

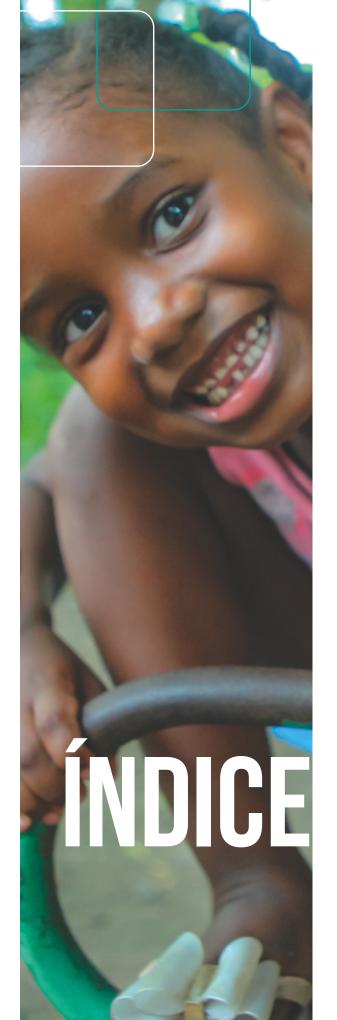
Responder *desde hoy a los desafios del mañana*



Informe Integrado

Realizado con el asesoramiento técnico de KPMG bajo el estándar de International Integrated Reporting Council IIRC

Diseño y diagramación Claudia Hoyos & Partners



1.	ACERCA DE ESTE INFORME	5
2.	CONVERSACIONES CON NUESTROS LÍDERES	7
	 2.1. Jaime González - Presidente Ejecutivo de Coosalud 2.2. Jaime Pastrana - Presidente de la Junta Directiva de Coosalud EPS 2.3. Margarita Ortega Valdés - Presidenta del Consejo de Administración 	7 8
	de Coosalud Cooperativa	9
3.	. COOSALUD EN 2017	10
	3.1. Solidez en el presente, éxito para el futuro3.2. Generando bienestar: la razón de ser de Coosalud	11 12
4.	. LA NUEVA ERA DE COOSALUD: UN PRESENTE SÓLIDO PARA	
	CONSTRUIR UN FUTURO DE ÉXITO	15
	4.1. Un referente de éxito desde hace 25 años4.2. La transformación de Coosalud: anticiparse al nuevo contexto4.3. Modelo de creación de valor de Coosalud EPS	16 18 22
5.	GOBIERNO CORPORATIVO	26
	5.1. Estructura del capital social5.2. Órganos de gobierno de Coosalud5.3. Composición y efectividad de la Junta Directiva5.4. Salvaguarda de la ética y la integridad de Coosalud5.5. Modelo de gestión de riesgos	27 27 29 33 35
6.	. LA SALUD EN COLOMBIA: ¿QUÉ ESTÁ SUCEDIENDO A NUESTRO ALREDEDOR?	37
	6.1. El sistema de salud hoy6.2. Desafíos del futuro que plantea el sistema de salud	38 41
7.	ESTRATEGIA DEL FUTURO: RESPONDER DESDE HOY A LOS	10
	DESAFÍOS DEL MAÑANA	43
	 7.1. Nuestra manera de responder 7.1.1. Modelo integral de atención en SALUD 7.1.2. Alianzas estratégicas con los prestadores de servicios 7.1.3. Sostenibilidad financiera 7.1.4. El equipo humano de Coosalud 7.1.5. Experiencia del usuario 	47 47 54 58 60 68
7.	2. CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE	74
	7.2.1. Más allá de la salud: impulsando el desarrollo de la sociedad7.2.2. Promoción y cuidado del entorno en el que vivimos	74 76
	 Anexos ¿Cómo determinar qué es importante? 	78 78



Desde el año 2013 Coosalud ha hecho público su desempeño en materia no financiera -con carácter bienal- a través de su informe de balance social. No obstante, una vez acometida la reorganización empresarial, la compañía se propone seguir avanzando y propone un nuevo enfoque para la información que debe presentar ante los diferentes grupos de interés en línea con las prácticas más avanzadas en materia de transparencia y reporting corporativo.

Surge así la publicación del primer Informe Integrado de Coosalud, elaborado con el asesoramiento técnico de KPMG conforme a las directrices del marco internacional de informes integrados del IIRC¹. La información integrada conlleva una mayor cohesión y eficiencia en los informes corporativos, permitiendo una compresión sencilla y clara de la conectividad e interdependencia entre los distintos factores que afectan a la compañía.

Adicionalmente y con el fin de responder con transparencia e indicadores concretos a las cuestiones no financieras, se incluye información relevante en materia de sostenibilidad de conformidad con los Estándares GRI² en su opción esencial.

El objetivo es facilitar al lector una visión general y equilibrada del modo en que la compañía impacta sobre la sociedad a través de su actividad, generando valor compartido con su modelo de negocio y con una estrategia coherente y bien definida que atiende al entorno y los desafíos globales de la salud en Colombia, a corto, mediano y largo plazo.

IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS RELEVANTES

La orientación y el enfoque de los contenidos de este informe han quedado determinados por las conclusiones obtenidas en el análisis de asuntos relevantes. Este estudio ha tenido como objetivo identificar aquellas cuestiones que son más importantes para los distintos grupos de interés, que pueden impactar de algún modo en la compañía, las expectativas asociadas a su desempeño, los posibles impactos de su actividad y las perspectivas de evolución en este contexto de futuro.

El presente informe trata de dar respuesta a las cuestiones identificadas en dicho estudio y ser transparente respecto a su desempeño en los temas relevantes.

Adicionalmente, se incluye en el informe citas de los diferentes grupos de interés, internos y externos, consultados. En este sentido y conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos, no se releva la identidad de las opiniones correspondientes a partes interesadas externas.

ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

La información y los datos cuantitativos del informe corresponden a la actividad desarrollada por la compañía en 2017. Para facilitar la comprensión del negocio y entender su evolución histórica, se incluyen también las cifras y hechos relativos a años anteriores, ofreciendo así una perspectiva de análisis más amplia. Del mismo modo, se aportan datos sobre el desempeño en 2018, puesto que es un año especialmente relevante para entender cómo Coosalud EPS se ha transformado y ha dejado de ser cooperativa para convertirse en una sociedad por acciones.

La información prospectiva que se ofrece en el presente documento responde a un análisis del contexto actual y su evolución esperada, no comprometiendo dichos objetivos a su consecución.

CONECTIVIDAD

Siguiendo el principio de conectividad de la información, lo recogido en este primer Informe Integrado de Coosalud puede ser complementado con otros informes y fuentes disponibles en la web corporativa de Coosalud.

i

Más información sobre el análisis de materialidad en la página 78

¹International Integrated Reporting Council.

²Global Reporting Initiative.



En 2017 Coosalud ha concluido el proceso de transformación por el que proyecta convertirse en un grupo empresarial³ con aspiraciones de futuro para seguir generando bienestar, construyendo tejido social y mejorando la calidad de vida de aquellos a quienes impacta.

Jaime González, Presidente Ejecutivo de Coosalud; Jaime Pastrana, Presidente de la Junta Directiva de Coosalud EPS; y, Margarita Ortega, Presidenta del Consejo de Administración de Coosalud Cooperativa, nos acercan su visión sobre la compañía en este nuevo contexto y las claves que harán de Coosalud una empresa de clase mundial.







Jaime González
PRESIDENTE EJECUTIVO DE COOSALUD
Visión estratégica del cambio

Jaime Pastrana
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA
DE COOSALUD
Visión de la nueva dirección
de la compañía

Margarita Ortega
PRESIDENTA DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN DE
COOSALUD COOPERATIVA
Enlace con el pasado y el
origen de la compañía

2.1. JAIME GONZÁLEZ – PRESIDENTE EJECUTIVO DE COOSALUD

Coosalud, amplía sus horizontes y se abre a la búsqueda de nuevos socios para seguir creciendo y operando con diligencia en el Sistema de Salud. La gestión realizada por Jaime González al frente de la Compañía durante estos años ha hecho de Coosalud una empresa reconocida positivamente en el sector.

En un momento tan delicado para el sector de la salud en Colombia, ¿por qué Coosalud se ha sumido en este proceso de transformación?

El sector de la salud en Colombia atraviesa en la actualidad una crisis estructural, debido a diversos y complejos factores. El plan de reorganización de Coosalud obedece al cumplimiento de las medidas anunciadas por el Gobierno para tratar de solventar esta situación y que se recogen en el

Decreto de Habilitación Financiera 2702 de 2014, por el que las EPS deben cumplir un conjunto de normas prudenciales en materia de capital mínimo, patrimonio adecuado, reservas técnicas y su régimen de inversión.

En Coosalud hemos sabido reinventarnos y diseñar un nuevo Plan de Desarrollo Institucional, que implica una transformación empresarial, gracias al cual hemos conseguido ser unas de las EPS del régimen subsidiado que cumple con las condiciones de habilitación financiera necesaria para operar en el sistema.

Aprovechamos el contexto como una oportunidad y logramos convertirnos en un grupo empresarial que va a ser muy importante no solo en el país sino también en Latinoamérica.

¿Cómo se ha tejido este proceso?

Al encarar esta transformación siempre hemos tenido claro que la estructura de la organización debía ajustarse a su estrategia. Comenzamos, por tanto, haciendo un gran cambio estratégico, que requirió de mucho trabajo y que esperábamos tuviese su adaptación en la estructura. Pero la realidad es que el cambio ha requerido un gran esfuerzo. Hemos tenido que atacar asuntos críticos, desarrollar nuevos negocios, y adaptar procesos y estructuras a las nuevas circunstancias.

³ Actualmente Coosalud se encuentra en proceso de declaración como Grupo Empresarial.

Ha sido un proceso complejo, hemos vivido momentos en los que nos ha abrumado el cambio, pero al final, gracias a todo el apoyo y el trabajo de un gran equipo, hemos logrado lo que soñábamos. La motivación y el esfuerzo de nuestra gente han ayudado a construir una nueva estructura adaptada a la estrategia y a proyectar el futuro de esta nueva organización.

¿Qué hace de Coosalud una empresa atractiva para los potenciales inversionistas?

Nuestra misión es generar valor para todos nuestros grupos de interés, por ello a los inversionistas les ofrecemos dos cosas: que se sientan orgullosos de participar en el proyecto de una empresa repleta de buenas prácticas, que es admirada, rentable y ética. Pero además, que cuenta con todos los elementos para que su gestión sea rentable y responsable.

Actualmente tenemos una EPS mucho más fortalecida, que ha definido su estrategia sobre tres focos de acción, siendo uno de ellos la sostenibilidad financiera, posible gracias al talento del equipo humano de Coosalud, los nuevos modelos de atención y contratación integral, la analítica de datos y por supuesto la satisfacción de nuestros usuarios.

Tenemos presente el rigor en la gestión y el cuidado por los recursos económicos –que antes fuésemos una organización sin ánimo de lucro no significaba que no tuviésemos que cuidar nuestros resultados—, ahora que somos una sociedad anónima estamos más obligados a ofrecer rentabilidad a nuestros accionistas, sabiendo que nuestra única misión es la mejora de la salud de los colombianos.

¿Cuáles son las palancas en las que se apoya Coosalud para seguir creciendo en el futuro?

Coosalud está pensada y preparada para el futuro. En este nuevo contexto se requieren unas habilidades y unas destrezas, que si bien hoy no las tenemos todas, sí contamos con un grupo de personas que tiene la capacidad de adquirir la mayor parte de ellas. Desde sus inicios, uno de los factores diferenciales de Coosalud es el equipo humano que la conforma, personas muy preparadas, no sólo en la vertiente técnica, sino que además están muy comprometidas con la compañía. Ellos son los creadores de valor que hacen posible Coosalud.

Nuestra reputación también nos acompaña en ese crecimiento de futuro. Hemos conseguido que la sociedad y nuestros grupos de interés crean en nosotros, nos hemos ganado la confianza del gobierno y tenemos la disciplina de hacer las cosas bien -Coosalud es una de las EPS mejor valoradas en los rankings-. Todos estos elementos hacen de Coosalud una de las EPS líderes del sector.

2.2. JAIME PASTRANA – PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE COOSALUD EPS

Jaime Pastrana, con una dilatada carrera en el ámbito empresarial ligada al sector de la salud, se incorpora en esta nueva etapa como presidente de la Junta Directiva de Coosalud EPS, S.A. Hablamos con él de los principales desafíos del sector a los que se enfrenta la Compañía y las palancas y ventajas con las que cuenta Coosalud para hacer frente a los mismos.

Son muchas las EPS que forman parte actualmente del sistema de salud, ¿cómo consigue diferenciarse Coosalud del resto?

Cuando uno analiza Coosalud, se encuentra un ejemplo impresionante de como las cosas se pueden hacer bien, esto es lo que más impacto me causa. Uno ve que una persona como Jaime González, con una visión clara y estructurada, rodeado de un equipo de trabajo lleno de talento, empieza a armar una empresa con una estructura firme, en la que cada paso que dan, es un paso bien dado. Es impresionante porque no han improvisado en nada, y donde han improvisado seguramente ya corrigieron para que no vuelva a pasar.

Esto demuestra que si pueden hacerse bien las cosas, que las EPS pueden ser rentables, éticas y transparentes.

Ante el nuevo escenario que vive el Sistema de Salud en Colombia, ¿a qué retos o desafíos se enfrenta el sector y qué papel juega Coosalud en este nuevo entorno? En este nuevo entorno las EPS deben contar con una estructura sólida y demostrar un comportamiento intachable.

Las aseguradoras se enfrentan a una posible intervención o incluso a su liquidación. Se prevé que en el futuro sólo permanezcan unas pocas EPS, lo que supone un gran desafío para el sector: acoger a los millones de afiliados que podrían quedar sin aseguramiento y asimilar en la estructura financiera unos costos que recomienda estar preparados.

Otro de los grandes desafíos que enfrenta el sector a escala global es la irrupción de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Con ellas se consique optimizar procesos, reducir tiempos y generar ahorro, asegurando una mejora en la atención gracias a la elaboración de historias clínicas y diagnósticos más detallados, así como eliminando trámites innecesarios para el afiliado. Estos nuevos procesos tecnológicos requieren cierto nivel de conocimiento, y aunque aparentemente supongan un aumento en los costos, con el tiempo las nuevas capacidades que traen consigo generarán resultados eficientes y ahorros. Por ello durante el 2017, Coosalud ha seguido avanzando hacia la consolidación de una analítica de datos que permite conectar a todos los agentes del entorno así como recopilar y centralizar toda la información de nuestros usuarios.

Coosalud, está viviendo un momento de expansión. Si queremos cumplir con nuestras expectativas de crecimiento, éste ha de estar bien orientado y estructurado. Hemos de lograr capitalizar el valor de la confianza que tienen en la compañía los grupos de interés con el fin de conseguir ser la mejor opción.

¿Cuáles son las ventajas competitivas de Coosalud que generan confianza entre sus grupos de interés?

La confianza se genera al analizar la estructura y el desempeño de la compañía. Coosalud cuenta con la ventaja de tener un equipo con una visión clara y que guía a la empresa con firmeza y de manera fundamentada en cada uno de los pasos. En este sentido estamos haciendo las cosas bien y creciendo a buen ritmo, de manera ordenada.

Gracias a la experiencia adquirida por Coosalud durante estos 24 años, la compañía tiene claro el modelo de atención, a través de la caracterización conoce a su población y cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para diseñar una oferta de servicios que garantice la salud y el bienestar de sus afiliados.

2.3. MARGARITA ORTEGA VALDÉS – PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE COOSALUD COOPERATIVA

Como fundadora, **Margarita Ortega** ha acompañado a Coosalud desde sus inicios. En este tiempo ha visto a **la compañía crecer, asumir y superar nuevos retos,** sin renunciar a los ideales que definen la razón de ser de Coosalud.

El día **20 de abril** de 2018, los miembros del Consejo de Administración de Coosalud **cedieron el mando** a un **nuevo Directorio** que será quien de ahora en adelante vele por la **toma de decisiones** en la compañía aseguradora en salud.

La reorganización de Coosalud supone una gran oportunidad para la compañía, dejamos de ser una empresa local para convertirnos en grupo empresarial, con una visión nacional pero eso sí, sin olvidar nuestras raíces y nuestra esencia social comunitaria.

Es una transformación positiva. Pasamos de actuar únicamente en el sector salud a través de la EPS, a ser una cooperativa multiactiva. Uno de los negocios clave bajo la nueva estructura sigue siendo la EPS, que va acompañada de otros negocios que en el futuro fortalecerán el grupo. Este fortalecimiento se verá reflejado en el bienestar de los asociados.

Las personas a las que nos debemos, nuestros afiliados, deben seguir siendo nuestra razón de ser. Atenderles y cuidarles de la mejor manera posible es nuestra promesa de futuro para ellos. Debemos seguir desarrollando iniciativas encaminadas a brindar la mejor atención, con la mejor sonrisa.

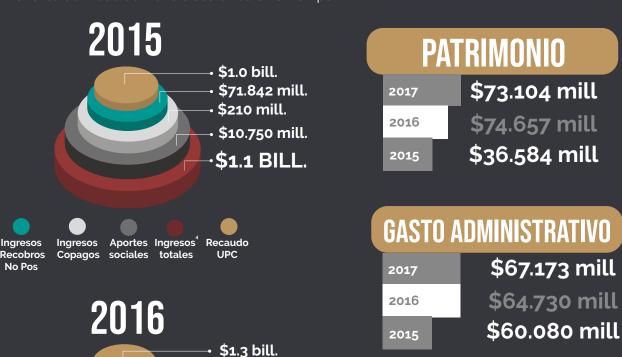
8

9

INFORME INTEGRADO 2017

3.1. SOLIDEZ EN EL PRESENTE, ÉXITO PARA EL FUTURO

Coosalud enfatiza sobre la necesidad de obtener unos resultados financieros sólidos que le permitan mantener su actividad de manera sostenida en el tiempo.



→ \$43.752 mill. → \$2.058 mill.

\$31.448 mill.

\$1.3 BILL.

COSTO EN SALUD

\$1.445 bill \$1.292 bill \$1.061 mill





Ingresos Aportes Ingresos Recaudo Copagos sociales totales⁴ UPC

SINIESTRALIDAD

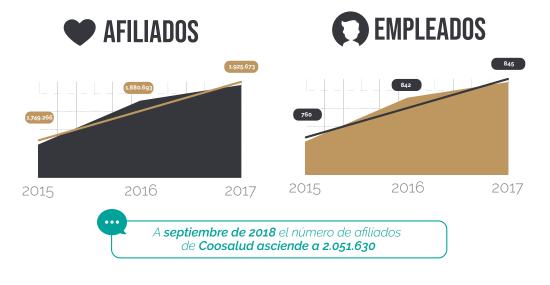
2017 93,8 % 2016 95% 2015 96,5%

Objetivo 2018

El plan de reorganización empresarial con su nuevo modelo de atención ha contribuido a disminuir la siniestralidad de **Coosalud**

92%

 $^{^4}$ No se tienen en consideración los aportes sociales para el año 2017.



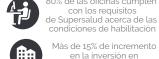








resto del país





3.2. GENERANDO BIENESTAR: LA RAZÓN DE SER DE COOSALUD

Esta mejora en los resultados económico-financieros va acompañada de unos datos en salud cada año más optimistas, contribuyendo de este modo a la razón de ser de Coosalud: generar bienestar a sus afiliados.

Enfocando la salud desde la prevención, Coosalud ha conseguido disminuir el número de atenciones hospitalarias por usuario pese al crecimiento de la afiliación en los últimos años.







Durante el periodo comprendido entre enero y agosto de 2018 se relizaron un total de **20.455.536 atenciones**



DISMINUCIÓN DE TRÁMITES

78 % de las IPS realizan autorizaciones no presenciales

2017



68 % de la población identificada y registrada



HIPERTENSIÓN

130.146 afiliados identificados sobre los 160.000 objetivo

82%

La población con patologías

adecuada gestión



MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD

1er piloto MIAS en el país (Guainía). Resultado de 0 muertes maternas en Guainía



PRIORIZANDO LA IDENTIFICACIÓN DE **POBLACIONES EN RIESGO**

confirmadas y priorizadas se encuentra caracterizada en un **94,1%** Lo que garantiza una

del riesgo en salud

DIABETES

50.289 afiliados identificados sobre los 57.000 objetivo

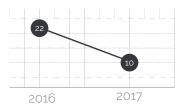
84%

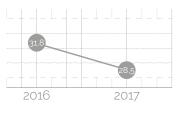
IMPACTO DE LOS PROGRAMAS DE SALUD

Promoción de	Cobertura de	Crecimiento y
la salud y prevención	vacunación	desarrollo
De los afiliados han seguido estos programas de acuerdo con la evaluación de Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS).	95%	Ingresos oportunos en los programas de control del crecimiento y desarrollo que permiten identificar de manera temprana problemas nutricionales y otras alteraciones en niños.



Mortalidad materna⁵







⁵ Por causa directa (atribuible al embarazo).

4.1. UN REFERENTE DE ÉXITO DESDE HACE 25 AÑOS

Una de las **cinco**

mejores EPS en

atención a niños

con cáncer⁶.



#EnPosdetuBienestar

en la prevención y la prestación de servicios de contributivo de 84.057 personas bajo la figura de salud en Colombia desde hace casi 25 años.

Hoy en día Coosalud está presente en 12 de los 32 departamentos en los que se divide Colombia y en 203 municipios distribuidos en la Costa Caribe, Antioquia, Valle, Boyacá y los Santanderes, siendo una de las

EPS más representativas de Colombia con más de 2 millones de afiliados en el régimen subsidiado, que representan el 8,6% de participación en dicho mercado.

Coosalud EPS es una de las compañías líderes Adicionalmente tiene una población afiliada al régimen "movilidad", que permite el traslado de afiliados entre

los regímenes subsidiado y contributivo en función de su situación laboral.

El propósito de Coosalud se ha mantenido firme a lo largo de todos sus años de vida: garantizar la salud y el bienestar de sus

afiliados, focalizando sus esfuerzos en la generación de resultados óptimos no sólo en salud, sino también financieros, permitiendo el crecimiento sostenible y la creación de valor compartido.

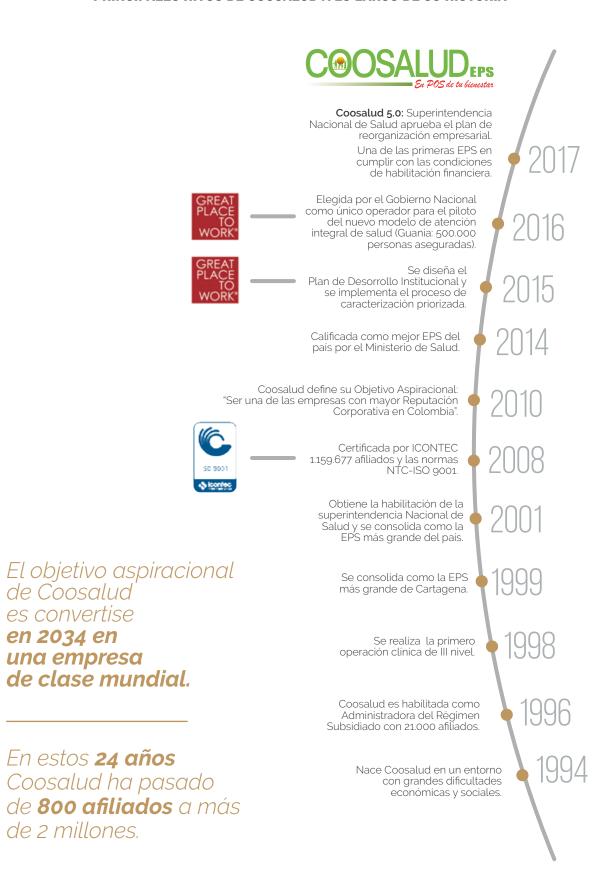
VISUALIZACIÓN Y VALORES DE COOSALUD





"Lo que más **rescataria** de Coosalud y que no querría que nunca se perdiese es tener una **visión clara**. En este recorrido que lleva, la compañía ha ido cumpliendo importantes hitos siguiendo la dinámica del entorno pero manteniendo firme su visión. Es fundamental tener claro hacia dónde vamos y la coherencia del actuar diario". - Paola Gutiérrez, Directora Administrativa de Coosalud.

PRINCIPALES HITOS DE COOSALUD A LO LARGO DE SU HISTORIA



16

⁶ Según el Observatorio de Cáncer Infantil.

4.2. LA TRANSFORMACIÓN DE COOSALUD: ANTICIPARSE AL NUEVO CONTEXTO

COOSALUD 5.0

Con el plan de reorganización empresarial **Coosalud Cooperativa transforma su razón de ser** integrando nuevos negocios y ofreciendo soluciones integrales a sus diversos grupos de interés.



Esta transformación responde a la necesidad de la empresa de seguir generando bienestar, construyendo tejido social y mejorando la calidad de vida de quienes impacta

Hitos: ¿Cómo se ha tejido la transformación?



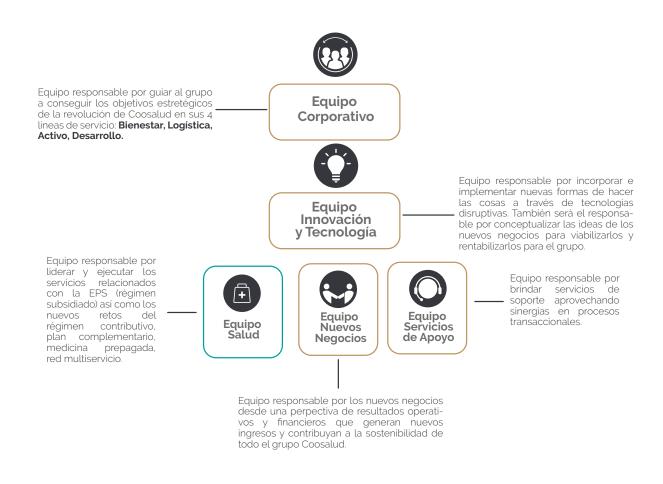
COOSALUD COOPERATIVA MULTIACTIVA

Transición de una estructura funcional enfocada en salud a una estructura corporativa multinegocio que impulsa los nuevos retos de Coosalud Con el objeto de seguir fortaleciendo la misión y visión de la Cooperativa, y tras los cambios realizados y aprobados por la Superintendencia Nacional de Salud, Coosalud Cooperativa Multiactiva amplía su objeto social para atender las necesidades de sus asociados y terceros a través de nuevas líneas de negocios en el ámbito financiero, la innovación y la tecnología, y la educación, entre otros. Siendo las sinergias entre todas las áreas la clave para alcanzar y asegurar el buen funcionamiento del Grupo.

Coosalud está definiendo la nueva estructura corporativa que tendrá el grupo empresarial con el asesoramiento técnico de la firma EY.

Siendo las **sinergias** entre **todas las áreas** un **punto clave** para el **éxito** del grupo empresarial

NUEVA ESTRUCTURA DEL GRUPO EMPRESARIAL COOSALUD



En el ámbito de la salud, y a fin de preservar y velar por la correcta gestión de Coosalud, se escinde la EPS, que se constituye como sociedad anónima. Así, Coosalud EPS S.A. se constituye como sociedad comercial por acciones, resultante de la escisión de los activos y la cesión de los afiliados de la Empresa Solidaria de Salud Coosalud EPS. Su objeto social es el aseguramiento en salud del régimen subsidiado y/o contributivo.

Bajo esta nueva estructura el objetivo Corporativo de Coosalud es: Ser un conglomerado empresarial y solidario, Multiactivo, con rentabilidad económica y social.

El 90% de Coosalud EPS S.A. pertenece a Coosalud Cooperativa Multiactiva, de este porcentaje, 49% se pone a disposición de potenciales inversores.

El objetivo aspiracional de Coosalud EPS es: "ser una empresa de clase mundial" y para ello afrontará su gestión poniendo el foco en cinco objetivos:

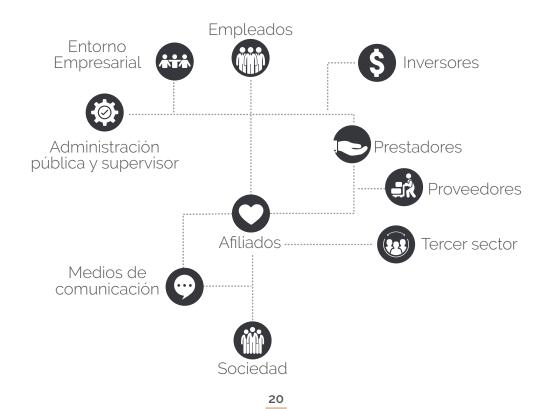
18



¿CUÁLES SON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE COOSALUD EPS BAJO ESTA NUEVA ESTRUCTURA? [102 - 40] [102 - 44]

Coosalud mantiene una relación proactiva y fluida con los distintos grupos de interés cuyas decisiones pueden tener un impacto directo o indirecto sobre la capacidad de la compañía para crear valor. Por este motivo, Coosalud se esfuerza continuamente por conocer las expectativas de sus partes interesadas a fin de poder anticiparse y responder de manera oportuna a sus requerimientos.

"Nosotros tenemos que **generar valor** a todos los **grupos de interés.** A cada uno de ellos le tenemos una **estrategia**, de acuerdo a sus **expectativas y necesidades".** – Jaime González, Presidente Ejecutivo de Coosalud.



¿A QUÉ RETOS SE ENFRENTA COOSALUD EPS?

GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS



Coosalud EPS debe administrar, con transparencia y de manera eficiente, los recursos públicos que le concede el Estado. con transparencia y de manera eficiente, para velar por el bienestar de la población más vulnerable:

\$1.4 billones de ingresos operacionales por concepto de UPC en 2017.

MANTENER SU VOCACIÓN SOCIAL



Los usuarios son la razón de ser de Coosalud; atenderles y cuidarles de la mejor manera posible es su promesa de valor.

* En 2017 Coosalud ha disminuido la mortalidad infantil en un 9% con respecto a 2016

RESPUESTA A INVERSIONISTAS



Coosalud ha iniciado un proceso de capitalización en un complejo mercado de la salud que aspira liderar en el futuro. Los inversionistas depositan su confianza en la Compañía en esta nueva etapa y exigen un retorno sobre la inversión, manteniendo los estándares de calidad y ética que definen a la Compañía.

SIN OLVIDAR LOS DESAFÍOS QUE ENFRENTA EL SECTOR



2

4.3. MODELO DE CREACIÓN DE VALOR DE COOSALUD EPS

DESAFÍOS GLOBALES EN SALUD A LOS QUE COOSALUD DA RESPUESTA CON SU ACTIVIDAD



ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACIÓN

La población mayor de 65 años se incrementará un pasando de 559 millones en 2015 a 604 millones en



AUMENTO DE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS

Los malos hábitos alimenticios, la urbanización y el enfermedades crónicas.



PROLIFERACIÓN DE LAS ENFERMEDADES
TRANSMISIBLES

La resistencia a los antibióticos es hoy una de las mayores amenazas para la salud mental, la seguridad alimentaria y el desarrollo.

Equipo



BRECHA ENTRE RICOS Y POBRES

El 50% de la población mundial no tiene acceso a



IRRUPCIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Los avances en tecnología y Big Data están revolucionando la medicina, un smartphoenfermedades.



COOSALUD QUIERE SER PROTAGONISTA ACTIVO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CON UN MANDATO FIRME: GARANTIZAR LA SALUD Y

de atención

Salud

y bienestar

de afiliados

empleados

Invertidos en salud

Sucursales en Colombia

Oficinas de atención al usuario

Promotores visitando afiliados

Auditores en hospitales con los enfermos

Acuerdos con IPS



EL BIENESTAR DE SUS AFILIADOS

1.925.673

AFILIADOS +2,4% respect0 a 2016

32.488.030

ATENCIONES +29% respect0 a 2016

\$1.4 Billones

RECAUDACIÓN UPC +8% respect0 a 2016

67% AFILIADOS

CARACTERIZADOS 94,1% de la población con patologías confirmadas

1er PILOTO EN EL PAÍS

Del MIAS en Guanía

\$398 MILLONES

Invertidos en PROGRAMAS DE VALOR COMPARTIDO



Servicios de salud accesibles y de calidad se traducen en una reducción de las desigualdades y un aumento de la autosuficiencia.



Se ha reducido la tasa de mortalidad en menores de 5 años, pasando de 36,7 por cada 10.000 en 2016 a 20 por cada 10.000 en 2017.



Más del 72% de mujeres en plantilla y una representación mayoritaria en puestos de



Aumento del 14% de la inversión en infraestructuras, facilitando el acceso a servicios de salud a la población colombiana.



Coosalud ofrece a sus aliados del régimen subsidiado los mismos servicios y con la misma calidad que los que reciben los del régimen contributivo.

Firme a sus valores

CALIDAD HUMANA

Sostenibilidad

financiera

CERCANÍA AL USUARIO

Experiencia

EXCELENCIA OPERACIONAL

ÉTICA E INTEGRIDAD

PASIÓN POR NUESTRO TRABAJO

Para lograr su triple meta

MEJOR SALUD

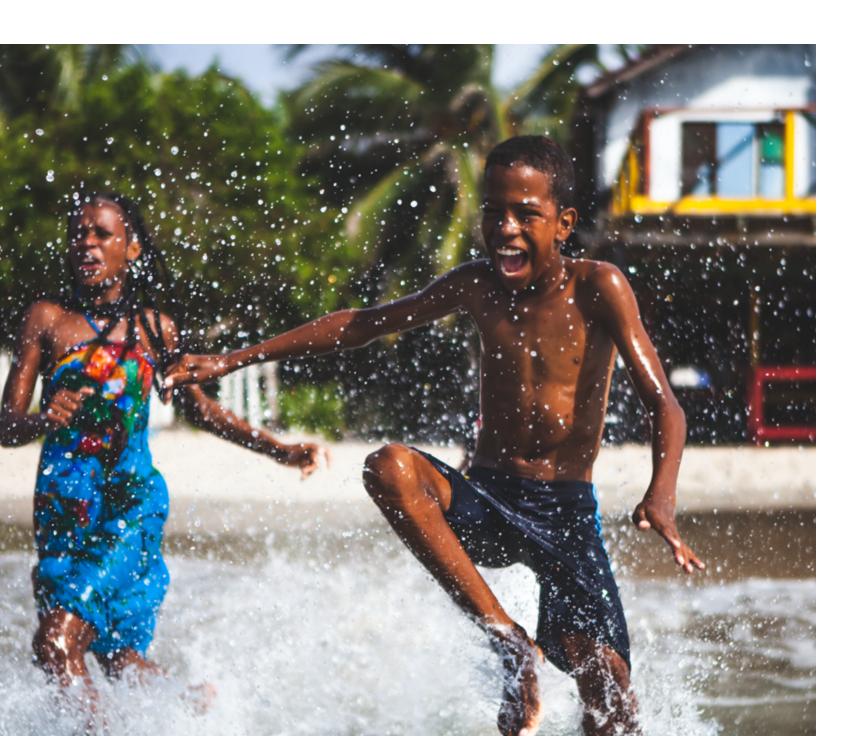
MAYOR EXPERIENCIA

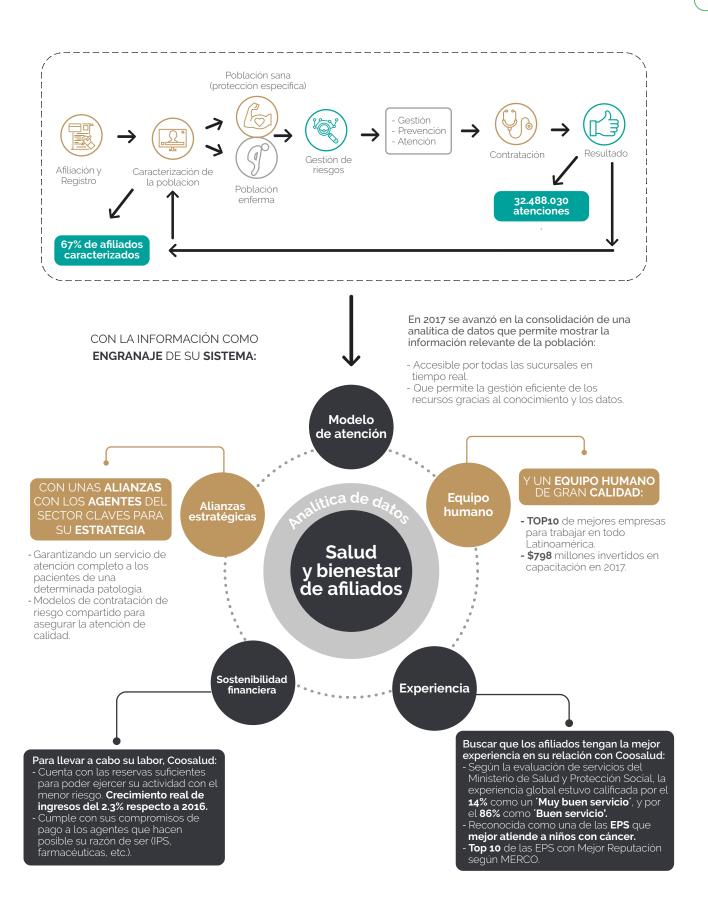
MENORES COSTOS

INFORME INTEGRADO 2017

UNA ESTRATEGIA PARA CUMPLIR SU MANDATO

Modelo integral de **atención en salud**, que garantiza el **bienestar** de cada uno sus **usuarios** actuando desde la **prevención** hasta el **tratamiento**, con una red de **contratación** equilibrada e idónea y con **programas personalizados**, posible gracias a una analítica de datos que permite el tratamiento de la **información** en tiempo real para **predecir los riesgos**.







En 2017 se ha materializado la transformación organizacional por la que Coosalud define una nueva estructura de gobierno de la EPS con el objetivo de adaptar los órganos de gobierno de la compañía a las mejores prácticas y a la nueva razón social y estructura societaria de la compañía. Los órganos de gobierno corporativo y su buen funcionamiento son clave para generar confianza entre los grupos de interés

•••

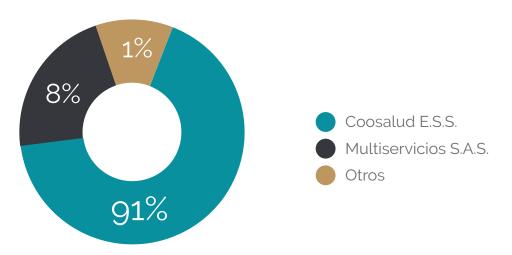
"Es fundamental la seriedad y el compromiso de comportarse como empresa, de saber lo que tengo que hacer, que no me tengan que decir porque me dedico a esto, tengo que tener una gerencia idónea con unos entes de control fuertes, unos procesos claros y gente alineada, tener una visión estratégica, conocer y satisfacer las expectativas de mis grupos de interés, además de ser socialmente responsable".

- Opinión externa.

5.1. ESTRUCTURA DEL CAPITAL SOCIAL

En la actualidad, Coosalud Cooperativa mantiene aproximadamente el 91% de la sociedad anónima Coosalud EPS. Durante los primeros meses de 2018, Coosalud ha iniciado el proceso de capitalización con el que busca ampliar su base de inversores para reforzar su patrimonio como EPS de acuerdo a las exigencias de habilitación financiera. Esto con el objetivo de garantizar la operación y provisión de los servicios en salud a sus afiliados.

ESTRUCTURA ACCIONARIA COOSALUD EPS



5.2. ÓRGANOS DE GOBIERNO DE COOSALUD

Coosalud EPS cuenta con una estructura en tres niveles orientada a asegurar la debida diligencia y el buen funcionamiento de la compañía, en interés de sus objetivos, los de sus accionistas y los usuarios de la EPS. Todo ello con el rigor y transparencia que caracterizan a Coosalud.

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y SUS FUNCIONES





Máximo órgano de dirección y administración de Coosalud

Le corresponde la aprobación del presupuesto y los planes operativos, delegando su ejecución en la Alta Gerencia.

Define y aprueba las políticas de remuneración, selección y evaluación de la Gerencia.
 Le corresponde designar al Oficial de Cumplimiento.
 Cuenta con comités de apoyo y estudio de su gestión, conformados por directores de origen no ejecutivo e independientes, nombrados por la propia Junta Directiva.



- Integrada por las personas del más alto nivel jerárquico en el área administrativa u organizacional de la compañía, incluyendo el Presidente Ejecutivo
- Responsable del giro ordinario del negocio, de la ejecución, control y cumplimiento de objetivos y estrategias.
- · Asigna los recursos necesarios para el adecuado desarrollo y ejecución de todos los procedimientos que se adopten, entre ellos, los relacionados con la aestión de riesaos.
- · Define y aprueba las políticas de remuneración, de selección y evaluación de la Gerencia, con el apoyo del Comité de Gobierno Organizacional.

Durante los primeros meses de actividad, se han celebrado un total de ocho reuniones, de las cuales seis corresponden a la Junta Directiva, una al Comité de Contraloría interna y otra al Comité de Riesgos.

ASISTENCIA A LAS REUNIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA Y SUS COMITÉS⁷

JUNTA DIRECTIVA

COMITÉ DE RIESGO

COMISIÓN DE CONTRALORÍA INTERNA



1 reunión 80% asistencia

28

1 reunión 80% asistencia

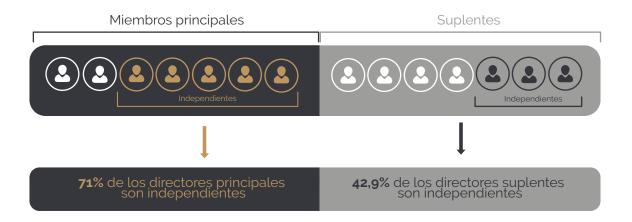
⁸ Circular Externa 0007 2017 Superintendencia Nacional de Salud

5.3. COMPOSICIÓN Y EFECTIVIDAD DE LA JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de Coosalud EPS ha sido instalada el 30 de mayo de 2018, previa designación por parte de la asamblea de accionistas a 30 de marzo.

Está formada por un total de siete miembros, de los cuales, cinco de ellos son independientes en cumplimiento de las exigencias de Buen Gobierno de Colombia en materia de independencia⁸. Todos los miembros de la Junta Directiva cuentan asimismo con un suplente personal que acude en caso de no poder hacerlo el miembro principal, ostentando en este caso tres de estos miembros la condición de independiente.

MAYORÍA DE MIEMBROS INDEPENDIENTES



NATURALEZA DE LOS DIRECTORES

Los directores pueden ser de naturaleza independiente, patrimonial o ejecutivos.

Los directores independientes y patrimoniales serán siempre mayoría respecto a los directores ejecutivos, cuyo número, en el supuesto de integrarse en la Junta Directiva, es el mínimo necesario para atender las necesidades de información y coordinación entre la Junta Directiva y la Alta Gerencia de la compañía. La Junta Directiva de Coosalud no cuenta con directores ejecutivos.

INDEPENDIENTES

PATRIMONIALES / NO INDEPENDIENTES

EJECUTIVOS

INFORME INTEGRADO 2017 INFORME INTEGRADO 2017

⁷ A 31 de agosto de 2018.

Los miembros de la Junta son elegidos por la Asamblea General de Accionistas de la compañía, una vez analizados -por parte del Comité de Gobierno Organizacional- los criterios de selección, idoneidad e incompatibilidades establecidos en la ley, así como las disposiciones aplicables que se recogen en los estatutos y reglamentos internos de Coosalud. Adicionalmente, y en aras de garantizar un órgano de gobierno equilibrado e igualitario, se rechaza cualquier tipo de discriminación en la elección de sus miembros.

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA



Este análisis se pone a disposición de la Asamblea General con la finalidad de que los accionistas tengan los elementos de juicio adecuados para la designación efectiva de los directores.

La elección de los miembros de la Junta Directiva se lleva a cabo aplicando el cociente electoral en una sola votación, una vez consagrado el número mínimo de miembros independientes que exige la ley.

Los miembros de la Junta Directiva son nombrados por períodos de dos años, pudiendo ser reelegidos y removidos libremente por la Asamblea General de Accionistas aún antes del vencimiento de su período, si las circunstancias así lo requieren. De este modo, entre otros requisitos que pueden causar el cese de un miembro de la Junta Directiva, en el evento de que algún miembro que esté posesionado ante la Superintendencia Nacional de Salud haya estado ausente de las reuniones de la Junta Directiva por un periodo superior a tres meses continuos, puede ser removido y reemplazado por la Asamblea General.



PREVENCIÓN DE LOS SUPUESTOS DE CONFLICTOS DE INTERÉS

El Presidente, los miembros de la Junta Directiva y todos los administradores y empleados de la sociedad deben revelar cualquier conflicto entre sus intereses personales y los intereses de la sociedad, al tratar con su principal accionista y sus subordinadas, clientes, proveedores, contratistas y cualquier persona que realice o pretenda ejecutar negocios con la sociedad o con empresas en las que esta tenga participación o interés, directa o indirectamente.

Se considera un potencial conflicto de interés los siguientes supuestos:

- Existen intereses contrapuestos entre un Administrador o cualquier empleado de Coosalud y los intereses de la sociedad, que pueden llevar a aquel a adoptar decisiones en beneficio propio o de terceros perjudicando los intereses de la sociedad;
- Cuando exista cualquier circunstancia que pueda restarle independencia, equidad u objetividad a la actuación de los miembros que conforman los órganos directivos de la sociedad, así como cualquier empleado de Coosalud, pudiendo perjudicar a los intereses de la compañía.

En caso de materializarse el conflicto de interés, Coosalud dispone de los procedimientos pertinentes para su correcta gestión y el cumplimiento de lo dispuesto en las normas de la sociedad.

EVALUACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

Además, anualmente Coosalud EPS evalúa la calidad y la eficiencia de las prácticas de gobierno de la Junta Directiva. La evaluación anual del desempeño es liderada por el Presidente de la Junta con el apoyo del Comité Organizacional.

COMPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA DE COOSALUD Y PERFIL DE SUS MIEMBROS



PERFIL DE LOS DIRECTORES DE COOSALUD Y SUS FUNCIONES

DIRECTOR	FECHA DE NOMBRAMIENTO	NATURALEZA	COMISIONES	PERFIL Y COMPETENCIAS
Jaime Pastrana	30 de marzo 2018	Independiente	PR	<i>∞</i> ✓ 🎺
Rafael Santos	30 de marzo 2018	Independiente	G	ran i iii
César Negret	30 de marzo 2018	Independiente	CI	> 1º m
Sandra Neira	30 de marzo 2018	No independiente	G	M D
Luis Fernando Caicedo	30 de marzo 2018	No independiente		्र जु
Oscar Silva	30 de marzo 2018	Independiente	CI	<i>></i> ♦
Oscar Giraldo	30 de marzo 2018	Independiente	R	₽ mi

DIRECTOR SUPLENTE	FECHA DE NOMBRAMIENTO	NATURALEZA	COMISIONES	PERFIL Y COMPETENCIAS
Hernando Baquero	30 de marzo 2018	Independiente	R	†
Daniel Niño	30 de marzo 2018	Independiente		7 441
Alexander Rocha	30 de marzo 2018	Independiente		₹
Edgardo Oñoro	30 de marzo 2018	No independiente		🌣 📶
Alfonso Piñeres	30 de marzo 2018	No independiente	CI	\$ \to
Enrique Tatis	30 de marzo 2018	No independiente		\$
Francisco Quijano	30 de marzo 2018	No independiente		₩





Administración gestión empresarial



Sector público





Comunicación



ngeniería



Investigación / docencia



Comité de Gobierno Oganizacional



Comité de Contraloría Interna



Comité de Conducta



Comité de Riesgos



Presidente Junta

REMUNERACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

La remuneración de los miembros de la Junta se articula sobre los principios de:









La política retributiva de los miembros independientes y patrimoniales está basada en criterios de responsabilidad, dedicación, inhabilidades e incompatibilidades inherentes al cargo que desempeñan y su sistema de compensación queda definido por

- · Una retribución fija por asistencia a las reuniones de la Junta Directiva.
- Honorarios adicionales para los integrantes de los comités de apoyo a la Junta, definidos por la Asamblea General.
- Gastos asociados al desplazamiento para la asistencia a las convocatorias de la Junta Directiva y sus comités, así como aquellos relacionados con el envío de información, inducciónes y capacitaciones.

5.4. SALVAGUARDA DE LA ÉTICA Y LA INTEGRIDAD DE COOSALUD

Los principios que rigen la gestión de Coosalud son la transparencia, eficiencia y equidad, pilares de su estructura y base de su funcionamiento de acuerdo al interés de la compañía, de sus accionistas y de los usuarios de la EPS.



"Tenemos un **Código** de **Conducta** y **Buen** Gobierno, además de una gran cantidad de políticas, heredadas de la cooperativa, y que se están **adaptando** a la S.A. Para mostrar que las **conductas se cumplen** y están interiorizadas por los empleados, cultura ética". – Ana Karina Arrazola. Asesora Legal de Coosalud.

El gobierno organizacional tiene como objeto adoptar las mejores prácticas para garantizar que su labor se realice bajo dichos principios así como asegurar la calidad en la prestación de los servicios de salud; además proporciona herramientas técnicas y jurídicas que permitan el balance entre la gestión de cada órgano y el control de dicha gestión.

Coosalud concibe el sistema de gobierno organizacional como un proceso dinámico en función de la evolución de la compañía, de los resultados que se hayan producido en su desarrollo, de la normativa que pueda establecerse y de las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas del mercado adaptadas a su realidad social.

En tal sentido, Coosalud cuenta con diferentes políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que su actividad se desarrolla de manera integra:



CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO Establece las normas por las que se debe regir el gobierno organizaciona de la compañía y consagra los postulados y principios éticos que deber regir las actuaciones de sus directivos, administradores y empleados. E de obligada lectura y debe ser aceptado por todos los miembros de la entidad.



REGLAMENTO DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

En el que se regulan las cuestiones relativas al funcionamiento de la Asamblea y los derechos de los accionistas.



REGLAMENTO DE LA JUNTA DIRECTIVA Y SUS MIEMBROS

Regula las normas y funciones de la Junta así como los derechos y deberes en el desempeño de sus cometidos.



REGLAMENTO DE CADA UNO DE LOS COMITÉS DE APOYO A LA JUNTA DIRECTIVA

En él se establecen las cuestiones relativas al funcionamiento de cada uno de los comités.

COMITÉ DE CONDUCTA

El Comité de Conducta de la Junta Directiva es el encargado de dictar los lineamientos de las políticas anti-soborno y anti-corrupción de la compañía, garantizando su implementación y respeto permanentes, integrales y precisos.

Las funciones generales del Comité son:

- Desarrollar y aplicar estrategias que fortalezcan los pilares de conducta ética de Coosalud.
- Apoyar al órgano competente en la resolución de conflictos de interés.
- Elaborar los programas necesarios para la divulgación de los principios y valores éticos de la entidad.
- Participar en las actividades para la actualización del Código de Conducta y de Buen Gobierno, en lo relacionado con temas de Conducta.
- Implementar un Programa Empresarial de Cumplimiento Anticorrupción, de acuerdo a las directrices dadas por la secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia o la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC).

CANAL ÉTICO

A través del canal de denuncia, el cual forma parte esencial del sistema de cumplimiento de Coosalud, los empleados pueden comunicar de forma anónima los comportamientos que consideren contrarios a los principios de gestión y control de riesgos de la compañía. El informe sobre estas denuncias es reportado a la Junta Directiva para su conocimiento y seguimiento.

5.5. MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión global de riesgos de Coosalud, cuya supervisión corresponde al Comité de Riesgos de la Junta Directiva, reúne el desarrollo de las políticas de riesgos, así como la definición y ejecución de procesos de identificación, su evaluación, medición, administración, monitoreo y el reporte de los mismos.

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS



1 Identificación de los riesgos, derivados de la estrategia definida por la sociedad.



2 Evaluación de los riesgos y medición del grado de exposición a los mismos.



3 Gestión efectiva de los riesgos, que incluye la toma de decisiones sobre su manejo en términos de evitarlo, controlarlo, mitigarlo, compartirlo o aceptarlo.



Monitoreo de riesgos, entendido como la evaluación de que las decisiones sobre asunción de riesgos están en línea con la política de riesgos aprobada por la Junta Directiva y con los límites máximos de exposición definidos por ésta.



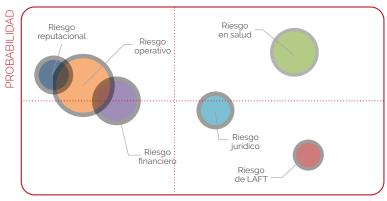
5 Reporte periódico a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia sobre la administración de riesgos.

VALORACIÓN DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS Y SU MITIGACIÓN

Coosalud clasifica los eventos de riesgo identificados en seis categorías diferentes, que al mismo tiempo son clasificadas en función de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que conllevaría su materialización sobre la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía.

MAPA DE RIESGOS

TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVENTOS (RANGO)	EVENTOS (#)
Riesgo de LAFT	1	3	1	1
Riesgo en salud	2,2	2,93	3	27
Riesgo financiero	1,73	2,45	2	11
Riesgo jurídico	1,67	2,67	1	3
Riesgo operativo	1,92	2,38	3	24
Riesgo reputacional	2	2,33	1	3
Media	1,75	2,63		



IMPACTO

En línea con la actividad principal de su negocio, el mayor riesgo al que está expuesta la compañía se corresponde con la salud. Por tipología, se someten también a evaluación los riesgos financieros, de lavado de activos y financiación del terrorismo, riesgos operativos y jurídicos; así como los relacionados con la custodia de la reputación de Coosalud. Cada uno de ellos se encuentra adecuadamente gestionado conforme a la política y la cultura de riesgos de la empresa a través de controles específicos para cada evento identificado.

Adicionalmente y dada su naturaleza como empresa promotora de salud, Coosalud también mantiene una extensa red de relaciones con terceros – principalmente IPS y otros aliados – para los cuales evalúa el riesgo de contrapartes mediante un estricto procedimiento de debida diligencia a fin de preservar su integridad y custodiar la confianza de los distintos grupos de interés.

MITIGACION Y CONTROL



OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

El oficial de cumplimiento es el responsable de llevar a cabo la verificación del funcionamiento oportuno y la efectividad de los procesos y controles designados para la prevención de riesgos tales como el lavado de activos y la financiación de actividades terroristas, así como de la definición de los planes correctivos para la mitigación de estos riesgos.

Trimestralmente, tiene la obligación de reportar a la Junta Directiva con relación a los avances y resultados de la gestión y el grado de cumplimiento en cuanto a lo requerimientos de información por parte de las autoridades, entre otras cuestiones.



6.1. EL SISTEMA DE SALUD HOY

En 1993, el Sistema de Salud de Colombia apenas daba cobertura a un 20% de la población. La entrada en vigor de la Ley 100, por la que se definía el Sistema General de Seguridad Social en Colombia supuso un gran avance, no solo en cuanto a cobertura -hoy alcanza el 94,36% de la población colombiana-, sino en cuanto a la prestación de servicios y los beneficios contemplados.

Desde entonces, la normativa ha ido moldeando un sector en el que si bien, los avances en salud han sido notables, persisten todavía áreas de mejora en cuanto a la calidad de la atención y la eficiencia del sistema.

"La **percepción** del sector es **peor** de lo que realmente debería ser. Cuando se escucha **hablar** del **sector salud** a la sociedad en general, siempre se hace con una connotación negativa. Sin embargo, desde el **punto de vista** académico, en estudios y **comparaciones** del sector respecto a otros países se aprecia un **mejor posicionamiento** tanto del sector como de las empresas en general". - Opinión externa.

> Cobertura universal9 1993 - 20% 2017 - 94,88%

AVANCES SIGNIFICATIVOS DE LA SALUD EN COLOMBIA

ntre 1990 y 2015	Aumento de la expectativa de vida +8 años	Descenso de la mortalidad general 529 a 444 por cada 100.000 habitantes	Disminución de la tasa de mortalidad infantil 29 a 10 por cada 1.000 nacidos	Gasto total en salud 4% al 7,2% del PIB
2010 y 2015 Er	Descenso de la desnutrición crónica	Descenso de los embarazos adolescentes	Aumento de la cobertura de vacunación con el biológico	Aumento de la cobertura de vacunación triple A
Entre 2	De 13,2% a 10,8%	De 19,5% a 17,4%	De 88% a 91%	De 88% a 92%

ESTADO DEL SISTEMA SANITARIO EN COLOMBIA EN 2017

Déficit presupuestario del sector: \$5,5 billones	Deuda de hospitales y clínicas: \$7,1 billones	Reforma tributaria: \$1,3 billones inyectados al sector
Falta de flujo de caja Entorno al 30% de la facturación de la salud se devuelve	27 de 40 EPS Están en medidas especiales de la Superintendencia Nacional de Salud Supersalud	50,9% De las instituciones hospitalarias tuvo que endeudarse para solventar la falta de recursos

⁹Página web oficial del Ministerio de Salud de Colombia Fallos y deudas de la salud en Colombia, El Dinero

La entrada en vigor de la Ley Estatutaria 1751 de 2015 da un paso al frente en la consolidación de la salud como un derecho fundamental para todos los colombianos, y trata de asentar las bases para definir un sistema robusto y sostenible, en el que la complejidad viene dada por los flujos de los recursos y la intervención de múltiples actores.

CÓMO HA EVOLUCIONADO LA REGULACIÓN EN ESTOS AÑOS

PRIMERAS LEYES QUE AFECTAN AL SECTOR

- Ley 9 de 1979 Establece medidas sanitarias relativas a suministro de aqua, salud ocupacional, saneamiento, alimentos y medicamentos, entre otros.
- Ley 10 de 1990 Define el modelo de descentralización de la salud pública.

FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DE SALUD

LEY 100 de 1993 DEFINICIÓN DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS)

- Asegura la **cobertura** y la **accesibilidad univer-**
- •Expande la **protección financiera de las familias** ante los costos asociados a los servicios de salud.
- Implementa el **Plan Obligatorio de Salud** (POS coniunto básico de medicamentos, servicios

MODIFICACIONES Y ENMIENDAS A LA LEY 100

LEY 1438 DE 2011

LEY 1122 de 2007

EVOLUCIÓN DE LA REGULACIÓN:

- Ley 715 de 2001 Determina las competencias y la estructura financiera descentralizada.
- Ley 1164 de 2007 Dicta disposiciones en materia de talento humano en salud.

SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR:

DECRETO 2702 DE 2014 DECRETO DE HABILITACIÓN

· Actualiza y unifica las condiciones financieras y de solvencia de las entidades autorizadas para operar el aseguramiento en

LEY 1751 DE 2015 **LEY ESTATUTARIA**

·Garantiza el derecho fundamental a la salud, establece su regulación y sus mecanismos de protección.

·Asegura la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a la entendiendo la atención en salud como el conjunto de servicios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y

DECRETO 2353 DE 2015 DECRETO DE AFILIACIÓN

· Unifica y actualiza las reglas de Sistema de Afiliación Transaccional y define los instrumentos para garantizar la continuidad en la afiliación y el goce efectivo del derecho a la salud.

Recursos de la II fase del plan de choque para el sector hospitalario, Diario de Salud

INFORME INTEGRADO 2017

La Política Integral de Atención en Salud

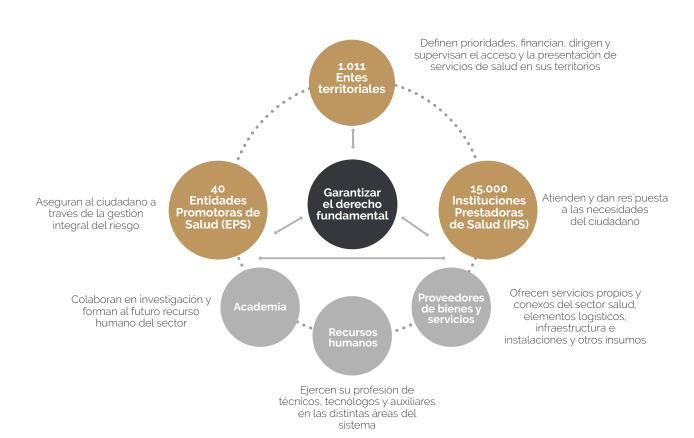
Marco estratégico que materializa el objetivo de generar las mejores condiciones de salud de la población en un modelo operacional basado en mecanismos e instrumentos de gestión, que orientan la intervención e integración de los diferentes actores del sistema.

ACTORES DEL SISTEMA

Una multitud de agentes conforma el sistema, por ello el Ministerio de Salud y Protección Social elaboró la Política Integral de Atención en Salud, que conecta a los diferentes actores en base a determinantes, intervenciones y resultados del estado de salud de la población, adaptándose a las circunstancias particulares de territorios y comunidades.

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL Responsable de la dirección y coordinación

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD Responsable de la inspección y vigilancia



6.2. DESAFÍOS DEL FUTURO QUE PLANTEA EL SISTEMA DE SALUD

•••

"Los **desafíos** del futuro son muchos, pero hay algunos que son muy transversales al mundo. En general, las **preocupaciones** a nivel mundial en materia de salud son: cómo enfrentar la carga de **enfermedad** que nos está cambiando, qué hacer con la **epidemiología**, hoy tenemos un **83% de enfermedades crónicas**, qué hacer con el **envejecimiento** de la población". – Opinión externa.



- La población colombiana mayor de 64 años se incrementará en los próximas décadas en un 200%, de 3.8 millones en 2017 a 11.6 millones en 2050¹⁰.
- Este envejecimiento supondrá un mayor nivel de carga de aseguramiento.



- Las enfermedades infecto-contagiosas siguen afectando a una parte importante de la población.
- Aumento de las enfermedades crónicas degenerativas que requieren, en muchas ocasiones, el uso prolongado de medicamentos durante largos períodos de tiempo.
- Menor efectividad de los fármacos como consecuencia de una mayor resistencia de los patógenos causantes de las enfermedades.



- Colombia es uno de los países de América Latina en donde hay más brechas entre unos departamentos y otros¹¹.
- Esta situación es producto de factores como la desconexión física de zonas rurales, a causa de carencias de infraestructura.



- La realidad actual que viven las organizaciones requiere el manejo de la información y el desarrollo de nuevas tecnologías.
- La inteligencia artificial, los modelos predictivos y autónomos, y el uso de la información redibujarán el sistema de salud actual.



- En un sistema complejo en el que intervienen múltiples actores es fundamental la sostenibilidad financiera.
- Los ingresos y los gastos en salud deben estar en equilibrio de manera que se pueda garantizar la atención en salud.
- Los casos de corrupción y la falta de transparencia lastran la confianza de la sociedad en el sistema.



- La regulación y el gobierno determinarán la evolución del sector y del sistema de salud.
- Es fundamental anticiparse al contexto regulatorio.

40

41

 $^{^{\}tiny 10}$ United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. World Population Prospects: The 2015 Revision.

[&]quot;FEDESARROLLO. El sistema de salud colombiano en las próximas décadas: Cómo avanzar hacia la sostenibilidad y la calidad en la atención. Marzo 2018.

RETOS Y OPORTUNIDADES DEL FUTURO QUE SUPONEN ESTOS DESAFÍOS PARA LAS EPS

DESAFÍOS	RETOS	OPORTUNIDADES
ENVEJECIMIENTO DEMOGRÁFICO	ACCESIBILIDAD: Persisten las desigualdades en el acceso a los servicios de salud, principalmente regionales.	MAYOR NÚMERO DE AFILIADOS
CAMBIOS EN EL	CALIDAD: La calidad de los servicios en salud se ve mermada desde una doble perspectiva, médica y administrativa.	USUARIOS MÁS SATISFECHOS
PERFIL EPIDEMIOLÓGICO	PREVENCIÓN: Los recursos se concentran en la atención especializada en detrimento de la atención primaria y la promoción y prevención de la salud.	MEJORES RESULTADOS EN SALUD
DESIGUALDADES SOCIALES	COLABORACIÓN: Se precisa mayor colaboración entre agentes del sector, para lo que será necesaria la generación de confianza mutua.	AHORRO DE COSTOS
DISRUPCIÓN TECNOLÓGICA	INFORMACIÓN: Es necesario avanzar en la configuración de un sistema unificado de historiales clínicos común entre especialistas.	AGILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	COMPROMISO: Las EPS deben contar con las reservas suficientes y cumplir con sus compromisos de pago con todos los agentes con los que colabora (IPS, farmacéuticas, etc.).	RENTABILIDAD ECONÓMICA
CAMBIOS REGULATORIOS	TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD: Se prevé que entre 2018 y 2019 disminuirá considerablemente el número de Entidades Promotoras de Salud.	GENERAR CONFIANZA ENTRE LOS GRUPOS DE INTERÉS



A lo largo de los años, Coosalud ha sabido **adaptar su estrategia** para responder eficientemente a las **expectativas** del entorno. El **plan de reorganización empresarial** define un nuevo marco estratégico para la compañía, **manteniendo la salud y el bienestar** de sus **afiliados** como la premisa de partida.

"GARANTIZAR LA SALUD Y EL BIENESTAR DE SUS AFILIADOS"



Coosalud define una estrategia centrada en el bienestar de los afiliados y que es posible gracias a la **analítica de datos**, la cual permite articular las tres claves de su estrategia: el modelo de atención en salud, la sostenibilidad financiera de la compañía y la experiencia del usuario. Sin olvidar la importancia de las alianzas estratégicas con los prestadores de servicios y el equipo humano de Coosalud, fundamentales para cumplir su mandato.

UNA ANALÍTICA DE DATOS INTELIGENTE PARA CONOCER MEJOR A NUESTROS AFILIADOS

El modelo de atención de Coosalud se sustenta mediante una innovadora analítica de datos que facilita el conocimiento y la caracterización de sus afiliados, así como del entorno que les rodea, posibilitando el diseño de programas específicos de salud y la optimización de las redes de colaboración con los distintos agentes del sistema, generando un mayor valor compartido.

Este análisis se basa en la captura de los datos relevantes de la población afiliada a Coosalud accesible por todas las sucursales y en tiempo real, para la obtención de informes tanto consolidados como en detalle sobre la salud de los usuarios a fin de lograr una mejor administración de los programas de riesgo.

En este contexto, a lo largo de 2017 Coosalud ha iniciado un nuevo proyecto de innovación tecnológica para el tratamiento de datos desarrollado por Salesforce¹², que busca implementar una solución tecnológica de información basada en la nube para potenciar la gestión de la atención que se brinda a todos los afiliados.

Con este sistema se busca potenciar y automatizar cinco procesos priorizados:



El objetivo de esta iniciativa es poder integrar toda la información del afiliado en un mismo lugar, lo que genera los siguientes beneficios para la organización:

- Centralización de la información del afiliado en un único sistema.
- La información se encuentra almacenada en la nube, que cuenta con planes de contingencia y seguridad.
- Mayor eficiencia en el uso de los recursos.
- Oportunidad de entrega de información a stakeholders.
- Visión 360° de la información de los afiliados, que genera agilidad en las respuestas.
- Adecuación de la oferta de servicios a la población afiliada –programas de prevención y una red especializada-.

44

¹²Salesforce es una plataforma de gestión de relación con clientes (CRM).



EL AFILIADO COMO CENTRO DE LA OPERACIÓN

Con esta herramienta se sitúa al usuario en el centro de la operación, generando un servicio de mayor valor que redunda en su bienestar. La plena y permanente disponibilidad de la información en la nube permite una mejor toma de decisiones y una repuesta eficiente y eficaz.



"Lo que nos **interesa** en Coosalud es que la **tecnología** sea perfecta para que **llegue a todos** los centros de salud". – Darwin López, Director Financiero de Coosalud.

7.1. NUESTRA MANERA DE RESPONDER

7.1.1. Modelo integral de atención en SALUD

La salud de la población está determinada porfactores genéticos y constitucionales, por las características del entorno y los hábitos de vida de cada individuo. El acceso adecuado de la población a medidas preventivas y cuidados de la salud quedan además condicionados por aspectos socioeconómicos y culturales.

En este sentido, el modelo de atención en salud de Coosalud constituye un sistema dinámico que se adapta en función de las necesidades de sus usuarios, reconociendo las diferencias entre personas y colectivos para la prestación oportuna de los servicios en salud. Todo ello sin menoscabo de una planeación cuidadosa de la oferta y el diseño de una red de prestadores por departamento y municipio que cubra efectivamente la demanda de los afiliados. Se definen para ello zonas y distritos sanitarios como los puntos donde confluyen los usuarios para garantizar su atención en salud teniendo en cuenta la accesibilidad geográfica, la oferta de servicios según el nivel de complejidad y la concentración de la población afiliada.





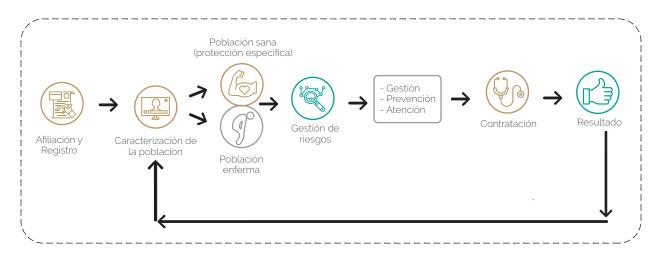




"Coosalud, aunque tenga una **población** pequeña, arrancó a hacer gestión del riesgo, minería del dato, trabajo en las comunidades para conocer las **necesidades** de la población que atiende, involucrándose, llamando a varios **actores** que intervienen en sus poblaciones e involucrándolos también. Es un modelo de atención diferente". - Opinión externa.

El objetivo último del modelo es la mejora continua de la salud de la población afiliada a Coosalud sobre la base de la prevención primaria y la definición del perfil epidemiológico, así como su contexto demográfico, sociocultural y el marco normativo.

¿CÓMO FUNCIONA EL MODELO DE ATENCIÓN?



AFILIACIÓN Y REGISTRO DE LOS USUARIOS

El modelo de atención comienza con el registro de los usuarios y la recogida de datos preliminares para definir los núcleos familiares y organizar la población por grupos de edad y sexo, permitiendo su clasificación previa y la planeación de las diferentes acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

En 2017, los usuarios de Coosalud ascienden a 1.925.673 afiliados, un 2,4% superior respecto al año 2016.

CARACTERIZACIÓN DEL RIESGO EN SALUD DE LOS AFILIADOS

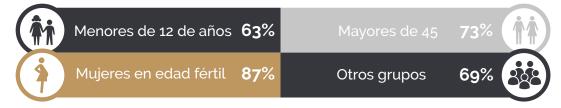
Al iniciar el proceso de ingreso a Coosalud EPS se inicia también el proceso de caracterización del riesgo en salud para identificar y priorizar a los afiliados en función de sus probabilidades de enfermar.

El procedimiento de caracterización consta de tres fases. Durante la primera fase a los afiliados y de si están sanos o enfermos. Al primer grupo se le gestiona el riesgo primario, y se reduce la posibilidad de enfermar mediante programas de protección, promoción y prevención. Al segundo grupo se le gestiona el riesgo técnico, secundario y terciario, así como la probabilidad de que aparezcan nuevas complicaciones, mediante programas de intervención y demanda inducida.

La segunda segmentación es de carácter geográfico y tiene en cuenta que en algunas zonas del país la población tiene una mayor propensión a sufrir ciertas enfermedades, por ejemplo en las zonas tropicales. La tercera fase consiste en la segmentación por rangos de edad y tipo de riesgo.

se les segmenta en función de su estado de salud A junio de 2018 el porcentaje de población general caracterizada asciende a un 71,2% de los afiliados de Coosalud. No obstante, este porcentaje se sitúa en un 94,1% cuando se trata de población con patologías confirmadas, lo que garantiza una adecuada gestión del riesgo en salud.

CARACTERIZACION DE LOS GRUPOS POBLACIONES PRIORIZADOS COOSALUD - AGOSTO DE 2018



Esta caracterización la realizan los equipos básicos de salud -formados por técnicos y profesionales de la salud- que visitan a los afiliados en su entorno familiar para analizar los factores de riesgo a los que los usuarios están expuestos. Estos equipos cuentan además con el apoyo y el refuerzo de unidades extramurales -tales como fisioterapeutas, nutricionistas, etc.- según las necesidades de cada visita.

SOPORTE PARA LOS EQUIPOS BÁSICOS DE SALUD

Los equipos básicos cuentan con un kit de herramientas de salud para la realización de la evaluación en salud que consiste, entre otras, en la medición de la tensión arterial, peso y talla, el índice de masa corporal, la frecuencia cardiaca y respiratoria o la aqudeza visual.







Además, todos ellos portan una tableta que permite la digitalización de la información recogida a través de una herramienta avanzada que permite evaluar el nivel de riesgo de cada afiliado en tiempo real.

La información obtenida en la visita se centraliza vía telemática a través de un sistema inteligente, ideado por Coosalud, que otorga la puntuación de tamizaje de riesgo y el conjunto de actividades a realizar (prevención o tratamiento). La aplicación permite además visualizar en tiempo real la georreferencia de los afiliados y sus familias, así como los datos relativos a los riesgos identificados durante la visita, permitiendo un trato directo y cercano con el usuario y un seguimiento efectivo de su entorno.

La caracterización de los riesgos de la población afiliada se actualiza periódicamente, en función de los riesgos identificados para cada individuo, siendo posible la reclasificación de los mismos de acuerdo con la evolución de los pacientes.

GESTIÓN DE RIESGOS

Acompañamiento a la salud de nuestros afiliados

La gestión del riesgo en salud se articula sobre la predicción epidemiológica y en consecuencia sobre la prevención y la identificación temprana a fin de contrarrestar y minimizar el desarrollo de patologías y enfermedades que puedan afectar a la población afiliada.

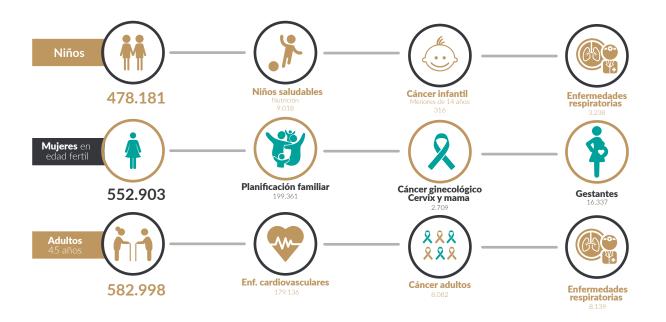
Este enfoque contribuye a desarrollar el potencial de la salud individual y familiar de los afiliados a Coosalud, fomentando en primer lugar el autocuidado y unos hábitos de vida saludable para generar un mayor bienestar, y definiendo las medidas de prevención que permiten la intervención de los riesgos, así como la detección oportuna en caso de enfermedad.

La gestión se lleva a cabo de manera proactiva a través de llamadas telefónicas, cartelería informativa, página web y asesores comerciales que invitan a los afiliados a inscribirse en las actividades de promoción y prevención.

Predicción, promoción, prevención y atención

Gracias al sistema de caracterización. Coosalud ha definido como prioritarios tres grupos poblacionales: menores de 14 años, mujeres en edad fértil y mayores de 45 años, y ha diseñado un nuevo programa de atención específica y detección temprana focalizada en estos tres grupos. Esta herramienta de priorización ha sido denominada matriz 3x3.

PRINCIPALES PROGRAMAS DE PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y ATENCIÓN POR GRUPO POBLACIONAL



"En toda esa **población** nosotros orientamos el **esfuerzo** y eso es un factor diferenciador de la empresa, la gestión del riesgo". - Enrique Mazenett, Director de Epidemiología.

Atención a población con necesidades especiales

Cuando no es posible realizar la prestación de servicios en condiciones de normalidad. Coosalud se adapta a las especificidades requeridas para llevar a con enfermedades cardiovasculares o personas con discapacidad -que no pueden movilizarse- el servicio de atención domiciliaria. Actualmente, este servicio está disponible en las ciudades de Cali y Cartagena, y está previsto que se extienda progresivamente a otros departamentos.

Del mismo modo, se ha implementado una ruta de transporte desde la residencia hasta el lugar de atención para los pacientes que viven fuera de los núcleos urbanos, y que pertenecen a los programas cardiovasculares, con enfermedad renal o en terapia dialítica. Este servicio está implementado en la actualidad en los departamentos de Bolívar,

Sucre y Valle del Cauca. En el resto de municipios, Coosalud facilita recursos para sufragar los gastos de transporte y alimentación de los afiliados y sus familiares.

cabo la atención oportuna. Así, ofrece a sus pacientes También es especialmente relevante la labor realizada en poblaciones rurales que presentan una elevada dispersión de los usuarios. Es destacable en este sentido el caso de Guainía, un departamento con una extensión similar a la de un país como Irlanda que presenta una población de cerca de 40.000 afiliados.

> Coosalud identifica los afiliados pertenecientes a grupos poblacionales especiales para ofrecerles una atención diferencial y adaptada a sus necesidades.

AFILIADOS PERTENECIENTES A GRUPOS POBLACIONALES ESPECIALES

GRUPO POBLACIÓN ESPECIAL	No. DE AFILIADOS
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	420.273
GRUPOS ÉTNICOS	29.282
HABITANTES DE LA CALLE	2.602
DESMOVILIZADOS Y MENORES DESVINCULADOS DEL CONFLICTO ARMADO	2.100



PRIMER PILOTO DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD EN GUAINÍA

Coosalud opera desde el año 2016 en la región de Guainía como única EPS habilitada por el Ministerio de salud para el despliegue del Modelo Integral de Atención en Salud.

Guainía es una región de difícil acceso, donde se presentan complicaciones a la hora de adecuar, mantener y gestionar los servicios de salud. Hasta ahora, la prestación del servicio universal no se ha caracterizado por su calidad y buenos resultados, y por ello se ha hecho necesario implementar un nuevo modelo de atención que asegure la completa y adecuada cobertura en la atención en salud de la población.

ESTADO DEL SECTOR SALUD EN GUANÍA PREVIO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PILOTO



RESULTADOS DE SALUD INDESEABLES, AUMENTO EXPONENCIAL DE LOS COSTOS Y RETOS PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA

OBJETIVOS ESTABLECIDOS POR COOSALUD



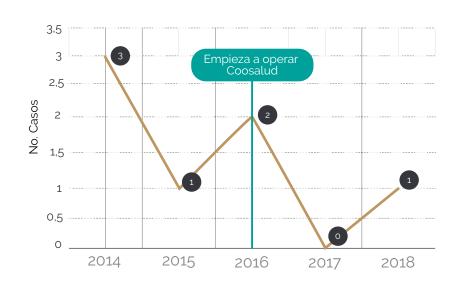




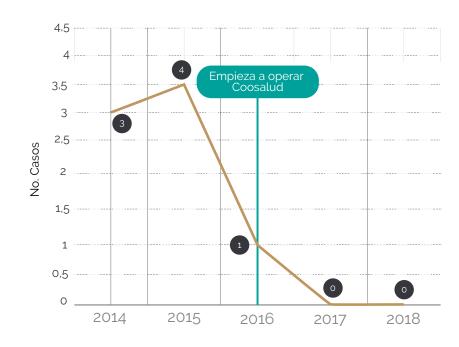


RESULTADOS EN SALUD DEL PILOTO

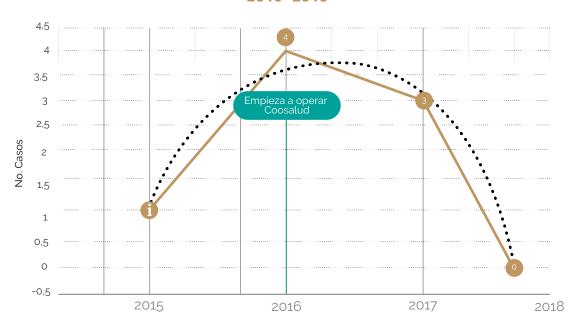
EVOLUCIÓN DE LA MORTALIDAD MATERNA EN GUAINÍA ENTRE 2014 Y 2018



MORTALIDAD INFANTIL (29 DÍAS A 1 AÑO) EN GUAINÍA ENTRE 2014 Y 2018



COMPORTAMIENTO DE MORTALIDAD ASOCIADA A DESNUTRICIÓN GUAINÍA 2015 -2018



ESTADO ACTUAL DEL SECTOR SALUD EN GUAINÍA



PARTICIPACIÓN COMUNITARIA



7.1.2. Alianzas estratégicas con los prestadores de servicios

Coosalud mantiene una comunicación fluida y cercana con su red de prestadores de servicios en favor de un objetivo común: garantizar la excelencia en la atención a los afiliados, ya que son estas instituciones quienes en última instancia ofrecen los servicios en nombre de Coosalud.









"En las **instituciones** del sector salud, Coosalud es considerado un **buen aliado** y no tiene problemas a la hora de establecer **convenios** con las instituciones prestadoras de servicios del más **alto nivel** porque es percibido como un **buen socio**". – Opinión externa.



MODELO DE NEGOCIACIÓN BASADO EN VALOR PARA TODAS LAS PARTES

El modelo de negociación con las IPS está avanzando hacia contratos de riesgo compartido, con colaboraciones estables basadas en el cumplimiento de objetivos y confianza mutua, donde los incentivos para el prestador están alineados con una atención oportuna, suficiente y de calidad para los usuarios.

La caracterización y posterior segmentación de la población permite realizar acuerdos específicos de atención con ciertos prestadores que comparten el cuidado integral de la salud de los afiliados, desde la prevención hasta la atención hospitalaria.

El prestador actúa como asegurador del riesgo técnico, garantizando una remuneración casi fija, y presentando mejores resultados en sus egresos hospitalarios.

La EPS, encargada del riesgo primario, presenta mejores resultados en salud pública con una mejor experiencia para sus usuarios por la oportunidad y calidad de la atención.

El éxito del modelo depende de la combinación de los programas preventivos y de intervención de los riesgos primarios, de una referencia de pacientes efectiva, con una gestoría hospitalaria concurrente.

A agosto de 2018, el 18% del costo total en salud está cubierto por modelos de atención integral y se espera finalizar el 2018 con todas las contrataciones cubiertas por estos modelos de atención integral.



RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Una extensa red de atención segmentada en 41 zonas sanitarias garantiza que cada paciente sea atendido en el nivel que le corresponde y en función de su dolencia. Nuestra red de prestación de servicios cuenta con:

344 IPS

103 clínicas de alta complejidad **1.078** centros de atención primar **229**dispensarios de medicamentos
y **4** unidades

232oficinas de atención al usuario

21 pantallas de atención digita 450 promotores y gestores sociale visitando a los afiliados en casa Redes sociales robustas creando contenido asociado a la generación de bienestar

Y ADEMÁS 216 GESTORES HOSPITALARIOS DISTRIBUIDOS POR LAS SUCURSALES



UNA RED AMPLIA PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS AFILIADOS

IPS PRIMARIA: Coosalud EPS garantiza a sus afiliados la presencia de al menos un centro asistencial de baja complejidad en el mismo municipio de residencia del afiliado. Estos centros asistenciales, por política corporativa, se contratan bajo la modalidad de pago por capitación garantizando la accesibilidad permanente a los servicios de atención primaria.

RED COMPLEMENTARIA: Coosalud EPS garantiza a sus afiliados el acceso a estos servicios a través de la contratación de instituciones prestadoras de servicios de salud de mediana complejidad, del sector público y privado, tan cerca del municipio de residencia del afiliado como la disponibilidad de la oferta de estos servicios lo permita, asegurando un tránsito oportuno y accesible desde el primer nivel de atención.

Durante el **año 2017**, Coosalud ha **realizado pagos** a su red de **prestadores** de servicios y otros **proveedores** por valor de **1.445 millones** de pesos, un **17% más** que en 2016.

54

55



COOSALUD TRABAJA EN COLABORACIÓN CON LOS MEJORES HOSPITALES DE LATINOAMERICA

de los mejores hospitales de Colombia - según el estudio realizado por América Economía¹³ forman parte de la red de prestadores de servicios de Coosalud:

Puesto en el ranking 2017

_		
3	Fundación Valle de Lili	
6	Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología (en conversacione	3S
8	Fundación Cardiovascular de Colombia	
9	Hospital Pablo Tobón Uribe	
11	Centro Médico Imbanaco	
16	Hospital de San Vicente Fundación	

GESTIÓN HOSPITALARIA

Coosalud cuenta con un procedimiento para garantizar el cumplimiento de la calidad en la atención de usuarios que reciben servicios y que están internados en las IPS de la red contratada



Registro de la información

Todos los hallazgos clínicos y las gestiones realizadas al paciente quedan guardados para garantizar la continuidad de la atención, tanto intrahospitalaria como ambulatoria.

La gestión hospitalaria se realiza con presencia de médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería en las IPS con internación de mediana y alta complejidad. En total suman 216 personas entre las que se encuentra el director nacional y los analistas de información.

Telegestión

En el resto del país la gestión hospitalaria se realiza mediante acompañamiento virtual -asistencia telefónica, videoconferencia y contacto por correo electrónico-.

¹³Ranking de Clínicas y Hospitales América Economía

Además, se cuenta con un sistema de puntos de distribución de medicamentos ambulatorios, así como instituciones y profesionales especialistas en terapia física y rehabilitación, oftalmología y optometría (incluido el suministro de lentes y monturas para la corrección de defectos de refracción), imagenología y laboratorio clínico. Coosalud también desarrolla iniciativas para mejorar la gestión en la distribución de medicamentos. Así en 2018, ha lanzado un innovador aplicativo para trasladar al usuario información sobre la disponibilidad de los medicamentos sin necesidad de desplazarse. Esta iniciativa ha sido reconocida con el Premio al Mejor Prototipo en la Feria de Innovación de la Cámara de Comercio.





Ejemplo de innovación originalidad y adaptación a las nuevas tendencias

Premio al Mejor Prototipo En la fería de Innovación de la Cámara de Comercio



PLATAFORMA ONLINE EXCLUSIVA DE COOSALUD

Permite al afiliado consultar la disponibilidad de sus medicamentos sin necesidad de desplazarse al punto de dispensación asignado

¿ Cómo funciona?

1. Asegura tu fórmula médica



DISPONIBLE



2. Consulta la disponibilidad del

TENDRÁS A UN CLICK

- Información de la disponibilidad de tus medicamentos en la farmacia asignada
- Disminución del desplazamiento para el reclamo del medicamento.
- Agilidad y rapidez virtual para la gestión de tu solicitud.
- Servicio personalizado acorde a tu necesidad.
- Cuidado de tus finanzas: 100% gratuito.

Adicionalmente, Coosalud cuenta entre su red de prestadores de servicios con instituciones especializadas en el tratamiento de patologías de alta complejidad como cáncer, infección por el VIH y SIDA, y enfermedad renal crónica, así como en otras actividades de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación en neurocirugía, cirugía cardiovascular, atención en Unidad de Cuidados Intensivos, entre otras.





La selección de los proveedores y prestadores de servicios de salud se articula sobre los principios de transparencia, selección objetiva, equidad y responsabilidad. De este modo se garantiza que los profesionales médicos que prestan servicios en nombre de Coosalud sean reconocidos por su integridad en el desarrollo de su actividad.

7.1.3. Sostenibilidad financiera

Para Coosalud es esencial mantener una buena salud financiera que le permita llevar a cabo la prestación oportuna de sus servicios al afiliado, al tiempo que generar confianza en el entorno y rentabilidad económica.





"Estamos buscando unos modelos de contratación integral de la salud, unos modelos que compartan el riesgo con el prestador. En la medida en que los modelos funcionen, y los hemos ido probando desde el año pasado y cada vez tenemos un modelo mejor, podremos garantizar un mejor resultado financiero".

– Felipe Jaramillo, Director general de Coosalud.



HABILITACIÓN FINANCIERA



El Decreto 2702 de 2014 obliga a las entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud a demostrar una adecuada solvencia financiera en el desempeño de sus operaciones que les permita cumplir con las obligaciones de su actividad.

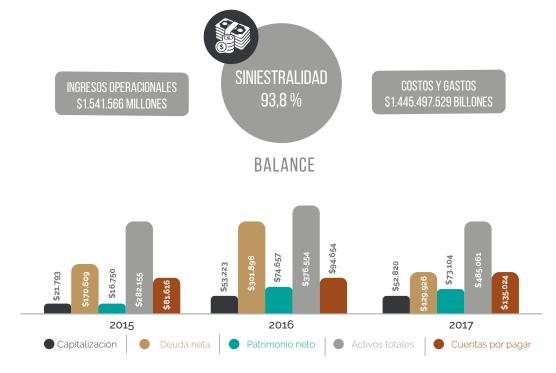
Las Entidades Promotoras de Salud, como administradoras de recursos públicos, han de acreditar el margen de solvencia suficiente para asegurar la liquidez de la organización, así como el capital social mínimo para garantizar la viabilidad económica y financiera de la entidad.

Todo esto lleva a las EPS a establecer un sistema de costos debidamente compartimentado entre ingresos y gastos para cada uno de los servicios prestados, y a cumplir con otras condiciones de capacidad financiera, técnica y de calidad necesarias para operar dentro del aseguramiento en salud colombiano.

Coosalud ha dado cumplimiento a las condiciones de habilitación financiera exigidas por el Decreto 2702, asumiendo un plan de reorganización empresarial como parte del proceso, y entendiendo los requisitos técnicos y financieros no sólo como cumplimientos normativos, sino en efecto como elementos imprescindibles para la sostenibilidad y continuidad de la empresa en el tiempo.

Tras cumplir con los requerimientos regulatorios, Coosalud se prepara ahora para recibir a nuevos inversionistas que contribuirán a reforzar su patrimonio durante los próximos años para poder seguir operando en el sistema de salud.

RESULTADOS ECONÓMICOS DE COOSALUD



Otros resultados reseñables del año....

Los ingresos operacionales han ascendido a \$ 1.4 billones, con una variación del 10,7% tomando como parámetro de referencia los ingresos operacionales obtenidos en 2016; los cuales representaron \$1.3 billones con un crecimiento real del 2.3%.

El valor de los servicios de salud durante el período evaluado del año fue de \$1.445.497.529 billones, lo cual representó un incremento del 13% con respecto al mismo período del año anterior.

Al contrastar el resultado del costo (incluidos POSS y NO POSS radicados) con los ingresos operacionales, el índice de siniestralidad total representa el 93.8%. Cabe mencionar que desde que se ha llevado a cabo la transformación empresarial, la siniestralidad se ha reducido notablemente, lo que demuestra que **Coosalud va en la dirección correcta.**

VALOR ECONÓMICO



7.1.4. El equipo humano de Coosalud



Coosalud se esfuerza cada día por mantener un entorno organizacional excelente, basado en el bienestar del equipo, la diversidad como un valor diferencial y la apuesta continua por el crecimiento profesional y personal de quienes trabajan en la compañía. El objetivo de Coosalud es que los empleados sean felices y disfruten con su trabajo para lograr así una mejor calidad en la atención a los afiliados y la prestación oportuna de los servicios.

UN EXCELENTE LUGAR PARA TRABAJAR







Todos los **trabajadores** que estamos **participando** en este **proceso** nos tenemos que ver como una empresa que va hacia una diversificación de lo que es la cooperativa en sí. Significa que tenemos que ser más **organizados** y entrar a ener una **visión más estratégica** y a nivel macro porque todo lo que hagamos en una empresa, **impacta** en la otra". - Norma Martelo, Secretaria General Coosalud.

Coosalud ha sido reconocida durante los últimos cuatro años por el Instituto Great Place To Work (GPTW) como una de las mejores empresas para trabajar, tanto en Colombia como en América Latina, donde se ha posicionado entre las mejores empleadoras junto a empresas de otros países latinoamericanos.

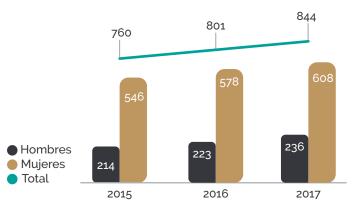
COOSALUD ENTRE LOS MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR SEGÚN GPTW



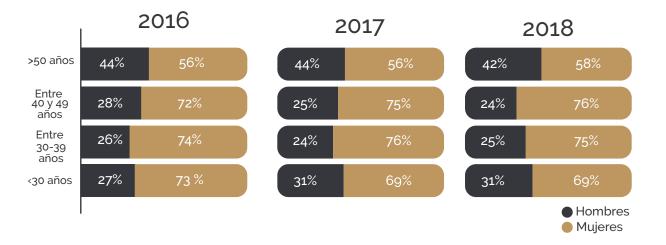
A 31 de diciembre de 2017, la plantilla de Coosalud está formada por 844 empleados -de las cuales el 71,9% son mujeres- que garantizan la correcta prestación de los servicios en salud en los municipios y regiones en los que está presente la compañía.

Desde 2015, el número de empleados se ha incrementado en un 11,2%, motivado en gran medida por el aumento de la afiliación y la entrada en operación de nuevas oficinas de Coosalud.

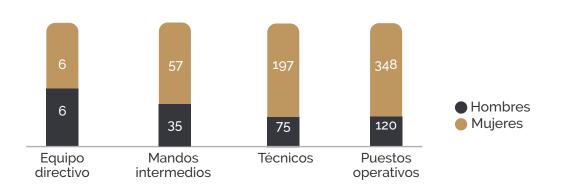
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPLEADOS



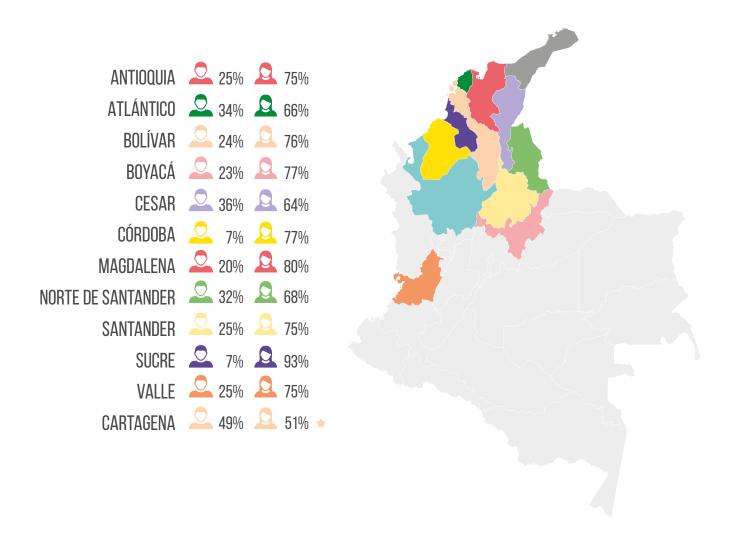
EMPLEADOS POR GRUPO ETARIO Y GÉNERO



EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO



EMPLEADOS POR DEPARTAMENTO Y GÉNERO



PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD Y LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En Coosalud, los criterios de selección, contratación y desarrollo del talento de los empleados se articulan sobre la valía y los méritos propios de los candidatos y empleados, independientemente de su género, raza, religión o capacidad funcional, para garantizar así la configuración de un equipo diverso y multidisciplinar que reúne las habilidades necesarias para el desempeño de las tareas de una forma productiva.

En este contexto, durante el año 2017 el área de Gestión Humana, responsable de estas cuestiones, ha seguido promoviendo nuevos proyectos de desarrollo estratégico del talento humano, su

gestión y la mejora del clima organizacional. Así, entre las iniciativas llevadas a cabo, se encuentra el programa de inducción virtual para nuevos empleados que facilita la inmersión de los trabajadores en la cultura corporativa y en el día a día de Coosalud.

Además, en cumplimiento con la ley y con el fin de facilitar la incorporación a la vida laboral y el desarrollo de nuevos técnicos y profesionales, cada año Coosalud acoge a jóvenes universitarios y aprendices del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) para participar en el programa de prácticas profesionales.

EN 2017...

SELECCIÓN

INDUCCIÓN VIRTUAL

PRÁCTICAS PROFESIONALES



125 nuevos empleados

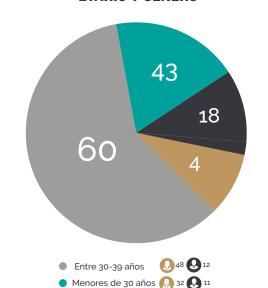






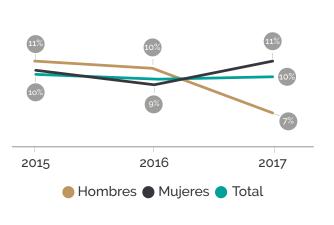
Jóvenes estudiantes han realizado prácticas profesionales en Coosalud

NUEVAS CONTRATACIONES POR GRUPO ETARIO Y GÉNERO



Entre 40 y 49 años
 Mayores de 50 años
 Quanto 0
 Quanto 0</l

TASA DE ROTACIÓN POR GÉNERO



EL BIENESTAR DEL TRABAJADOR

Una de las máximas de Coosalud es desarrollar y promover un ambiente de trabajo de calidad, donde los empleados se sientan felices y cuidados, y donde puedan llevar a cabo un trabajo de valor, productivo y gratificante, que contribuya a mejorar el servicio de la compañía y a aumentar la satisfacción del usuario.

Coosalud ofrece a sus empleados no solo un salario competitivo, también los acompaña durante su proyecto de vida, y un conjunto de beneficios que les permita sentirse plenamente satisfechos, queridos y valorados.

PLAN DE BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS DE COOSALUD

PLAN BENEFICIOS PARA EL EMPLEADO Todos los empleados Los trabajadores de Coosalud, tienen el día de su Vacaciones tienen derecho a disfrutar de una cumpleaños libre de Feliz de semana de vacaciones remuneratrabajo para poder Cumpleaños da durante el mes de diciembre Navidad celebrarlo y compartirlo con sus seres queridos Coosalud remunera a sus empleados el 100% de las incapacidades Con el objetivo de fomentar la Pago de **Actividades** por enfermedad común suoerando felicidad en el trabajo, Coosalud ncapacidade al 100% recreativas impulsa actividades que refuerel minímo legal establecido para deportivas y culturales zan los valores corporativos v los empleadores en Colombia favorecen la integración de los empleados y sus familias

Aproximadamente **\$260.500.000** destinados al plan de beneficios

DESARROLLO DE LA CARRERA PROFESIONAL

Capacitación

La formación es esencial para garantizar el desarrollo profesional de los colaboradores. Las necesidades de formación son establecidas durante la definición de los planes operativos de cada sucursal, tomando en consideración los resultados de la evaluación de competencias de los empleados, correspondiente al período anterior.

Durante el año 2017, Coosalud ha destinado un total de 798 millones de pesos a la formación del 100% de sus empleados.

\$798.101.378
destinados a
capacitación
17% más que
en 2016



Además, con motivo de la nueva estructura organizacional de Coosalud, a lo largo del año se han llevado a cabo dos grandes capacitaciones sobre Planeación Estratégica y Gestión Estratégica del Cambio a fin de minimizar el impacto de la transformación sobre los procesos y la gestión operacional de la compañía, y al canzar así los objetivos marcados por la organización. Esta capacitación ha sido impartida por formadores internacionales y ha contado con la participación del equipo directivo.

La capacitación en el aprendizaje y desarrollo de competencias laborales se complementa con un programa de cultura corporativa integrado por todos los empleados de Coosalud, donde se comparten los principios y valores que caracterizan a la organización.

Programa de auxilios educativos

Coosalud ofrece un programa de **auxilios educativos** a sus empleados para que **cursen estudios** técnicos y/o tecnológicos y **estudios universitarios** profesionales, siempre de acuerdo a las **necesidades de su perfil** profesional y a los requerimientos de su puesto de trabajo. Durante el **año 2017**, se han otorgado un total de 1**2 auxilios educativos**.

Evaluación de las competencias

A fin de mantener un alto estándar de calidad entre los empleados de Coosalud y detectar las necesidades de capacitación necesarias para una efectiva realización de sus tareas y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, trimestralmente Coosalud mide el grado de avance de las competencias definidas para cada empleado, utilizando la metodología 360°.

¿Qué se evalúa?

- 1. Resultados por indicadores de procesos en los que ha participado
- 2. Competencias organizacionales comunes y establecidas por niveles de empleados con atribuciones específicas de comportamiento
- 3. Evaluación del cumplimiento de las tareas, oportunidad y eficacia de los objetivos asignados a cada cargo. Se definen a nivel nacional y son comunes para todos los cargos de cada sucursal

Durante el año 2017, el 100% de los empleados se ha sometido a evaluación por un par homólogo, jefe directo o subordinados. Los resultados de las competencias analizadas han arrojado un porcentaje de cumplimiento promedio del 86% en términos globales.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS EN 2017

COMPETENCIAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
Estrategia visionaria Gestión de resultados Innovación Liderazgo consciente	89% 88% 83% 88%	86% promedio de resultado
Orientación al logro Orientación al servicio Trabajo en equipo	86% 87% 87%	general

.

Remuneración y reconocimiento

La compañía cuenta con una política de compensación y un sistema de pagos que aseguran a sus empleados un salario competitivo, acorde a su posición, experiencia y resultados demostrados. La compañía cuenta con un Sistema de Incentivos por Resultados (CEDI), que premia la mejora en el desempeño efectivo de los colaboradores de Coosalud.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Resultados en seguridad y salud



La evolución de los accidentes, el índice de frecuencia y la tasa de ausentismo han mostrado una tendencia positiva en los últimos años, como consecuencia, entre otras, del aumento del número de empleados de la compañía. No obstante, Coosalud continúa realizando campañas para el cuidado ante caídas y tropiezos – una de las causas más comunes de accidentes en el trabajo—, ante accidentes deportivos, sobreesfuerzos o contacto con sustancias químicas.

El compromiso de Coosalud con la seguridad y la salud de sus empleados se materializa en un sistema basado en la certificación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) conforme a la norma OHSAS 18001. Adicionalmente, Coosalud cuenta con planes específicos de seguridad y salud en cada sucursal, y con comités de trabajo específicos que dan cobertura a la totalidad de la plantilla y velan por el cumplimiento de lo dispuesto en la certificación.

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD

Realizan el seguimiento de la aplicación y el funcionamiento del SG-SST. Están capacitados para ejercer sus funciones de manera acorde y adecuada a los requisitos legales.







Entrenadas para dar respuesta en caso de emergencia. Durante el año 2017 se realizaron 10 simulacros en las distintas sucursales de Coosalud

COMITÉS DE CONVIVENCIA

Su misión es prevenir el acoso laboral dentro de Coosalud

66

Identificación de los riesgos y plan de acción

Anualmente, Coosalud analiza y evalúa los riesgos potenciales a los que están expuestos sus empleados en función de su perfil y tareas realizadas, identificando sobre una matriz aquellos que requieren una acción prioritaria.



Con base en esta matriz, desde 2015 se ha trabajado en generar una cultura de prevención de caídas, se ha avanzado en la identificación de necesidades ergonómicas a través de sistemas de vigilancia y se ha promovido un estilo de vida saludable entre los grupos con riesgo cardiovascular.

Asímismo, se lleva a cabo un amplio programa de actividades cuyo objetivo es minimizar la incidencia de estos riesgos en la plantilla de Coosalud y reducir así la frecuencia de los accidentes laborales y las tasas de ausentismo por enfermedad general.



INFORME INTEGRADO 2017

7.1.5. Experiencia del usuario







HISTORIAS REALES DE LOS AFILIADOS DE COOSALUD



"Me atendieron muy bien, me preguntaban a cada rato cómo me sentía y ese buen trato es lo importante. Fue muy buena la atención, no tengo nada de qué quejarme de Coosalud". – Aura María Cristina Buitrago.

Coosalud atendió a Aura María cuando dio a luz a sus trillizas. Durante el parto fue necesario coordinar un avión ambulancia que transportara a Aura María desde Cúcuta hasta la Fundación Cardiovascular en Bucaramanga, donde pudo recibir atención especializada; fueron necesarias tres unidades de cuidados intensivos.



"Para mí Coosalud es lo máximo, porque gracias a Dios he estado en las mejores clínicas y mi hija ha tenido los mejores especialistas. Le agradezco mucho a todas las personas de Coosalud que han hecho todo lo posible para que mi hija sea una niña sana". – Mª del Carmen Morelos.

A Andrea le fue diagnosticada una enfermedad rara conocida como síndrome de Morquio. Desde entonces se encuentra bajo tratamiento y recibe la atención necesaria por parte de Coosalud.





""El tratamiento de Coosalud ha sido maravilloso, hermoso y excelente. Desde la primera semanita ellos me visitaron, se preocuparon por todo y estuvieron muy atentos". – Kila Paola Méndez.

Keillys fue diagnosticada de leucemia. Después de recibir el tratamiento adecuado por parte de Coosalud ha logrado salir adelante. En la actualidad se encuentra en situación de mantenimiento en su casa, feliz junto a su familia.

La credibilidad y el éxito de Coosalud dependen en gran medida de la satisfacción de sus afiliados con la atención y el trato recibidos por Coosalud, y por la red de prestadores de servicio. Ellos son el mejor referente y avalan los esfuerzos de mejora continua de Coosalud en relación al logro de niveles de calidad excepcionales.





"El personal de Coosalud se ha familiarizado mucho, me ha dado el apoyo incondicional." – Verónica Martínez.

Daniela fue diagnosticada con tan solo tres años de Linfoma Burkitt, una rara forma de cáncer que afecta el sistema linfático. Su madre hoy puede contar cómo está siendo la recuperación tras completar el tratamiento que Coosalud le prescribió y anima a los demás padres que se encuentren en una situación similar a continuar adelante y a no dejar de luchar.



"Mi experiencia con Coosalud ha sido muy buena, he tenido el apoyo incondicional de ellos. Ellos los tratan como si fueran sus hijos, parte de su familia. Son incondicionales con nosotros los usuarios, están siempre pendientes. Para mí es la mejor EPS que me ha tocado". –Andrea Marcela Barrera.

Al poco tiempo de nacer y tras varios estudios y visitas al médico, Hillary fue diagnosticada de acidemia propiónica. Gracias a Coosalud inició un tratamiento completo con el que ha logrado grandes avances y ahora ella es una niña muy activa y comprensiva.

Hoy sigue progresando y disfruta de la vida junto a su familia.





"Yo no tenía EPS, ahí la EPS Coosalud me colaboró, me dio carné y me subsidió. De ahí para acá he sido tenaz". – Wilson David Mesa.

Wilson sufrió un accidente cuando vivía en la calle. Coosalud lo afilió y trató oportunamente. Hoy ha encontrado su pasión en el baloncesto, deporte en el que se apoyó para salir adelante, cambiar su vida y conseguir vivir contento.

68

69

Coosalud busca continuamente nuevas oportunidades para la mejora de sus servicios a través de la opinión de sus afiliados.

"Me gustan las EPS que **hacen muy bien su función** de agencias para el ciudadano, que cuando salen a ser **evaluadas por el ciudadano** salen **bien rankeadas**, como Coosaud. Compañías que realmente se **comprometen** en mirar cómo año tras año las **expectativas** de la población frente al servicio son **satisfechas** y que para lograrlo tienen interés en entender cuáles son los **riesgos poblacionales**, cómo se pueden equilibrar **promoción y prevención**, de la cual hacemos tan poco, con asistencia, de la cual hacemos mucha, pero no suficiente". - Opinión externa.

MULTICANALIDAD - SIEMPRE A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE

La compañía basa su estrategia de atención en la multicanalidad a través de una amplia red de infraestructuras y canales para la comunicación; el equipo profesional a cargo está preparado para dar la mejor respuesta al usuario.

De este modo, Coosalud consigue acercarse al usuario y atender sus necesidades y expectativas, priorizando los focos de actuación para mejorar la prestación del servicio de manera rápida, eficaz y personalizada.

Canales disponibles para la comunicación



BUZÓN DE SUGERENCIAS

Cada una de las sucursales de Los usuarios pueden depositar cias a disposición del usuario.



BUZÓN PRSF

Coosalud cuenta con una sus peticiones, quejas, reclamos y plataforma física de sugeren- sugerencias también en las 232 oficinas de atención al usuario de Coosalud



Línea telefónica para reclamos y consultas está disponible las 24 horas del día todos los días del



En 2018. Coosalud ha lanzado un nuevo canal de comunicación a través de las redes sociales en que se publica contenido asociado a la generación de bienestar.



DEFENSOR DEL USUARIO

Espacio tecnológico para la escucha de los reclamos del usuario



PERSONAL IZADO

Modelo de atención al cliente, más cercano y personalizado, diseñado para cuidar el servicio prestado al usuario. Más de 450 promotores v gestores sociales visitan a los afiliados en su casa.



SUPERSALLID

Canal externo a Coosalud que recoge las quejas, reclamos y



GRUPOS FOCALES

Coosalud organiza grupos focales con afiliados -con similares afecciones en salud- para responder de manera personalizada a sus preocupaciones.

En 2017, el Presidente Ejecutivo de la compañía acudió a las reuniones de estos grupos de usuarios para poder escuchar de primera mano sus historias, solucionar sus cuestiones y al mismo tiempo informarles del estado de la compañía.

En uno de los encuentros más destacados, se contó con la presencia y participación de la cantante Anabella Arbeláez, quien compartió con las personas allí presentes su experiencia frente al cáncer de mama.

PETICIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A través de los canales disponibles para la comunicación, durante el año 2017 Coosalud EPS ha recibido un total de 12.017 peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PRSF), un 8% menos que el año anterior.

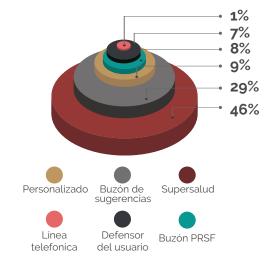
Para agosto de 2018 **disminuyó** considerablemente el uso del canal Supersalud, lo que muestra la **confianza** en la **resolutividad** de Coosalud.

Distribución de PRSF por tipología y canal de comunicación

Tipología de PRSF



Canal de comunicación utilizado



El mayor número de comunicaciones recibidas corresponde a reclamos. Para la compañía resulta fundamental conocer los motivos que empujan a sus usuarios a presentar reclamos, ya que en base a ellos ha de trabajar para corregir errores e implementar acciones de mejora.

MOTIVO DE LAS QUEJAS



¿CUÁL FUE EL RESULTADO DE SU QUEJA O DERECHO DE PETICIÓN?



TUTELAS

En el año 2017 se han presentado un total de *5.910 tutelas* a nivel nacional, lo que supone un *incremento del 13 %* respecto del *año anterior.*

Las tutelas por servicios *No POS* continúan aumentando desde la entrada en vigencia de la *Resolución 1479 de 2015* del Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la cual se diseñaron *dos modelos* para el cobro y pago de servicios y tecnologías que no cuentan con *cobertura en el POS* del *régimen subsidiado*. Este hecho ha generado que el *incumplimiento* de los entes territoriales a la hora de asumir el pago de dichos servicios No POS haga que las tutelas se *interpongan contra la EPS* para garantizar la inmediatez de su prestación y el pago de dichos servicios a la correspondiente IPS.

Para mejorar estos resultados, Coosalud activa distintas estrategias como son la búsqueda de alternativas de *contratación con IPS privadas* o la *ampliación de la red* de distribución de medicamentos. Además cuenta con un mecanismo de *anticipación ágil* en el pago de consultas y un sistema de autorizaciones en línea desde las IPS.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Coosalud lleva a cabo estudios de investigación trimestrales con el objetivo de evaluar periódicamente el grado de satisfacción de sus usuarios. Para ello cuenta con un sistemavalidado, cuantificable y objetivo que le permite medir su desempeño con respecto al servicio prestado.

Los estudios se realizan a partir de las encuestas telefónicas realizadas, por el Centro Nacional de Consultoría (CNC en adelante), a un número representativo de usuarios de los servicios de Coosalud distribuidos por el territorio nacional. El centro trabaja de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 20252:2012.

La investigación persigue cuantificar el desempeño de Coosalud cómo percibe el usuario el servicio prestado, analizar los efectos totales el impacto de las interacciones y experiencias sobre la lealtad del usuario y comparar con los puntos de referencia con las EPS que se miden siguiendo el modelo de las relaciones en el país y con el ranking de EPS del

régimen subsidiado. Los resultados de estos estudios son recapitulados anualmente para disponer de una imagen representativa del desempeño de la compañía y la satisfacción del usuario.

Satisfacción del usuario

Coosalud realiza mediciones periódicas de la satisfacción de sus afiliados basadas en la escala nominal Top Two Boxes (TTB). Con base en estas evaluaciones, la compañía diseña e implementa planes de acción que lleven a la mejora de su desempeño.

Con este propósito, y sin olvidar que el afiliado está en el centro de su actividad, Coosalud ha llevado a cabo en 2018 las primeras encuestas de satisfacción a sus usuarios tras asumir el proceso de transformación empresarial. En ellas se recogen diversos aspectos a tener en cuenta a la hora de mejorar la calidad del servicio y el trato con el usuario.

El **89**% de los encuestados considera **buena o muy buena** la **experiencia** global respecto a los **servicios** de salud que ha recibido a través de Coosalud¹⁴.

Adicionalmente, la compañía mide la satisfacción de sus usuarios a través de la Superintendencia Nacional de Salud. El último Informe de Evaluación de Desempeño en Atención al Usuario realizado por este organismo a las EPS del Régimen Subsidiado, muestra cómo Coosalud EPS continúa mejorando sus índices de satisfacción del usuario en comparación con la vigencia anterior y en relación a servicio de salud, mejor oportunidad y calidad de respuesta a requerimientos, peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

En función de la calificación que obtengan las EPS en la evaluación de desempeño se realizan las siguientes acciones:

- Medidas de control para las EPS con calificación igual a 1
- Plan de mejoramiento para las EPS con calificación igual a 2
- Comunicación o requerimiento para explicación por fallas en el desempeño en atención al usuario para las EPS con calificación igual a 3
- Se continua monitoreo para las EPS con calificación igual a 4

72

73

¹⁴Encuesta del segundo trimestre de 2018, Tracking Usuarios Ola II - 2018.

CALIFICACIÓN POR TRIMESTRE

VIGILADO		20	17		20	18	Comparativo	
VIGIL/ (B G			III	$ \vee $			Comparativo	
COOSALUD	3	3	3	3	4	4	Se mantiene calificación	

Hasta la fecha Coosalud EPS ha mantenido su máxima calificación y no ha requerido medidas de Inspección y Vigilancia.

7.2. CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE

Coosalud trabaja por generar acciones que promuevan el crecimiento y desarrollo sostenible de la sociedad, no solo a través de su razón de ser sino también a través de sus programas sociales y medioambientales. De esta manera contribuye a mejorar la calidad de vida y el bienestar de la comunidad, sin olvidar la defensa y protección del medio ambiente.

7.2.1. Más allá de la salud: impulsando el desarrollo de la sociedad

Coosalud contribuye también a la generación de valor a través de programas sociales focalizados en el colectivo de los jóvenes, las adolescentes madres y los adultos mayores, cuyos grupos son también de especial relevancia para la generación efectiva de bienestar desde la perspectiva del negocio.







En 2017, la compañía ha destinado un total de \$ 398.2 millones de pesos a estos programas de los que se han beneficiado más de 1.800 afiliados y personas pertenecientes a las comunidades en las que opera Coosalud.

"Tenemos que **brindar** a la comunidad parte de lo que ellos esperan que hagamos nosotros como **entidad del sistema de salu**d y poder hacer **más brigadas, más labor educativa, más campañas de promoción y prevención,** interactuar con todas las otras redes que hay aquí en Colombia que están **trabajando** por ese grupo de la población que tiene muchas **necesidades básicas insatisfechas,** ahí se pueden buscar

también ese tipo de **alianzas".** – Norma Martelo Secretaria General de Coosalud.

PROGRAMAS SOCIALES DE COOSALUD

SEMILLERITOS

Promueve los valores de una vida sana, a nivel físico y mental, y el desarrollo social y cultural de los más jóvenes

En total durante el año 2017, 1.065 niños de las sucursales en las que opera Coosalud han participado en las actividades deportivas, culturales y de desarrollo social que la compañía planifica cada año a fin de impulsar la construcción de una sociedad mejor desde una edad temprana.

DEPORTE Y RECREACIÓN			ARTE Y CULTURA
FÚTBOL	PATINAJE	AJEDREZ	MÚSICA
237 beneficiarios	15 beneficiarios	229 beneficiarios	232 beneficiarios
 Desarrollo de las capacidades físicas, sociales y afectivas de los jóvenes a través de los valores del fútbol. Las seis escuelas de fútbol se localizan en las sucursales de Antioquia, Cesar, Magdalena, Santander, Sucre y Valle. 	Preparación física para el nivel competitivo gracias al convenio de colaboración con la escuela de patinaje de la ciudad de Valledupar.	Aprendizaje de nuevas técnicas en el ajedrez, con el objetivo de mejorar capacidades mentales, sociales y emocionales, y el rendimiento académico y competitivo dentro de esta disciplina. Esta actividad se lleva a cabo en las sucursales de Atlántico, bolívar, Boyacá, Córdoba y Valle.	Instrucción en el conocimiento y la interpretación de instrumentos y en las técnicas vocales para el desarrollo de habilidades sociales y competencias a través del lenguaje universal de la música. Las escuelas musicales se ubican en las sucursales de Antioquia, Atlántico, Bolívar, Magdalena, N. de Santander y Santander.
CONOCIMIENTO		COMPORTAMIENTO	
INGLÉS	EDUCACIÓN FINANCIERA	MEDIO AMBIENTE	ESCUELA DE PADRES
32 beneficiarios • Clases semanales de inglés en la ciudad de Barranquilla para mejorar el conocimiento del idioma entre los jóvenes a través de talleres teórico-prácticos.	 419 beneficiarios Programa de éxito entre niños y jóvenes basado en la metodología de ahorro comunitario que se realiza en Cartagena. En 2017 se han organizado un total de 22 grupos integrados por 282 niños y adolescentes, y 137 adultos. 	 40 beneficiarios Educación en la protección y el cuidado del medio ambiente para afianzar y enriquecer la relación hombre/entorno. Este proyecto se ha llevado a cabo en el municipio de Jamundí (Valle). 	• Integradas por los representantes de los niños y jóvenes que participan en semilleritos, estas actividades refuerzan los valores del hogar y la disciplina, así como el acompañamiento de los proyectos.

MADRES ADOLESCENTES

Acompañamiento a jóvenes madres en la construcción de su proyecto de vida después del embarazo

En 2017, y por segundo año consecutivo, Coosalud y la Fundación Juan Felipe Gómez Escobar, han apadrinado a 70 madres adolescentes afiliadas de Cartagena en riesgo de exclusión social.

El objetivo de esta iniciativa es facilitar a estas mujeres las herramientas necesarias para el desarrollo de competencias que les ayuden a afrontar posibles dificultades que se dan cuando se es una madre adolescente. En este sentido, también se les anima a profundizar en la introspección y el autoconocimiento para así poder establecer metas y objetivos de crecimiento personal claros que mejoren su situación de vulnerabilidad.

Además de asignaturas para la adquisición de habilidades sociales, la construcción de un proyecto de vida y la resolución de conflictos, las mujeres beneficiarias reciben capacitación profesional para el trabajo en áreas tales como cocina internacional, hotelería y logística, estética y belleza, bisutería, entre otras.

DESCUBRE EL LÍDER QUE HAY EN TI

Transformar la forma de ver el futuro de los jóvenes

La cumbre de liderazgo joven, celebrada por primera vez en 2017 en la ciudad de Cartagena, ha reunido a 338 jóvenes entre 14 y 20 años para conversar durante dos días sobre el liderazgo social y la educación, entre otras cuestiones. Estas jornadas se han llevado a cabo en colaboración con la Fundación Coosalud.

CANITAS FELICES

Promover el envejecimiento activo de nuestros adultos mayores

Este programa está dirigido a mejorar la calidad de vida de los más mayores a través de la realización de actividades físicas, culturales, educativas y recreativas que contribuyen a mejorar su salud mental y física. A lo largo de 2017 han participado 302 afiliados a Coosalud.

Adicionalmente y por cuarto año consecutivo, Coosalud ha colaborado también en la iniciativa Titanes Caracol, un proyecto de Caracol Televisión que promueve el reconocimiento de quienes cada día se esfuerzan por mejorar el mundo que les rodea, trabajando por el bienestar de sus allegados desde sus barrios y comunidades. Coosalud siempre busca apoyar otras iniciativas externas que comparten el fin común de la compañía de contribuir al desarrollo y el bienestar del país.

7.2.2. Promoción y cuidado del entorno en el que vivimos

El respeto y la protección del medio ambiente es esencial para garantizar la eficiencia en la operación de la compañía y con ello contribuir a minimizar los impactos derivados del calentamiento global y la escasez de recursos.

En este sentido, Coosalud cumple con los requerimientos legales exigibles en Colombia en materia ambiental y establece una política de gestión integral basada en la prevención, el control y la mitigación de los posibles impactos ambientales que de su actividad se derivan.

Adicionalmente, la compañía cuenta desde 2015 con un sistema de gestión conforme a la norma internacional ISO 14001 que suscribe el compromiso de la compañía y define el conjunto de principios, políticas, objetivos y programas específicos que sirven a la consecución de la estrategia ambiental de Coosalud.

Esta labor fue reconocida en 2017 por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), que se centra en todos los elementos de la Gestión de Calidad (ISO 9001), y en las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (OHSAS 18001).

EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

En línea con lo anterior, Coosalud promueve internamente la eficiencia en el uso de los recursos a través de programas y capacitaciones relacionados con la gestión ambiental, y dirigidos a los empleados para optimizar el consumo de materias primas y fomentar el reciclaje o la reutilización de insumos.

Estas iniciativas se traducen también en un ahorro de los costos asociados a la adquisición de estos recursos.

Programas de gestión ambiental



Aconseja sobre los diferentes usos para la reutilización del papel y su recolección desde cada oficina



Ofrece consejos a los empleados para ahorrar agua y ser más eficientes en el consumo energético

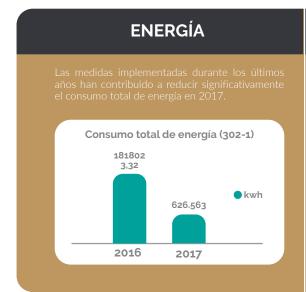


Anima a los colaboradores de la organización a minimizar el uso de papel y de tóneres.

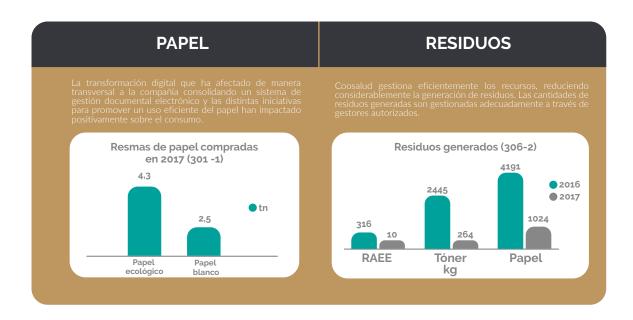


Capacita al personal sobre la importancia de recolectar y dar disposición final a residuos peligrosos y RAEEs

Fruto de estas iniciativas, durante el año 2017 se han logrado los siguientes resultados en materia de eficiencia con relación a la energía, el agua, el consumo de papel y la generación de residuos.







ANEXOS

¿CÓMO DETERMINAR OUÉ ES IMPORTANTE?

Análisis de materialidad

En el marco de los preparativos de su primer Informe Integrado, Coosalud ha llevado a cabo un nuevo¹⁵ análisis de materialidad. Este estudio se ha realizado de conformidad con las directrices establecidas por el marco internacional de reporting integrado y la necesidad de divulgar información acerca de cómo la compañía crea valor en el corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta la percepción y expectativas de los grupos de interés afines a la compañía.

Adicionalmente, se ha tomado en consideración lo establecido en los Estándares de GRI, en línea con las mejores prácticas a nivel mundial para informar sobre aspectos de naturaleza económica, social y ambiental.

Desarrollo metodológico [102-46]

La identificación de los asuntos relevantes se ha llevado a cabo a través de la participación directa de los grupos de interés de Coosalud, desde una perspectiva múltiple que toma en consideración la nueva etapa a la que se enfrenta la compañía tras la escisión de la cooperativa.

En primer lugar se ha entrevistado a miembros de la nueva Junta Directiva de Coosalud, constituida en mayo de 2018, cuyos perfiles están estrechamente ligados a los ámbitos de la salud, la gestión de recursos y el sector público, entre otros, y que ofrecen una visión de conjunto sobre aquellas cuestiones que son relevantes para el éxito de la compañía en el largo plazo.

La participación de entidades de referencia vinculadas al sector de la salud permite a Coosalud identificar expectativas y preocupaciones de los grupos de interés en relación con su desempeño pasado y futuro. Asimismo, también han participado en el estudio -como novedad- entidades financieras y otras organizaciones empresariales, acorde a la nueva figura jurídica empresarial.

Internamente ha sido la Alta Gerencia la que ha reflexionado acerca de cómo la compañía se está preparando para el futuro e identifica los aspectos más relevantes sobre los que Coosalud debe continuar trabajando para convertirse, según su aspiración, en una empresa de clase mundial.

Listado de asuntos relevantes y su equivalencia con los Estándares GRI [102-44] [102-47]

Mantener la solidez financiera y la gestión eficiente de los recursos del sistema	201 - [201-1] [201-4]		
Alto estándar de comportamiento ético y transparencia en la gestión	205 - [205-2] 102 - [102-16] [102-17]		
Mejora continua de la experiencia del afiliado			
Innovación: tecnología y analítica de datos			
Alianzas estratégicas y negociación eficiente	204 - [204-1]		
Buen gobierno corporativo	102 - [102-18]; [102-22] a [102-26]; [102-28]; [102-36] 202 - [202-2]		
Enfoque basado en la predicción, promoción y prevención	426 - [416-1]		
Gestión integral de riesgos			
Adaptación a los cambios regulatorios			
Adaptación a los cambios regulatorios			
Desarrollo económico y social	201 - [201-1] 413 - [413-1]		
Talento para los desafíos	01 - [401-1]; [401-2]		

_

¹⁵En 2013 y 2015 se realizaron estudios con la publicación del Balance Social de la compañía.

Matriz de relevancia

La priorización de las cuestiones identificadas se ha llevado a cabo en función de la importancia otorgada por los distintos grupos de interés implicados en el estudio y el criterio experto aportado por el asesor externo.

