

Código:

Actualización:

Día	Mes	Año	No. de Acta
13	06	2019	Acta No. XXXXX
OBJETIVO		Lugar: Bogotá- Hotel Marriott- Avenida el Dorado	
Presentar la rendición de cuentas respecto a la gestión de COOSALUD EPS S.A. correspondientes a la vigencia 2018.			

En la ciudad de Bogotá, República de Colombia, siendo las 8: 00 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 del Bogotá, Representante de la Supersalud de Bogotá, 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. Bienvenida

Inicia la audiencia Pública de Rendición de Cuentas con la intervención del Dr. Jaime Pastrana, presidente de la Junta Directiva de Coosalud EPS quien da la bienvenida a los asistentes y recuerda que este es el escenario ideal para presentar 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. Pastrana 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. Además declara que la audiencia pública tiene un doble propósito, en primer lugar resaltar nuestro ineludible compromiso con la participación ciudadana y en segundo lugar es una oportunidad precisa para identificar los asuntos relevantes, que deberán contar con mayor protagonismo para corresponder con las expectativas de las partes interesadas, agrega: Coosalud realiza la rendición de cuentas como un ejercicio con transparencia, buscando la excelencia en todos los campos y así construir un mejor sistema de salud digno de Colombia.

Código:

Actualización:

Coosalud llevaba 25 años siendo una Cooperativa encargada de manejar el negocio de la EPS, pero a partir del año 2017 la Cooperativa entrega el negocio de la EPS a la Sociedad Anónima creada para este fin, buscando crecer como compañía, poblacional y financieramente para ser atractiva para inversionistas nacionales e internacionales al ser fortalecidas financieramente.

Para noviembre del 2017 la compañía inicia un proceso de adopción de las mejores practicas del gobierno corporativo, adelantando el perfeccionamiento de la reorganización empresarial, con un cambio radical en su estructura corporativa y administrativa desde el ámbito legal, societario y accionario, convirtiéndose el 2018 en un año de grandes cambios de gobierno organizacional de la empresa consolidándose como una sociedad anónima.

2. PRESENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE COOSALUD EPS S.A. DURANTE LA VIGENCIA 2018.

Continua el Dr. Jaime González Montaña presidente de la Junta Directiva de Coosalud EPS con un saludo a los presentes y comienza con agradecimientos en el sector, con un breve recuento de cuál es el principal propósito de Coosalud y luego se centra en su presentación sobre los resultados obtenidos en el 2018.

Vamos a mostrar a todos los presentes, los logros, pero también los retos, algunas de las cosas que no hemos podido hacer y entre todos lo lograremos

Queremos fortalecer la confianza entre los operadores y la ciudadanía, teniendo presente todos los intereses de la sociedad y el sistema de salud desde la política pública.

Para el cumplimiento de todo lo que queremos alcanzar hemos creado una visión estratégica que está compuesta de 4 pilares que serán expuestos a continuación

- **Innovación:** Con esto se trata de buscar mejores prácticas, es decir indagar diferentes formas de hacer las cosas
- **Logística:** Lograr que el servicio sea justo, que se pueda brindar a tiempo y de manera oportuna, todo esto con el fin de eliminar barreras y permitir un mayor acceso.
- **Experiencia:** Seguir estableciendo una relación fuerte de afiliados y empresa con el fin de mantener una lealtad actitudinal
- **Data Analysis:** Se refiere a la clusterización de los clientes

3. PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD.

Se presentan los porcentajes de satisfacción y experiencia del usuario donde se evidencia que con la eliminación en un 100% de LA AUTORIZACIÓN FÍSICA se logra eliminar barreras en el acceso al servicio de salud de nuestra población afiliada con un resultado de satisfacción del 80% por recibir atención con los trámites simples y ágiles (Fuente: CNC) .

Código:

Actualización:

Coosalud EPS S.A. cuenta con una TRIPLE META, mejor salud, mayor experiencia y excelencia operacional, en busca de la disminución de carga de la enfermedad, humanización de la atención, cero trámites, alta productividad, eficiencia y automatización, logrando con esta estrategia una disminución del 2% de la mortalidad infantil comparado con el año 2017 y que el 93% de nuestra población considera que si llegara a estar gravemente enfermo, va a poder acceder de forma oportuna a los servicios de salud necesarios.

Nuestra EPS presentó un incremento en sus afiliados donde el 52 % son mujeres y el 48 % son hombres, además aumento la poblacional en un 3,3% con respecto al año 2017 y un 5% de incremento de los ingresos totales para un total de 1,7 billones de pesos.

Contamos con más de 921 proveedores de salud y gracias a los nuevos modelos de atención integral disminuyó en un 41% la contratación de nuestros prestadores garantizando una atención integral y concentrada en la red ya establecida.

Se generó un incremento del 3,3% de las atenciones domiciliarias y trasplantes con lo que se estableció un total de 33,3 millones de atenciones.

Se presentó una disminución de la Siniestralidad en 1,8% gracias a los nuevos modelos de atención integral quedando este indicador en 93,9%.

Coosalud EPS S.A. Amplió su cobertura a nivel nacional con la entrada en operación en 5 regiones con un total de cobertura en 213 municipios lo cual representó un 5% de incremento por el ingreso a 11 municipios nuevos.

Se redujo en un 26% las hospitalizaciones y en un 18% las atenciones en urgencias, incrementado las atenciones domiciliarias en un 65% lo cual beneficia al paciente reduciendo los riesgos de adquirir enfermedades intrahospitalarias, infecciones nosocomiales y brindándoles una recuperación en el seno familiar.

Durante el año 2018 se brindaron 33,3 millones de atenciones, se entregaron 13,8 millones de medicamentos con una satisfacción del 92% de nuestra población con respecto al trato recibido por parte de IPS y EPS.

En la audiencia pública también se habló de Guainía, Inírida, allí se está realizando una importante gestión para llegar a estos lugares recónditos de nuestro país, contamos con 24 puestos de salud y dos centros de atención, se dice que se cuadruplico el número de consultas es decir brindamos más citas en 1 mes de las que se estaban haciendo en un año, además es importante resaltar que no hubo muerte de maternas en 18 meses, y para los que requieren de una atención más compleja se envían a hogares de paso en la ciudad de Bogotá para que allí puedan recibir y garantizar la atención que requieren.

Se han rescatado muchas actividades que antes se realizaban en Bogotá y ahora se hacen en Guainía a pesar de las dificultades que se han presentado como lo es el tema de la movilidad porque la mayoría de las zonas de este lugar están rodeadas de ríos o cuencas que hacen complejo transportarse, por

Código:

Actualización:

otro lado el asunto de la cultura es algo inapelable ya que muchos niños se han visto afectados por desnutrición, ya que no son alimentados de manera correcta y como debería de ser, contamos con muchos servicios exceptuando el área de traumas que requiere de un equipo especializado que todavía no se ha obtenido, sin embargo contamos con personal capacitado en pediatría, medicina interna, entre otras especialidades, que brindan una excelente atención a nuestros afiliados, en resumen podemos indicar que la experiencia con Guainía ha sido un éxito por sus resultados.

Dentro de la estrategia MEJOR SALUD existen 3 riesgos y 3 poblaciones priorizadas como los NIÑOS MENORES DE 12 AÑOS; MUJERES EN EDAD FÉRTIL Y ADULTOS MAYORES DE 45 AÑOS, con los cuales se cuenta con los siguientes indicadores:



Código:

Actualización:

¿Cómo creamos valor?



3

100%

servicios sin autorizaciones

80%

Usuarios satisfechos con los trámites **SIMPLES y ÁGILES.**

Fuente: CNC

- En la triple meta hemos disminuido un 2% la morbilidad infantil con respecto al año anterior.

La Triple Meta



2%

Menos mortalidad infantil que en 2017

93%

Considera que si llegara a estar gravemente enfermo, va a poder acceder de forma oportuna a los servicios de salud necesarios.

Fuente: CNC

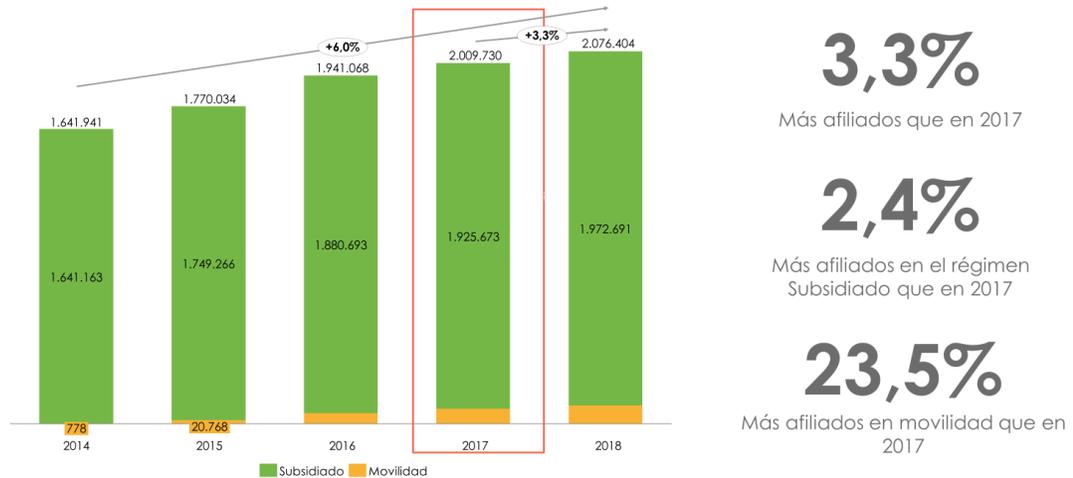
Código:

Actualización:

Contamos con una red de prestadores compuesta de 921 proveedores de los cuales 248 (185 públicos – 63 privados) prestan el servicio de Baja Complejidad por contratos de valor fijo capitados, 496 (462 privados – 34 públicos) de Mediana Complejidad los cuales garantizan la atención a través de paquetes quirúrgicos y ambulatorios y de enfermedades crónicas; y 177 proveedores (152 privados y 25 públicos) de Alta Complejidad los cuales garantizan la atención bajo modelo sanitario integral basado en los programas de riesgo y por condición médica.

- Hoy Tenemos 2.076.000 afiliados un incremento del 3.3% con respecto al año 2017

Crecimiento Afiliados



14

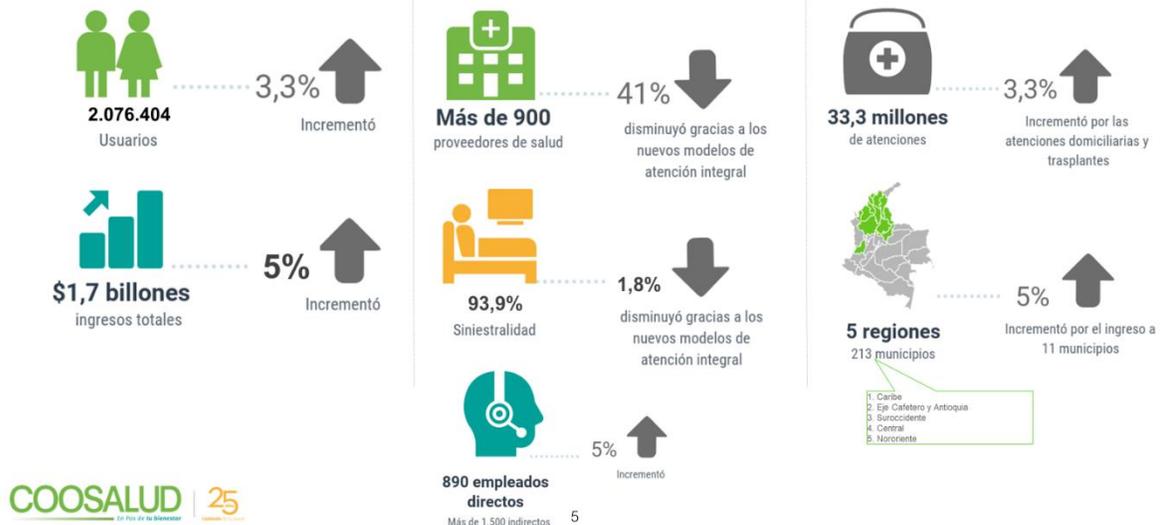
- Unos ingresos totales de 1.7 billones de pesos, aclarando que se debe estudiar no solo el ingreso sino también los egresos, es un incremento del 5% con respecto al año anterior.
- Tenemos una siniestralidad 93.6% a nivel general de todo el país
- Contamos con 890 empleados directos
- Prestamos en año pasado 33.3 millones de atenciones a usuarios en salud con un incremento del 3.3% con respecto al año pasado.

Código:

Actualización:

- Estamos presentes en la actualidad en 5 regiones del país, aproximadamente 12 departamentos, 213 municipios, la pretensión es que en 5 años dupliquemos esta participación en el mercado y cubrir todo el país.

Nuestras cifras 2018-2017



4. GESTIÓN FINANCIERA

Se presenta la información con respecto a los resultados financieros del año 2018 y su comparativo con el año 2017:

CUENTA	2018 Ene - Dic	2017 Nov - Dic
ACTIVOS	660.439.383	264.322.581
PASIVO	594.062.933	205.259.834
PATRIMONIO	66.376.450	59.062.747
INGRESOS OPERACIONALES	1.726.128.256	255.246.166
COSTOS OPERACIONALES	1.617.121.885	234.031.565
UTILIDAD (PERDIDA) OPERACIONAL DIRECTA	109.006.371	21.214.601
GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACION	90.157.267	- 26.838.278
UTILIDAD (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	5.564.891	- 6.709.942
RESULTADOS DEL EJERCICIO	3.157.703	- 4.300.851

Código:

Actualización:

- Análisis comparativo de la ejecución presupuestal con la vigencia anterior. Información sobre la gestión del riesgo financiero.
- Presentación y análisis del balance general y el estado de resultados comparado con al menos la última vigencia.

5. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

- Dentro de la Evaluación de Desempeño de la Atención al Usuario por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, Coosalud EPS durante el año 2018 obtuvo puntaje de 4 la cual es la mejor calificación en índices de atención y oportunidad de las respuestas a PQRS, y hasta la fecha por este concepto no ha requerido medidas de inspección y vigilancia. Con respecto al año 2017 subimos un (1) punto en la calificación la cual se mantuvo en 3 durante esa vigencia.
- Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos. Número de fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos. Comparativo con la vigencia anterior.
- Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial. Número de asociaciones de usuarios vigente.
- Informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la Administración y las Alianzas, Asociaciones de Usuarios y demás instancias de participación de la Entidad.
- Informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al usuario.

6. SELECCIÓN DE TEMAS DE INTERÉS.

(OPCIONAL. DE SER ELEGIDO ESTE PUNTO, SE DETALLA EL TEMA EN EL CUAL DESEEN PROFUNDIZAR LOS AFILIADOS).

7. RESPUESTAS A LAS PETICIONES Y PREGUNTAS RECEPCIONADAS.

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

8. 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).

9. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL MARCO DE LA AUDIENCIA.

(INDICANDO SI HAY LUGAR O NO A ELLOS).

Código:

Actualización:

10. CRONOGRAMA DE TRABAJO.

(SE RELACIONA CUADRO CON ACTIVIDADES Y FECHA)

11. CIERRE DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

Siendo las 11: 30 am 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.