

EPS



**Informe 2do
trimestre 2020**

CARACTERIZACIÓN

1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en junio de 2020 contaba con 3,794,342 afiliados, los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica.

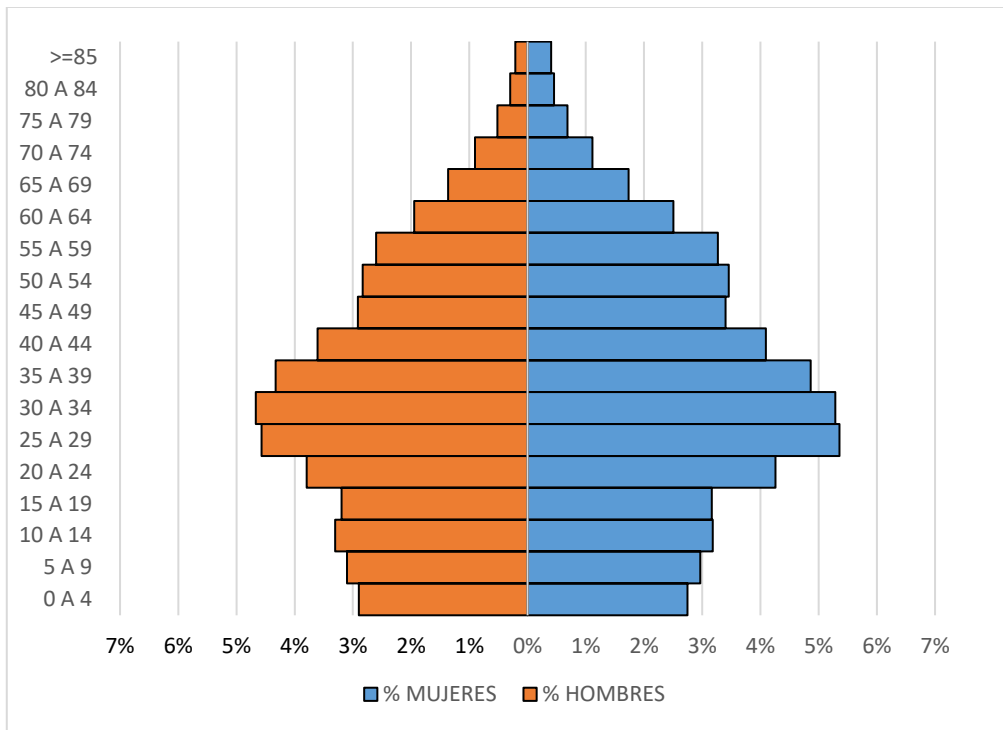


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA JUNIO 2020

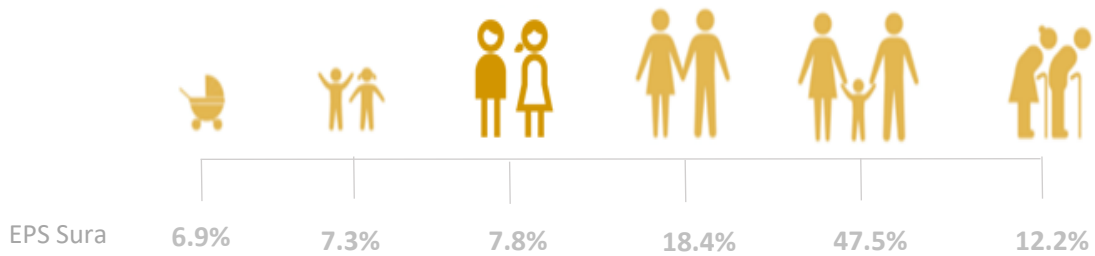
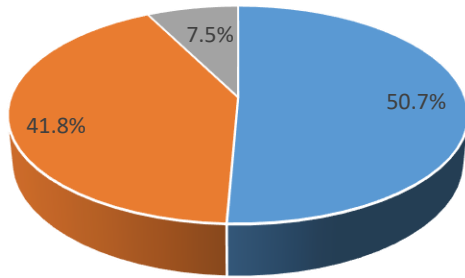
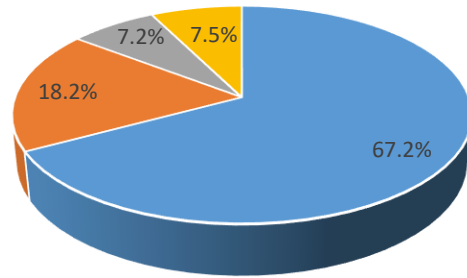


ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA JUNIO 2020

En EPS SURA para junio de 2020, el 50.7% de los afiliados eran cotizantes, el 41.8% eran beneficiarios y el 7.5% del régimen subsidiado.



■ Cotizante ■ Beneficiario ■ Subsidiado



■ A ■ B ■ C ■ Subsidiado

ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA JUNIO 2020

ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA JUNIO 2020

ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

A continuación, se presentan los resultados del índice de salud para EPS SURA con corte a junio de 2020.

2020 EPS SURA

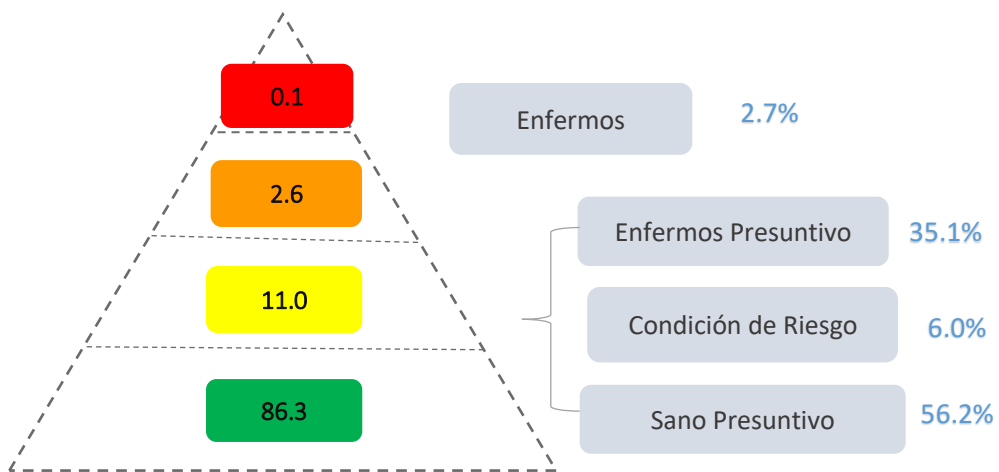


ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA JUNIO 2020

INDICADORES EN SALUD

Los indicadores priorizados por la EPS para hacer seguimiento y tener alertas son los siguientes:

Indicadores	2017	2018	2019	03-2020	06-2020
Cobertura acumulada de vacunación biológicos trazadores PAI	95.00%	95.00%	94.40%	19.10%	37.53%
Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	37.10%	39.80%	44.80%	45.10%	39.40%
% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	7.50%	15.30%	9.42%	10.77%	7.97%
% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	3.20%	6.10%	14.10%	13.12%	9.18%
% acumulado de citologías de 25-69 años	26.00%	27.10%	26.80%	4.30%	1.40%
% cumplimiento C y D en menores de 1 año	54.60%	55.00%	43.35%	38.00%	0.00%
% porcentaje acumulado de realización de mamografía 50-69 años	31.80%	31.10%	29.70%	8.40%	9.8%
% Embarazo adolescente	8.9	7.9	6.82	6.45%	6.11%
% ingreso a control prenatal	97	94	92.0	96.0%	95.4%
% Bajo peso al nacer	8.9	8.7	8.8	9.2%	8.1%
Transmisión vertical VIH	0	0	0	0	0
Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.41	0.32	0.45	0.56	0.29
Razón de muerte materna	11.14	21.6	17.49	0.28	0.00
Cobertura salud oral en gestantes	63.80%	67.20%	66.10%	65.53%	77.80%
Número total de pacientes diabéticos	73,822	93,154	115,106	122,940	128,043
Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	2.68	2.99	3.18	3.22	3.36
% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	70.80%	12.00%	21.00%	23.00%	19.00%
Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	57.20%	52.30%	56.00%	52.00%	51.00%
Cobertura en salud oral en DM	41.80%	41.00%	43.10%	42.51%	36.36%
Cobertura en salud oral en HTA	37.00%	38.40%	40.00%	38.99%	34.3%
Número total de pacientes con VIH	6,982	9,023	11,753	11,869	12,221
Prevalencia (x 100.000)	253.6	289.4	306.2	308.91	320.50
Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	97.60%	95.10%	94.10%	97.36%	97.7%
Oportunidad de la atención general para cáncer de mama (días entre la consulta por la presencia de síntomas asociados al cáncer hasta el primer tratamiento) Anual	75	95	57	-	
Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	47	60	24	-	
Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	24	40	30	-	
Mortalidad de cáncer. Anual	6.40%	5.30%	5.33%	-	

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL – CAPO

Indicadores priorizados para la EPS de la caracterización poblacional – CAPO, año 2017-2018

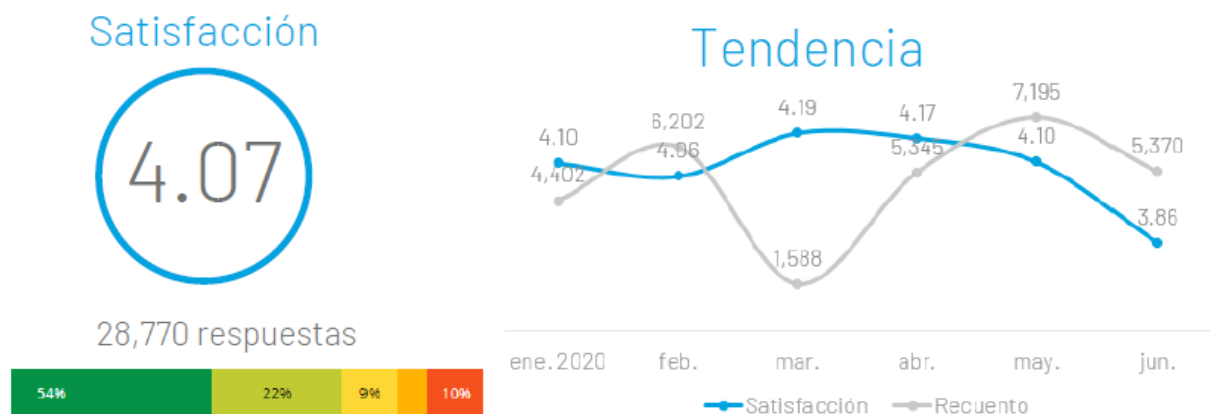
Indicador	2017	2018
Captación de diabetes mellitus de personas de 18 a 69 años total	74.33	78.50
Prevalencia de hipertensión arterial en personas de 18 a 69 años total	9.77	10.05
tasa ajustada de mortalidad por (grupos y subgrupos lista 6/67)300 - enfermedades sistema circulatorio302 - enfermedades hipertensivas	58.10	66.77
Tasa ajustada de mortalidad por (grupos y subgrupos lista 6/67)300 - enfermedades sistema circulatorio303 - enfermedades isquémicas del corazón	263.99	369.38
Tasa ajustada de mortalidad por (grupos y subgrupos lista 6/67)600 - todas las demás enfermedades601 - diabetes mellitus	38.50	48.14
Tasa de mortalidad infantil por (grupos lista niñez) 11 - ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal total	43.87	45.22
Tasa de mortalidad en niños de 1 a 4 años por (grupos lista niñez) 11 - ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal total	0.78	0.74
Tasa ajustada de mortalidad por (grupos y subgrupos lista 6/67)400 - ciertas afecciones originadas en el período perinatal total	48.71	44.72

* INFORMACIÓN CON PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN ANUAL - FUENTE: MINISTERIO DE SALUD

Resultados de la experiencia

Durante el primer semestre de 2020 tuvimos una satisfacción acumulada de 4.07, donde se evidencia una tendencia creciente de satisfacción durante el primer trimestre y un decrecimiento durante el segundo, llegando en junio a su punto más bajo de 3.86.

ILUSTRACIÓN 6. INDICADORES DE EXPERIENCIA EPS SURA A JUNIO 2020

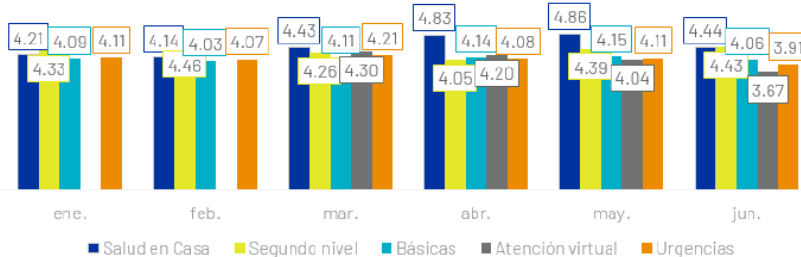


Se presentan buenos niveles de atención en Salud en Casa y Segundo Nivel, sin embargo, Urgencias y Atención Virtual son los niveles de atención más afectados por la pandemia y los que impulsan el decrecimiento del segundo trimestre.

Niveles de atención



Tendencia niveles de atención



Eje Cafetero y Antioquia son las regionales con mejor satisfacción acumulada, sin embargo, el decrecimiento del segundo trimestre es generalizado en todas las regionales, siendo Norte la regional más afectada.

Regionales



Tendencia regionales

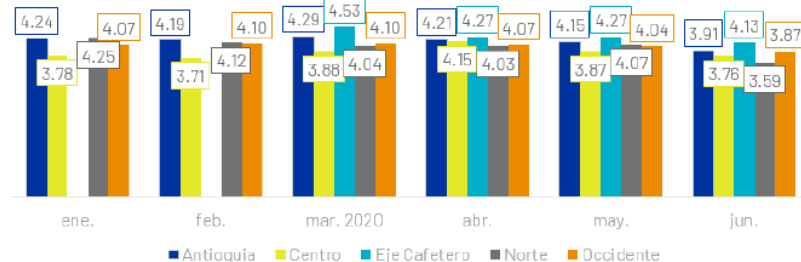


ILUSTRACIÓN 7. INDICADORES DE EXPERIENCIA EPS SURA A JUNIO 2020

ESTADO CONTRATACIÓN DE LA RED

REGIONAL	AMBULANCIAS	AYUDAS DIAGNOSTICAS	CLINICAS YO HOSPITALES	DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS	INSUMOS Y MOS	IPS BASICA	MEDICO ACTIVIDAD	MEDICO SUCITA	OTROS	OXIGENO	PORTABILIDAD	UNIDAD RENAL	URGENCIAS	TOTAL
CENTRO	3	21	41	28	7	16	10	11	34		17			188
MEDELLIN	10	72	105	105	9	59	85	110	101		41		1	698
NACIONAL	2	1			26	1			1	2		2		35
NORTE	4	36	64	33	1	20	49	49	52		8			316
OCCIDENTE	3	14	35	20	4	11	27	27	24		5			170
TOTAL	22	144	245	186	47	107	171	197	212	2	71	2	1	1407

PORTABILIDAD, NOVEDADES DE SUSPENSIÓN AFILIADOS

PORTABILIDAD NACIONAL 2do TRIMESTRE 2020	
MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
ABRIL	464
MAYO	804
JUNIO	964

NOVEDADES SUSPENSIÓN 1 TRIMESTRE 2020	
MES REPORTE	CANTIDAD
ABRIL	17228
MAYO	7751
JUNIO	26204

MOVILIDAD AFILIADOS

NOVEDADES MOVILIDAD REGIMEN SUBSIDIADO	
MES REPORTE	CANTIDAD
ABRIL	35524
MAYO	43612
JUNIO	28795

OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Teniendo en cuenta la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional a causa del COVID19, en el mes de marzo se realiza cierre de las oficinas de atención presencial, se continúan fortaleciendo los canales existentes y se da apertura a nuevos canales virtuales para la atención de los afiliados a EPS SURA.

NUESTROS CANALES PARA TRÁMITES Y ATENCIÓN VIRTUAL

Sospechas de tener el COVID-19, tenemos estos canales disponibles para ti:

- Línea nacional: 01 8000 519 519.
- WhatsApp 317 518 02 37
- Atención Virtual en Salud a través de la App Seguros SURA.

Trámites Autorizaciones

- Página web epssura.com, opción Servicios a un clic. Allí se encuentran más de 30 opciones disponibles.
- Escribe al WhatsApp 317 518 02 37, opción 3, para trámites de autorizaciones de salud.
- Turno virtual: un asesor de EPS SURA te contactará telefónicamente para ayudarte a dar solución a tu trámite, de acuerdo con la solicitud que hagas y en la fecha y hora que elijas. Puedes agendarlo a través de los siguientes canales:
- Nuestra página web epssura.com opción: Solicita tu turno virtual (para trámites de operaciones, afiliaciones, medicina laboral y salud)
- Nuestra línea de atención 01 8000 519 519 opciones 1-2 para trámites de salud

Línea fija por ciudad y nacional

Ciudad	Número
Medellín	4486115
Bogotá	4897941
Cali	3808941
Barranquilla	3197901
Bucaramanga	6917941
Cartagena	6424946
Armenia	7314936
Pereira	3251999
Manizales	8859515
Apartado	8288233
Línea atención nacional	01 8000519 519

GESTIÓN POR CANAL

EPS	Llamadas Contestadas	Atenciones gestionadas por Contáctenos	Número de Chat Atendidos	Total contacto atendidos por estos canales	Nivel de servicio
Abril	202.018	59.072	48.125	309.215	33%
Mayo	289.354	63.691	58.286	411.331	51%
Junio	300.493	64.215	18.643	383.351	26%