

AUDIENCIA PÚBLICA **Rendición de Cuentas** **EPS SURA** **2018**

**Bienestar y transparencia
por un país más saludable**

AUDIENCIA PÚBLICA

Rendición de Cuentas

EPS SURA

2018

**Bienestar y transparencia
por un país más saludable**

AGENDA*Mayo 14 de 2019***1. Entendimiento de nuestra estrategia para alcanzar los resultados que tenemos - Gabriel Mesa N.****2. Resultados EPS SURA 2018**

- Resultados en salud – Irma Echeverri R.
- Resultados en satisfacción – María Isabel Orozco D.
- Resultados financieros – Daniela Tobón A.
- Principales cifras Talento Humano EPS SURA – Luz Adriana Rivas.

3. Espacio para preguntas

**Entendimiento de
nuestra estrategia
para alcanzar los
resultados que
tenemos**

Nuestra estrategia

Entregar bienestar
y competitividad
sostenibles a las
personas y a las
empresas



A través del
Talento humano
y la Gestión
de Tendencias
y Riesgos



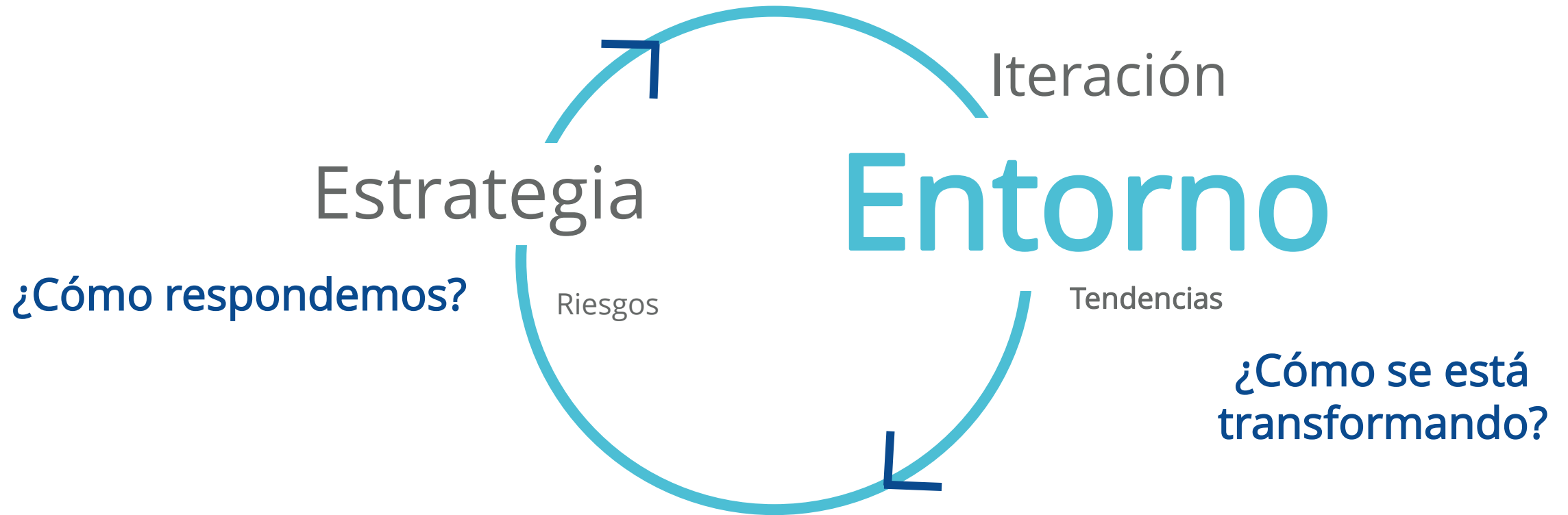
Fidelización,
atracción
y crecimiento
de los clientes



Rentabilidad
sostenible
superior al
costo de capital

Estrategia

Objetivo estratégico



 ¿Qué nos exige?

Competitividad Corto plazo
Sostenible Largo plazo



Resignificación

Resignificación

Transformación, necesaria y dinámica, de la forma en que la compañía crea valor

A través de la Gestión
de Tendencias y Riesgos

 ¿En qué se traduce?

Ampliación de las
márgenes...



Gestores de
Tendencias y
Riesgos

**TALENTO
HUMANO**

Para....

Entregar **bienestar,**
competitividad y
sostenibilidad a las
personas y a las
empresas

Talento humano y
la Gestión de
Tendencias y
Riesgos

...Entregar |

Bienestar

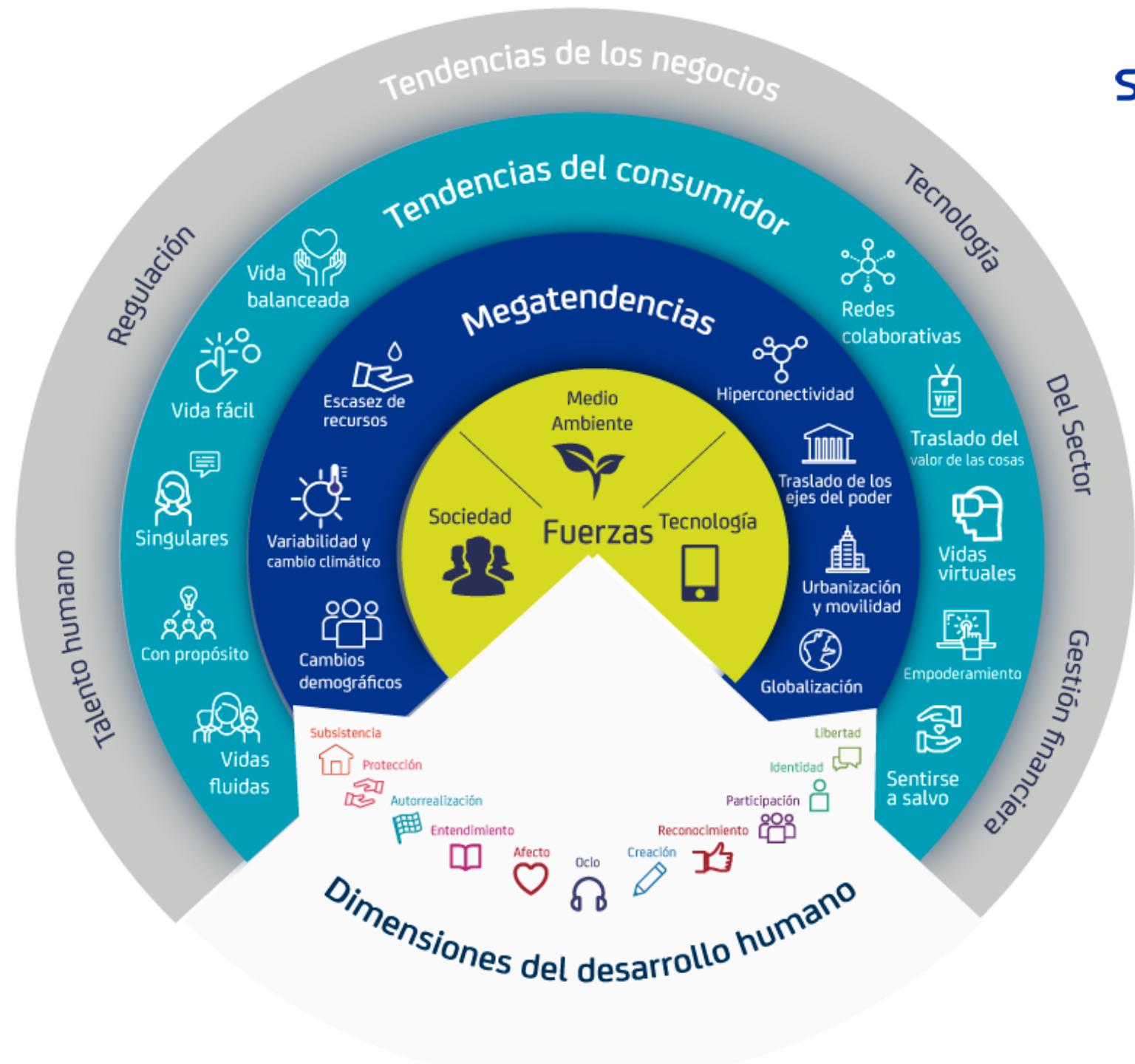
Estado que construyo a partir
la realización sistemática de
mis necesidades /
dimensiones y la certidumbre
sobre las **capacidades** futuras
para resolverlas.



Competitividad

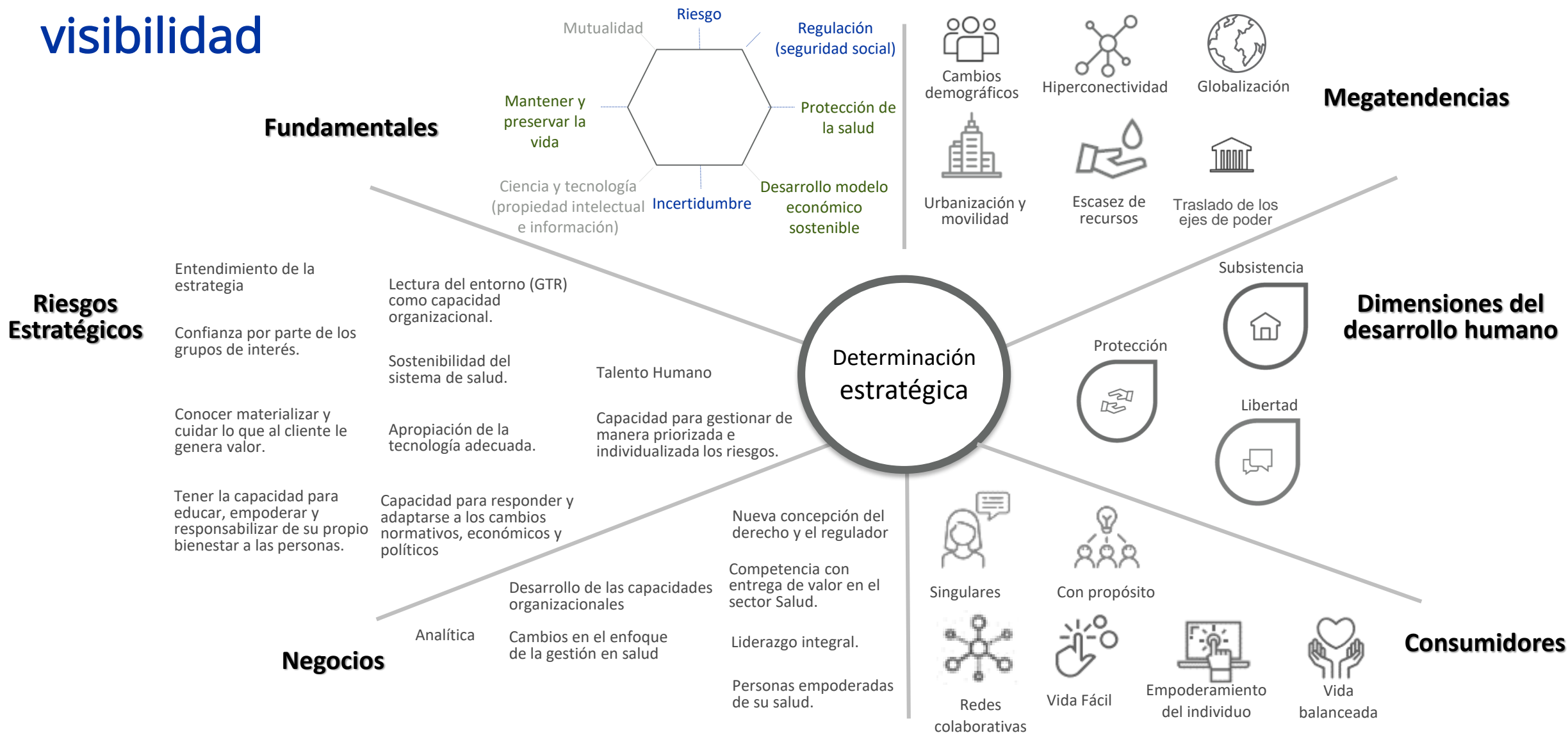
Capacidad de mantener
sistemáticamente ventajas
que permitan alcanzar ,
sostener y mejorar una
posición en el entorno,
mantenerse relevante.

Nuestra mirada del entorno





Radar de visibilidad



¿Cómo debemos evolucionar?

Para ser relevantes para todos y cada uno de nuestros afiliados



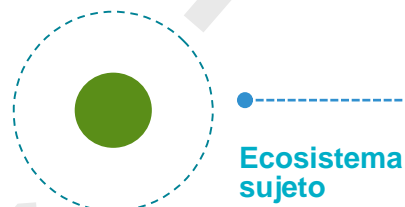
▪ Capacidad



Se construye a partir de reconocer el sentido y el **para qué**

Habilitando / Potenciando el acceso a recursos, servicios, información y conocimiento

▪ Solución



En donde a partir del **reconocimiento del ecosistema** alrededor del bien asegurado...

Se desarrollan otros servicios como modelo de **tangibilización y fidelización**

▪ Producto



Impacto **negativo en el patrimonio** de una empresa, una persona o familia

Se materializan en una **indemnización**

Conjunto de
actores y contextos
que interactúan entre sí
estableciendo relaciones
equilibradas y con alto
potencial para generar
**valor de manera
sostenible.**

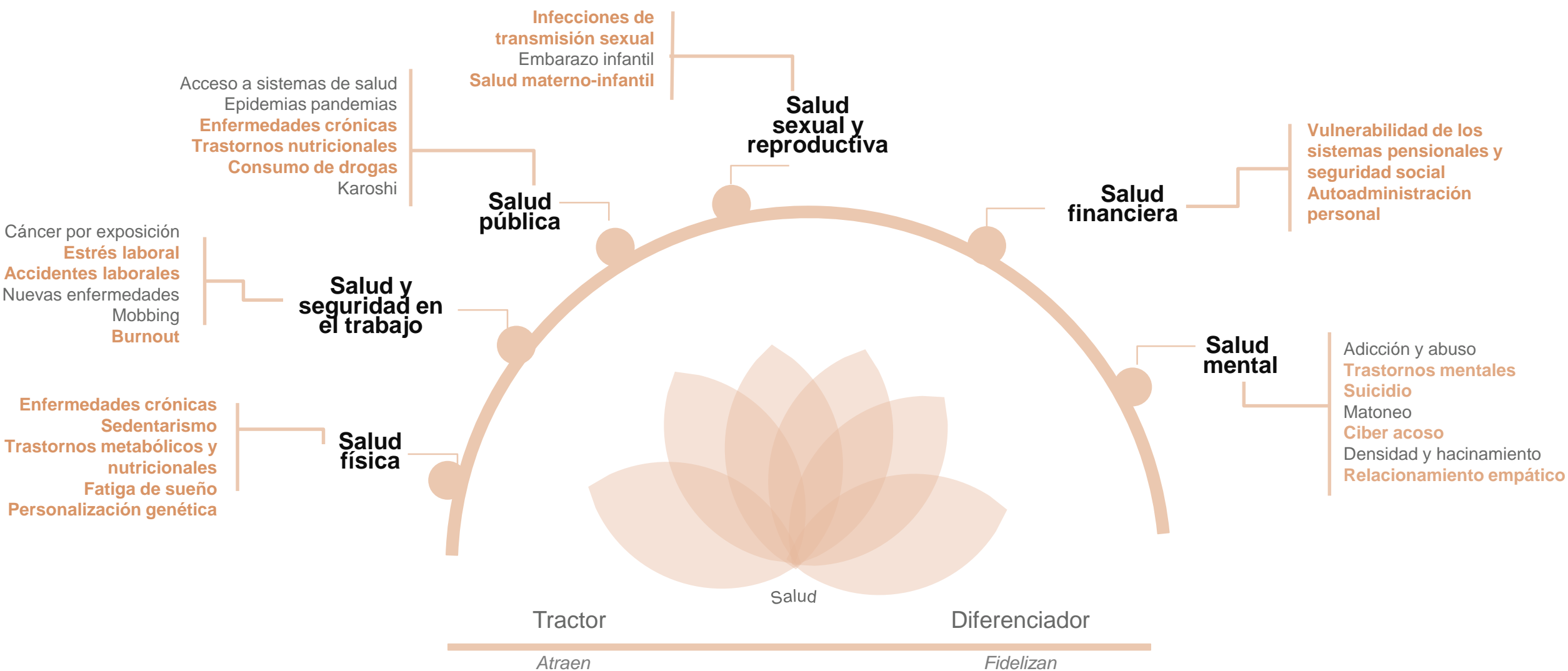


Generación de
valor conjunto

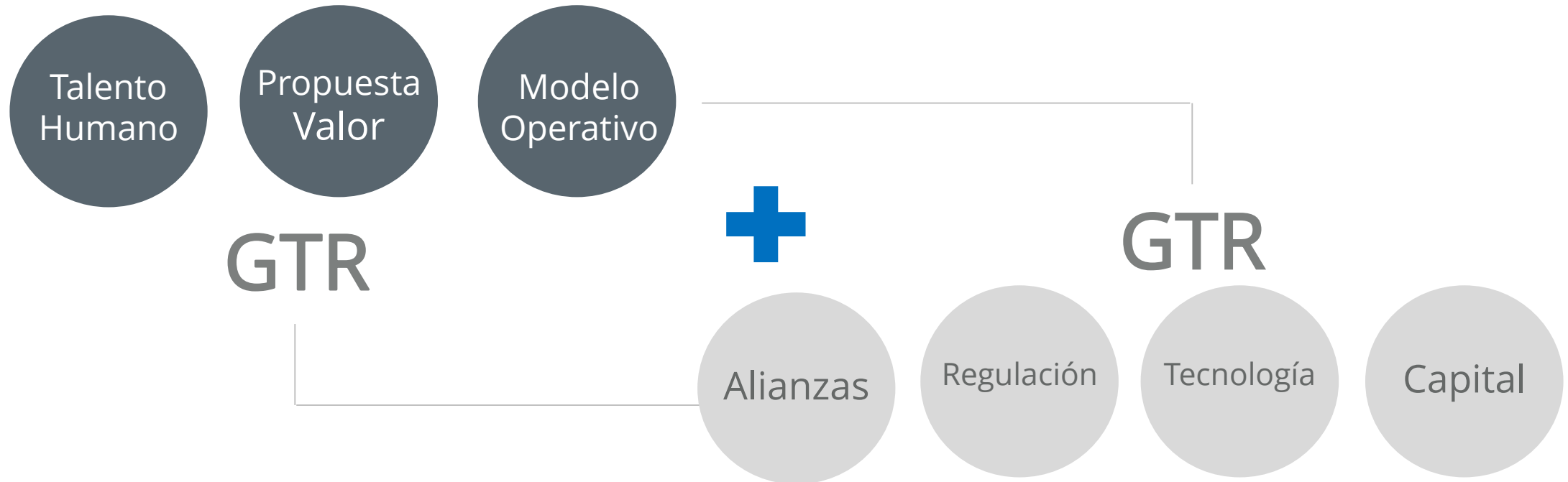


Habilita la entrega
de capacidades a
personas y
empresas

Desafíos en Salud y dónde SURA quiere participar



Competimos...



...Gestionamos

¿Cómo lo hacemos?





Nuestros principios, son el principio...

Respeto
Escuchar

Responsabilidad
Desarrollo de
capacidades –
Autonomía

Transparencia
Generación de
confianza para los
públicos de interés

Equidad
Valor
compartido



¿En qué creemos 😊

En los Principios Corporativos como marco de actuación

En el trabajo en equipo para potenciar y alcanzar mejores resultados

En la conversación y la comunicación abierta para la generación de confianza y eficiencia

En la diversidad y en la inclusión desde el valor que aporta cada persona

En el poder de observar para conectar e innovar

En el poder de las preguntas para la adaptación y transformación del entorno

En el bienestar de las personas desde el equilibrio emocional, físico y mental

En el servicio como una experiencia que genera bienestar y confianza

En la generación de valor para construir relaciones de largo plazo

En el arte y la cultura para el desarrollo y la transformación

En el uso responsable de los recursos de la compañía

En el valor del aprendizaje continuo



Líder Sura



Es consciente de sí mismo. Conoce sus fortalezas y sus áreas de desarrollo

Escucha a su equipo, al entorno y lee el contexto

Admite el error como una oportunidad de aprendizaje

Admite la ambigüedad, puede tomar decisiones sin tener todas las variables bajo control

Es coherente. Sus palabras son consecuentes con sus acciones



Entiende el valor del equipo. Sabe que solo, no logra los resultados

Inspira. Da ejemplo

Reconoce y promueve los talentos de su equipo

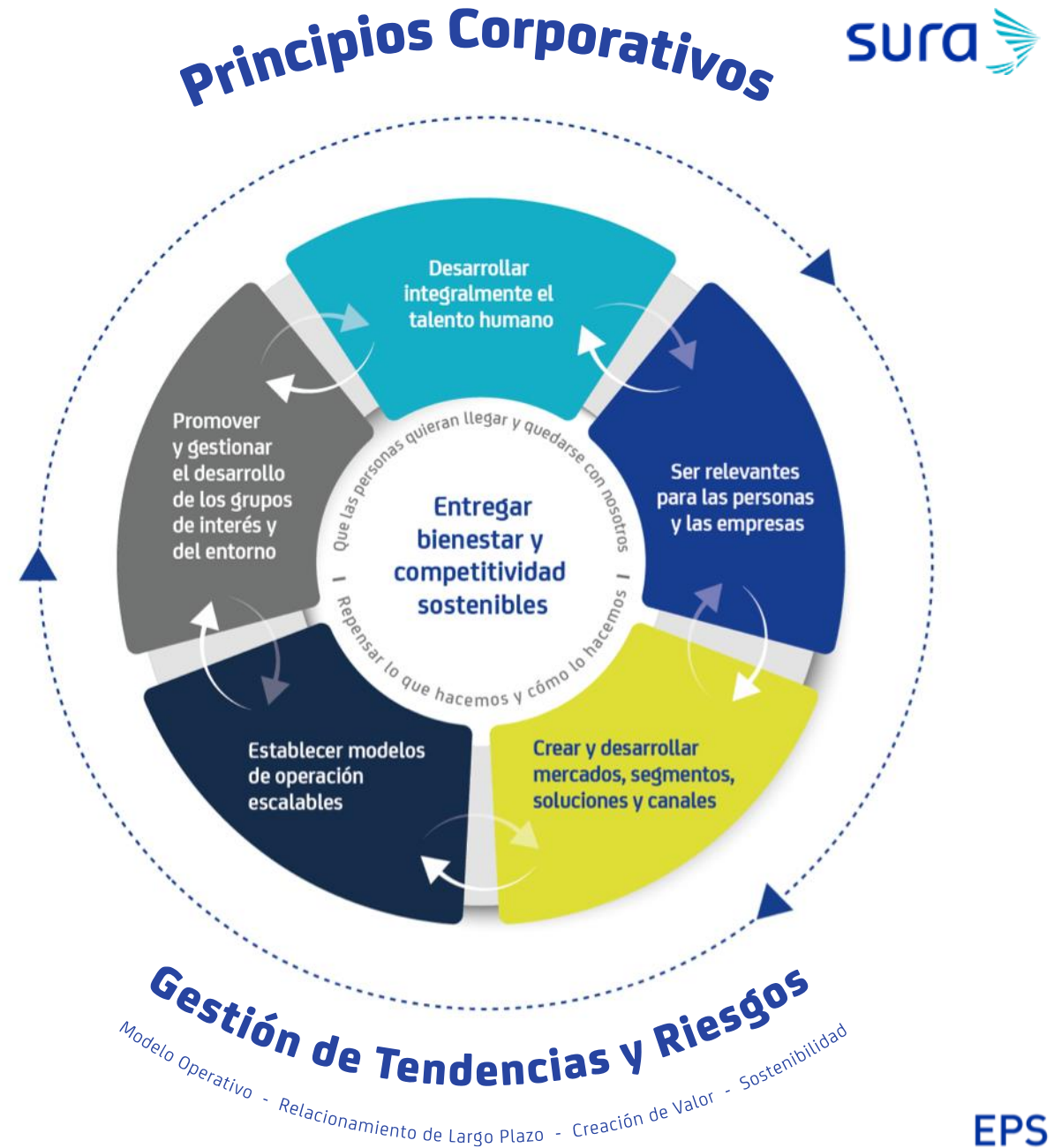
Admite el liderazgo desde el conocimiento y no desde el nivel del cargo

Valora la diferencia. Admite y valora estilos de pensamiento diferentes a los suyos

Hace preguntas para generar transformaciones

» Nuestro entendimiento de la estrategia

- Que las personas quieran llegar y quedarse con nosotros
- Repensar lo que hacemos y cómo lo hacemos



Retos



» Que las personas quieran llegar y quedarse con nosotros

Ser un referente en las prácticas
Privilegiar el interés común
Pensar global y actuar en contexto
Mantener un espíritu transformador
Nos tratamos bien, y tratamos bien al otro

Retos



» Repensar lo que hacemos y cómo lo hacemos

Transformar los procesos
Adoptar la tecnología requerida
Contar con el talento idóneo

¿Qué significa transformar EPS SURA?




Sistema basado en enfermedad

- Autorizaciones
- Diagnostica y Trata
- Veo órdenes
- Veo clientes (míos)
- Veo PyG



Sistema basado salud y bienestar

- Ciclos de Vida
- Predice y Previene
- Veo personas
- Veo clientes en un ECOSISTEMA
- Veo la Cuádruple meta



Resultados EPS SURA 2018

Resultados en Salud

Contexto: cómo cerramos 2018

Nuestros Afiliados
3.118.149

Contributivo

96.6%

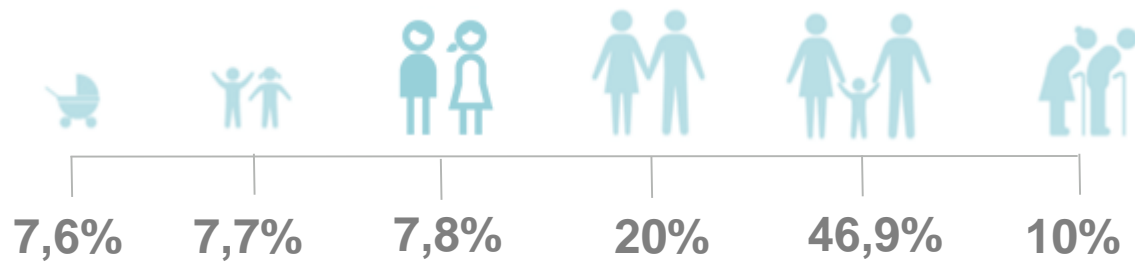
Subsidiado

3.4%

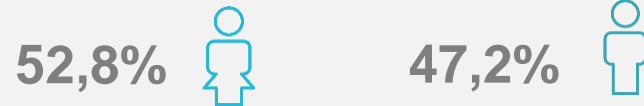


Contexto:

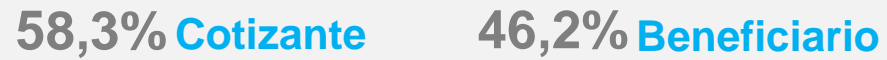
¿Quiénes son nuestros afiliados?



Género



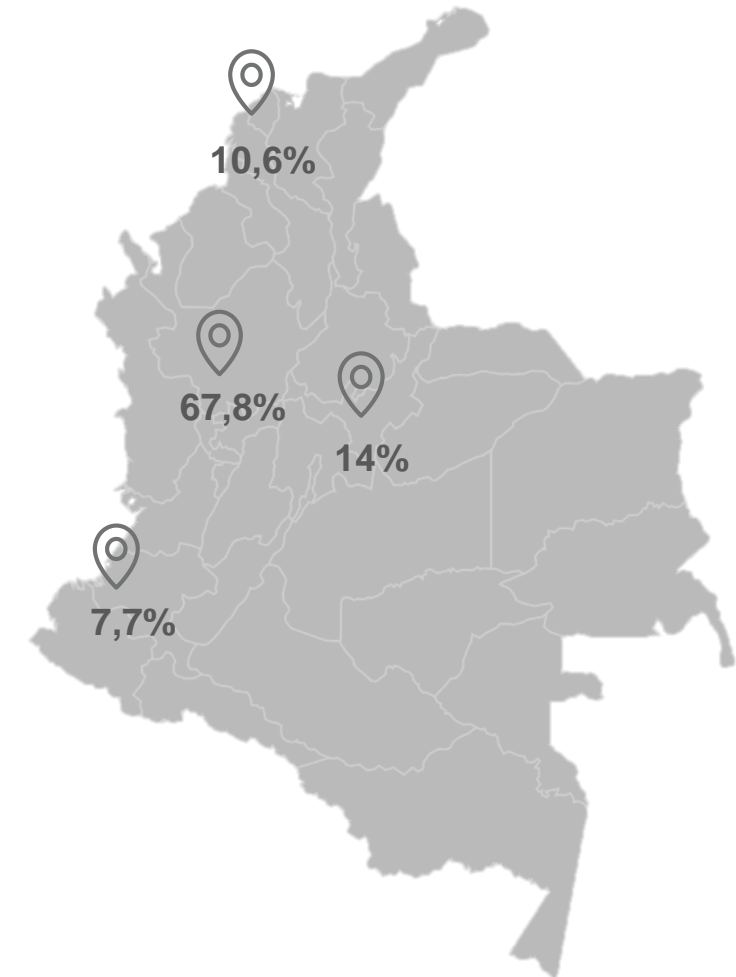
Tipo de afiliado



Nivel de ingresos



¿En qué regiones viven?



Riesgo en salud

Anticipación a enfermedades y los traumatismos para que:

- No se presenten
- Si se presentan, detectarlos a tiempo y tratarlos para acortar su evolución y consecuencias

Identificación
Clasificación
Acciones
integradas

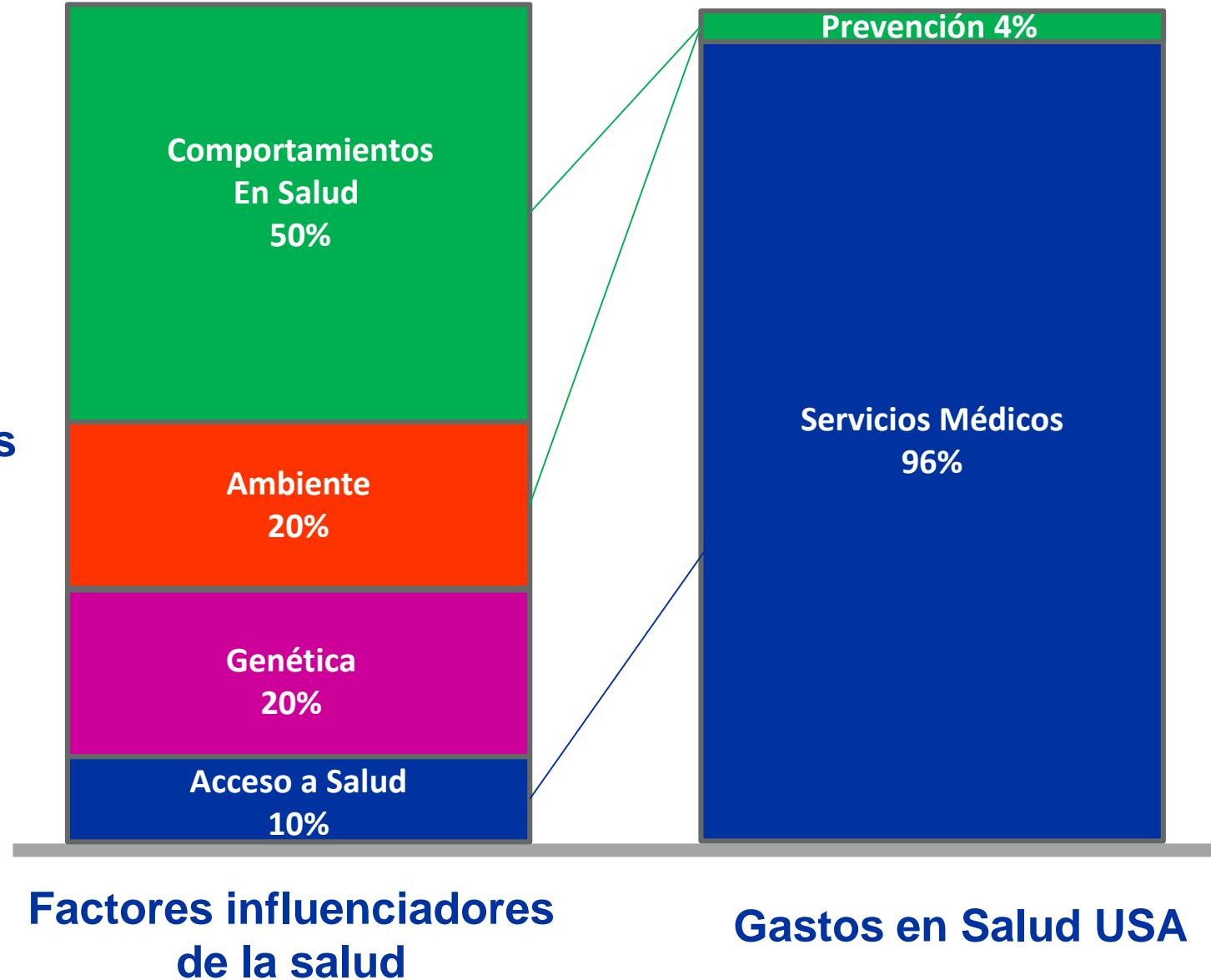


Mejor nivel de salud
Mejor experiencia de
usuarios
Costos



¿De qué depende la salud de las personas?

¿En qué nos gastamos los recursos de la salud en el mundo?

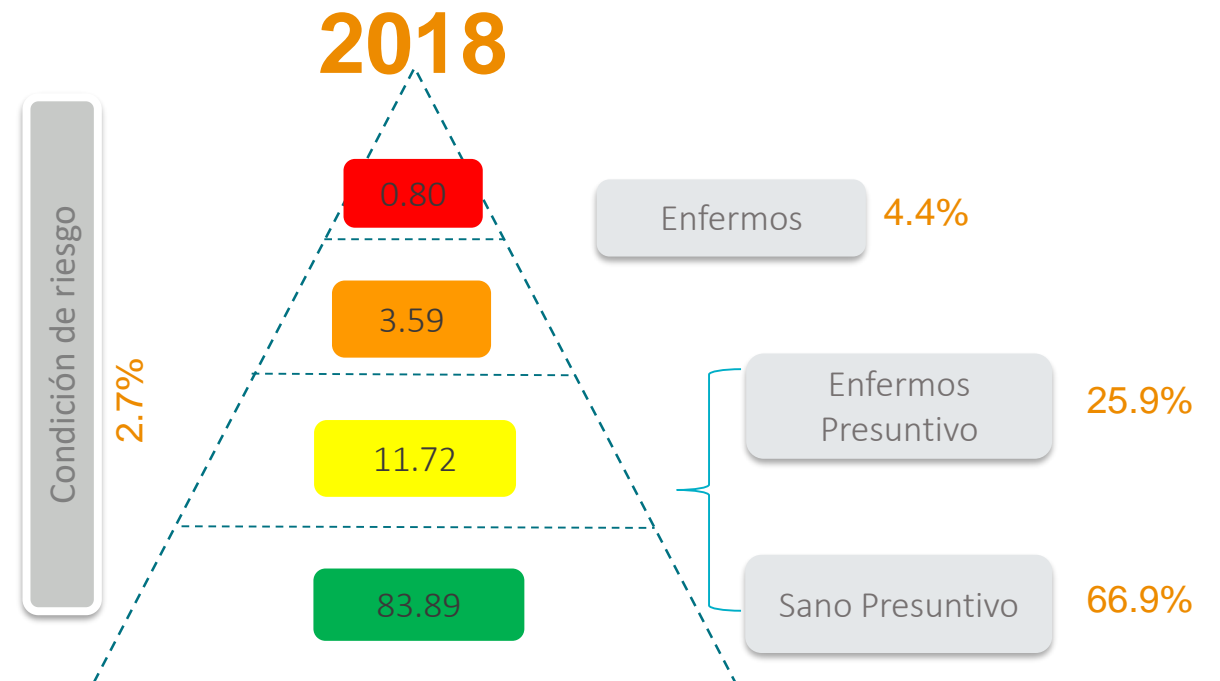


Hilo conductor de la estrategia

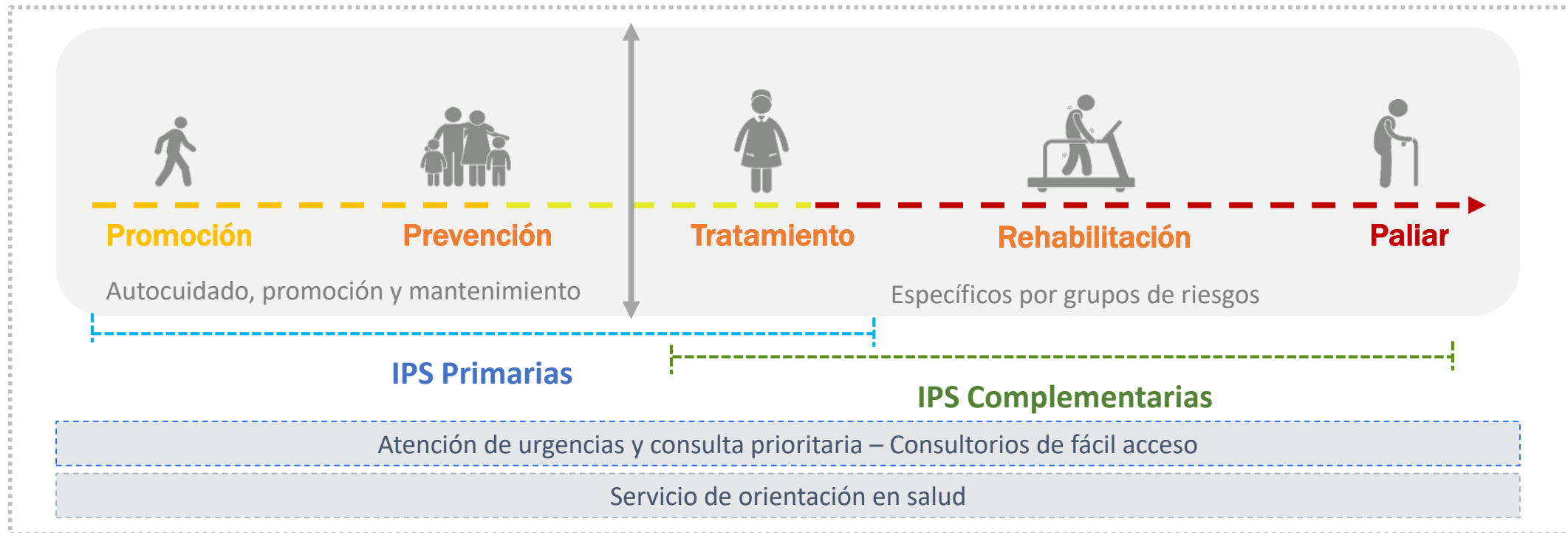


Entendimiento del estado de salud de nuestra población

Índice de salud



Intervención de los riesgos



- Crecimiento y desarrollo
- Vacunación
- Planificación familiar
- Control del proceso reproductivo
- Salud bucal
- Actividades educativas (Por ti, por mi, un encuentro con el cuidado)
- Estrategia de prevención del maltrato infantil
- Estratificación riesgo cardiovascular

- Programa de protección renal
- Programa de personas viviendo con el virus del VIH/SIDA
- IPS integral para afiliados con enfermedades hereditarias de la coagulación
- Frágiles cáncer
- Programa de cuidados paliativos adultos **y pediátricos**
- **Programa para el cuidado de personas en condiciones crónicas**
- **Tiempo Para Ti**
- **Modelo de enfermedades huérfanas- clínica de porfiria**

Acciones de detección temprana y protección específica 2015 - 2018

Actividad	2017	2018	% Var. 2017 - 2016
Tamización para cáncer de cérvix - citología	451,276	359.537	-20.33
Actividades de planificación familiar (incluye cirugía definitiva)	683,221	795,579	16,44%
Actividades de salud oral	2.687.482	3.151.412	17,26%
Tamizaje para cáncer de mama - mamografías	107,603	117,039	8,76%
Tamizaje agudeza visual en población específica	92,064	82,458	-10,44%
Consultas programa Mamás Consentidas	194950	275403	41,26%

Proyecto saludables Para garantizar la salud, no hay que esperar a enfermarse

- Mantener a las personas saludables.
- Herramienta que cuantifique estado de salud.

Implementar modelo de acompañamiento para que personas adopten hábitos saludables



Promover conocimiento y actitudes para que las personas tomen decisiones y lleven a la práctica estilos de vida saludables.

- Atraer y mantener adoptadores de estilos de vida saludables.
- Mejorar índices clínicos.
- Detectar anticipadamente enfermedades crónicas.

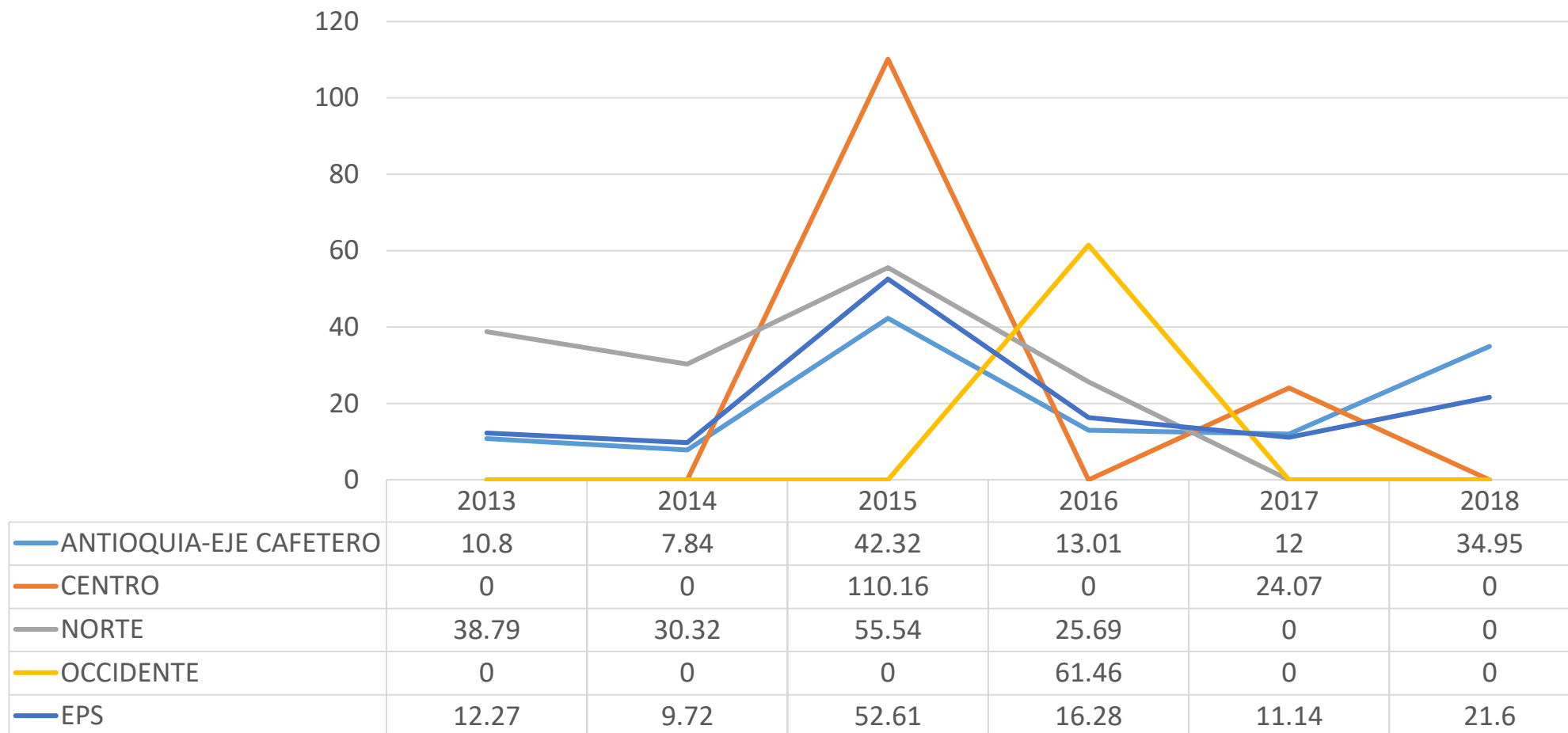
Maternidad segura: intervención de la morbilidad asociada al embarazo

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
% Embarazo adolescente	12%	11.90%	10.50%	8.90%	7.91%
% ingreso a controles prenatales	95%	96%	98.86%	97%	94%
% de bajo peso al nacer	7%	9%	9.40%	8.90%	8,7%
Transmisión vertical	0	0	0	0	0
Sífilis congénita x cada mil	0.62	0.44	0.49	0.41	0.32

Fuente: tablero indicadores salud sexual y reproductiva EPS Sura

Comportamiento mortalidad materna 2013-2018

(Razón por 100.000 nacidos vivos)



Muertes maternas 2018

No.	REGIONAL	MUNICIPIO	EDAD	DESCRIPCIÓN IPS AFILIADA	DESCRIPCIÓN Dx EGRESO	CONCLUSION-EVITABILIDAD
1	ANTIOQUIA	BELLO	36	CIS COMFAMA BELLO	EMBARAZO ECTOPICO ROTO	MUERTE MATERNA POR CAUSA DIRECTA- EVITABLE
2	ANTIOQUIA	MEDELLIN	35	IPS SURA MOLINOS	INSUFICIENCIA HEPÁTICA AGUDA O SUBAGUDA-MUERTE POSTRANSPLANTE	MUERTE MATERNA POR CAUSA INDIRECTA- NO EVITABLE
3	ANTIOQUIA	ITAGUI	39	HUMANITAS - ITAGUI	SEPSIS SECUNDARIA A RPMO	MUERTE MATERNA POR CAUSA DIRECTA- EVITABLE
4	ANTIOQUIA	MANIZALES	18	INTERCONSULTAS SAS	FALLA RESPIRATORIA AGUDA DE ORIGEN POR DEFINIR	MUERTE MATERNA POR CAUSA INDIRECTA- NO EVITABLE
5	ANTIOQUIA	MEDELLIN	26	PROSALCO SAN JUAN	HIPERTENSIÓN PULMONAR PRIMARIA-LESION DE VASO POR COMPLICACION PROCEDIMIENTO INSERCIÓN CATETER VENOSO CENTRAL	MUERTE MATERNA POR CAUSA INDIRECTA- EVITABLE
6	ANTIOQUIA	ITAGUI	26	CIS COMFAMA ITAGUI	MENINGIOMA-SINDROME HELLP	MUERTE MATERNA POR CAUSA DIRECTA- EVITABLE

¿Qué estamos haciendo para impactar los casos de muertes maternas evitables?

- Continuidad modelo maternidad segura
- Mejoras herramienta tablero seguimiento binomio madre-hijo: predictivos
- Líderes de maternidad segura en cada regional
- Construcción y actualización guía de intervención del riesgo
- Estrategia acompañamiento especializado en conjunto con Dinámica: gestión y reporte de resultados críticos
- Intervención Mujeres en edad fértil con riesgos identificados: fortalecimiento de planificación de la familia en mujeres o parejas con riesgos definidos
- Acompañamiento y Auditoria IPS básicas-instituciones hospitalarias
- Fortalecimiento del inicio de método de planificación en postparto inmediato: en conjunto con instituciones hospitalarias
- Capacitación equipos IPS básicas

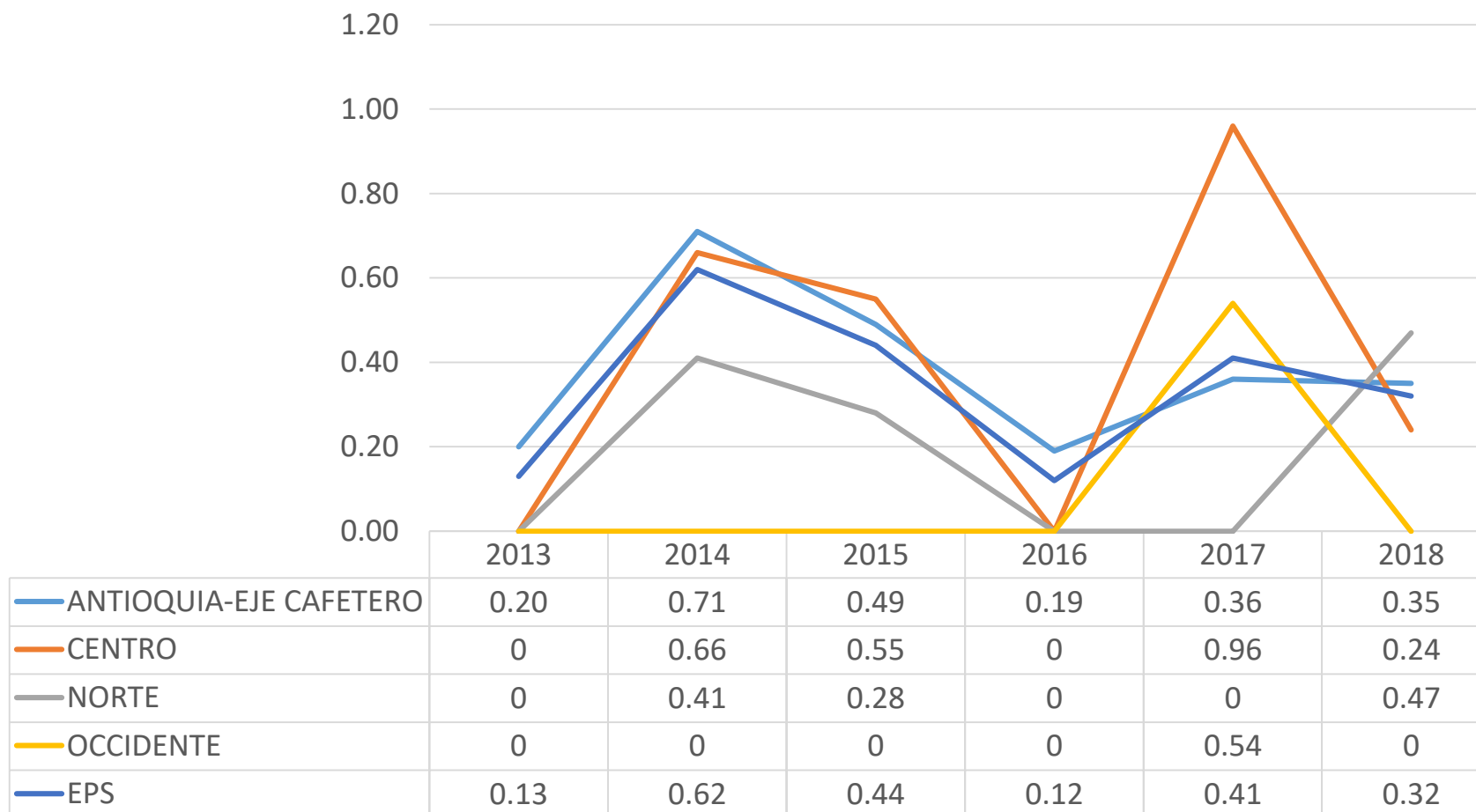
¿Qué estamos haciendo para impactar los casos de muertes maternas evitables?

- Implementación nueva historia clínica NHC programa maternidad segura:
- **Ventajas:**
- Brindar al profesional herramientas para la identificación e intervención del riesgo individual.
- Facilitar el diligenciamiento de la historia clínica para optimizar el tiempo que debe dedicar el profesional al enfoque de cada materna
- Contar con variables parametrizadas que permitan extracción de información de mejor calidad para la gestión en el programa

- Implementación CDS maternas
- **Ventajas:**
- Generación de alertas para la identificación de riesgos individuales por parte del profesional del programa
- Apoyar la orientación en el análisis de la situación clínica de la gestante
- Mejorar adherencia a guías y estandarización de conceptos clínicos
- Racionalización en el uso de recursos

Comportamiento sífilis congénita 2013-2018

(tasa por 1.000 nacidos vivos)



Detalle Sífilis Congénita 2018

REGIONAL	TOTAL CASOS	TOTAL CASOS EVITABLES	TOTAL CASOS NO EVITABLES	%
REG.ANTIOQUIA	6	4	2	66.6%
REG. CENTRO	1	0	1	11.1%
REG NORTE	2	0	2	22.2%
REG.OCCIDENTE	0	0	0	0
PAIS	9	4	5	100%

Fuente: Consolidado auditoría-SIVIGILA 2018

Algunas estrategias para impactar los casos de sífilis congénita evitables

- Implementación pruebas rápidas en laboratorios e IPS básicas
- Suministro y aplicación de penicilina benzatínica en IPS básica
- Dispensación obligatoria de preservativos-educación usuarias con sífilis gestacional
- Estrategia acompañamiento especializado en conjunto con Dinámica
- Seguimiento individual de casos de gestantes con serologías reactivas
- Acompañamiento y Auditoria
- Implementación nueva historia clínica NHC programa maternidad segura

 **Servicio de
Orientación
en Salud.**



Estratificación
del riesgo



EDUCACIÓN
Mamás
Consentidas

Logros Mamás Consentidas 2018

Estrategia acompañamiento especializado (Dinámica):

- Acompañamiento-consolidación de la estrategia
- Definición y medición indicadores

Apoyo técnico-formación:

- Guía básica control prenatal
- Guía Intervención del riesgo
- ITU-Bacteriuria asintomática
- Flujo vaginal
- Conferencias: IVE- motivos de consulta frecuentes en obstetricia-manejo ictericia del recién nacido

Rutas integrales de atención en salud

- Revisión y análisis documentos RIAS materno perinatal-promoción y mantenimiento de la salud.
- Participación en mesas de trabajo secretaria de Medellín
- Construcción y documentación propuesta programa para abordaje integral de la mujer (incluye consulta preconcepcional

Nueva historia clínica (NHC):

- Acompañamiento definiciones y construcción nueva historia clínica para maternas
- Formación en nueva historia clínica equipos control prenatal, auditores, Obstetras PAC, enfermeras y nutricionistas regional Antioquia y Eje cafetero

CDS Maternas:

- Definiciones de reglas y alertas para historia clínica de control prenatal

Estrategias para poblaciones en riesgo



16.272 afiliados beneficiados
Tamizaje: 11.209 casos 2.780 casos (BIRADS 3)

Colaboración: EPS + Prestador primario (Ayudas diagnósticas). Diseño e implementación conjunta



Diagnóstico: 1212 casos

- 52.5 % de los casos tienen un componente de patología benigna.
- 12.1% se han diagnosticado con cáncer de mama
- A la fecha continúan en proceso de vigilancia por patología benigna 1.071 pacientes.

Oportunidad agendamiento de bajo riesgo (BIRADS 4A): **5 días**

Oportunidad agendamiento alto riesgo (BIRADS 4B, 4C Y 5): **4 días**

Oportunidad entre la sospecha y el diagnóstico de cáncer de mama: **9 días.**

Tiempo para la lectura de biopsia y ayudas complementarias: **3 días.**

Oportunidad para asignación de cita en la IPS oncológica: **48 horas.**

Estratificación del RCV: algunos resultados

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
Número total de pacientes diabéticos	47.505	54.494	63.138	73.822	93.154
Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	2,40	2,35	2,43	2,68	2,99
% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	26,9%*	68,6%*	74,5%*	70,8%*	26%**
% asistencia a control médico en diabetes	62,3%	64,3%	64,8%	54,9%	67,6%
% asistencia a medicina interna en diabetes	24%	24,2%	24,4%	20,7%	33,15%
% de realización de Hb1Ac1	58,1%	59,0%	69,6%	67,1%	63,11%
Cumplimiento de meta Hb1Ac1	59,4%	58,1%	62,3%	56,5%	58,19%
Tasa de hospitalización en pacientes diabéticos (cada 1000 afiliados)	25,4	24,9	23,8	21,8	21,9
Prevalencia ERC estadio 5 (x100.000)	53,84	56,52	57,00	57,04	57,5

Indicadores pacientes riesgo cardiovascular (RCV) EPS Sura 2014 – 2018

*Informe CAC

** Dato aproximado corte resolución CAC

Estrategias para poblaciones enfermas

Programa para el
CUIDADO de PERSONAS
EN CONDICIONES CRÓNICAS
Cada día será una oportunidad para
cuidarte, para tener **MÁS VIDA**

Pilares del programa



1

Hoy
Cuidamos



2

Hoy
Acompañamo



3

Hoy
Gestionamo



¿Qué tenemos para entregar al usuario y a la IPS?

INSUMOS	USUARIO	IPS
• Kit de bienvenida	✓	
• Cartilla con el contenido de programa y su alcance	✓	✓
• Preguntas y respuestas	✓	✓
• Guiones para comunicación	✓	✓



1 Noviembre

15 Noviembre

4 Diciembre

PHC Crónicos por cada profesional

Mayor oportunidad al ingreso

Menor inasistencia
(mayor eficiencia en la prestación)

Grupos de cuidado comprometidos y satisfechos

Usuarios motivados y satisfechos

Programa de personas viviendo con el virus de VIH/SIDA

Indicador	Meta mundo	Meta país	2015	2016	2017	2018	% Var.
Prevalencia (x 100.000)	NA	170,5	184,27	213,56	247,63	236,81	9.1
Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	>=83,3%	>=95%	97,27%	97,30%	99,22%	99,42%	0.2
Proporción de pacientes con carga viral indetectable a las 48 semanas de TAR (%)	>=90%	>=80%	63,6%	67,9%	76,5%	86.20%	12.7
Proporción de PVVIH con esquema completo de vacuna para Hepatitis B (%)	SD	>=95%	48,1%	65,3%	86,6%	72%	-14.0
Tasa de hospitalización (x 1000)	NA	<=8	8,3	7	9,6	13,8	43.8

Indicadores programa de personas viviendo con VIH/SIDA EPS Sura

Estrategias para poblaciones enfermas

Población frágil - cáncer

Indicador	2016	2017	2018
% de pacientes con cáncer con triage documental a < de 2 días	SD	70%	87%
% de pacientes con cáncer atendidos en la consulta del especialista antes de 10 días	SD	70%	87%
% de pacientes con cáncer que inician tratamiento antes de 30 días	SD	75%	87%
Número de consultas prioritarias atendidas en domicilio	1.064	1.201	699
% de cumplimiento de la promesa de servicio de 3 horas	94%	90%	86%
% de resolución de casos en el domicilio	86%	90%	90%

2017

2018

2019

Fortalecimiento atención integral e integrada.
Articulación con el programa Para Siempre

Implementación de herramientas tecnológicas para la gestión

Modelo de atención al paciente oncológico a nivel nacional
Implementación de frágil cáncer
Modelo de contratación

Estrategias para poblaciones enfermas

Ruta crítica de leucemia

Indicador	2017	2018	Meta EPS SURA
Casos nuevos de menores de 18 años con sospecha de leucemia (número de afiliados)	9	82	NA
Casos nuevos de menores de 18 años con sospecha de leucemia intervenidos (número de afiliados).	9	82	100%
Tiempo promedio desde la sospecha hasta ingreso a la IPS oncológica de referencia (horas).	7	4	< 12
Casos nuevos de menores de 18 años con diagnóstico confirmado de leucemia (número de afiliados).	5	72	NA
Tiempo promedio entre la sospecha y la confirmación (días).	3	3	< 8
Tiempo promedio entre la confirmación y el inicio del tratamiento (días).	0,2	1,68	< 2
Proporción de menores de 18 años con diagnóstico confirmado de leucemia supervivientes a la fecha de corte.	100%	94,5%	≥80%

Resultados de la ejecución de la Ruta Crítica de Leucemia en población menor de 18 años a noviembre 2018



Estrategias para poblaciones enfermas

Programa de cuidados paliativos: Para Siempre

Indicador	2015	2016	2017	2018	Variación 2017 - 2018(%)
Fallecidos en programa (No.)	268	857	1154	1473	28%
Cobertura (%)	17%	39%	41%	40%	-2%
Días Estancia (Mediana)	15	29	36	83	131%
Ahorro (\$ - Millones)	514	3.818	4.464	7.282	63%
Tasa hospitalización (*1000)	732	506	630	795	26%
Tasa Urgencias (*1000)	241	581	665	537	-19%

Indicadores del programa de cuidados paliativos Para Siempre 2015 – 2018



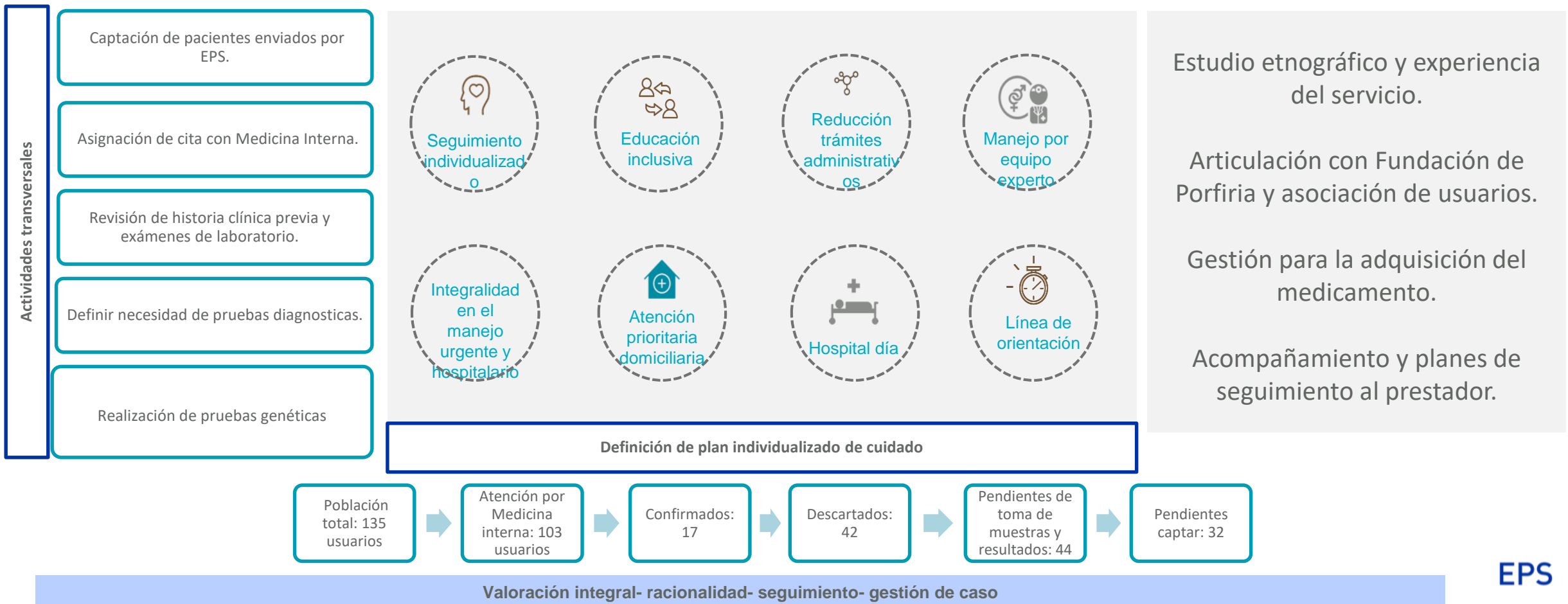
En el 2018 seguimos trabajando en el mejoramiento continuo del programa, ampliando la cobertura hacia poblaciones no oncológicas, contando con una cobertura del 10% en 2017 y cerrando el año con el 21%.

Programa de
Cuidado Paliativo
Pediátrico

También se diseñó y puso en marcha una prueba piloto para el modelo para población pediátrica en sinergia con Seguros Voluntarios de Salud.

Estrategias para poblaciones enfermas – nuevas intervenciones

Población frágil – huérfanas / Clínica de Porfirias SVF



Servicio de Orientación en Salud (S.O.S)

Indicador (solución al usuario)	Sem I - 2017	Sem II - 2017	Sem I - 2018	Sem II – 2018
Número de atenciones semestre	2798	2020	9311	19125
% Direccionamiento a Consulta Externa	8.1%	9.4%	3%	3%
% Direccionamiento a Consulta Prioritaria	16.5%	16.9%	10%	12%
% Direccionamiento a Consulta Urgencia	17.5%	18.4%	12%	15%
% Indicaciones Médicas	11.6%	11.8%	65%	46%
% Indicaciones por APH	45.9%	43.1%	9%	23%

Indicadores del S.O.S en menores de 14 años 2017 – 2018

**Menores de 14 años durante el 2018, antes menores de 5 años*

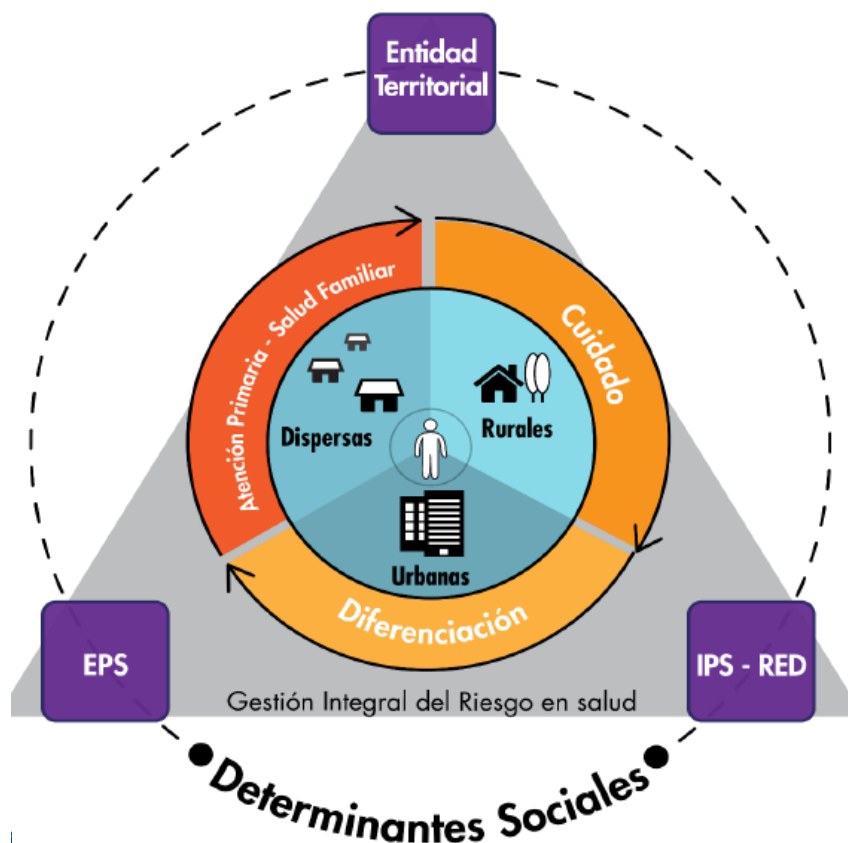
Es una estrategia para estar más cerca de nuestros afiliados y que cuenta con una herramienta tecnológica que les permite consultar con equipos de salud vía telefónica, video llamada o aplicación web para ser orientados de manera efectiva en su proceso de atención. La población objeto son los menores de 14 años y las gestantes.

Servicio de orientación en salud (S.O.S)

Indicador (solución al usuario)	Sem I - 2017	Sem II - 2017	Sem I - 2018	Sem II - 2018
Número de atenciones semestre	557	416	387	569
% Direccionamiento a Consulta Externa	3.5%	4.3%	3.8%	4.2%
% Direccionamiento a Consulta Prioritaria	18.1%	19.8%	18.8%	19.3%
% Direccionamiento a Consulta Urgencia	38.4%	38.2%	36.3%	32.2%
% Indicaciones Médicas	10.2%	8.9%	6.6%	6.0%
% Indicaciones por APH	27.6%	26.5%	34.4%	38.3%

Indicadores del S.O.S en gestantes 2017 – 2018

Alineación normativa



Marco estratégico

Atención primaria en salud con enfoque en salud familiar y comunitaria

El cuidado

Gestión integral del riesgo en salud

Enfoque diferencial por territorios y poblaciones

Marco operacional = MIAS

1

Caracterización poblacional - CAPO

2

Rutas integrales de atención en salud - RIAS

3

Gestión del riesgo en salud - GIRS

4

Delimitación territorial del MIAS

5

Redes integrales de prestadores de servicios de salud

6

Redefinición del rol del asegurador

7

Redefinición del sistema de incentivos

8

Requerimientos y procesos del sistema de información

9

Fortalecimiento del recurso humano en salud

5

Fortalecimiento de la Investigación e innovación

Avances Política de Atención Integral PAIS

Etapas para el proceso de habilitación de redes integradas. Resolución 1441 de 2016



Estado de avance Resolución 1441 de 2016. EPS SURA

Actividad	Estado de avance
Registro de la EPS en el módulo de habilitación	100%
Análisis y corrección por parte de la EPS de las demandas efectivas y envió al Ministerio de Salud y Protección social	100%
Organización de la Red de prestadores por componente primario y complementario	100%
Documentos soportes para la Habilitación de la red	100%
Ingreso de la red de prestadores en el módulo de habilitación	100%
Habilitación de prestadores por parte de los entes territoriales o la Supersalud: los entes territoriales rechazaron la habilitación, estamos a la espera de que corrijan el módulo del Ministerio, para continuar con el proceso	0%

Fuente: Coordinación estructuración de la Red.

Redes integradas

Experiencia del Aliado y Profesional

Empoderamos a cada prestador pasando de una lista de autorizaciones a la gestión integral del usuario

La **interacción** entre especialidades del Hospital y la IPS Básica, genera trabajo en equipo en pro del usuario

IPS Olaya:
1er Año Guardianes del Cuidado.
IPS San Rafael:
2do Lugar Clínicas Hospitalares



Hacer las cosas bien sale más barato

Aporte a la Sostenibilidad de la compañía:
Siniestralidad* del 100.6 en 2017, con disminución al 93% en 2018

*Costo de la población asignada a la red de cuidado

Mejoras en la Salud de la población

El **cuidado articulado** de la red, reduce la asistencia de nuestros usuarios a urgencias**.

**Disminución de 0.4* visitas a urgencias, frente a un incremento de 1.5* visitas en la red de urgencias de la ciudad.

* Por cada 1.000 Usuarios

La oportunidad e **integralidad** en el manejo, permite que **mas personas se recuperen en casa** sin necesidad de ser hospitalizadas.


*Disminución de la tasa de hospitalización, 4.23 en 2017 frente a 3.93 en 2018.

*Por cada 1000 usuarios.

Empoderamiento de la población con Diabetes, EPOC e ICC, en el cuidado de su patología, logrando una disminución de la tasa de hospitalización del 13.7* frente a 2.23*.

*Disminución 2018 vs 2017- Por cada 1000 usuarios.

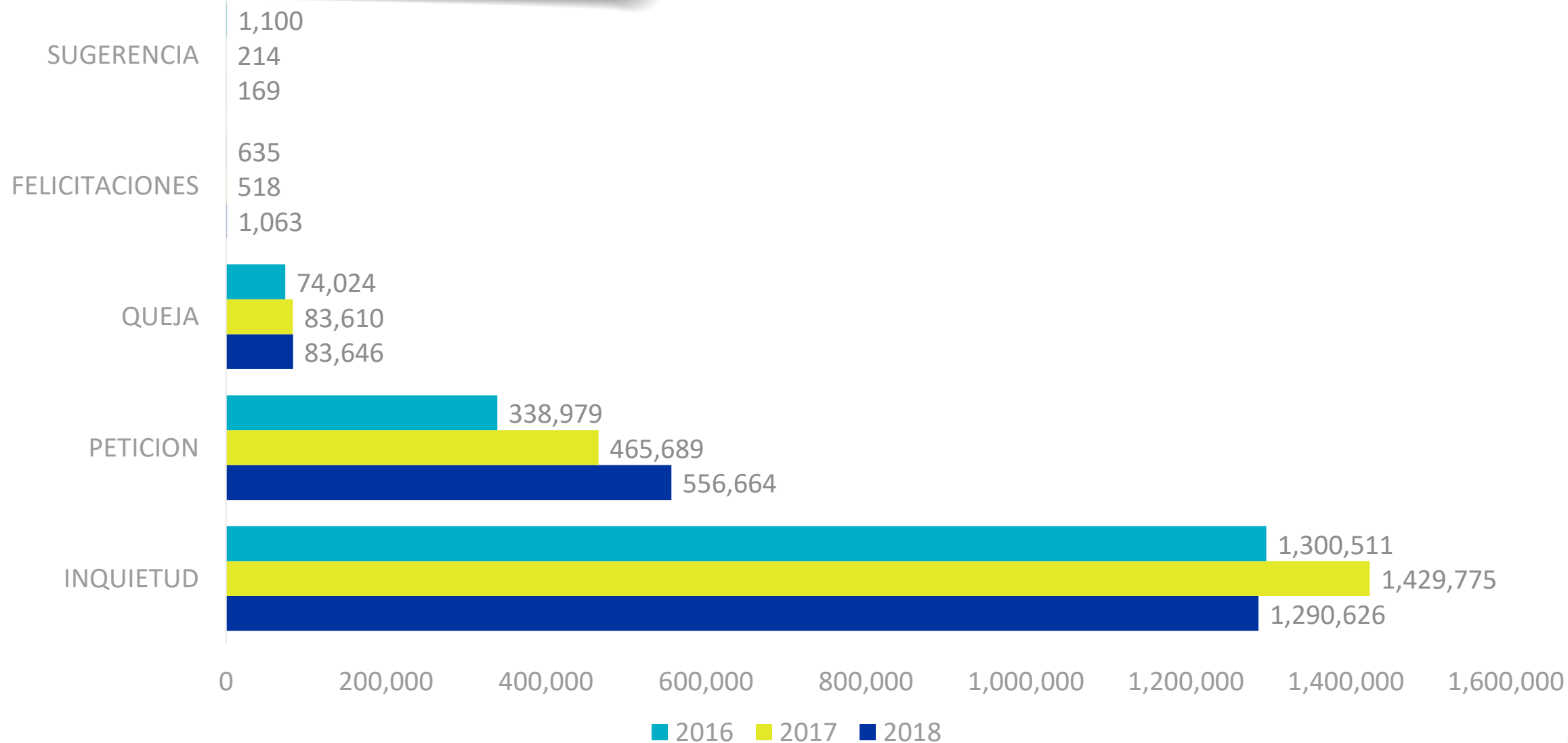
**Articulación entre; IPS SURA Olaya, Hospital San Rafael, Dinámica y EPS Bogotá, desde abril 2018*



Resultados EPS SURA 2018

Resultados en Satisfacción (PQR)

PQRS EPS SURA 2016 – 2018



QUEJAS EPS SURA 2018



Meta 2018

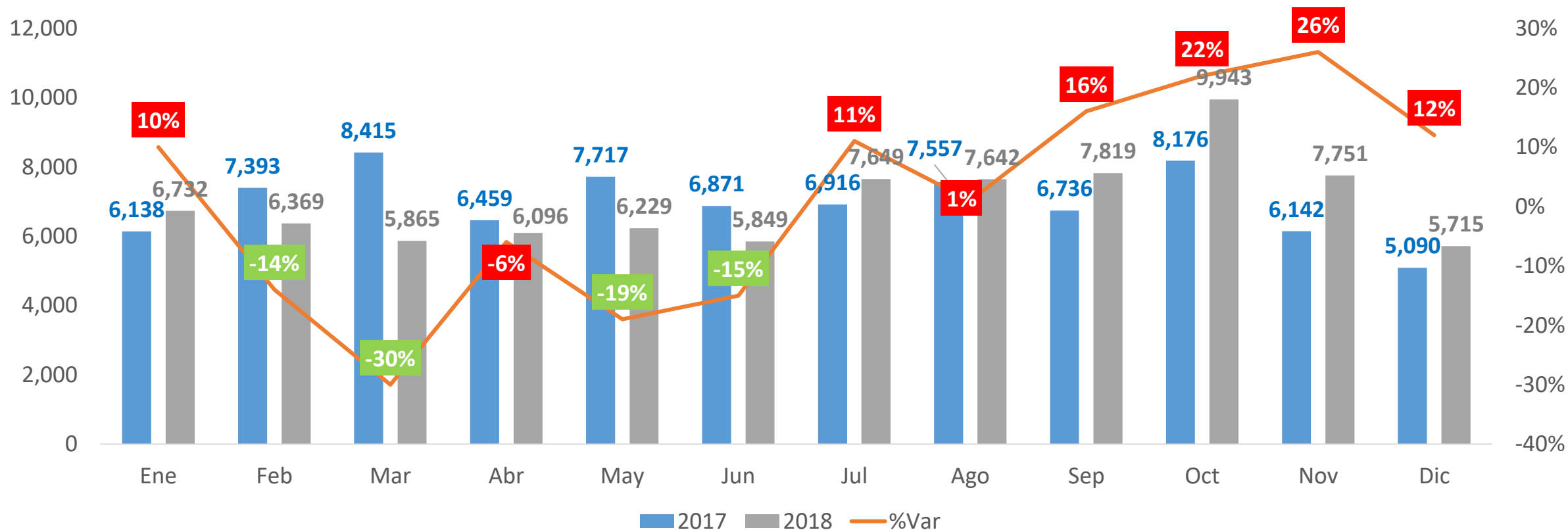
-10%

respecto a 2017

Ejecución acumulada

0%

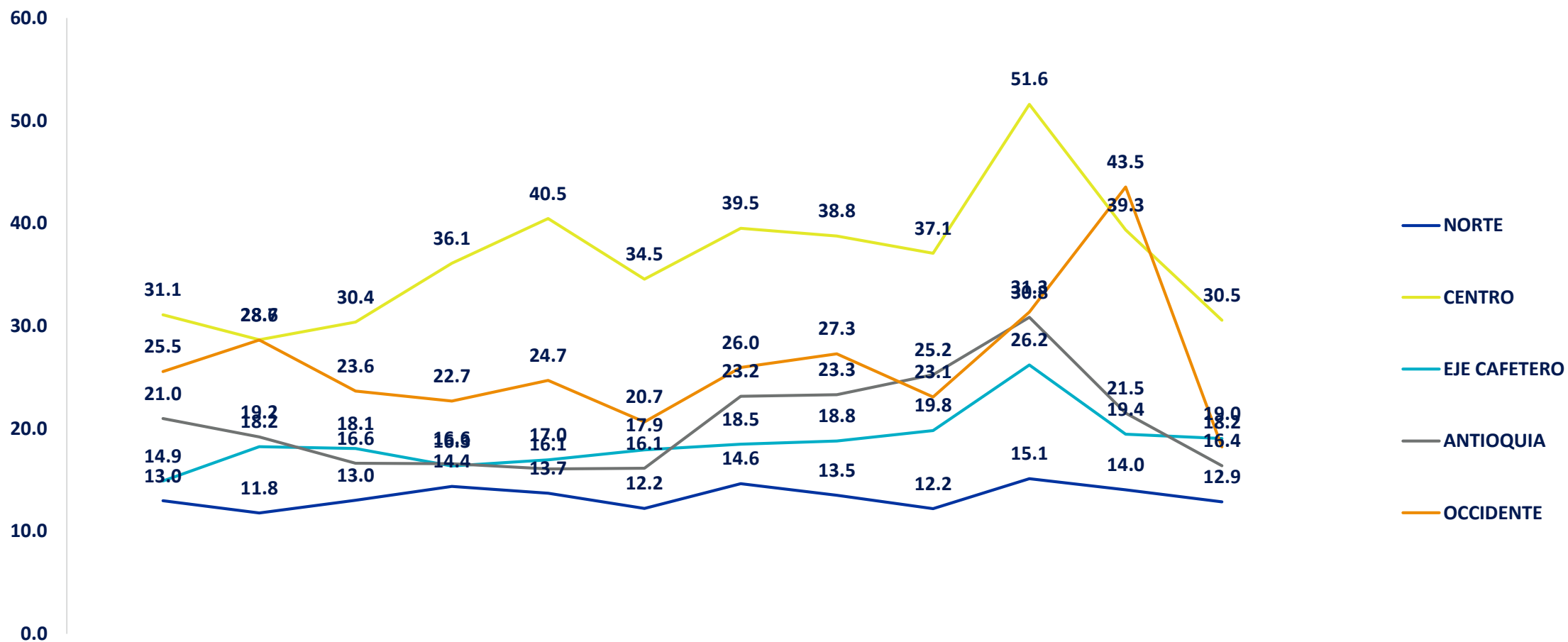
Respecto a 2017



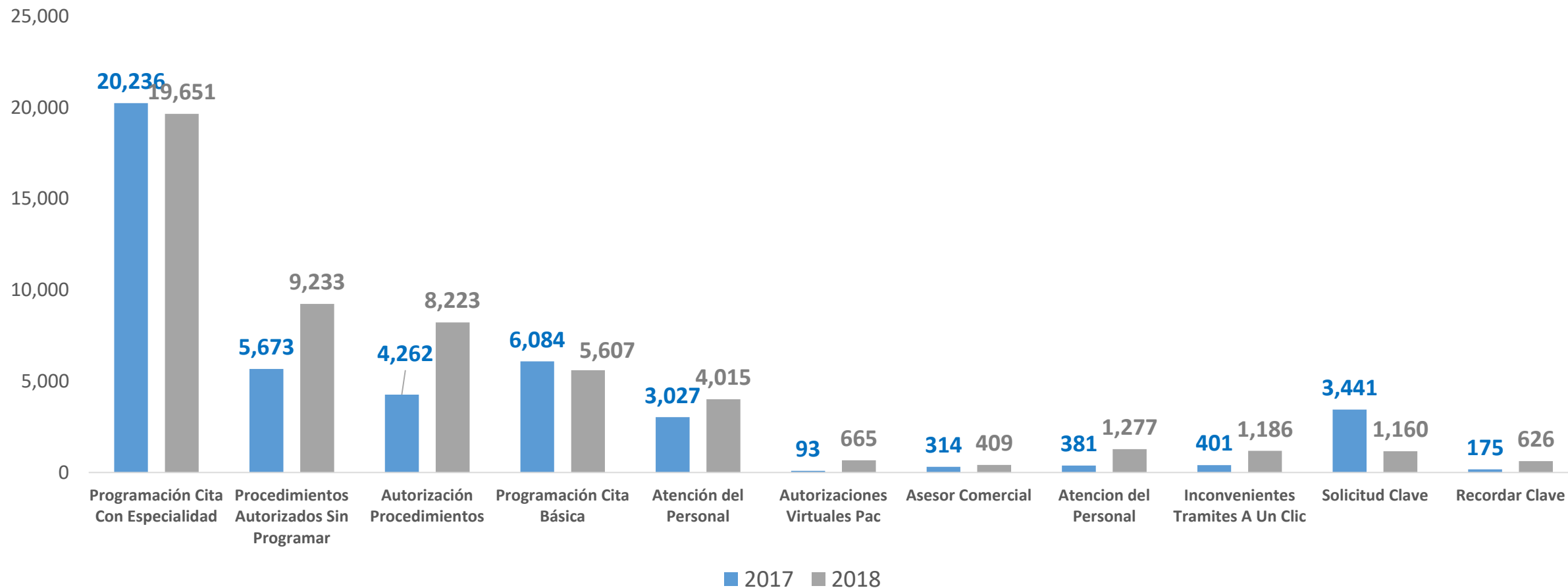
EPS

Participación de quejas por Regional Tasa queja*10.000 afiliados activos ANUAL

TASA POR REGIONAL/ Tasa queja*10.000 afiliados activos ANUAL



Principales Motivos de Quejas EPS SURA 2018



Atención en Salud

Complementario/PAC

Página web

EPS

Seguimiento a variación de Quejas

Seguimiento por proceso

Cifras acumuladas
a diciembre de
2018

83.610
Quejas 2017

83.646
Quejas 2018

% Variación

ATENCIÓN SALUD	59,313		66,177		12 %
PLAN COMPLEMENTARIO	4,122		9,866		139 %
GESTIÓN INTERACTIVA	7,256		4,086		- 44 %
AFILIACIONES	5,084		1,425		- 72 %
COMERCIAL	5,731		861		-85 %
PRESTACIONES ECONÓMICAS	978		535		-45 %
LINEA DE ATENCIÓN	286		437		53 %
TESORERIA	628		103		-84 %
RECAUDO Y CONCILIACIÓN	144		84		-42%

Satisfacción 2018 país.



Reto 2019, evaluación de la satisfacción desde la experiencia

PAÍS
2018

4.36

Resultado Satisfacción EPS

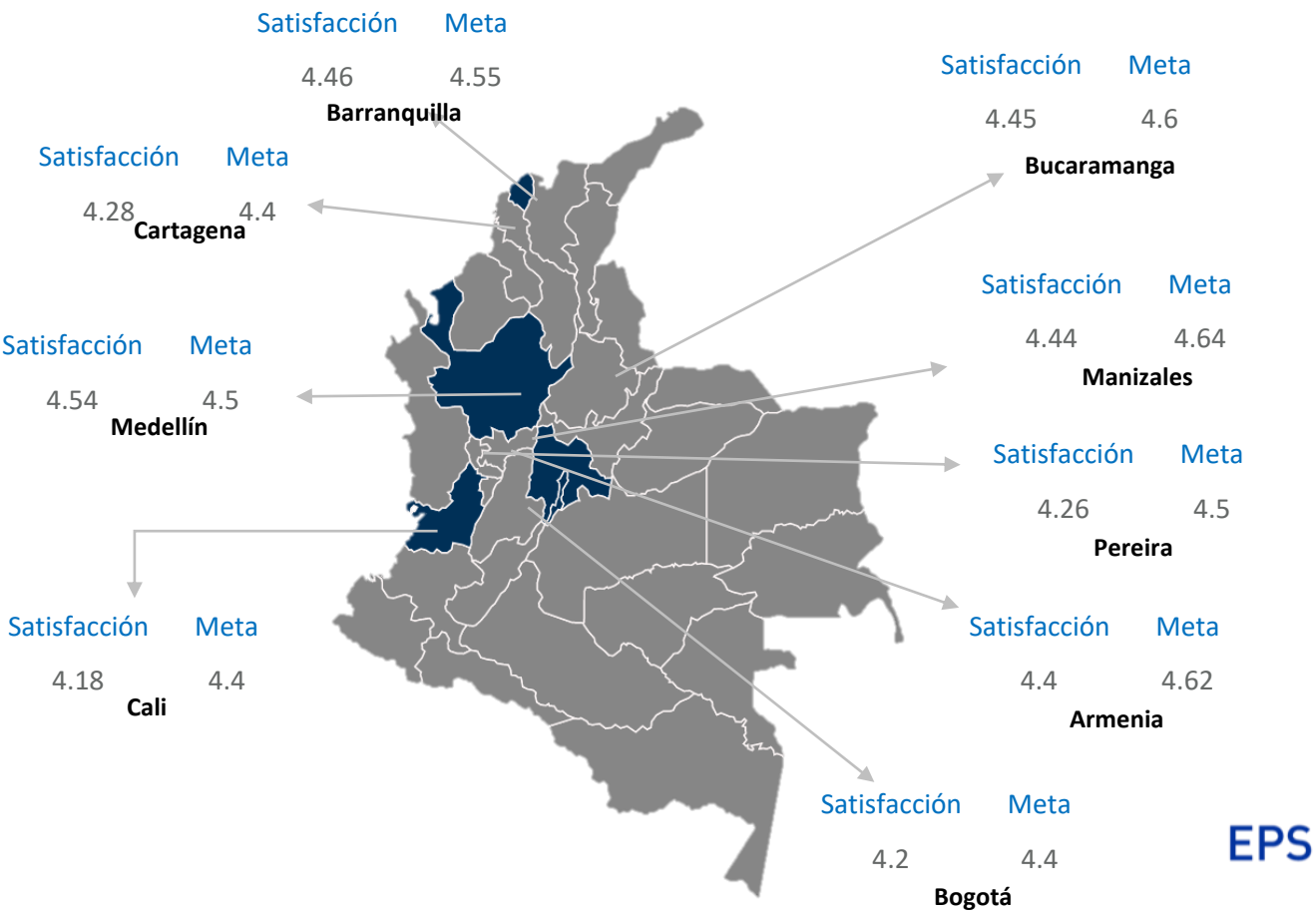
4.5

Meta EPS

75%

Cumplimiento
Meta Satisfacción EPS

Resultado Satisfacción 2017 Ciudades



EPS

Satisfacción Por Ciudad con la EPS comparativo



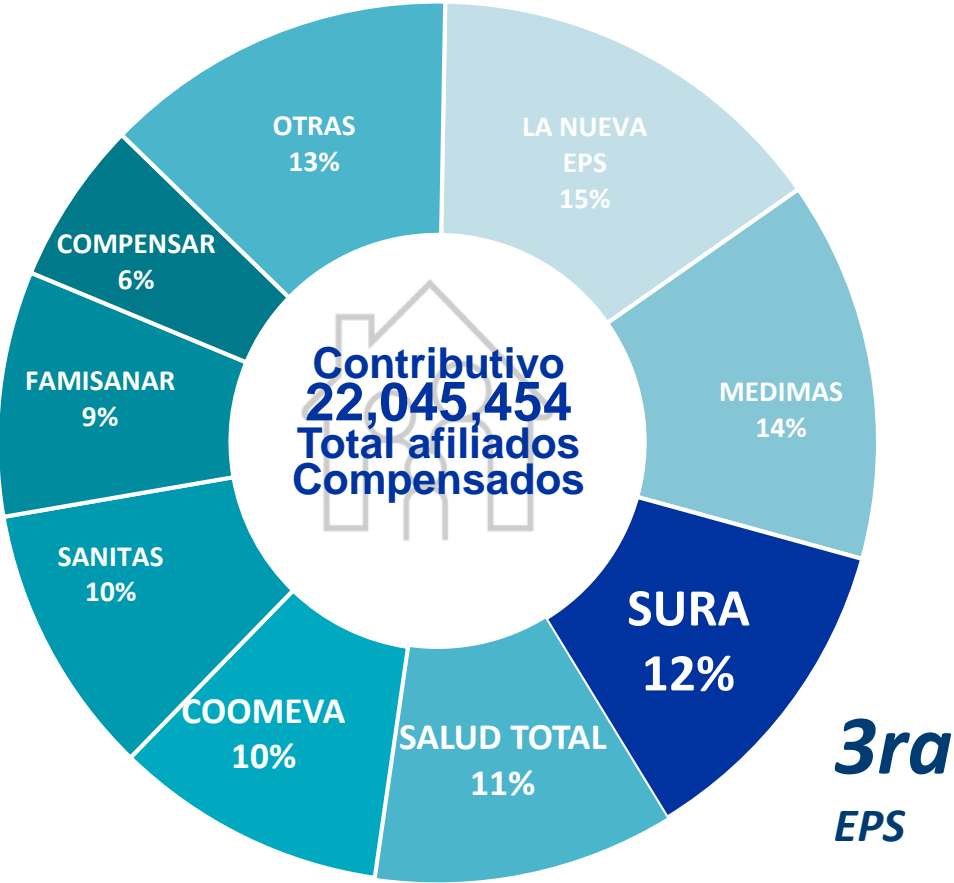
	2017		2018
País	4.41	↓	4.36
Bogotá	4.55	↓	4.20
Medellín	4.42	↓	4.30
Cali	4.58	↓	4.18
Barranquilla	4.70	↓	4.46
Pereira	4.59	↓	4.26
Manizales	4.63	↓	4.44
Cartagena	4.59	↓	4.28
Bucaramanga	4.64	↓	4.43
Armenia	4.65	↓	4.45



Base: Total Encuestados (4089)

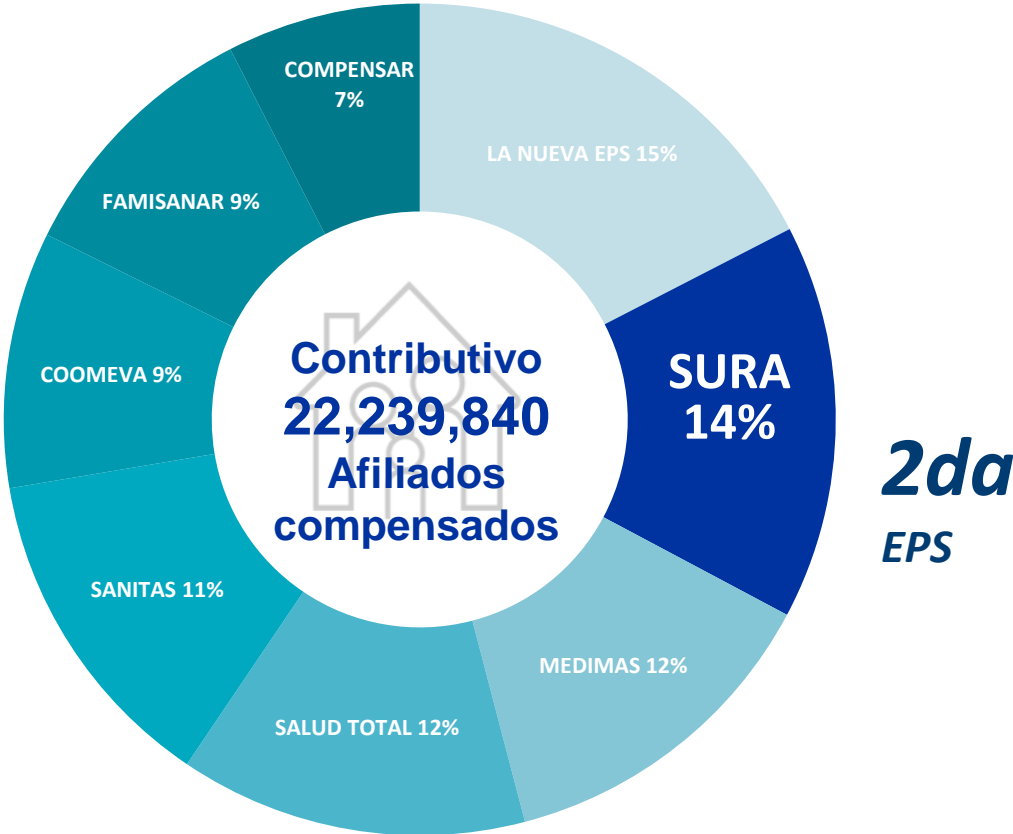
Somos la 2da EPS del mercado

Régimen Contributivo



2017

Vs.



2018

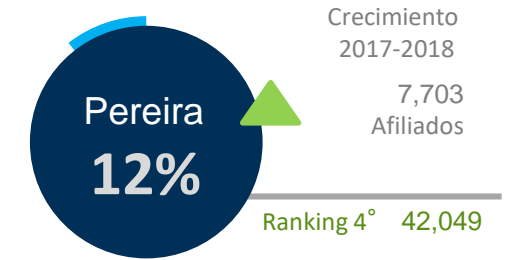
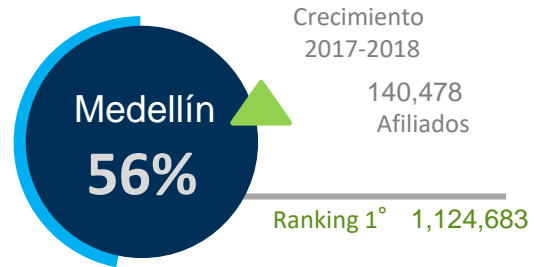
EPS

Participación de mercado por ciudad

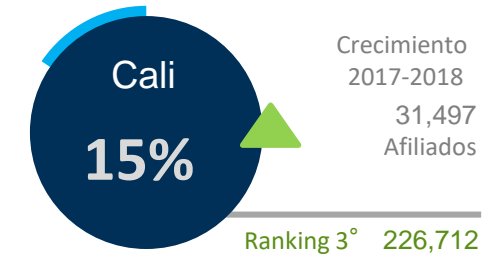
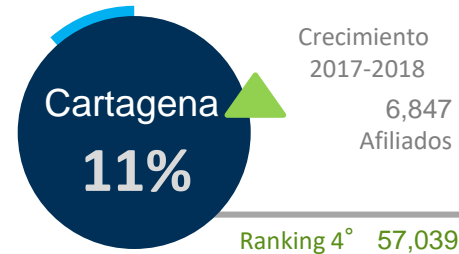
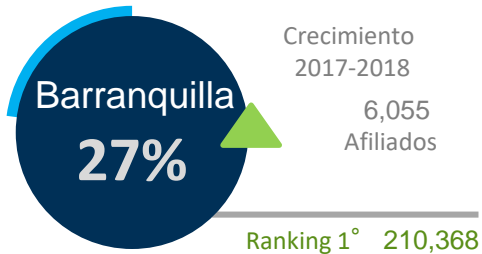
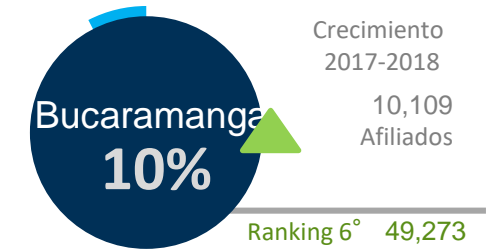
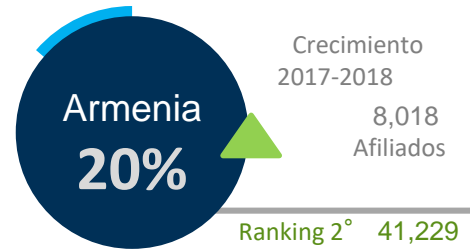
Régimen Contributivo



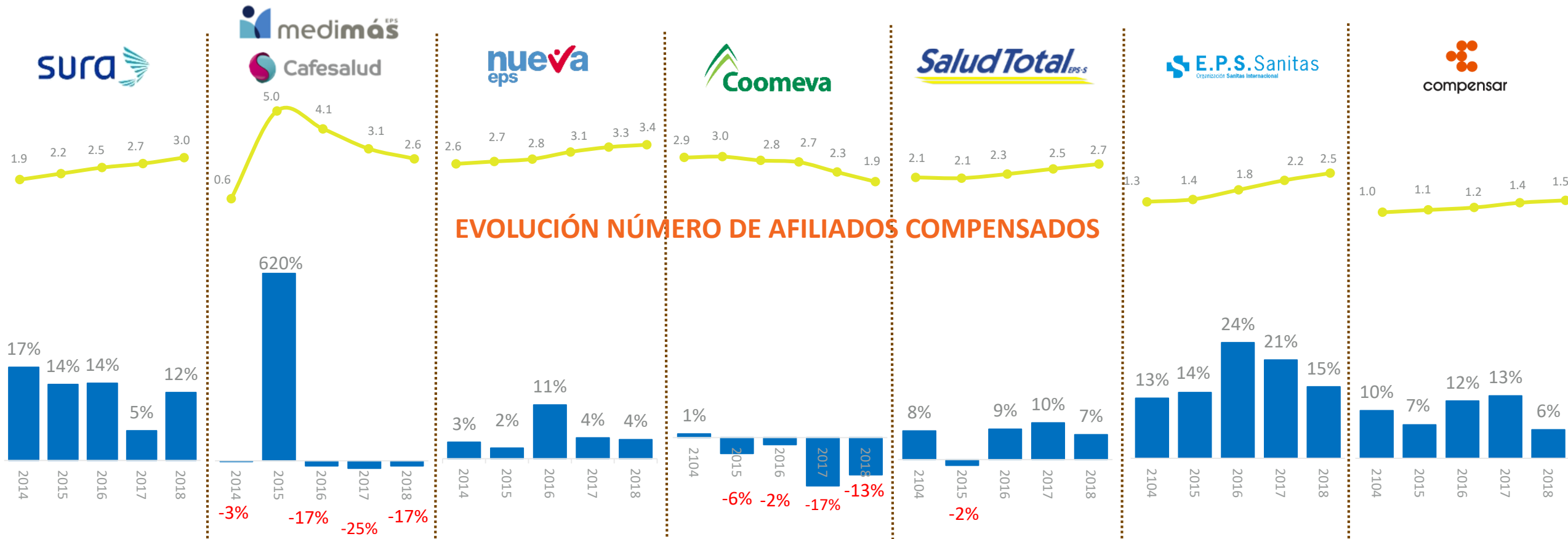
Régimen Contributivo



Participación de mercado de EPS SURA en cada ciudad

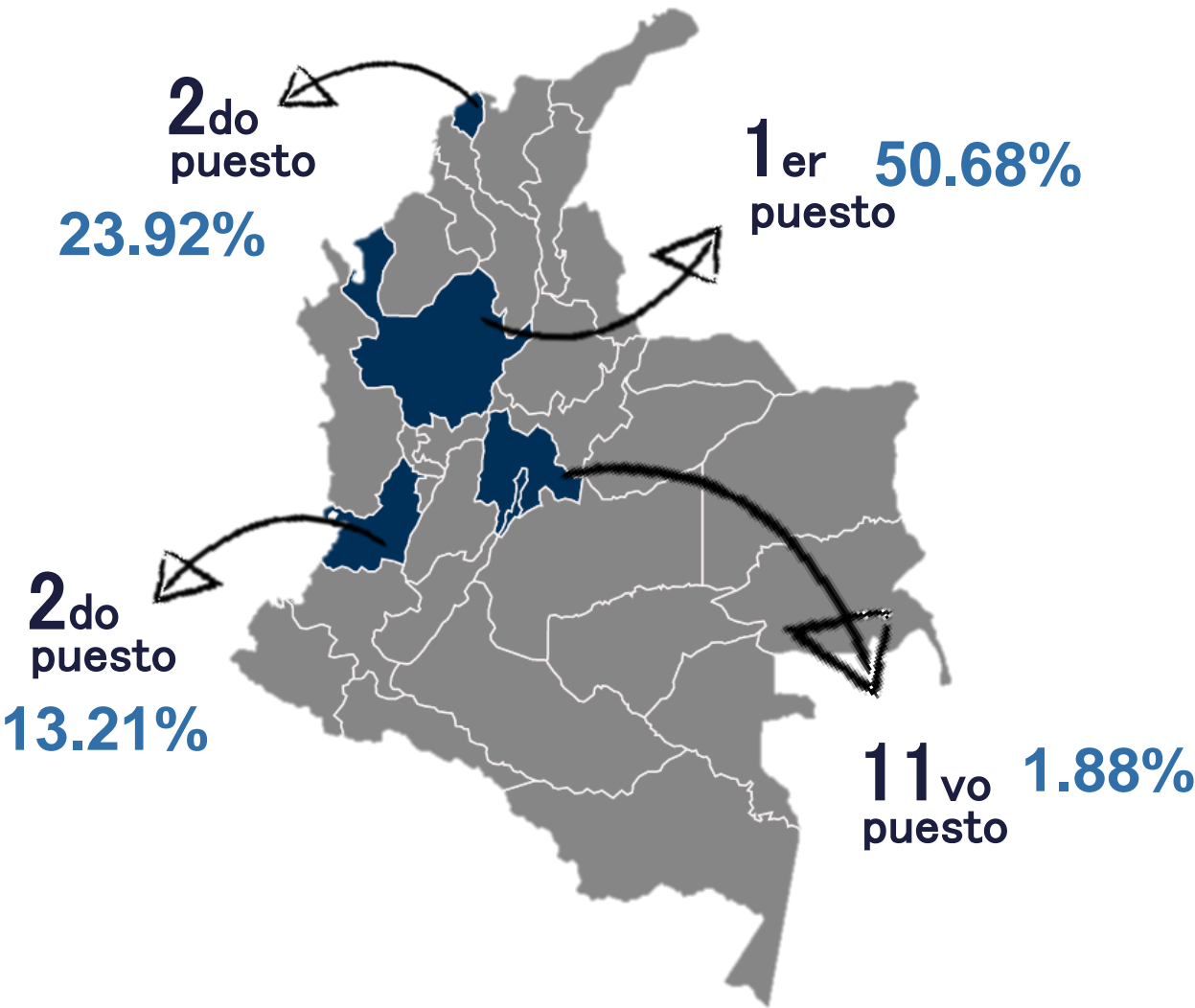


Sanitas y SURA con las mayores tasas de crecimiento Régimen Contributivo



TASAS DE CRECIMIENTO ANUAL DE AFILIADOS COMPENSADOS

Top Of Mind (TOM)



Otros indicadores

EPS 



Segunda marca con mejor posicionamiento en la mente de los colombianos en 2018 **16.01%**



Marca más recomendada por los colombianos en 2018 **23.30%**



Marca más favorita en la categoría por los colombianos en 2018 **23.33%**

Traslados de usuarios hacia y desde EPS SURA



388,931
Traslado de entrada



101,427
Traslado de salida

Rechazado
19%
75,308

Aceptado
81%
313,623

Aceptado
31%
31,124

Rechazado
69%
70,303

Régimen Contributivo

Cifras acumuladas a
Diciembre 2018*

Origen
de los usuarios

Destino
de los usuarios

Netos

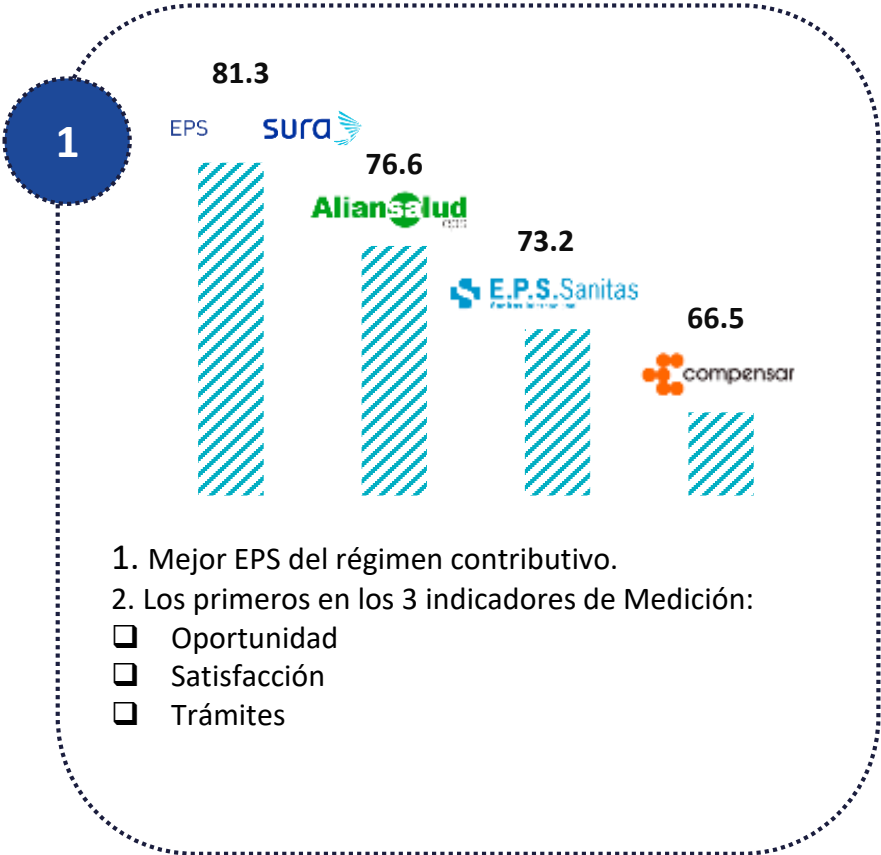
	Origen	Netos	Destino
CAFESALUD	74,654	74,653	1
COOMEVA	74,477	72,061	2416
MEDIMAS	60,892	59,204	1688
SOS	18,189	17,356	833
SALUD TOTAL	16,545	10,026	6519
SAVIA SALUD	13,805	13,417	388
NUEVA EPS	13,625	9,302	4323
CRUZ BLANCA	11,754	11,503	251



EPS

* Fuentes: Informe de Movilidad - EPS Diciembre 2018 (información parcial a dic2018)

1er puesto
Ranking
Satisfacción EPS



Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social. Marzo 2018

Nuestra asociación de usuarios inicio...

2019

Revisión estatutos
Planes de trabajo
prevención
Veedurías
Inclusión
Elaboración plan de
acción según 5 ejes:

- Fortalecimiento institucional
- Empoderamiento de la ciudadanía
- Impulso a la cultura de la salud
- Control Social
- Gestión y garantía en salud procesos de decisión

2018

Se inicia el trabajo de metodologías participativas, veedurías, encuestas de satisfacción.

Elección de representantes 2018-2021

Participación entes territoriales

2017

Elaboración y aprobación de estatuto en asamblea extraordinaria

2016

Acompañamiento y asesoramiento para la realización de planes de trabajo

2015

Primera asamblea nacional de delgados

2014

Constitución AUI (IPS – Sura adscritas)

2013

Constitución AU-IPS Básicas

Donde tenemos representación....

- IPS Básicas SURA
- Sedes salud sura
- Algunas sedes salud en casa



11

AUI

Medellín
Rionegro
Bogotá
Bucaramanga
Barranquilla
Cartagena
Armenia
Manizales
Pereira
Cali
Apartadó



270

Afiliados interesados en
acompañar a nuestra institución
en el mejoramiento de los
servicios de salud



Reconocimiento

- Institución EPS/IPS
- Entes de control
- Entes territoriales



Aprendizajes

- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Reconocimiento
- Responsabilidad social

Logros

Aliados en el
mejoramiento de la
experiencia



Resultados

Mejoramiento servicio

- Farmacia -
Colsubsidio
- Transporte BHM
- Servicio de urgencias
pediátricas de Bello
- IPS básicas

Transparencia - respeto – responsabilidad -equidad



Resultados EPS SURA 2018

Resultados Financieros

Línea de Negocio



POS
PAC
TOTAL

Real 2018	Var %	Ppto 2018	% Cump	\$Var	Ppto 2019	%Var
P r i m a s						
2,761,296	21%	2,666,539	104%	478,456	3,268,095	18%
93,274	65%	91,958	101%	36,635	134,421	44%
2,854,570	22%	2,758,497	103%	515,091	3,402,516	19%

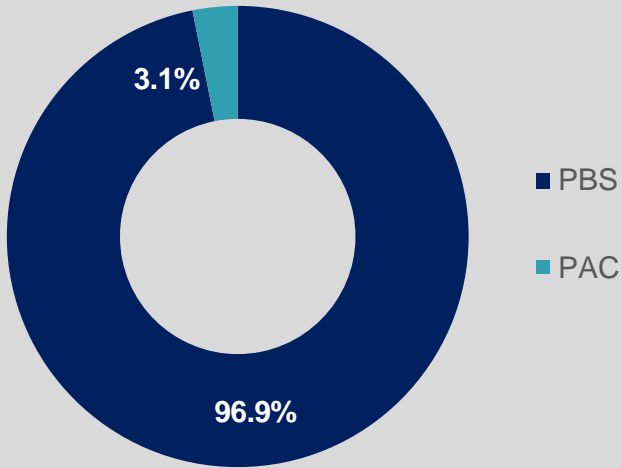
POS
PAC
TOTAL

Real 2018	Ind	Ppto 2018	Ind	%Var	Ppto 2019	Ind
S i n i e s t r o s						
-2,631,112	95.3%	-2,517,647	94.4%	-113,465	-3,086,986	94.5%
-33,077	35.5%	-35,158	38.2%	2,081	-51,389	38.2%
-2,664,189	93.3%	-2,552,805	92.5%	-111,383	-3,138,375	92.2%

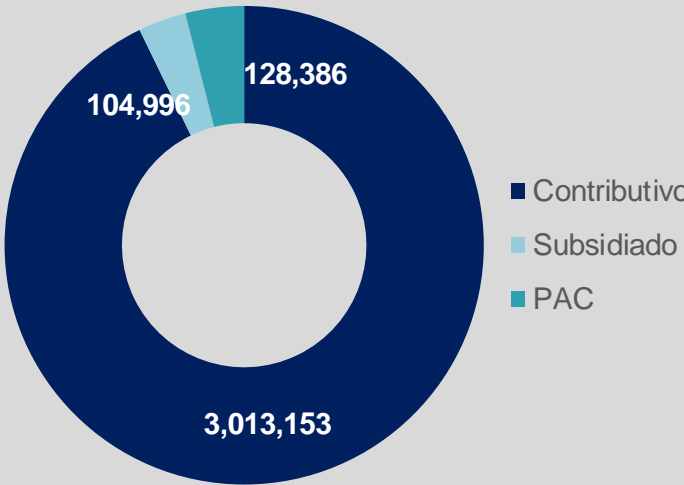
POS
PAC
TOTAL

Real 2018	Var %	Ppto 2018	% Cump	\$Var	Ppto 2019	%Var
R e s u l t a d o T é c n i c o						
130,184	7%	148,892	87.4%	8,146	181,109	39%
60,197	57%	56,800	106.0%	21,806	83,032	38%
190,381	19%	205,692	92.6%	29,952	264,141	39%

PRIMAS EMITIDAS

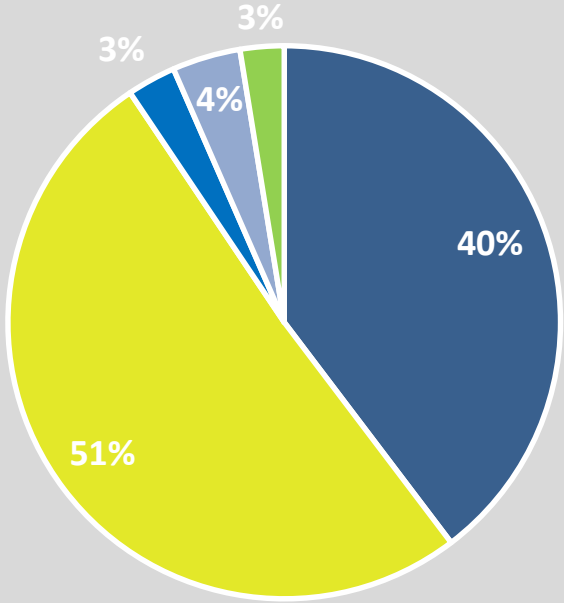


COMPOSICIÓN AFILIADOS



	Real 2018	%Ind	Ppto 2018	% Cump	Ppto 2019	%Ind	%Crec
Composición Gastos							
Gastos de Personal	63,667	2.2%	62,703	101.5%	71,881	2.1%	12.9%
Gastos Generales	76,558	2.7%	81,206	94.3%	89,329	2.6%	16.7%
Proyectos	4,294	0.2%	7,964	53.9%	7,927	0.2%	84.6%
Gastos Comerciales	6,010	0.2%	4,505	133.4%	5,095	0.1%	-15.2%
Depreciaciones	3,860	0.1%	4,671	82.6%	5,506	0.2%	42.6%
TOTAL	154,389	5.4%	161,049	95.9%	179,737	5.3%	16.4%

COMPOSICIÓN DE GASTOS



- Gastos de Personal
- Gastos Generales
- Proyectos
- Gastos Comerciales
- Dpenciaciones

	Cierre 2018	%Var	Ppto 2018	% Cump	Ppto 2019	%Var
Primas Totales	2,854,570	22%	2,758,497	103%	3,402,516	19%
Siniestros POS	-2,632,615	23%	-2,602,466	101%	-3,204,502	22%
Recobro NO PBS	691,059	18%	704,551	98%	637,469	-8%
Siniestros NO PBS	-713,264	14%	-719,397	95%	-649,537	-9%
Impacto NO PBS	-22,205	-38%	-14,847	52%	-12,068	-46%
Siniestros Totales	-2,664,189	22%	-2,552,805	104%	-3,138,375	18%
Gastos de Intermediación	-32,852	9%	-35,595	92%	-41,815	27%
Provisión Cartera	-30,091	-13%	-36,637	82%	-63,444	111%
Gastos Varios	-12,835	-1%	-20,629	62%	-13,611	6%
Resultado técnico	114,604	39%	112,832	444%	145,270	181%
Gastos admón	-154,366	13%	-161,049	96%	-179,737	16%
R. Industrial	-39,762	52%	-48,217	540%	-34,466	198%
Resultado Financiero	99,343	-3%	100,497	94%	90,694	-113%
Utilidad neta	59,486	56%	52,179	114%	56,228	-5%

	Cierre 2018	Ppto 2018	Ppto 2019
Siniestralidad PBS	94.5%	93.9%	94.1%
Impacto NO PBS	0.8%	0.5%	0.4%
Siniestralidad PBS+NOPBS	95.3%	94.4%	94.5%
Alivio por siniestralidad PAC	-2.0%	-1.9%	-2.2%
Siniestralidad total	93.3%	92.5%	92.2%
Gastos de intermediación	1.2%	1.3%	1.2%
Resultado Técnico	4.0%	4.1%	4.3%
Gastos Administrativos	5.4%	5.8%	5.3%



Activos

\$ 931,602

Disponible

\$ 218,649

▲ 19%

Inv. Obligatorias

\$ 237,521

▲ 0%

Deudores SS

\$ 417,159

▲ 74%

Otros Activos

\$ 58,273

▲ -3%



Pasivos

\$ 671,199

Reservas Técnicas

\$ 427,804

▲ 24%

Cuentas por pagar

\$ 119,818

▲ 35%

Otros Pasivos

\$ 123,577

▲ 38%



Patrimonio

\$ 260,403

Capital y Reservas

\$ 172,602

▲ 28%

Utilidad o pérdida

\$ 59,486

▲ 56%

Otros

\$ 28,315

▲ 0%

Indicadores

Dic 2018

Dic 2017

Solvencia

1.06

1.04

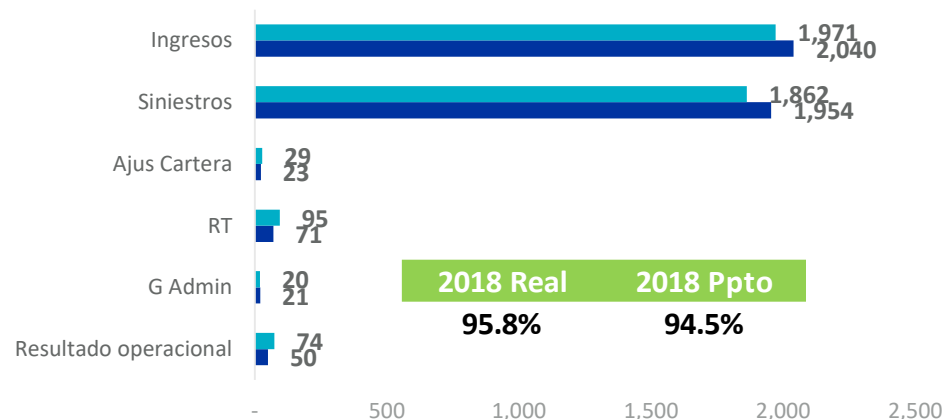
Calce de Reserva

83.1%

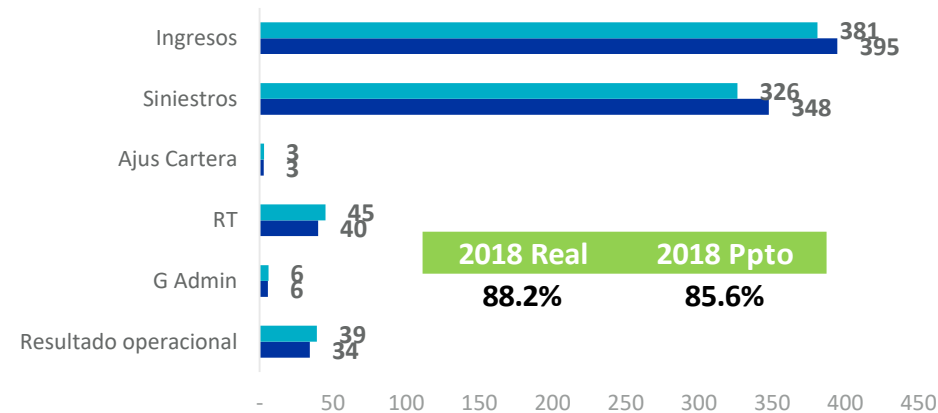
103.5%

Resultados por Regional

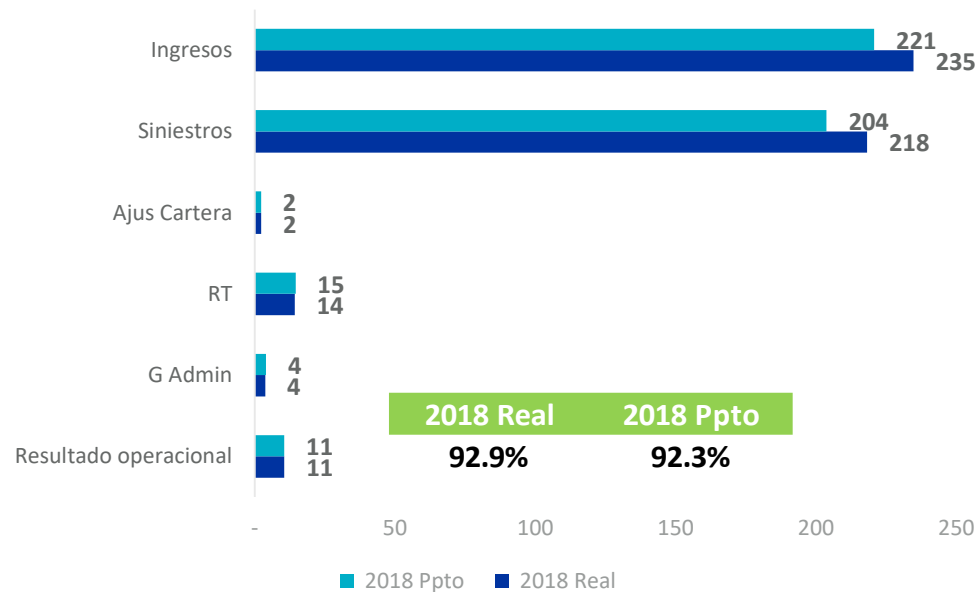
Antioquia



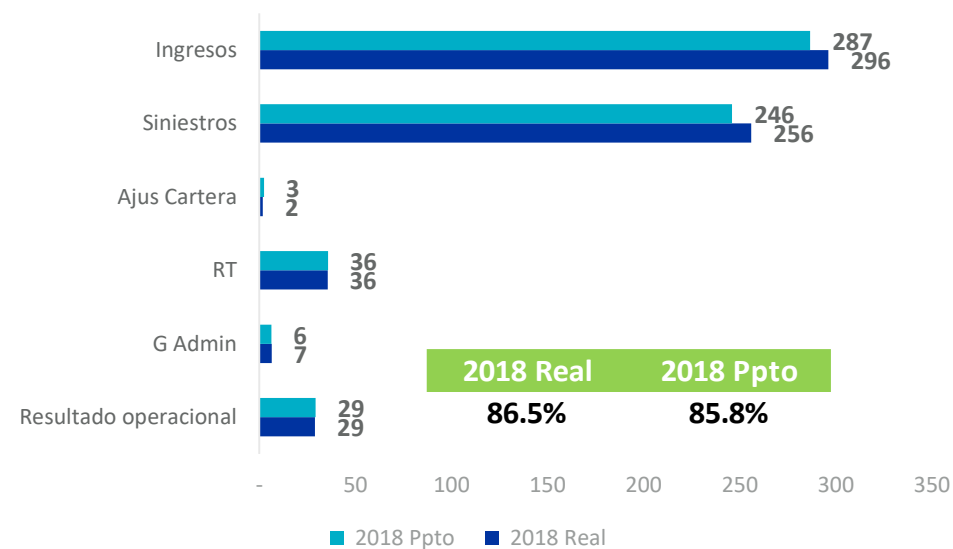
Centro



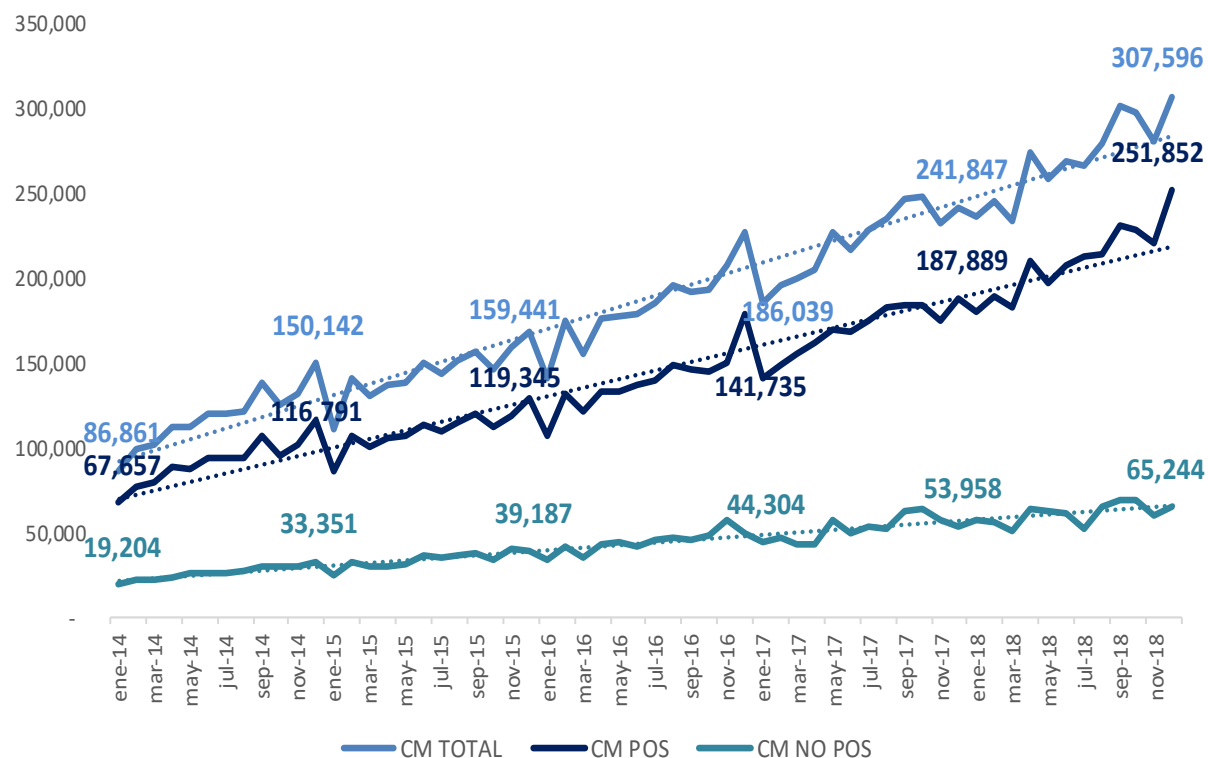
Occidente



Norte



Evolución cuentas médicas POS - NO POS

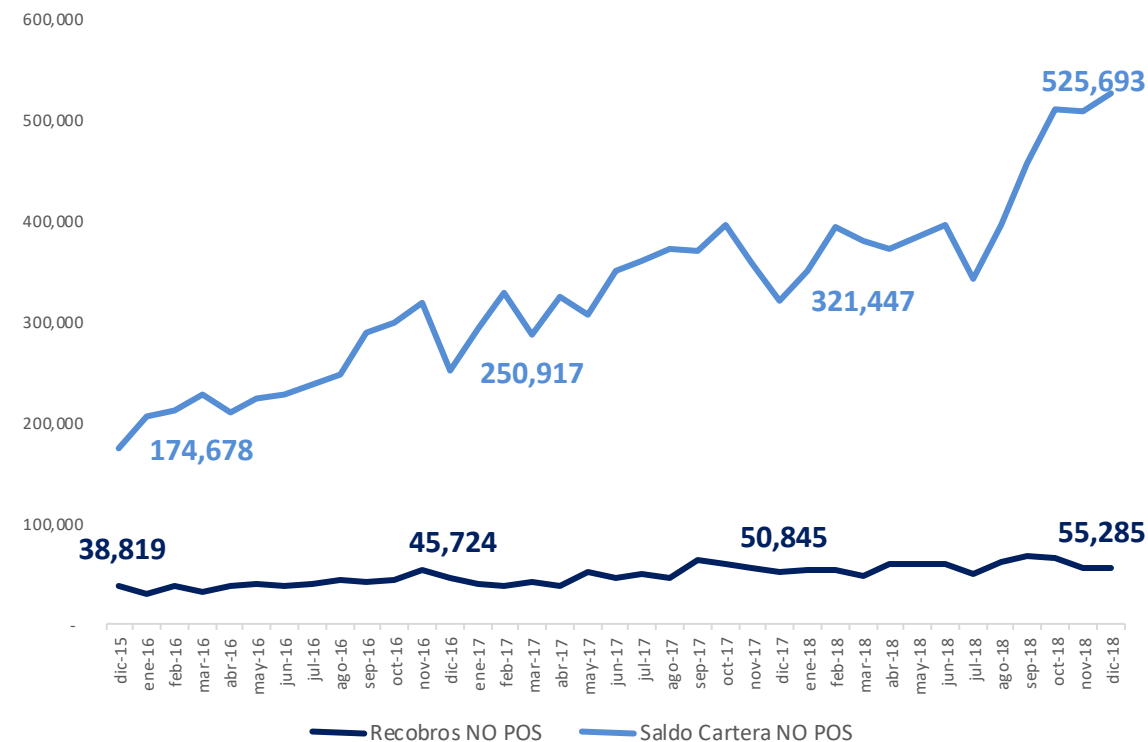


NO POS/CM
TOTAL

2014
22.2%

2018
21.2%

Evolución Cartera



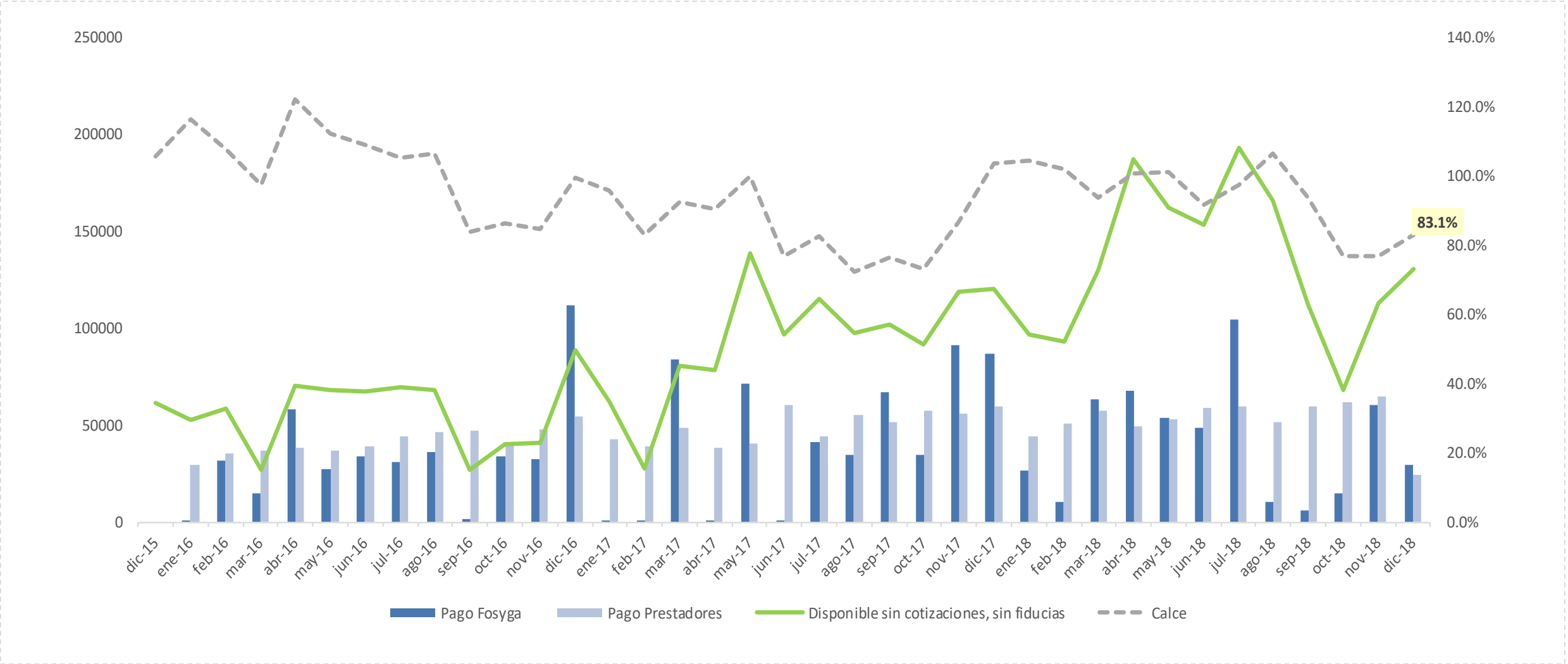
Capital de trabajo
requerido

2016
\$76.239

2017
\$70.530

2018
\$204.246

El efecto de la demora en pagos de cobros en los requerimientos de capital





Resultados EPS SURA 2018

Principales cifras Talento Humano

» **EPS SURA 1373**
IPS SURA 5132
Número de empleados
y asesores

.....

» **EPS SURA 295**
IPS SURA 1137
Número de empleos
nuevos

» **EPS SURA 165**
Personas beneficiadas
**Auxilios y créditos de
vivienda**

.....

» **EPS SURA 59**
IPS SURA 35
Personas beneficiadas
Patrocinios de estudio

» EPS SURA 70 IPS SURA 209

Convocatorias internas

*Se incluyen convocatorias mixtas, que son extensivas al público interno.

*En IPS se trabaja con semilleros (banco de hojas de vida para cargos críticos).

» EPS SURA e IPS SURA 76750

Horas de formación y horas virtuales

Empleados y asesores

» EPS SURA 651 IPS SURA 364

Beneficios emocionales personas beneficiadas

*Asesorías de duelo, jurídica, financiera, sicológica, caminatas, club de lectura, entre otras.

» \$ 60,620,000

En patrocinios de estudio

Empleados y asesores EPS SURA e IPS SURA



En proyectos estratégicos y pasantías

EPS SURA e IPS SURA

Valoración y aporte del líder 2018

IPS

89.33

EPS

91.34

Gestión del desempeño

IPS

91.29

EPS

94.07

236

LIDERES

Escuela de Liderazgo

2.517

PERSONAS

- Talleres grupales
- Conversatorios
- Mapa de equipo
- Semillas del bienestar

Desarrollo grupal

262

PERSONAS

- Acompañamiento individual
- Mapa de Talentos y planes de desarrollo
- Entrenamiento guías de competencias
- Participación en eventos

Desarrollo individual

Servicio al Empleado

GESTIÓN DE

Entrevista de Retiro

Percepción de las personas en relación al ambiente de trabajo, el liderazgo, los procesos y la compañía.

PQR's relacionadas con la atención del personal

Identificar a través de la voz del cliente las variables que inciden en la prestación del servicio

Línea ética

Comité de convivencia

Línea de Contacto

Línea de atención al empleado

AUDIENCIA PÚBLICA **Rendición de Cuentas** **EPS SURA** **2018**

Bienestar y transparencia
por un país más saludable

Espacio para preguntas