

ACTA DE REUNIONES

NOMBRE DE LA REUNIÓN: RENDICION DE CUENTAS FAMISANAR EPS 2021 – DPTO DE MAGDALENA

NOMBRE DEL LÍDER: YONIS ALBERTO ALVAREZ ACOSTA – Gerente Zonal Atlántico - Magdalena

NOMBRE DEL SECRETARIO (A): Rayner Jose Cabana

ACTA N° 007	FECHA: 16/06/2022	LUGAR: Famisanar sede Santa Marta	HORA INICIAL: 8:00 a.m.	HORA FINAL: 10::00 a.m.
--------------------	--------------------------	--	--------------------------------	--------------------------------

ASISTENTES: LISTADO DE ASISTENCIA ANEXO

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	INSTITUCIÓN
YONIS ALVAREZ ACOSTA	GERENTE ZONAL	EPS FAMISANAR
PATRICIA ARRIETA RICARDO	DIRECTORA COMERCIAL	EPS FAMISANAR
RAYNER JOSE CABANA	LIDER DE OFICINA	EPS FAMISANAR
YANERYS ORTIZ PEÑAS	PROFESIONAL DE CALIDAD	EPS FAMISANAR
LIESEL LUZ TETE	PROF. SALUD PUBLICA	EPS FAMISANAR
LAURA CABRERA VILLAMIZAR	EJECUTIVO CONTRATACION	EPS FAMISANAR
DANELLYS MERCADO	PROF. GESTION SALUD	EPS FAMISANAR
TATIANA CAMARGO GUTIERREZ	AUXILIAR DE PQRS	EPS FAMISANAR
JENNIFER TAPIAS MARTINEZ	ABOGADO REGIONAL CARIBE	EPS FAMISANAR
WUILGEN MONTES POLO	COORDINADOR GESTION SALUD	EPS FAMISANAR

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: REUNION DE SOCIALIZACION DE RENDICION DE CUENTAS CORRESPONDIENTES AL AÑO 2021

1. ORDEN DEL DIA (TEMAS)

- | | |
|-------------|--|
| 1.1. | Registro y bienvenida a los asistentes |
| 1.2. | Intervención Gerente zonal Atlántico-Magdalena |
| 1.3. | Informe de gestión |
| 1.4. | Preguntas y Respuestas |

2. DESARROLLO DE LA REUNION

Se inicia la reunión a las 8:00 am, tomando la palabra el Señor Yonis Álvarez Gerente Zonal Atlántico -Magdalena Caribe quien ofrece palabras de bienvenida y da lectura al orden del día, Toma la palabra cada designado como ponente por tema a tratar, haciendo informe de gestión según orden del día

2.1. 1. CONTEXTO DEL SECTOR - DR. YONIS ALBERTO ÁLVAREZ ACOSTA – GERENTE ZONAL

El Dr. Yonis Álvarez interviene presentando la rendición de cuenta y el equipo ponente; Inicia con el contexto del sector salud y la participación de Famisanar EPS a nivel nacional y a nivel del Departamenteo del Magdalena y Distrito de Santa Marta.

Autoguardado Informe Rendición de Cuentas... Buscar (Alt+C) Rayner Jose Cabana Cabana

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Transiciones Animaciones Presentación con diapositivas Grabar Revisar Vista Ayuda Grabar Compartir

Portapapeles FG Nueva diapositiva Volver a usar las diapositivas Sección DISEÑO Restablecer Sección

1 2 3 4 5 6

Haga clic para agregar notas

Diapositiva 1 de 84 Español (Colombia) Accesibilidad: es necesario investigar

3:31 p.m. 16/06/2022

16 17 18 19 20 21

Haga clic para agregar notas

Diapositiva 18 de 79 Español (Colombia) Accesibilidad: es necesario investigar

68%

Famisanar Oficinas de Atención

Rendición de cuentas 2021
Gerencia de Experiencia al Afiliado

Cobertura
Barranquilla Cra 50 No 84-110

1 oficina
2 puntos de atención
Ubicado en IPS Comfamiliar.
Cra 47 # 57-43
11 Consultores Integrales

78% Autorizaciones

2 Líneas Usuarios (Línea Amable)
2 Líneas IPS (Familines)
Línea COVID

22% Otros trámites

• Orientación al Usuario
• Trámite de autorizaciones
• Transcripción de Incapacidades
• Servicios Comerciales

Cierre 2021

Cantidad de Atenciones	76.637
Cantidad de Oficinas	2
Cantidad de Puntos	2
Nivel de Servicio	73.77%

Famisanar

Rendición de cuentas 2021
Gerencia de Experiencia al Afiliado

Participación y Crecimiento Población Vigente Contributivo y Subsidiado (Diciembre 2019-2020-2021)

Crecimiento contributivo

2019 2020 2021

2.37% 1.97% 5.4%

49.9% 50.7% 49.3%

50.1% 49.3% 50.7%

Porcentaje de crecimiento con respecto al año anterior - Contributivo.

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

Fuente: Adres - Población vigente a diciembre de 2021

El Dr. Yonis presenta a directora comercial para presentar la gestión de población afiliada quien presenta la gestión durante el 2021 en los diferentes municipios de Santa Marta, Ciénaga y Fundación.

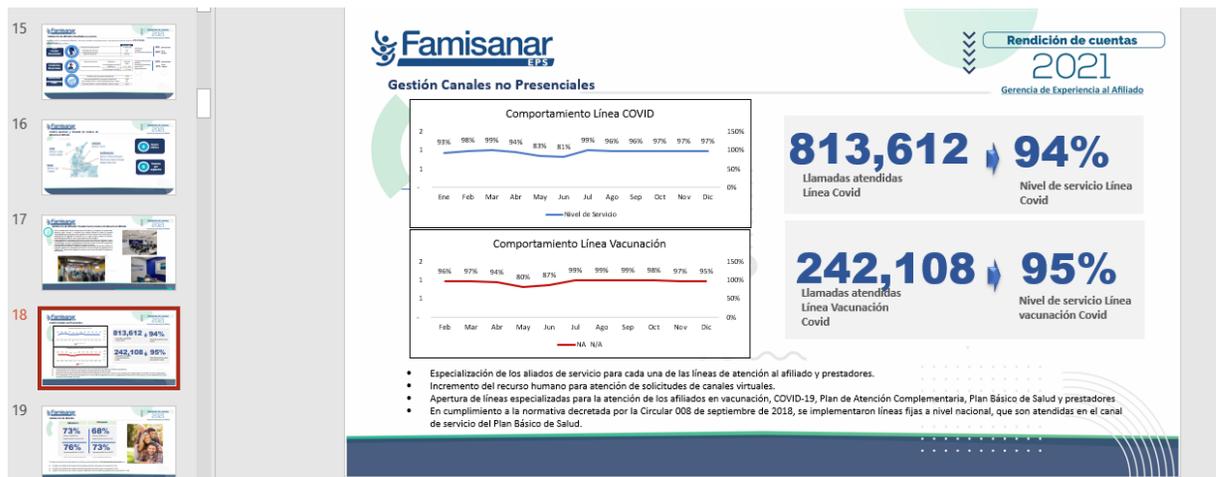
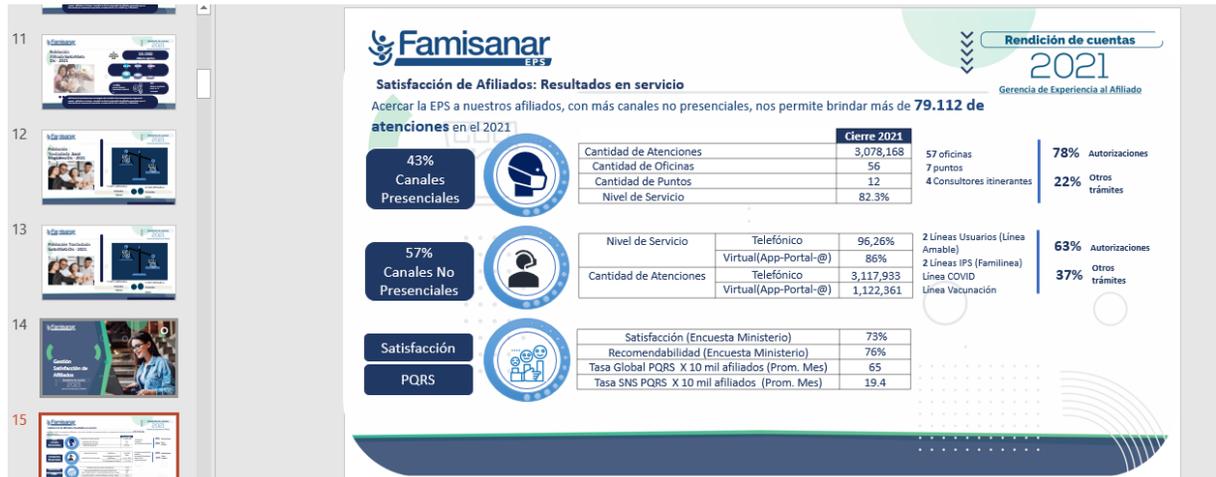
2. GESTIÓN DE POBLACIÓN AFILIADA – DRA PATRICIA ARRIETA RICARDO – DIRECTORA COMERCIAL



Dra. Patricia presenta cierra la presentación informando sobre los traslados entrante y salientes de la EPS Famisanar.

3. GESTIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO – ING. RAYNER JOSE CABANA CABANA – LIDER DE OFICINA

El líder de oficina Rayner Jose Cabana presenta indicadores de gestión de satisfacción de usuario de Famisanar EPS para el 2021 en referencia a Satisfacción de Usuario, si Recomendaría a la EPS a sus amigos y familiares y presentar los canales de atención que tenía la EPS Famisanar a nivel Nacional y en los diferentes municipios del departamento del magdalena.



Famisanar EPS

Rendición de cuentas 2021
Gerencia de Experiencia al Afiliado

Satisfacción de Afiliados

Ministerio	Famisanar
73% Cómo Califica la experiencia con la EPS	68% Cómo Califica la experiencia con la EPS
76% Recomendaría la EPS?	73% Recomendaría la EPS?

Fuente: Ministerio de Salud 2020 - 2021 Fuente: MRB Opinair 2020 - 2021

El impacto positivo en la percepción se atribuye principalmente al incremento de promotores en:

- Calidad percibida de la atención del profesional de la salud que incrementó el 27%
- Calidad percibida de la atención del personal administrativo que incrementó el 18%
- Mejora en el acceso en cuanto a oportunidad de citas de medicina general que incrementó el 14%



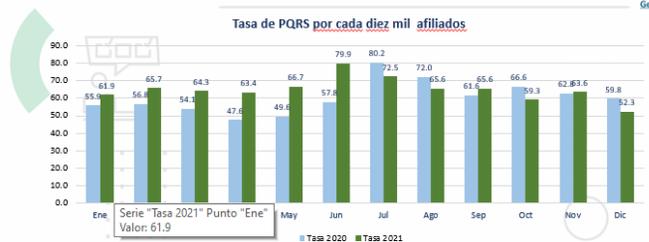
Se informo sobre la gestión realizadas en las PQRS durante el 2021 en la Zonal magdalena en los diferentes municipios del departamento.

Famisanar EPS

Rendición de cuentas 2021
Gerencia de Experiencia al Afiliado

Satisfacción de Afiliados: Comportamiento de PQRS

Tasa de PQRS por cada diez mil afiliados



Valor: 61.9

Crecimiento de 5 PQR por cada 10.000 afiliados vs el 2020.

Se evidencia un crecimiento de las PQRS dada la apertura de servicios por la nueva normalidad y las afectaciones presentadas en el acceso por los efectos pandemia.

Promedio tasa PBS: 65 PQRS (2021) vs 60 PQRS (2020)

Haga clic para agregar notas

Diapositiva 23 de 90 Español (Colombia) Accesibilidad: es necesario investigar

Famisanar EPS

Rendición de cuentas 2021
Gerencia de Experiencia al Afiliado

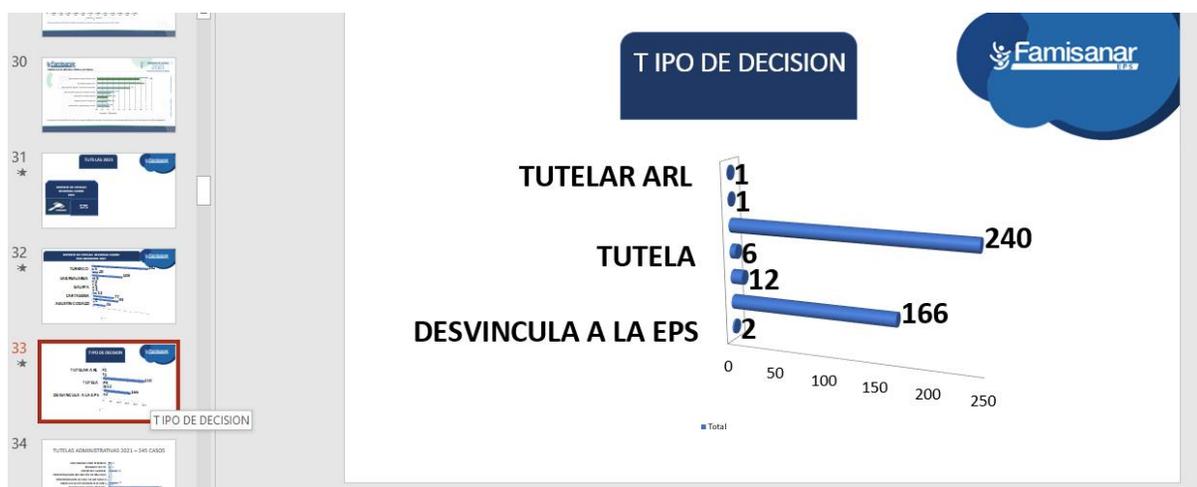
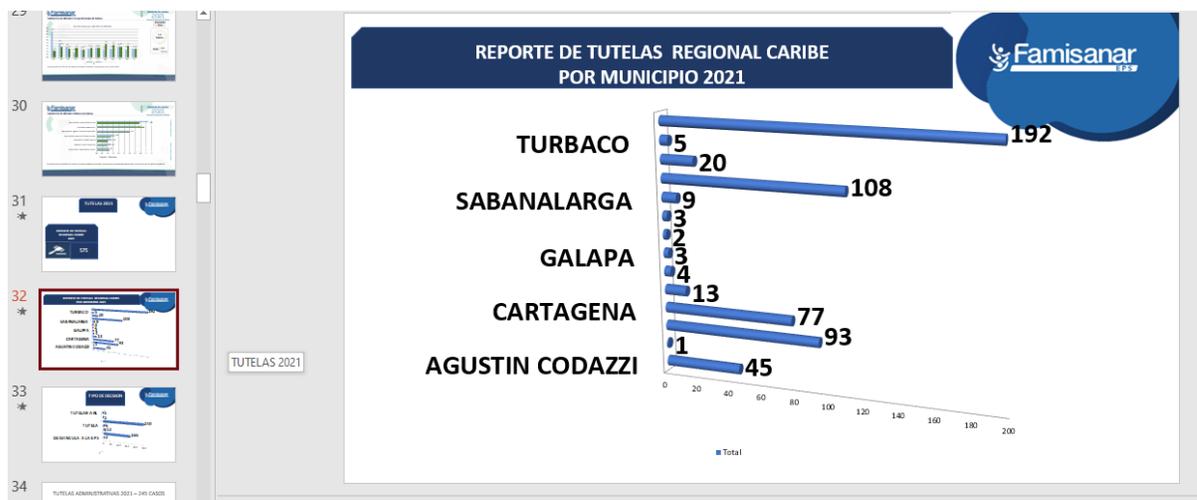
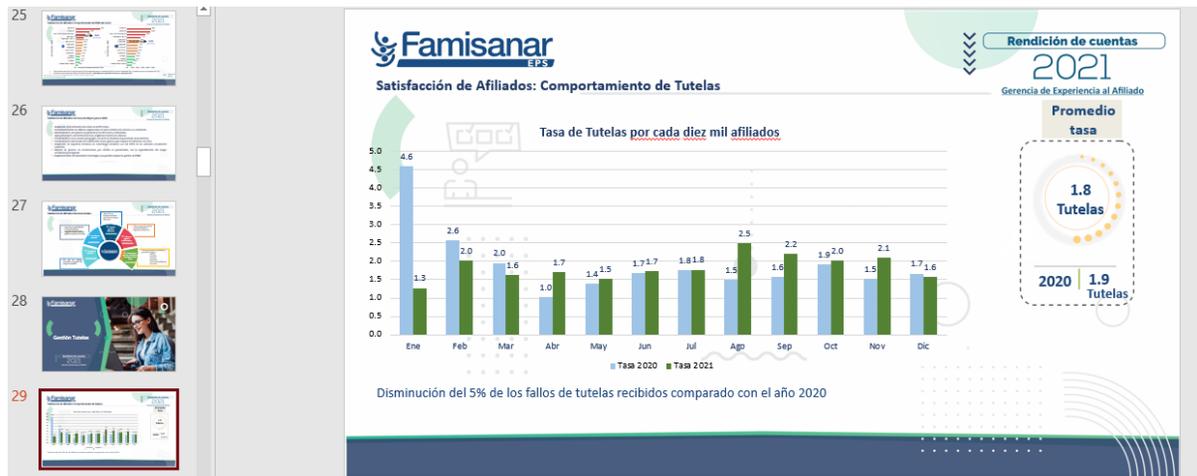
Satisfacción de Afiliados: Motivos de PQRS

CAUSAS DE MOTIVOS	TOTAL	%
Inoportunidad en la entrega de autorización	192	18.7%
Oportunidad de Consulta Médica Programada	174	17.0%
Información inadecuada o insuficiente al usuario	82	8.0%
Insatisfacción del Usuario por IPS remitida	64	6.2%
Solicitud Información (IAS)	55	5.4%
No entrega de medicamentos	41	4.0%
Toma de Pruebas COVID-19	36	3.5%
No prestación del servicio en IPS	35	3.4%
Inconformidad por el Registro de Afiliaciones y Novedades	34	3.3%
Autorización de Viáticos	34	3.3%
Requerimientos Entes de Control	32	3.1%
Entrega incompleta/Generación pendientes de medicamentos	32	3.1%
Fallas en los Canales de Acceso	31	3.0%
Pago de Incapacidades	28	2.7%
Desacuerdo en cobro de Cuotas Moderadoras y Copagos	26	2.5%
Desacuerdo Proceso Reembolso	26	2.5%
Seguimiento Usuario COVID-19	26	2.5%
Solicitud de vacunación COVID-19	26	2.5%
Actitud Negativa del Funcionario	26	2.5%
Oportunidad de Citas Apoyos Diagnósticos	25	2.4%
Total general	1025	100.0%

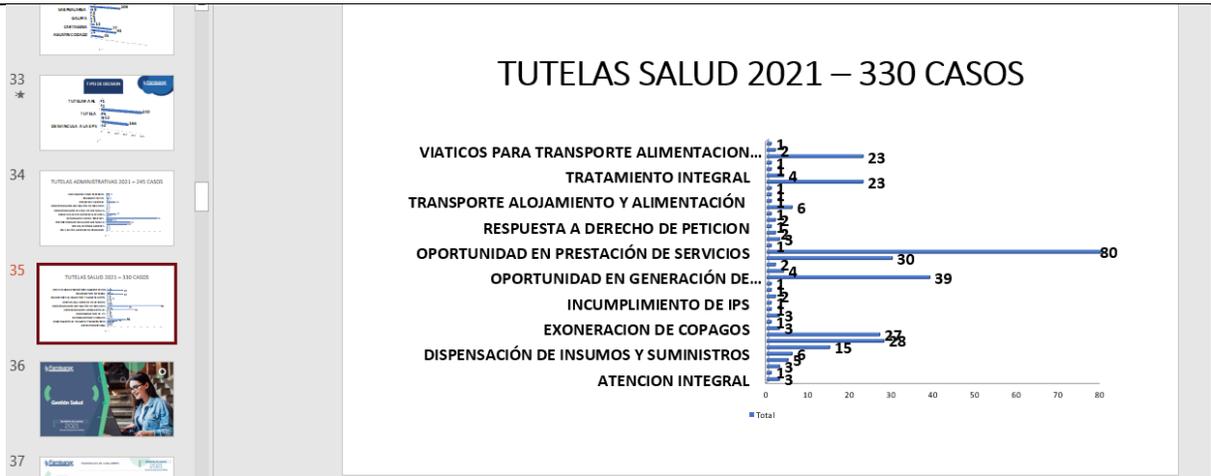
El principal motivo de quejas es la **inoportunidad** en la entrega de autorización, para acceder a la prestación, en el cual tenemos oportunidad para citas médicas, apoyo diagnóstico, programación de cirugías y fallas en los canales para acceder. Con afectaciones presentadas en el acceso por los efectos pandemia.

4. GESTIÓN DE TUTELAS – JENNIFER TAPIA - ABOGADA REGIONAL

La Dra. Jennifer Tapia Presenta la gestión presentada de tutelas durante el 2021 en la regional caribe.



La Dra Jennifer tapia cierra su presentación informando los motivos de tutelas mas frecuentes a la EPS Famisanar instaurada durante el 2021.



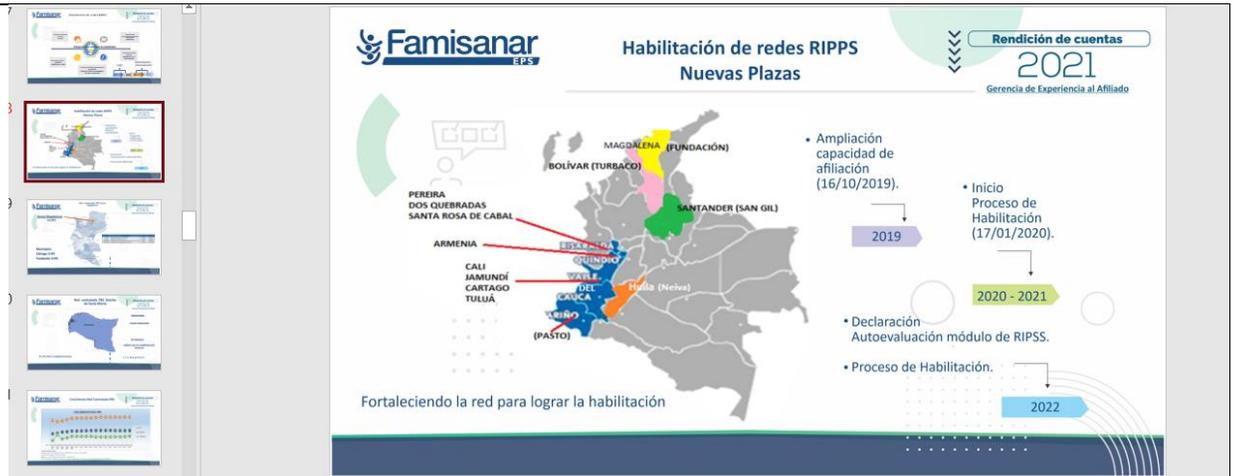
5. GESTION EN SALUD – WUILGEN MONTES POLO - COORDINADOR ZONAL GESTION SALUD

La Dra Wuilgen Montes Polo interviene presentando el Equipo de salud presenta la habilitación de redes RIPPS



5.1 RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD – LAURA CABRERA – EJECUTIVA CONTRATACION

Toma la Palabra la Dra. Laura Marcela Cabrera para presentar la red prestadora que tenía EPS Famisanar durante el 2021 en los tres municipios del departamento del magdalena.



Tipo de Prestadores

Rendición de cuentas 2021
Gerencia de Experiencia al Afiliado

TIPO DE PRESTADORES RED PBS			
Red	Privado	Público	Total
IPS Complementaria	47	1	48
IPS Primaria	3	1	4
Total General	50	2	52

Fuente: BD Red de Servicios 31/01/2022

5.2 SALUD PUBLICA – LIESEL TETE LOPEZ – PROFESIONAL DE SALUD PUBLICA

Interviene la Dra Lisel tete Lopez Profesional de Salud publica con el fin de informar sobre la gestión realizada durante el 2021 en las actividades de gestión en salud, Promoción y manteamiento de la salud de nuestros usuarios.

- Actividades de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad desarrolladas durante la vigencia.
- Actividades de salud pública implementadas durante la vigencia, objeto de reporte en el marco del plan decenal de salud Pública vigente y sus variaciones frente a la vigencia anterior.
- Información relacionada con la caracterización de los usuarios y la gestión del riesgo en salud

37

38

39

40

41



Estrategias educativas - Afiliados - 2021

Rendición de cuentas
2021
Gerencia de Experiencia al Afiliado



Acompañando al Cuidador:
Aprendiendo pautas de autocuidado, mejorando su calidad de vida y de la persona a quien cuida.



Líderes de enlace en salud preventiva: fortalecimiento de capacidades técnicas y comunicativas, hábitos saludables, comunicación asertiva.



I Congreso virtual Capacítate con Famisanar: cobertura nacional; fortaleciendo conocimientos en normas, acceso, derechos, deberes y modelo de atención.

34

35

36

37

38

39



Actividades de información, educación y comunicación 2021

Rendición de cuentas
2021
Gerencia de Experiencia al Afiliado

Estrategias de comunicación masiva



167 campañas
↓
(MAGRIS)



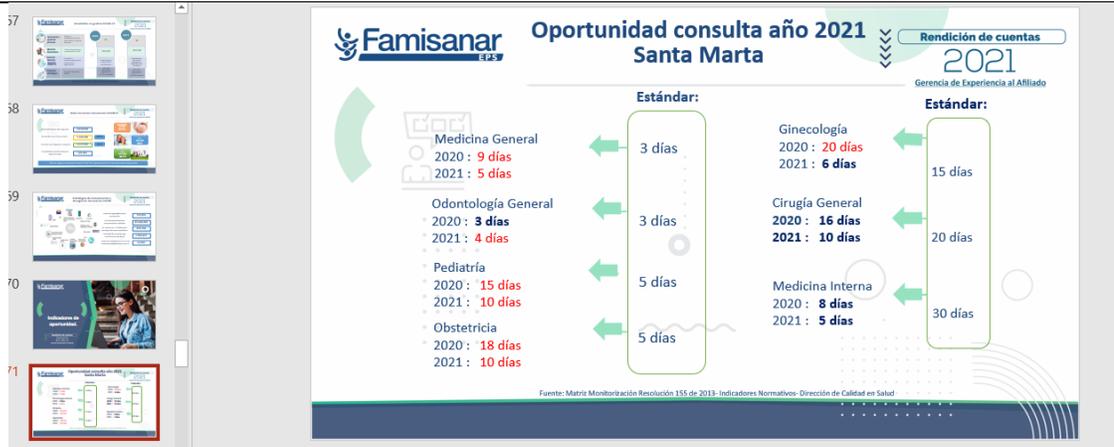
Alrededor de 139 mil de impactos: SMS, canales digitales, correos, impresos.

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

Haga clic para agregar notas

6. INDICADORES DE OPORTUNIDAD – YANERIS ORTIZ - PROFESIONAL DE CALIDAD

Interviene la Dra Yaneris Ortiz Profesional de Calidad con el fin de informar sobre los indicadores de oportunidad de los diferentes prestadores de servicios de salud

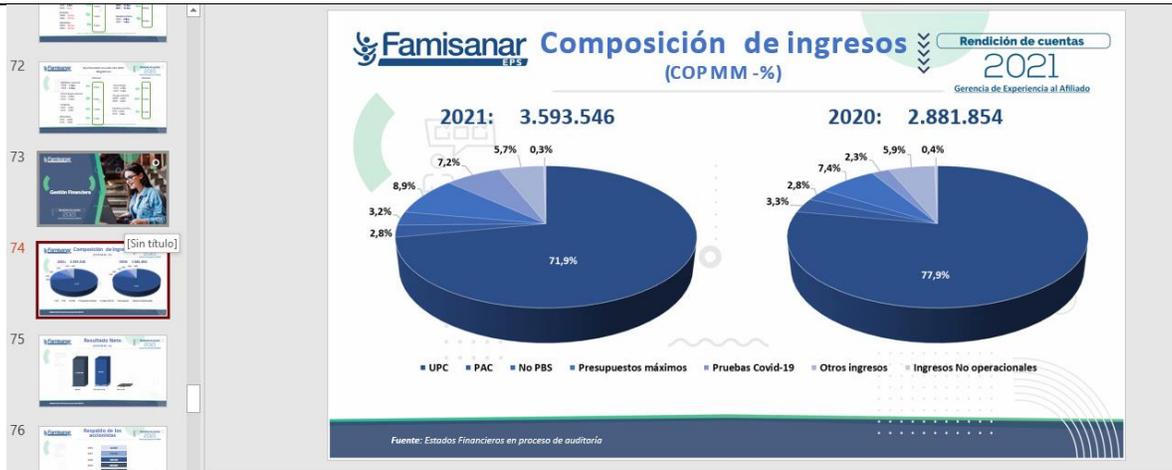


La Dra Yaneris finaliza informado sobre la oportunidad que se tuvo en el 2021 con la red prestadora.

7. GESTION FINANCIERA – YONIS ALVAREZ ACOSTA - GERENTE ZONAL

Dr. Yonis Alvarez interviene en la gestión financiera realizada durante el año 2021.





Dr. Yonis cierra informado sobre el estado de situación financiera de la EPS.

8. GESTION DE PARTICIPACION CIUDADAD – MARIA TERESA PRIETO – PROFESIONAL DE PARCICIPACION

Interviene la Dra María Teresa Prieto informa sobre las acciones gestionadas durante el 2021 en participación ciudadana



Famisanar EPS Activaciones Política Participación Social en Salud-PPSS 2021

Rendición de cuentas 2021
Gerencia de Experiencia al Afiliado

426 Afiliados Certificados

Se llevaron a cabo las estrategias educativas LESP (Líderes de Enlace en Salud Preventiva) y Acompañando al cuidador, donde se brindaron pautas de autocuidado con el fin de fortalecer competencias y hábitos de autocuidado para multiplicar el conocimiento adquirido en su entorno, logrando la certificación de 426 afiliados a nivel nacional.

DEPARTAMENTO	TOTAL
DISTRITO CAPITAL	217
CUNDINAMARCA	195
TOULMA	4
MAGDALENA	3
BOYACA	3
META	2
SANTANDER	1
BOLIVAR	1
Total general	426

E3La

Famisanar EPS Política Participación Social en Salud-PPSS 2021

Rendición de cuentas 2021
Gerencia de Experiencia al Afiliado

14 ASOCIACIONES Y 9 COMITÉS DE USUARIOS ASISFAMISANAR	BASE SOCIAL 2020	BASE SOCIAL 2021	REUNIONES 2020	REUNIONES 2021	REQUERIMIENTOS 2020	REQUERIMIENTOS 2021
Agua de Dios	221	221	3	4	3	3
Barrancabermeja	4	8	3	5	6	20
Barranquilla	15	18	5	5	29	45
Bogotá	51	164	21	41	605	481
Boyacá	25	35	4	4	3	5
Bucaramanga	24	28	4	4	48	29
Cali	1	3	1	3	0	1
Cartagena	21	26	3	6	5	4
Dorados Caldas	2	4	2	4	1	7
Facatativá	8	14	3	4	16	24
Fusagasugá	43	52	5	9	22	10
Girardot	59	73	7	8	41	25
Huila	5	4	2	5	0	2
Ibagué	27	27	3	8	6	9
Manizales	0	0	1	4	0	2
Nariño	1	1	2	4	0	0
Pereira	2	2	2	4	0	2
Quindío	4	6	3	5	1	1
Santa Marta	25	24	3	3	6	6
Valledupar	29	27	5	6	27	3
Villavicencio	19	18	3	5	32	28
Villeta	9	9	0	0	0	0
Zapquí	13	22	9	4	82	69
TOTALES	614	786	92	165	933	776

Fuente: Bases de datos Participación social 2021

2020

933
Faltos

92
Reuniones

614
Afiliados

2021

776
Faltos 16%

145
Reuniones 36%

786
Afiliados 22%

Rendición de Cuentas Zonal Magdalena

41:37

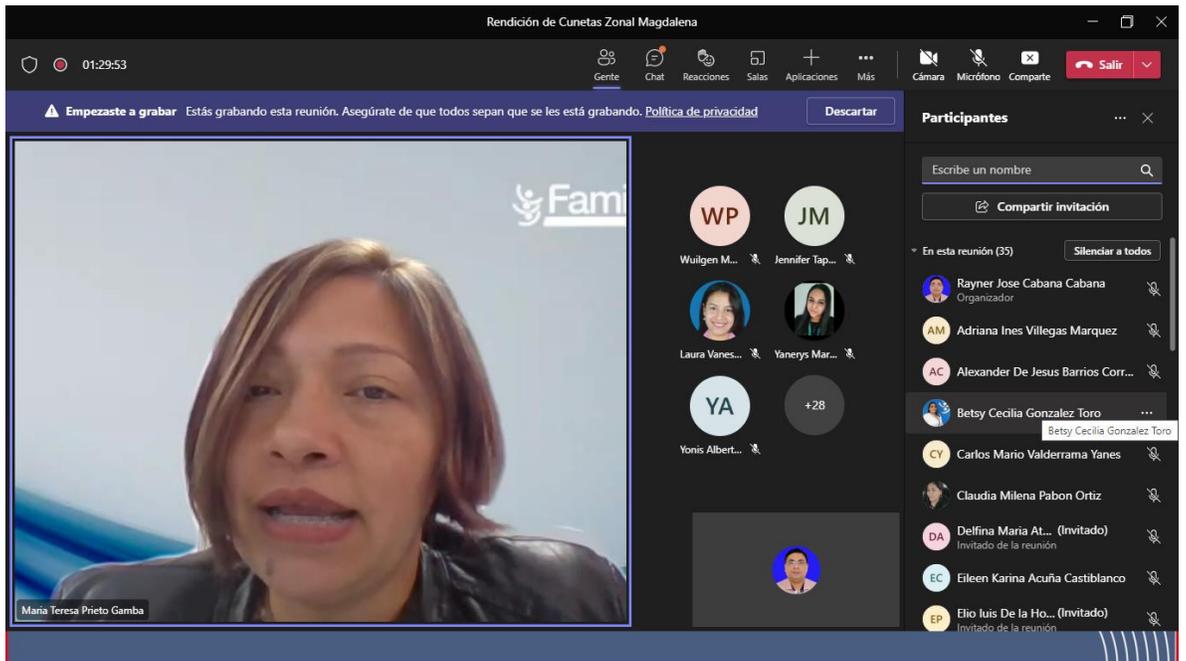
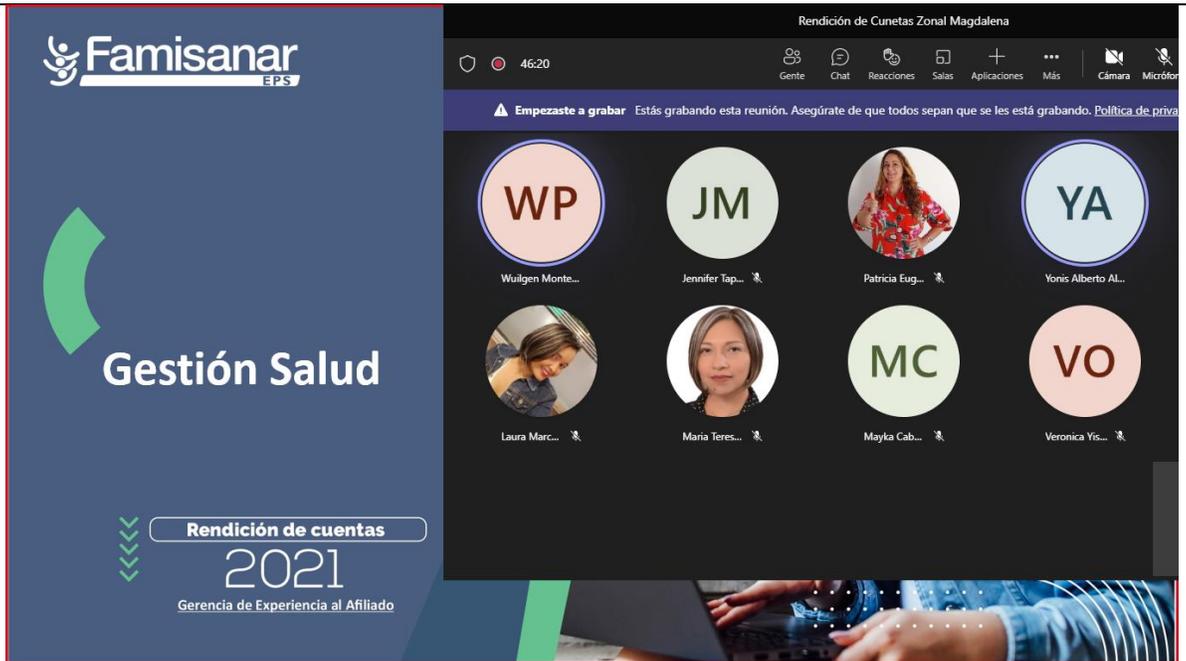
Empezaste a grabar. Estás grabando esta reunión. Asegúrate de que todos sepan que se les está grabando. Política de privacidad Descartar

Participantes

En esta reunión (29)

- Rayner Jose Cabana Cabana (Organizador)
- Adriana Ines Villegas Marquez
- Alexander De Jesus Barrios Corr...
- Ana María Carolina Ramirez Soc...
- Betsy Cecilia Gonzalez Toro
- Claudia Milena Pabon Ortiz
- Danellys María Mercado Mendoza
- Dayelis Paola Machado Castilla
- Delfina María At... (Invitado)

8:30 a. m. 16/06/2022



La Dra. María Teresa Prieto informa sobre el número de asociaciones de usuarios vigentes. Informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la administración y las alianzas.

2.2. **PREGUNTAS Y RESPUESTAS:** No se plantean preguntas o solicitudes

2.3. Siendo las 10:00 a.m se da por finalizada la reunión