



Informe anual



Contenido

6
La familia,
nuestra
filosofía empresarial

13
Trabajo en equipo
Con al EPS

25
Trabajo en equipo
Con Servicios
de Salud IPS SURA

31
Satisfacción
de los usuarios

34
Resultados
financieros

35
Responsabilidad
de país

Junta Directiva

Principales:

Juan David Escobar Franco
Vicepresidente de Seguros
SURAMERICANA S.A.

Fernando Ojalvo Prieto
Vicepresidente Administrativo
SURAMERICANA S.A.

Juan Luis Mejía Arango
Rector
UNIVERSIDAD EAFIT

Suplentes:

Mauricio Botero Jaramillo
Gerente de Proyectos
SURAMERICANA S.A.

Tomás Isaza Jaramillo
Gerente Negocios Empresariales
SURAMERICANA S.A.

Carlos Mario Molina Bermúdez
Gerente Infraestructura y Soporte de Tecnología
SURAMERICANA S.A.

Revisor Fiscal:

KPMG LTDA



La familia, nuestra filosofía empresarial

Afianzar nuestra filosofía corporativa de estar más cerca de nuestros afiliados y sus familias, para desarrollar una cultura de la prevención y del cuidado, constituyó para nosotros en EPS SURA el hilo conductor de la gestión que adelantamos. Es por esto que queremos que este informe sea leído como una historia de servicio y pasión por la calidad de vida de los colombianos. Reconocemos aquí

el esfuerzo realizado por cada uno de nuestros 906 colaboradores comprometidos con la calidad de vida y bienestar de más de un millón y cuarto de afiliados.

Este año estuvimos en medio de una coyuntura económica que en el 2010 comenzó a mostrar una leve recuperación frente a lo acontecido en períodos anteriores, en los cuales el mundo occidental enfrentó difíciles retos. En el 2010

pudimos asistir con moderado entusiasmo a una recuperación del crecimiento económico en Colombia que en el último trimestre se situó en el 3.6. No obstante, la tasa de desempleo se mantuvo en un rango entre el 11% y 12%, indicador que no solamente concentraba el interés público sino que además nos ponía a todo el sector de servicios en un reto para buscar alternativas eficientes para el crecimiento saludable y la rentabilización de las actividades que desarrollamos.

En medio de dicha recuperación, sentida también en el caso colombiano, en EPS SURA establecimos que el 2010 sería el año de la demostración total de que lo iniciado en el 2009, es decir la renovación de la marca, la integración de operaciones con las IPS y todo lo que ello impactaba la cadena de valor, no era simplemente un sueño sino una gran decisión.

En 2010 los resultados confirman nuestro compromiso:

- Obtuvimos resultados positivos en la satisfacción y reconocimiento de nuestros afiliados.
- Tuvimos un impacto importante en la salud de nuestros afiliados.
- Alcanzamos un crecimiento significativo en el número de afiliados que confiaron su salud en nuestras manos.
- Proyectamos la imagen que queríamos: ser una EPS moderna, dinámica, funcional, creativa y visionaria.
- Potenciamos la articulación interna de nuestras dependencias ya integradas generando una mayor eficiencia operacional.

Paralelo a ello en Colombia, la crisis del sector salud en 2010 generó un debate singular sobre el modelo de sociedad que soñábamos, pero ante todo despertó la conciencia de los colombianos sobre el compromiso que cada uno tiene, desde su ejercicio como persona y

ciudadano de ser partícipe de su país, de su desarrollo desde el papel que desempeña en su vida cotidiana. Acrecentó la cultura del cuidado, donde cada colombiano es finalmente responsable de sí mismo, de cuidarse en todos los espacios de su vida y de ayudar a cuidar el desarrollo de los demás,



entendiendo que sólo así podemos transitar con armonía y esperanza los retos que todos los días nos presenta el futuro que vivimos.

En ese contexto en EPS SURA desarrollamos las grandes propuestas para beneficio de nuestros clientes, comprendiendo que nuestra posición en el sector de la salud nos entrega una gran responsabilidad de gestión porque bien sabemos que, nuestras actuaciones contribuyen decididamente y marcan una impronta en el desarrollo del sistema de seguridad social colombiano y en el futuro del país.

Durante el 2010, y en medio incluso de los desafíos de la naturaleza representados en

una inclemente ola invernal, mantuvimos el norte de nuestra gestión ajustando con la flexibilidad requerida las estrategias inicialmente concebidas para que las mismas respondieran con prontitud, calidad y humanidad, los requerimientos de atención de nuestros afiliados.

Hacerlos sentir en cada contacto que somos sus aliados, es un reto que asumimos con gran compromiso, porque entendemos que cuando una persona acude a nosotros, lo hace porque en realidad su situación de salud comienza a afectar su capacidad de trabajo, su relacionamiento con el entorno y en bienestar general.

En este informe observarán la manera cómo hemos hecho tangible en cada uno de nuestros programas la filosofía empresarial que tiene a la familia eje de nuestra gestión.

El 2010 fue un año en el que pudimos experimentar que el futuro no es algo ajeno, que el mismo nos ofrece las mejores oportunidades de mejoramiento y crecimiento, y que somos nosotros mismos los que con el

trabajo diario, con compromiso, objetivos claros, convicción y pasión, lo podemos convertir en el mejor aliado de nuestras vidas. Así lo hicimos en EPS SURA y logramos en el año 2010 convertir los retos en aprendizajes y las oportunidades en resultados.

El Sistema de Salud vive su mayor reto: la supervivencia

El sistema de salud colombiano ha constituido uno de los más significativos avances de la modernidad en nuestro país, al permitir el acceso al sistema de salud de más del 95% de los colombianos, un indicador muy comparable con sociedades y economías con mayor

acervo histórico y desarrollo socioeconómico. Bien sabemos que el desarrollo de los pueblos tiene en el acceso a los servicios de salud públicos y privados, un componente crítico de éxito, dado que de este dependen aspectos tan primordiales como la productividad y nivel de satisfacción o felicidad de la población.

El modelo colombiano, conocido como la Ley 100 entró en el 2010 a un profundo debate, producto entre otras cosas, de una descompensación financiera atribuida en buena parte a determinaciones jurídicas de la Corte Constitucional, la cual elevó el derecho a

la salud a la categoría de derecho fundamental, con un sano criterio de equidad y de justicia. En esta reflexión hemos participado como EPS al lado de los más importantes actores del sistema, proponiendo fórmulas, alternativas, iniciativas, orientadas a proteger y potenciar el mismo, pues consideramos que la Reforma a la Salud que se realizó hace más de 15 años es uno de los grandes milagros sociales del país en su historia reciente, del cual debemos estar orgullosos los colombianos.

Las cifras son contundentes: el crecimiento exponencial del No POS, concepto que comprende lo que no cubre el Plan Obligatorio





de Salud (POS), pasó de \$670.000 millones en 2007 a \$1.7 billones en 2009 y finalmente en 2010 a 2.3 billones de pesos. Si miramos lo que se conoce como las tutelas en salud, cifras de la Defensoría del Pueblo nos señalan que pasamos de 21.302 tutelas en 1999 a 100.490 tutelas en el 2009.

Para enfrentar el reto económico se decretó a finales del 2009, la Emergencia Social; la cual no tuvo éxito; pero puso en evidencia la magnitud del problema que se cernía sobre los colombianos. El gobierno entrante del Presidente Juan Manuel Santos enfrentó el desafío con una reforma que

- busca de tres objetivos básicos:
- Garantizar un impacto positivo en la salud de la población.
 - Lograr un mejoramiento progresivo del Sistema.
 - Garantizar la sostenibilidad financiera del Sistema.

El Gobierno Nacional, con el cual hemos venimos trabajando, dispone de dos mecanismos para adelantar esta reforma como son la Ley Ordinaria y la Ley Estatutaria. La primera ya recibió sanción presidencial el 19 de enero de 2011 como Ley 1438, en tanto la segunda surte su trámite esperando se apruebe como máximo el 2º trimestre de 2011.

La Ley 1438 fortalece el Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS- en el marco de una estrategia de atención primaria en salud garantizando, entre otros, los cuidados básicos de la población, definiendo un número mínimo de afiliados, regulando los precios de insumos y medicamentos, creando dos organismos de vigilancia del Sistema y dando la posibilidad de establecer convenios interinstitucionales a nivel nacional entre las EPS.

Tenemos la esperanza de que trabajando juntos podremos continuar construyendo uno de

los mejores sistemas de salud del mundo que a su vez cobije a todos los colombianos y que nos permita mirar con optimismo el futuro. Como compañía nos comprometemos a seguir trabajando por el desarrollo de Colombia, por la democratización de los servicios de salud y por la atención de alta calidad a todos los sectores de la población. Como EPS SURA y Suramericana, nos sentimos orgullosos de ser parte de este sistema en constante evolución.

Gabriel Mesa Nicholls
Gerente EPS SURA



Un modelo de gestión orientado a la familia

Teniendo como centro la familia, continuamos construyendo la gestión del 2010 fundamentados en dos ejes claves: el trabajo en equipo entre las IPS y la EPS, y la obtención de resultados significativos tanto en satisfacción de los afiliados, como en la salud y en la parte financiera.

“ El modelo de salud familiar es una apuesta para tener un mejor servicio y un mejor acercamiento a los usuarios. Es mucho más personalizado y acorde con las necesidades de ellos **”**

Camilo Jiménez

Médico Móvil Salud en su Familia

TRABAJO EN EQUIPO



Con la EPS...

Enfoque y estabilización del Modelo de Salud Familiar

Este ha sido uno de los proyectos hechos realidad que más nos enorgullece. Y por ello lo consideramos el verdadero corazón de la estrategia EPS SURA. El Modelo de Salud Familiar no sólo busca un impacto directo y significativo sobre la gestión del riesgo; sino que además logra una especial fidelización de nuestros afiliados.

Desde julio de 2009 venimos en un juicioso proceso de implementación del modelo en todas nuestras IPS, con resultados muy positivos, no sólo sobre nuestros afiliados, sino sobre nuestro propio personal asistencial, pues sienten que son parte importante del bienestar de más de 2 mil personas -por grupos familiares- asignadas

a ellos para que las cuiden y mantengan sanas.

La esencia del Modelo de Salud Familiar reside en la estabilidad y satisfacción laboral del personal médico; pues solamente a través de su adecuada gestión, podremos materializar en EPS SURA nuestra visión de ser reconocidos como verdaderos aliados expertos en la orientación y cuidado de la salud.

En EPS SURA estamos empeñados en lograr que un mismo médico conozca y trate a todos los miembros de una familia; pues además de su conocimiento profesional, el conocimiento del núcleo familiar, de sus costumbres, de sus modos de vida, lo habilita

para gestionar la salud de cada miembro familiar desde su entorno psicosocial y su componente biológico; teniendo diagnósticos más integrales, certeros y con tratamientos con mejores perspectivas de éxito.

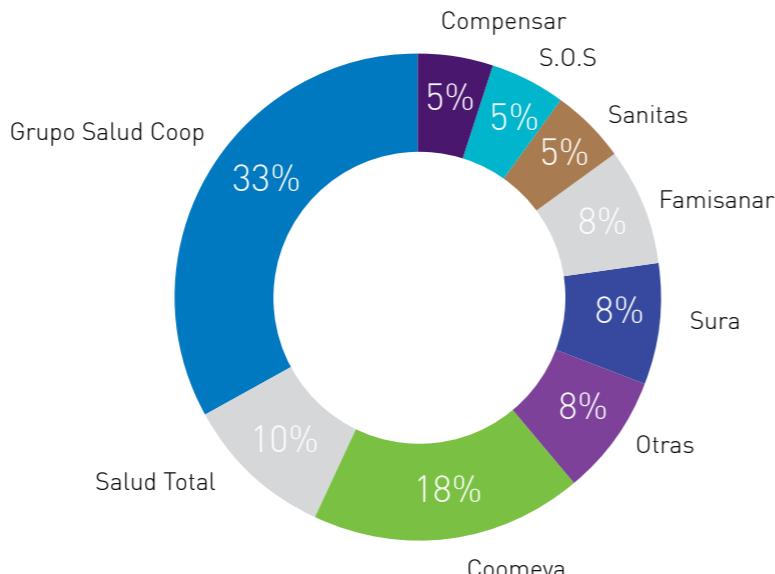
Actualmente el modelo opera en 72 IPS a nivel nacional. Esperamos tener cubierto el 100% en el 2011; hoy más del 92% de nuestros afiliados tienen asignado un médico de familia; siendo así como aspiramos lograr la meta de que todos nuestros afiliados tengan un médico de familia, sepan como acceder a él y a los servicios de salud, de manera adecuada acorde a sus necesidades y las de sus familias. (Enmarcado en el POS)

Creciendo con optimismo

EPS SURA cuenta con 1,330,999 usuarios afiliados al Plan Obligatorio de Salud a 31 de diciembre de 2010. El ritmo de crecimiento de EPS SURA superó el promedio del sector, lo cual nos permitió escalar una posición en el ranking de participación nacional, quedando en el 5º lugar dentro del régimen contributivo (incluye la Nueva EPS).

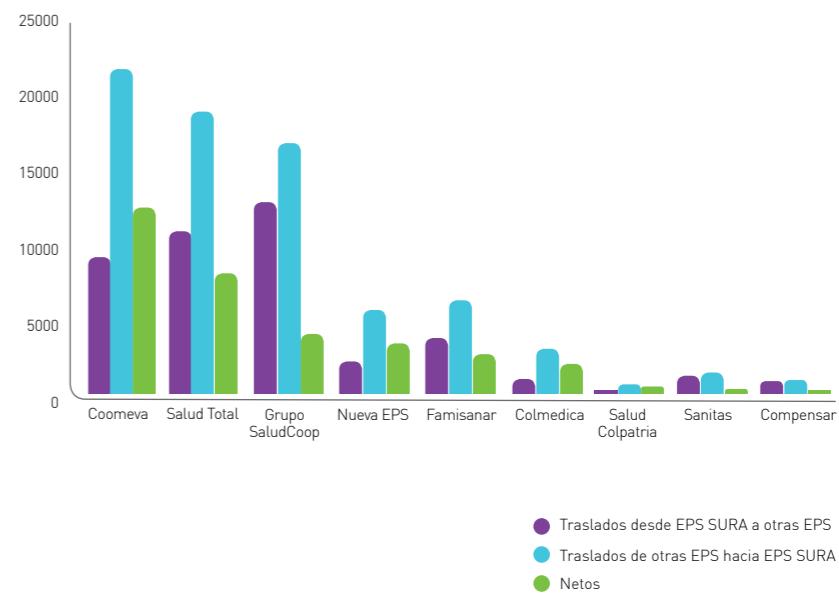
Fuente: ACEMI
diciembre de 2010

Los resultados comerciales arrojan un crecimiento en número de afiliados de 7.7% frente al 2009, que equivalen a 96,010 usuarios nuevos durante el año. EPS SURA supera las tasas de crecimiento en afiliados, obtenidas en los últimos dos años, en 4 puntos (2008: 3.2 y, 2009: 3.7%).



La concentración de usuarios en Antioquia y Centro, abarca el 82.4% del total de la población afiliada a EPS SURA. Con respecto a la concentración de la población por región, los resultados son los siguientes:

- En Antioquia, el 67.5% de los usuarios se encuentra ubicado en el área metropolitana que comprende a Medellín y los municipios vecinos en el norte y sur del Valle de Aburrá.
- En el Valle del Cauca, a su vez, el 95% de los usuarios reside en la ciudad de Cali.
- En la Región Centro, por su parte, el 84% de la población usuaria vive en el distrito capital de Bogotá.





Con nuestros afiliados trabajamos en prevención

Es así como continuamos realizando de manera oportuna y bajo los criterios de Gestión de Calidad las actividades de detección temprana, protección específica y de Salud Pública (Vigilancia y Control de las enfermedades de interés en Salud), —pilares del proceso de atención—, promoviendo condiciones y estilos de vida saludables, protegiendo y superando los riesgos como un derecho esencial y colectivo, especialmente de aquellos con más riesgo de enfermar o sufrir complicaciones por su estado de salud.

Este proceso se consolida en estrategias que integran el Plan Nacional de Salud Pública (PNSP) con intervenciones colectivas e individuales implementadas en la red prestadora de servicios de salud en los municipios donde tenemos presencia a través de nuestro modelo de atención.

Las siguientes cifras de utilización de servicios de salud de nuestros afiliados durante los años 2006 a 2010 dan fe del crecimiento de EPS SURA y del esfuerzo sincero realizado para brindarles los servicios que necesiten en el momento oportuno.



Durante el 2010 se fortaleció el seguimiento al programa de Atención Anticipatoria en Salud (AAS) estrategia con la que se logró la captación de más de 9.000 afiliados nuevos con probable riesgo epidemiológico, lo que nos permite llevar a cabo acciones oportunas de salud y fomentar el autocuidado en nuestros afiliados.

Servicios	2008	2009	2010	Variación
Consultas Médicas	3.863.200	3.586.335	3.829.654	6,78%
Consultas Odontológicas	2.170.791	2.055.215	2.356.867	14,68%
Ayudas Diagnósticas	4.147.105	4.566.435	5.400.256	18,26%
Procedimientos Quirúrgicos	101.145	105.147	109.433	4,08%
Egresos Hospitalarios	60.399	60.373	75.273	24,68%
Trasplantes		123	126	155
Partos POS		14.311	13.898	14.868
Actividades P y P (R. 412)	2.060.329	2.268.253	2.392.856	5,49%

“ El acercamiento influye mucho en el tratamiento del paciente. Uno sufre con los pacientes, vive con ellos. Mejor dicho uno hace parte de la familia y eso para mí como médico es muy satisfactorio **”**

Camilo Jiménez
Médico Móvil Salud en su Familia



Una nueva visión del riesgo

En desarrollo de la filosofía adoptada del autocuidado, en EPS revisamos la gestión del riesgo con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los afiliados desde la prevención. Así definimos una matriz de riesgo que nos facilita priorizar la gestión acorde con el Plan Nacional de Salud Pública. Los diagnósticos que no se hayan identificado como prioritarios para EPS SURA pero que sí lo sean para el PNSP, se mantendrán en un monitoreo constante.

Buscando su mejor servicio

Para facilitarles a estos usuarios su consulta avanzamos en la implementación de la Central Nacional de Autorizaciones, por medio de la cual se están ahora tramitando todas las solicitudes de procedimientos e intervenciones electivas a nivel país de las especialidades de cirugía general, ginecología y obstetricia, urología y otorrinolaringología. Mensualmente estamos tramitando un promedio de 2.500 órdenes; esto significa que son 2.500 trámites menos para nuestros afiliados que antes tenían que desplazarse a las plataformas de atención.

Se habilitó además la página web para la asignación, consulta y cancelación de citas con médico de familia, con una utilización que cada mes ha venido mejorando hasta alcanzar una participación del 5.8% en el total de las citas asignadas en el 2010 en las IPS propias de SURA. Desde su propio hogar, los afiliados pueden, a través de la Línea Única de Salud en Casa, consultar además sus dudas e inquietudes con respecto a la atención domiciliaria.



Un gran ejemplo en prevención: la llave Leonisa y EPS SURA

En 2010 se fortaleció aún más la alianza con Leonisa, por medio de la cual se busca generar conciencia frente a la importancia del autoexamen periódico del seno e incentivar entre las mujeres la visita por lo menos una vez al año al ginecólogo, como estrategia para realizar la detección temprana del cáncer de seno y de esta manera intervenir a tiempo este tipo de patología.

El 11 de noviembre, en la ciudad de Bogotá, se llevó a cabo el Segundo Foro sobre Cáncer de Seno Leonisa - EPS SURA, que contó con la participación de importantes especialistas en el diagnóstico y tratamiento de esta enfermedad, así como en el uso de medicinas alternativas y orientación psicológica para las mujeres y sus familias con esta situación. El foro, dirigido en la mañana a profesionales de la salud e instituciones, presentó nuevos enfoques para los médicos generales, con elementos para identificar factores de riesgo, alertas y actualizarlos sobre nuevas tecnologías. En la tarde estuvo dirigido a mujeres que padecen o han



padecido esta enfermedad, buscando escucharlas, conocer sus temores frente a la enfermedad, sus efectos y propiciar una oportunidad de acercamiento entre los panelistas y las mujeres para generar una mayor conciencia en la importancia de la detección temprana mediante el autoexamen.

Los esfuerzos realizados por EPS SURA, sumados a la alianza con Leonisa ha permitido salvar numerosas vidas, debido a un diagnóstico precoz del cáncer. Nuestro propósito en 2011, es llevar esta estrategia a otras plazas en las que hay altos índices de cáncer en la mujer.



“Madurar las relaciones estratégicas en el sector, nos ha permitido aumentar considerablemente y con calidad la atención de nuestros afiliados”

Aliado experto de las empresas

Con el ánimo de fortalecer las relaciones con los empleadores y apoyar los esfuerzos que se realizan en sus programas de salud ocupacional, EPS SURA trabajó durante el 2010 para entregar mejores programas empresariales que impactaron positivamente en la calidad de vida de los trabajadores y sus grupos familiares y que esperamos tendrán como resultado final más años de vida saludable.

Estas fueron nuestras cifras más impactantes en esta relación:

- **Acompañamiento a 1.532 empresas** con las cuales se acordaron planes de trabajo en conjunto con base en sus necesidades y situaciones de salud específicas. Desarrollamos más de 3.200 actividades educativas y de tamización en la población de trabajadores.

- **Atención a 84.000 trabajadores** con estrategia de promoción y prevención que ayudaron a las empresas a identificar riesgos potenciales en salud de estas personas e implementar actividades enfocadas a modificar los comportamientos o intervenir en aquellos trabajadores con manejo médico bajo el esquema de atención de Salud Familiar en nuestras IPS Básicas.

Enfermedad Renal Crónica y Cuenta de Alto Costo

La enfermedad renal crónica (ERC) es una enfermedad devastadora para el paciente y su familia al llegar en su estadio terminal a diálisis, trasplante renal o muerte. Estos pacientes se consumen además una proporción significativa de los recursos del sistema de salud.

La ERC se debe en más de dos terceras partes a las enfermedades precursoras (hipertensión arterial y diabetes mellitus) mal controladas; por lo tanto, se considera que la ERC es prevenible si las enfermedades de base se manejan adecuadamente. Es por esto que el gobierno nacional, en cabeza del Ministerio de Protección Social ha establecido la Cuenta de Alto Costo como un mecanismo para compensar a aquellas aseguradoras que gestionan el riesgo en salud de sus afiliados, mediante la búsqueda activa y manejo médico de pacientes con diabetes e hipertensión. Estas enfermedades requieren una atención especial y enfoque por parte de las EPS, por lo tanto estas deben reportar periódicamente información detallada de los pacientes con estas patologías y sus precursoras, de manera que sea posible

monitorear su evolución y la progresión de sus patologías, esto con el propósito de:

- Implementar mecanismos que permitan promover el buen manejo de los pacientes en riesgo, de incentivar la promoción y prevención.
- Estimular la mejor atención para los pacientes con estas enfermedades.
- Determinar el monto de aporte y de distribución de los recursos de la Cuenta de Alto Costo.

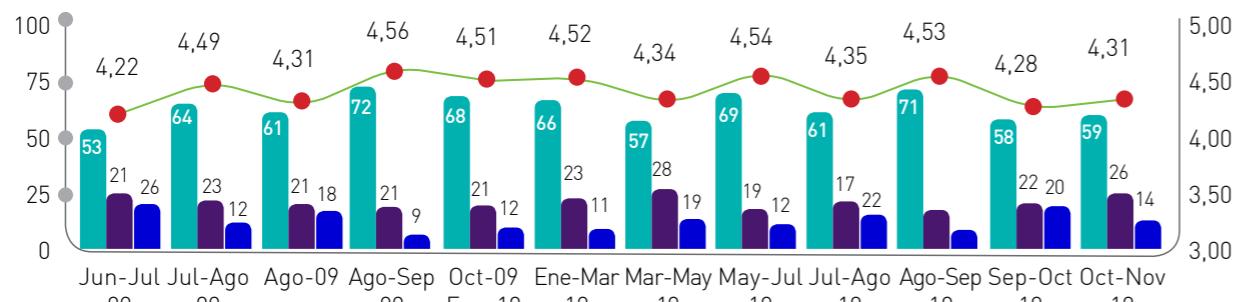
EPS SURA realiza una meticulosa gestión de la información referente a estos pacientes, lo cual le ha permitido un detallado reporte de los pacientes con ERC y sus patologías precursoras. Este esfuerzo ha sido reconocido por el gobierno nacional mediante la Cuenta de Alto Costo, organismo encargado de administrar la información a nivel nacional, viéndose finalmente reflejado en la disminución de los aportes anteriores exigidos para compensar a EPS con mayor número de pacientes renales, pero que no hacían esfuerzos por gestionar el riesgo en salud y las enfermedades precursoras.

“ Yo pienso que este es el camino, es un buen método que requiere del compromiso de cada uno. Este es el punto fundamental: hay que aprender a trabajar en equipo ”

Camilo Jiménez
Médico Móvil Salud en su Familia

En línea con los afiliados

- % Calificación "S"
- % Calificación "4"
- % Calificación "3,2,1"
- % Calificación GENERAL



La satisfacción de nuestros usuarios con esta Línea convoca el máximo interés de EPS SURA, y por ello tres veces al año medimos las variables de Oportunidad para contestar la llamada, Calidad en la Resolución de la inquietud y la Calidez de la atención, con resultados que, como se ven en la gráfica, nos llenan de optimismo. Y tiempo nos plantean nuevos retos diarios para hacer de ella lo que queremos: el más importante punto de contacto con los usuarios y la principal aliada en cualquier lugar del país.

La Línea de Atención de EPS SURA, un canal que ofrece a empleadores, afiliados, prestadores y proveedores, medios simultáneos de contacto a través de vía telefónica, ya sea soportado por asesor o medios automáticos que entregan la respuesta en tiempo real, vía chat, correos electrónicos y fax, brindando el acompañamiento necesario en su gestión administrativa, operativa y direccionamiento para el uso de los servicios de salud.

En el 2010 la línea ofreció una mayor capacidad de solución en el primer contacto, pudiendo atender 1.623.959 llamadas entrantes a las cuales se entregó información de acuerdo con las necesidades de los clientes, con un nivel de oportunidad para contestar del 84/20; es decir el 84% de las llamadas se respondieron en 20 segundos. A través de los medios automáticos anteriormente mencionados se tramitaron 889.552 consultas en 2010.

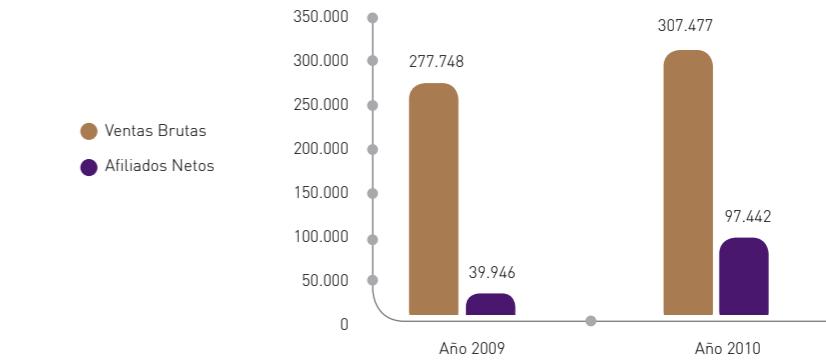


Mayor calidad comercial

Nuestro equipo comercial es cada vez más asertivo y comprende que la decisión de vinculación de un usuario es una verdadera determinación de vida, dado que escogernos como su EPS es confiarlos su mayor activo: la salud.

Por ello cada vez esta labor de vinculación se desarrolla con mayor conciencia y profesionalismo de manera que la misma se convierta para el afiliado en su primera gran experiencia de vida con nosotros.

Así observamos en el cuadro los indicadores de crecimiento en esta labor, en la cual se muestra como la calidad de nuestro equipo comercial se traduce en una mayor productividad de la EPS, generando importantes ingresos para seguir avanzando en nuestra modernización.



Conocer a nuestros clientes con la segmentación que adelantamos, nos ha permitido llegarle con verdaderas propuestas de valor: multiatributos"

Mejorando el ingreso

Esta fue una de las acciones que emprendimos con mayor entusiasmo porque ello significaba poder garantizarle a los afiliados su atención oportuna, en el momento que lo requiera y con la mayor calidad.

Así logramos rebajar considerablemente la morosidad que veníamos presentando regularmente en períodos anteriores, generando además significativos ingresos.

		Resultado					
Crecimiento de Afiliados	Cumplimiento, ventas y retención		Indicador	2007	2008	2009	2010
Población Afiliada	Efectividad de la Compensación	Efectividad de la compensación - %	87,4	92,4	96,5	98,15	
			68,5	81,9	96,4	98,39	
		Recuperación de Glosa	9.686 mil	9.700 mil	9.755 mil	5.787 mil	
	Consistencia Base de Datos EPS SURA con BDUA	Efectividad aplicación de Pagos %	588,0	381,4	438,7	17%	
		Morosidad %	97	98	99	99	
	Eficiencia del Recaudo		6,7	6,7	6,7	5,2	4

“Salud para Todos es una estrategia que nos ayuda a construir una sociedad con una mayor calidad de vida”.

TRABAJO EN EQUIPO

Con Servicios de Salud IPS SURA



Una sólida red de servicio

En el 2010 logramos definir el Plan Maestro de las IPS con el cual no solamente regulamos su conformación sino que además garantizamos que todas y cada una de ellas cumpla con lo que exige la marca EPS SURA: alta calidad y respeto por la dignidad de las personas.

Así hemos conformada una amplia red de IPS básicas, clínicas, hospitalares, farmacias, ambulancias, centros de diagnóstico, médicos especialistas y proveedores de insumos, con altos estándares de excelencia.



Red de IPS Básicas

Contamos con 84 IPS en todo el país, más modernas y habilitadas para la prestación de los servicios de primer nivel a nuestros afiliados, en las cuales garantizamos la calidad y oportunidad de la atención, así como nuestro Modelo de Salud Familiar, donde su principal función es mantener a nuestros afiliados y sus familias lo más saludables posible, mediante la intervención temprana y oportuna del riesgo en salud.

En la red propia, recibimos las primeras visitas de los entes territoriales en la mayoría de nuestras sedes, confirmándonos el cumplimiento de los requisitos de Habilidades enmarcado en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad. Continuamos en el 2010 con la renovación de sedes enfocadas a una mejor prestación de servicios, incorporando dentro del planteamiento estratégico el enfoque en seguridad del paciente y ajustando los modelos de atención en búsqueda de la satisfacción del usuario y un mejor impacto en salud.

Plan Maestro de IPS Básicas: preservar la coherencia de EPS SURA garantizando su filosofía de servicio, tanto en las instalaciones como en el trato digno y humano hacia los usuarios se traduce en una realidad, al ofrecer una red de IPS moderna y funcional. Proyectamos en el 2010 una inversión de \$21 mil millones que permitió una renovación de nuestras IPS para seguir brindando altos estándares de calidad con una mejor comodidad para los usuarios.

Nuestra red de especialistas

Una red suficiente de Médicos Especialistas de las diferentes especialidades Clínicas y Quirúrgicas, conformados por 275 médicos bajo la modalidad de contratación SUCITA y por Actividad, los cuales tienen a su disposición en tiempo real el acceso a la historia clínica electrónica que les permite tomar las mejores decisiones acerca de la salud del paciente, solicitar los procedimientos quirúrgicos y ayudas diagnósticas complementarias en una interacción directa con la EPS minimizando los trámites a los usuarios



"Madurar las relaciones estratégicas en el sector, nos ha permitido aumentar considerablemente y con calidad la atención de nuestros afiliados"

Red de clínicas y hospitales

Tenemos la más calificada red de clínicas y hospitales en el país, de todos los niveles de complejidad, para un total de 169 instituciones públicas y privadas.

En la actualidad, en EPS SURA tenemos concentrados en promedio el 80% de nuestros eventos hospitalarios en 24 Instituciones Prestadoras de Salud -IPS- socias estratégicas, con el fin de consolidar relaciones basadas en principios de confianza y transparencia, con criterios y propósitos comunes, que permitan una mayor competitividad en el mercado nacional, que incrementen la calidad y el bienestar en salud y que garanticen la permanencia y la rentabilidad de nuestras empresas y la sostenibilidad del Sistema de Seguridad Social en Salud. La construcción de dichas sociedades estratégicas ha sido un trabajo realizado y constante desde el 2009, enfocado en el fortalecimiento complementario entre el aseguramiento y la prestación de servicios de salud. En el 2011 orientaremos nuestros esfuerzos a la construcción de una red de servicios integrada con todos los socios estratégicos, buscando el fortalecimiento individual de cada institución a través de la formación de centros de excelencia que redundan en el bienestar de nuestros afiliados y de los colombianos.

Salud en casa

Nuestro servicio de atención domiciliaria o salud en casa es un elemento crítico para el mejoramiento y conservación de la salud de nuestros afiliados; pues la posibilidad de recuperar la salud con el cariño de sus seres queridos y los recursos que EPS SURA pone a disposición, es muchas veces determinante en un óptimo resultado en salud.

En 2009 se creó la central nacional de remisión, garantizando el ingreso de los pacientes a nuestro servicio de Salud en Casa, previo al egreso de su hospitalización, donde garantizamos el inicio oportuno de sus tratamientos en casa, sin exponerlos a riesgos que puedan afectar su salud. En el 2010 continuamos con la segunda fase del proyecto de reingeniería de Salud en Casa, cuyo alcance incluyó la estandarización de los procesos de atención domiciliaria en las regionales de Centro y Norte, la revisión e implementación de mejoras tempranas para la regional Occidente, y el mejoramiento continuo en Antioquia.

Hicimos también una consolidación importante de toda la logística de transporte, mediante un programa de seguimiento satelital y georeferenciación, que nos ha permitido optimizar los tiempos de atención y el cumplimiento de los horarios de tratamiento a nuestros pacientes. En desarrollo de esta estrategia que aboga

por los cuidados en la propia casa, vinculamos en el 2010 a 15 Enfermeras Jefes y 23 Médicos Domiciliarios a nivel nacional, preparados bajo esta filosofía de servicio.

De esta manera consolidamos logros desde el punto de vista de optimización de recursos necesarios para la atención, incremento de la capacidad instalada, reducción de tiempos de desplazamiento, mejora en la oportunidad de la atención en casa, adherencia a guías de atención por parte del personal asistencial y mejora del servicio y de la percepción del mismo por el paciente.



Red de farmacias:

Con el objeto de garantizar y facilitar el acceso, la continuidad de los tratamientos, el uso correcto, seguro y racional de los medicamentos, EPS SURA ha dispuesto una red de farmacias cada vez más cerca de sus afiliados.

En EPS SURA buscamos que las farmacias que tenemos a disposición de nuestros usuarios se diferencien por el servicio y la oportunidad en la entrega de los medicamentos; partiendo de la seguridad de nuestros pacientes como requisito fundamental. Para este fin, nuestras farmacias realizan actividades de control, prevención y educación para el uso racional de los medicamentos; así mismo como el manejo de eventos adversos innecesarios asociadas a la farmacoterapia.

En EPS SURA contamos con 88 centros de dispensación de medicamentos adscritos en el nivel nacional, administrados por operadores logísticos certificados por ICONTEC en ISO 9000:2000, lo que garantiza un servicio de calidad técnica con prácticas seguras en el proceso de atención asistencial, generando resultados clínicos, económicos y humanísticos positivos.

Para la gestión de medicamentos de alto costo contamos actualmente con gestores farmacoterapéuticos responsables de la autorización, dispensación, aplicación, seguimiento, evaluación de pertinencia, efectividad y seguridad de todos los tratamientos, garantizándose de esta manera para nuestros afiliados, el logro de los objetivos terapéuticos definidos con el médico tratante.

Así está la red de atención

Red de Proveedores POS 2010								
Regional	IPS Básicas	Clinicas y Hospitales	Médicos Sucita	Médicos Actividad	Centros Diagnósticos	Farmacias	Otros	Total
Medellín	46	46	107	34	36	41	49	359
Bogotá	18	32	16	8	21	18	8	121
Cali	8	18	16	32	12	7	11	104
Barranquilla	6	23	23	24	22	8	12	118
Cartagena	2	11	4	0	4	5	4	30
Manizalez	1	10	0	2	7	3	1	24
Pereira	1	12	0	5	13	2	4	37
Bucaramanga	1	10	0	1	4	3	1	20
Armenia	1	7	0	3	5	1	2	19
Total General	84	169	166	109	124	88	92	832



Para un mejor cuidado fortalecimos la sistematización de todas las historias clínicas, con lo cual los médicos de las IPS tendrán en línea la historia de su paciente, quien a su vez no tendrá que preocuparse por conservarla o llevarla. Siempre estará a su lado en EPS SURA.

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS



Monitorear la satisfacción de los usuarios a través del tiempo, se ha convertido en una de las principales estrategias de nuestra cultura, hoy toda la organización trabaja permanentemente por incrementar los niveles de satisfacción para impactar positivamente en un mejor servicio.

Esta es una verdadera filosofía corporativa y para ello orientamos todas las estrategias de servicio, que tienen en la alta satisfacción del usuario su más impactante indicador.

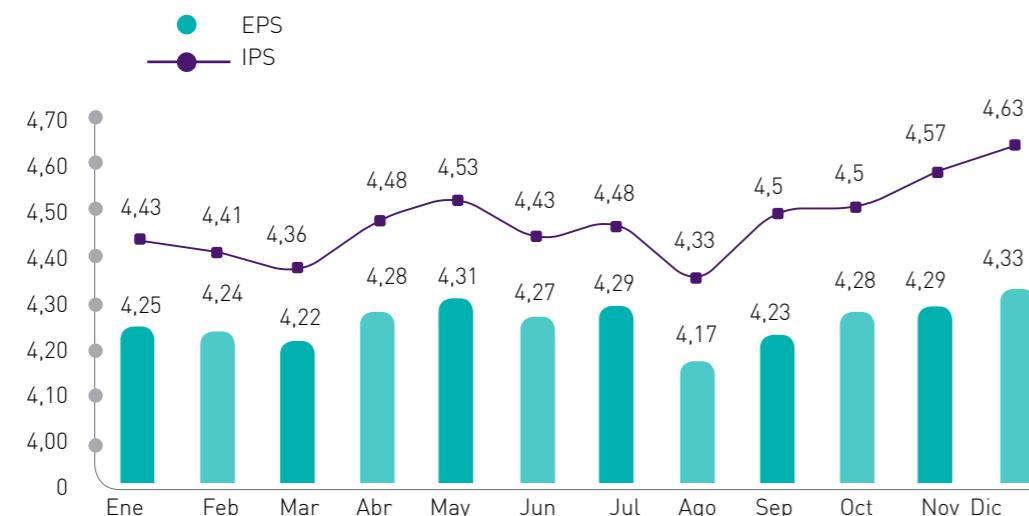
Así nos ven los usuarios

La medición permanente de la satisfacción de los usuarios, se convierte para EPS SURA en un pilar para la gestión.

Gran parte de las calificaciones de nuestros afiliados se encuentran en 5 (máxima satisfacción) para la calidad del servicio de EPS SURA, y en promedio la calificación general se encuentra en 4.29/5 para el último periodo evaluado.

Satisfacción General EPS-IPS SURA

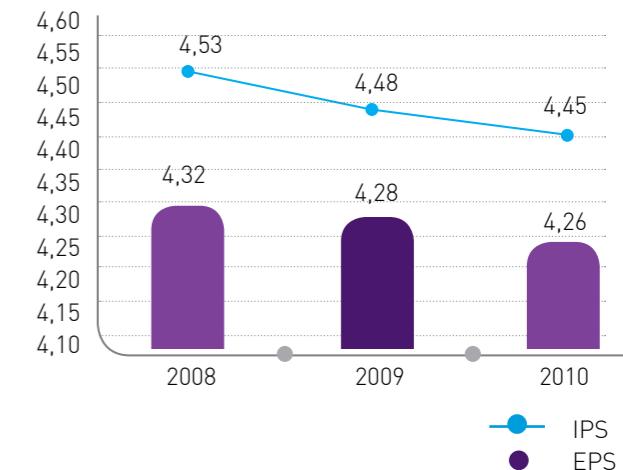
Así mismo en nuestras IPS, como en todas las dependencias de EPS SURA, la satisfacción de nuestros afiliados tiene un monitoreo permanente que nos permite actuar rápidamente en la implementación de planes, programas y acciones conducentes a fortalecer lo que es realmente valorado por ellos y atacar las falencias del servicio que podamos aquejar en nuestra cadena de servicio.



En el 2010, a partir del segundo semestre, vemos una constante mejoría del indicador general de satisfacción, tanto para EPS como para IPS. Esto representa un cambio en la tendencia, pues pensamos que aunque el Modelo de Salud Familiar tiene innegables ventajas; su implementación a partir de mediados del 2009 generó necesariamente insatisfacción; pues representaba un cambio significativo en la forma de atender a nuestros usuarios acostumbrados al modelo tradicional de medicina durante los primeros 15 años.

Vemos también como el repunte en la satisfacción permite comparar los niveles de satisfacción del 2008 y 2009 con la última medición efectuada en diciembre de 2010. Cabe anotar que estos valores no son enteramente comparables, pues los indicadores, de los dos años anteriores son anuales y el de 2010 es sólo del último mes.

Finalmente, la gráfica a continuación compara los valores anuales de la calificación de satisfacción para EPS e IPS para los años completos de 2008 a 2010.



Reconocimientos

En el 2010 se le dio un reconocimiento y mención de honor por parte de la Secretaría de Salud de Medellín al programa de Punto de Vida (Control Prenatal) que se realiza en las IPS de SURA Medellín.

Primer lugar de la EPS como aseguradora y de las IPS como prestadores, como resultado de la auditoría realizada por

"Nacer"; grupo de auditoría de la Universidad de Antioquia contratada por el Municipio de Medellín, quienes evalúan el sistema de vigilancia en Salud Pública, las acciones de detección temprana, las acciones y programas de protección específica y el abordaje integral de las enfermedades de interés en salud pública.

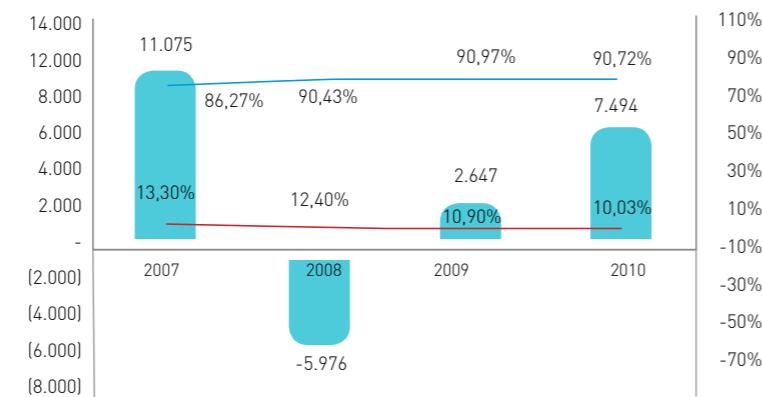
La Secretaría de Salud de Cali en varias oportunidades, en reuniones departamentales y nacionales públicamente reconoce el compromiso y buenos resultados de EPS SURA en las estrategias implementadas para impactar en muerte materna perinatal logrando muy buenos resultados.

Así mismo los usuarios del sector de la salud nos ubicaron en el Segundo Lugar del Top of Mind, con un 10%, lo que señala el gran posicionamiento de marca que hemos alcanzado en la mente del consumidor, lo cual es destacable pues trabajamos con base en el servicio y la calidad humana de lo que hacemos, exigiendo que sean la base de la atención para los usuarios en cualquiera de los convenios que hemos establecido para el servicio en las diferentes clínicas y hospitales del país.



Resultados Financieros

Todo lo anterior se refleja, sin duda, en el comportamiento financiero tanto de EPS SURA como de Servicios de Salud IPS SURA, en el cual se evidencian crecimientos importantes como se observa en las siguientes imágenes.



Responsabilidad de país

Además de la actividad empresarial y del apoyo que damos a nuestros usuarios en el mejoramiento de su calidad de vida, en EPS SURA tenemos una responsabilidad adicional con las poblaciones vulnerables por su condición social y económica.

Así, y con el apoyo de la Fundación Suramericana, participamos con optimismo con actividades institucionales y acciones de voluntariado orientadas a mejorar sus condiciones de vida presentes y futuras.

De este modo en aportes económicos invertimos como EPS SURA \$9.355 millones en 166 proyectos sociales, en 52 municipios colombianos.

Adicional a lo anterior, 132 colaboradores nuestros destinaron una suma mensual de su salario para la Fundación Dividendo por Colombia, considerando que por cada peso aportado la Fundación Suramericana dona un peso adicional. Así, nuestros empleados solidarios aportaron de su bolsillo \$15 millones.

Otros 92 empleados trabajaron 888 horas como voluntarios corporativos en jornadas comunitarias en dichas poblaciones.

**Con acciones como estas,
en EPS SURA le decimos Si a Colombia
como un país sin exclusiones.**



El 2011, el año de la consolidación

Así hemos definido el período de 2011, como el año en el cual consolidaremos nuestra vocación de servicio por la familia, como eje de la salud de los colombianos. Para lograrlo establecimos los siguientes bloques de acción:



Crecimiento: vamos a concentrarnos en la venta cruzada efectiva y en la formulación de mayores y mejores opciones integrales para los usuarios. Vamos a fortalecer la red de servicios y continuar con la estrategia integral del ingreso que tan buenos resultados nos ha dado hasta el momento.

Prestadores de servicios: bajo la filosofía de familia y del trato digno estabilizaremos las alianzas estratégicas con la red de proveedores, para lo cual definiremos marcos de actuación en servicio en el que la satisfacción del usuario y sus familias constituyan el corazón de los mismos.

Modelo de atención: vamos a continuar consolidando el modelo de salud en su familia y lograr una mayor cultura de autogestión por parte del usuario.

Eficiencia operativa: en este aspecto nos concentraremos en optimizar la operación de la cadena de abastecimiento, dando a la vez continuidad al modelo de eficiencia administrativa y haciendo más fácil el acceso a los servicios por parte de nuestros usuarios.

Nuestra gente: su reto es afianzarse como el mejor equipo y aliado de nuestros usuarios.

2010

EPS | Sura 

EPS | Sura 

