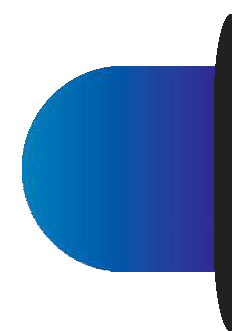


Rendición de Cuentas 2019

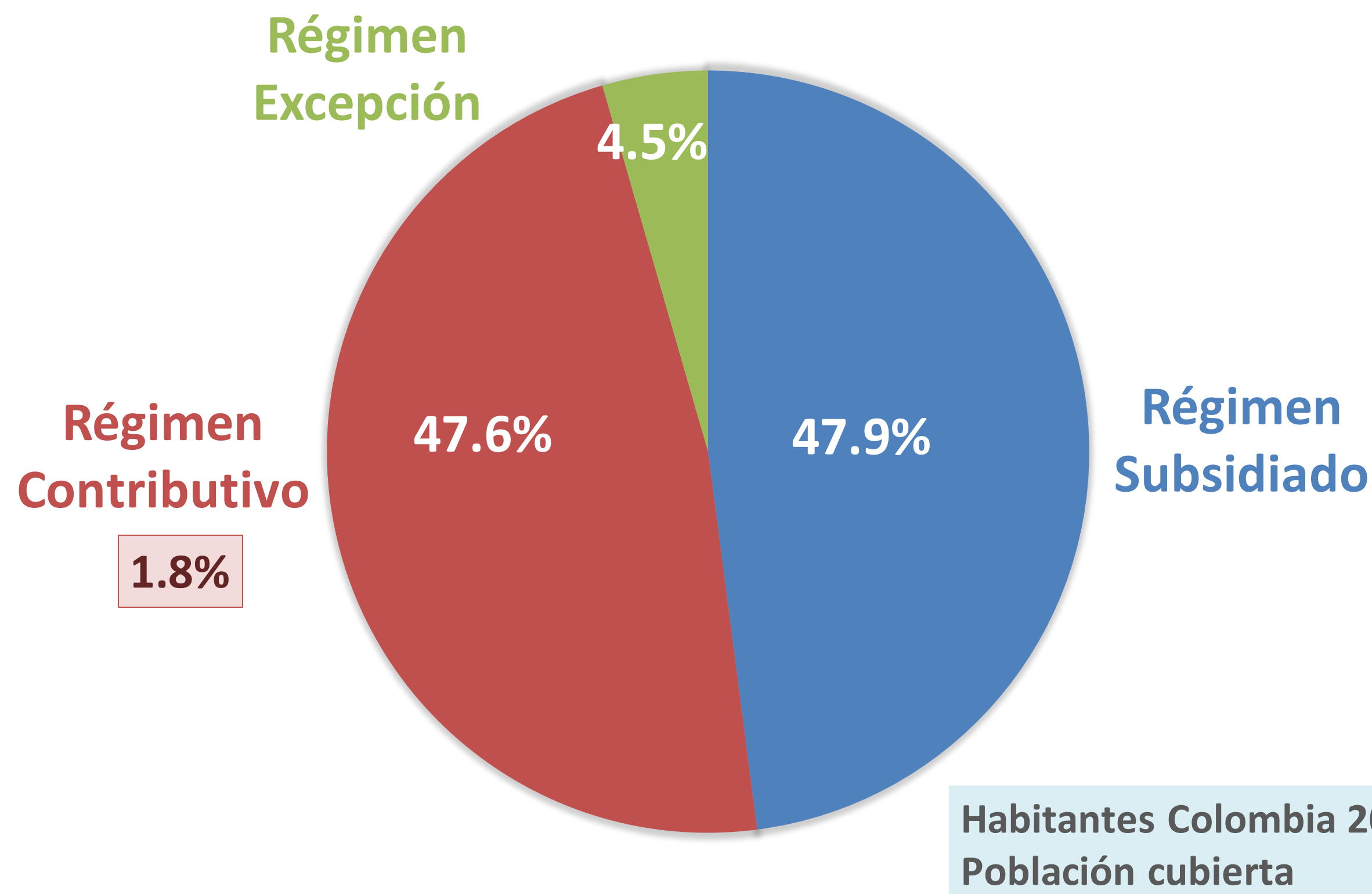
Gerencia de Experiencia al Usuario

A photograph of a male doctor in a white lab coat and glasses, smiling and holding the hand of an elderly woman with short grey hair. The doctor has a stethoscope around his neck. The background is a bright, out-of-focus clinical setting. A large blue circular graphic is on the left side of the image.

1 Contexto del Sector



Población afiliada al Sistema de Salud en Colombia

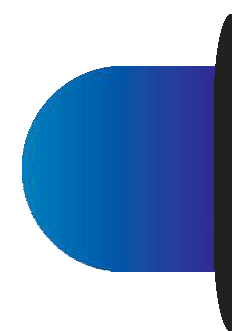


%

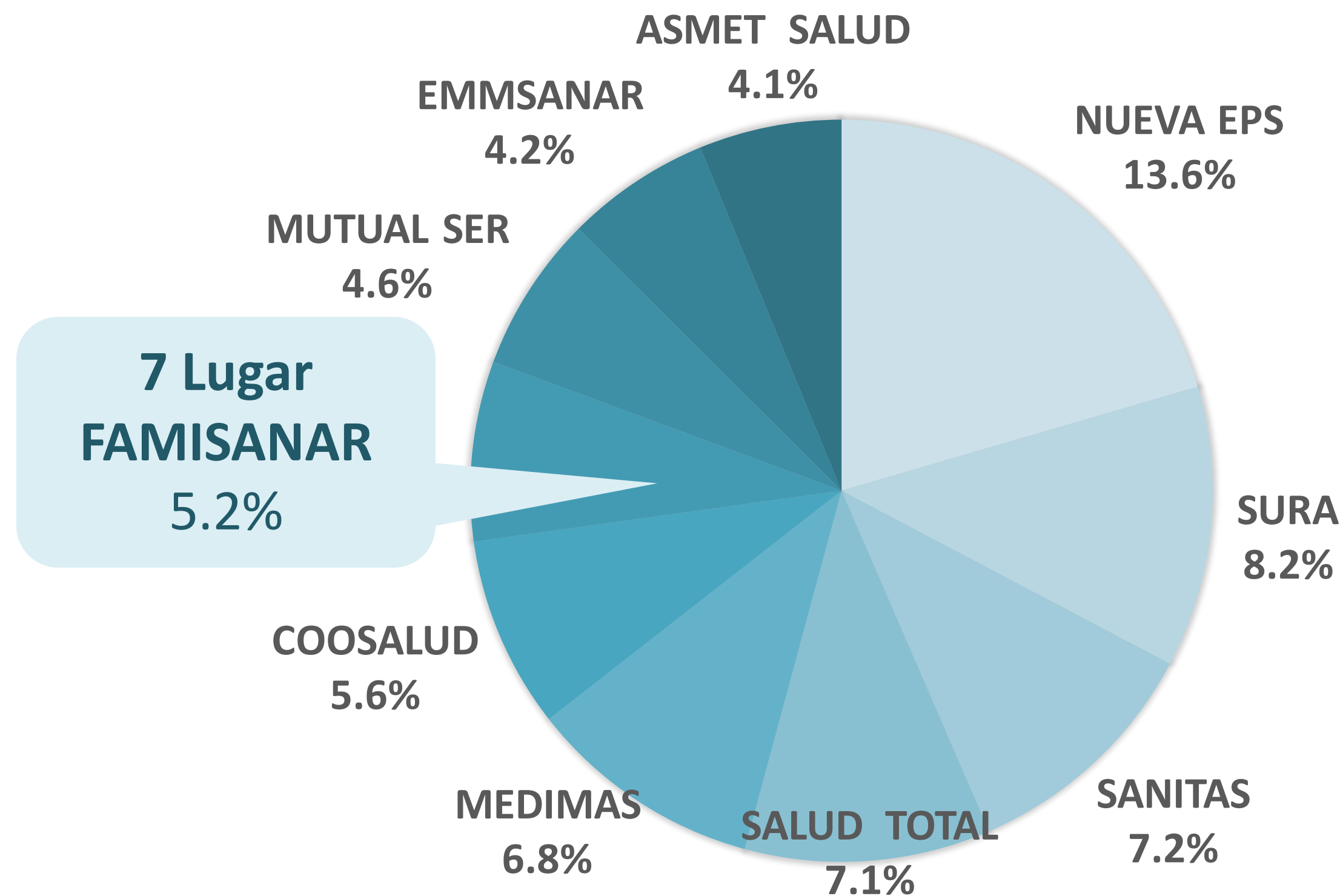
Porcentaje de crecimiento con respecto al año anterior – Contributivo.

Fuente: Ministerio de Salud Población vigente Diciembre 2019

DANE: Censo Nacional de población 2018 - Proyección habitantes Diciembre 2020

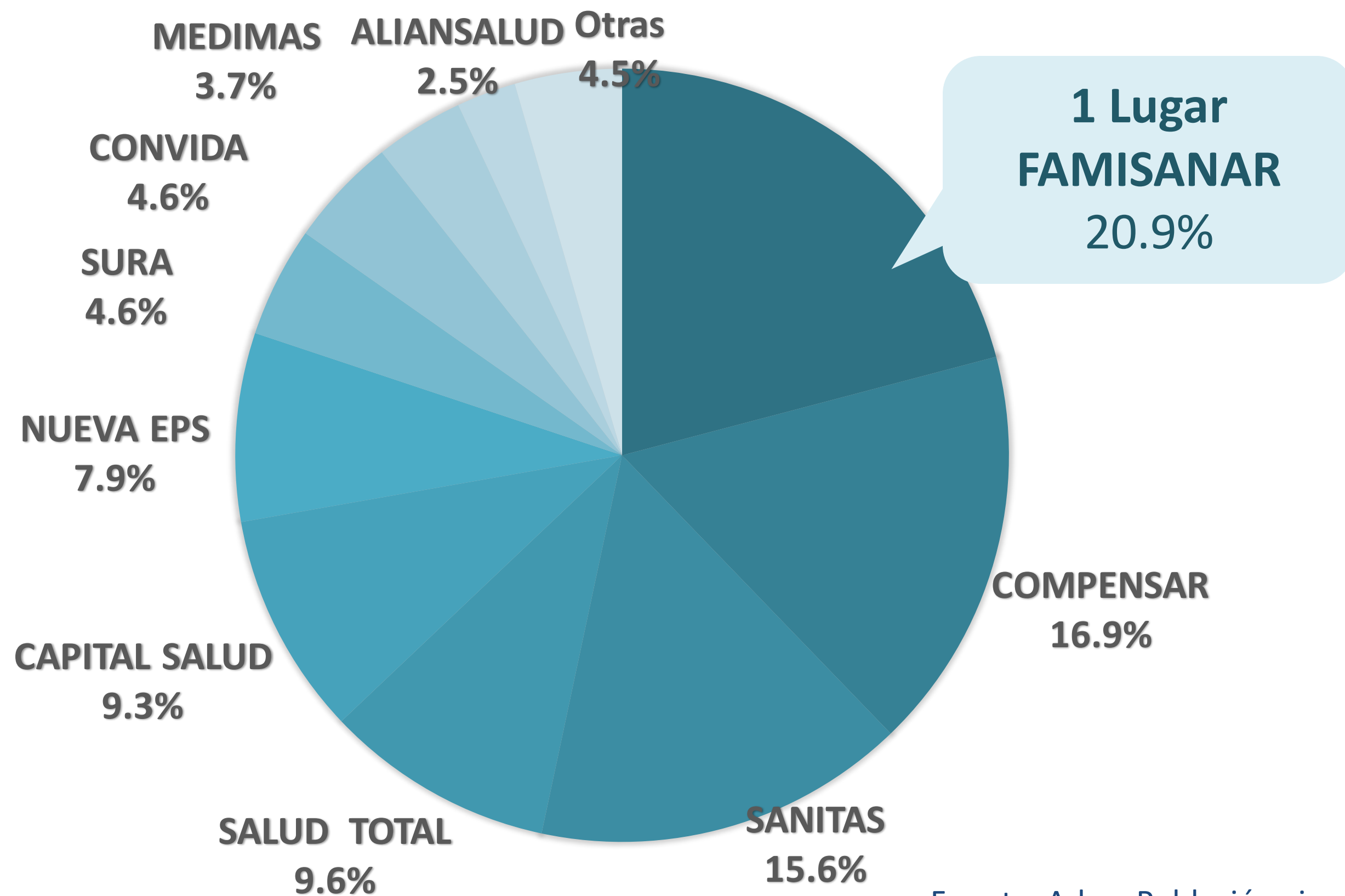


Participación Nacional (Población Vigente Diciembre 2019)



Fuente: Adres Población vigente Diciembre 2019
Población vigente Contributivo - Subsidiado

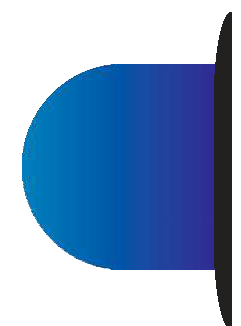
Participación Bogotá - Cundinamarca (Población Vigente Diciembre 2019)



2

Gestión Población Afiliada





Diciembre de 2019

2,327,551
Afiliados Vigentes



8,4%

88,9% Contributivo

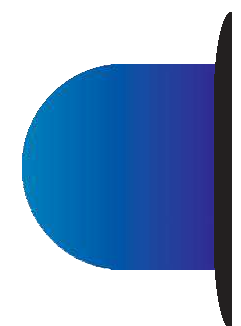
8,9% Movilidad

2,2% Población Suspendida



269,194
Traslados **Entran**

147,971
Traslados **Salen**



Diciembre de 2019



207,014

Activos Movilidad (Subsidiado)

Cierre Dic 2019



37,8 %

2,382

Afiliados Portabilidad Activa

342

Municipios

3

Gestión Satisfacción de Usuarios





Oficinas de Atención Presencial

Departamento	Total general
Distrito Capital	15
Cundinamarca	13
Boyacá	7
Atlántico	4
Tolima	3
Santander	3
Cesar	2
Bolívar	1
Meta	1
Caldas	1
Magdalena	1
Total general	51

COBERTURA

51

42 oficinas

9 puntos de Atención



SERVICIOS

- Trámites de Autorizaciones.
- Transcripción de Incapacidades.
- Servicios Comerciales.
- Orientación en General.

21%

Atención Preferencial

67.7%

Atención Total
Antes de 20 minutos

Cerca de 6.3 millones de contactos

-Promedio año-

51.9%
Oficinas



275 mil
Turnos mes

51 42 oficinas
9 puntos
Puntos de atención

29% 
71% 

39.0%
Call



204 mil
Llamadas mes

2 Líneas Usuarios (Línea Amable)
9 Líneas IPS (Familínea)
Otra salida

74% 
26% 
*Línea usuarios

8%
Canal
virtual



43 mil
Gestiones Canal
Virtual mes

 **14%**
Web
 **11%**
APP
 **1%**
Kioskos

 **65%**
Email
 **8%**
Chat

25% 
75% 

Canales de Atención Prioritarios, y/o Preferenciales



Atención Personal

Preferencial por Digiturno.



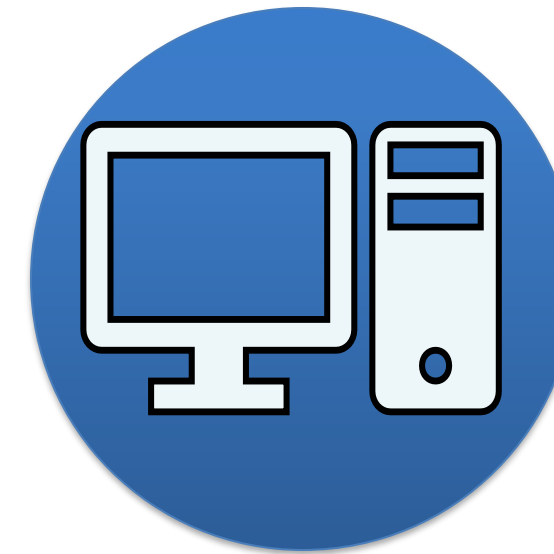
Acceso a Infraestructura

Adaptada para población con discapacidad.



Oficinas de Atención

Enfoque diferencial e incluyente.



Canales No Presenciales

Gestión de Autorizaciones, PQRS, Afiliaciones, agendamiento de citas.

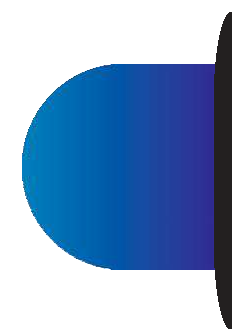


Prestadores y Farmacias

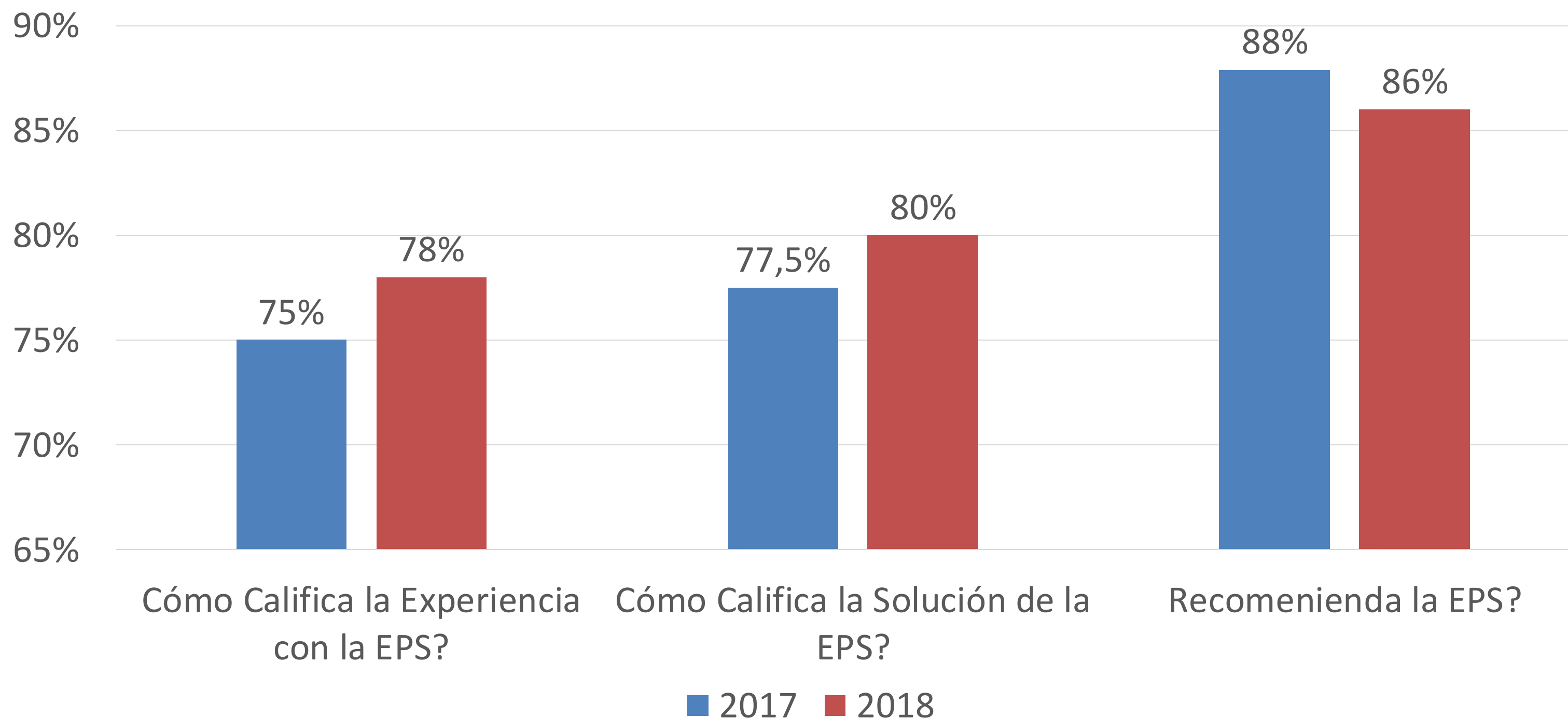
Atención Preferencial por Ventanillas o Digiturno.

Satisfacción



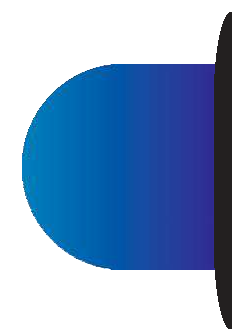


Encuesta de Satisfacción Ministerio de Salud

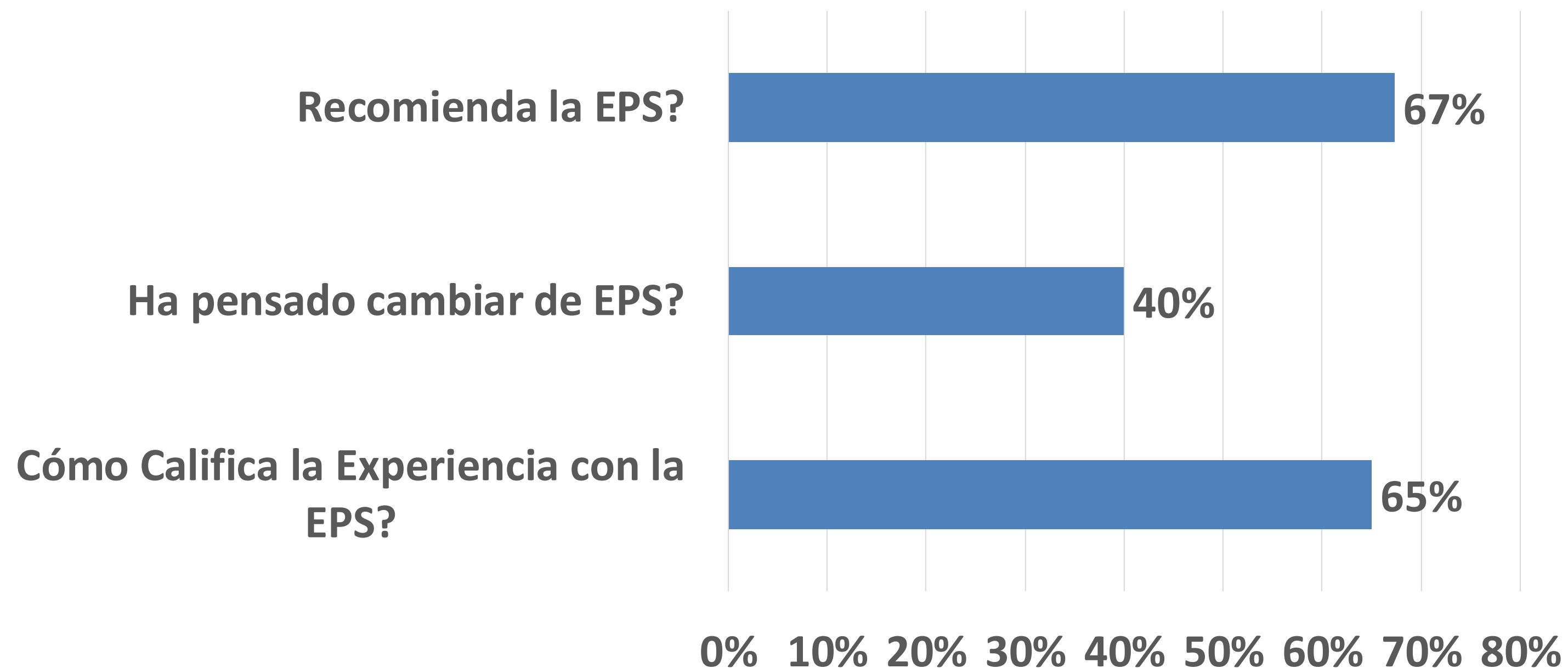


Famisanar subió 2 puestos VS 2017

Fuente: Supersalud Marzo 2020



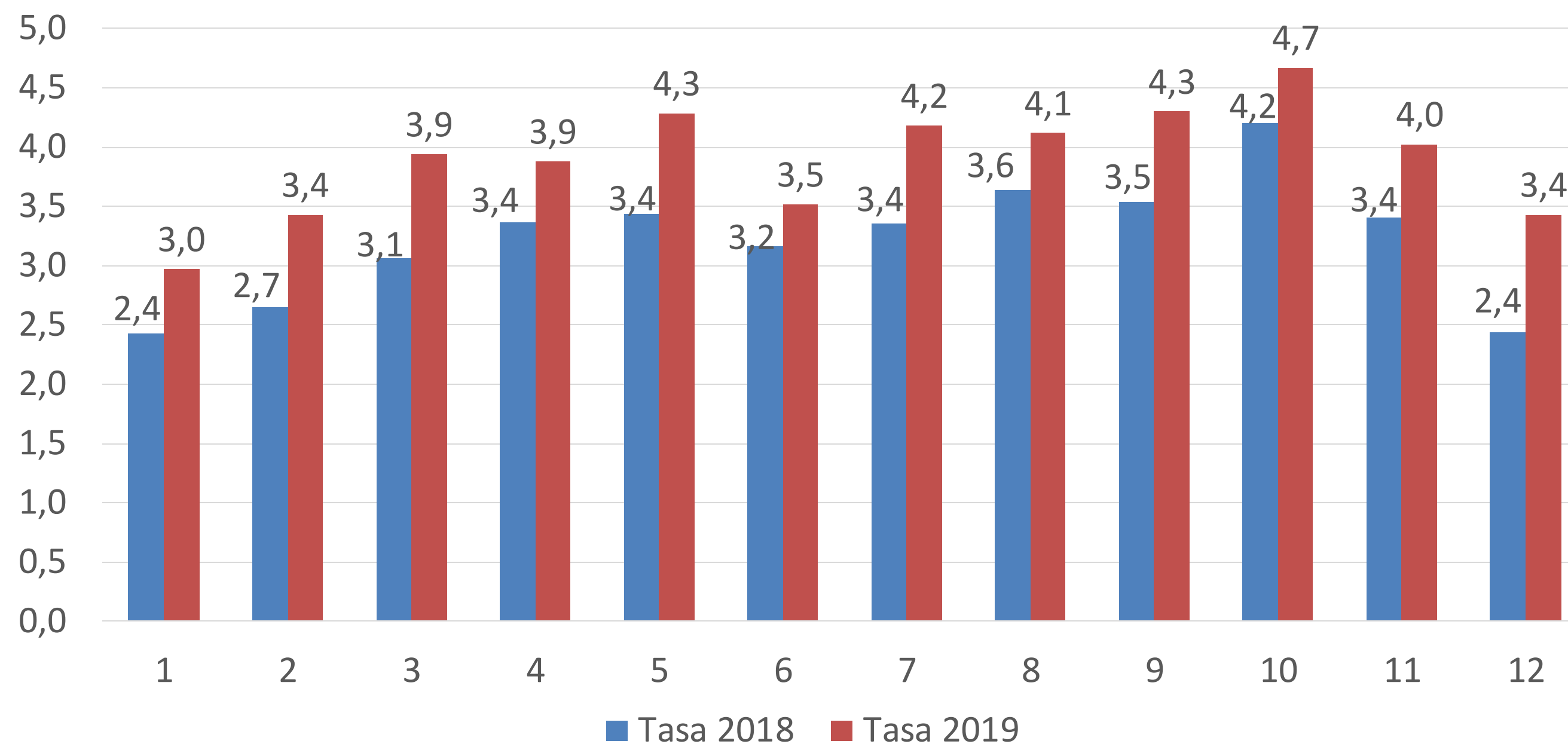
Encuesta de Satisfacción





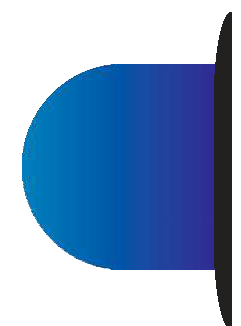
Compartamiento Quejas, reclamos PBS

Quejas Producto PBS



Crecimiento de **0.2 PQR** por
cada 1.000 afiliados vs el
2018

Meta: 4 PQR X 1,000



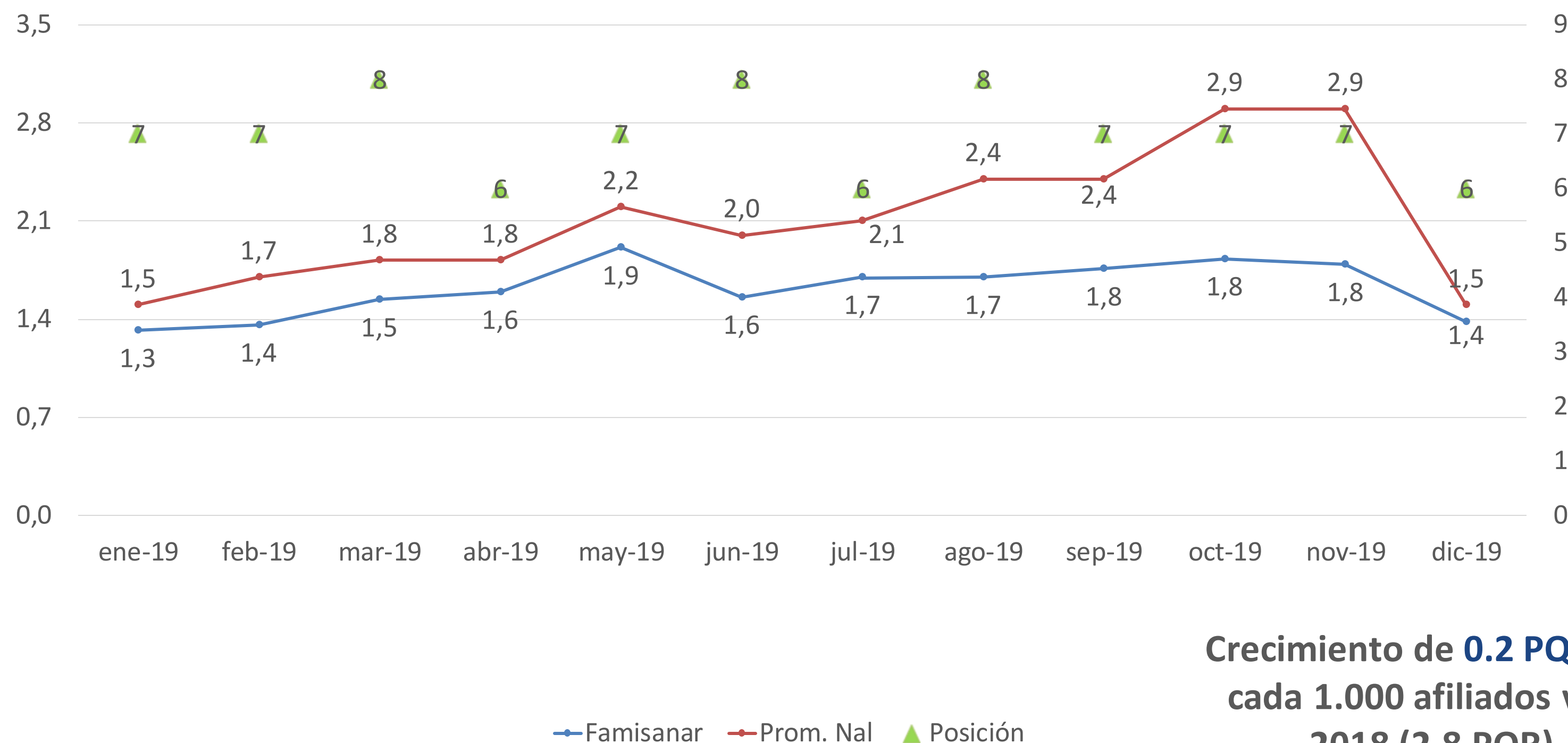
Principales Quejas PBS

Principales Quejas PBS	Tasa x Mil 2018	Tasa x Mil 2019
Oportunidad para Acceder a la Prestación	1.1	1.4
Trámite para Autorizaciones	0.7	0.9
Direccionamiento EPS	0.3	0.2
Pago de incapacidades	0.1	0.2
Referencia y Contrareferencia de usuarios (Remisiones)	0.2	0.2
Dispensación de Medicamentos	0.1	0.1
Inconformidad por el Registro de Afiliaciones y Novedades	0.1	0.1
Servicios Domiciliarios	0.1	0.1
Información Inadecuada o insuficiente al usuario	0.1	0.1

El principal motivo de quejas es la oportunidad para acceder a la Prestación, en el cual tenemos oportunidad para citas médicas, apoyo diagnóstico y fallas en los canales para acceder



Comportamiento Quejas, Reclamos y Solicitudes de usuarios



Crecimiento de 0.2 PQR por cada 1.000 afiliados vs el 2018 (2.8 PQR)

Gestión 2.019 estuvo por debajo de la media nacional de la Supersalud

Gestión Satisfacción de Usuarios

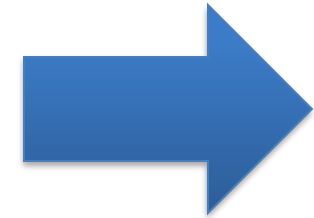
Fuente: Reporte Ejecutivo PQRD Supersalud Comportamiento Mensual (2019)

Acciones de mejora implantados a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al Usuario

Oportunidad para
Acceder a la
Prestación



Citas
Médicas



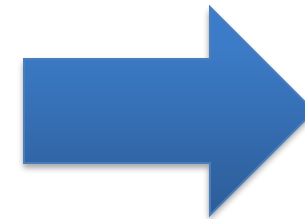
- Agenda dinámica en Colsubsidio con base en la inasistencia, cuando el paciente asigna la cita se envía SMS indicando que es una agenda a disponibilidad de tiempo
- Apertura de citas /meses adicionales en Ortopedia, medicina general, odontología, endocrinología, otorrinolaringología, dermatología, pediatría, imágenes diagnósticas, entre otras.
- Implementar política de sanción pedagógica con el propósito de disminuir el porcentaje de inasistencia pasando del 19% al 15%.
- Estrategia Acto Único en Cafam: Apoyo Dx durante el mismo acto y por tanto puedan ser resueltos durante la misma jornada.
- Estrategia Grupo de Atención Primaria con medicina Familiar mejorando la resolutiveidad en la atención

Acciones de mejora implantados a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al Usuario

**Oportunidad para
Acceder a la
Prestación**



**Programación
Quirúrgica**

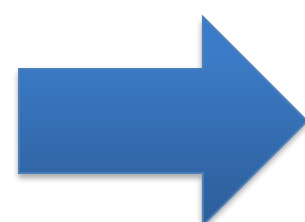


Programación de jornadas adicionales de cirugía a fin de mejorar la oportunidad de programación de Cirugía Ambulatoria, prelación a actividades de promoción y prevención (esterilización definitiva) y a procedimientos ambulatorios de ortopedia y de cirugía general.

Acciones de mejora implantados a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al Usuario

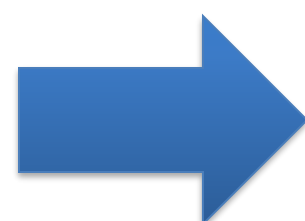
Trámite de autorizaciones

Apertura de puntos de atención



- **En la IPS CIOSAD** con el propósito de brindar acompañamiento a los usuarios con patología cáncer en el proceso de prestación del servicio y garantizar una oportunidad en la prestación.
- **Oficina en Funza, Manizales, Cali** con el fin de brindar una mayor cobertura a la población en estas regiones.

Fortalecimiento de Canales Virtuales (Pagina Web, Email, APP)



- En el 2019 se lograron **mejoras en el nivel de servicio frente al histórico de los últimos 4 años** de los canales de atención, así como una **mayor usabilidad** de canales virtuales.
- Se alcanzo una **mejora en el tiempo de respuesta** de canales virtuales y por ende una **reducción de quejas** por esta causal.
- **Piloto Kioscos** permitiendo apalancar la operación en las horas de alto trafico

A photograph of an elderly woman with white hair, smiling and looking to the right. She is holding a young child with blonde hair, who is also looking to the right. The woman is wearing a light-colored jacket, and the child is wearing a pink shirt. The background is a bright, indoor setting with a plant visible on the right.

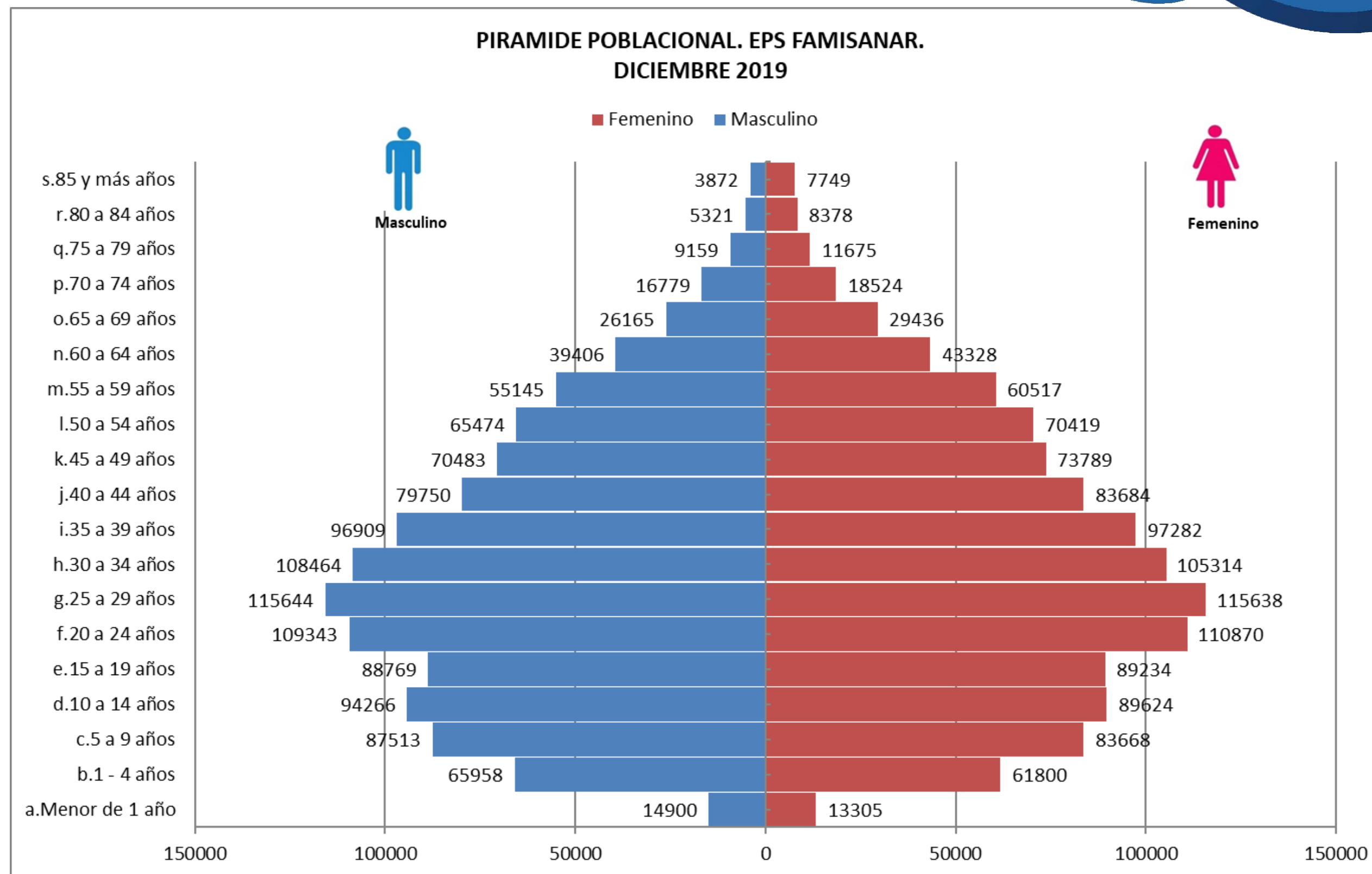
4 Gestión Modelo de Salud



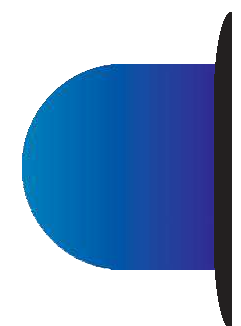
Población afiliada a Famisanar EPS



Población:
2,327,554



Fuente: Base de Datos BI - Operaciones Comerciales Dic. 2019



Población afiliada a Famisanar EPS



Primera Infancia

183,213

(8,13%)

Infancia

212,940

(9,15%)

Adolescencia

214,389

(9,21%)

Juventud

477,817

(20,817%)

Adulthood

1,013,403

(43,54%)

Vejez

219,792

(9,44%)

Número de atenciones en salud (2019)



**CONSULTA
MEDICINA GENERAL
4,215,447**



**CONSULTA
ESPECIALIZADA
2,564,522**



**HOSPITALIZACIONES
81,389**



**HOSPITALIZACIONES EN
CUIDADOS INTENSIVOS
15,678**

Número de atenciones en salud (2019)



**CIRUGÍAS
AMBULATORIAS**
106,454



**CIRUGÍAS
HOSPITALARIAS**
40,233



PARTOS/CESÁREAS
28,977

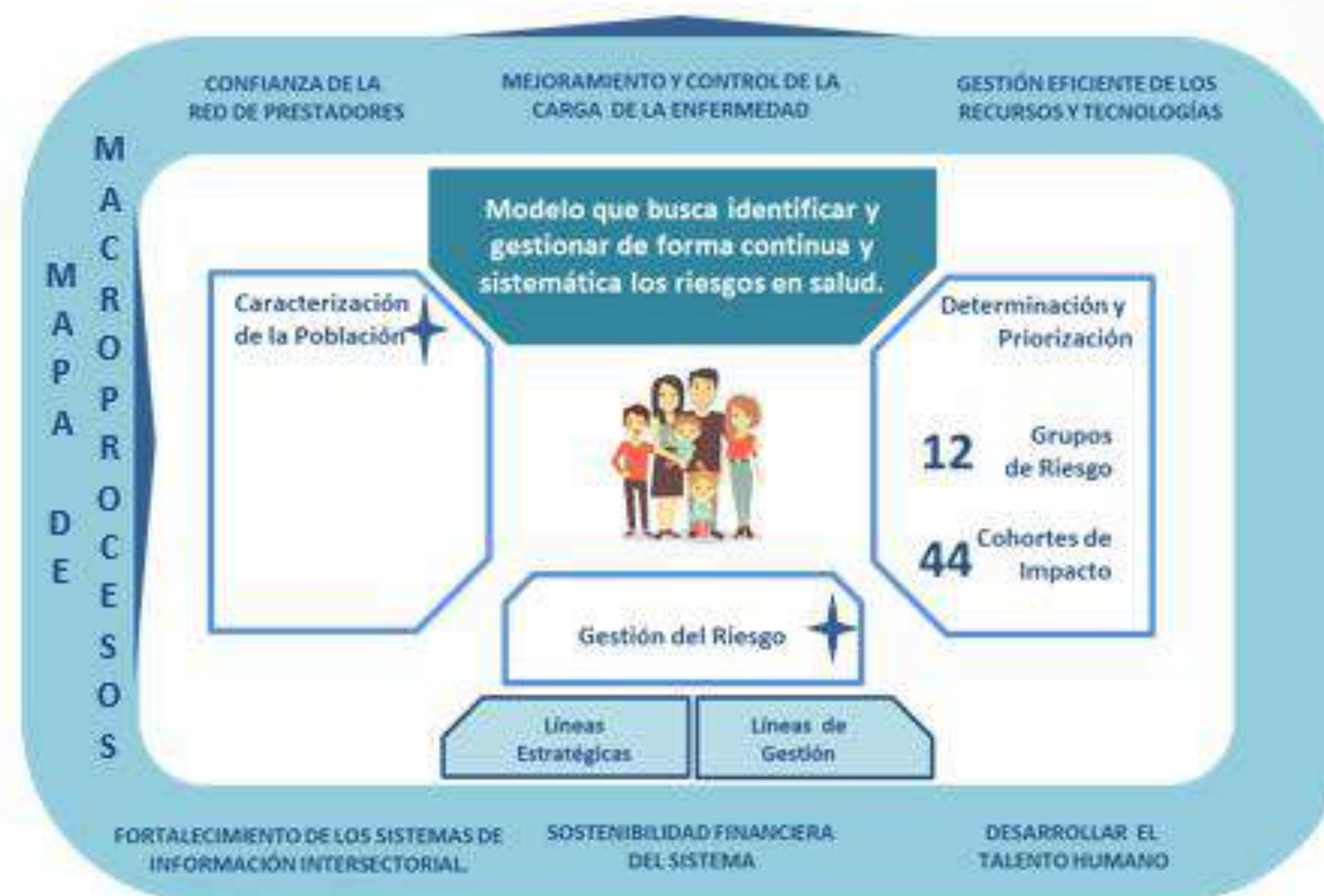


CONSULTA URGENCIAS
1,496,147

Modelo de Atención y de Riesgo en Salud



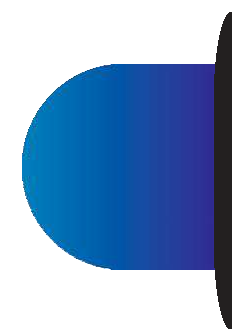
Ser la EPS reconocida por brindar siempre la mejor experiencia.



Política Atención Integral en Salud

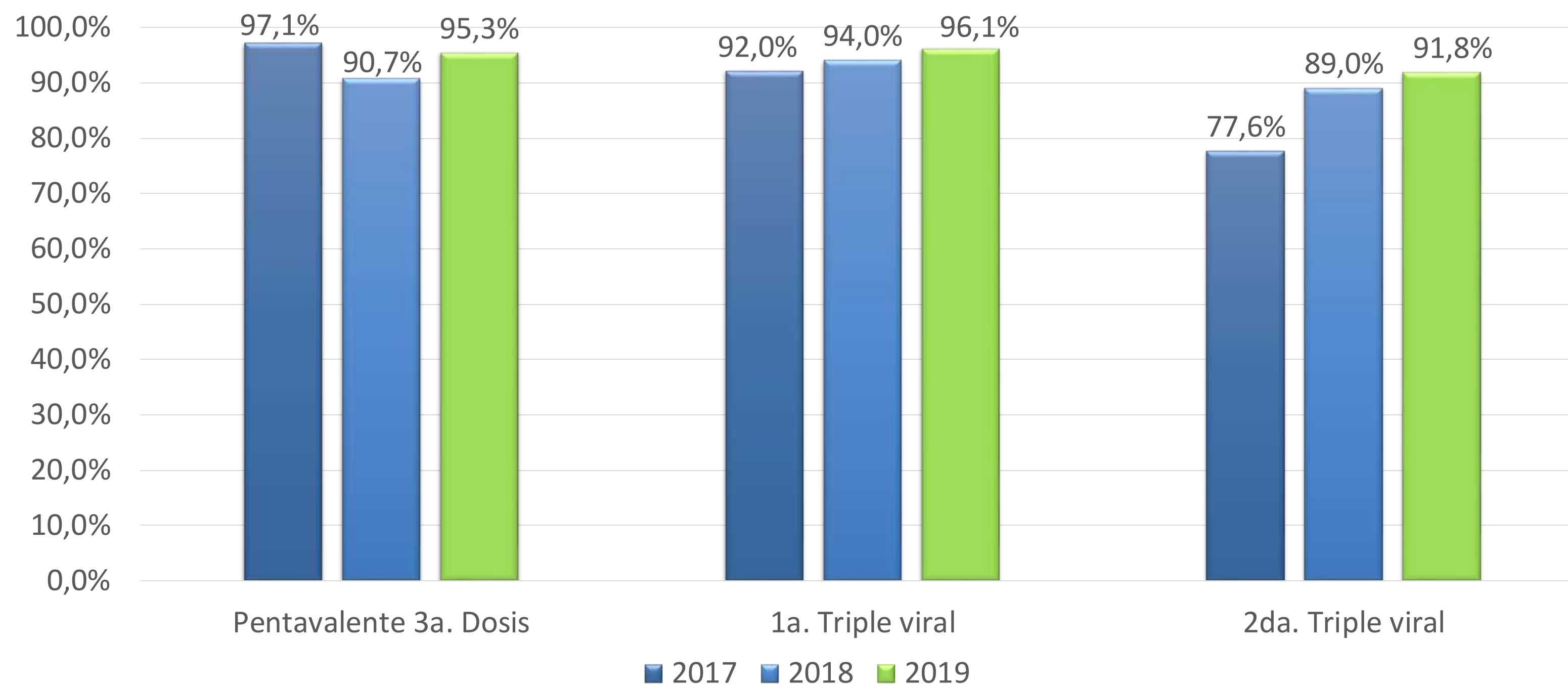
Modelo de Acción Integral Territorial
MAITE

Rutas Integrales de Atención en Salud



Resultados Promoción y Prevención

Cumplimiento trazadores a nivel nacional

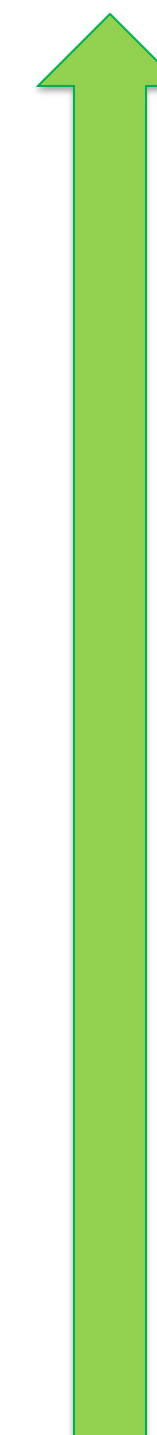




Resultados Promoción y Prevención

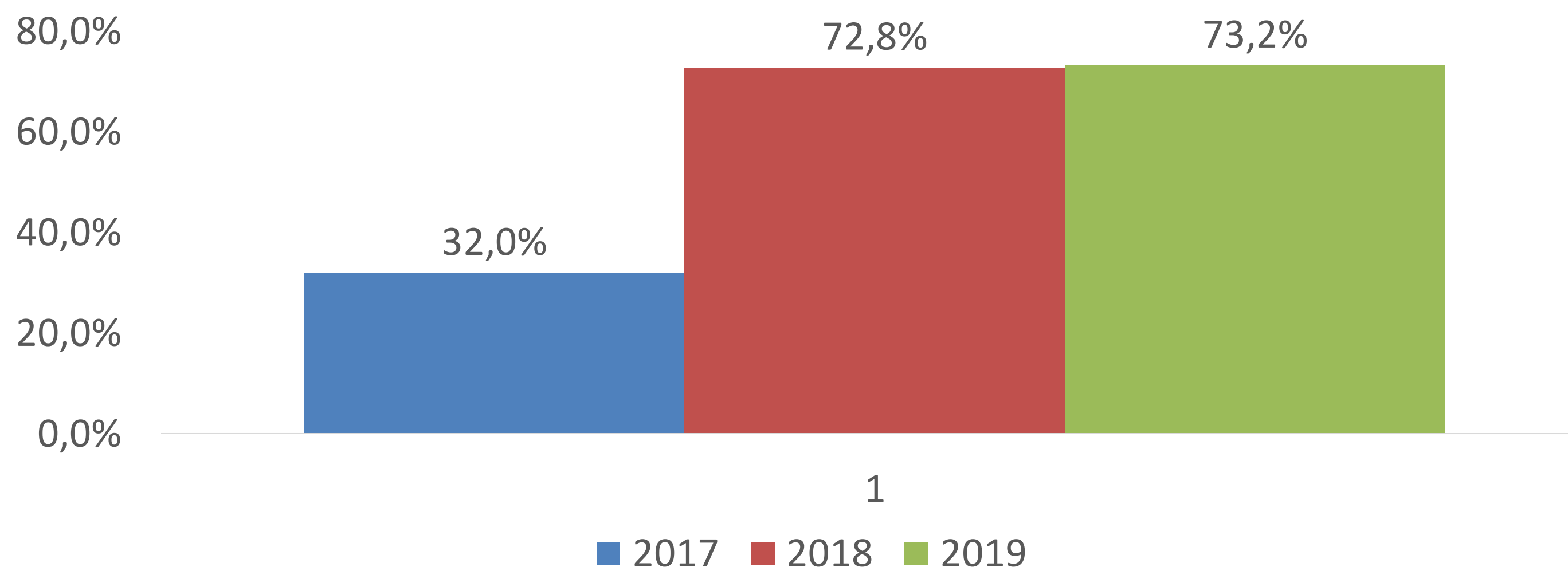
Evolución indicadores PE/DT Resolución 4505

Indicador	2018	2019
Captación temprana al control prenatal	60.3%	66.1%
Suministro de micronutrientes en Gestantes	20.1%	46.4%
Tamizaje para Hepatitis B en Gestantes	41.4%	80.5%
Tamizaje para sífilis en Gestantes	56.9%	84.4%
Tamizaje para VIH en Gestantes	66.3%	88.5%
Consulta de planificación familiar	47.3%	56.2%
Toma de citología cérvico uterina	55.4%	63.3%
Toma de mamografía	40.1%	52.7%





Detección temprana: Proporción de casos nuevos de cáncer de cérvix detectados in situ



Logros: Mejora en la proporción de casos nuevos detectados in situ, cada vez más cercanos a la meta de OMS (80%).

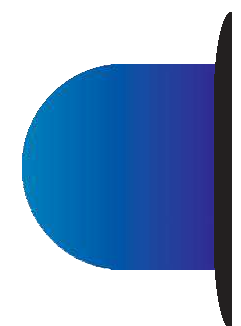


Reporte en Salud

Indicadores de Mortalidad

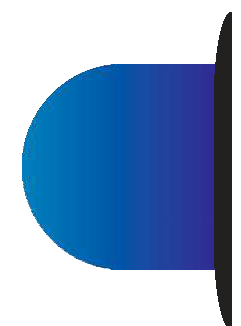
INDICADORES MORTALIDAD	Referente Nacional	2018	2019
Razón de Mortalidad Materna Temprana (por 100.000 nacidos vivos)	46,6 (Informe INS periodo XIII 2019)	36,0	 25,4
Mortalidad por IRA (Por 100.000 menores de cinco años)	12,1 (INS: Vigencia 2018)	6,0	 6,4
Mortalidad por EDA (Por 100.000 menores de cinco años)	3,3 (INS: Vigencia 2018)	0,0	 0,0
Mortalidad por DNT (Por 100.000 menores de cinco años)	5,0 (INS: Vigencia 2018)	0,7	 0,0

Logros: Disminución de la mortalidad materna temprana con respecto a 2018. Indicadores de mortalidad inferiores a los referentes nacionales disponibles.



Variación Poblacional Grupos de Riesgos y Cohortes

Cohorte	Usuarios 2018	Usuarios 2019	Variación 2019 - 2018
Oncología Adulto	17.035	21.257	19.9%
Oncología Pediátrica	448	548	18.2%
Reumatología	8.710	9.295	6.3%
Diálisis	1.145	1.393	17.8%
VIH	4.288	5.176	17.2%
TBC	139	98	-41.8%
Hepatitis C	162	49	-230.6%
Enfermedades Huérfanas	852	1.257	32.2%
Esclerosis	274	302	9.3%
Hemofilia	293	295	0.7%
Fibrosis Quística	56	47	-19.1%
Trasplante	1486	1604	7.4%
Hipertensión Arterial	152.607	157.416	3.1%
Diabetes	45.174	49.132	8.1%
Total	232.669	247.869	6.5%



Resultados en Salud Pública

2018	Casos reportados 26.986	Casos seguimiento: 297
2019	Casos reportados 34.085 Subió 26%	Casos seguimiento: 913 Subió 207%
Enfermedades	Paroditis, Meningitis, Rubéola, Sarampión, Tuberculosis y Tosferina.	



Oportunidad Consulta año 2019

Estándar:

Medicina General

2018: 9 días

2019: 9 días

↑
3 días

Odontología General

2018: 14 días

2019: 8 días

↑
3 días

Pediatría

2018: 19 días

2019: 18 días

↑
5 días

Obstetricia

2018: 17 días

2019: 16 días

↑
5 días

Estándar:

Ginecología

2018: 23 días

2019: 22 días

↑
3 días

Cirugía General

2018: 23 días

2019: 20 días

↓
20 días

Medicina Interna

2018: 25 días

2019: 28 días

↓
30 días

5

Redes integrales Famisanar EPS





Habilitación de redes RIPPS



¡LO LOGRAMOS!

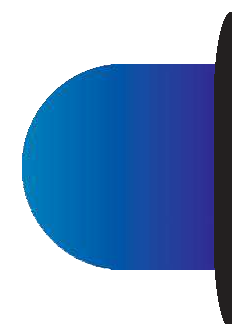
Gracias al esfuerzo de todos los integrantes de la familia Famisanar, **somos la primera EPS en lograr la Certificación** de Habilitación de Redes Integrales de Atención en los 9 departamentos y 4 distritos donde son atendidos nuestros más de 2 millones de usuarios, la cual es otorgada por el Ministerio de Salud, la Superintendencia Nacional de Salud y los entes distritales.

Dirección Territorial de Salud Caldas	Departamento Administrativo Distrital de Salud – Dadis Cartagena
Secretarías de Salud Bogotá - Magdalena - Meta	Secretarías de Salud Distritales Barranquilla - Santa Marta
Secretarías de Salud Departamentales Atlántico - Boyacá - Cesar Cundinamarca - Santander - Tolima	



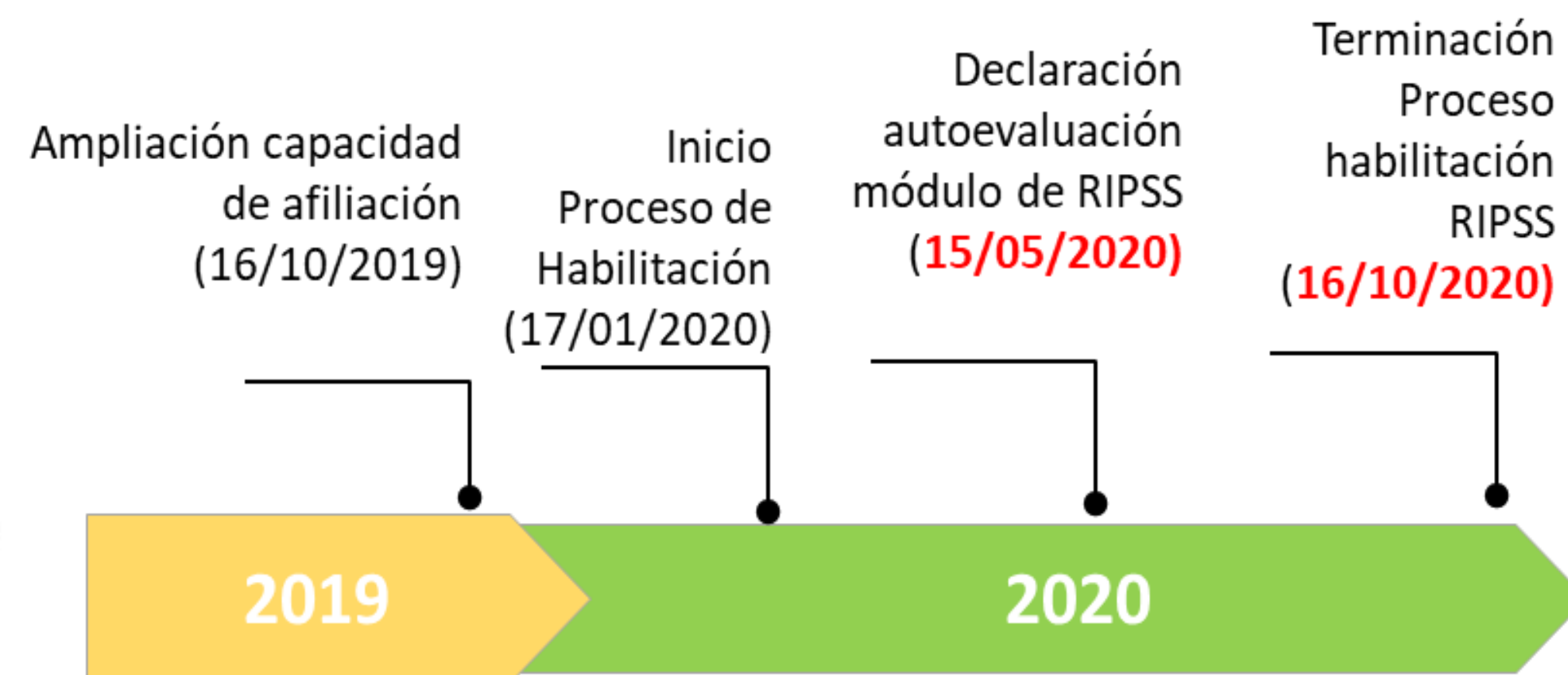
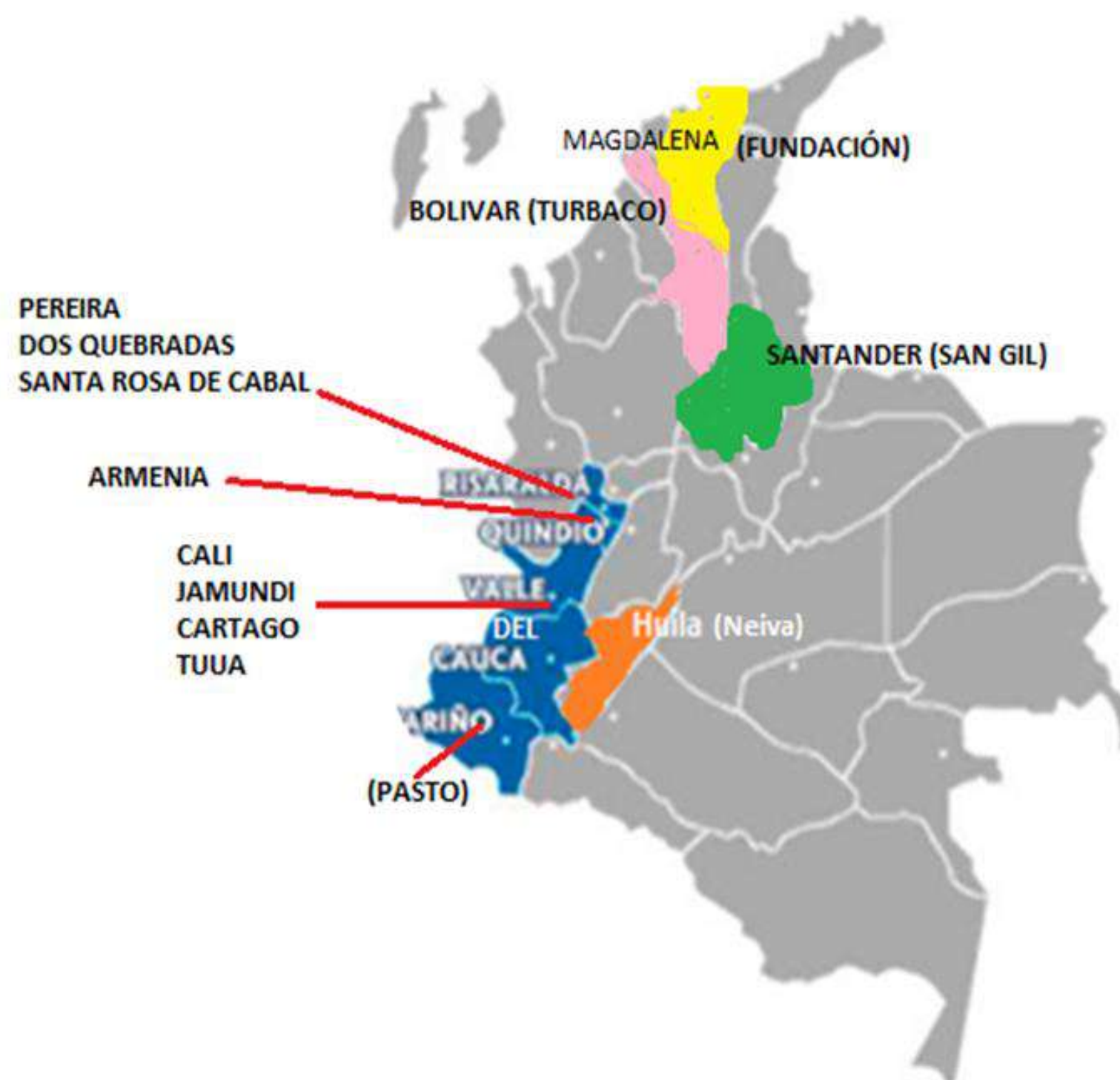
Dirección Redes integrales en salud





Habilitación de redes RIPPS

Nuevas Plazas



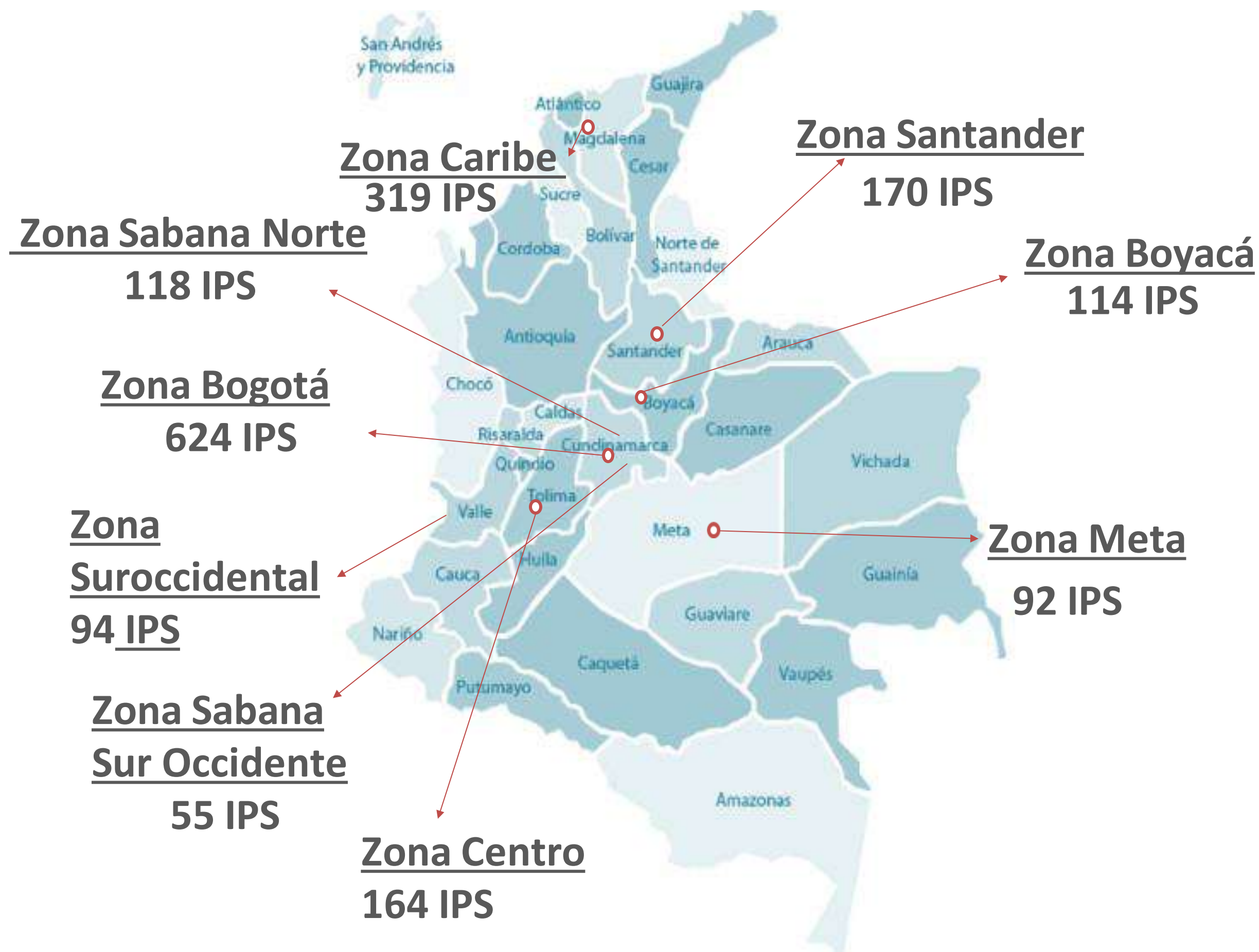
6

Red contratada Nacional





Red contratada PBS



562 IPS

DE PORTABILIDAD Y
APOYO 226

15

Departamentos

4

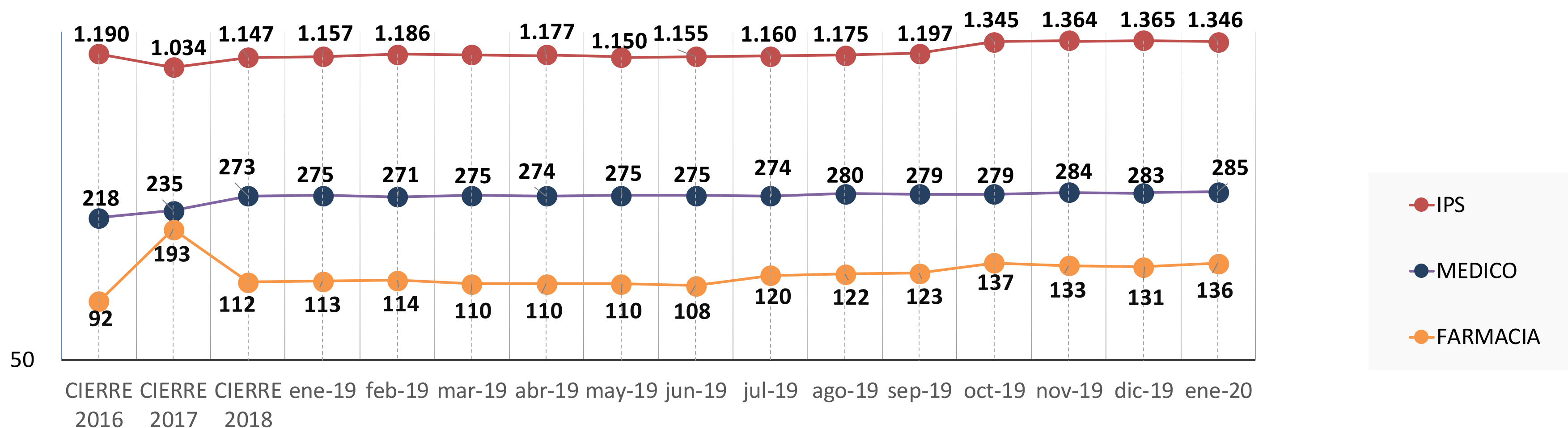
Municipios

139

Distritos



Crecimiento Red contratada PBS

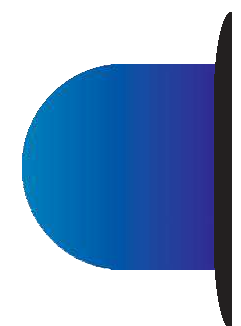


Fuente : Bd de BI tabla TAR_OWB_FACT_IPS_CONTRATOS con corte al 03/02/2020

BD REPS descargada el dia 03/02/2020

Elaboró : Luis Alexander Rocha Herrera- Ingeniero BI

RED contratada y vigente en nuestros municipios habilitados sin tener en cuenta la RED BASICA DE URGENCIAS.



Tipo de Prestadores

TIPO DE PRESTADORES RED PBS			
RED	PRIVADO	PÚBLICO	TOTAL
Red Primaria	101	63	164
Red Complementaria	1.806	143	1.849
TOTAL	1.527	143	1.670



Estrategias de 6 información, educación y comunicación

Resultados Promoción de la Salud

Cardiomatch

Fecha: 9 noviembre

Lugar: Parque Simón Bolívar

Objetivo: Actividad dirigida a la población del segmento hipertenso y diabéticos mayores de 45 años en la ciudad de Bogotá a fin de fortalecer hábitos saludables, con actividades lúdico- deportivas, yoga y tamizaje que permiten interiorizar hábitos saludables, motivando la generación de líderes en salud.

Total invitados: 432

Estimado asistencia: 200

Total asistentes: 190

Efectividad: 95%



Resultados Promoción de la Salud

Jugando con Famisanito

Fecha: 30 noviembre-7 diciembre

Lugar: Bogotá(Chicalá, Maipore- Soacha, Madelena),
Faca, Chía, Cajicá, Tocancipá, Zipaquirá

Objetivo: Fortalecer la apropiación de hábitos saludables dirigidos a la población de niños (as) entre los 5 y 11 años y sus padres , ubicados en 9 puntos de Bogotá-Cundinamarca a través de actividades lúdicas que permitan interiorizar hábitos saludables, relacionados con alimentación saludable, lavado de manos, salud oral y actividad física.

Total invitados: 1.080

Estimado asistencia: 978

Total asistentes: 796 (25% niños- 30% niñas- 45% padres)

Efectividad: 81%



Resultados Promoción de la Salud

Sábados de Teatro

“La magia de un semi Dios”

Fecha: 7 diciembre

Lugar: Teatro Santafé

Objetivo: Concientizar y fortalecer actividades preventivas y hábitos en salud dirigidos a la cohorte de cáncer mayor de 19 años y sus familiares a través de una obra de teatro que permita entender los cambios, adaptaciones que se dan ante esta enfermedad y como afrontarla positivamente con el acompañamiento de familiares, IPS y EPS a través de 11 pasos estratégicos.

Total invitados: 11.020

Estimado asistencia: 175

Total asistentes: 84

Efectividad: 48%



Estrategias de información, educación y comunicación 2019

Campañas PyP
115 mailing
19.325.153 impactos



Cartas de Derechos y Deberes
1.266.523 impactos



Estrategias de información, educación y comunicación 2019

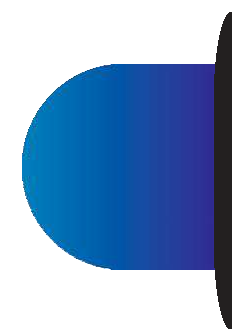


+ de 55 millones de impactos saludables
a nivel Nacional

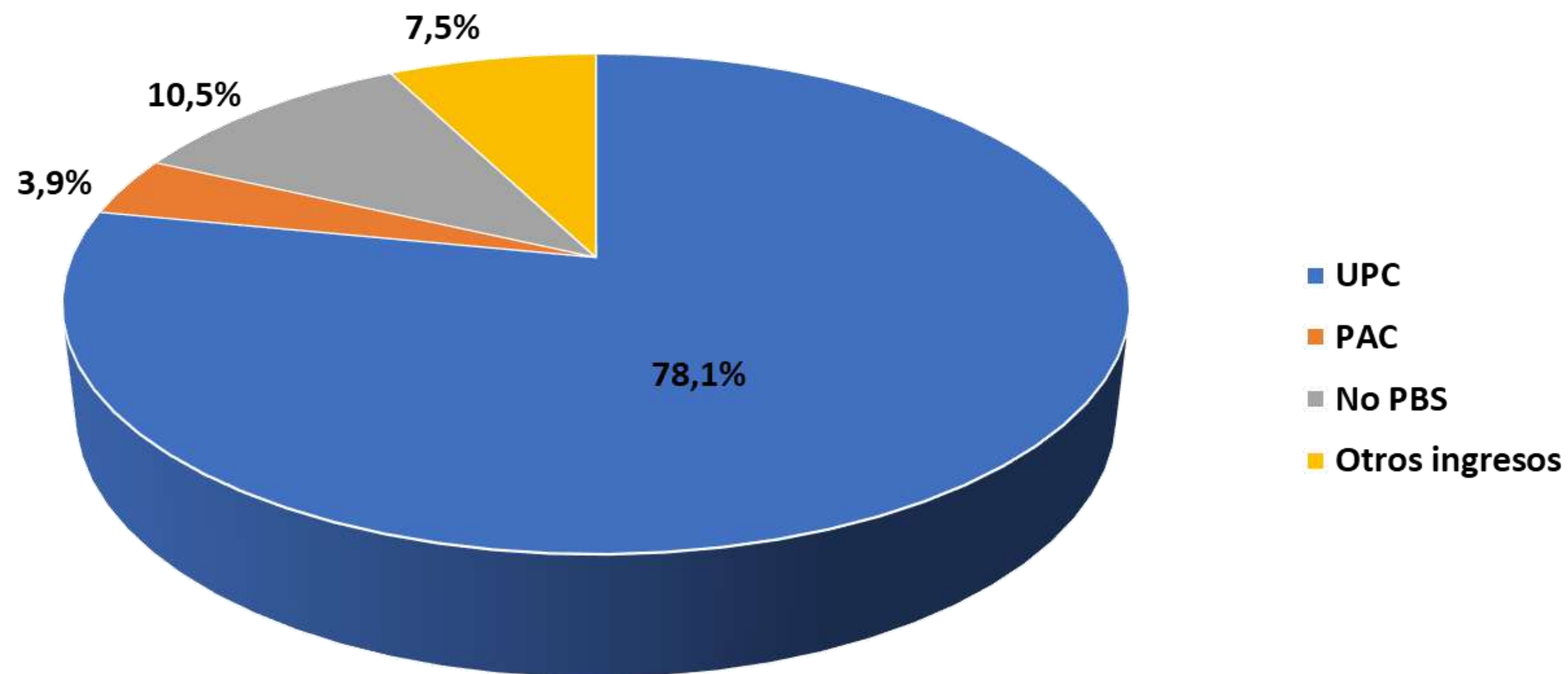


• **Medios:** Televisión, Radio, Prensa, Transmilenio, Digital, Vallas, Eucoles y Canales Propios y Redes Sociales

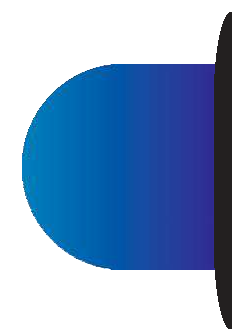
7 Gestión Financiera



Composición de ingresos (COP MM -%)

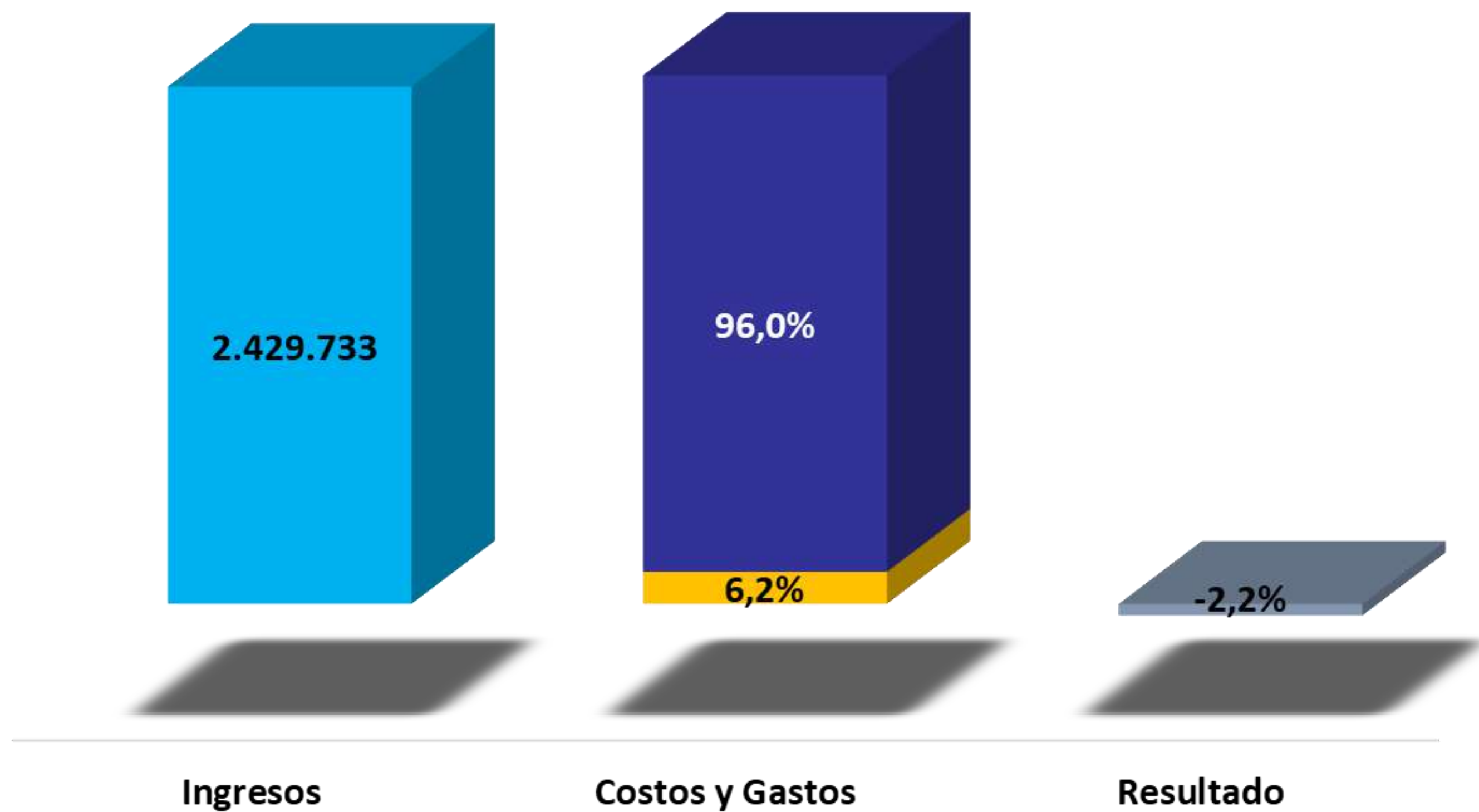


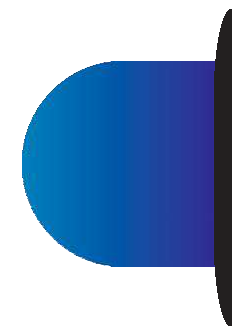
Total: 2.429.733



Resultado Neto 2019

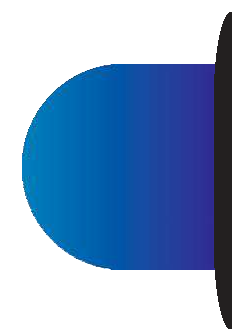
(COP MM -%)





Medición de indicadores Habilitación Financiera





Gestión Financiera

(COP MM)

Resultado de la operación

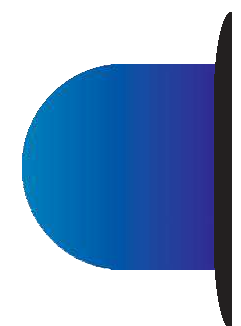
28.578

Efecto habilitación financiera

81.971

Resultado Neto

-53.393



Respaldo de los Accionistas

Capitalizaciones (COP MM)

2015

60.000

2017

100.000

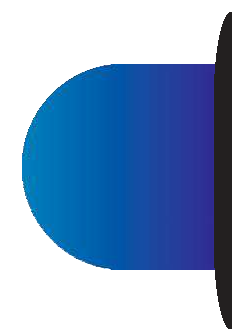
2018

150.000

2019

239.000

Total: 549.000



Respaldo de los Accionistas

FOSFEC (COP MM)

2017

59.000

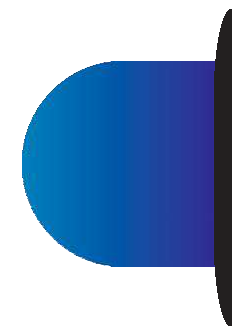
2018

66.000

2019

16.000

Total: 141.000



Patrimonio total (COP MM)



2018

-104.193

2019

82.001



Futuras Capitalizaciones (Respaldo de los accionistas)

Total: **111.000**

A photograph of a smiling family (father, mother, and young daughter) standing outdoors in front of a house. The father is holding the daughter on his shoulders. The image is partially covered by a large blue circular graphic on the left side.

8 Gestión Participación Social



Participación social en salud



12 Asociaciones
existentes al cierre
2019 Legalmente
Constituidas

Con una base social de
531
Asociados a nivel
Nacional.



**Gestión de
Casos Reportados**

912 Gestionados, radicados y
notificados.
419 Llamadas atendidas.
55 Atenciones personales.



Participación social en salud



**Logros
Nacional**



**103
Reuniones
realizadas**

63

Generales.

12

Capacitaciones.

7

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

16

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

5

Renovaciones de Junta Directiva.

1

Asociado graduado por la SDS.

AsuFamsisanar Bogotá

“Que Tus decisiones sean un reflejo de tus esperanzas, no de tus miedos”



11 Reuniones

- Capacitación: De las diferentes Cohortes que se manejan en la Unidad de riesgo intermedio y avanzado. - Presentación Nuevo modelo de la atención (líderes de enlace).
- Elaboración Plan de acción 2020.
- Elaboración temas a tratar con nuevo Gerente.
- Elaboración informe gestión realizada por el Sr Homero González M. presidente
- Elección nueva Junta Directiva 2019-2021
- Elección junta asesora comunitaria y
- Elección integrante Comisiones de trabajo.
- Participación en la Rendición de Cuentas del año 2018
- Programación reunión Fibrosis Quística y Plan de trabajo.
- Seguimiento a oportunidades de mejora y proceso de entrega de medicamentos, Autorizaciones I.P.S. Cafam y Colsubsidio.
- Presentación plan integral en salud (secretaria de salud) e Inicio de trabajo de los diferentes comités.
- Participación en la Presentación Líderes de enlace, seguimiento y análisis P.Q.R.
- Se recibió por parte de Famisanar EPS Capacitación Aplicación Móvil y seguimiento a citas con especialistas.
- Participación en la construcción de lineamientos plan de Acción 2020 con la secretaria de salud.
- Reunión de Junta Directiva; análisis y seguimiento a oportunidades de mejora y proceso P.Q.R de patologías de alto costo, enfermedades huérfanas y cáncer.
- Adicionalmente, se analizó cronograma de actividades con programación de reunión de acompañamiento de alto costo y reunión trimestral de Fibrosis quística.

AsuFamsisanar Bogotá

“Que Tus decisiones sean un reflejo de tus esperanzas, no de tus miedos”



Seguimiento

Según informe de la Supersalud Famisanar ocupa el 5º lugar a nivel nacional, ha mejorado a comparación del año anterior, pero analizando todo el proceso de las P.Q.R. de todo el año 2019, se visualiza lo siguiente:

- 1. Oportunidad de citas médicas.
- 2. Asignación citas en red de I.P.S.
- 3. Oportunidad de citas con especialistas.
- 4. Referencia y contra referencia.
- 5. Incumplimiento atención I.P.S. domiciliarias.
- 6. Direccionamiento E.P.S. (reunión Fundación Cardioinfantil).
- 7. Incumplimiento entrega medicamentos, insumos, citas con especialistas (programa de atención integral)

AsuFamsisanar Bogotá

“Que Tus decisiones sean un reflejo de tus esperanzas, no de tus miedos”



Seguimiento

La asociación siempre ha trabajado en pro de los usuarios con el apoyo del área de participación social.

Nos preocupa que en varias reuniones algunas P.Q.R son reiterativas, donde los usuarios tienen que presentar derechos de petición, tutelas para que la E.P.S Famisanar cumpla con sus compromisos en la prestación del servicio en salud.

La asociación siempre ha estado atenta a apoyar, asesorar, guiar y mantener una comunicación constante con los usuarios para presentar.

Propuestas de las oportunidades de mejora mediante planes de acción que sean viables y desde luego la nueva gerencia analice y trabaje de la mano con la asociación; ya que somos un puente entre los usuarios y la E.P.S.
Cordialmente: Homero González M. Presidente AsuFamsisanar Bogotá



Preguntas



Gracias

www.famisanar.com.co

 FamisanarEPS  FamisanarEPS  @eps_famisanar  famisanar