%

Incremento de la base social frente al 2017

Gestión

Casos Reportados

774 Gestionados y Notificados

▲ 28%

Incremento frente al 2017

Logros

Nacional

88 Reuniones realizadas

4 Renovaciones de Junta directiva

32 Capacitaciones

3 Asociados graduados por la SDS Diplomado de PSS

15 Espacios de dialogo con la Alta Gerencia de la EPS y con los Directivos de los Programas Especiales o Grupos de Riesgo

12 Asistencia en las diferentes instancias de participación Social

7 Asistencias Técnicas recibidas por el Ministerio y Entidades Locales para la implementación de la política de PSS