

REUNIÓN: Rendición de cuentas 2021 Regional Boyacá**ACTA N°: 1****FECHA: 08/06/2022****ASISTENTES**

1. Fanny Villamil González - Gerente Regional
2. Teresa López Camargo – Abogada Regional
3. Diego Alejandro Rivera – Enfermero de autorizaciones
4. Erika Marcela Ortiz – Coordinadora de Servicios
5. Cesar Camacho Tolosa - Coordinador Regional gestión Salud
6. Sandra Camila Ramirez - Medico Auditor Gestion Salud
7. Jefferson Alvarez - Profesional Salud Publica
8. Angela Maria Dallos – profesional de calidad
9. Claudia Saavedra – gestor comunitario
10. Lydia Esperanza Santarder Baron
11. Claudia Yanet Ochoa Corrales
12. Ana Yive Uribe Otalora
13. Maria Claudia Leon Camacho – presidente asociación de usuarios boyaca

No Asistentes: 13**LUGAR: Virtual plataforma teams****HORA INICIAL: 2:00pm****HORA FINAL: 3:00pm****DESARROLLO DE LA REUNIÓN:**

En cumplimiento de la Circular Externa 008 de 2018 a continuación se relacionan las autoridades, grupos y organizaciones asistente

Orden del día:

Registro y bienvenida a los asistentes
Intervención Gerente Regional Boyacá
Informe de gestion
Preguntas y respuestas
cierre

Se anexan pantallazos de asistencia.

Constancia de la Convocatoria: De conformidad con lo establecido de la Circular Externa 0008 de 2018, Famisanar EPS realizó convocatoria para la audiencia de rendición de cuentas mediante los siguientes medios: 1. Invitación vía correo electrónico el día 13 de mayo de 2022

Desarrollo de la reunion

Siendo las 2:00 pm del día 8 de junio de 2022, se da inicio a la reunión de rendición de cuentas vigencia 2021 por parte de la Gerente Regional Boyacá Doctora Fanny Villamil González, quién emite un saludo de bienvenida a los asistentes representante de la asociación de usuarios, a los representantes de los municipios y a los entes municipales que están con nosotros en este momento.

Como saben todas las EPS, tenemos que hacer nuestra rendición de cuentas anual del año inmediatamente anterior, entonces vamos a dar inicio a la rendición 2021 de la EPS FAMISANAR ,se menciona la programación que tenemos 6 puntos para tratar, el primero es la gestión de la población afiliada, segundo servicio al usuario tercero, gestión, modelo de salud, cuarto, gestión del riesgo en salud, resultado de promoción de la salud, quinto gestión financiera y sextos participación social.

1.Gestión de la población afiliada 2021

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

Corte de 2021 teníamos 97.149 usuarios
70%. régimen contributivo
30% movilidad descendente

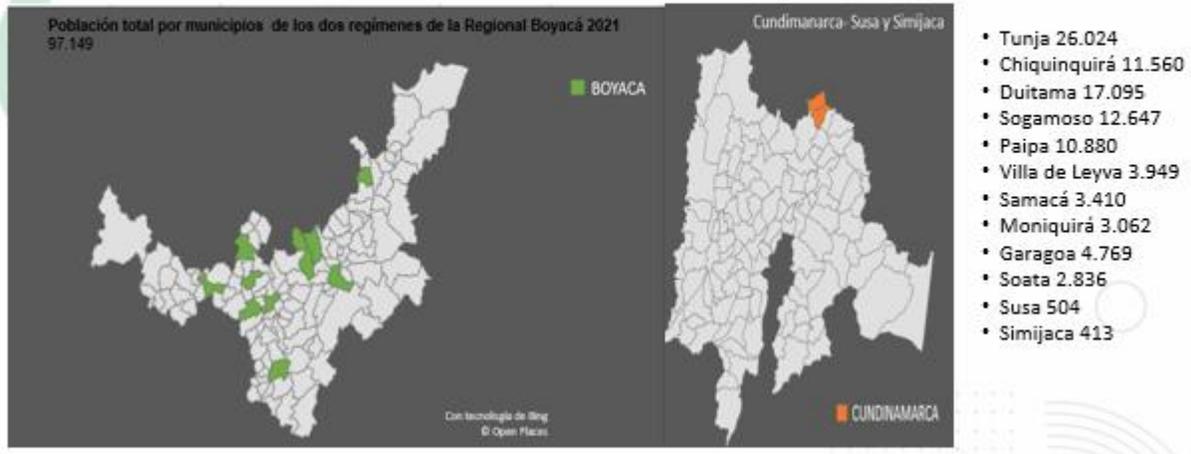
La Dra Fanny indica que, nuestra EPS está habilitada para régimen contributivo, de manera que los usuarios que hemos recibido en las diferentes sesiones de las otras EPS, entran para nosotros como población en movilidad descendente, pero seguimos pues con la mayor participación en régimen contributivo.

Por municipio actualmente tenemos presencia en 10 municipios de Boyacá.
En los cuales en todos tenemos oficina de atención al usuario en la que más tenemos presencia en

- Tunja 26.024
- Chiquinquirá 11.560
- Duitama 17.095
- Sogamoso 12.647
- Paipa 10.880
- Villa de Leyva 3.949
- Samacá 3.410
- Moniquirá 3.062
- Garagoa 4.769
- Soata 2.836
-

tenemos dos municipios de cundinamarca que por su cercanía pertenecen a la regional

- Susa 504
- Simijaca 413



Se habla de la participación o Posicionamiento en algunos de nuestros municipios

¿Entonces esta es la participación que tenemos actualmente en la regional?

En cuanto al posicionamiento por número y por participación de usuarios, podemos observar en los 3 municipios donde tenemos mayor participación, vemos que famisanar ocupa un tercer lugar por número de usuarios, en Tunja tenemos un tercer lugar en contributivo subsidiado en cuarto lugar, pero en general estamos en un tercer lugar luego de Sanitas y Nueva EPS. En duitama ocupamos el tercer lugar también en contributivo subsidiado en cuarto lugar y en general un tercer lugar. Y Sogamoso. De igual forma un tercer lugar en contributivo subsidiado en cuarto lugar y en general tercer lugar para un total de usuarios de la población que ya habíamos visto de 97.000 usuarios.

2.GESTIÓN SERVICIO AL USUARIO 2021

Ahora bien, para presentar la gestión de satisfacción de usuarios, la Coordinadora de Servicios interviene indicando que, actualmente la EPS en la regional Boyacá Erika Marcela Ortiz Florez

Encontramos que en Boyacá tenemos un total de 10 oficinas hasta el año pasado teníamos 6 en Chiquinquirá ,Duitama, Paipa, Garagoa, Sogamoso y Tunja y finalizando el año 2021 se apertura oficinas en Villa de Leiva, Samacá Moniquirá y sóata para un total de 10 oficinas de atención al usuario.



Eps Famisanar cuenta una promesa de servicio y es atender a todos nuestros afiliados antes de 20 minutos de espera en sala, podemos verificar en nuestra presentación que el número de usuarios atendidos el año pasado fue de 239.803, de los cuales el 89% se atendió, cumpliendo nuestra promesa de servicio, es decir, Atendimos al antes de los 20 minutos de espera en sala y tan solo se incumplió. Se atendió un poco después al 11% de nuestros afiliados. De esos 239.803 turnos.

El 15% fueron usuarios marcados con atención preferencial.

Nuestros logros en atención, ese apertura del nuevo centro médico Colsubsidio Tunja, el cual queda ubicado en el barrio de la María, en donde tenemos las especialidades Medicina general medicina familiar

Ginecología y Obstetricia

odontología genera

cirugía maxilofacial

ortodoncia

endodoncia

Medicina Interna

Fonoaudiología

Fisioterapia

Optometría

oftalmología.

laboratorios clínicos

Cardiología

Dermatología

Fisiatría

Gastroenterología

psiquiatría y nutrición.

Se indica que el centro médico se apertura en el mes de octubre logrando atender a nuestros usuarios, unificando varios servicios en una sola institución prestadora.

Aunado a lo anterior, menciona que, la EPS cuenta con canales de atención prioritaria y/o preferencial razón por la cual tiene a disposición de los afiliados un personal capacitado para la atención a través de digiturno, acceso a la infraestructura la cual es adaptada para la población con discapacidad, oficinas de atención con un enfoque diferencial e incluyente, canales no presenciales para la gestión de autorizaciones, PQRS, afiliaciones, agendamiento de consultas y atención preferencia en los prestadores y farmacias adscritas a la Red.

En cuanto al comportamiento de las PQR en año 2021 fueron radicadas en el total de la regional 3518 PQR, en Comparación, pues, con el año inmediatamente anterior, que fue de 1877, pero pues se evidenció que el año pasado tuvimos la sesión de nuestros usuarios, traslados de compartas y pues esto incrementó el número de usuarios y pues tuvimos que hacernos cargo de las solicitudes que los usuarios requirieron

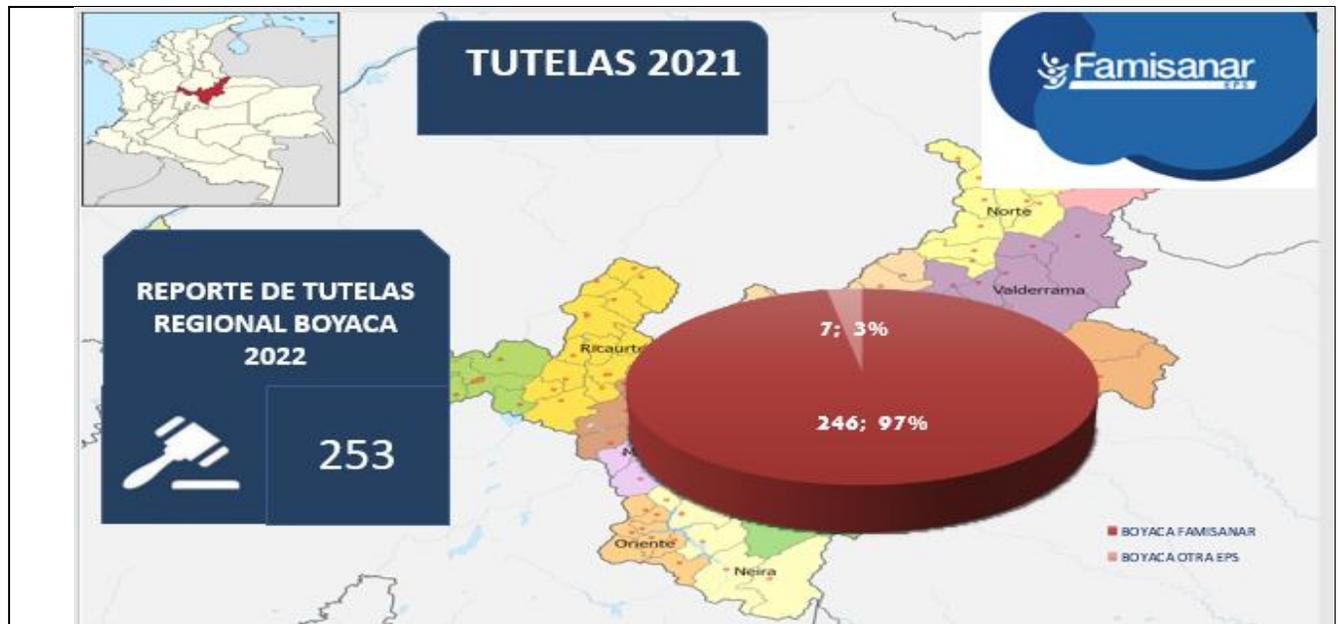


Fuente: Consulta así vamos // Base cubo EPS
FAMISANAR

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se presentan en el Ministerio de Salud, podemos ver que pese famisanar en la regional Boyacá cuenta con una satisfacción del usuario del 72%, tal como se evidencia en la gráfica. Nuestros afiliados nos califican con atención buena el 24, 85% muy buena 43.23%, y ya entré mal hasta el 7%.

Y la intención de cambio en general, pues no suma el 27% entonces, pues es un un índice que en este momento se encuentra satisfactorio.

Ya pasamos el área de tutelas del año 2021, en donde toma la palabra la Dra Teresa Lopez Abogada regional



En cuanto al área de tutelas para el año 2021 se registraron un total en la regional Boyacá 253 en el 97% tutela de afiliados propios y el 3% de usuarios. trasladado de otras EPS.

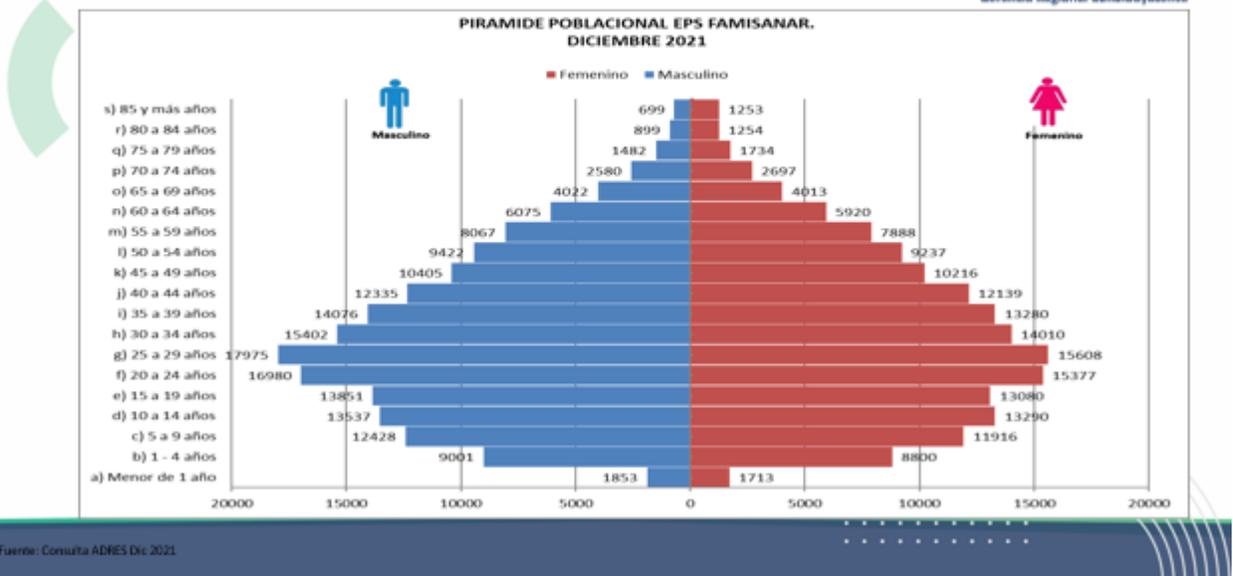
En cuanto a las causales se por el área de salud, tenemos el mayor número de tutela registradas por direccionamiento, seguido por viáticos y tutelas vinculados como terceros. En primer lugar, las primeras causas dentro de las causales administrativas tenemos vinculados como terceros, en primer lugar la oportunidad del pago de licencias en capacidades, en segundo lugar, y la liquidación de las incapacidades y licencias en un tercer lugar. De esta forma se resume el el tema de tutelas para el año 2021.

Gracias.

3. GESTIÓN MODELO SALUD 2021

Para este espacio, toma la palabra el jefe Jefferson Gabriel Alvarez Pineros, En cuanto al modelo de gestión de salud del 2021.

Comenzamos con la caracterización poblacional, vemos que la mayor cantidad de población la teníamos en los años de 25 a 29 años Por curso de vida



Teníamos infancia de 6 a 11 años, 9129 usuarios, adolescencia, 10146 usuarios, juventud, 17999 usuarios adultos, 42174 y vejez 11480.

En cuanto a gestión del riesgo de salud, promoción y mantenimiento para el año 2021, comenzando con la cobertura de vacunación para este año en los trazadores Pentavalente tuvimos un 105.1%. en triple viral 109% y refuerzo de triple viral los 5 años.

105%. Famisanar cumplió con los trazadores para cada 1 de los municipios donde presta atención en cuanto a coberturas de vacunación, recordemos que se tenían 5 etapas para este año.

En esas 5 etapas la primera etapa tuvimos un porcentaje de 82%, En la segunda etapa, 80% tercera etapa, 56% cuarta etapa, 34% y quinta etapa, 11.5%. En cuanto a la proporción de gestantes que se captaron antes de la semana 12, se tuvo un porcentaje del 70% para este año. En cuanto al corte riesgo de cáncer de cérvix, cáncer de mamá vemos que la proporción para clases para casos de cáncer de cérvix fue de cuatro para el año 2021 y para casos casos de cáncer de mamá, Fue 15 para este año.

En cuanto a las Cortes de riesgo ecología adultos, tuvimos una proporción de 91 casos para el año 2021 y Oncología pediátricas 7 casos para este año.

Aquí vemos la Corte riesgo, el número de usuarios que teníamos por cada una de las Cortes, vemos que el mayor porcentaje lo llevan los usuarios con diagnóstico de hipertensión. Entonces, del total, que son 8952 hipertensión, tiene 5040, que es aproximadamente un 56%, junto con diabetes, que son 680 usuarios, son las patologías que más Tenemos dentro de la corte riesgo adicional a eso, pues tenemos usuarios en Oncología adultos, Oncología pediátrica, diálisis, cirugía bariátrica, enfermedades huérfanas, Fibrosis quística, hemofilia, hepatitis E hipertensión pulmonar, Reumatología, Tuberculosis, trasplante, VIH.

En cuanto a los resultados de la dimensión de salud pública para el año 2021 No Se presentaron, afortunadamente muertes maternas.

4. CALIDAD Y OPORTUNIDAD

Resultados de oportunidad y calidad interviene Angela Maria Dallos, profesional de calidad regional

Para continuar con la rendición de cuentas, entonces me voy a permitir hablar sobre oportunidad de de los servicios que por normatividad tienen una medición de tiempos que definen la resolución. 1552 , medicina general, odontología, Obstetricia, ginecología, cirugía, Medicina Interna y pediatría. Acá vamos a observar el comportamiento del mismo para el 2020 en comparación con el 2021 se aclara que el año entrante les mostraremos que hemos tenido una mejoría sustancial para el 2022, sin embargo, en la rendición de cuentas para el estándar de Medicina General 2021 estuvimos a 3 puntos para el 2021, ya estuvimos a 5.8 días, teniendo en cuenta que el estandarte oportunidad nos la normatividad nos exige que sea 3 días.

ontología y en el 2020 estuvimos a 5.3 días y 2021 a 7.3 días.

Para Medicina Interna el 2020 el comportamiento fue el de la asignación del servicio a cuatro puntos. 2021 6.1 día, la normatividad nos dan otros 30 días para prestación servicio.

Para ginecología 2020 estuvimos a 5 puntos 3 días, 2021 a 7 puntos 77.7 días.

La normatividad para ginecología no se establece 15 días referente a Obstetricia, para el 2020 estuvimos a dos puntos, 5 días para el 2021, a 3 puntos 58 y el estándar definido por 1552 para Obstetricia es de 5 días.

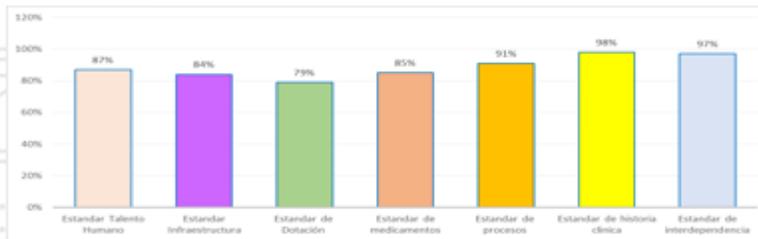
Pediatría el comportamiento del 2020 2.6 días para el 2021 4.1 días y el estándar definido por normatividad también son 5 días.

Cirugía general para el 2020 de acuerdo a lo todo esto hace parte del reporte de la red prestadora el. La oportunidad estuvo 3.5 días y en el 20 2021 a 5.73 días teniendo como criterio para cirugía general de 30 días, para la agenda miento.

Manifiesta que se dio inicio a seguimiento a los informes de seguridad del paciente, que son informes que son reportados también por directamente por nuestra red prestadora o identificados a través de nuestro equipo de auditoría concurrente en los temas hospitalarios y también a través de las plataformas en las que se reporte por parte de la IP. SO por algún ente de control identificado que se hace con eso, será análisis de esos casos.

Identificados a revisar con la red prestadora para el 2021 se alcanzaron a revisar 16 casos de los reportados, se establecieron acciones de mejora para que dé seguridad del paciente, mejore cada vez la calidad de la atención y los procesos internos definidos por las nubes.

¿Dentro del proceso de calidad, cuáles fueron los logros y experiencias de éxito para el 2021? Pues desde la el crecimiento y con las finalidades para darle cumplimiento cada vez más familiar a todos los establecidos por la normatividad, se crearon, se crearon cargos, que es el profesional de calidad que es el cargo, el rol que estoy haciendo en este momento y a través de ese cargo, se establecieron las funciones que han logrado hacer intervención a la red primaria.



ESTANDARES	
	%
Estándar Talento Humano	87%
Estándar Infraestructura	84%
Estándar de Dotación	79%
Estándar de medicamentos	85%
Estándar de procesos	91%
Estándar de historia clínica	98%
Estándar de interdependencia	97%
PROMEDIO AÑO 2021	89%

Acercamiento para hacer seguimiento al tema oportunidad y buscando la mejora del 2022. Qué es lo que se está buscando día a día y hacer intervención de los servicios de atención y segura para que las IP S pues puedan hacer y aportar desde ellos hacia nosotros y nosotros hacia ellos. Esa mejora continua la atención del usuario, tanto ambulatorio como hospitalario. Muchísimas gracias.

5. RED DE IPS REGIONAL BOYACÁ

En este espacio toma la palabra el jefe Cesar Camacho Tolosa Coordinador Salud de la Regional Boyaca

Inicia indicando que como ya nos había contado la doctora Fanny, nosotros tenemos presencia en 10 municipios de, pues exactamente tenemos presencia en 11 municipios, Boyacá 10 son los que desde la regional, desde aquí desde Tunja manejamos, hay 1 que es el de puerto Boyacá, que sería el número 11, pero este está a cargo.

De Tolima, Grande exactamente, de ibagué, por referencia.

Bueno de esa red contratada que tenemos ahí el más del 50% están en nivel de complejidad dos. Ciertamente, exactamente, tenemos el 56%, nosotros tenemos 8 y PS contratadas con nivel de complejidad 156, con nivel de complejidad dos y 14 con nivel de complejidad 3. Hay que tener en cuenta.

Exactamente proveedor de oxígeno es inversiones leal oxi 50, nuestro principal proveedor de medicamentos, farmacias colsubsidio, en algunos municipios en donde no

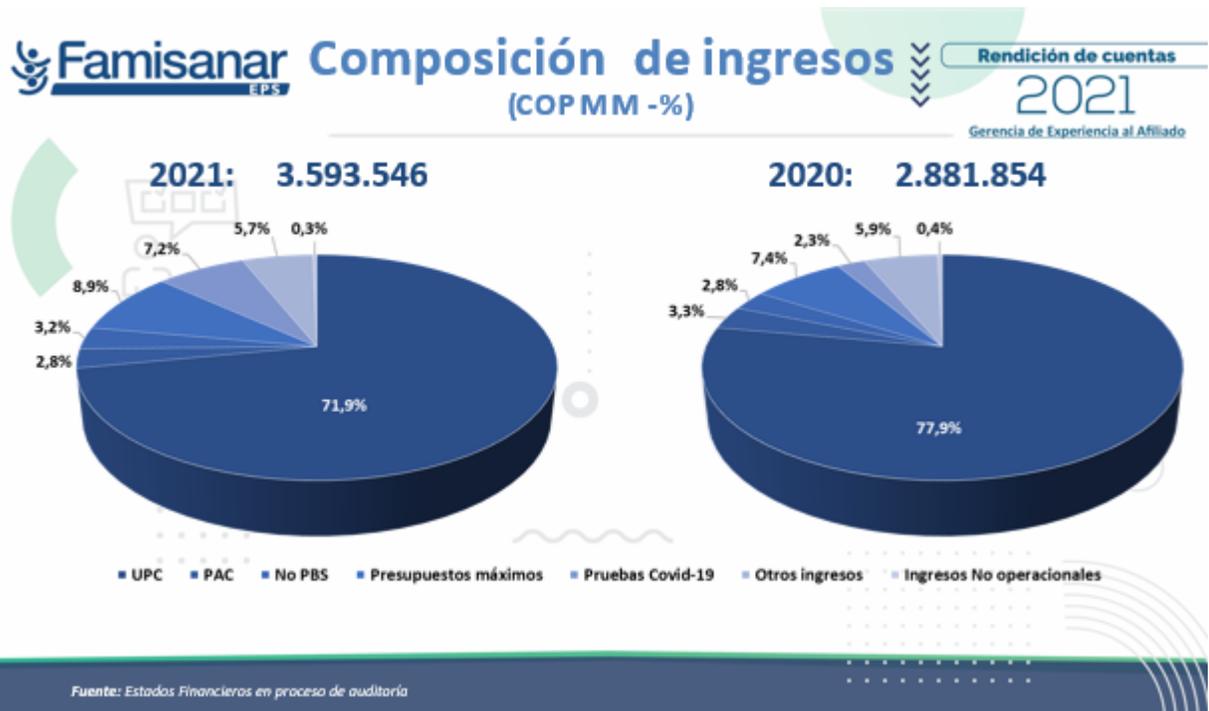
Y donde no hace presencia colsubsidio tenemos de proveedor Distrimeq y Medisfarma

6. GESTIÓN FINANCIERA

De nuevo toma la palabra la Dra Fanny Villamil gerente regional e indica que vamos a ver cuál fue el comportamiento en el 2021

vemos un comparativo del 2020 y 2021, donde podemos observar el total de los ingresos de la EPS. ¿Vemos que el mayor porcentaje de los ingresos, pues provienen de de la UPC, En el 2020 estuvo en el 77%, en el 2021.

se habilitaron otros canales de ingreso, Dentro de los que tenemos Los ingresos por el plan complementario el OP de los presupuestos, máximos ingresos para pruebas, COVID otros ingresos e ingresos no operacionales, pero lo que observamos acá, pues es que la el mayor porcentaje corresponde a los ingresos por UPC. En total en el 2021, pues tuvimos unos ingresos de E 3593546, pues fueron un poco más que en el 2020, dado por el aumento de la población y pues el aumento de de la UPC adicional, la inclusión de presupuestos máximos, no que es para cubrir también los medicamentos o servicios no PS.



En el resultado neto podemos observar que tuvimos como veíamos antes unos ingresos por 3500 millones, dentro de los cuales el 93% estuvo en costo médico y el 6.8% en gastos administrativos. Esta fue la composición que se tuvo del del año pasado.

Los ingresos, como saben los mayores accionistas de Famisanar son colsubsidio cafam, pues ellos han hecho capitalizaciones a la de EPS en los últimos años vemos que el comportamiento de los últimos 6 años, en el cual se observa que en el 2019 fue fue, pues el año que se hizo una mayor capitalización con 239000 millones.

7. Gestión Participación Social

Desde el area Se brindó acompañamiento en actividades del sector de salud. Las propuestas por los entes territoriales a nivel nacional, cómo fueron jornadas de vacunación, capacitación a la asociación de usuarios sobre mitos y verdades de vacunación, COVID, herramientas ofimáticas, prestaciones económicas, lavado de manos COVID y un webinar sobre la tuberculosis con participación de 953 afiliados a nivel nacional.

Se brindaron espacios de capacitación donde se fomentaron temas de interés en salud logrando la participación de 626 afiliados a nivel nacional (parto respetado, hábitos de vida saludable, lactancia materna, salud mental, mamás listas, embarazo adolescente, rumboterapia)



DEPARTAMENTO TOTAL	
CUNDINAMARCA	385
DISTRITO CAPITAL	161
ATLANTICO	18
META	16
BOYACA	12
MAGDALENA	12
BOLIVAR	9
TOLIMA	7
SANTANDER	3
CALDAS	1
VALLE DEL CAUCA	1
CESAR	1
Total general	626



Se lleva a cabo las estrategias educativas para líderes de enlace de salud preventiva y acompañando al cuidador, donde se brindaron pautas de autocuidado con el fin de fortalecer las competencias y los hábitos de autocuidado.

Ahí pues, logró como tal una certificación de 426 afiliados a nivel nacional. Ese se generaron espacios de educación virtual donde los miembros de la asociación de usuarios se capacitaron sobre los mecanismos relacionados con derechos y deberes, temas de interés en salud como los mitos y las verdades de la vacunación.

En qué se trabaja desde la política de participación social se trabaja en impactar a todos nuestros afiliados, dando cumplimiento a los lineamientos técnicos y operativos de la ruta integral de la atención para la promoción y mantenimiento de la salud en las estrategias y informar, comunicar, educar, logrando el impacto también de nuestros afiliados a nivel nacional en varios departamentos.

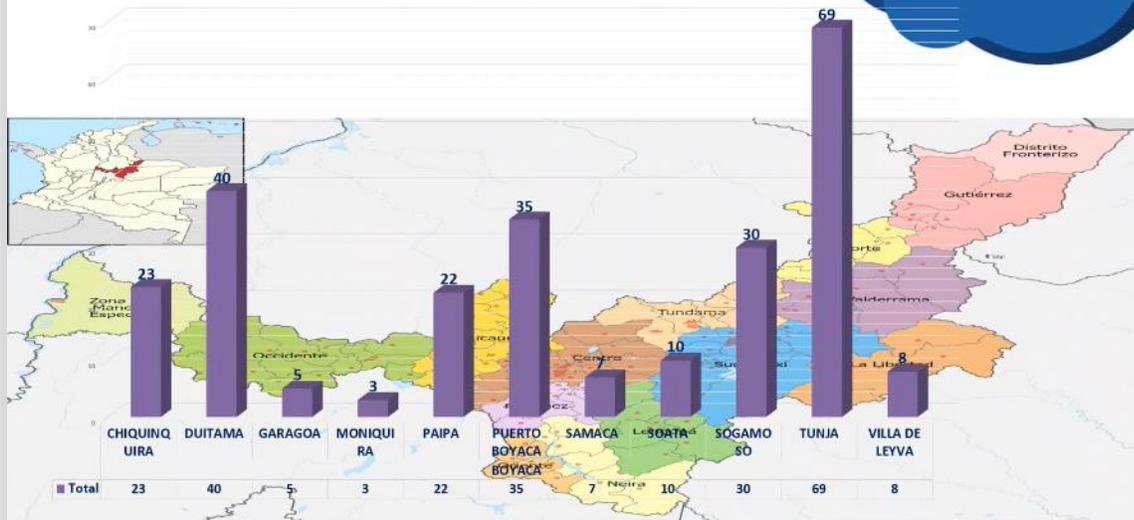
Se realizó la difusión de un video de participación social. Este video lo podemos encontrar en el enlace de Youtube, Es una invitación como tal la que todos los afiliados de EPS famisanar a que se vinculen, se inscriban en la asociación de usuarios, ya que pues de acuerdo al apoyo que nos brindan nuestros afiliados, nosotros logramos obtener varias oportunidades de mejora y prestar un servicio de mayor calidad.

Se crean piezas donde se busca dar a conocer la importancia de asistir a la ruta de intervención diferencial que se encuentra establecida en nuestro modelo de atención en salud y posterior difusión, logrando el impacto también de nuestros afiliados a nivel nacional. Estas piezas comunicativas siempre son fijadas en las carteleras de atención al usuario de cada una de las oficinas.

Siendo las tres de la tarde, toma la palabra la Dra Fanny Villamil agradeciendo a todos por la activa participación

¿no sé si alguien tenga alguna pregunta, algún comentario con gusto, le damos la palabra?

REPORTE DE TUTELAS REGIONAL BOYACA
POR MUNICIPIO



AS
Teresa Lopez Car... Auditoria Subord...

FG
Terry Sierra G...

CL
Cristian Leon...

JP
Jefferson Guad...

MG
Cesar Camacho T... Manuel Gil Gil

CP
Diana Alejandra... Gladys Hernandez...

FT
FACTURACION T... JEDIA ESPERANZ...

LB

RM
Román Aldo Ay...



Resultados Oportunidad

Rendición de cuentas

2021

Gerencia Regional Cundiboyacense

- Cumplimiento Estándar
- Cumplimiento Estándar
- Cumplimiento Estándar

2020: 3.1 días
2021: 5.68 días
Medicina General

2020: 5.3 días
2021: 7.7 días
Odontología General

2020: 4.2 días
2021: 6.01 días
Medicina Interna

AE
Angela Maria Dal...

JP
Jefferson Guad...

AS
Auditoria Subord... Teresa Lopez Car...

HT
HOSPITAL REGI... Frisca Mariana Ort...

FG
Fanny Wilmar G... Gladys Leon

CL
Gladys Leon

MG
Cesar Camacho T... Manuel Gil Gil

CP
Diana Alejandra... Gladys Hernandez...

FT
FACTURACION T... JEDIA ESPERANZ...

LB

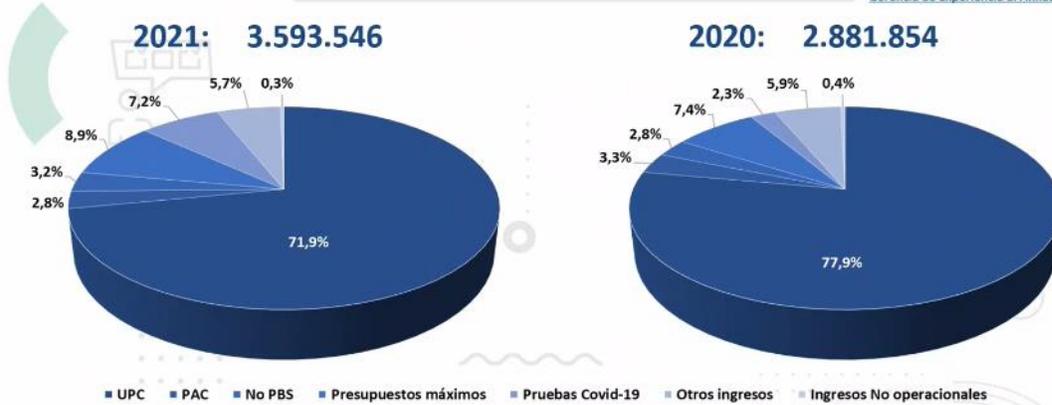
RM
Román Aldo Ay...

Composición de ingresos (COPMM - %)

Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado



Fuente: Estados Financieros en proceso de auditoría

- FG Fanny Vilardi Go.
- AE Angela María Del.
- AS Austriana Suárez.
- HT HOSPITAL REGIO.
- CL Claudia Ison.
- MG Marisol Gil Gil.
- CP Cristina Camila Ra.
- FT Fátima Martínez Ort.
- LB Luisa María Ortiz.
- RM Roman Aledo Aya.

Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS 2021

Rendición de cuentas

2021

Gerencia de Experiencia al Afiliado

Difusión por medio de video con lenguaje de señas y testimonial, donde se muestren los espacios de participación social en salud. Impactando a 1.503.362 afiliados a nivel nacional.



<https://youtu.be/M2tkhjWYnEc>

DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	914.095
CUNDINAMARCA	380.222
SANTANDER	47.436
BOYACA	47.003
META	25.284
TOLIMA	24.501
ATLANTICO	17.202
CESAR	15.507
BOLIVAR	10.037
MAGDALENA	8.189
CALDAS	3.262
VALLE DEL CAUCA	2.885
HUILA	2.590
NARIÑO	2.420
RISARALDA	1.478
QUINDIO	1.243
ANTIOQUIA	5
SUCRE	2
CHOCHO	1
Total general	1.503.362



- FG Fanny Vilardi Go.
- AE Angela María Del.
- JP Jefferson Gairán.
- AS Austriana Suárez.
- HT HOSPITAL REGIO.
- CL Claudia Ison.
- MG Marisol Gil Gil.
- CP Cristina Camila Ra.
- FT Fátima Martínez Ort.
- LB Luisa María Ortiz.
- RM Roman Aledo Aya.