

Rendición de Cuentas 2020 Zonal Occidente - Nariño

12.05.21

Agenda

Orden del día	Hora
Palabras de Bienvenida a los Asistentes	2:00 - 2:15 p.m.
Informe de Gestión 2020	2:15 – 3:15 p.m.
Preguntas y Respuestas	3:15 – 3:25 p.m.
Cierre	3:25 – 3:30 p.m.



Nuestra Misión

En Permiso.com respaldamos el cuidado
de tu salud y tu bienestar

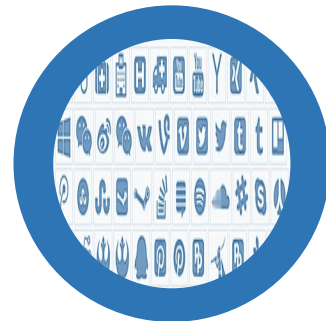




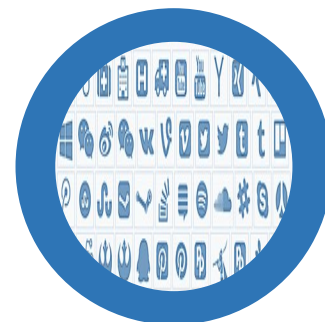
1 Gestión
Población Afiliada



2 Gestión
Servicio al usuario



3 Gestión
Modelo de Salud



4 Gestión
Del Riesgo en Salud



5 Gestión
Financiera



6 Gestión
Participación Social

Informe de Gestión

1 Gestión Población Afiliada
2020

Población total por Régimen Zonal Occidente 2020



Ilustración 1. Población Zonal Occidente a diciembre 2020. EPS Famisanar

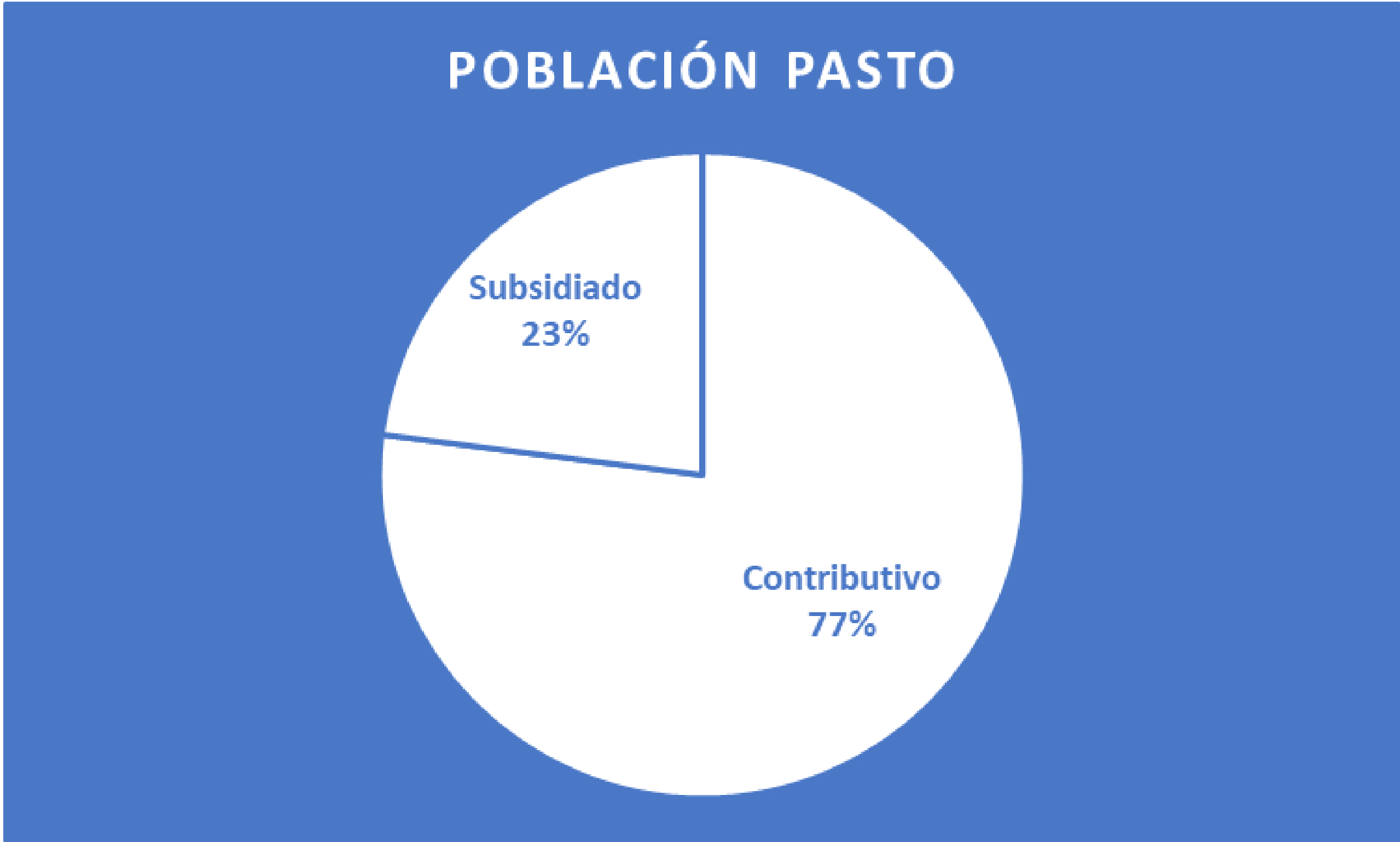
Población total por Régimen Zonal Occidente 2020



Regimen	Total Población	% Participación
Contributivo	5039	77%
Subsidiado	1503	23%
Total	6542	100%

Ilustración 1. Población Zonal Occidente a diciembre 2020. EPS Famisanar

Población total municipio de Pasto 2020



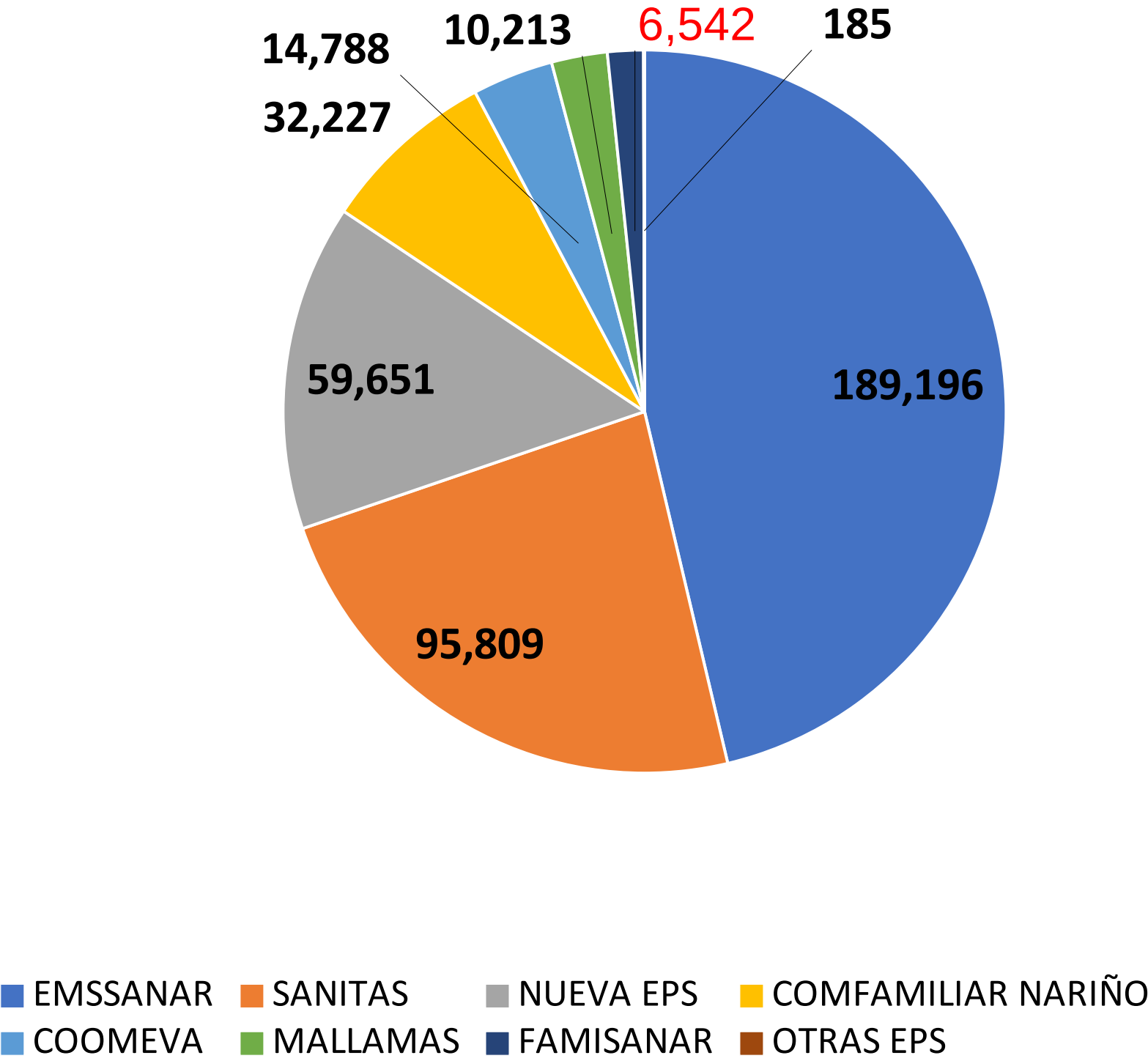
Regimen	Población Pasto
Contributivo	5039
Subsidiado	1503
Total	6542

Ilustración 1. Población Municipio de Cali a diciembre 2020. EPS Famisanar

Participación Población Total Cali Dic 2020

Participación Famisanar Pasto 2020

7o lugar



Total afiliados (Régimen Contributivo + Subsidiado, puesto 11. 0,2% de Participación de Mercado)

2

Gestión Servicio al Usuario 2020

Oficinas de Atención

COBERTURA

1 Municipios (Pasto)

SERVICIOS OFICINA DE EXPERIENCIA AL AFILIADO:

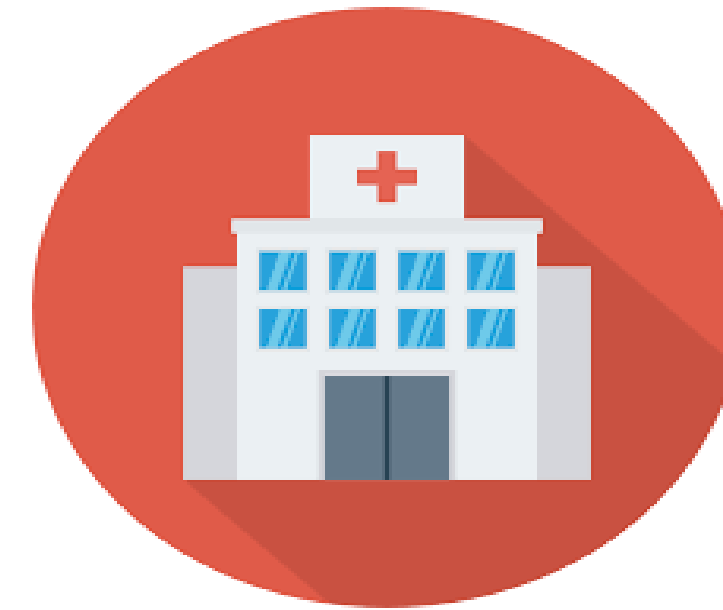
- Trámites de Autorizaciones,
- Transcripción de Incapacidades,
- Servicios Comerciales y
- Orientación en General.



**Sistema de Atención
preferencial - Famiturno**



Canales de Atención Prioritarios, diferencial y/o Preferencial



Atención Personal
Preferencial por Digiturno

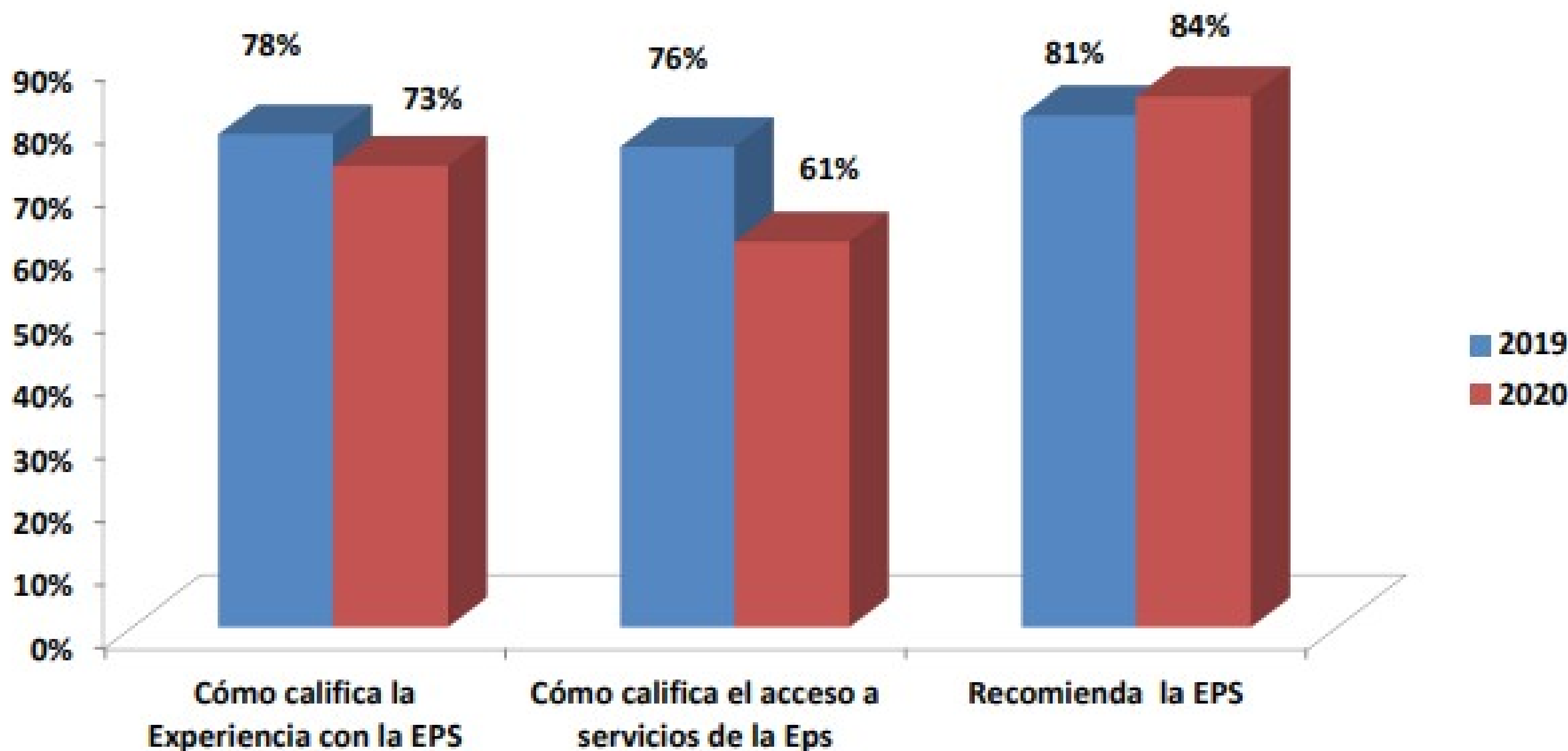
Acceso a Infraestructura
Adaptada para población con discapacidad

Canales No Presenciales
Gestión de Autorizaciones, PQRS, Afiliaciones, agendamiento de citas

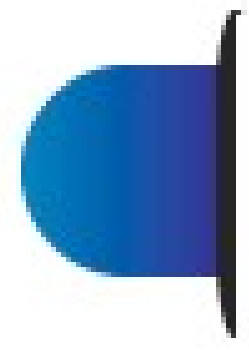
Prestadores y Farmacias
Atención Preferencial por Ventanillas o Digiturno

Oficinas de Atención
Enfoque diferencial e incluyente

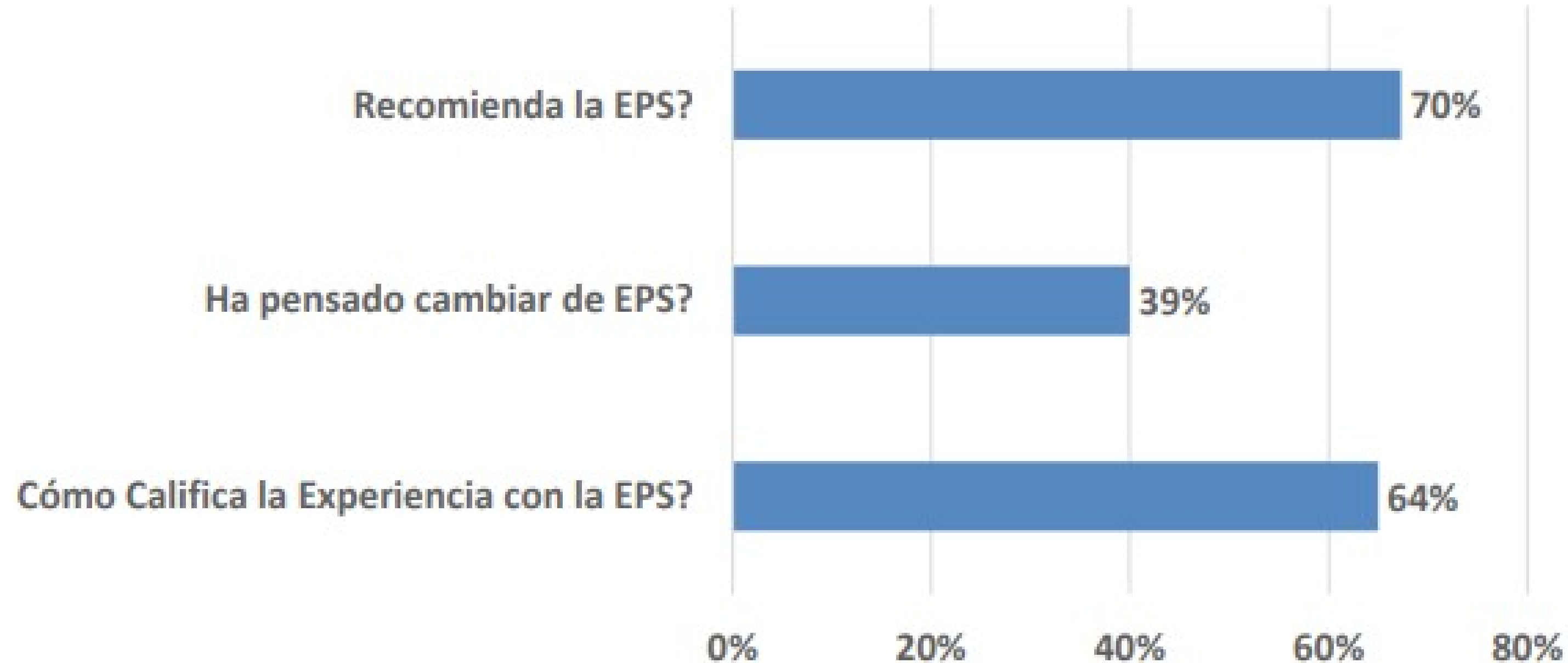
Encuesta de Satisfacción Ministerio de Salud



Famisanar subió Recomendabilidad 3 puestos Vs 2019



Encuesta de Satisfacción

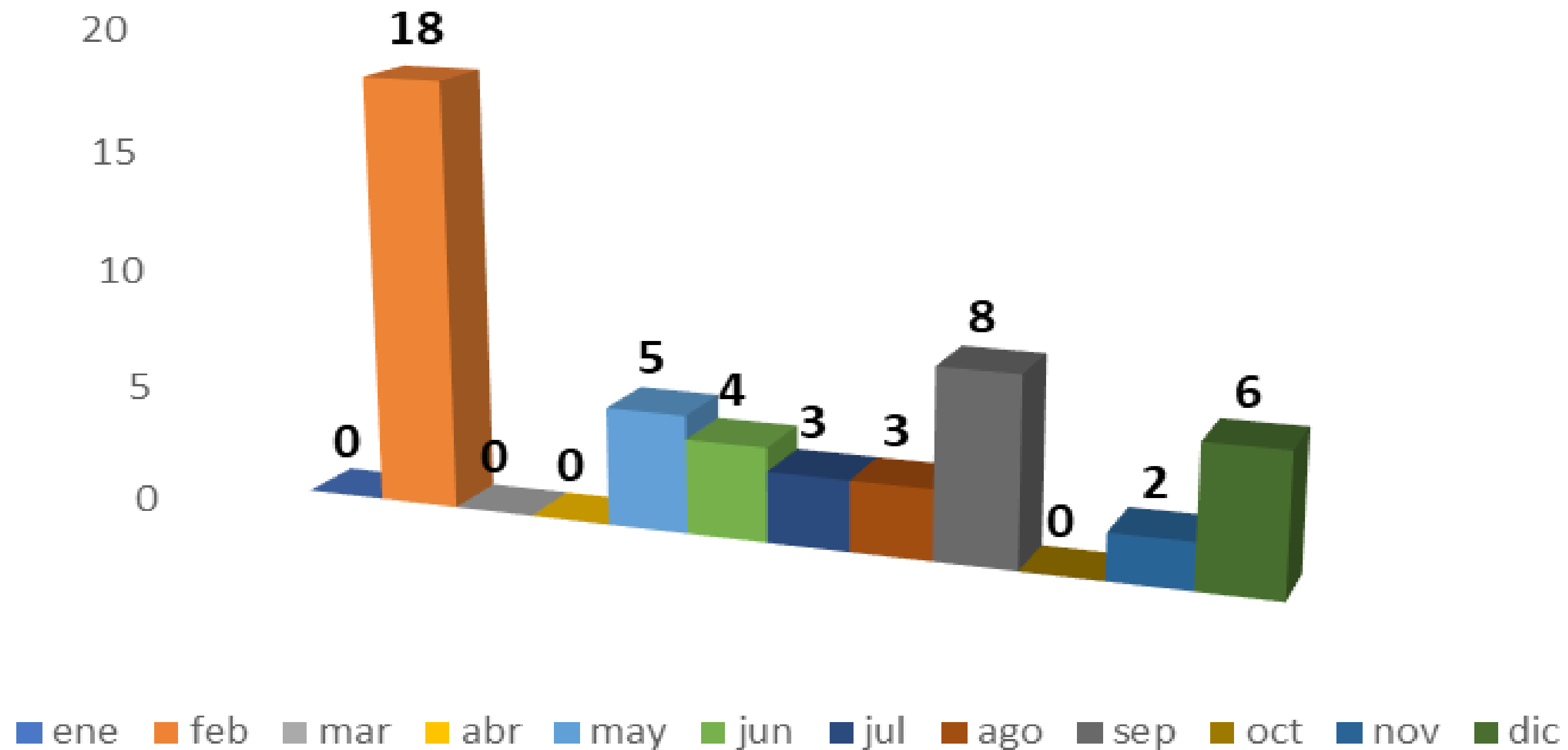


El 39 % de los usuarios han pensado cambiarse de EPS
El 64 % de los usuarios se encuentran satisfechos con Famisanar
El 70% de los usuarios recomiendan a Famisanar

Comportamiento Quejas y Reclamos Tasa x 1000



Comportamiento PQRS Tasa x 1000



Comportamiento, Quejas, Reclamos PBS



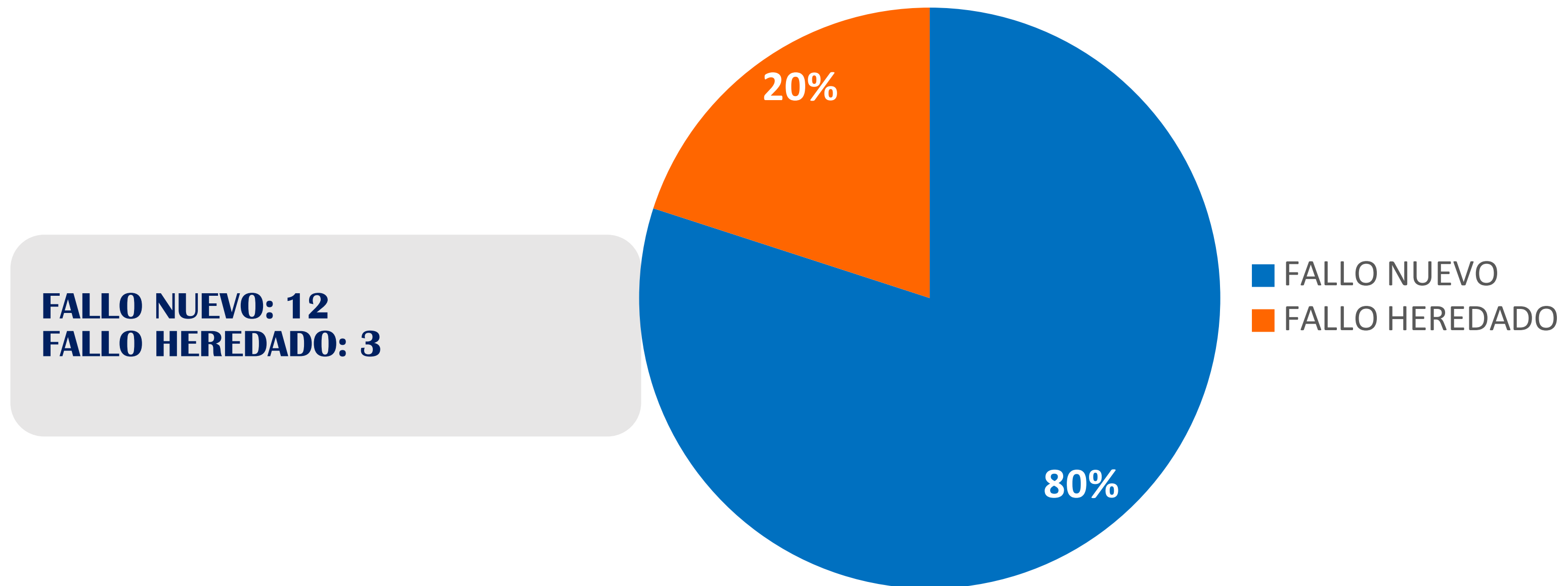
Principales Motivos Agrupados 2020	Cantidad	Participación
Inconvenientes para generar autorizaciones	14	30%
Oportunidad para Acceder a la Prestación	12	26%
Inconvenientes para la dispensación de medicamentos	5	11%
Inconformidad por el Registro de Afiliaciones y Novedades	2	4%
Desacuerdo Proceso Reembolso	2	4%
No prestación del servicio en IPS	2	4%
Inconsistencias en la Aplicación de los Aportes	2	4%
Información Inadecuada o insuficiente al usuario	1	2%
Traslados entre EPS	1	2%
Desacuerdo en cobro de Cuotas Moderadoras y Copagos	1	2%
Referencia y Contrarreferencia de usuarios (Familínea)	1	2%
Solicitud de Información (Entidades)	1	2%
Proceso de Portabilidad	1	2%
Entrega de Resultados Prueba COVID-19	1	2%
Fallas en el tramite de formulación Res.522	1	2%
Total General	47	100%

Fuente: Gestión Satisfacción del Usuario. Reporte PQRS
Comportamiento mensual 2020



TUTELAS 2020 - ZONAL OCCIDENTE

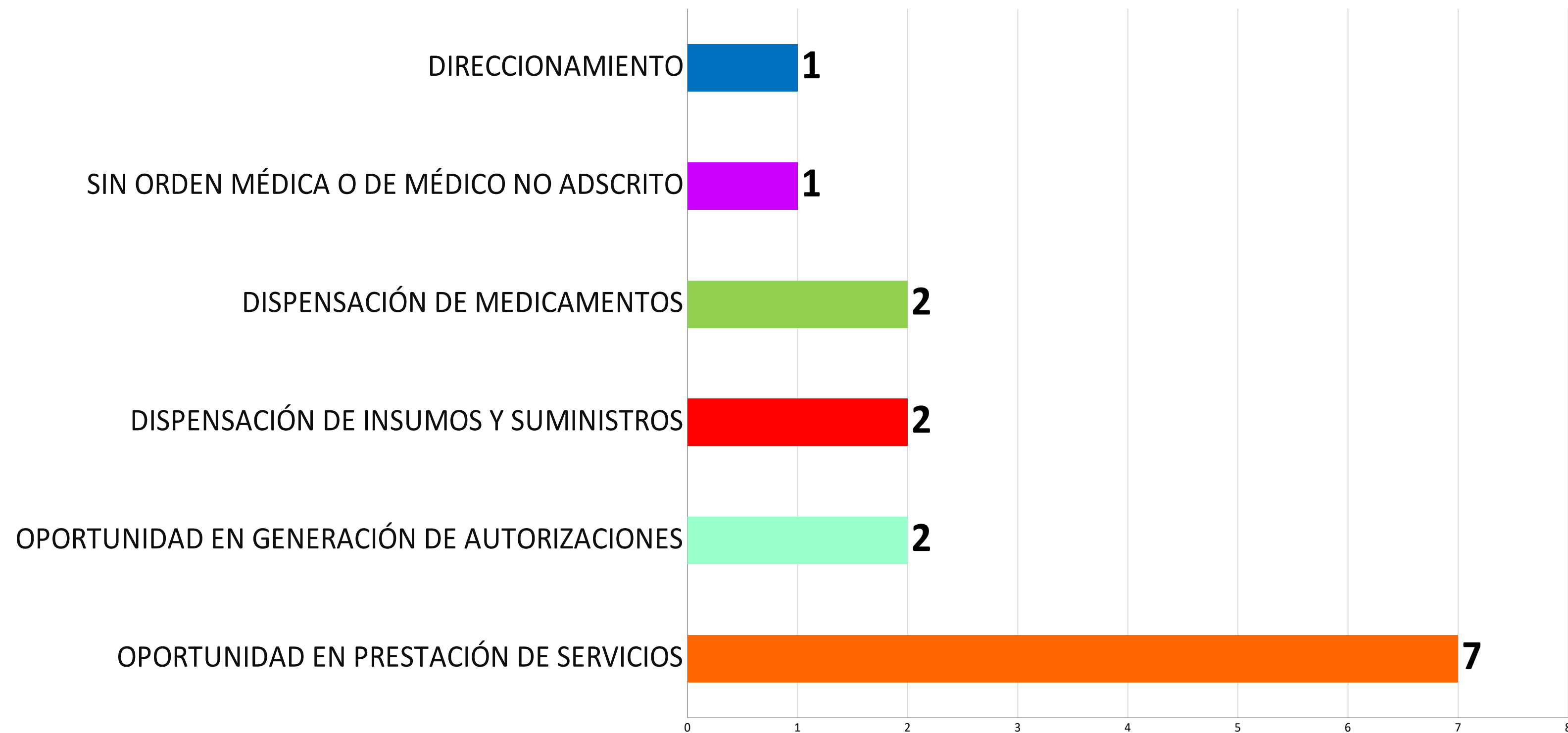
**TOTAL FALLOS A FAVOR DE USUARIOS
POR PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD: 15**





CAUSALES

Total:15



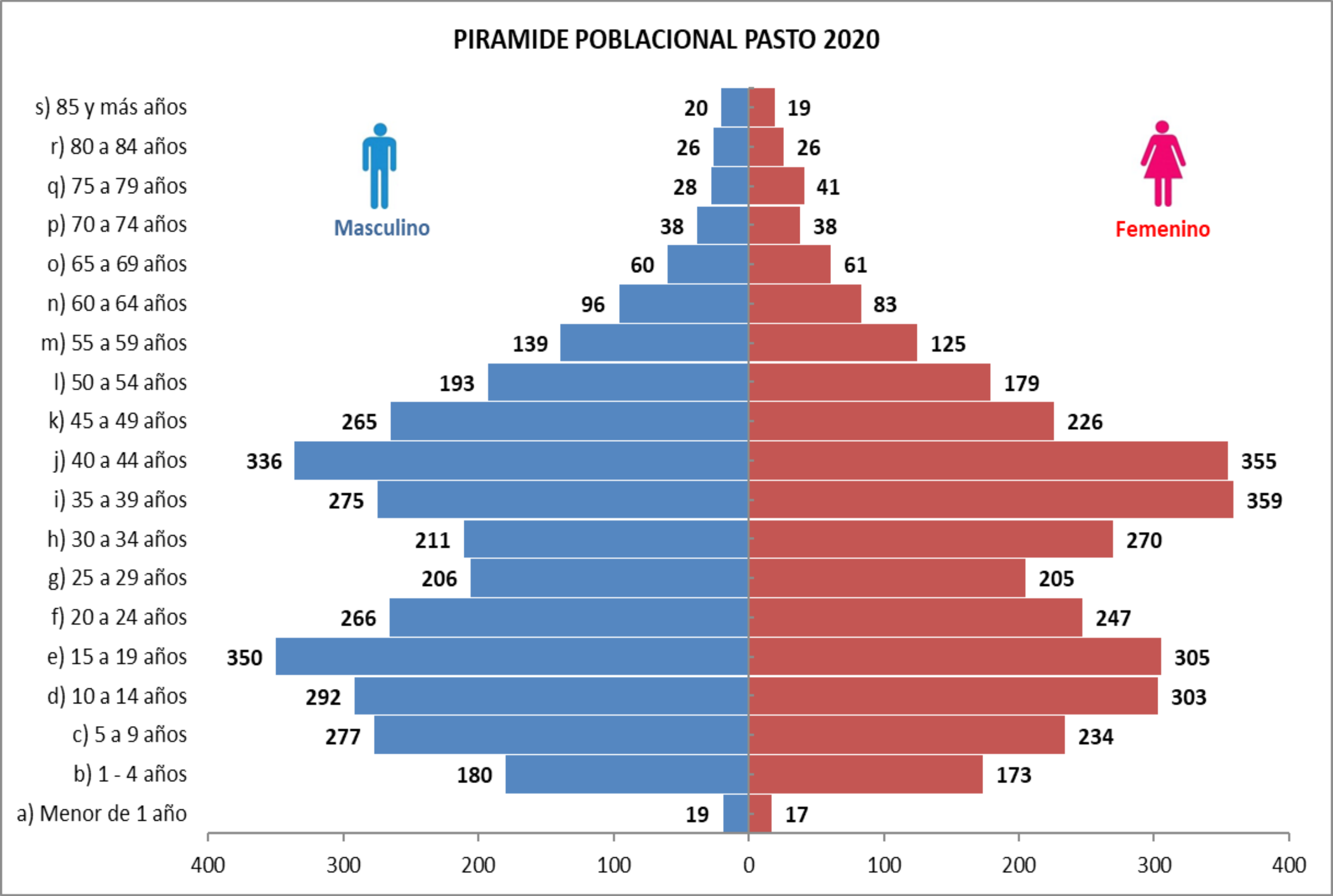
3

Gestión Modelo de Salud 2020



Ruta de Puntos de
Interés de la Ciudad

Pirámide Poblacional Zonal Occidente



GRUPO DE EDAD	Población	Participación
a) Menor de 1 año	36	0,6%
b) 1 - 4 años	353	5,4%
c) 5 a 9 años	511	7,8%
d) 10 a 14 años	595	9,1%
e) 15 a 19 años	655	10,0%
f) 20 a 24 años	513	7,8%
g) 25 a 29 años	411	6,3%
h) 30 a 34 años	481	7,4%
i) 35 a 39 años	634	9,7%
j) 40 a 44 años	691	10,6%
k) 45 a 49 años	491	7,5%
l) 50 a 54 años	372	5,7%
m) 55 a 59 años	264	4,0%
n) 60 a 64 años	179	2,7%
o) 65 a 69 años	121	1,8%
p) 70 a 74 años	76	1,2%
q) 75 a 79 años	69	1,1%
r) 80 a 84 años	52	0,8%
s) 85 y más años	39	0,6%
Total general	6543	100,0%

Ilustración 1. Pirámide poblacional. Zonal Occidente a diciembre 2020. EPS Famisanar

Fuente: Consulta ADRES Dic 2020

Población Caracterizada Zonal Occidente



**Primera infancia
(0 - 4 años):
389
5.9%**



**Infancia
(5 – 14 años):
1106
16.9%**



**Adolescencia:
(15-24 años):
1168
17.9%**



**Juventud
(25-44 años):
2217
33.9%**



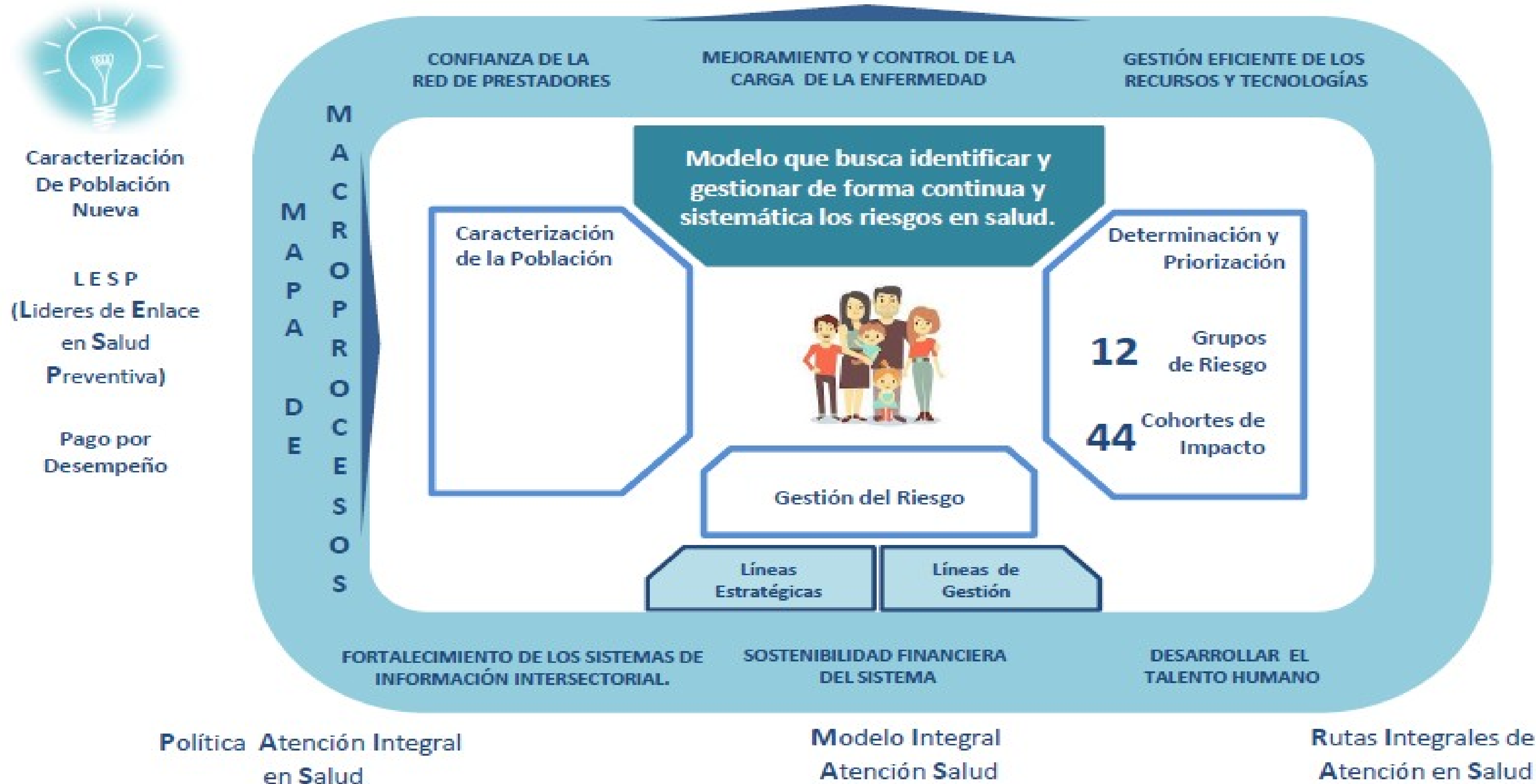
**Adultez
(45-59):
1127
17.2%**



**Vejez
(60 años y más):
536
8.2%**

Ajuste del Modelo de Atención y Gestión de Riesgo en Salud

Ser la EPS No 1 en Satisfacción y Recomendabilidad



Red contratada PBS Zonal Occidente



Departamento
De Nariño

1 Municipio

Red complementaria

20%



Red primaria

80%



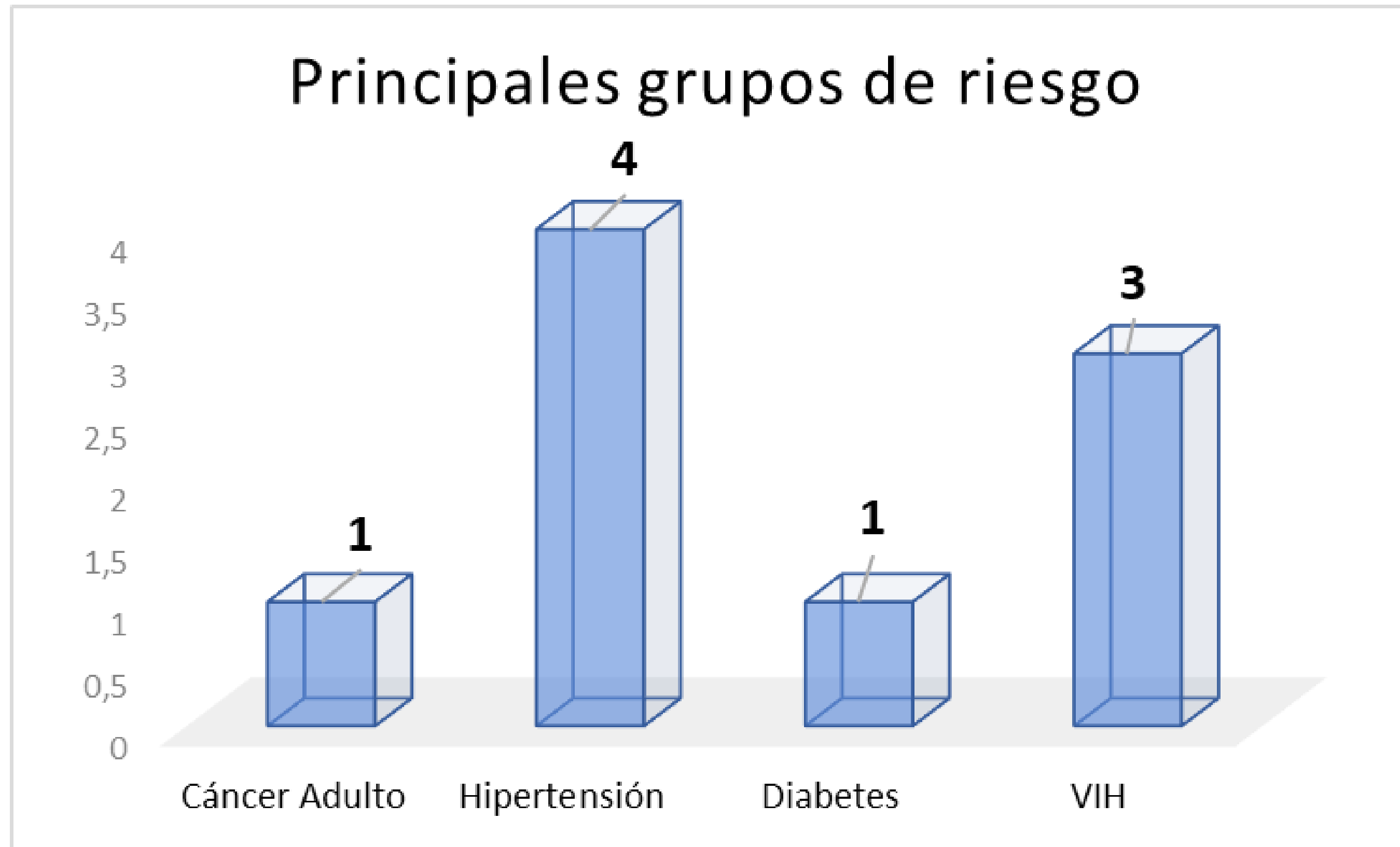
15 IPS en el municipio de Pasto.

1 IPS Básicas y 1 proveedor de medicamentos, que se distribuyen en el municipio

4

Gestión del Riesgo en Salud y Promoción de la salud 2020

COHORTES



Número de Atenciones en Salud (2020)



ATENCIONES EN SALA 2801



**ATENCIONES AMBULATORIAS
7190**

Creación de la línea de orientación y seguimiento exclusivo para COVID-19 con el entrenamiento de gestoras comunitarias que son las rastreadoras desde el aseguramiento.

Diseño e implementación mas de 20 protocolos y rutas de atención de casos sospechoso o confirmados COVID 19, población priorizada, desarrollo de software de seguimiento.

Atención domiciliaria y de teleconsultas de mas 3.000 usuarios como casos sospechosos y confirmados COVID 19

Fortalecimiento, ampliación y articulación de la red de prestadores domiciliarios, ambulatorios y hospitalarios tanto COVID como no COVID



Resultados Promoción de la Salud 2020



Promoción de la Salud

Estrategias de Información, Educación y Comunicación 2020



CONTIGO SIEMPRE

Comienza el año con **PAC Famisanar**

Tener un Plan de Atención Complementaria de Famisanar es contar con atención diferencial y exclusiva en clínicas altamente reconocidas y con acceso a un amplio Directorio de Especialistas. Seguramente encontrarás un Plan PAC Famisanar para ti.

VER MÁS



Boletines

Día de ponerse al día

Comienza el año con tus vacunas y las de cada miembro de tu familia al día; recuerda que son el mejor camino para evitar muchas enfermedades. Participa en la I Jornada Nacional de Vacunación.

Puntos de Vacunación



CONTIGO

Comienza el año con **PAC Famisanar**

Tener un Plan de Atención Complementaria de Famisanar es contar con atención diferencial y exclusiva en clínicas altamente reconocidas y con acceso a un amplio Directorio de Especialistas. Seguramente encontrarás un Plan PAC Famisanar para ti.

VER MÁS



CUOTAS MODERADORAS y Copagos 2020

Es importante que conozcas los nuevos valores de las Cuotas Moderadoras y Copagos, los cuales hacen referencia a aportes que estimulan el buen uso del sistema de salud y su financiación.

VER MÁS



MÁS CERCA DE TI

Para que este año no te pierdas ninguna de nuestras novedades, noticias, campañas, así que síguenos en nuestras redes sociales.

EPSFamisanarOficial

@eps_famisanar

EPSFamisanar

famisanar



Una oficina para ti

Sabemos lo importante que es para ti contar con asesoría e información cuando lo necesites, por eso te recordamos que cuentas con un amplio directorio de Oficinas de Experiencia al Usuario en diferentes zonas del país donde podrás realizar consultas y trámites; pero si lo prefieres, recuerda que cuentas con canales de atención virtuales.

VER MÁS



Día de ponerse al día

Comienza el año con tus vacunas y las de cada miembro de tu familia al día; recuerda que son el mejor camino para evitar muchas enfermedades. Participa en la I Jornada Nacional de Vacunación.

Puntos de Vacunación



Para el regreso a **CLASES...**

Loncheras saludables en
5 minutos.

Cuidar la salud de los más pequeños de tu casa también es nuestra misión, conoce nuestra guía de loncheras saludables en 5 minutos y aliméntalos saludablemente.

VER MÁS

www.famisanar.com.co

EPSFamisanarOficial EPSFamisanar @eps_famisanar famisanar



Afiches

Correos



Carteleras



Prensa/ radio/tv

Boletines

Promoción de la Salud



Redes



Página web



Facebook

• **Medios:** Televisión, Radio y Redes Sociales



Intagram



Videos

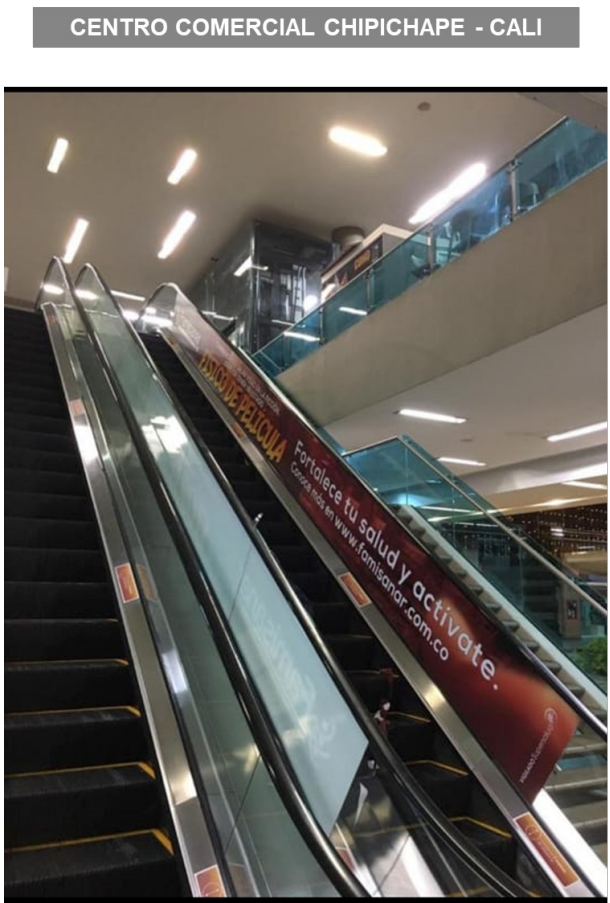


Tropas



Blog página web

•Medios: Televisión,
Radio y Redes Sociales



Vallas

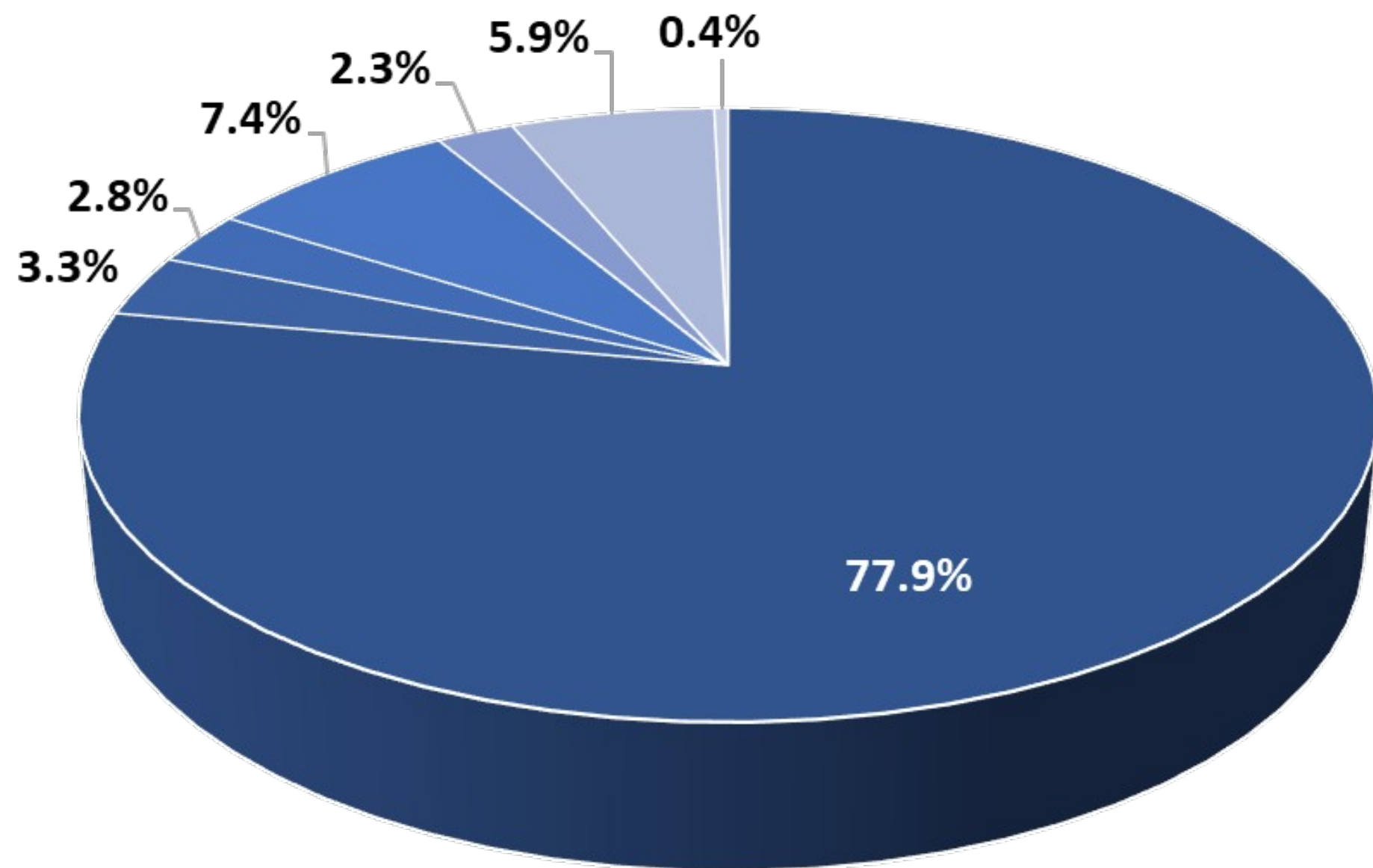
5

Gestión Financiera 2020

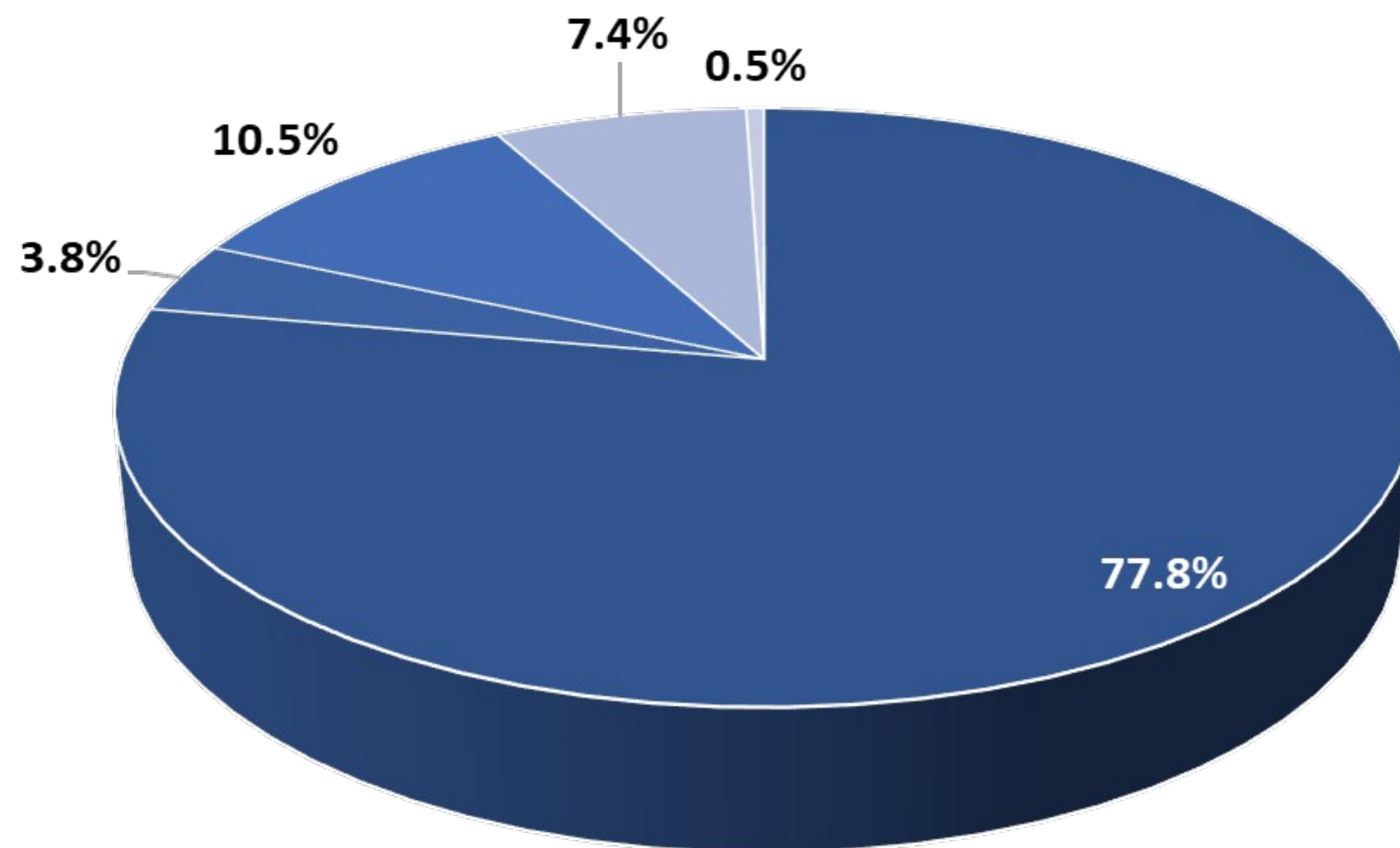
7.1 Composición de ingresos

(COP MM -%)

2020: 2.881.854

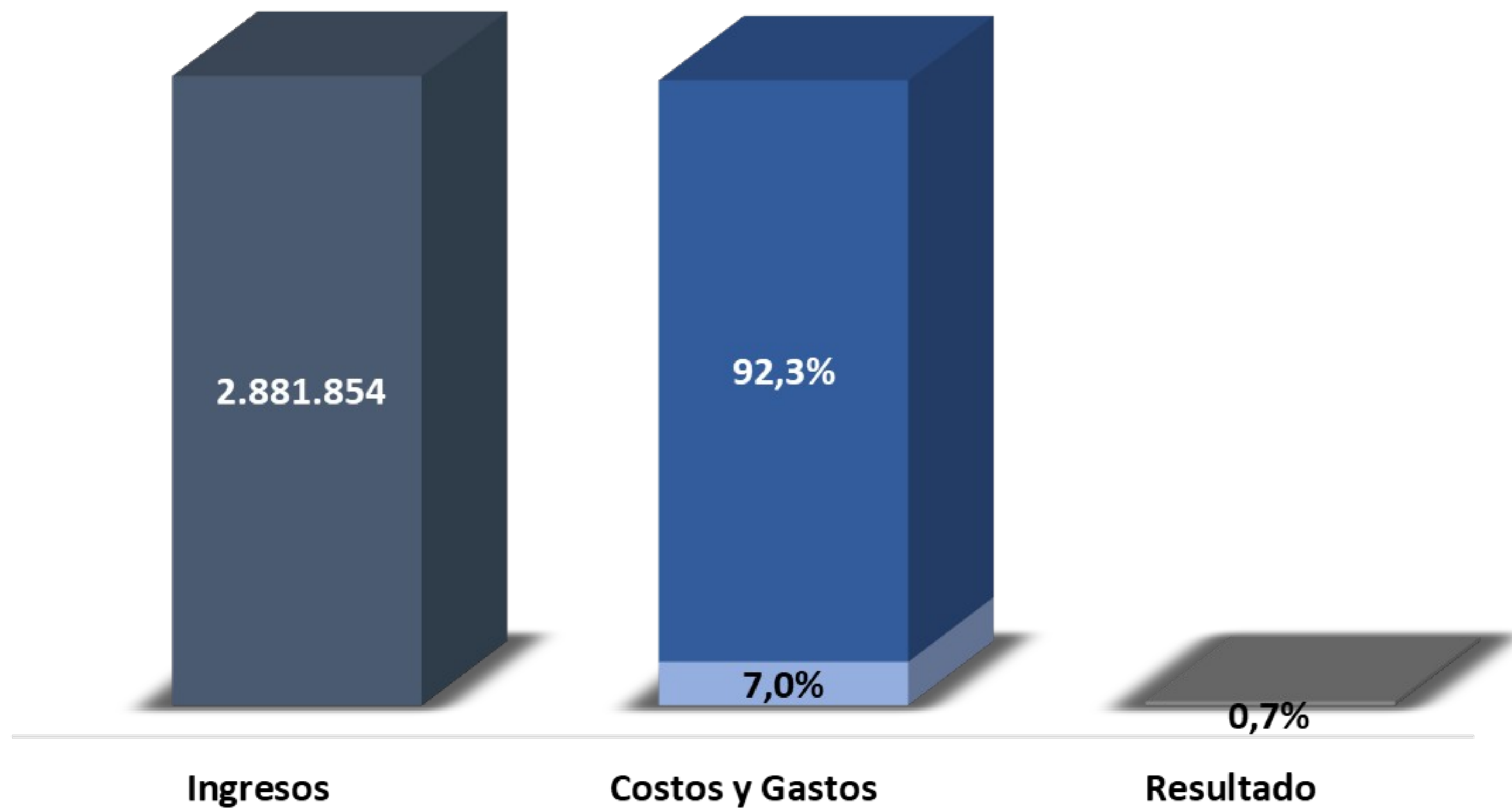


2019: 2.438.480

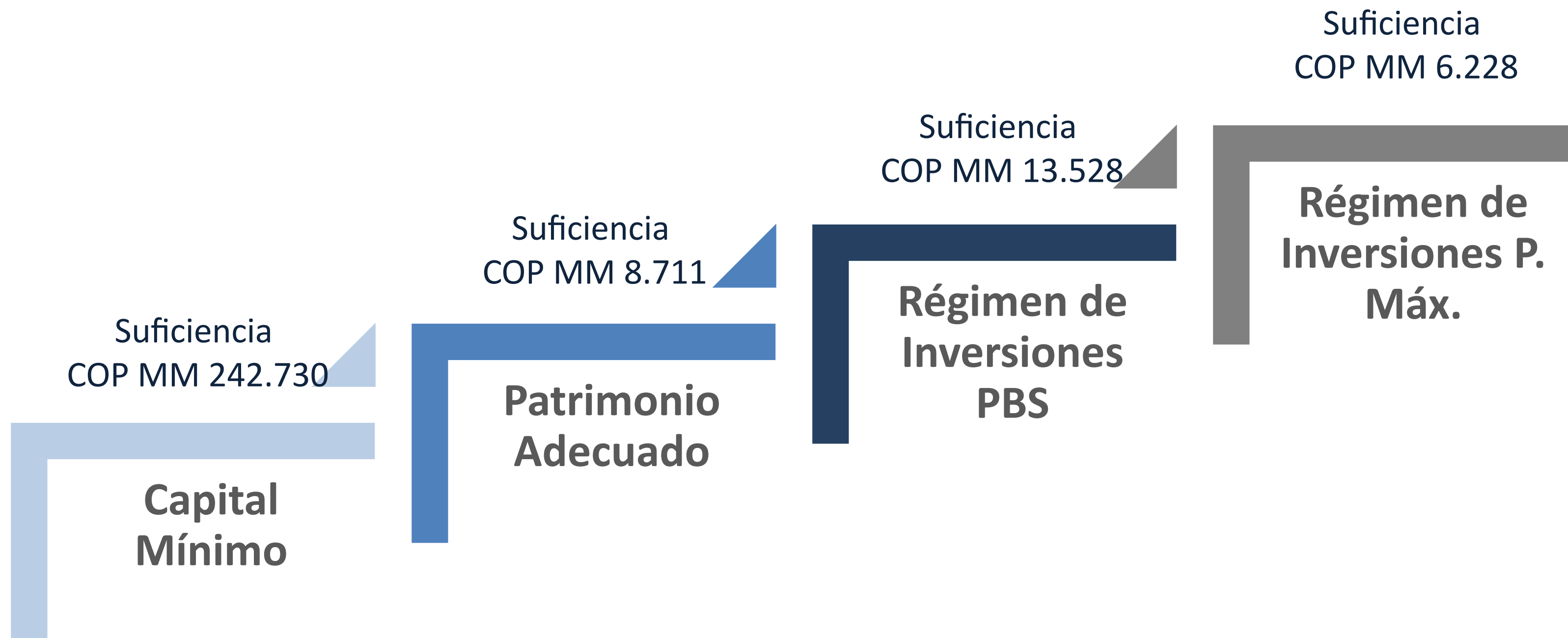


■ UPC ■ PAC ■ No PBS ■ Presupuestos máximos ■ Pruebas Covid-19 ■ Otros ingresos ■ Ingresos No operacionales

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



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



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.



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.

7.5

Capitalizaciones de los accionistas

(COP MM)

2015

60.000

2017

100.000

2018

150.000

2019

239.000

2020

31.000

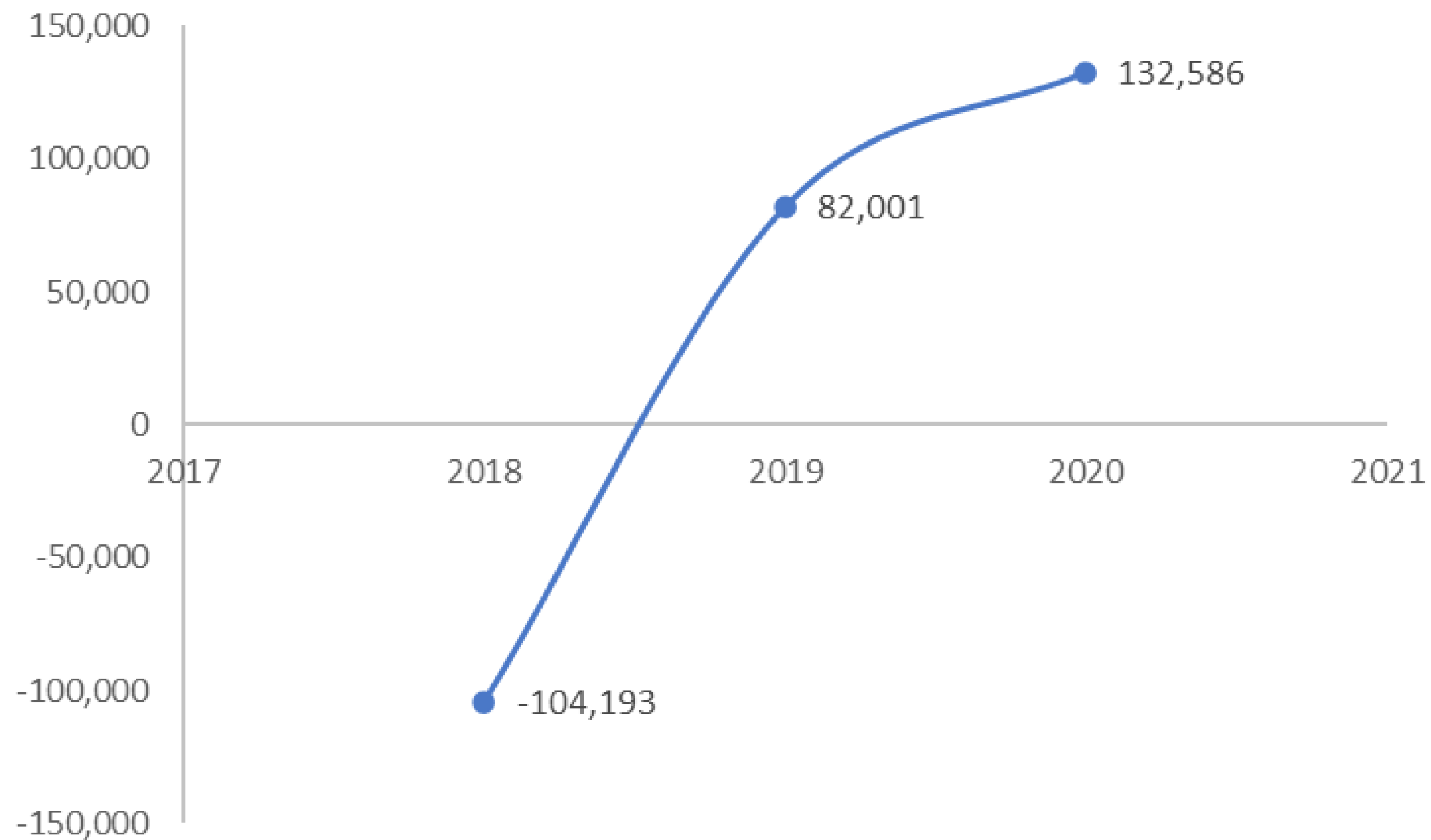
Total: 580.000

Recursos FOSPEC 172.000 acumulados

7.6

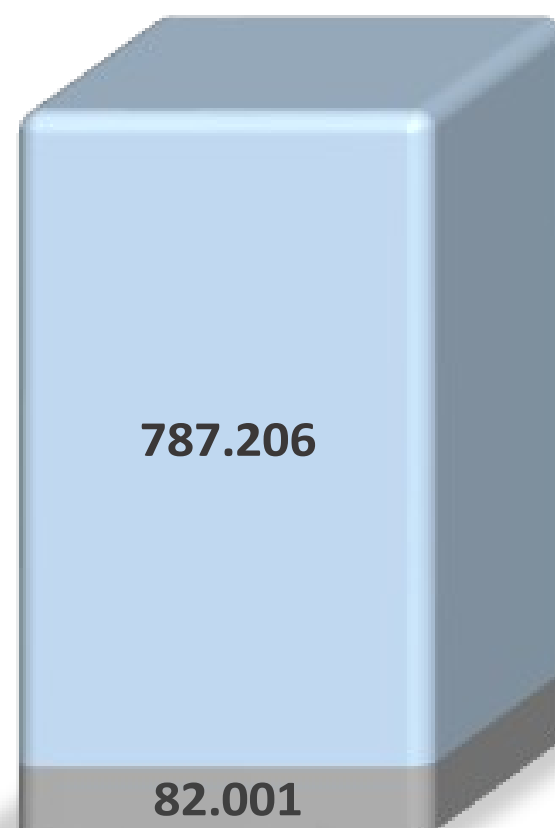
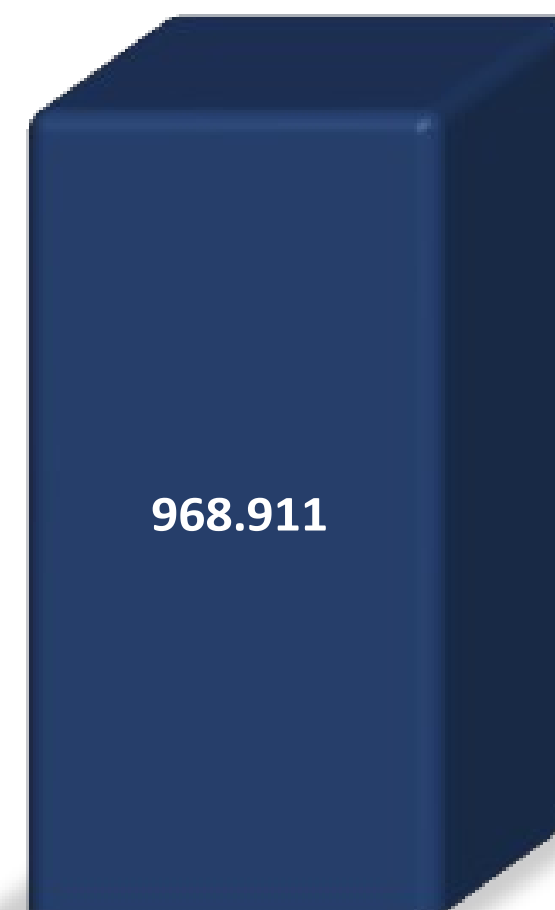
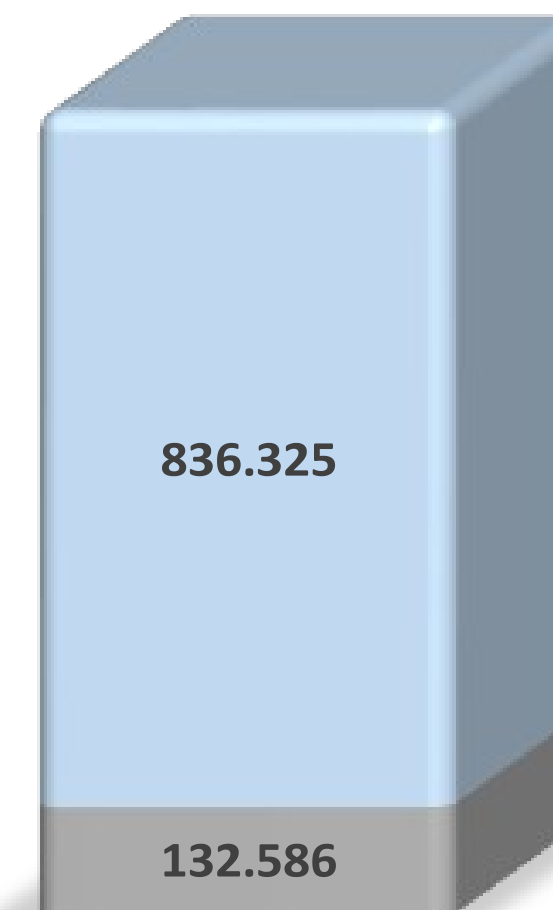
Patrimonio Total

(COP MM)



Futuras Capitalizaciones (Respaldo de los accionistas)

Total: 80.120

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.

7.8 Dictamen de Revisoría Fiscal

2018

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

2019

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

2020

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

6

PARTICIPACION SOCIAL 2020



Normatividad



Según lo establecido por Decreto 1757 de 1994 la alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.

Convocatoria



La conformación de las Asociaciones de Usuario, deberá ser promovida y realizada por las entidades administradoras y prestadoras de servicios de salud, mediante convocatoria pública, a través de un medio de alta divulgación local, regional o nacional. La convocatoria debe tener:

Fecha, hora y Lugar

Medios de Divulgación

✓ Pagina Web



✓ Pauta Publicitaria

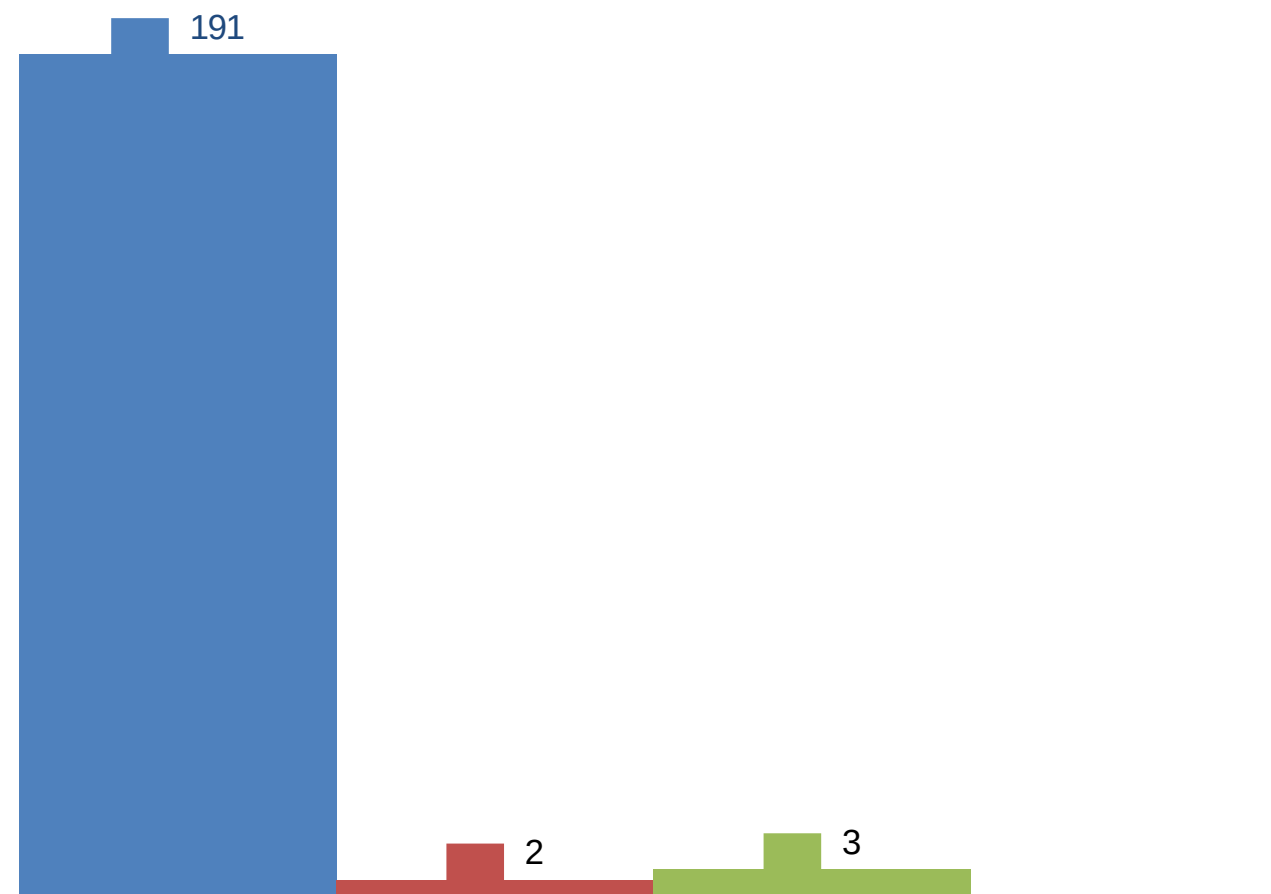


✓ Correo electrónico



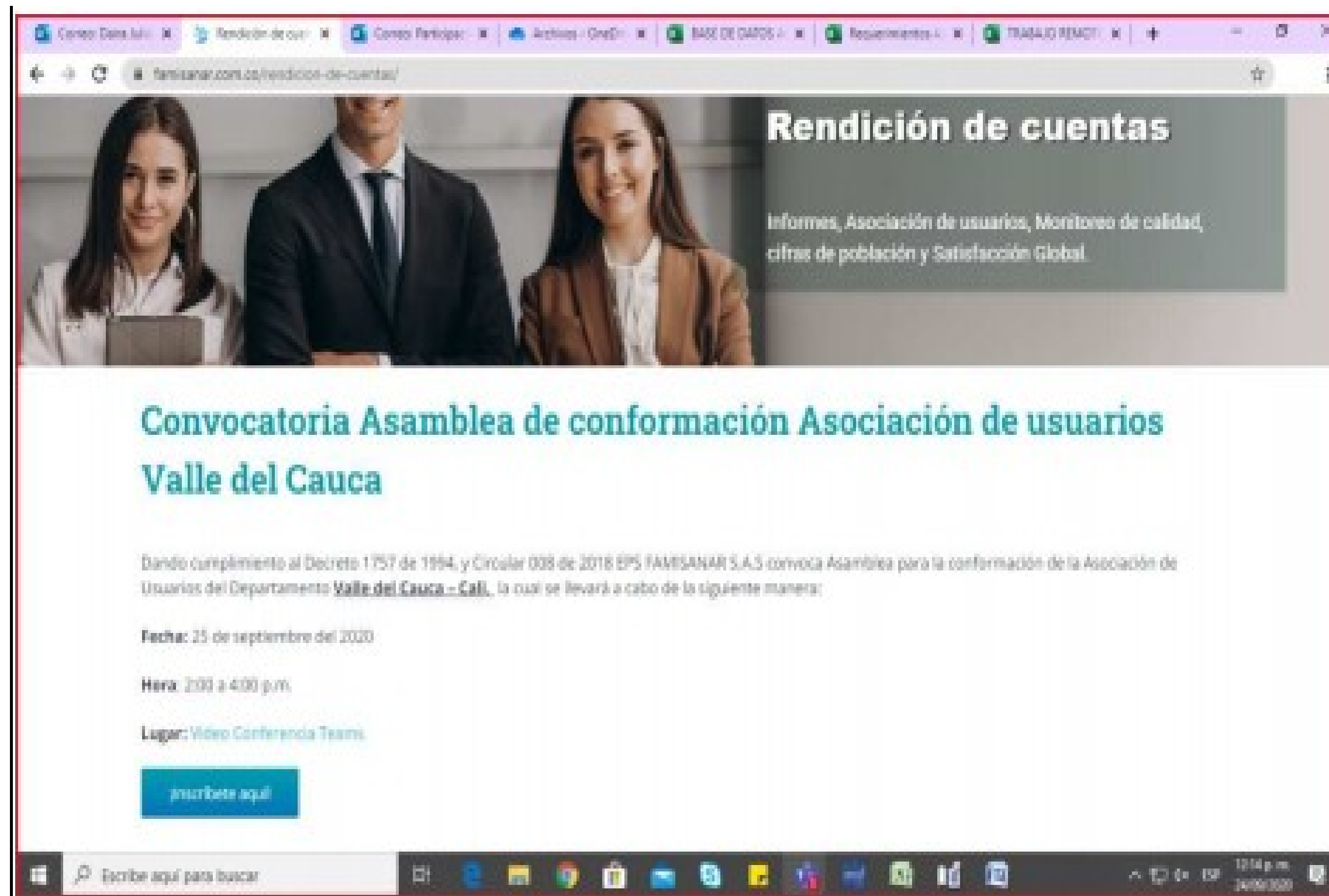
Evidencias de la convocatoria

Representación grafica de la Convocatoria



ra la convocatoria se enviaron 191 correos de los cuales 4 fueron rebotados ,2 personas se inscribieron mediante formulario publicado en la web , 0 personas se conectaron a la reunión convocada

Convocatoria Página Web



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

Datos exportados

Correos entregados	Rebotados	Inscritos	Conectados
192	4	0	0

Fecha envío correos		
Septiembre 1	Septiembre 9	Septiembre 11

Asistentes Reunión descargue teams

Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
Diana María Donoso Millán	Unido	11/09/2020
María Teresa Prieto Gamba	Unido	11/09/2020
Daira Juliana Páez Parra	Unido	11/09/2020

Mes	Fecha	Día	Asociación	Tema
Septiembre	11/09/2020	Viernes	Pasto Nariño	Convocatoria Conformación
Diciembre	14/12/2020	Miércoles	Pasto Nariño	reunión General

Compromisos

Convocar nueva reunión:

Día: Diciembre 14

Hora: 2pm

Lugar: Sala Teams

Participación Social en Salud

El diagrama ilustra el proceso de la Participación Social en Salud (PPSS) a través de un flujo horizontal. Comienza con un recuadro naranja que contiene el texto "PPSS R.2063". Una flecha verde apunta hacia un recuadro azul vertical etiquetado como "Estrategias". Desde "Estrategias", tres flechas verdes convergen en un recuadro azul horizontal que dice "Operan la PPSS". Este recuadro está precedido por tres recuadros verdes apilados: "Gestión", "Educación" y uno sin texto visible. Finalmente, una flecha verde conduce desde "Operan la PPSS" a un grupo de cuatro círculos verdes que se superponen, etiquetados como "Eje 1", "Eje 2", "Eje 3" y "Eje 5".



- Fuente:** Ministerio de Salud

Estrategias Políticas 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.



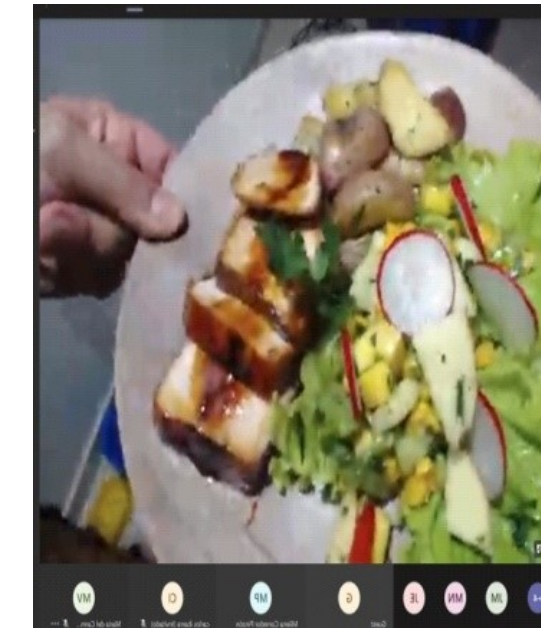
<https://youtu.be/9qlEMa81srk>

Número 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

Estrategias Políticas Participación Social en Salud - PPSS 2020

Empoderamiento de la Ciudadanía

Eje2*



- 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 Políticas Participación Social en Salud - PPSS 2020

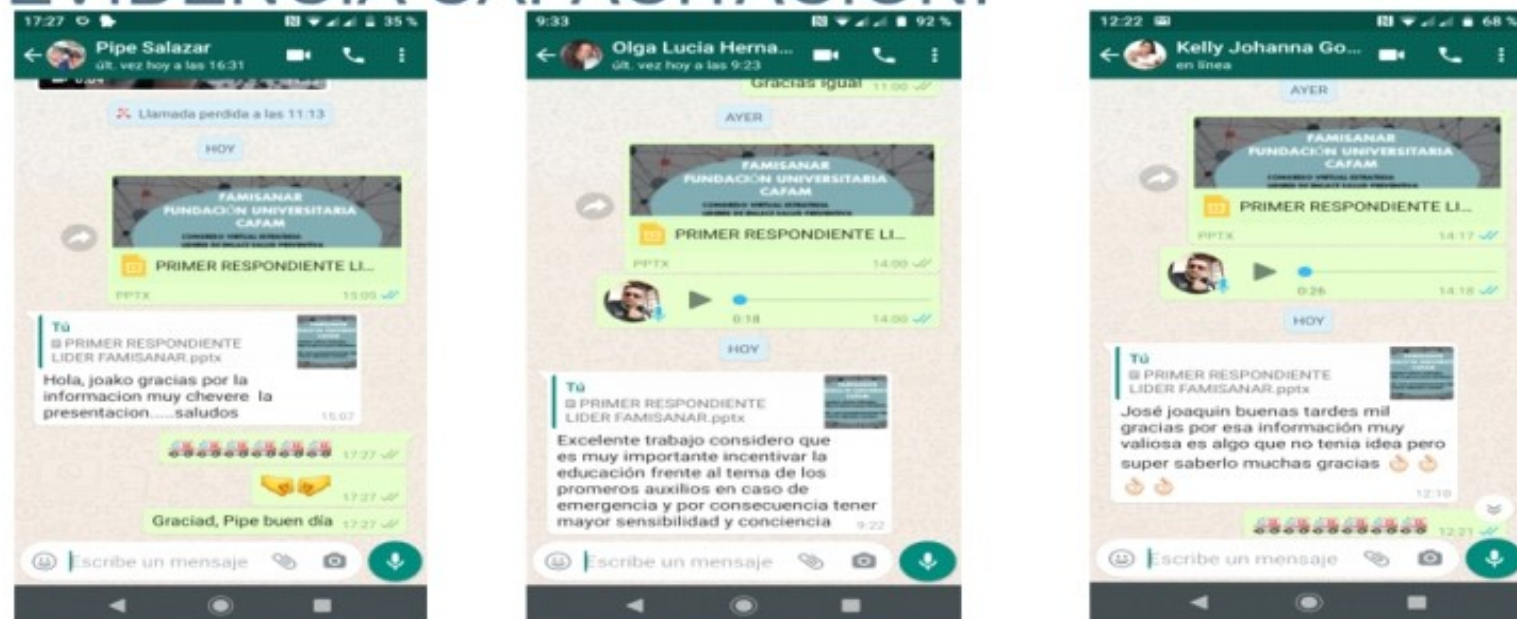
Eje3*

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 Arcoíris



PRIMER RESPONDIENTE
LISTO PARA AYUDAR
LÍDER FAMISANAR

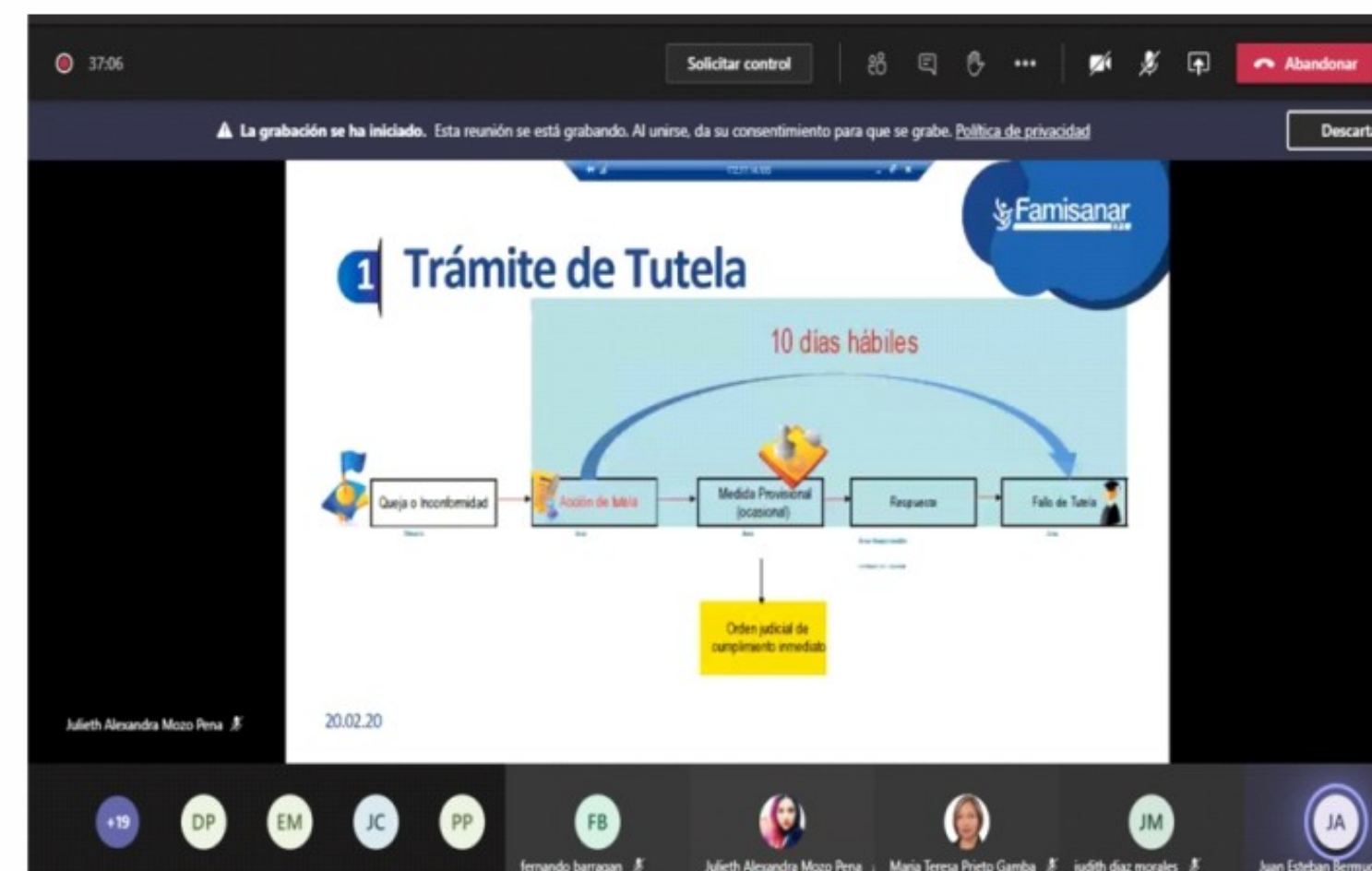
EVIDENCIA CAPACITACION:



- 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.

Estrategias Políticas Participación Social en Salud - PPSS 2020

Eje4*



- 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 comunícate con Famisanar.

Estrategias Políticas Participación Social en Salud - PPSS 2020

Eje5*



- Información en página web y video referencia "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