

Código:

Actualización:

Día	Mes	Año	No. de Acta
31	05	2019	Acta No. XXXXX
<b>OBJETIVO</b>			Lugar: Bucaramanga
Presentar la rendición de cuentas respecto a la gestión de COOSALUD EPS S.A. correspondientes a la vigencia 2018.			

En la ciudad de Bucaramanga, República de Colombia, siendo las 9:15 a.m., asistieron a la audiencia pública de rendición de cuentas los usuarios de COOSALUD EPS S.A., Entes de Inspección, Vigilancia y Control como Secretario de Salud de Santander, Representante de la Secretaria De alud de Bucaramanga, Representante de Asodeus, Representante de la Secretaria de Salud de Sucre, Representante de la Supersalud Regional Nororiente, Directores, Gerentes y Representantes de IPS y ESE de la Región, previa convocatoria realizada por la representante legal, con sujeción a lo dispuesto en la circular 008 del 14 de septiembre de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud. (Ver anexos).

Orden del día:

1. Bienvenida.
2. Presentación de la gestión de COOSALUD EPS S.A. durante la vigencia 2018.
3. Espacio de dialogo de la aseguradora con los asistentes.
4. Selección de temas de interés.
5. Recepción de preguntas o sugerencias.
6. Espacio de respuestas.
7. Evaluación de la rendición de cuentas.
8. Cierre.

### **DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA**

1. Inicia la audiencia Pública de Rendición de Cuentas con la intervención del Dr. Luis Fernando Caicedo, Sub Presidente de la Junta Directiva de Coosalud EPS quien da la bienvenida a los asistentes y recuerda que este es el escenario para todas las consultas e inquietudes que tengan los convocados, ya que el ejercicio es totalmente abierto y a disposición de la ciudadanía, entidades de control y demás actores del sistema, con el fin de aclarar la información presentada por la EPS.

El Dr. Caicedo realiza un breve relato sobre los cambios que ha presentado la empresa, para mejorar continuamente y siempre buscando la excelencia en el servicio que prestamos.

Manifiesta que Coosalud EPS está comprometida a brindarles el mejor servicio en términos de calidad, oportunidad y bienestar para toda nuestra población.

Continúa con la presentación de los cambios surgidos con respecto a los avances del Proceso Re organizacional el Dr. Luis Fernando Caicedo, Sub Presidente de la Junta Directiva de COOSALUD EPS, informa que COOSALUD tiene un gobierno independiente, así como una

Código:

Actualización:

revisoría Fiscal fuerte que permite la transparencia dentro de los procesos que lleva la empresa.

Para Julio de 2017 la Superintendencia aprobó la Reorganización y resuelve que se cedan los activos, pasivos, contratos y demás que se encontraban suscritos con la Cooperativa y ahora pasarían a la Sociedad Anónima.

## **I. PRESENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE COOSALUD EPS S.A. DURANTE LA VIGENCIA 2018.**

La Dra. Alejandra Maria Quiroz Valencia – Gerente de la Sucursal Santander da inicio a la Presentación de la Gestión Vigencia 2018 con el reporte de resultados alcanzados durante esta vigencia.

### **1. EMPRESA CREADORA DE VALOR.**

Tomar acciones para esa creación de valor para los grupos de interés, que son nuestros afiliados, sus familias, prestadores y entes IVC, basados en 4 pilares como la logística, innovación, data análisis y experiencia, con la prestación de los servicios eliminando las autorizaciones.

Triple meta: que son mejor salud, disminución de la carga de la enfermedad, mayor experiencia, humanización de la atención y excelencia operacional, alta productividad eficiencia y humanización, logrando un porcentaje de menos del 2% de mortalidad infantil, con una percepción del 93% de los afiliados de mejoría en su salud.

Crecimiento del 3.3% de la población afiliada, el mejoramiento de la calidad de la atención con la disminución de 41% de los proveedores con la creación de modelos de atención integral, garantizando 33.3 millones de atenciones, con un incremento en las atenciones domiciliarias y trasplantes de un 3.3%, participación en 11 nuevos municipios regionalizados.

### **2. Gestión financiera.**

Se realiza un análisis y comparativo.

### **3. Logros.**

Ser una de las 10 empresas más grandes del caribe, cumpliendo por cuatro años con los requisitos de habilitación financiera por parte de la Supersalud, siendo reconocida por el observatorio de cáncer infantil como una de las empresas que mejor atiende a los niños con cáncer, siendo la única del régimen subsidiado en esta lista. Como consecuencia de una mejor calificación de

Código:

Actualización:

nuestros servicios y una calificación sostenida en cada uno de los trimestres del 2018, prestación con mejores índices de atención a nuestros afiliados.

#### **4. Nuestros afiliados.**

Primera EPS en el régimen subsidiado con participación del 9,4%, primera EPS del régimen subsidiado en obtener su aprobación de la Super Intendencia de Salud para su reestructuración empresarial.

Se realiza un análisis del mercado en el régimen contributivo, con las 4 empresas más grandes del régimen contributivo que tienen una medida de vigilancia especial.

##### **4.1 Grupo atareo.**

Con mayor población femenina, con un crecimiento del 3.3%, con la concentración del 11% de LA población afiliada en Santander. Siendo Santander centro de referencia nacional por la calidad de prestación de los servicios.

Ingreso de nuevos afiliados por traslados del 30% y el 49% de los egresos seda por traslados de movilidad, es decir aquella población que consigue capacidad de pago y se realiza un cambio de régimen.

Caracterización de la población de la población, con priorización de niños como principal diagnostico desnutrición, el cáncer en su detención temprana, enfermedades respiratorias y mujeres en edad fértil, población adulta de mayor de 24 años con enfermedades cerebrovasculares.

#### **5. Atención.**

Un 21% de menos cesáreas, incentivando el parto normal, 240.000 citologías que permite identificar el cáncer de cérvix, 129% mas de trasplante de riñón permitiendo una mejor calidad de vida, 26% menos de hospitalización, 18% menos de atenciones de urgencias a través de los modelos de atención integral. Tratando de encausar en los modelos las patologías que deben atenderse.

#### **6. Gestion del acceso.**

Gestión de la contratación dependiendo de su nivel de complejidad y nivel de integralidad en la prestación de los servicios, que tengan un efecto en la carga de la enfermedad de las personas, alta, mediana y baja complejidad.

Código:

Actualización:

Prestadores de alta calidad que se encuentren acreditadas nacional o internacionalmente, contando con dos zonas francas en la prestación de los servicios.

### 6.1 Modelos de contratación.

- Diseñados por sistemas

El 52% de la prestación de los servicios siguen siendo a través de las prestaciones hospitalarias, para Santander esta atención corresponde a patologías cardiovasculares, seguido de las enfermedades respiratorias, así como el cáncer.

Los tiempos de espera para el inicio del tratamiento debe ser oportuno por eso la insistencia en el inicio oportuno del tratamiento para el cáncer como lo es el de cérvix, mama y próstata.

Tenemos 501 pacientes con cáncer y enfermedades crónicas en 06 ciudades capitales.

Estrategias como el primer programa de cuidadores, con la eliminación de barreras de acceso, convirtiendo los autorizadores en gestores y cuidadores de la salud, implementando la ruta materno perinatal.

### 7. Tasa de reclamos.

Incremento de la tasa de reclamos de 15.5%, no obstante, con el 2016 disminuye 10.1%.

#### 7.1 Oportunidad de mejora.

Asignación de citas medicas y en la oportunidad de entrega de medicamentos.

#### 7.2 Tasa de tutelas.

Disminuyo 12.2% con respecto al primer trimestre de 2018 de lo NO PBS, disminuyendo la tasa de tutelas del 4% de las tutelas PBS.

- Motivos de tutelas NO PBS:

- Medicamentos
- Insumos
- Pañales
- Suplementos nutricionales.

- Motivos de tutelas PBS:

Código:

Actualización:

- Procedimientos
- Asignación de citas especializadas.

### **8. Nuestras cifras.**

Los ingresos superan las expectativas, no obstante, en el costo operación se tiene un sobrecosto en la prestación de servicios. Cumpliendo con el margen de solvencia

### **9. Transformación digital.**

Automatización de los procesos diarios de la compañía, con una implementación del 60%.

### **10. Riesgos corporativos.**

Encontramos dentro de nuestra entidad los riesgos avocados, riesgos en salud, económicos, operaciones y riesgos especiales dando cumplimiento a lo señalado por la SUPERSALUD

### **11. Proceso de Regionalización**

Contamos con 227.000 afiliados, con un crecimiento del 10%, siniestralidad del 102%, tasa de tutelas del 1.4% y satisfacción del 86%,

Organizando la población en zonas sanitarias Barrancabermeja, Bucaramanga, San Gil, Socorro, Velez y Chiquinquirá.

### **12. Retos y proyecciones.**

- Tendencias sociales.
- Senda para un crecimiento sostenible.
- Crecimiento de los afiliados del 100%.
- Programas de prevención del riesgo ayude a que nuestra población se mantenga sana.
- Estrategia de cuidadores garantice el acceso al servicio.
- Crecimiento del 100% de los afiliados dentro de los cinco años.
- Crecimiento del grupo empresarial.

Código:

Actualización:

Coosalud 5.0 grupo con multi operabilidad.

## II. RESPUESTAS A LAS PETICIONES Y PREGUNTAS RECEPCIONADAS.

**(SE RELACIONAN PREGUNTAS / SOLICITUDES + NOMBRE DEL USUARIO + RESPUESTA).**

- Pregunta Sra. Luz Estela Morales

Inconformidad entrega de medicamentos y pendientes

- Rta. Dra. Ariana

Estrategia plan de choque semanal con el prestador privado y en los municipios se encuentra a con la ESE, dificultades con la entrega de medicamentos No PBS con el prestador de la SSD

- Pregunta Señor Abel

Inconformidad de a prestación del servicio de odontología y urología

- Rta Dra Ariana

Revisión particular del servicio de urólogia, el cual se solucionara directamente con el prestador al igual que la protesis oral.

- Pregunta Señora Lilia Cardenas

Seguimiento calidad de servicios en el ISABU y medicamentos

- Rta Dra Ariana

Prestación de la ESE ISABU prestador de primer nivel de bucaramanga, uevo centro de atención especializado en el barrio café Madrid

- Intervención Señor Benjamín Sanabria

Felicitación por la prestación de los servicios brindados a su hijo.

- Intervención Señor Gonzalo Rivera

Código:

Actualización:

Felicita a la empresa por su prestación de los servicios, y por el crecimiento que ha tenido la empresa.

- Intervención Señora Gloria Vera

Felicita a coosalud por la atención de su personal

- Intervención Freizer Alonso

Representante de un prestador, felicita la gerencia de la Dra. Alejandra

- Señor Hermes Concejero

Felicita a COOSALUD por la prestación de su servicio y solicita la afiliación de los participantes a la cooperativa

- Intervención Señor Wilson Gil

Felicita a Coosalud EPS por ser la empresa numero 80 más grande del país

## **II. EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.**

**(OPCIONAL, NO LO OBLIGA LA CIRCULAR. DE OPTAR POR ESTE PUNTO SE REPARTE UNA ENCUESTA QUE DEMUESTRE LA PERCEPCIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA).**

## **III. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL MARCO DE LA AUDIENCIA. (INDICANDO SI HAY LUGAR O NO A ELLOS).**

EL Director de Salud se comprometió a revisar las quejas con respecto a la dispensación de medicamentos del Municipio de Bucaramanga – Santander para evitar que se siga presentando y lograr establecer un plan de acción con el prestador con el fin de mejorar el acceso a los medicamentos de la población afiliación

## **IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO. (SE RELACIONA CUADRO CON ACTIVIDADES Y FECHA)**

## **V. CIERRE DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.**

Código:

Actualización:

Siendo las 11.45 a.m., se procedió a dar cierre de la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2018, agradeciendo a las personas asistentes por ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**FIRMAN LOS RESPONSABLES.**

**ANEXOS.**

**\*LISTADO DE ASISTENTES CON FIRMAS.**

**\*EVIDENCIA DE CONVOCATORIA.**