

Rendición de Cuentas 2020

REGIONAL LLANOS ORIENTALES



Reglamento

- Inicio 08:00 am – Finalización 09:30 am.
- Presentación Informe de Gestión.
- Cada intervención será de 15 minutos
- La intervención de la ciudadanía - Preguntas y Respuestas - dispondrá de 10 minutos.
- El ciudadano realiza la pregunta a través del chat del link de conexión 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 admitirán preguntas reiterativas.
- Este espacio es un ejercicio democrático para el mejoramiento de la gestión que no debe convertirse en un debate.



Agenda



Link para conexión	Hasta 08:15 a.m.
Reglas de la Audiencia de Rendición de Cuentas	08:15 a.m. a 08:20 a.m.
Intervención Gerente Regional Llanos	08:20 a.m. a 08:25 a.m.
Informe de Gestión	08:25 a.m. a 09:10 a.m.
Preguntas y respuestas	09:10 a.m. a 09:25 a.m.
Cierre	09:30 a.m.



Informe de Gestión



→ **1** Contexto del Sector



→ **2** Gestión
Población Afiliada



→ **3** Gestión
Satisfacción de Usuarios



→ **4** Gestión
Modelo de Salud



→ **5** Gestión
Financiera



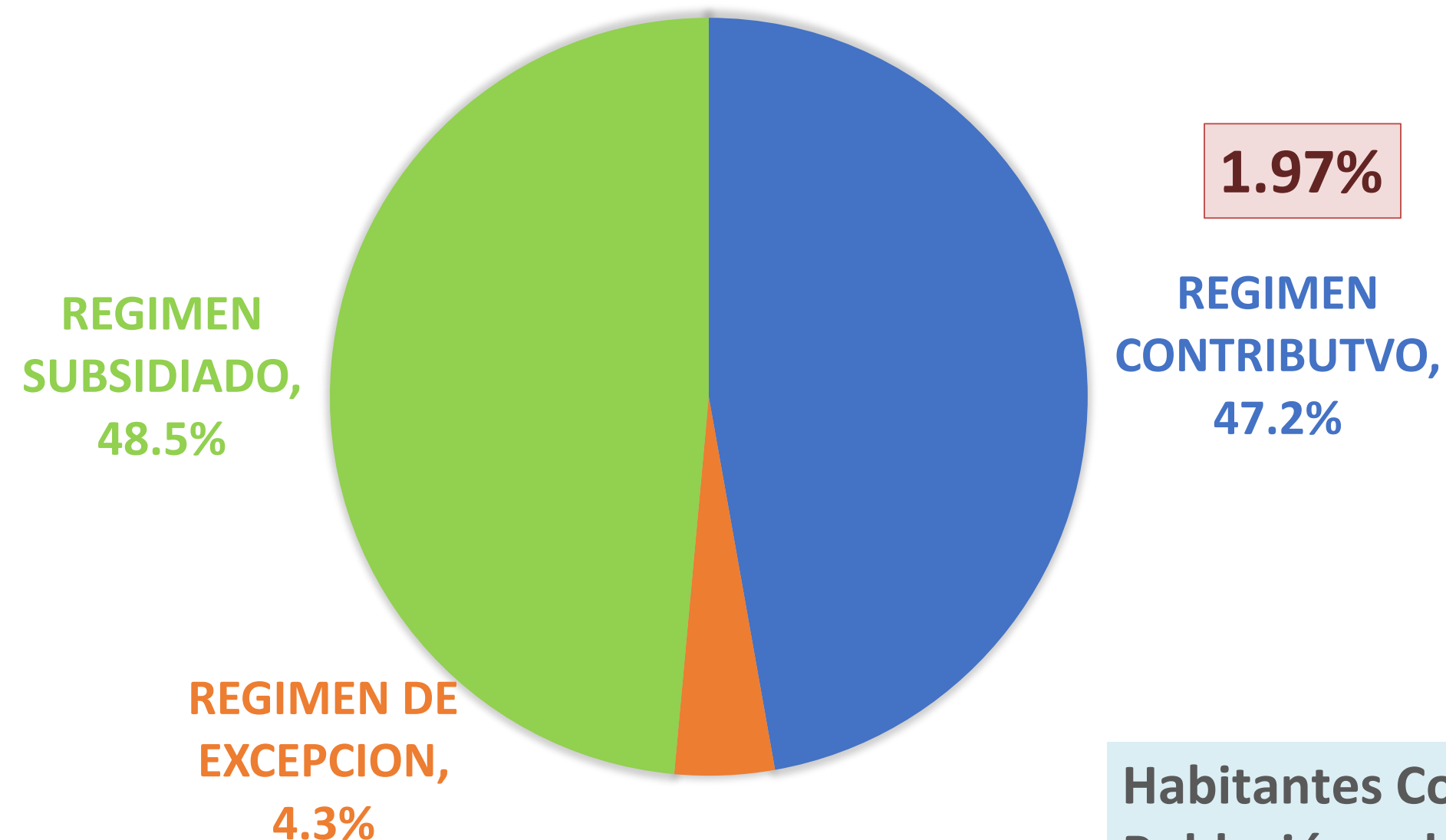
→ **6** Gestión
Participación Social



1 Contexto del Sector



Población afiliada al Sistema de Salud en Colombia



1.97%

REGIMEN
CONTRIBUTIVO,
47.2%

Habitantes Colombia 2020	50'372.424
Población cubierta	97.8%

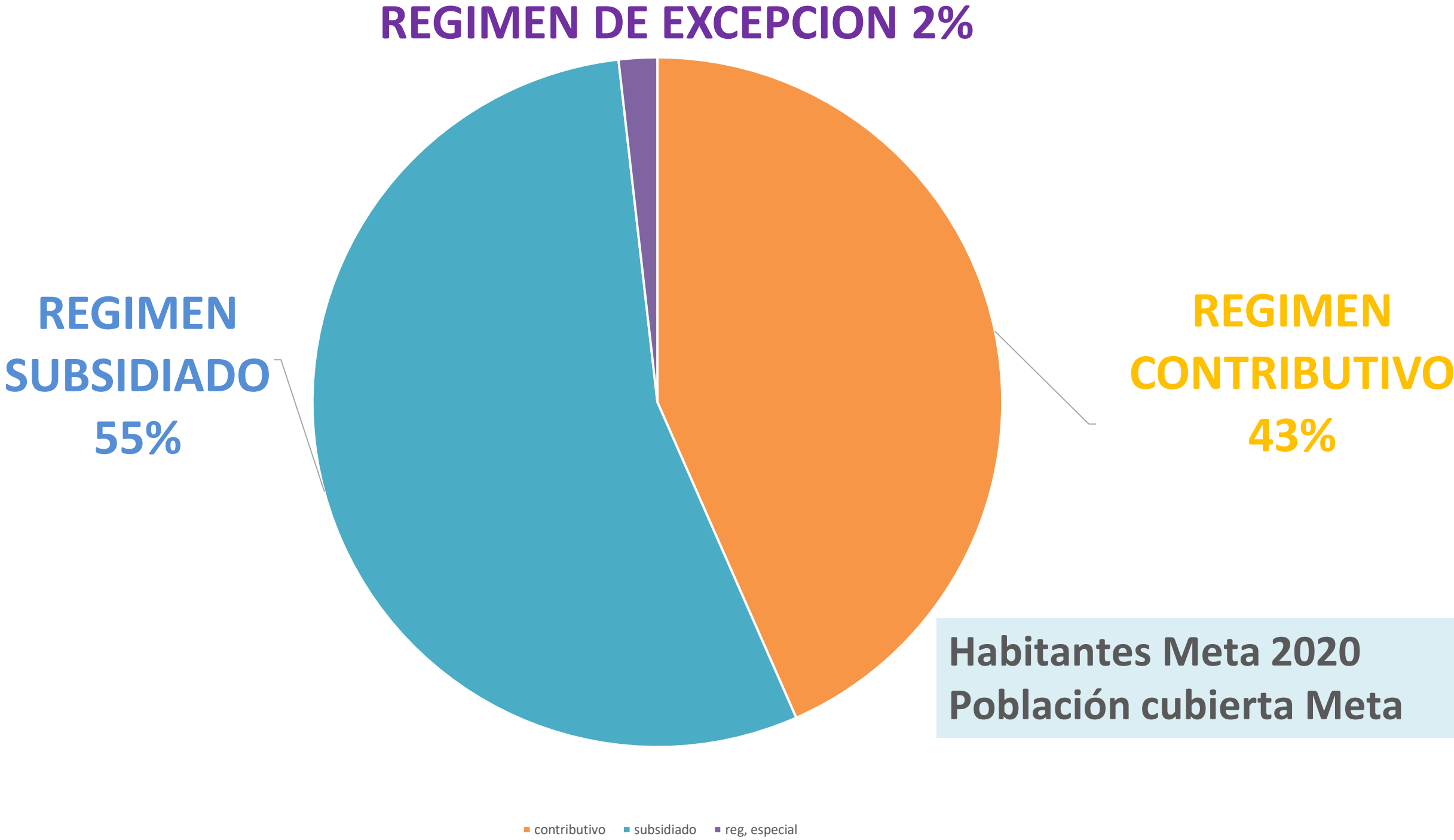
% Porcentaje de crecimiento con respecto al año anterior – Contributivo.

* Población Régimen Contributivo: Afiliados Activos, Activos por Emergencia, Suspendidos y Protección Laboral

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



Población afilada al Sistema de Salud en el departamento del Meta

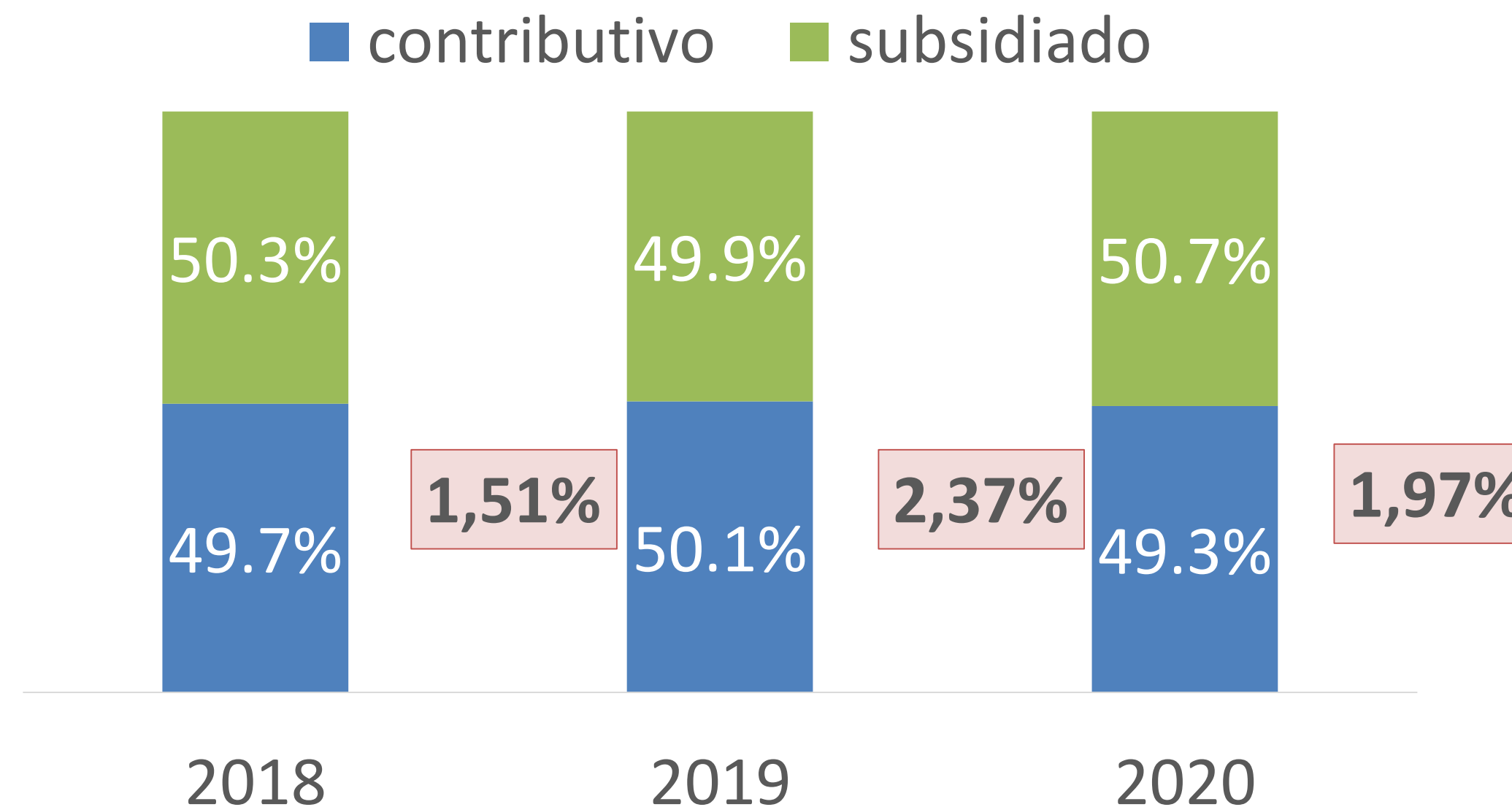


Habitantes Meta 2020	1'067.925
Población cubierta Meta	94.39%

* Población Régimen Contributivo: Afiliados Activos, Activos por Emergencia, Suspendidos y Protección Laboral



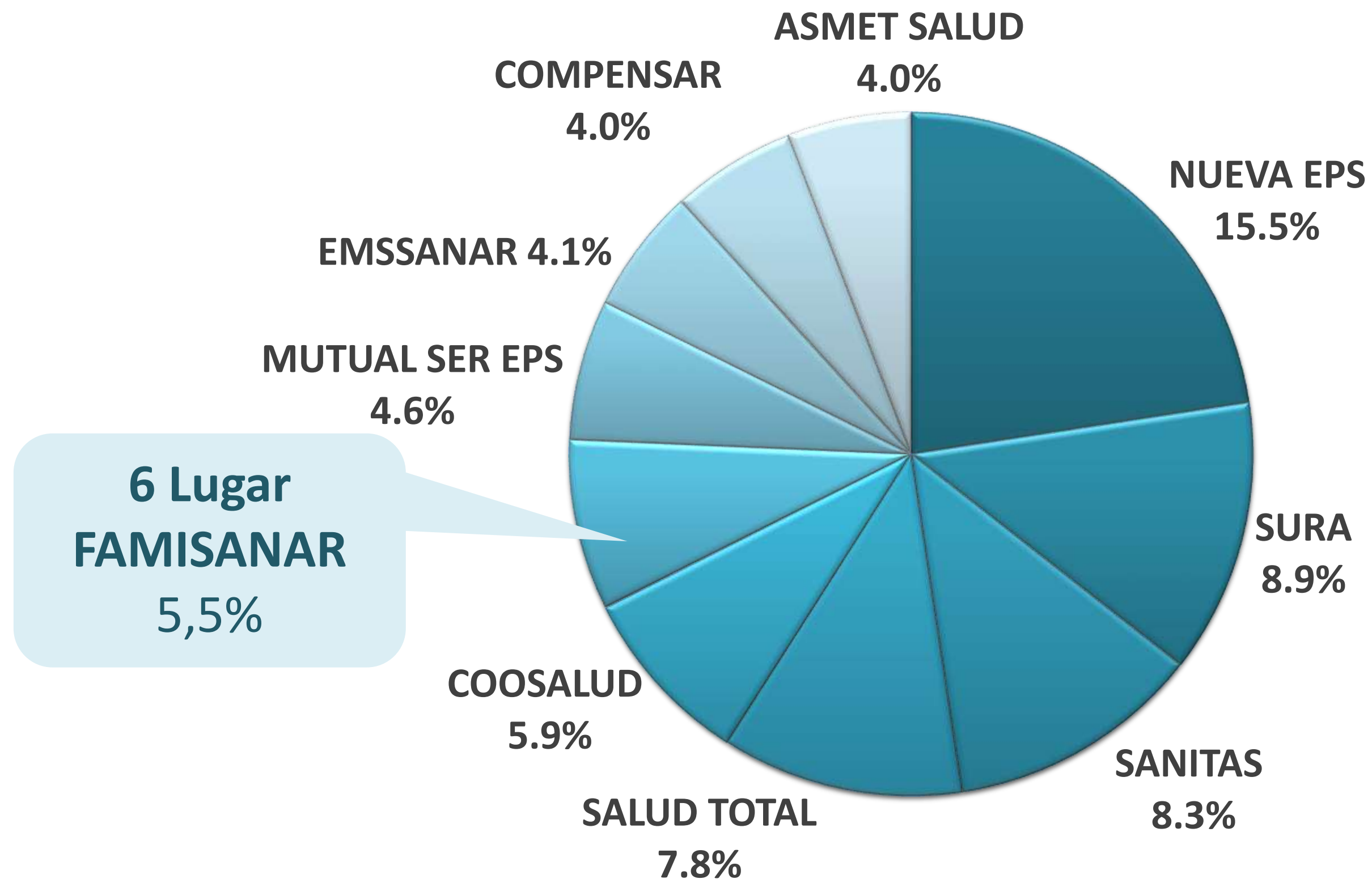
Participación y Crecimiento Población Vigente Contributivo y Subsidiado (Diciembre 2018-2019-2020)



% Porcentaje de crecimiento con respecto al año anterior – Contributivo.



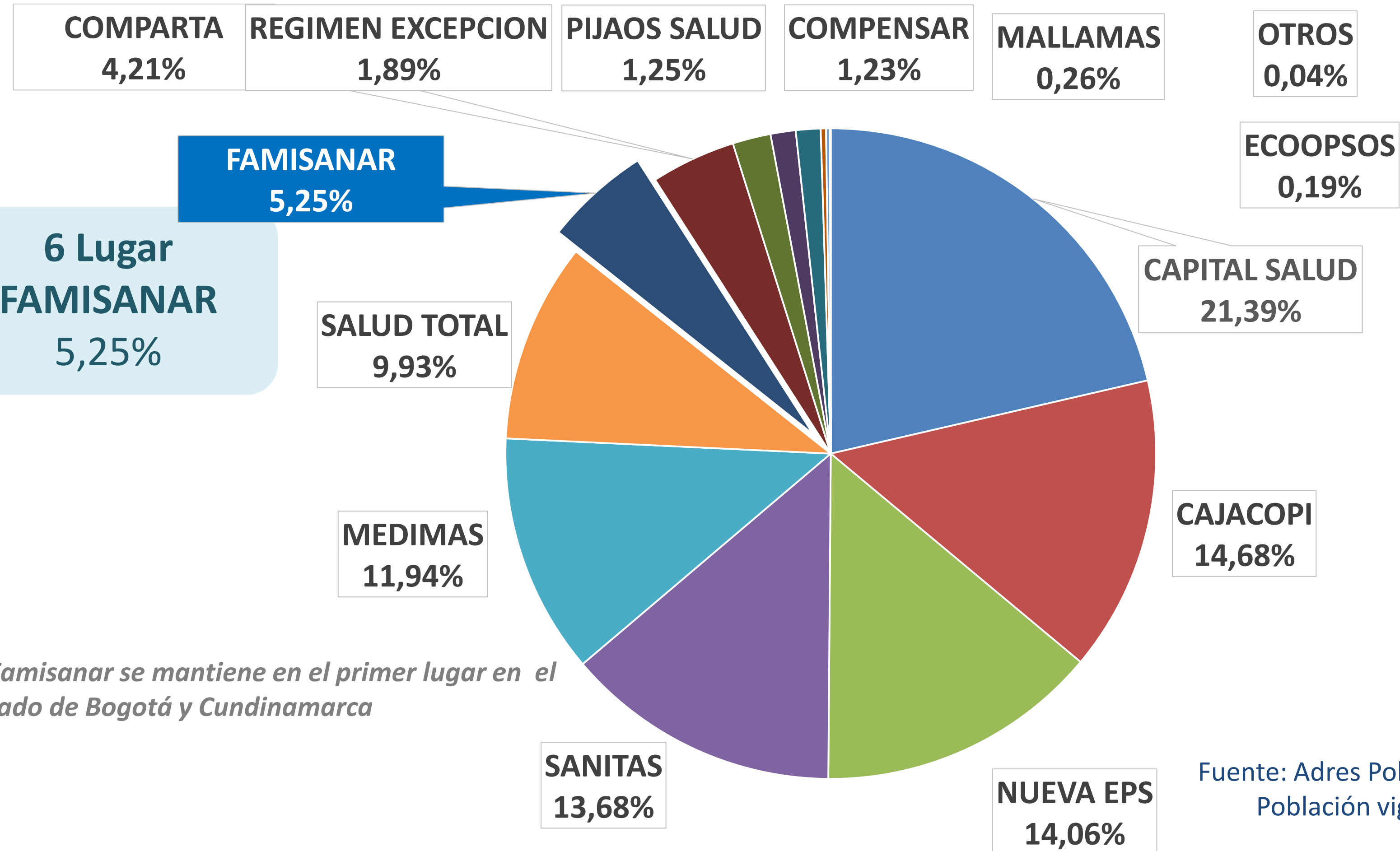
Participación Nacional (Población Vigente Diciembre 2020)



* Población Régimen Contributivo: Afiliados Activos, Activos por Emergencia, Suspendidos y Protección Laboral

Fuente: Adres Población vigente Diciembre 2020
Población vigente Contributivo - Subsidiado

Participación Departamento del Meta (Población Vigente Diciembre 2020)



EPS Famisanar se mantiene en el primer lugar en el mercado de Bogotá y Cundinamarca

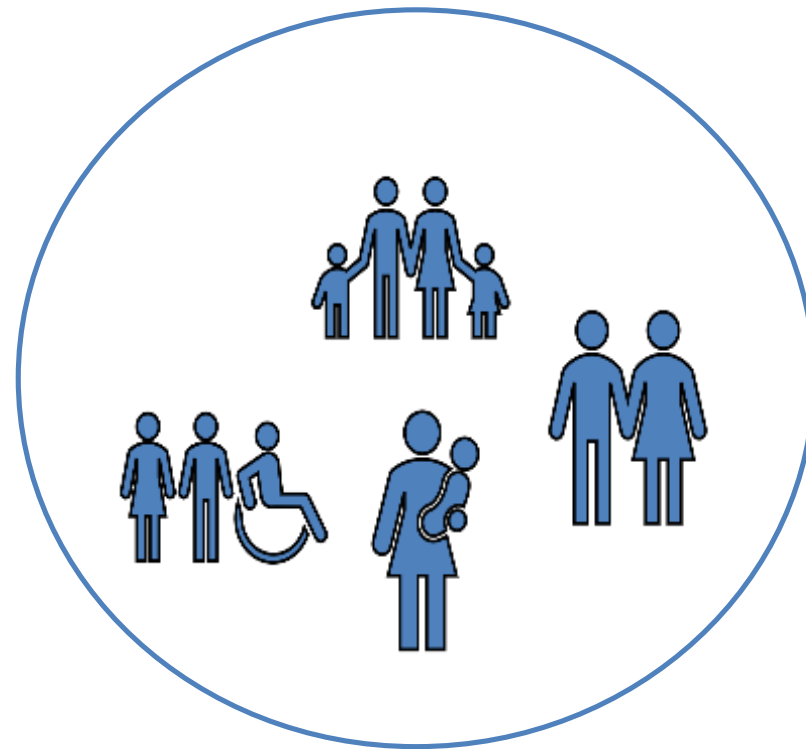
Fuente: Adres Población vigente Diciembre 2020
Población vigente Contributivo - Subsidiado

2

Gestión Población Afiliada

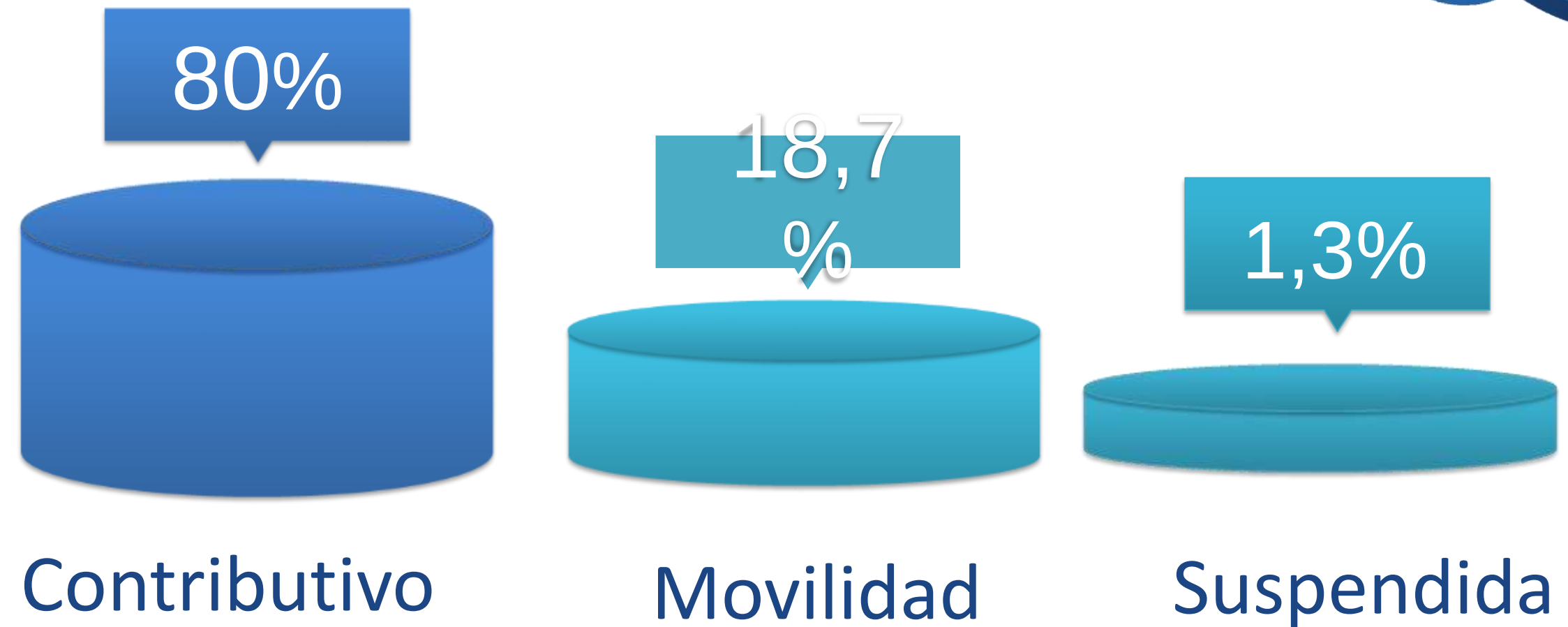


Población afiliada Dic. 2020



2,645,780

Afiliados Vigentes



494,754

Activos
Movilidad
(Subsidiado)

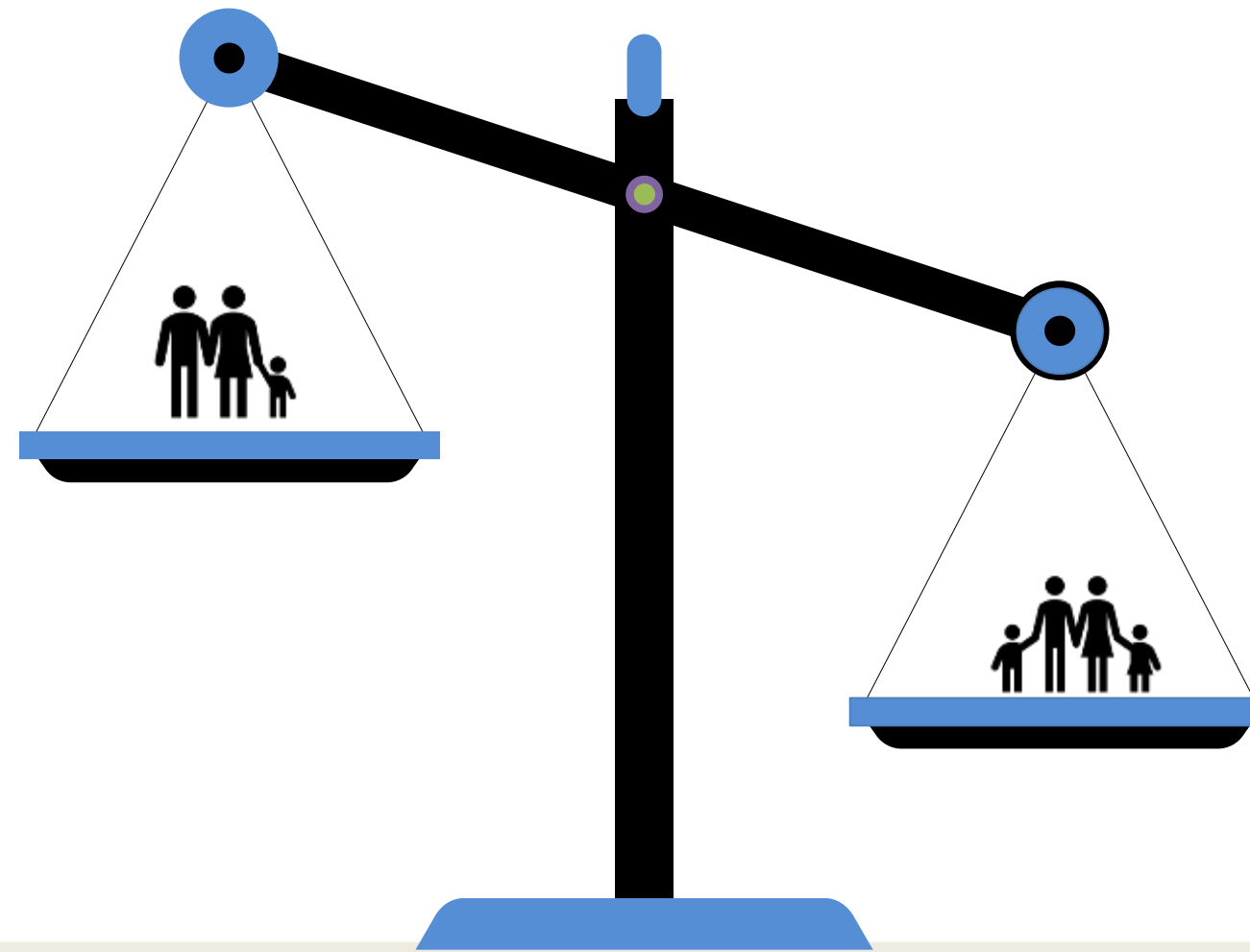


3,632

Afiliados
Portabilidad Activa
en 439 municipios

El crecimiento se da en su mayoría por estrategias de traslados de la competencia comparado con el ingreso de nuevos afiliados al sistema, adicional por la asignación de afiliados generadas por el Ministerio por revocatorias parciales o totales de EPS como: SaludVida, Medimás ((Antioquia, Valle, Nariño, Santander, Atlántico, Arauca, Bolívar, Cauca, C/marca, Guainía, La Guajira y Magdalena) Comfacundi, Comfamiliar Cartagena

Población Traslada Dic. 2020



177,034 afiliados

Traslados
Entran

87,452 afiliados

Traslados
Salen

3

Gestión Satisfacción de Usuarios



Mejorando la Experiencia de nuestros afiliados



1° EPS mejores resultados en cáncer infantil

Observatorio Interinstitucional de Cáncer Infantil (2020)



1° EPS mejores resultados en hemofilia

Adres Población Vigente Diciembre 2018



1° EPS mejores resultados en diálisis

Participación del mercado en Bogotá y Cundinamarca



Gestión de Población Asignada

Recibimos y gestionamos la atención de 170,398 afiliados



Apertura de la Clínica 127

Unidad de prestación de servicios oncológicos



Presencia en Nuevas Regiones

Apertura de Oficinas en Nariño, Quindío, Risaralda, Caldas y Cali)



Oficinas de Atención

Unificación y ampliación de Off. Cl 63 y Chapinero. Apertura: Gran Estación, Traslado B/manga. Floridablanca

Cerca de 6.3 millones de contactos

-Promedio año-

32.2%
Oficinas



169.986
Turnos mes

53 49 oficinas
4 puntos
Puntos de atención

52%
48%



52.9%
Call



279.463
Llamadas mes

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

74%
26%



*Línea usuarios

14.9%
Canal
virtual



78.995
Gestiones Canal
Virtual mes



14%
Web



11%
APP



6%
Email



8%
Chat

25%
75%





Oficinas de Atención Presencial

COBERTURA

1

1 oficinas

1 puntos de Atención

**Oficina Sede
Villavicencio**



SERVICIOS



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



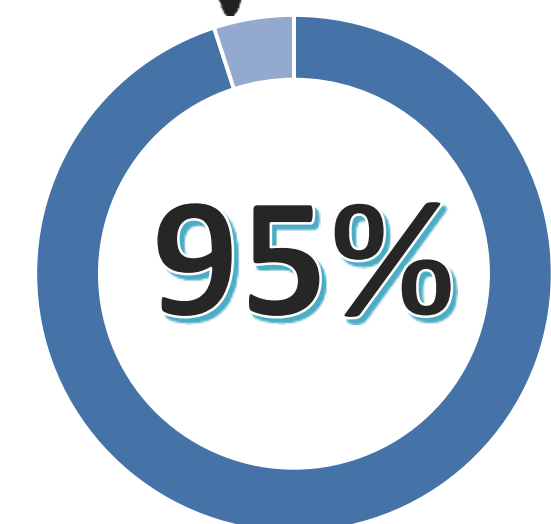
12.384

Turnos

10.034

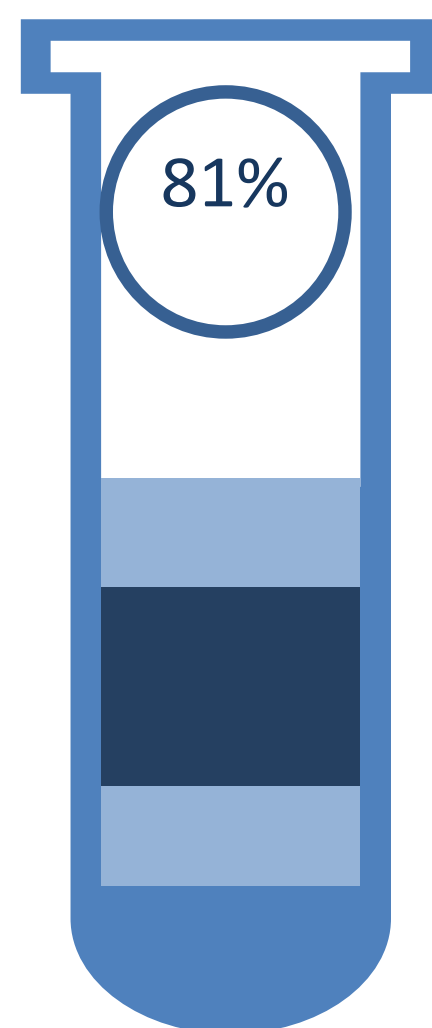
Atención Total
Antes de 20 minutos

Satisfacción

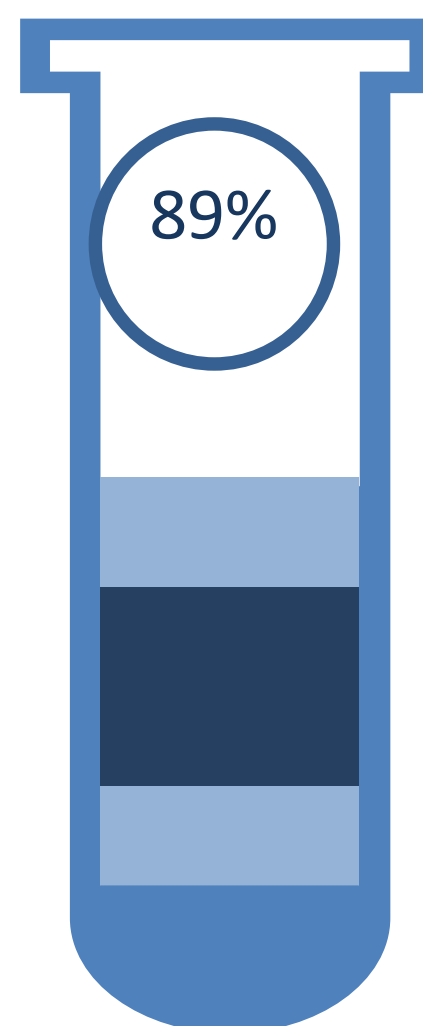


Satisfacción Global
en IPS

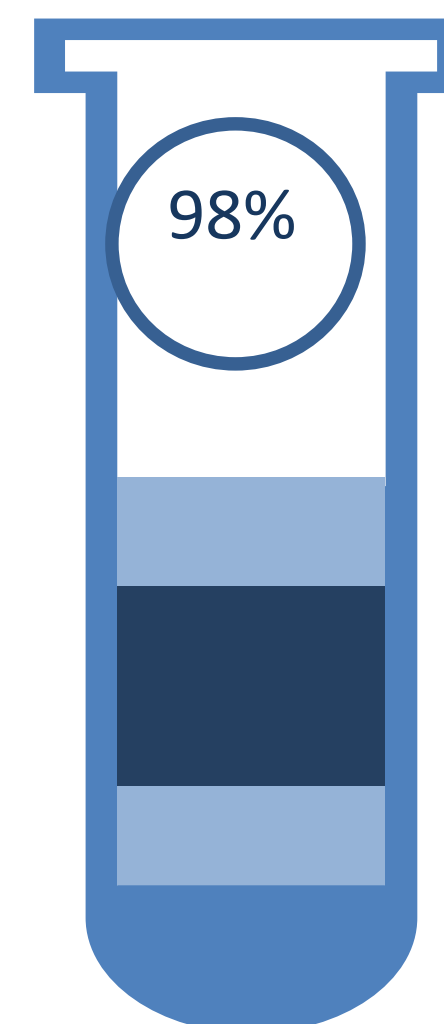
Entrega total de
medicamentos por 1 vez que
los solicitó



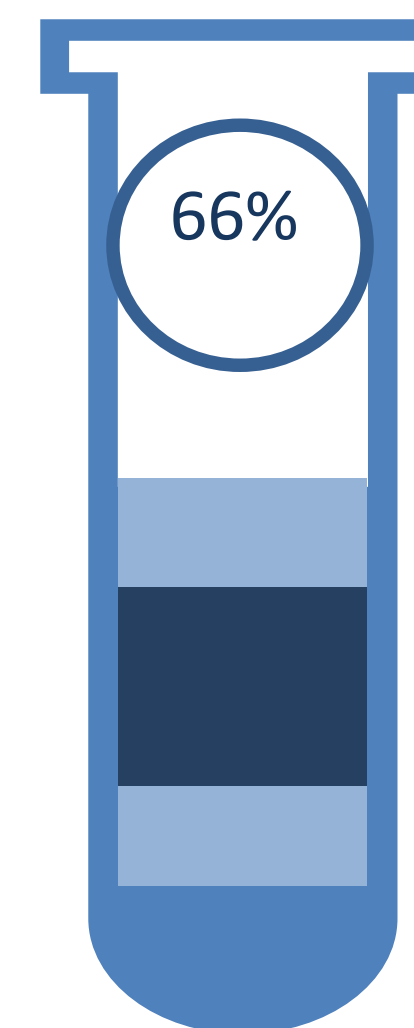
Urgencias



Medicina general



Odontología

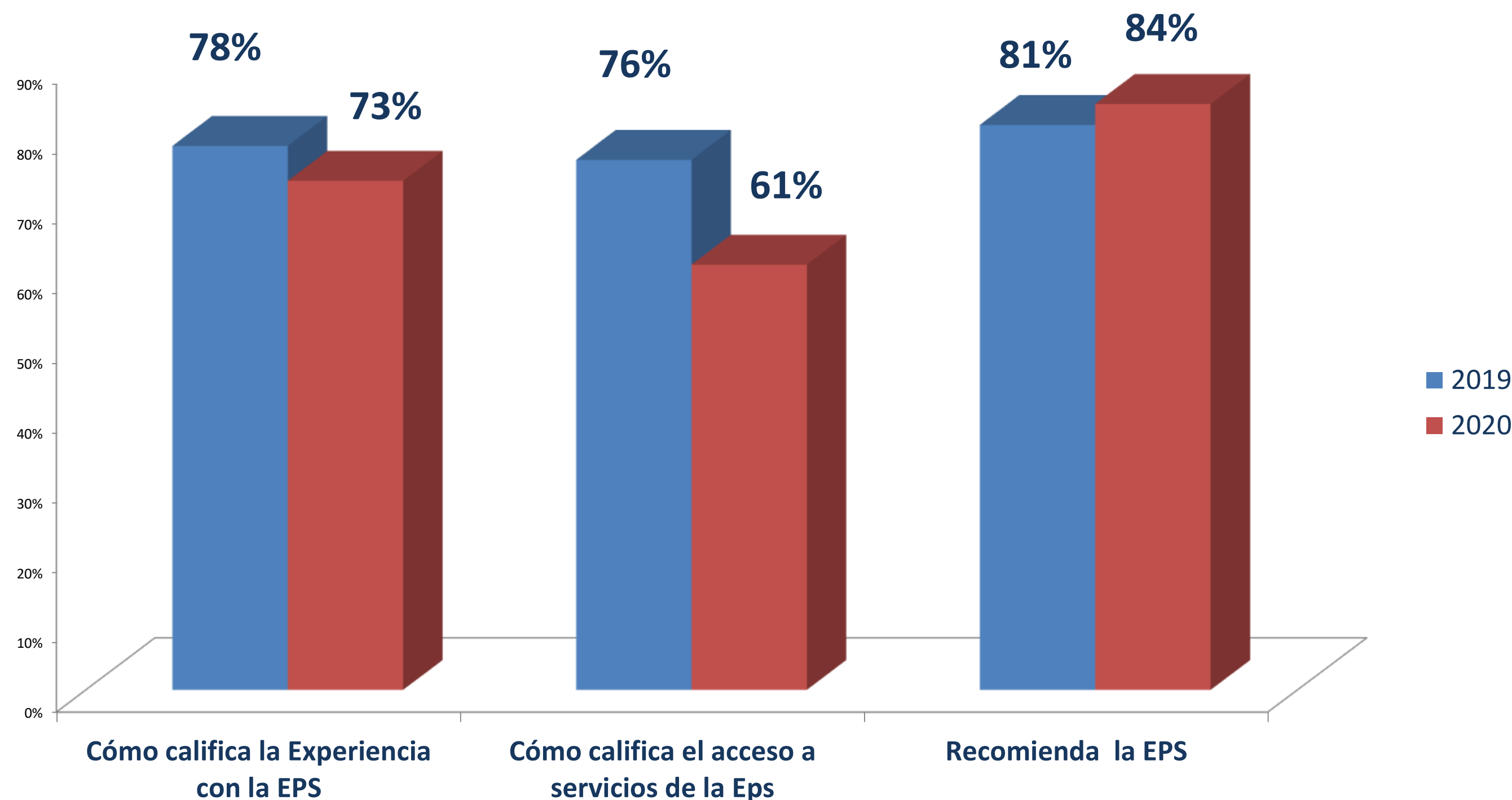


Calificación servicio = Bueno - Muy Bueno

Fuente: Minsalud 2020



Encuesta de Satisfacción Ministerio de Salud

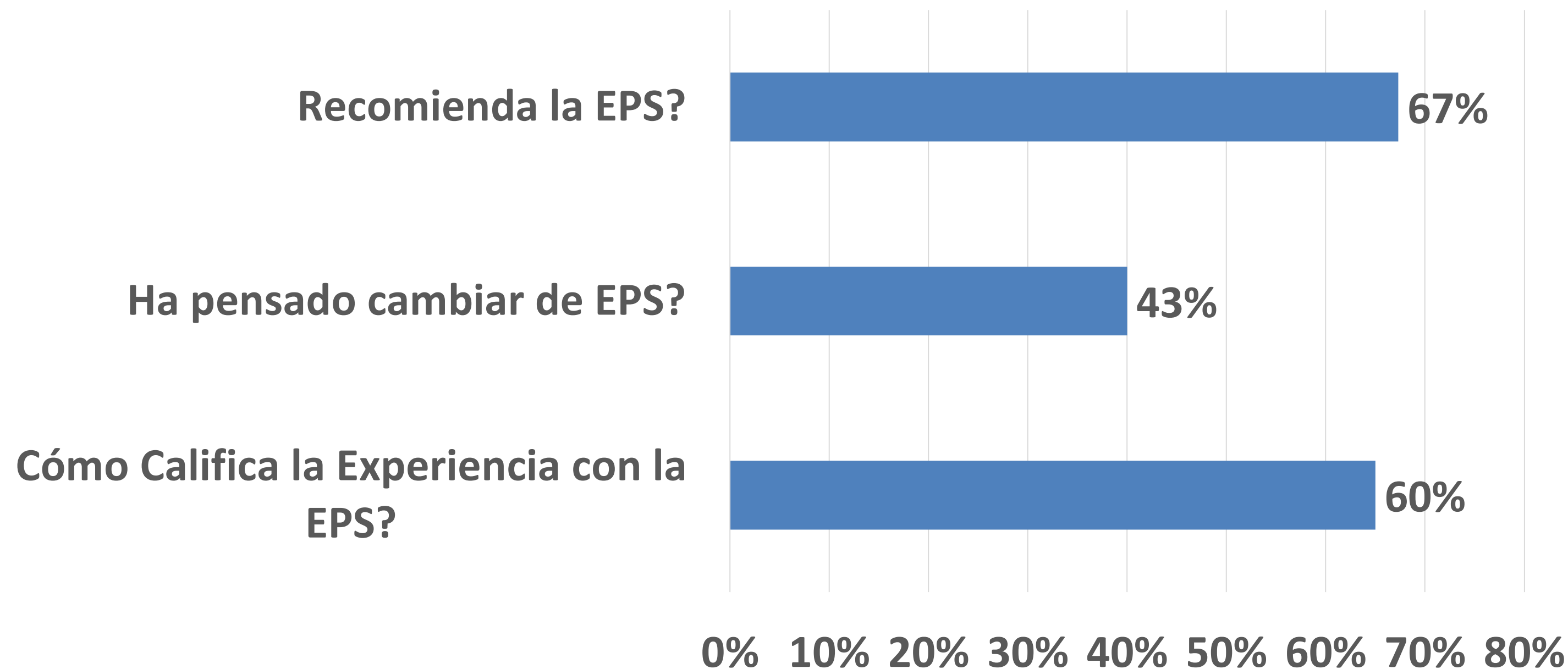


Famisanar subió Recomendabilidad 3 puestos Vs 2019

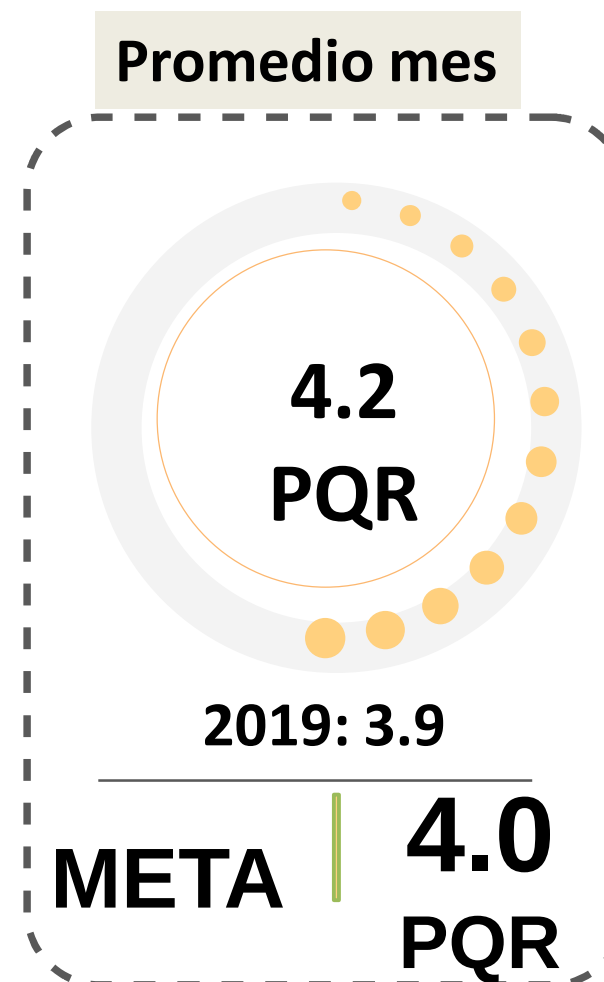
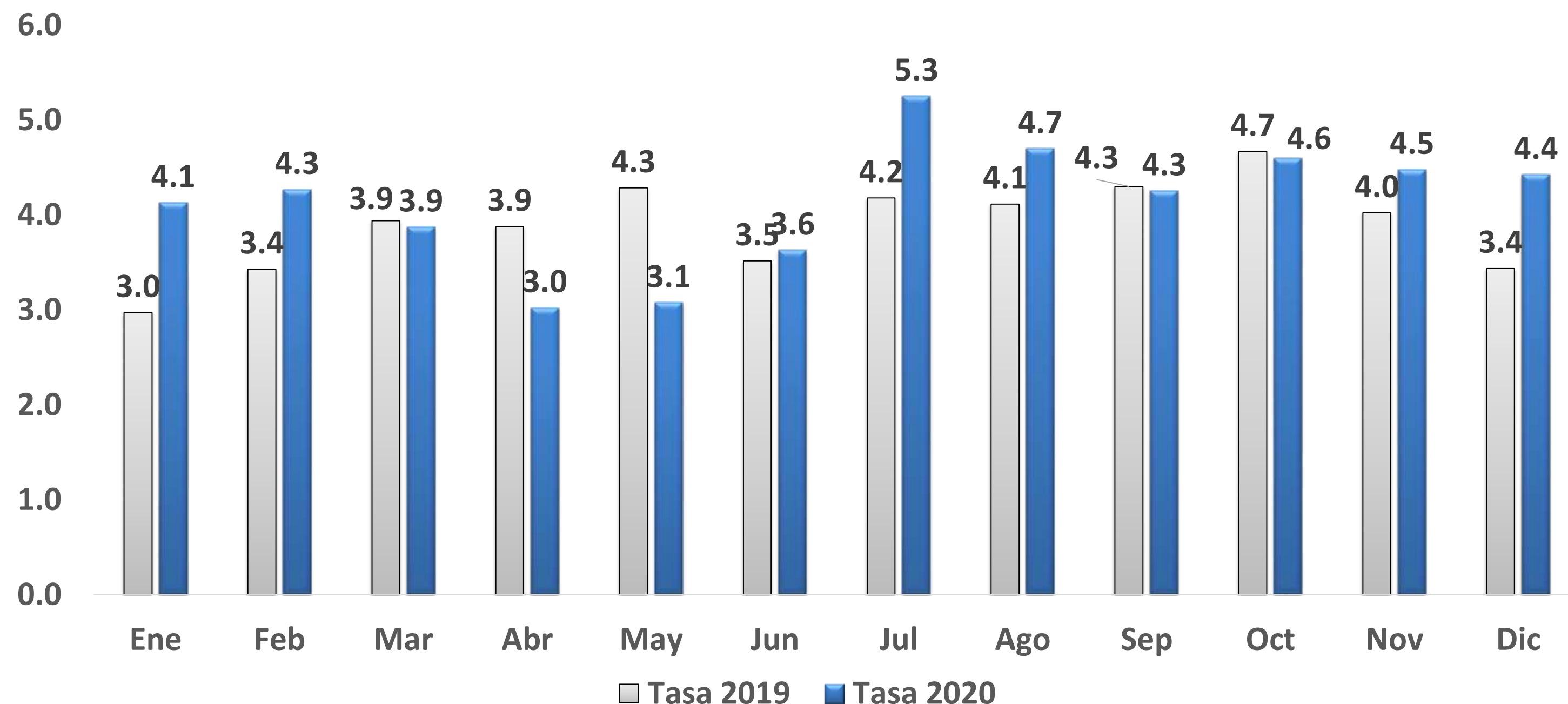
Fuente: Minsalud 2020



Encuesta de Satisfacción



Comportamiento Quejas, reclamos PBS

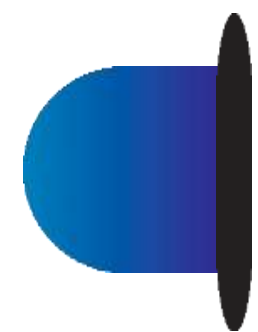


Crecimiento de **0.3 PQR** por cada 1.000 afiliados vs el 2019

No incluye solicitudes

Gestión Satisfacción de Usuarios

Fuente: Reporte Discoverer Quejas y Reclamos Comportamiento Mensual (2020)



Comportamiento Quejas, reclamos PBS

Principales motivos agrupados

Principales Motivos Agrupados	Tasa 2019	Tasa 2020	Var	%Part.
Oportunidad para acceder a la prestación	1.4	1.2	-16%	28%
Inconvenientes para generar autorizaciones	0.7	0.7	-2%	16%
Motivos atribuibles a COVID	-	0.4	NA	11%
Dificultades para la dispensación de medicamentos	0.1	0.3	181%	7%
Direccionamiento EPS	0.2	0.2	-27%	4%
Pago incapacidades	0.2	0.1	-21%	3%
Inconformidad con novedades de afiliación	0.1	0.1	5%	3%
Domiciliarios	0.1	0.1	-10%	2%
Inconformidad con el pago licencias	1.2	0.0	-98%	1%
Los demás	1.0	1.0	-3%	24%
Total general	3.9	4.2	7%	100%

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

En el motivo de oportunidad se observa una mejora del 16%

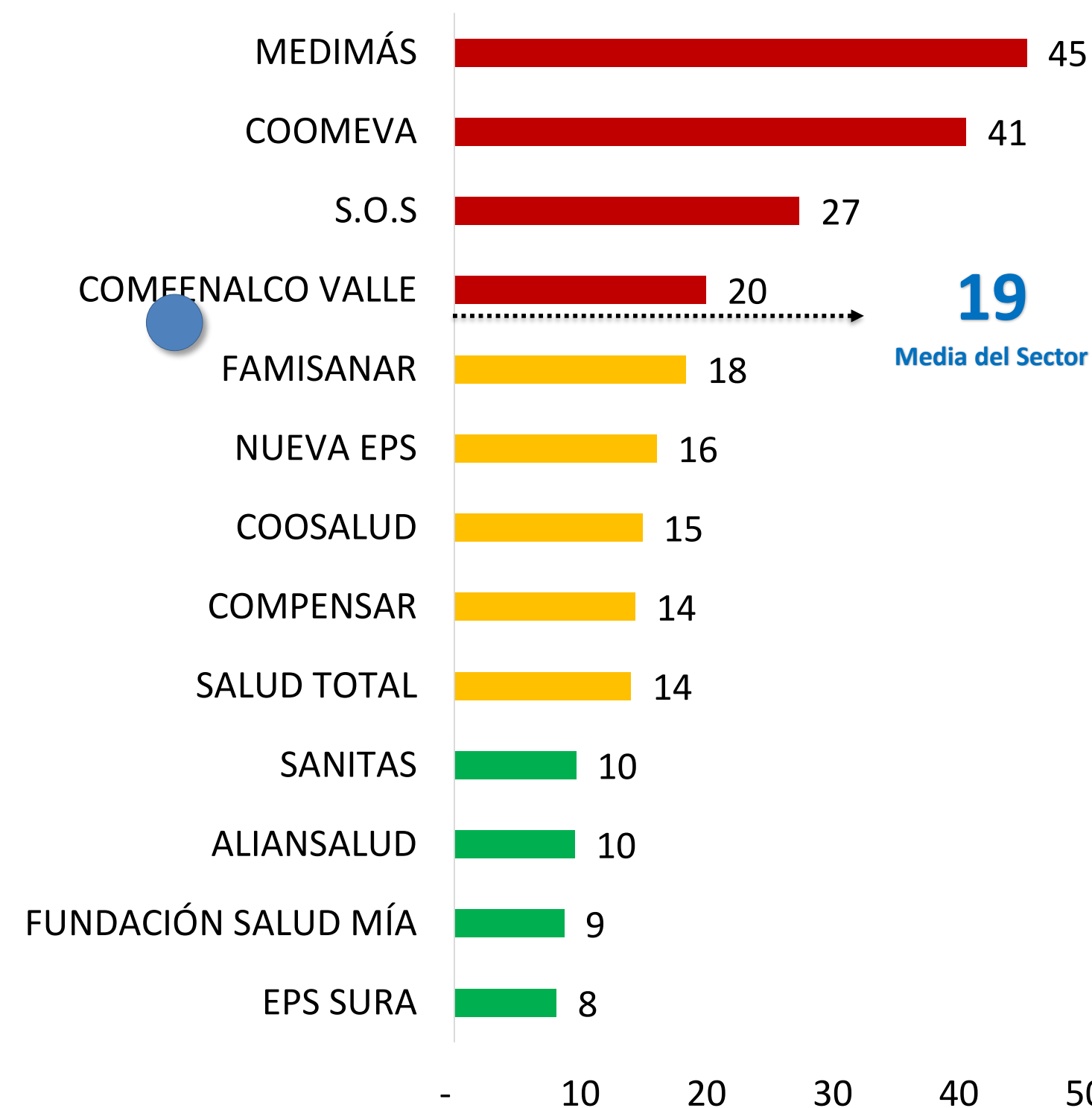
Afectaciones asociadas a la Pandemia

- Incapacidades y aislamientos de los profesionales por COVID 19
- Restructuración de agendas : Cambios de tiempos de consulta (procedimientos , servicio odontología) alineados a normatividad
- Suspensión de cirugías por la condición de pandemia y de acuerdo a normatividad
- Debido a la suspensión de procedimientos, represamiento de atenciones
- Agendamiento de servicios ofertados a demanda para cumplir los aforos correspondientes
- Al inicio de la pandemia dificultad en la adaptación por parte del paciente a la nueva modalidad telemedicina
- Recepción de la llamada o videollamada en el momento de la atención de la consulta
- Implementación de nuevas herramientas para el pago de citas de manera virtual
- incumplimiento de la industria por desabastecimiento de medicamentos
- Priorización de atención a poblaciones especiales
- Implementación de entrega de medicamentos en el domicilio a poblaciones especiales

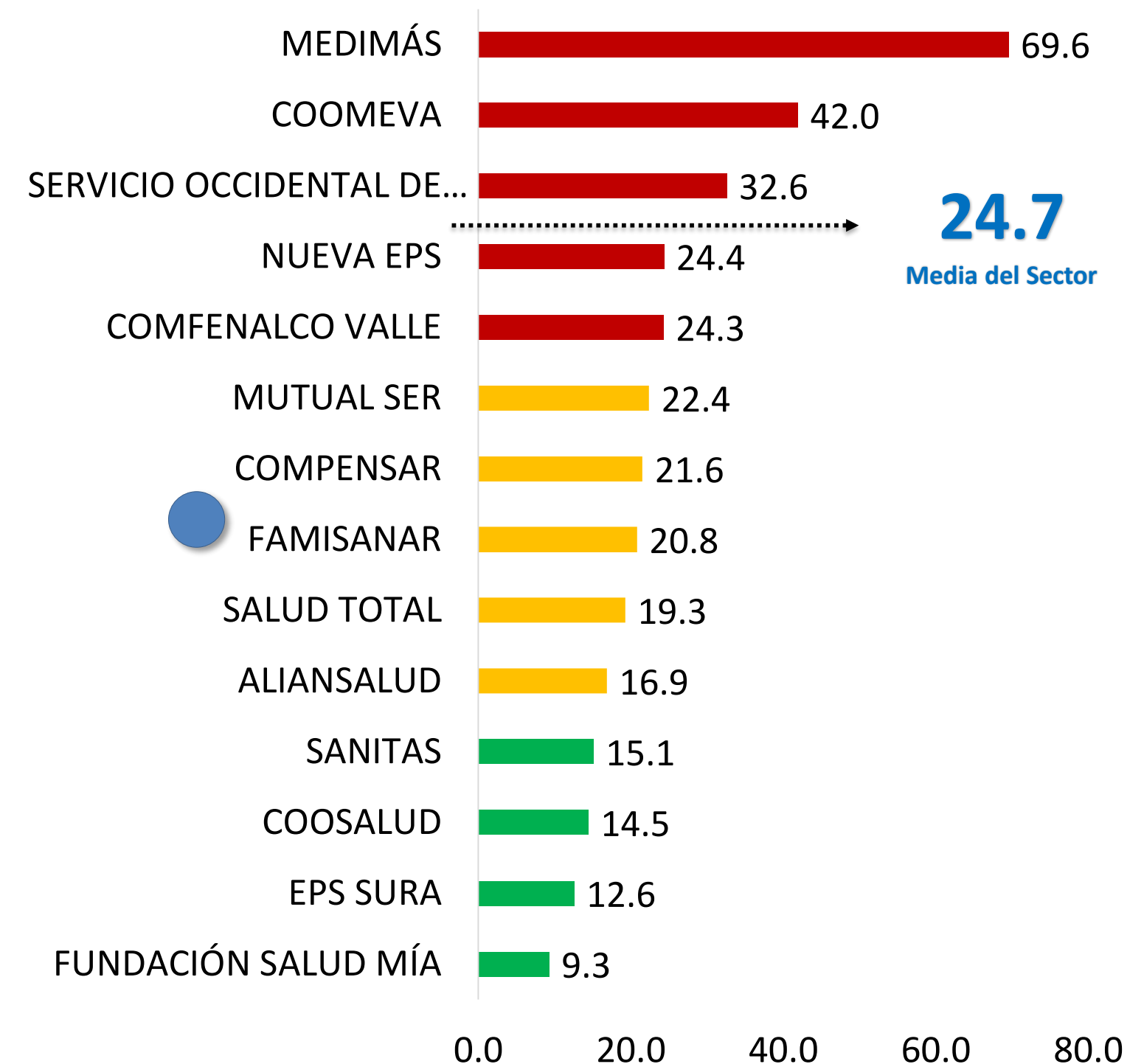
Comportamiento Quejas, Reclamos y Solicitudes de usuarios



Tasa Acumulada 2019

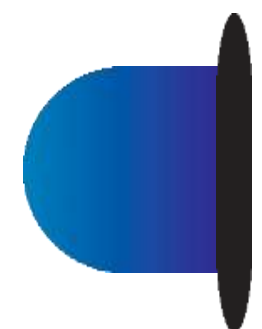


Tasa Acumulada 2020

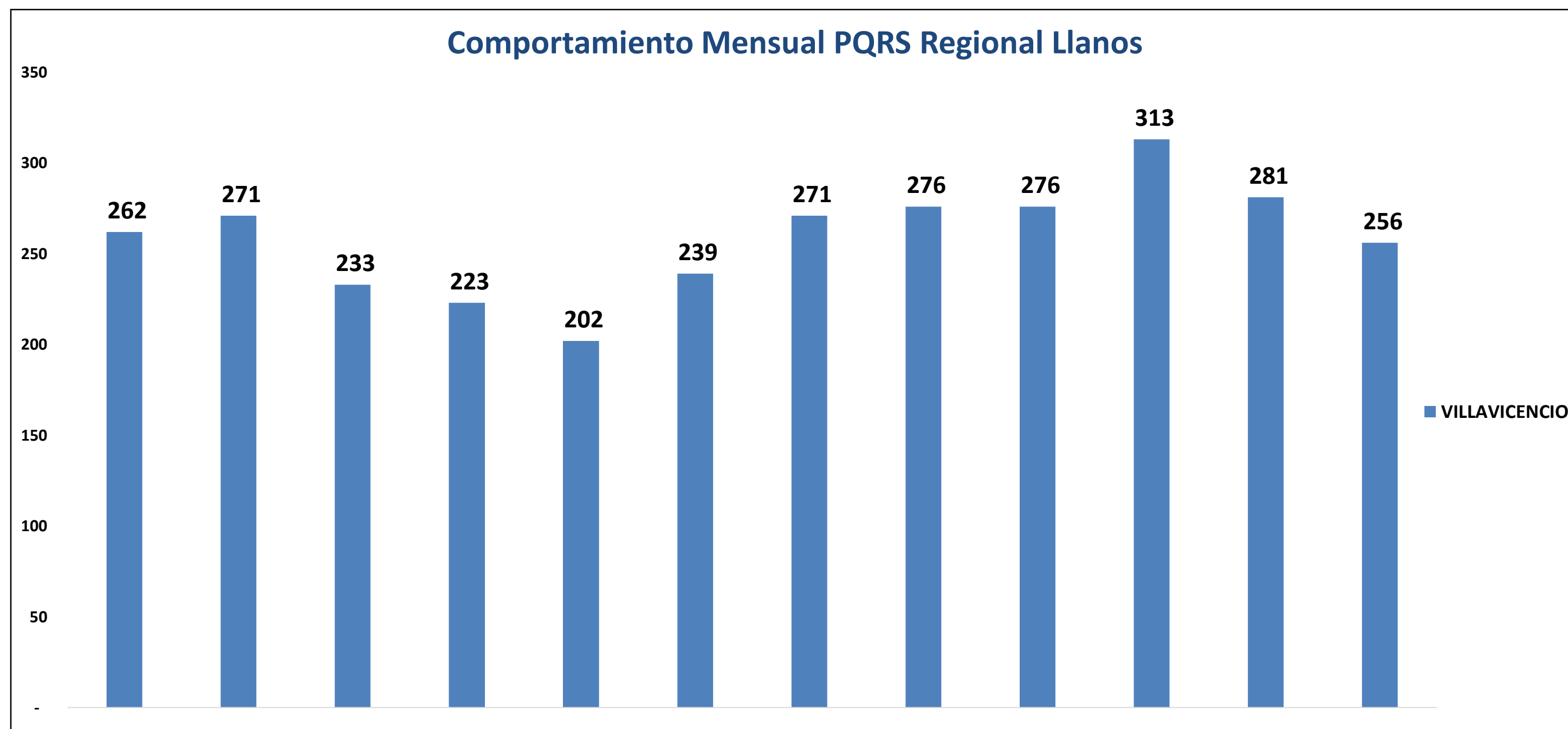


- Todo el sector incrementó la tasa acumulada de quejas el 30%, Famisanar tuvo un incremento del 13%
- Famisanar se encuentra por debajo de la media del sector, mejorando posicionamiento pasando de la posición 9 a la 7

Fuente: Último informe Ejecutivos PQRD publicados por la SNS- (Enero a diciembre de 2020)
DE PQRSPOR CADA 1.000 AFILIADOS



Comportamiento Quejas, reclamos Regional Llanos

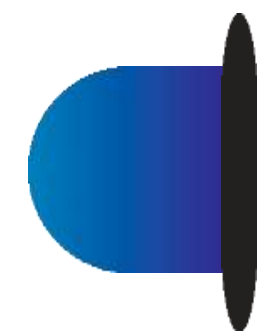


Crecimiento de **0.3 PQR** por cada 1.000 afiliados vs el 2019

No incluye solicitudes

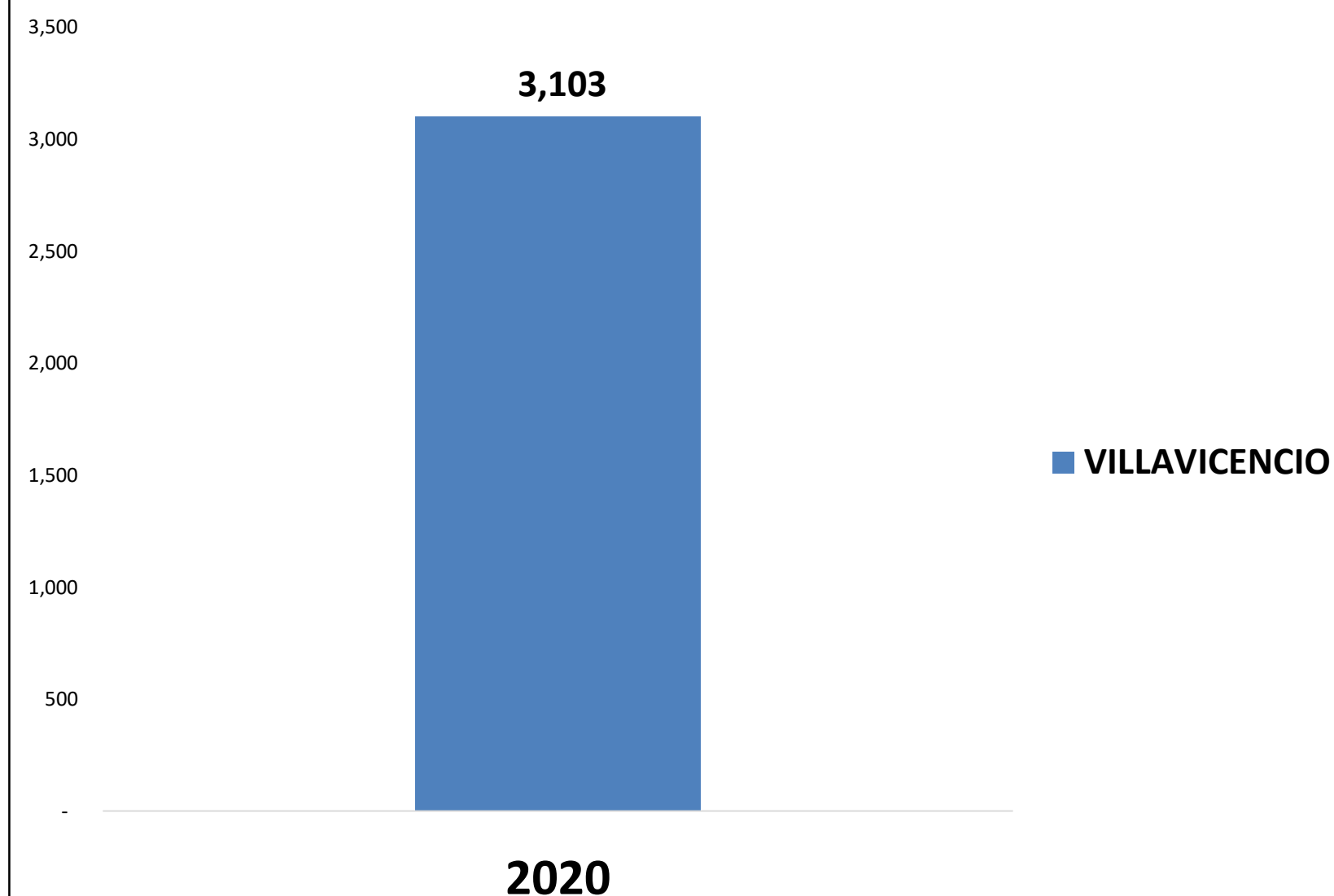
Gestión Satisfacción de Usuarios

Fuente: Reporte Discoverer Quejas y Reclamos Comportamiento Mensual (2020)

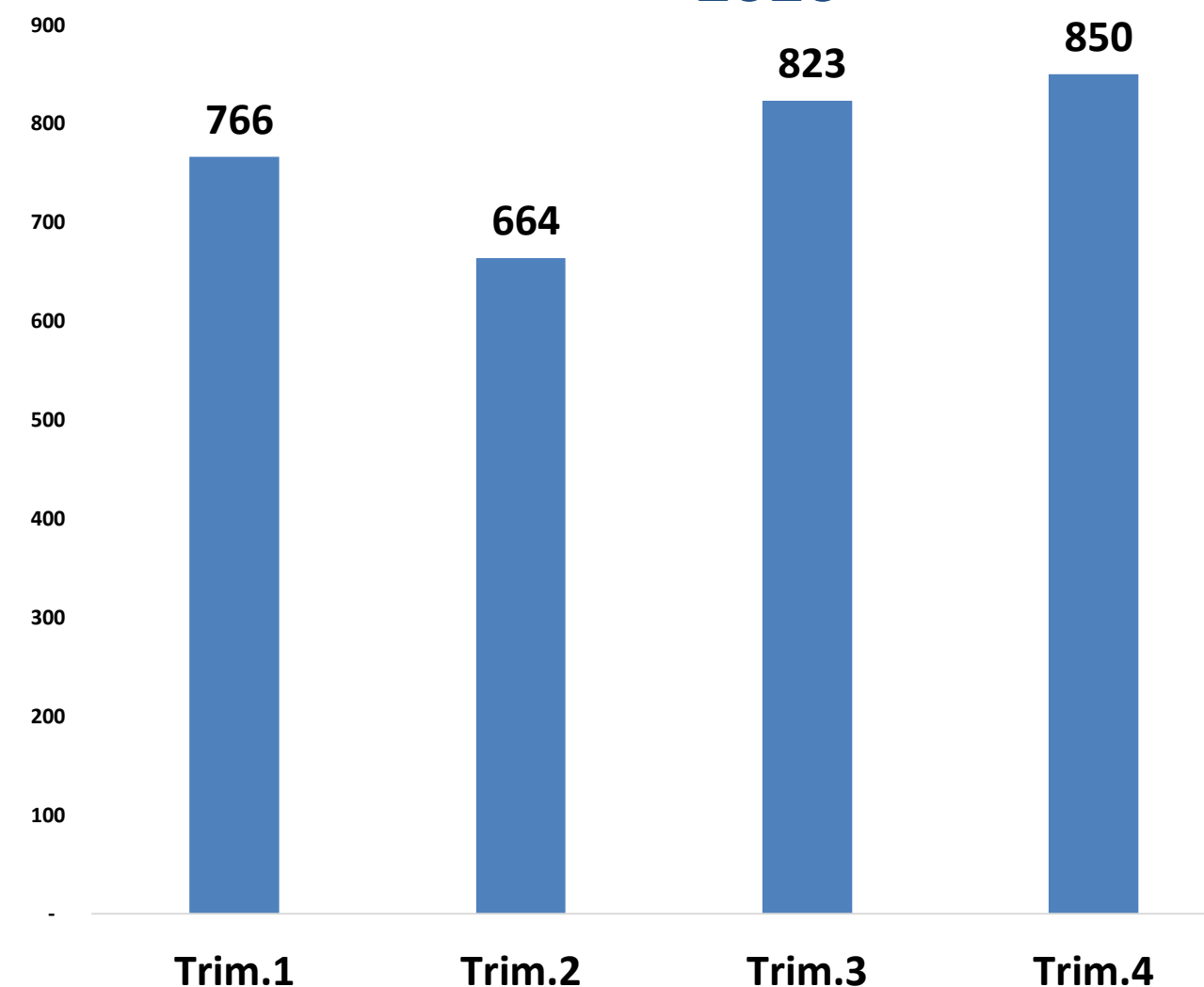


Compartamiento Quejas, reclamos Regional Lla

**Comportamiento Mensual PQRS Año
2019 -2021**



**Comportamiento Trimestral PQRS Año
2020**

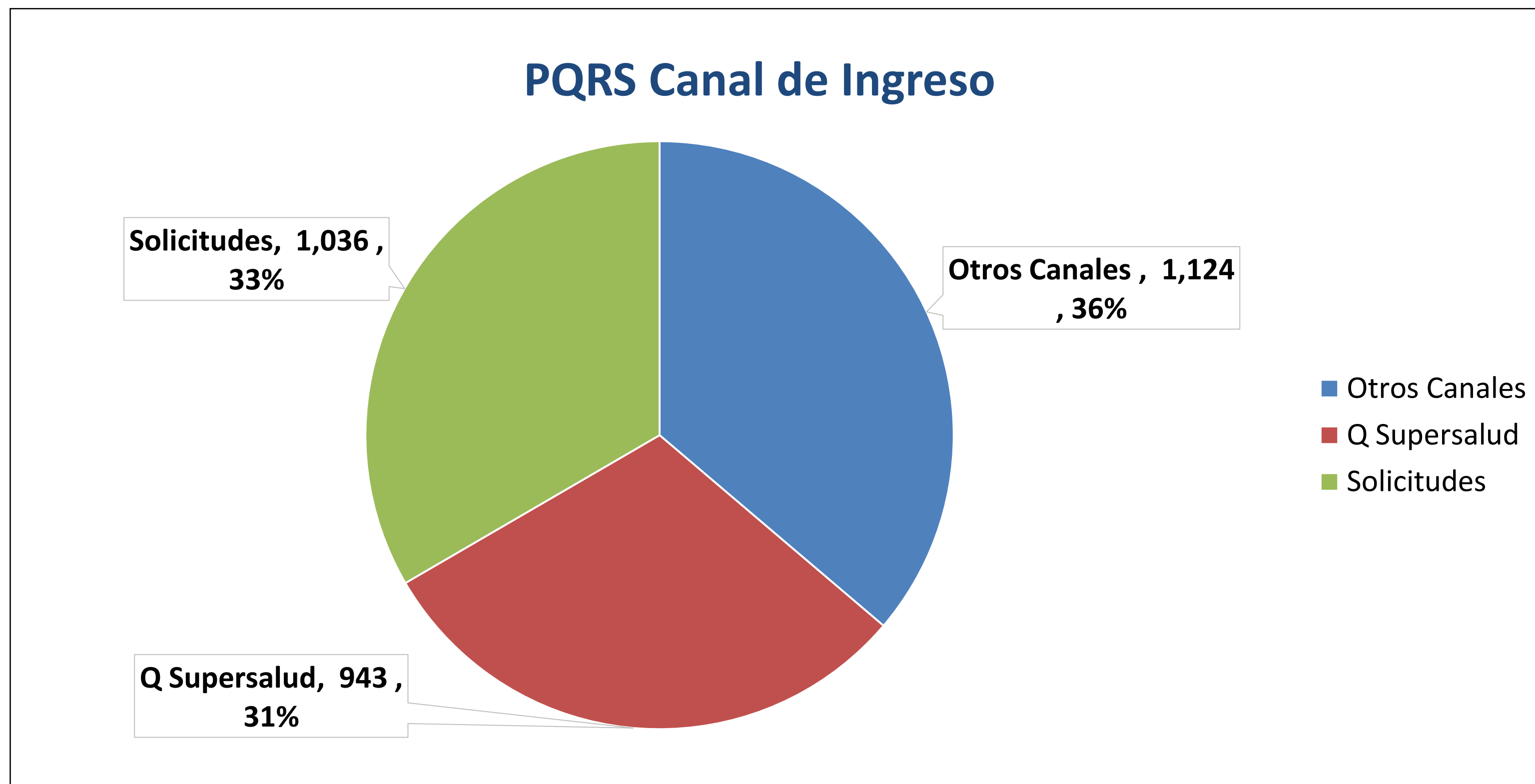


Gestión Satisfacción de Usuarios

Fuente: Reporte Discoverer Quejas y Reclamos Comportamiento Mensual (2020)

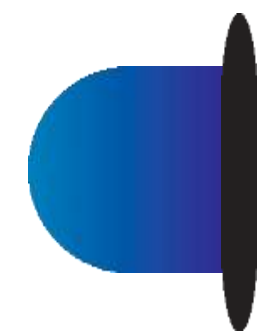


Compartamiento Quejas, reclamos PBS

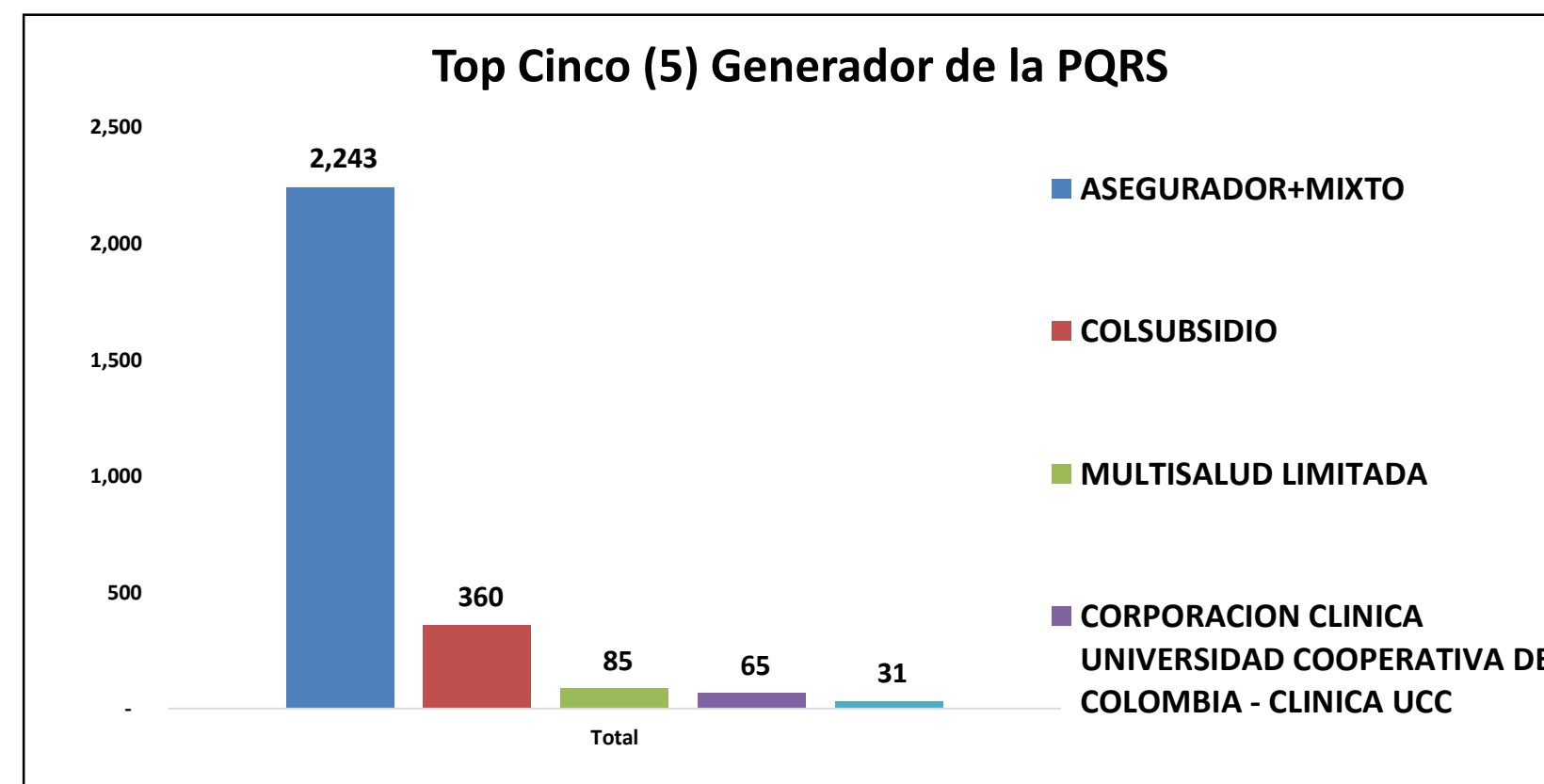
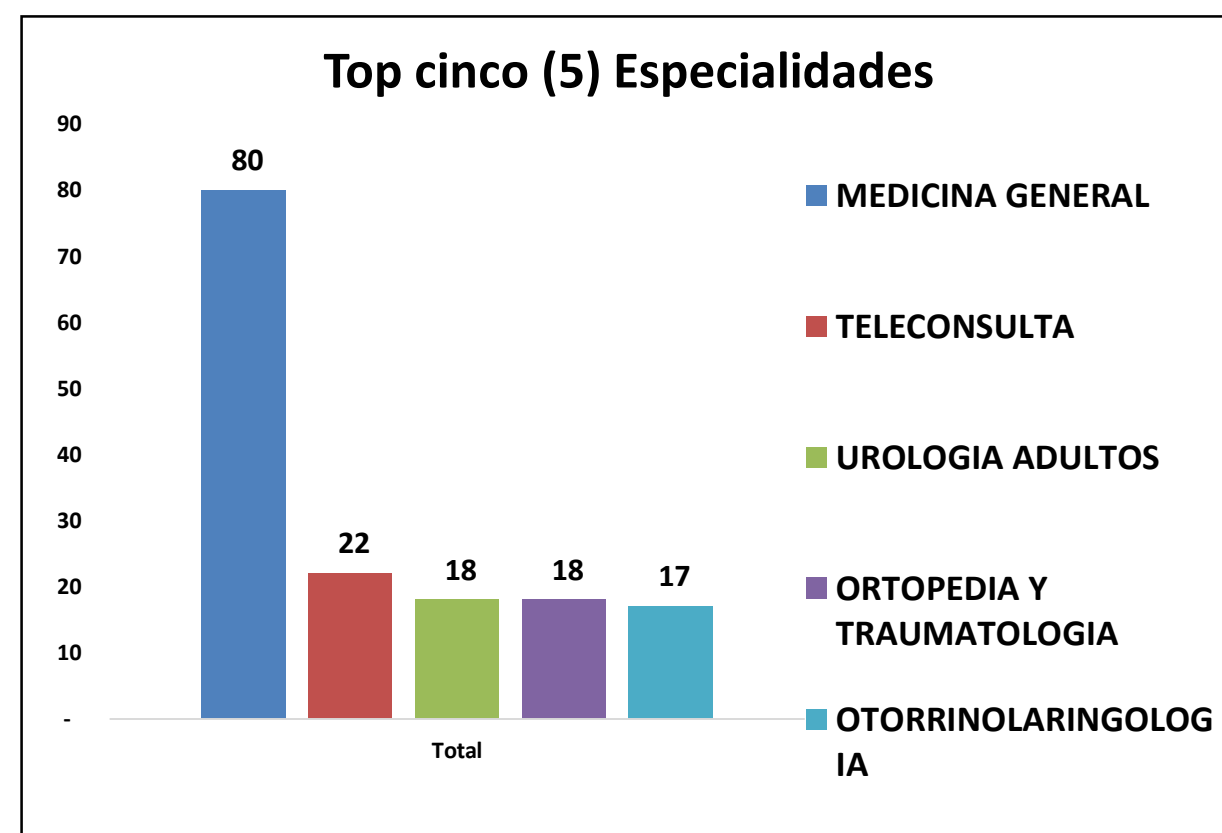
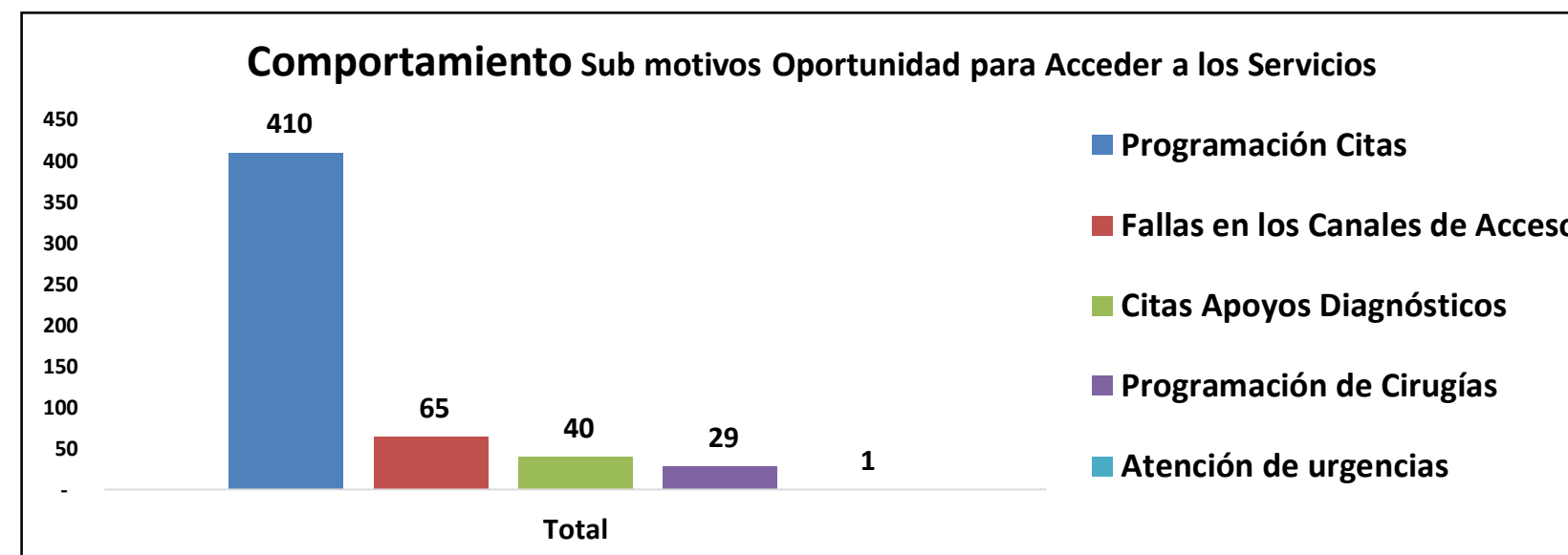
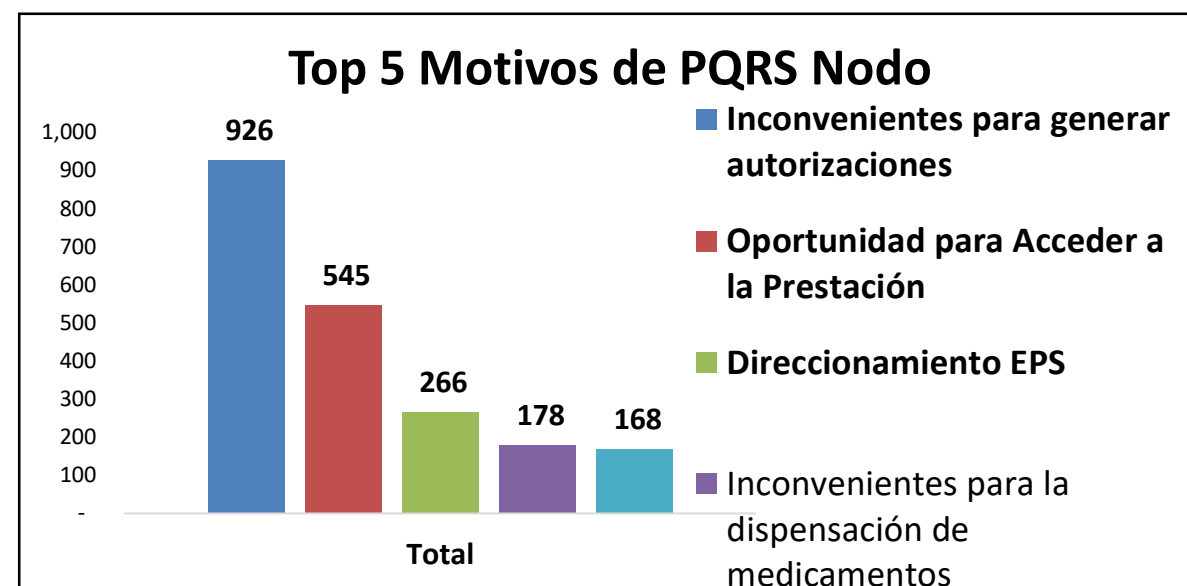


Gestión Satisfacción de Usuarios

Fuente: Reporte Discoverer Quejas y Reclamos Comportamiento Mensual (2020)



Compartamiento Quejas, reclamos PBS



Gestión Satisfacción de Usuarios

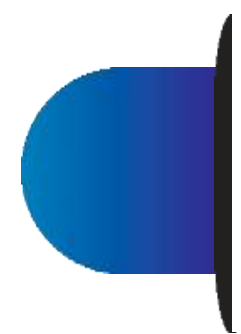
Fuente: Reporte Discoverer Quejas y Reclamos Comportamiento Mensual (2020)

Compartamiento Quejas, reclamos PBS

Principales Motivos	Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4
Inconvenientes para generar autorizaciones	231	181	270	244
Oportunidad para Acceder a la Prestación	156	130	100	159
Programación Citas	123	95	76	116
Fallas en los Canales de Acceso	9	19	15	22
Citas Apoyos Diagnósticos	14	7	6	13
Programación de Cirugías	9	9	3	8
Atención de urgencias	1	0	0	0
Direccionamiento EPS	88	50	63	65
Total general	631	491	533	627

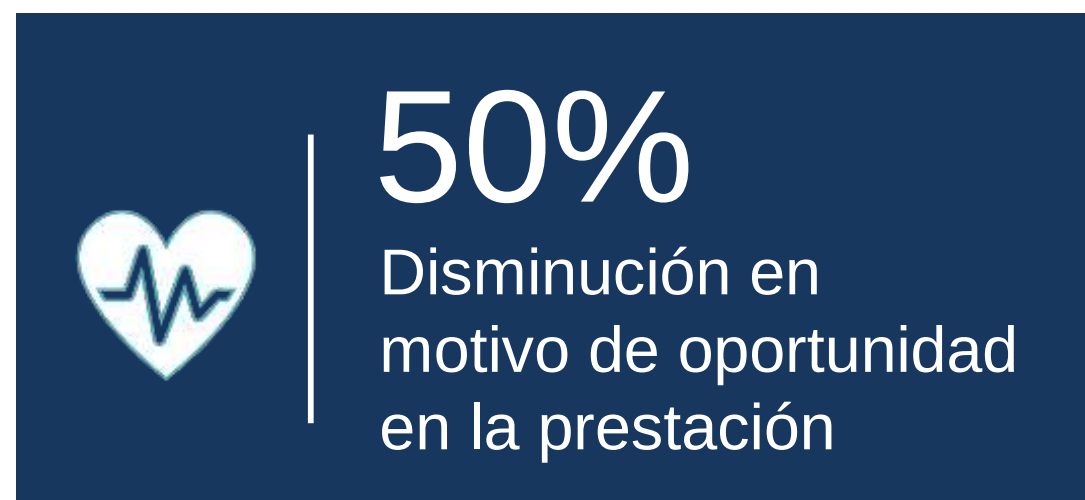
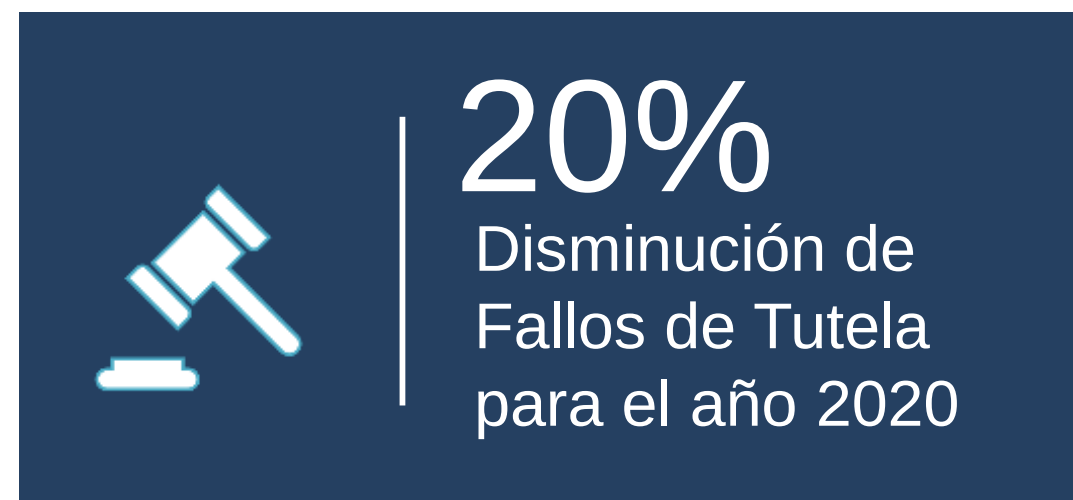
Gestión Satisfacción de Usuarios

Fuente: Reporte Discoverer Quejas y Reclamos Comportamiento Mensual (2020)

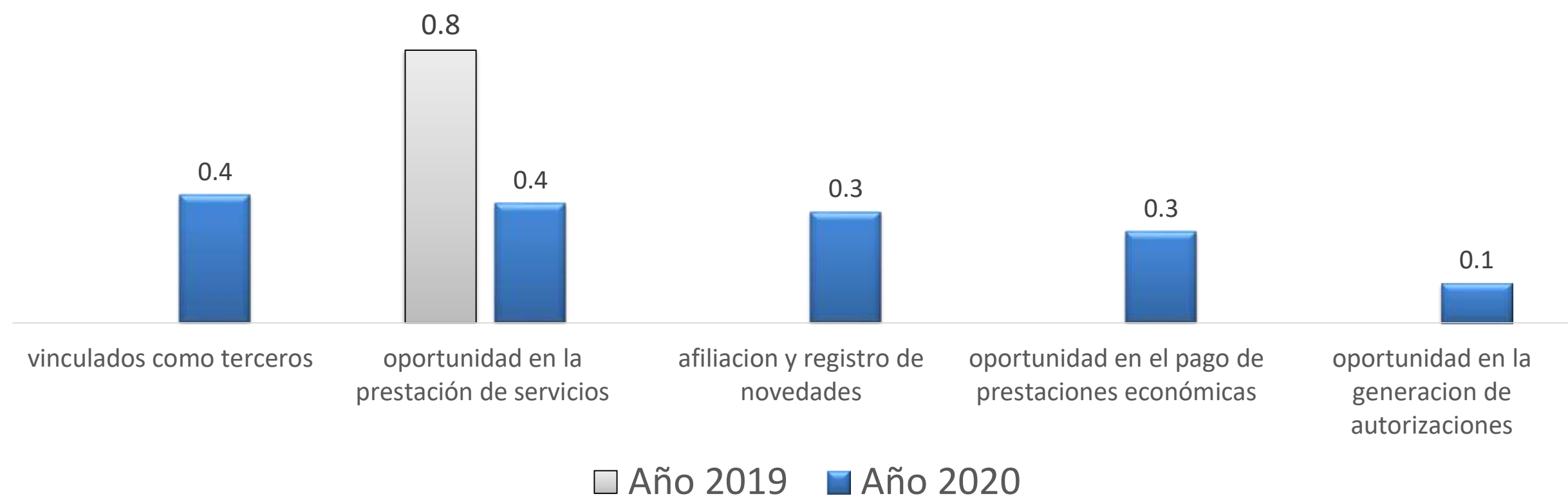


Comportamiento Tasa global de tutelas

(5 motivos principales)



Motivos Fallos Tutelas 2020



TUTELAS REGIONAL LLANOS



21.8%

Disminución de
Fallos de Tutela
para el año 2020

39%



Tutelas 2019

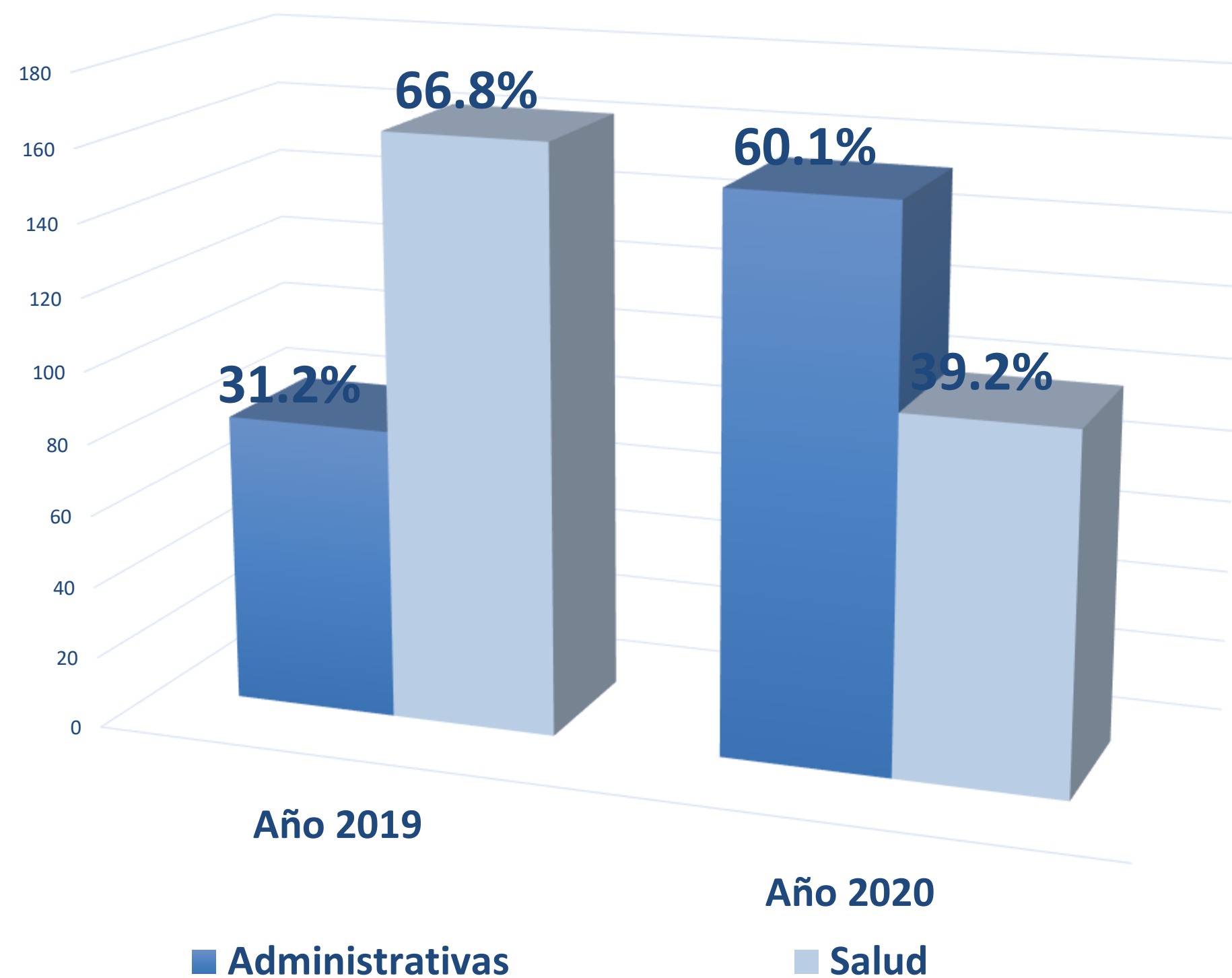


31%



Tutelas 2020

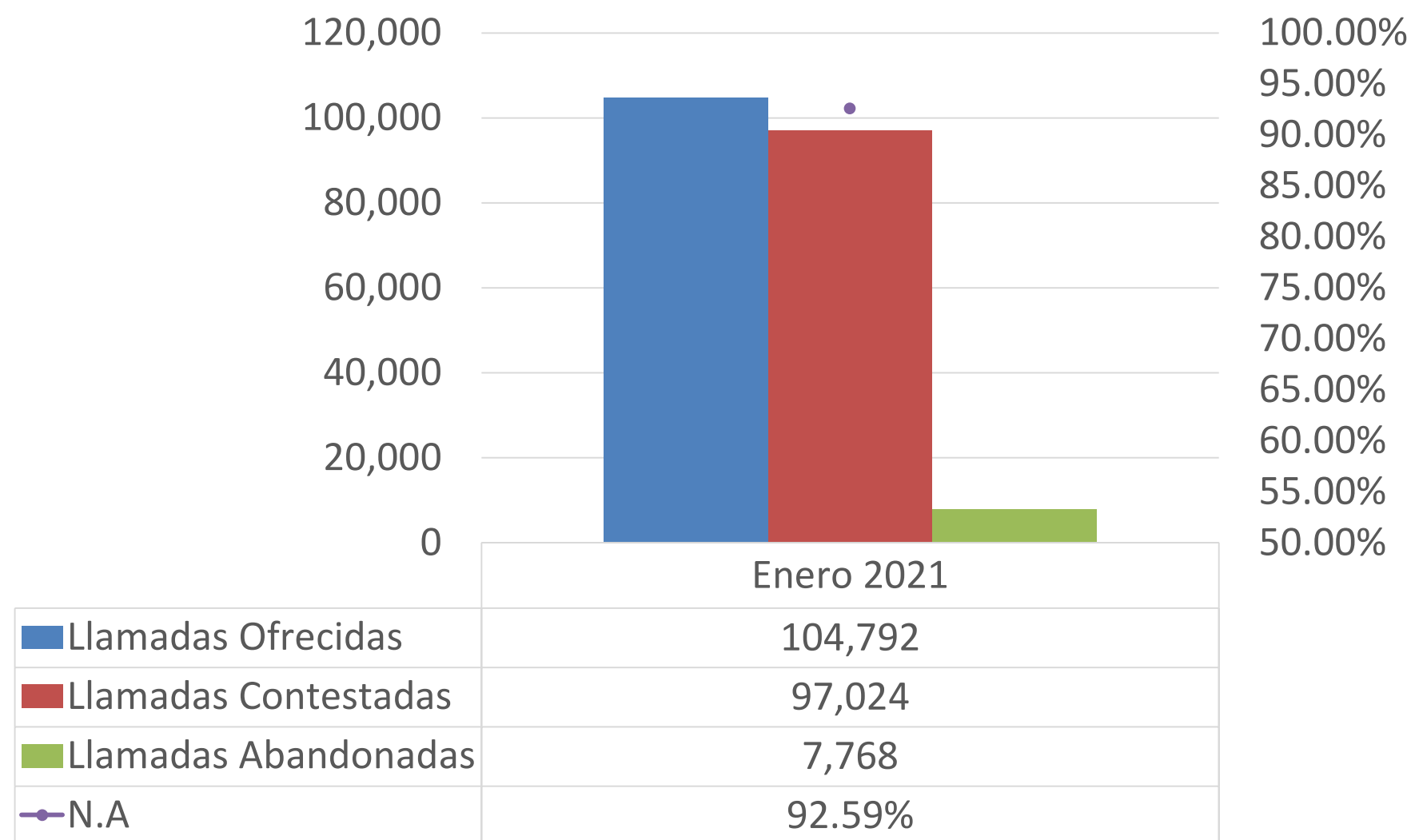
Motivos Tutelas



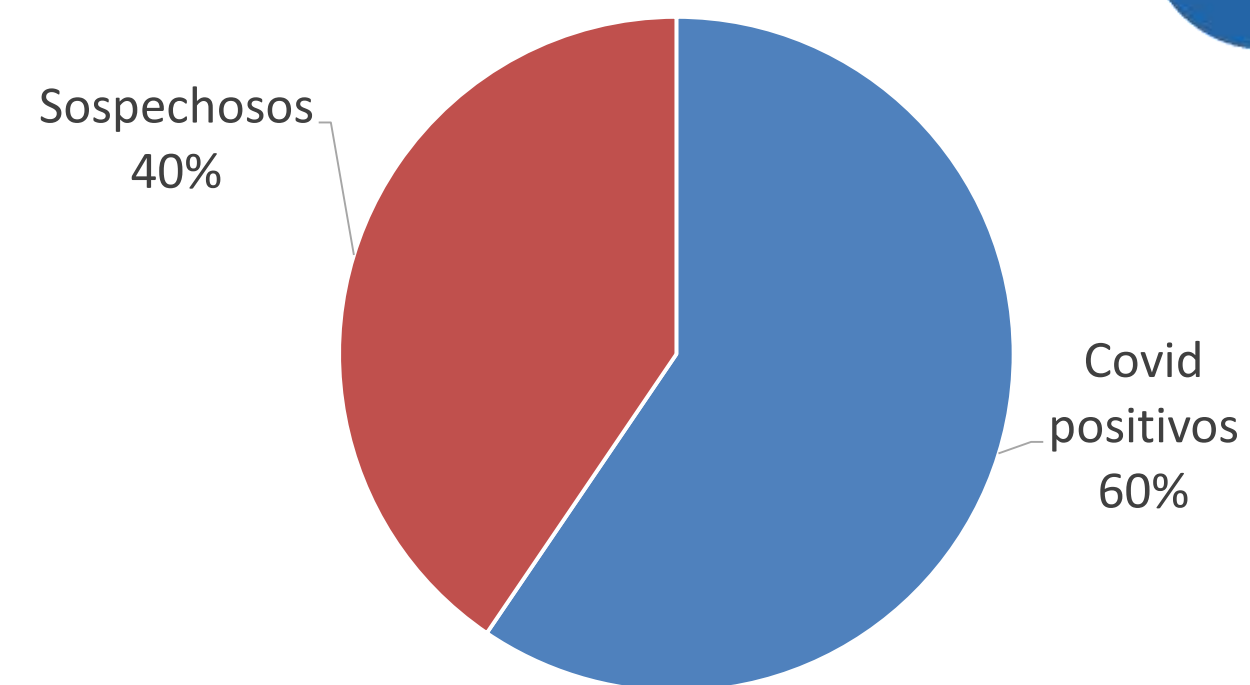
Acciones de mejora implantados a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al Usuario

1. Aumentar la oferta con IPS actuales para los servicios puerta de entrada y especialidades disminuyendo el impacto del efecto pandemia.
2. Ajuste de cantidad de profesionales a la demanda requerida
3. Impulsar la teleconsulta
4. Optimización agendas
5. Educación continua al afiliado
6. Ajuste tecnológico en parametrización de servicios
7. Educación y comunicación constante a autorizadores.
8. Implementación de autogestión para autorizaciones hospitalarias a través del software.
9. Monitoreo y ampliación de la Red de laboratorios y toma de pruebas COVID.
10. Incrementar la oferta de puntos de tomas de muestra COVID para dar cobertura en las diferentes localidad y municipios
11. Plan de Vacunación con adherencia a los lineamientos del Ministerio
12. Generación de certificado de aislamiento por la pagina web
13. Configuración del sistema a través de parametrización por DCI
14. Retroalimentación periódica a los prestadores sobre las moléculas desabastecidas

Comportamiento Línea COVID 19



En el mes de Enero, se recibieron 104.792 llamadas a línea de orientación Covid 19, de las cuales se han contestado el **92.59%**

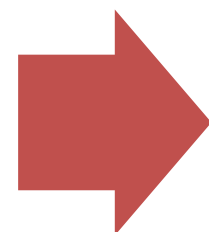


Tipo de Usuario	Cantidad	Tipo de seguimiento
Covid positivos	22,149	Diario
Sospechosos	15,075	3 veces a la semana
Total	37,224	

Se realizo seguimiento en promedio semanal a más de **37.000** afiliados por Covid 19

Acciones implementadas:

En el IVR se implemento un audio informativo de “Recomendación de Cuidado ante el Covid”, lo que permite que todos los usuarios escuchen la información, y se optimice el tiempo de atención del agente



Se habilito el Call Back, el cual permite regresar la llamada al porcentaje de abandonos, para poder atender el requerimiento del usuario.



Se estableció el envío vía correo electrónico de medidas de protección y el proceso de consulta de resultado por página web Famisanar, con el fin que el usuario tenga la información disponible cuando la requiera y además optimizar los tiempos en llamada.

Canales de atención Página Web



COVID-19
Visitas totales
1.578.084

Fecha de publicación 18/03/2020

Cifras por sección ►

Pagina	Visitas	Fecha de Publicación
Reporte síntomas COVID-19 PBS formulario anterior.	15.581	07/04/2020
Reporte síntomas COVID-19 PAC formulario actual.	13.442	06/04/2020
Reporte síntomas COVID-19 formulario actual.	22.678	20/06/2020
Inscripción pruebas gratuitas COVID	32.375	11/11/2020
Reporte contactos estrechos	8.302	19/09/2020
Resultados prueba COVID-19	120.858	29/05/2020
Preguntas frecuentes	54.005	23/03/2020
Normatividad vigente	38.936	27/03/2020



Medicamentos ►

Visitas totales
Medicamentos
56.317

Fecha de publicación
12/05/2020

Población
Vulnerable
66.511

Fecha de publicación
28/04/2020



Pruebas gratuitas
de COVID-19 ►

Visitas totales
pruebas COVID
312.055

Fecha de publicación 11/11/2020



Temas comunicados

465 mail enviados a la fecha.

Afiliados, empleadores, IPS.

Temas administrativos (Línea exclusiva),
recomendaciones de Prevención y de medidas
de Bioseguridad.

- ✓ Medidas de prevención.
- ✓ Quédate en casa.
- ✓ Líneas exclusivas de atención.
- ✓ Canales no presenciales.
- ✓ Pruebas - Resultados.
- ✓ Salud mental: línea de orientación

- ✓ Teleconsulta.
- ✓ Licencias e incapacidades.
- ✓ Población vulnerable - 521.
- ✓ Uso del tapabocas.
- ✓ Lavado de manos.
- ✓ Aislamiento.

- ✓ Grupos étnicos.
- ✓ Embarazadas.
- ✓ Alerta naranja.
- ✓ Medicamentos.
- ✓ Nueva normalidad.
- ✓ Rebrote.



4 Gestión Modelo de Salud



Población afiliada a Famisanar EPS

PIRAMIDE POBLACIONAL
REGIONAL LLANOS ORIENTALES
EPS FAMISANAR SAS
DICIEMBRE 2020

Femenino Masculino

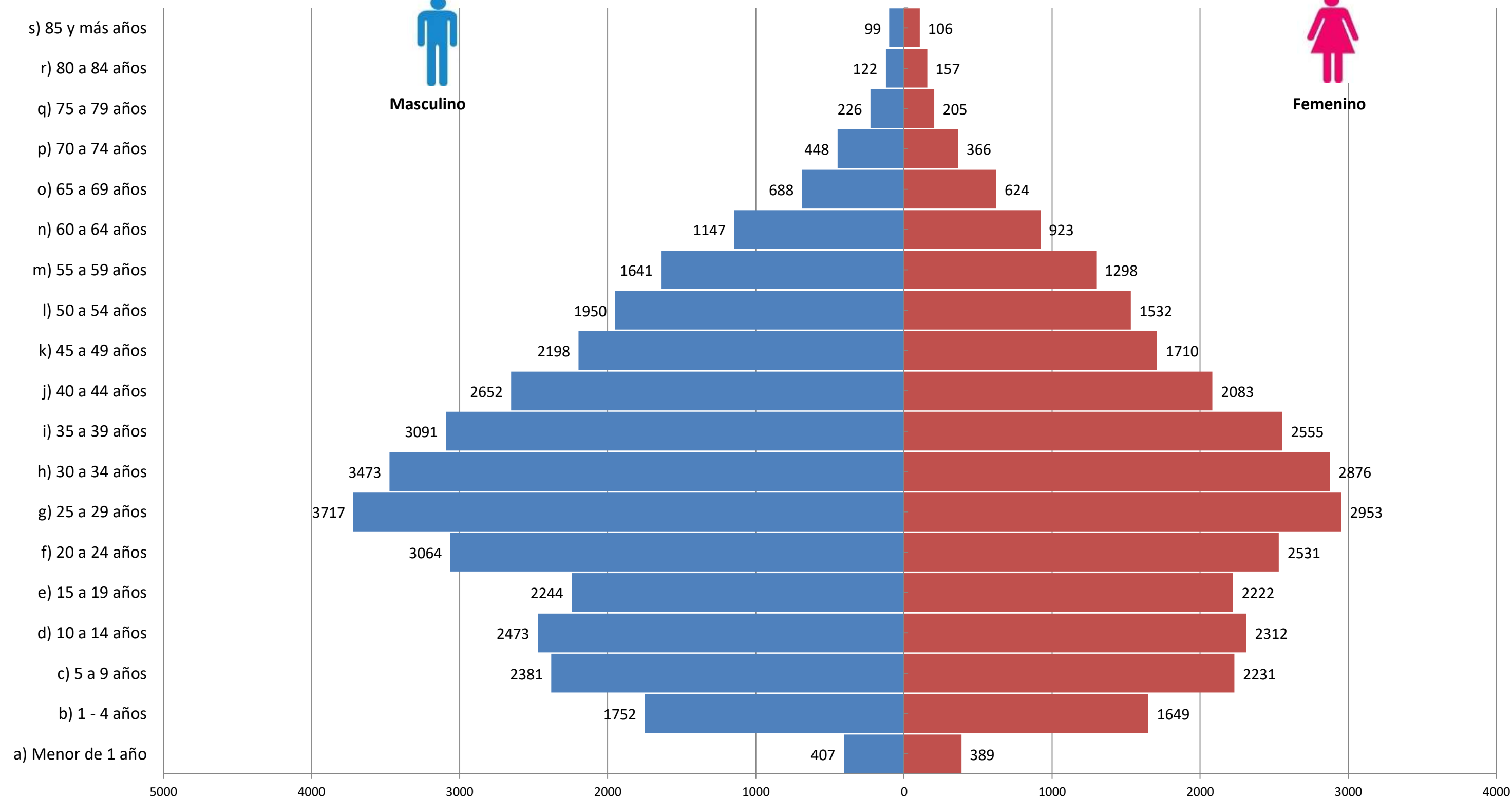


Masculino



Femenino

Población:
62,495



Fuente: Base de Datos BI - Operaciones Comerciales Dic. 2020

Población afiliada a Famisanar EPS



**Primera
Infancia**
5128
(8,20%)

Infancia
5594
(8,95%)

Adolescencia
5605
(8,96%)

Juventud
12661
(20,25%)

Adulthood
28396
(45,43%)

Vejez
5111
(8,17%)

Modelo de Atención y de Riesgo en Salud



Se actualizó el Modelo en lineamientos de enfoque diferencial.

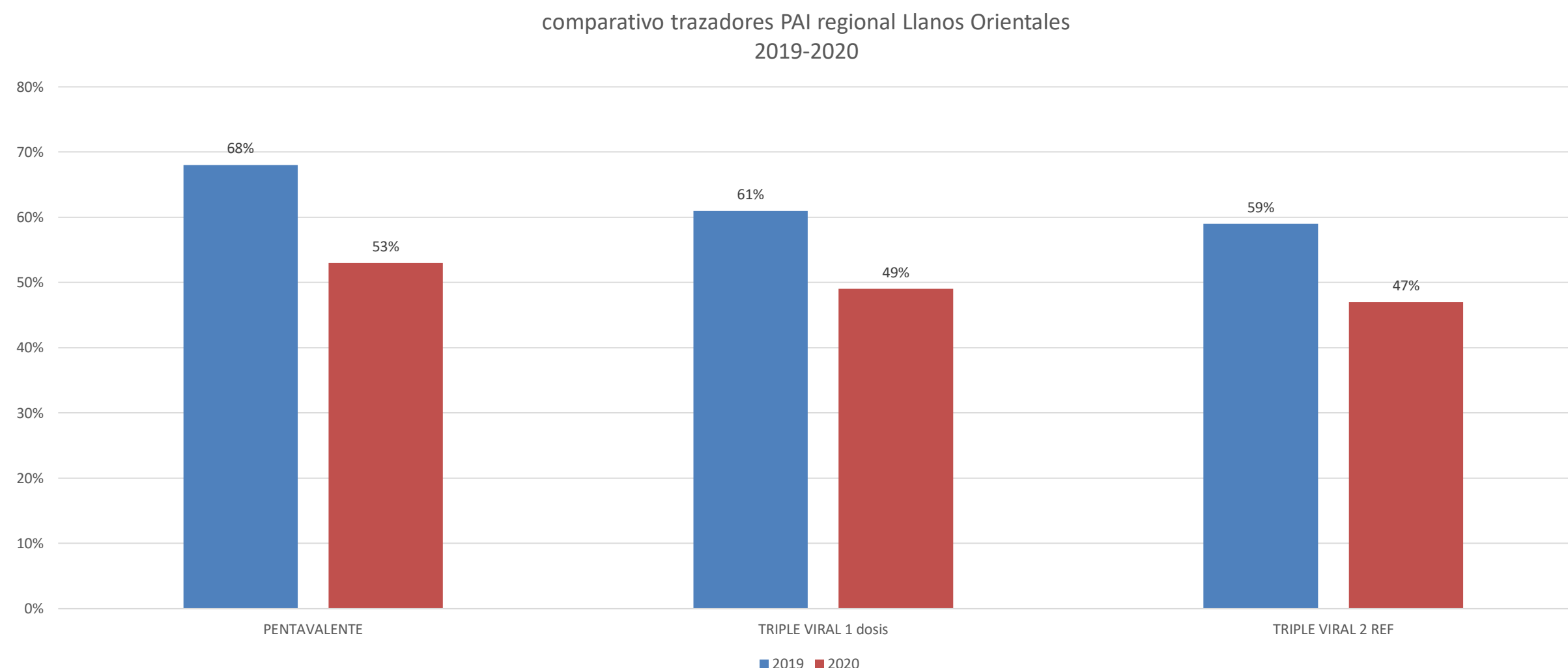
Se amplió de 12 a 14 Grupos de Riesgo

Se amplió la priorización de 44 a 70 Cohortes, subcohortes y poblaciones especiales



Resultados Promoción y Prevención

Programa Ampliado de Inmunizaciones trazadores a nivel nacional



Se realizo en el año 2020 contratación de vacunación extramural en la regional con ips que se encuentra habilitada en el servicio, con el fin de dar cumplimiento al programa y afectados por la Emergencia Sanitaria decretada por el gobierno nacional

Resultados Promoción y Prevención

Evolución indicadores PE/DT Resolución 4505

Nombre Indicador	Resultado 2019	Indicador Actividad	Resultado 2020	Indicador Actividad
Proporcion de gestantes con asesoria, toma y resultado de Elisa para VIH	12.9%	No aceptable	69.2%	Muy deficiente
Proporcion de gestantes con tamizaje para Hepatitis B	49.5%	No aceptable	37.1%	No aceptable
Proporcion de gestantes con sifilis gestacional que recibieron tratamiento	0%	No aplica	100%	Optimo
Proporcion de recién nacidos con Sifilis Congenita que recibieron tratamiento	0%	No aplica	0%	No reportó
Proporcion de gestantes con tamizaje para sifilis	69.3%	Muy deficiente	89.8%	Deficiente
Proporcion de mujeres con toma de citologia cervico uterina	44.1%	No aceptable	47.5%	No aceptable
Proporcion de gestantes con tamizaje para VIH	82.1%	Deficiente	86%	Deficiente
Proporcion de menores con ingreso a crecimiento y desarrollo	64%	Muy deficiente	51.3%	No aceptable
Proporcion de mujeres que requieren toma de colposcopia y cumplen el estandar de oportunidad	8.7%	No aceptable	1.2%	No aceptable
Proporcion de mujeres con toma de mamografia	4.4%	No aceptable	12.1%	No aceptable
Proporcion de mujeres con consulta de planificacion familiar	36.9%	No aceptable	36.3%	No aceptable
Proporcion de personas con consulta del joven	21.4%	No aceptable	18.1%	No aceptable
Proporcion de personas con control de placa bacteriana	36.2%	No aceptable	33.6%	No aceptable
Proporcion de personas con consulta por oftalmologia	4.6%	No aceptable	3.9%	No aceptable
Proporcion de personas con tamizaje de agudeza visual	4.8%	No aceptable	4%	No aceptable
Proporcion de gestantes con captacion temprana al control prenatal	41.4%	No aceptable	63.4%	Muy deficiente
Proporcion de poblacion con valoracion e intervencion del riesgo	78.8%	Deficiente	68.4%	Muy deficiente

Nuevos proyectos: 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



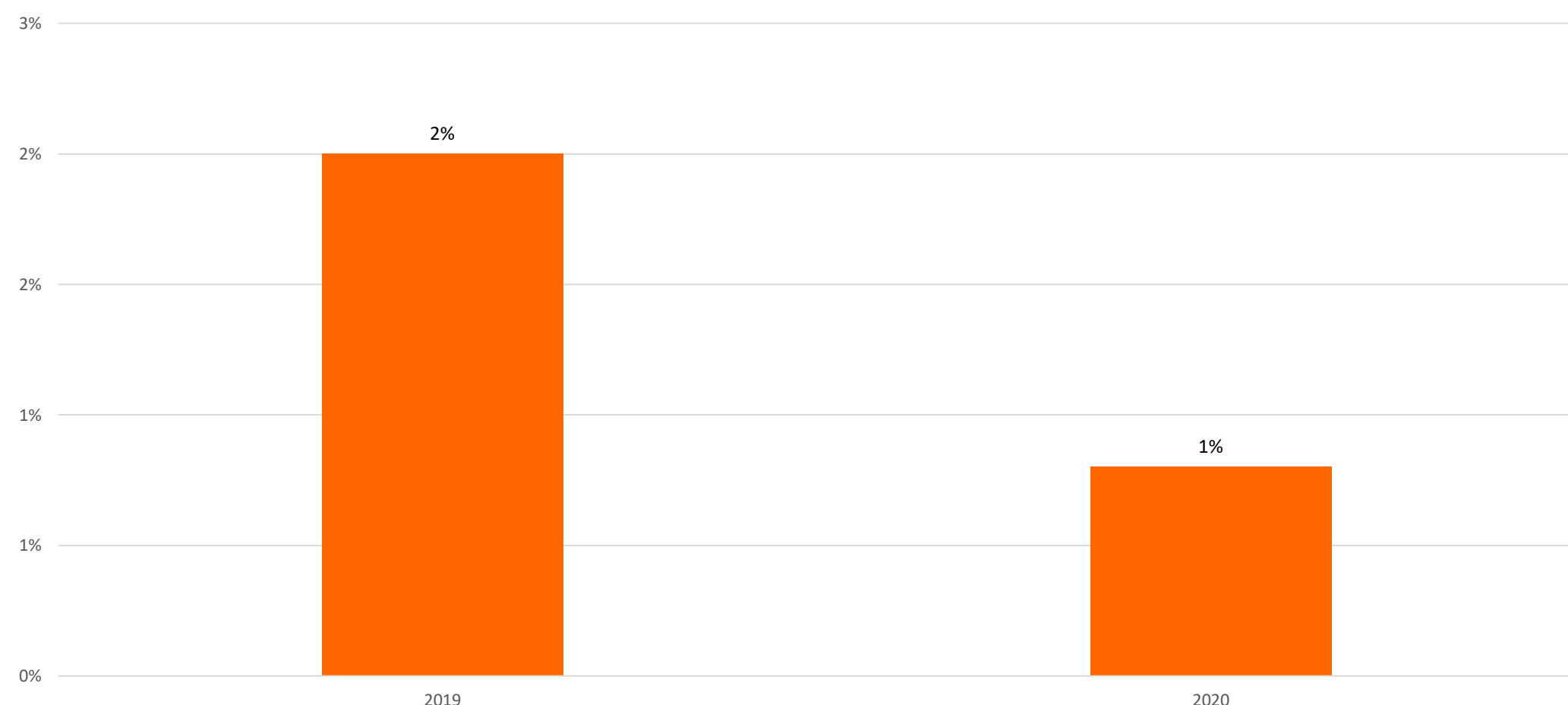
Resultados Salud Sexual y Reproductiva

INDICADOR	2019	2020
Cobertura de planificación familiar en población de los grupos de riesgo avanzado o alto costo	34,70%	47,60%
Proporción de mujeres de 15 a 49 años en los grupos de riesgo con suministro de método de planificación familiar de larga duración	20,00%	30,00%
Proporción de mujeres con antecedente de morbilidad materna extrema con método de planificación familiar de larga duración	36,00%	47,00%
Proporción de mujeres con provisión de método anticonceptivo postparto o postaborto antes del alta.	52,30%	51,40%



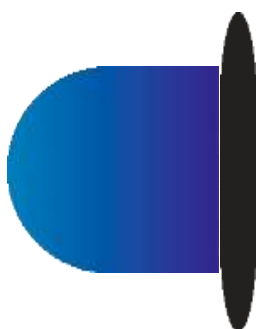
Logros: Incrementó el acceso a la consulta de planificación familiar y el suministro efectivo de métodos anticonceptivos en grupos de riesgo.

Detección temprana: Proporción de casos nuevos de cáncer de mama detectados



Logros: Se actualizó la ruta integral para la detección temprana de cáncer, con el fin de incrementar la proporción de casos nuevos detectados in situ (meta de CAC $\geq 12\%$).

Nuevos proyectos Detección Cáncer: Implementación técnica de detección ADN – VPH según Resolución 2503 de 2021



Reporte en Salud Indicadores de Mortalidad

INDICADOR	Meta	2019	2020	
Razón de mortalidad materna temprana (por 100.000 nacidos vivos)	≤ 45 x 100,000 Nacidos Vivos (INS 2019)	0	0	↔
Razón de mortalidad perinatal y neonatal tardía.	<11.1 x 1.000 Nacidos Vivos (Boletín INS)	8,8	3.15	↓
Mortalidad infantil (Por 1.000 menores nacidos)	10,7 x 1000 nacimientos (ASIS 2019)	0	0	↔
Mortalidad IRA en menores de 5 años (Por 100.000 menores de 5 años)	11.7 X 100.000 (ASIS 2019)	0	0	↔
Mortalidad EDA en menores de 5 años (Por 100.000 menores de 5 años)	3 X 100.000 (ASIS 2019)	0,0	0,0	↔
Mortalidad DNT en menores de 5 años (Por 100.000 menores de 5 años)	5,8 x 100.000 (ASIS 2019)	0,0	0,0	↔

Logros: Aprobación por el INS del manuscrito: “Experiencias sobre la vigilancia de la morbilidad materna extrema en una EAPB del país” , evaluación y aceptación para publicación por la OPS en el primer semestre de 2021.

Nuevos proyectos: Definir e implementar el plan de acción interáreas EPS para intervenir la mortalidad maternóperinatal en articulación con la red de prestadores

Variación Poblacional Grupos de Riesgos y Cohortes

Etiquetas de fila	2019	2020	VARIACION 2020-2019
CIRUGIA BARIATRICA	3	9	1,79
DIALISIS	24	32	2,39
ENFERMEDADES HUERFANAS	14	27	3,89
EPOC	24	220	58
FIBROSIS QUISTICA	1	2	0,29
HEMOFILIA	5	6	0,29
HEPATITIS C	1	1	0
HIPERTENSION PULMONAR	5	8	0,89
ONCOLOGIA ADULTOS	265	299	10,17
ONCOLOGIA PEDIATRICA	8	11	0,89
REUMATOLOGIA Y ENFERMEDADES DEL COLAGENO	59	70	3,29
SAHOS	63	90	8,08
TBC	16	23	2,09
TRASPLANTE	16	21	1,49
VIH	174	193	5,68
Total general	678	1012	33%

En el año 2020 Se evidencia un crecimiento global del 33% en la población de las cohortes de Riesgo Avanzado frente al año 2019

Variación Poblacional Grupos de Riesgos y Cohortes

COHORTES RIESGO INTERMEDIO	2019	2020	VARIACION 2020 - 2019
Hipertensión Arterial (HTA)	2229	2209	20
Diabetes Mellitus (DM)	490	449	41
TBC	16	11	5
Total general	2735	2269	446

Reconocimiento Cuenta de Alto Costo por Gestión del Riesgo

En el mes de Julio del 2020, La Cuenta de Alto Costo dio a conocer el ranking de las EPS con los mejores resultados en la gestión del riesgo, en donde Famisanar recibió nominación en las siguientes categorías:

Nominaciones
•EPS con los mejores resultados en nefroprotección en pacientes con HTA o DM
•EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en diálisis
•EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en hemofilia
•EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en cáncer de colon y recto
•EPS del régimen contributivo con los mejores resultados en gestión de las enfermedades de alto costo

Siendo Ganadora en las categorías de:

•EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en hemofilia
•EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en diálisis



Resultados en gestión COVID-19



-Captación y gestión de **847.426** casos sospechosos, descartados, sin nexo, 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%

Fuente: Fami Analytics Corte 31 de Dic 2020 / Referentes calculados a partir de datos publicados por Instituto nacional de salud cierre 2020



-Cumplimiento seguimientos de casos confirmados y sospechosos SEGCOVID **98%**.

Resultados en gestión COVID-19



-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.

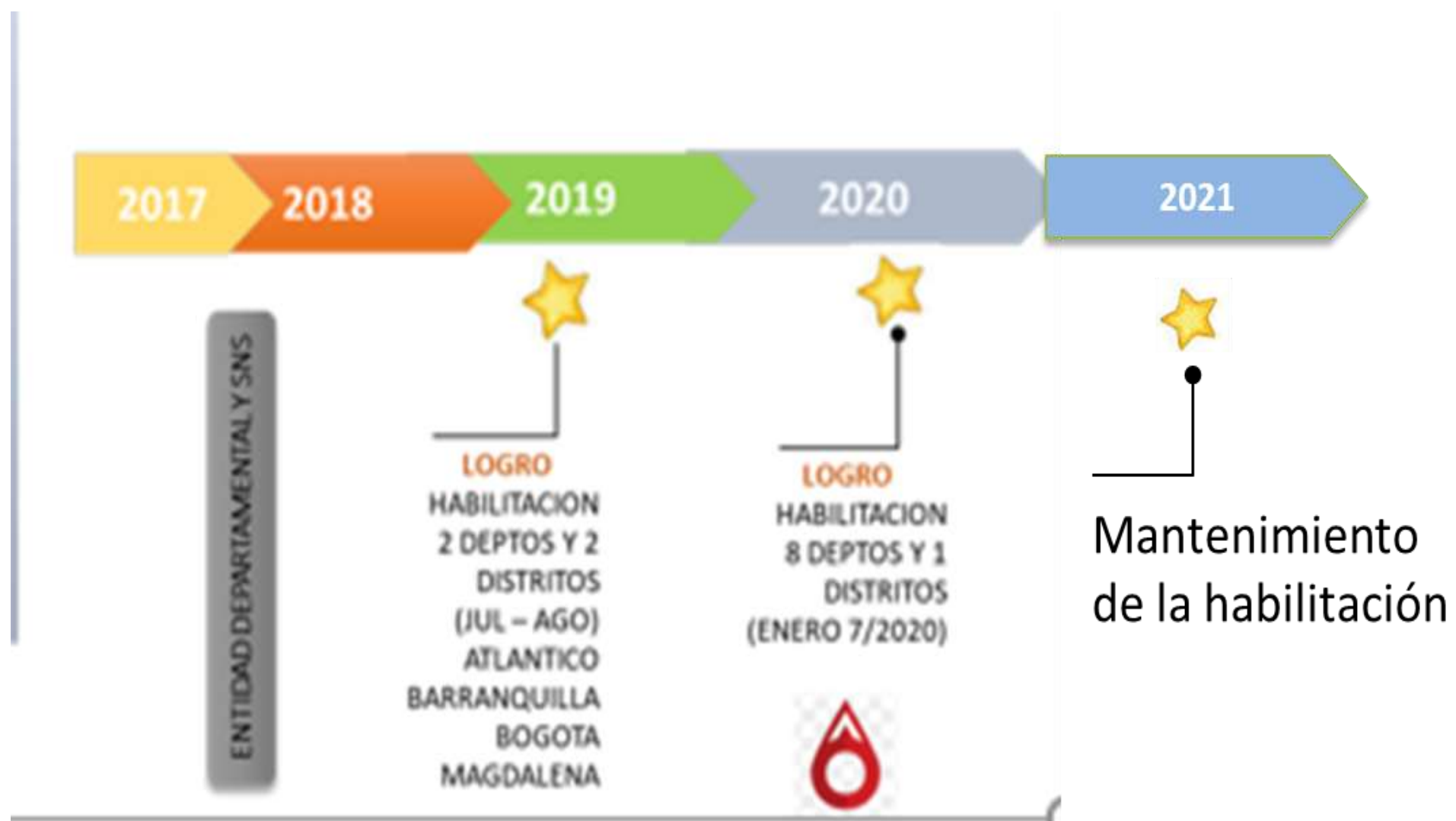
5

Redes integrales Famisanar EPS



Habilitación de redes RIPPS

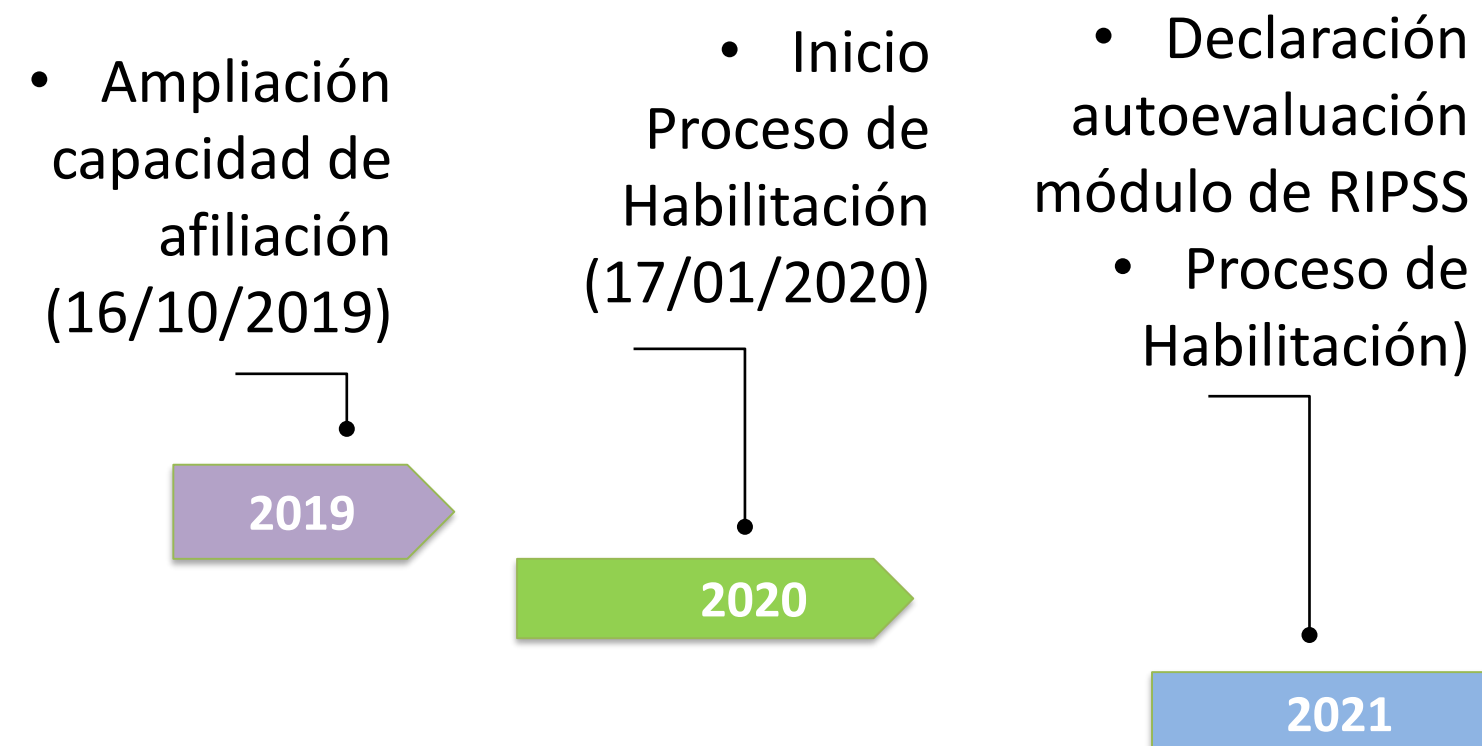
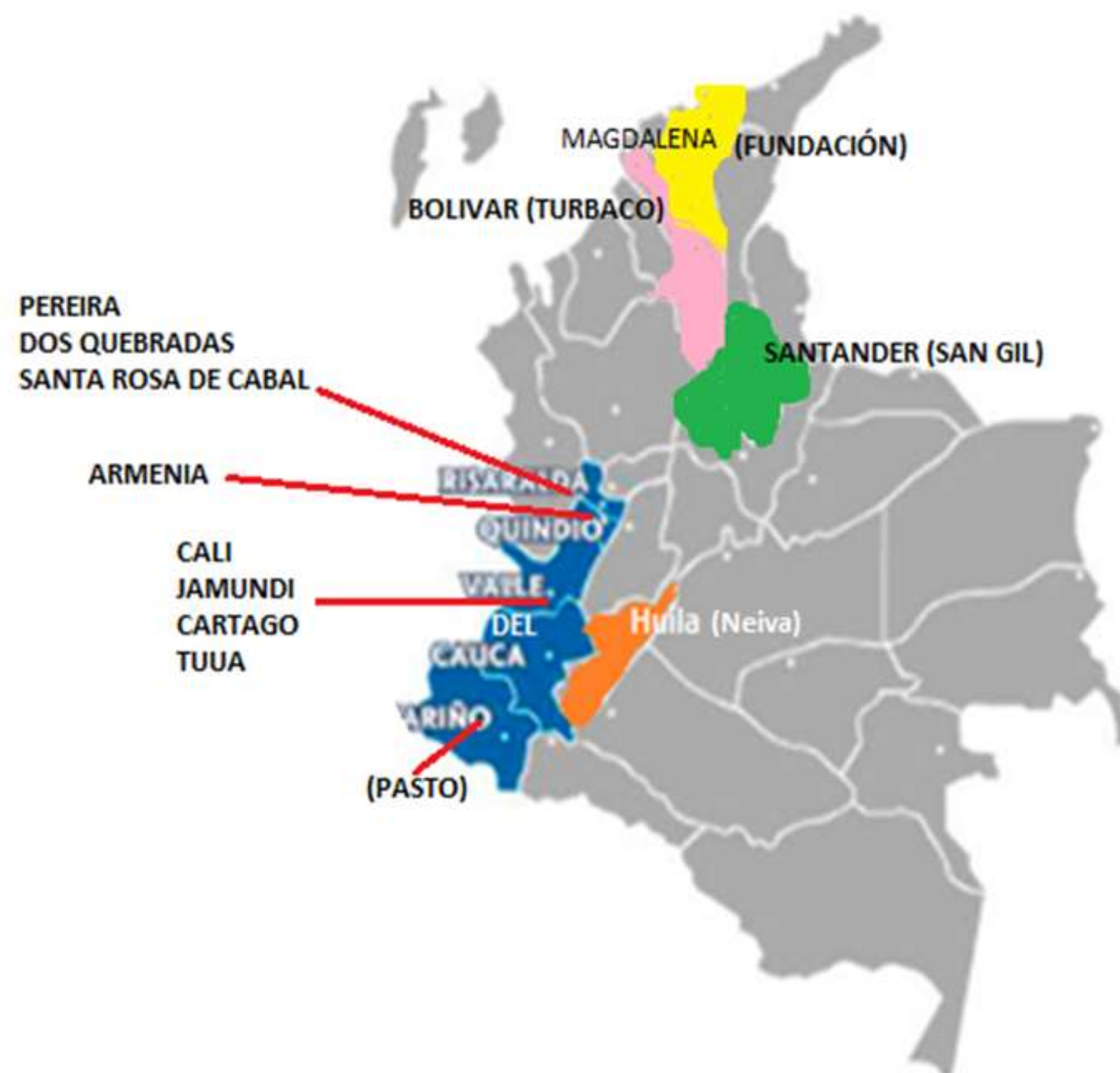
Trabajamos por mantenernos Habilitados



Elaboramos tableros de autocontrol y seguimiento para lograrlo

Habilitación de redes RIPPS

Nuevas Plazas



Fortaleciendo la red para lograr la habilitación

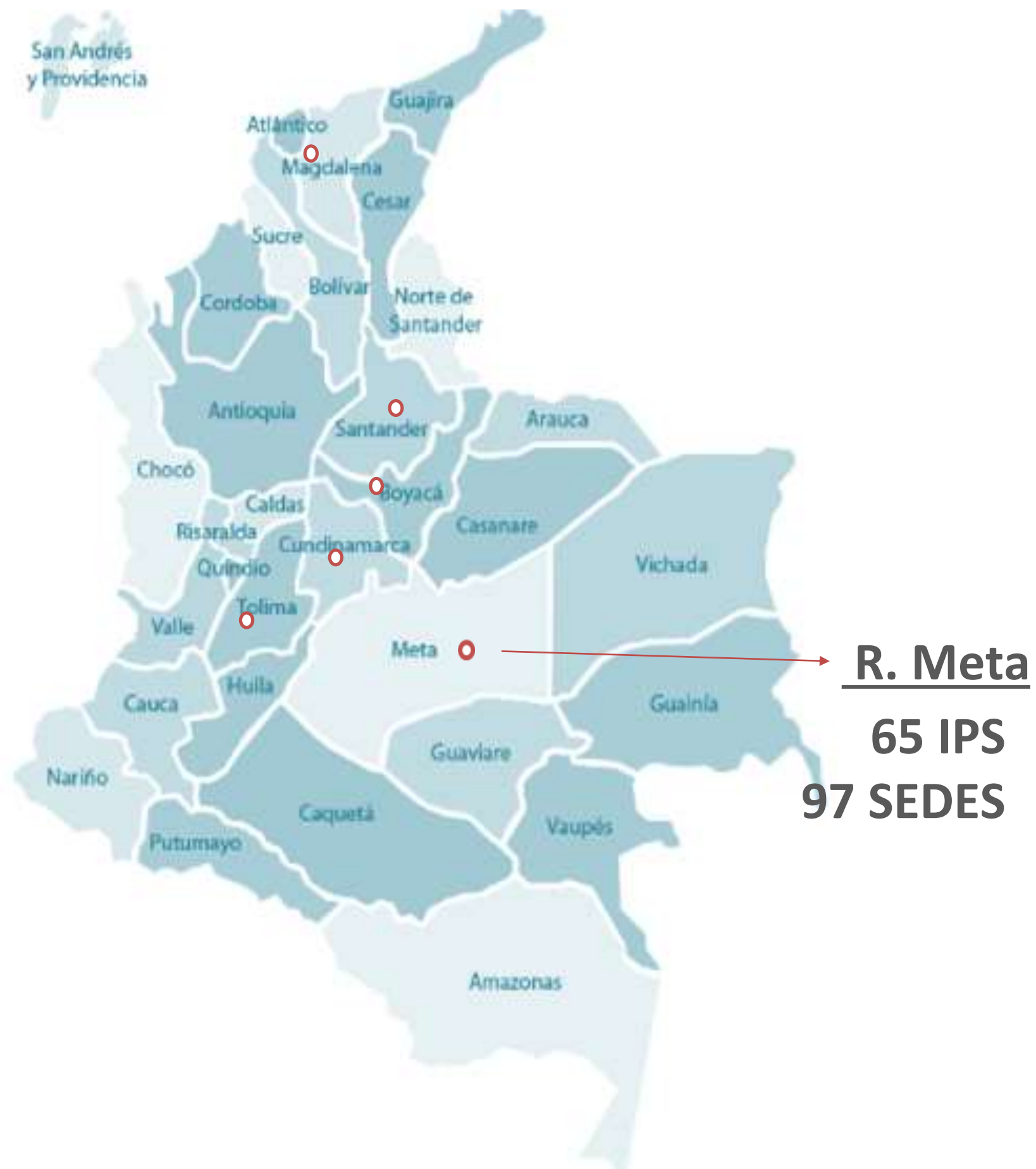
6

Red contratada Nacional





Red contratada PBS



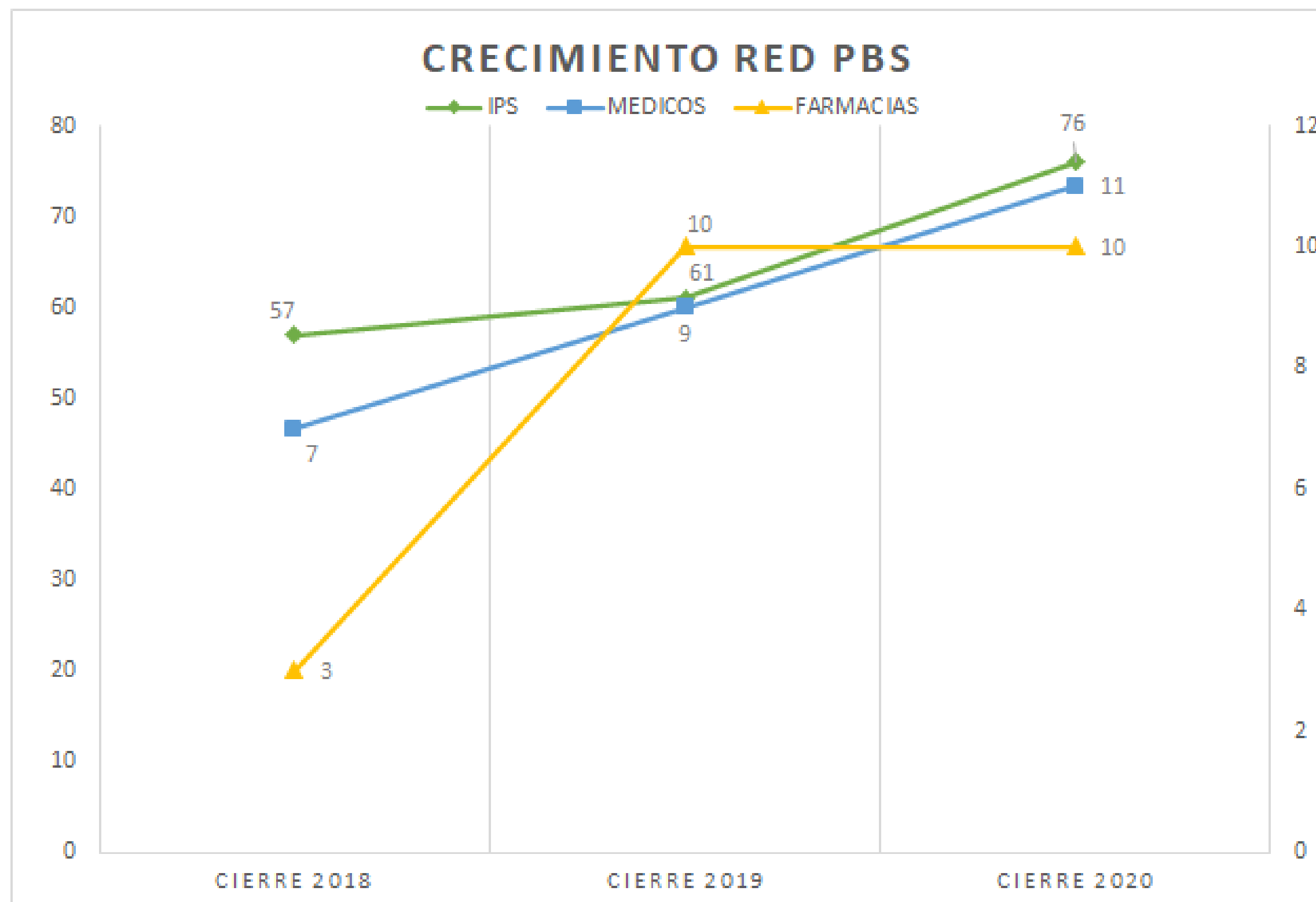
22 Municipios
DE PORTABILIDAD, en **1**
Departamentos

7

Municipios



Crecimiento Red contratada PBS



Fuente de información:

CIERRE 2020

Bases enviadas desde Unidad de Soporte técnico- años 208-2019-2020- 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	7	0	7
Red Complementaria	78	12	90
TOTAL	85	12	97

CIERRE 2020	
TIPO DE IPS	CANTIDAD
IPS	76
MEDICOS	11
FARMACIAS	10
TOTAL	97

Fuente: BD Red de Servicios 12 2020



6 Estrategias de información, educación y comunicación

Actividades de información, educación y comunicación 2020- I-E-C a usuarios

Política de Atención Integral en
Salud (PAIS).

77
campañas



63

millones impactos
SMS, canales digitales,
correos, impresos.

Modelo de Atención y Gestión
del Riesgo en Salud (MAGRIS)

Apropiación de hábitos saludables y acceso a Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud

Activaciones BTL 2020- usuarios

Impacto
a cerca
de
12.000
afiliados.



8

Activaciones
BTL jornadas
vacunación,
webinar y
entrega kit
Covid a
población
vulnerable

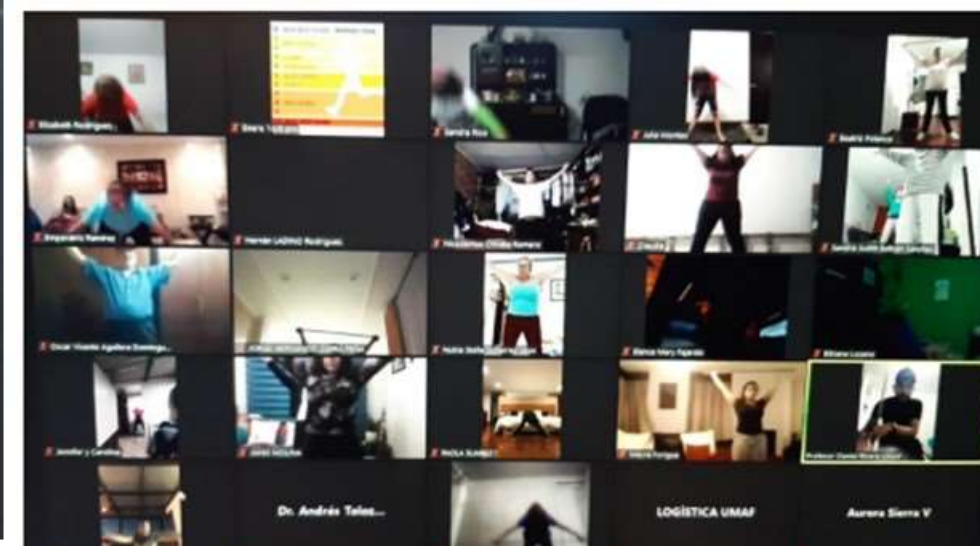
Acompañamiento y cercanía al usuario promocionando hábitos saludables



Programa Acondicionamiento físico - Usuarios-2020

7.500

usuarios en programa
acondicionamiento
físico.



625

Afiliados
aprox
promedio mes

Mejora en indicadores:

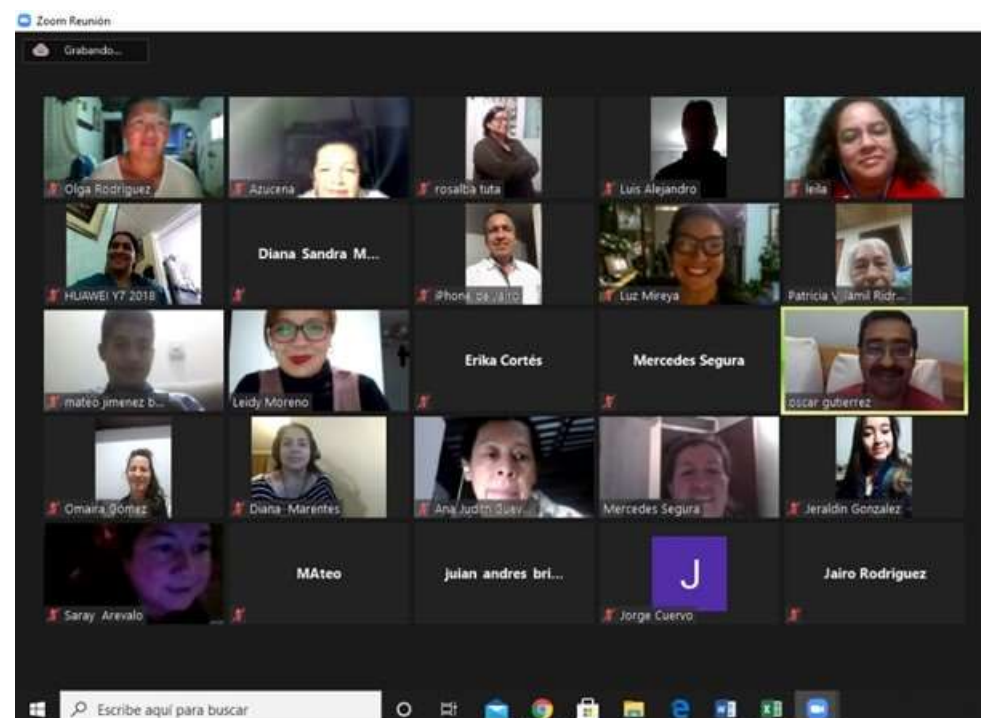
- Flexibilidad después de 3 meses pasa de **2.9 a 3.5**
- Fuerza muscular- condición física. Pasa de **2.5 a 3.6** en 4 meses
- Frecuencia cardiaca **93.2 a 79.9** en 4 meses

Programa de prevención y rehabilitación de enfermedades crónicas mediante el acondicionamiento físico

Programa LESP- Acompañando a los Cuidadores 2020- usuarios

Programa Líderes de Enlace en Salud preventivo- LESP

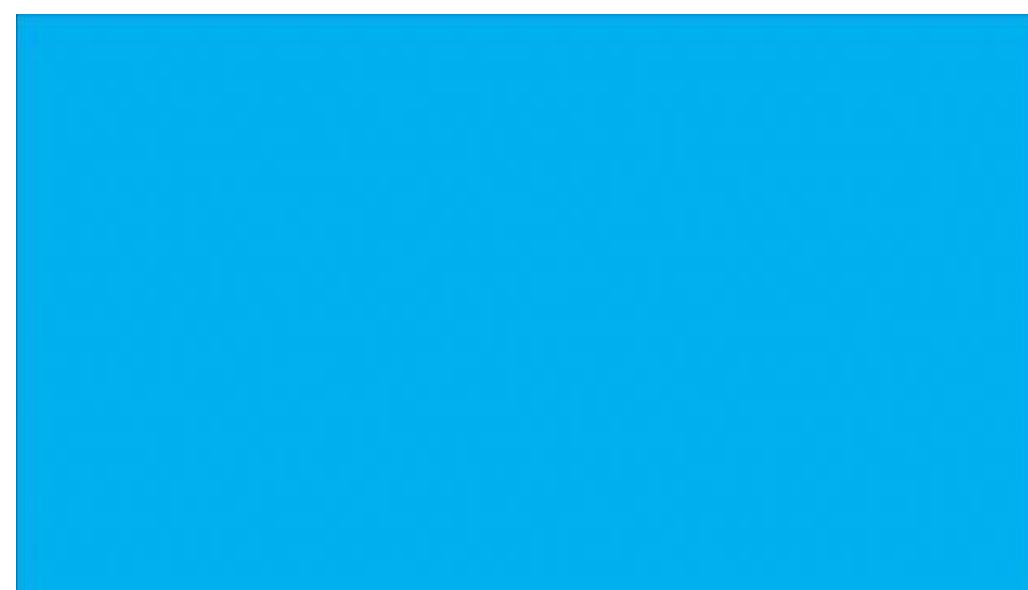
Apropiación de conocimientos:
68% al 72%



2
Programas
100 graduados

Líderes de Enlace en Salud Preventiva (LESP): fortalecimiento de capacidades técnicas y comunicativas en temas de hábitos saludables, comunicación asertiva, siendo multiplicadores en su entorno sobre información de la EPS.

Programa Acompañando
A los cuidadores



Apropiación de conocimientos:
54% al 85%

Acompañando a los Cuidadores : aprendiendo pautas de autocuidado, mejorando su calidad de vida y de la persona a quien cuida.

Programa Aprendiendo con Famisanito en casa virtual 2020- usuarios

1

Programas

6.000 niños y
adolescentes

Apropiación
de hábitos:
56 % al 62%



Promover hábitos saludables mediante actividades recreativas para niños de 6 a 12 años y adolescentes de 13 a 17 años

Canales de demanda inducida 2020- usuarios

48
campañas
de demanda
inducida



Alcance
a más de
236.000
afiliados

Efectividad de
contactabilidad del
35% al 58%

Campañas telefónicas de demanda inducida promocionando hábitos saludables y seguimiento

Actividades Promoción en salud – Salud Empresarial-2020

440

Empresas intervenidas
con actividades
empresariales

1.600

talleres
realizados



Cerca de
11 mil
Usuario
Famisanar
intervenidos



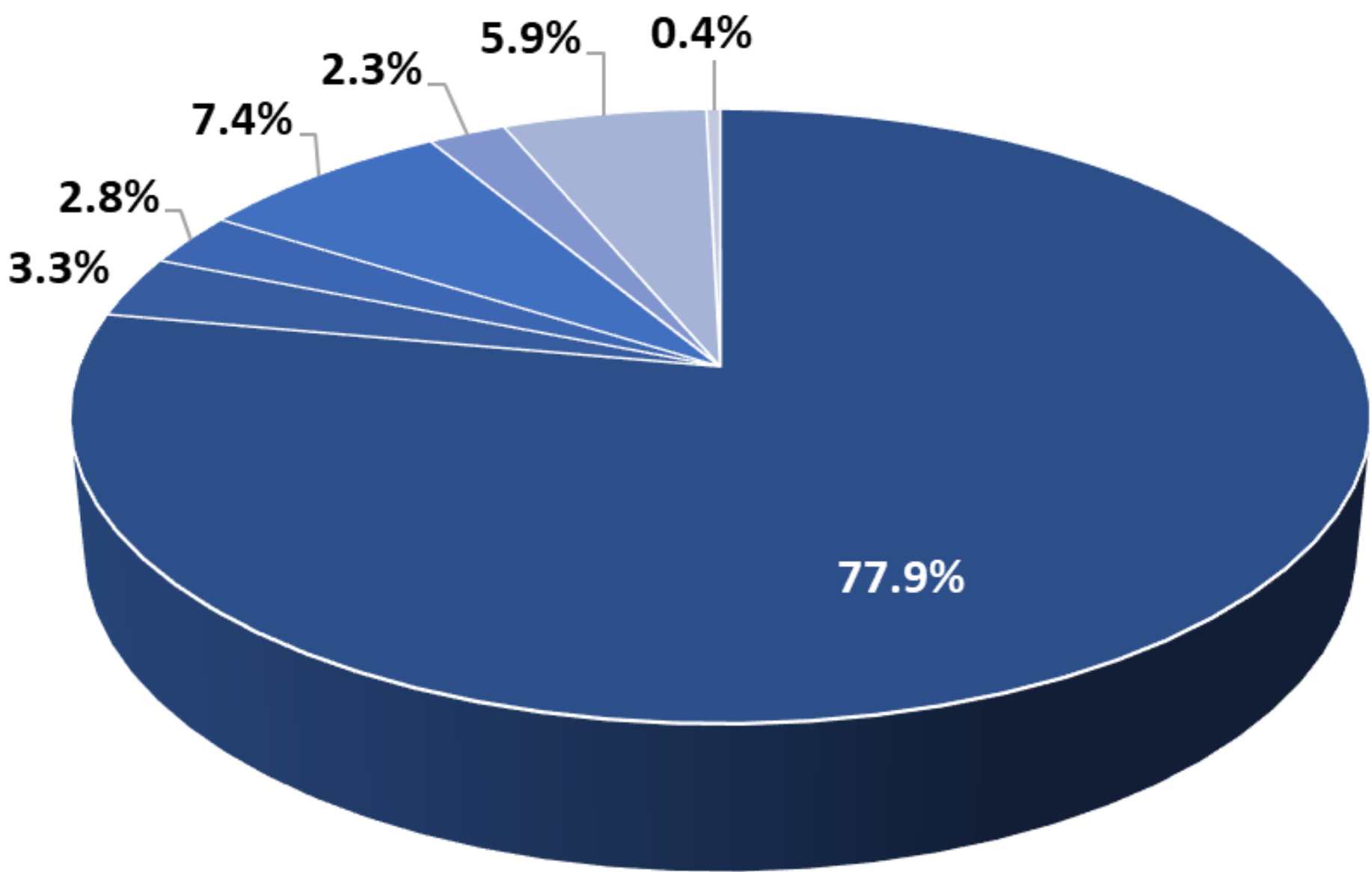
- Implementación de nuevo programa empresarial “
tu y tu equipo ganan bajando “
- Incursión de Médico empresarial por Teleconsulta

Talleres virtuales para fortalecer hábitos saludables en empresas y nuevos programas virtuales de Promoción en salud

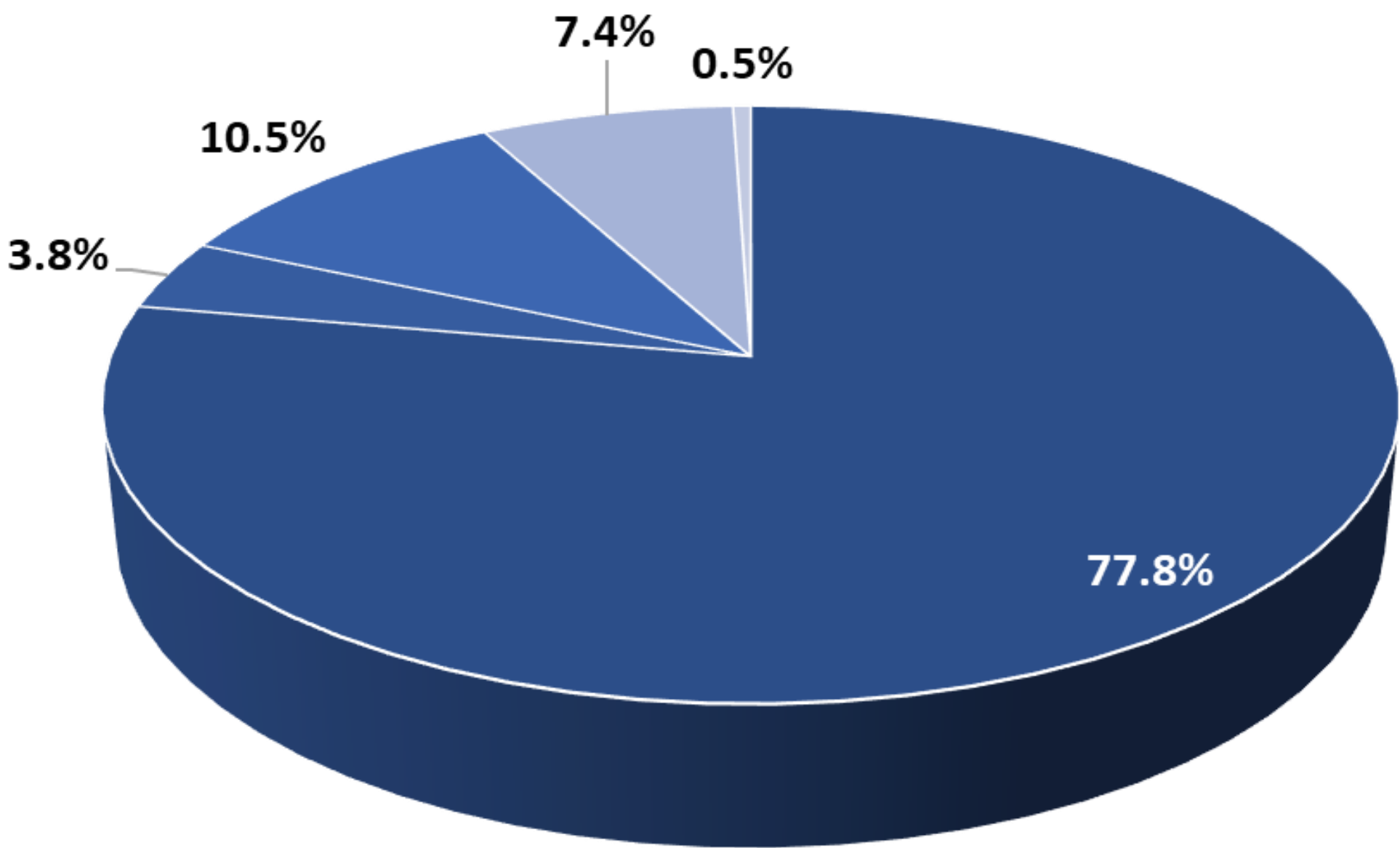


7 Gestión Financiera

2020: 2.881.854



2019: 2.438.480



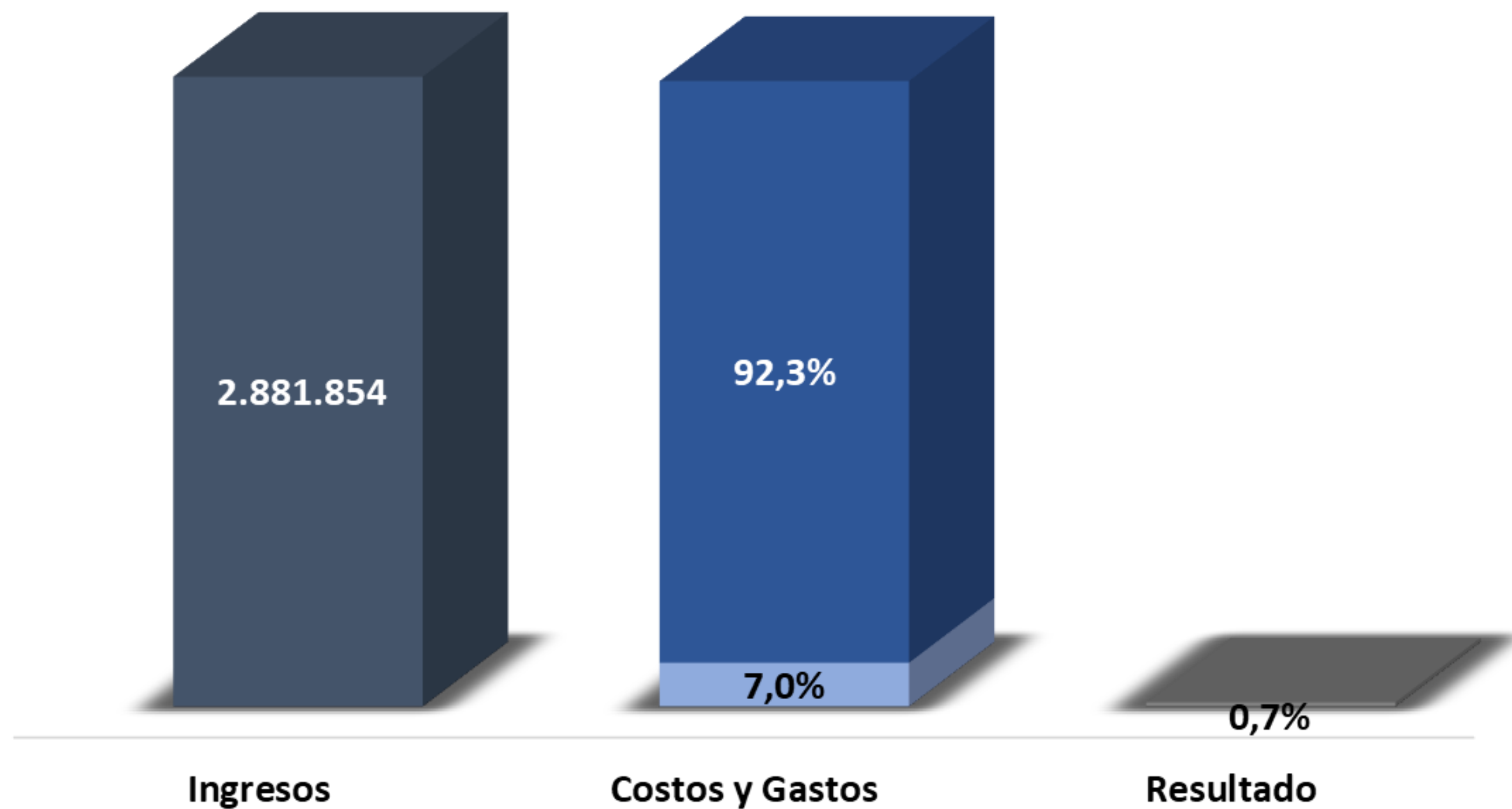
■ UPC ■ PAC ■ No PBS ■ Presupuestos máximos ■ Pruebas Covid-19 ■ Otros ingresos ■ Ingresos No operacionales

Incremento UPC por aumento en tarifa y afiliados \$346.229, entrada en vigencia de presupuestos máximos \$214.499, e ingreso por pruebas COVID \$65.365



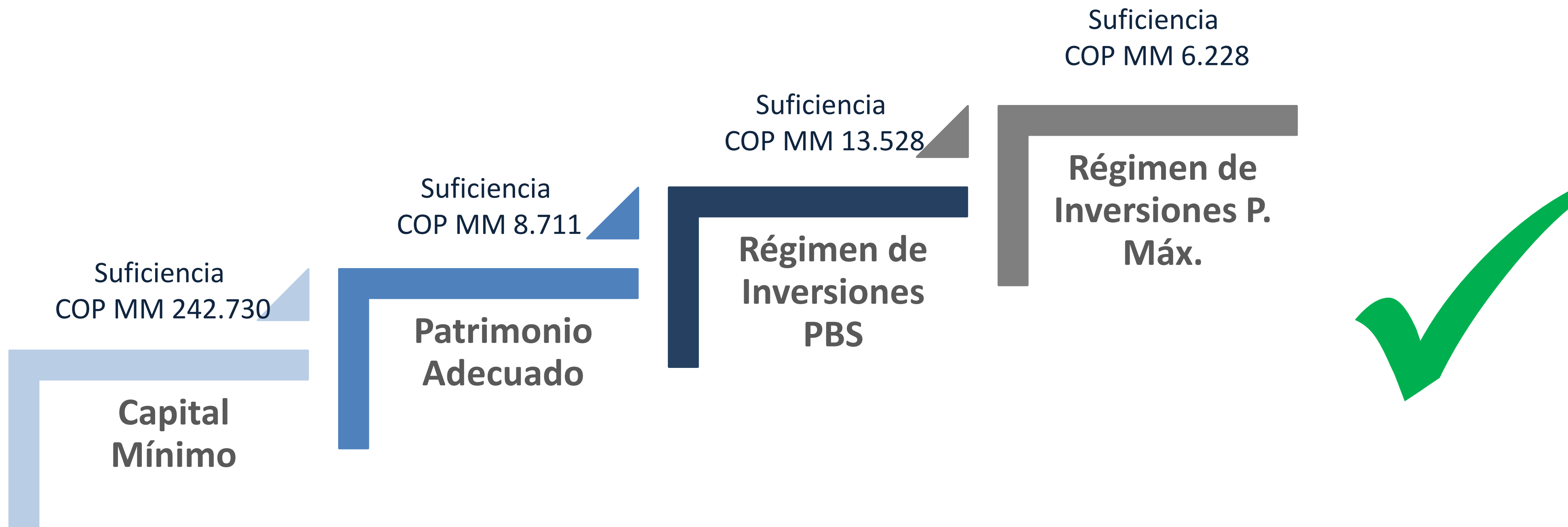
Resultado Neto

(COP MM -%)



Crecimiento de costo inferior a crecimiento de ingresos genera resultado de 19 mil millones.

Indicadores de habilitación financiera



Al cierre del ejercicio se cumple con indicadores patrimonio adecuado, régimen de inversión reserva técnica PBS y régimen de inversión reserva técnica Presupuestos máximos Según Plan de Habilitación Resolución 2117 de 2016.



Gestión Financiera

(COP MM)



Resultado antes de impuestos

33.467

Impuestos

13.762

Resultado Neto

19.705

Mejora significativa en ingreso por reconocimiento de pruebas COVID, e ingresos adicionales por UPC, y Presupuestos máximos, equilibra mayor costo COVID y gastos de deterioro por ajuste en metodología de cálculo.



Capitalizaciones de los accionistas

(COP MM)



2015

60.000

2017

100.000

2018

150.000

2019

239.000

2020

31.000

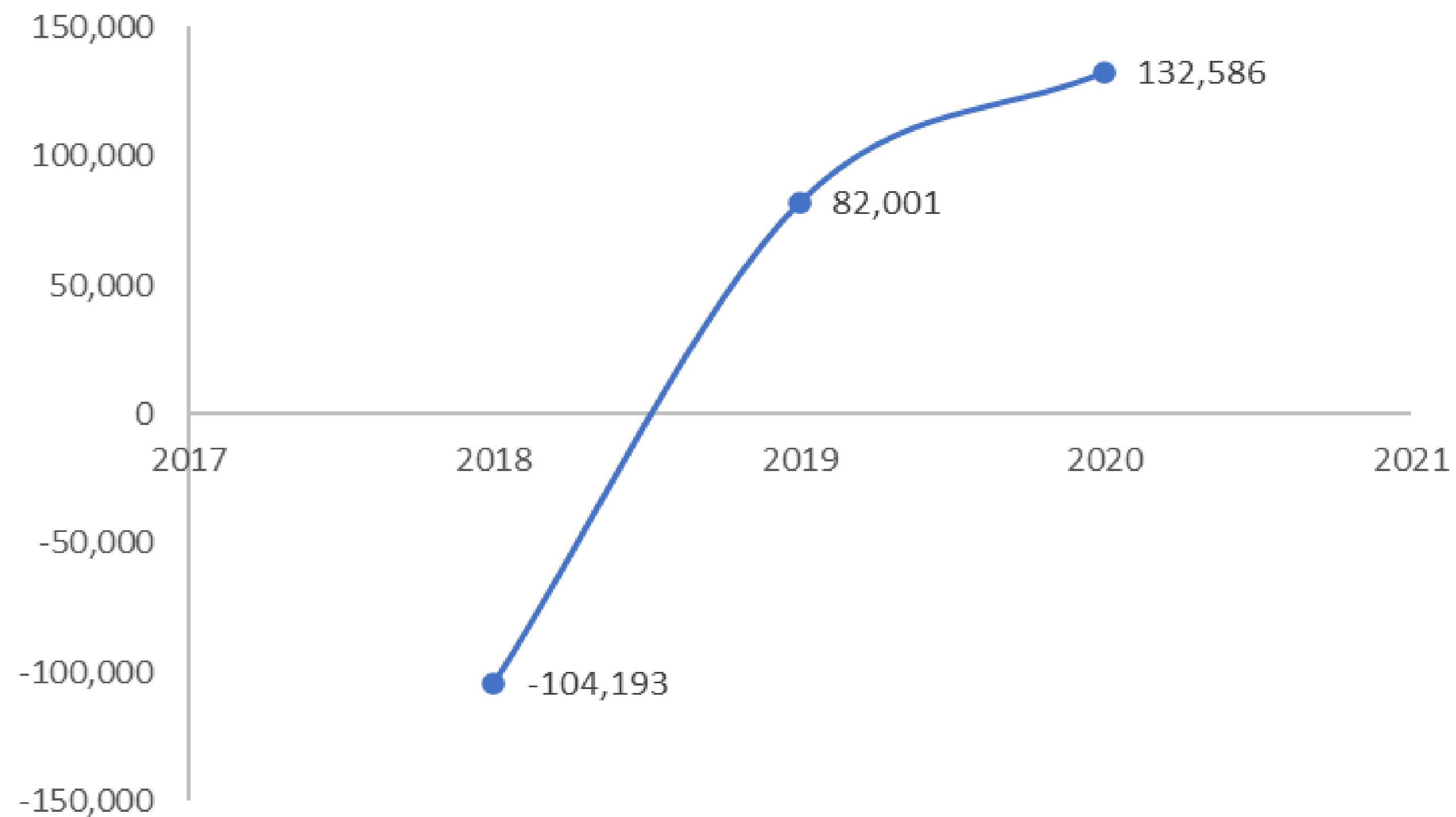
Total: 580.000

Recursos FOSPEC 172.000 acumulados



Patrimonio Total

(COP MM)



Futuras Capitalizaciones (Respaldo de los accionistas)

Total: 80.120



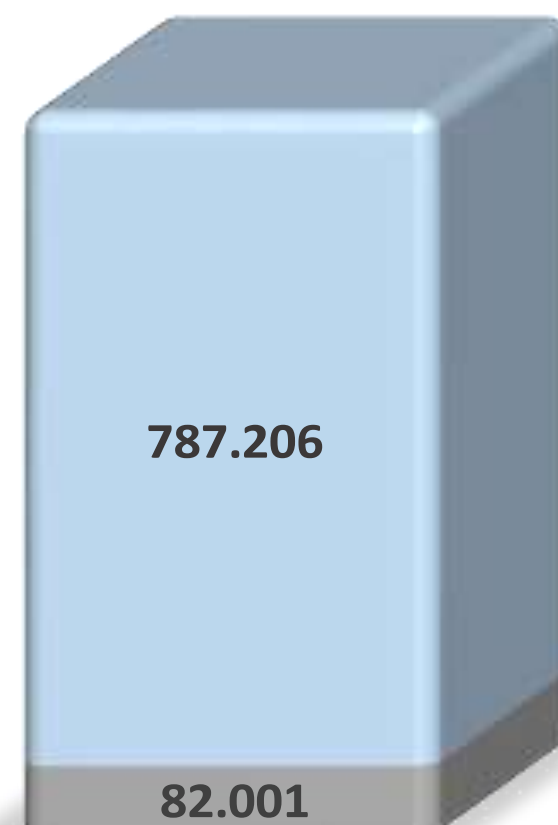
Estado de situación financiera

(COP MM)

diciembre 2019

ACTIVO

PASIVO

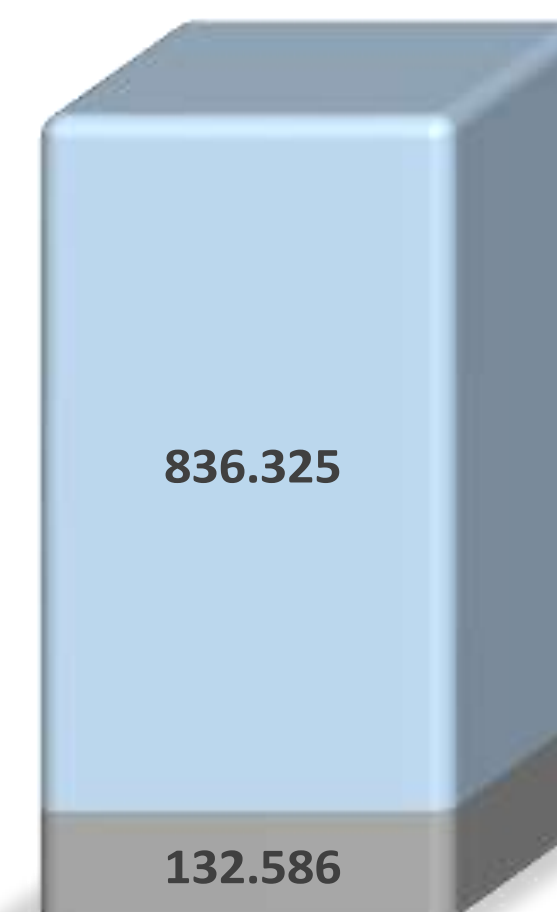
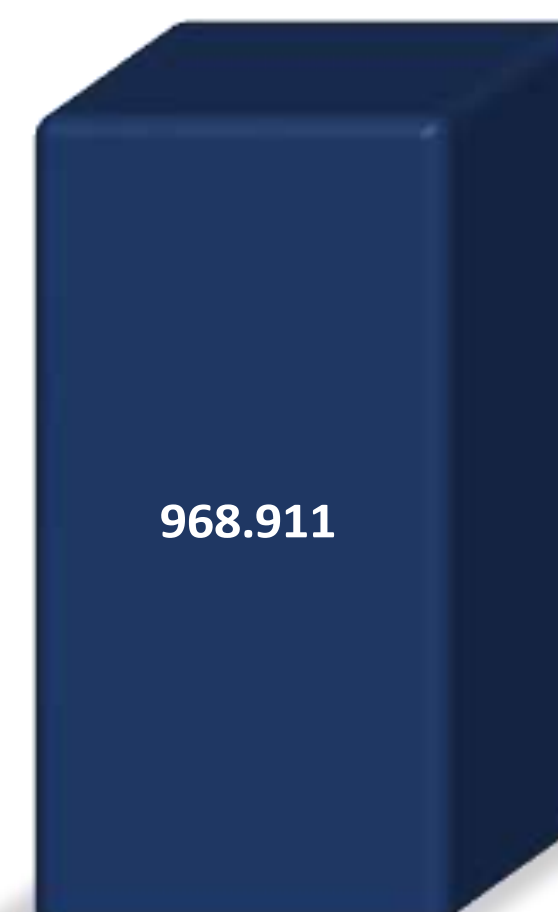


PATRIMONIO

diciembre 2020

ACTIVO

PASIVO



PATRIMONIO

Fortalecimiento patrimonial (capitalización y resultados del ejercicio) se conjuga con mayor liquidez, reducción otras cuentas por pagar y proveedores en salud.

Dictamen de Revisoría Fiscal

2018

2019

2020

Opinión sin salvedades, dictamen en limpio, sin párrafo de énfasis.



8 Gestión Participación Social

Participación social en salud

91

Reuniones

Se realizaron durante el año 2020

6

Diálogos

Espacios de dialogo con la Alta Gerencia de la EPS

2

Juntas Directivas

Renovaciones de Junta Directiva



Capacitaciones

Derechos y deberes, control social, Tutelas, Herramientas ofimáticas, Liderazgo

8

Asistencias Técnicas

Con entes territoriales como: Súper Intendencia y Ministerio de salud

6

Casos Reportados

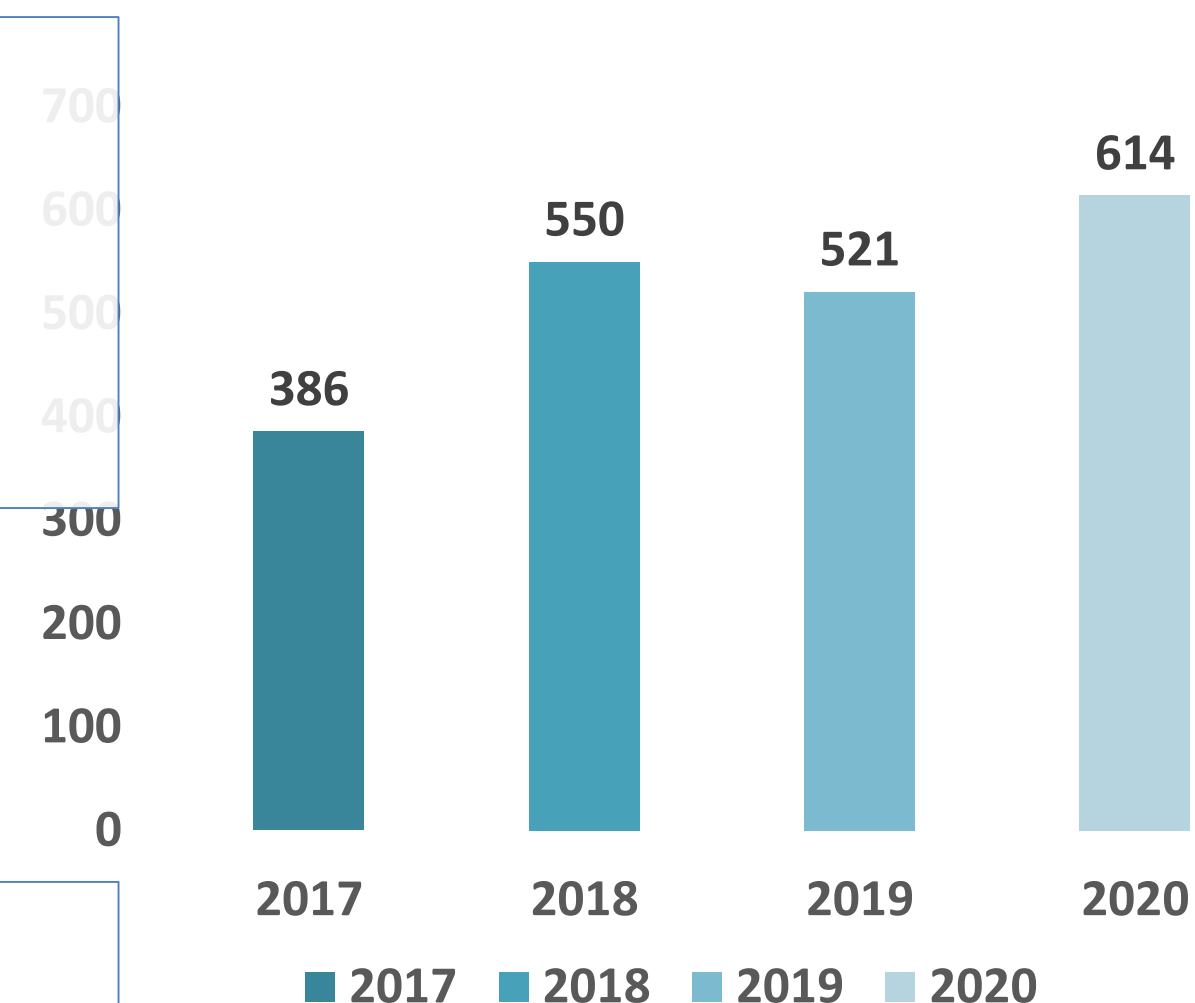
Solicitudes radicadas y gestionadas

933

Participación social en salud



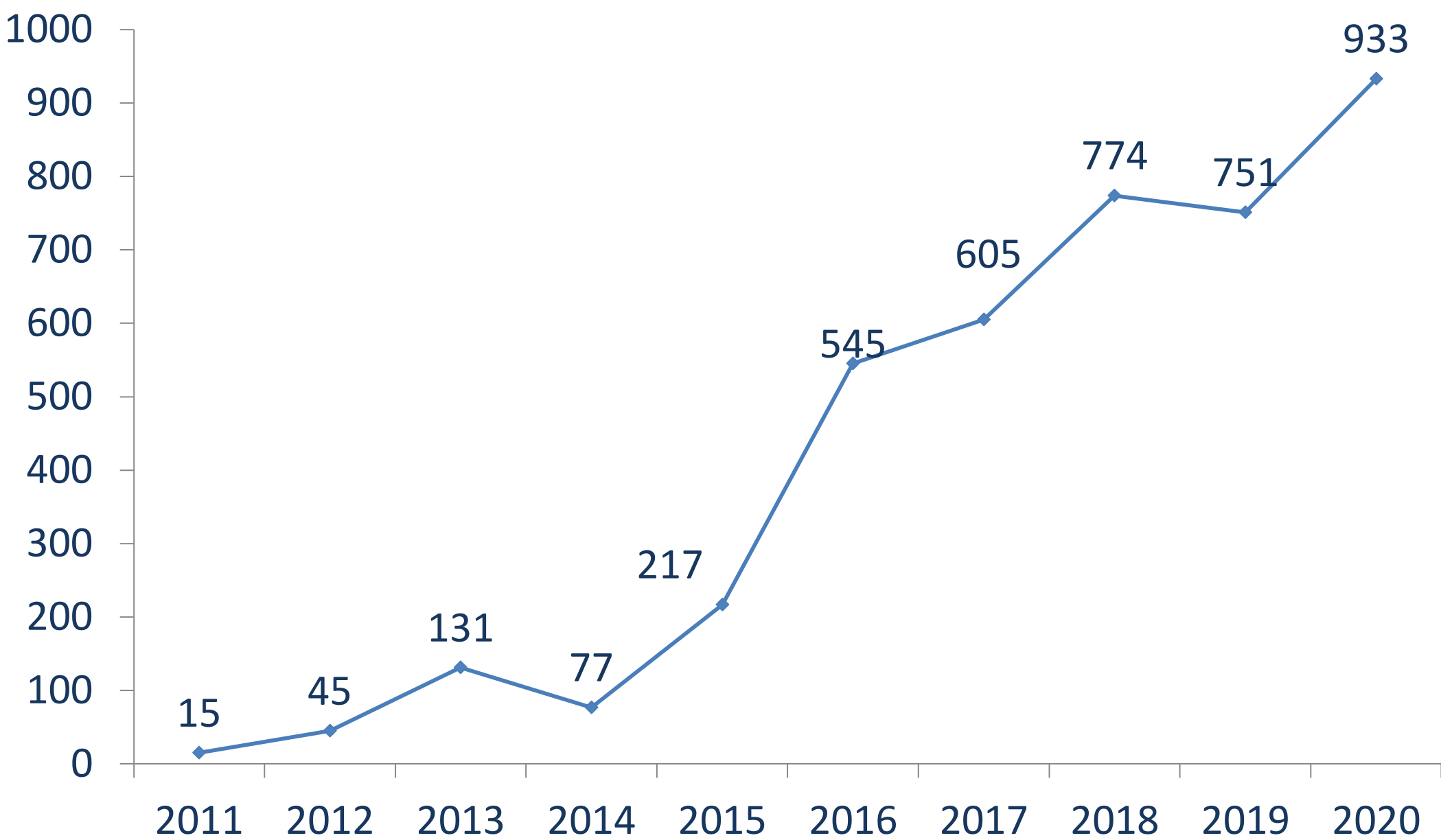
Base Social 614 usuarios inscritos 2020





Participación social en salud

Comportamiento Solicitudes Asociaciones



Comportamiento de requerimientos por año
Fuente: Base de Datos – Oficina de Participación Social

ASOCIACIÓN	SOLICITUDES RADICADAS
BOGOTÁ	605
ZIPAQUIRÁ	82
BUCARAMANGA	48
GIRARDOT	41
VILLAVICENCIO	32
BARRANQUILLA	29
VALLEDUPAR	27
FUSAGASUGÁ	22
FACATATIVÁ	16
BARRANCABERMEJA	6
SANTA MARTA	6
IBAGUÉ	6
CARTAGENA	5
TUNJA	3
AGUA DE DIOS	3
DORADA - CALDAS	1
QUINDÍO	1
UBATÉ	
HUILA	
CALI	
PEREIRA	
NARIÑO	
VILLETÁ	
TOTAL	933

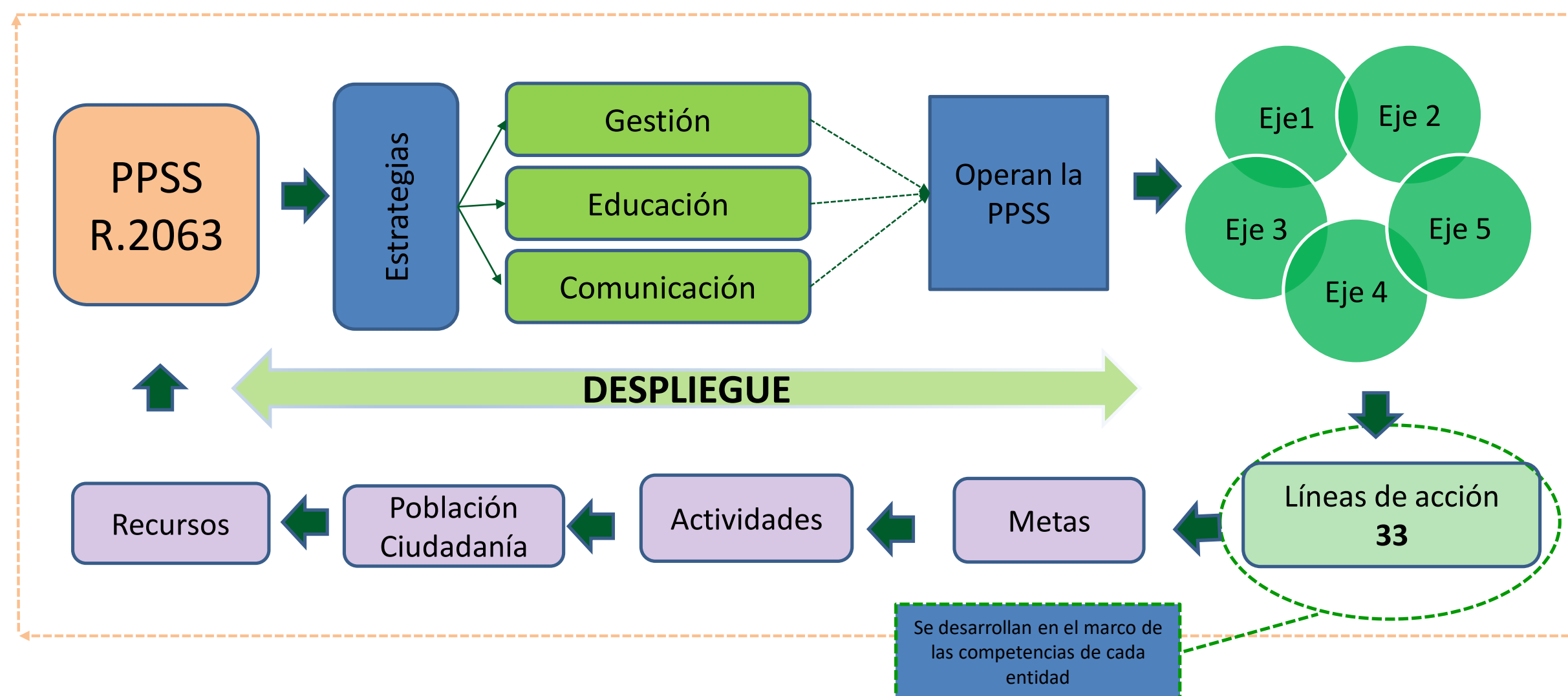
Distribución de Solicitudes por Regional
Fuente: Base de Datos – Oficina de Participación Social



Participación social en salud

Política de Participación en Salud - Resolución 2063 De 2017

Ruta para operar la PPSS



Plan de Acción EPS Famisanar
Despliegue a 143 municipios
Dirigido a toda la ciudadanía

Fuente: Ministerio de Salud

Estrategias Política Participación Social en Salud-PPSS 2020

Eje1*

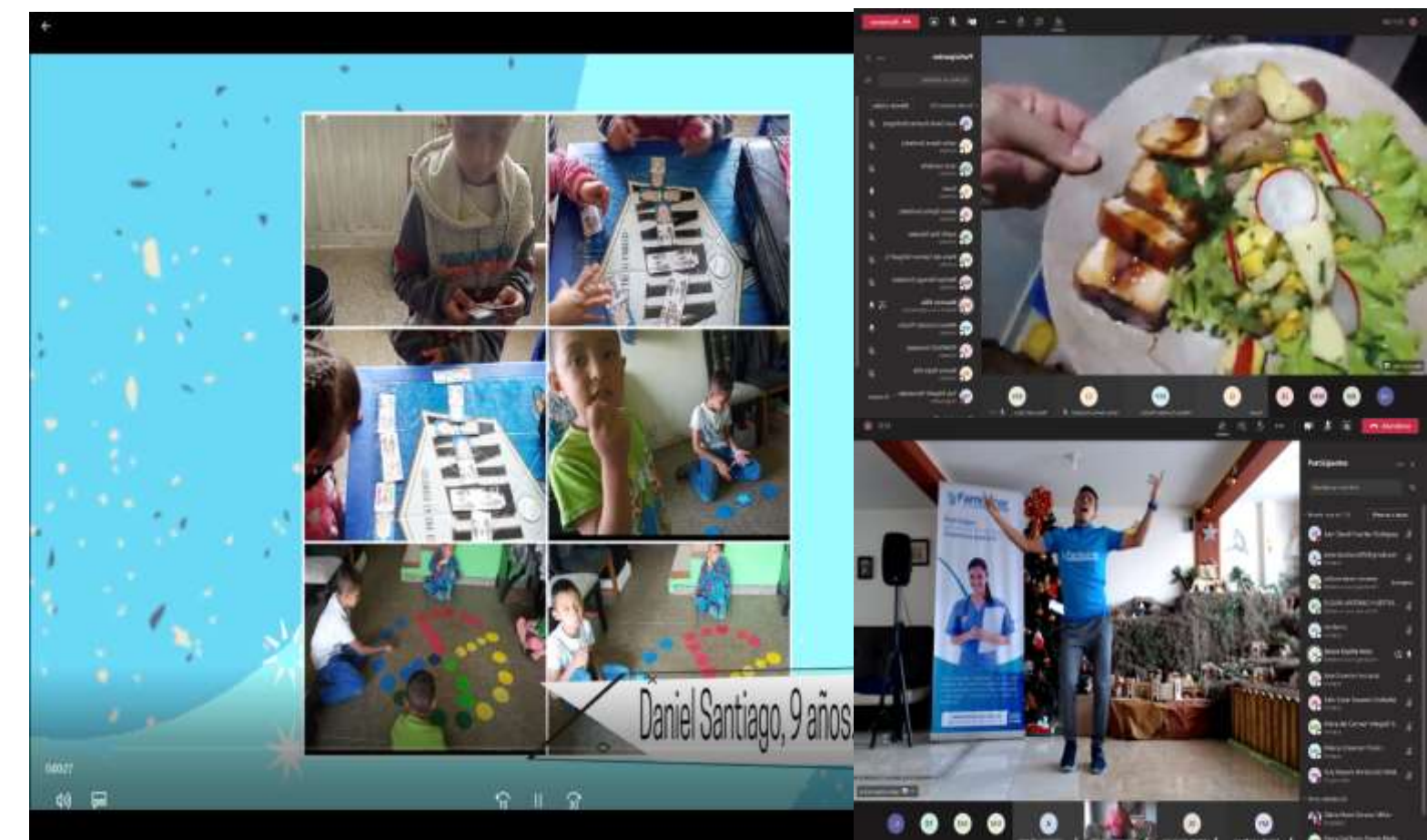
- Video dirigido a las diferentes etnias invitando a sus comunidades a ser parte del equipo de participación social impactando a **715** afiliados a nivel nacional.
<https://youtu.be/9qlEMa81srk>

Numero Total funcionarios Capacitados Nivel Nacional	Temas en los que fueron capacitados(Lista)
707	TRATO DIGNO Y HUMANIZACIÓN
297	PAPSIVI
25	CURSO DE LENGUA DE SEÑAS



Eje 2*

- Programa Aprendiendo con Famisanito 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.
- Espacios de esparcimiento dirigidos a la Asociación de usuarios como fue Rumboterapia, Cocina saludable, terapia antiestrés entre otras



Estrategias Política Participación Social en Salud-PPSS 2020

Eje 3*

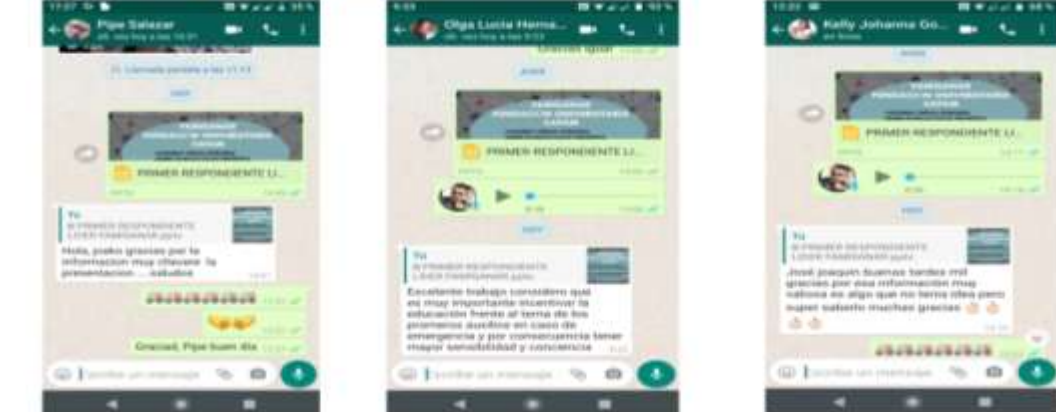
- Programa LESP (Líderes de enlace en salud preventiva): enfocado a desarrollar habilidades para el autocuidado y mantenimiento de su salud, su familia y su comunidad.
- Acompañando al cuidador: dirigido a fortalecer pautas de autocuidado y atención psicosocial al cuidador
- Impactando en estos dos programas a **100** afiliados en Bogotá y Cundinamarca.
- Invitación a la ciudadanía para participación de los programas de promoción a nivel nacional
- 49 actividades en Comunicaciones y 704.284 afiliados impactados a nivel nacional

Estas fotografías muestran a la familia en tres momentos la primera en el plato saludable, la segunda en la socialización
De las infografías de los hábitos saludables y la tercera de la higiene postural se comparo las infografía con la forma en que la familia esta organizando sus hábitos guiado por el Personaje de la Payasita Arcoiris.



PRIMER RESPONDIENTE
LISTO PARA AYUDAR
LÍDER FAMISANAR

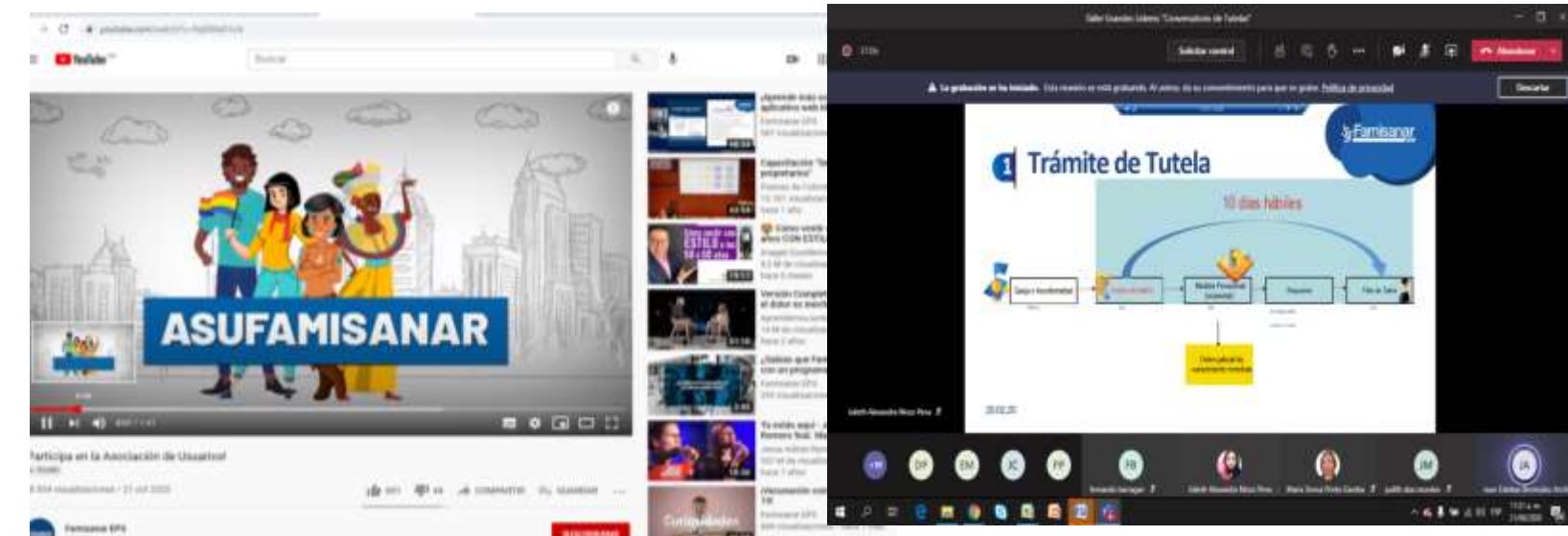
EVIDENCIA CAPACITACION:



Estrategias Política Participación Social en Salud-PPSS 2020

Eje 4*

- Divulgación del video informativo donde observan tips educativos sobre fortalecimiento y promoción de control social impactando **2.206.446** afiliados a nivel nacional
- Capacitación a la Asociación de usuarios en diferentes temas como lo son Liderazgo en Participación Ciudadana, deberes y Derechos en la Participación Ciudadana, veedurías y Control Social, tutelas, desacato, y comuníquate con Famisanar.



Eje 5*

- Información en página web y video ref "modelo de atención del riesgo en salud" impactando a **2.576.795** afiliados a nivel nacional
<https://www.youtube.com/watch?v=PGDeMmWqsBY>





Gracias

www.famisanar.com.co

 FamisanarEPS  FamisanarEPS  @eps_famisanar  famisanar