



Rendición de Cuentas 2020

Gerencia de Experiencia al Afiliado

Reglamento



Inicio 10:00 am – Finalización 11:30 am.



Presentación Informe de Gestión.



Cada intervención será de 10 minutos excepto la de Gestión Salud quien dispondrá de 20 minutos.



La intervención de la ciudadanía - Preguntas y Respuestas - dispondrá de 15 minutos.



El ciudadano realiza la pregunta a través del chat del link de conexión y se seleccionará una (1) por cada tema.



Se responderán máximo 10 preguntas aleatoriamente seleccionadas, las demás serán resueltas y se incluirán en el informe final publicado en la página web de Famisanar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la audiencia.



No se admitirán preguntas reiterativas.



Este espacio es un ejercicio democrático para el mejoramiento de la gestión que no debe convertirse en un debate.





Agenda



Link para conexión

Hasta 10:00 a.m.



Reglas de la Audiencia de Rendición de Cuentas

10:00 a.m. a 10:05 a.m.



Intervención Gerente Comercial Famisanar

10:05 a.m. a 10:15 a.m.



Informe de Gestión

10:15 a.m. a 11:25 a.m.



Preguntas y respuestas

11:25 a.m. a 11:45 a.m.



Cierre

11:45 a.m.



Informe de Gestión



1

Contexto del Sector



4

**Gestión
Modelo de Salud**



2

**Gestión
Población Afiliada**



5

**Gestión
Financiera**



3

**Gestión
Satisfacción de Afiliados**



6

**Gestión
Participación Social**

1

Contexto del sector



Población afiliada al Sistema de Salud en Colombia

REGIMEN
SUBSIDIADO;
48.5%

REGIMEN DE
EXCEPCION;
4.3%

1.97%

REGIMEN
CONTRIBUTIVO;
47.2%

Habitantes Colombia 2020	50'372.424
Población cubierta	97.8%

%

Porcentaje de crecimiento con respecto al año anterior – Contributivo.

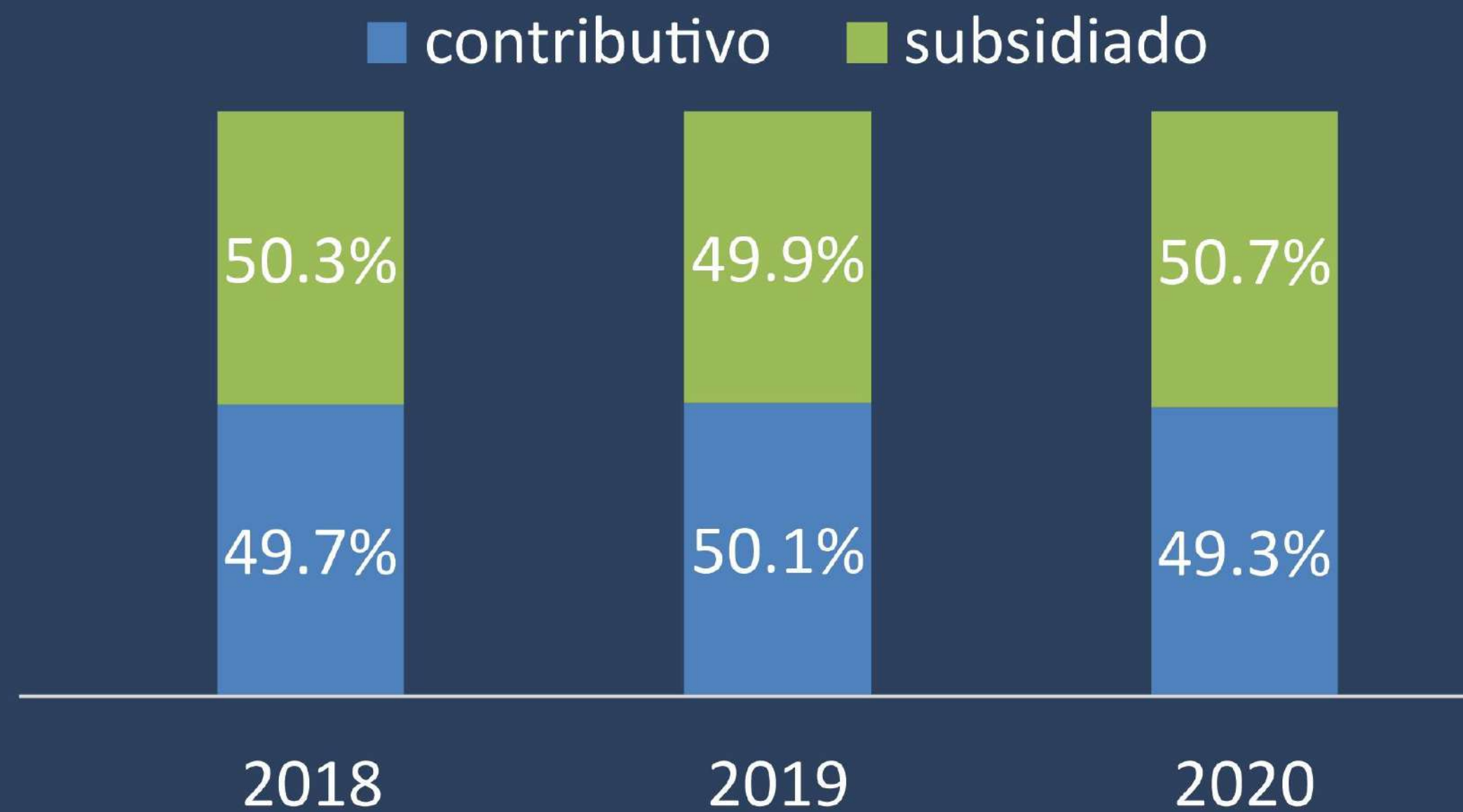
* Población Régimen Contributivo: Afiliados Activos, Activos por Emergencia, Suspendidos y Protección Laboral

Fuente: Consulta ADRES Diciembre 2020

DANE: Censo Nacional de población 2018 - Proyección habitantes Diciembre 2020



Participación y Crecimiento Población Vigente Contributivo y Subsidiado (Diciembre 2018-2019-2020)



%

Porcentaje de crecimiento con respecto al año anterior – Contributivo.

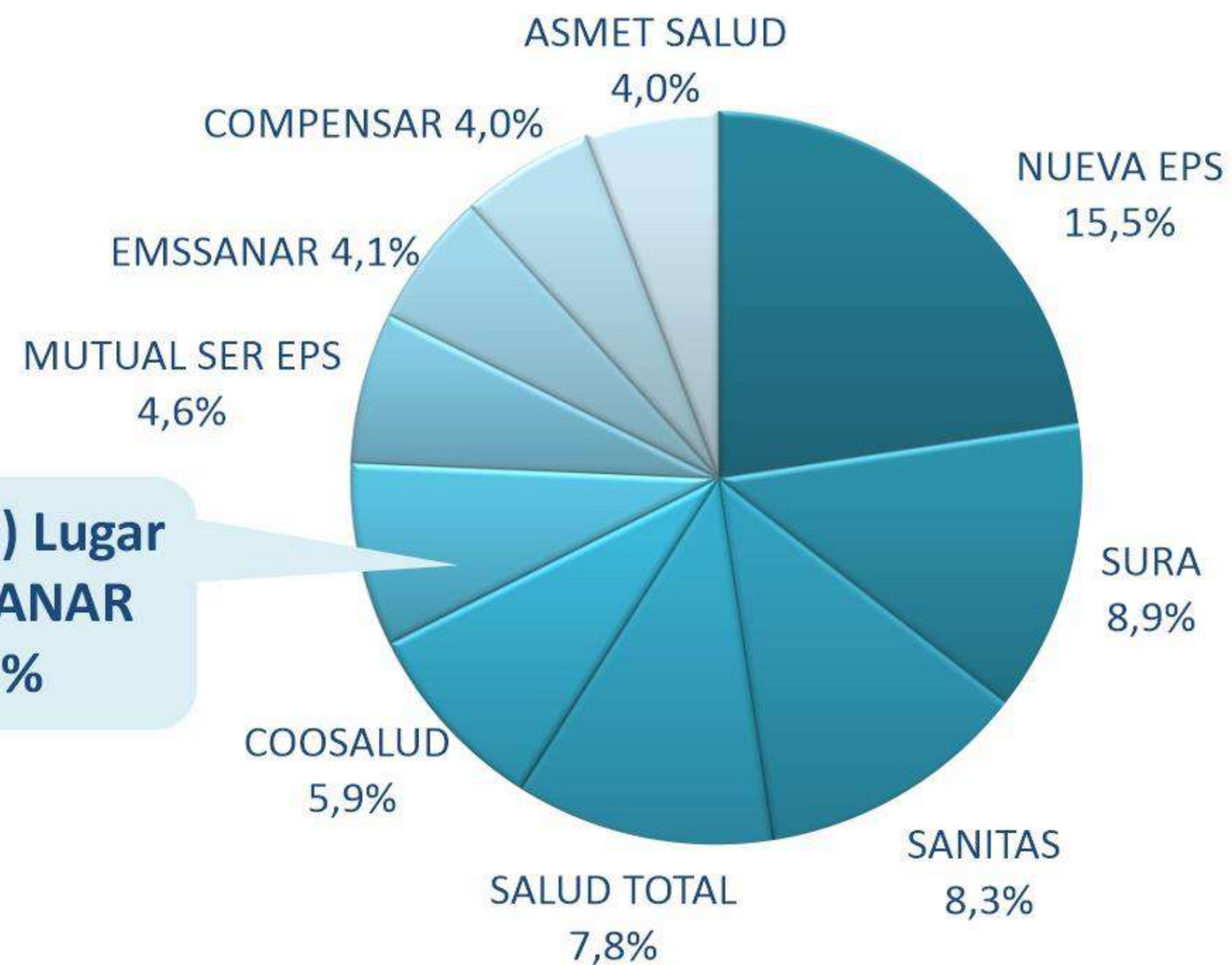
* Población Régimen Contributivo: Afiliados Activos, Activos por Emergencia, Suspendidos y Protección Laboral

Fuente: Adres Población vigente Diciembre 2020

Participación Nacional (Población Vigente Diciembre 2020)



**Sexto (6) Lugar
FAMISANAR
5,5%**



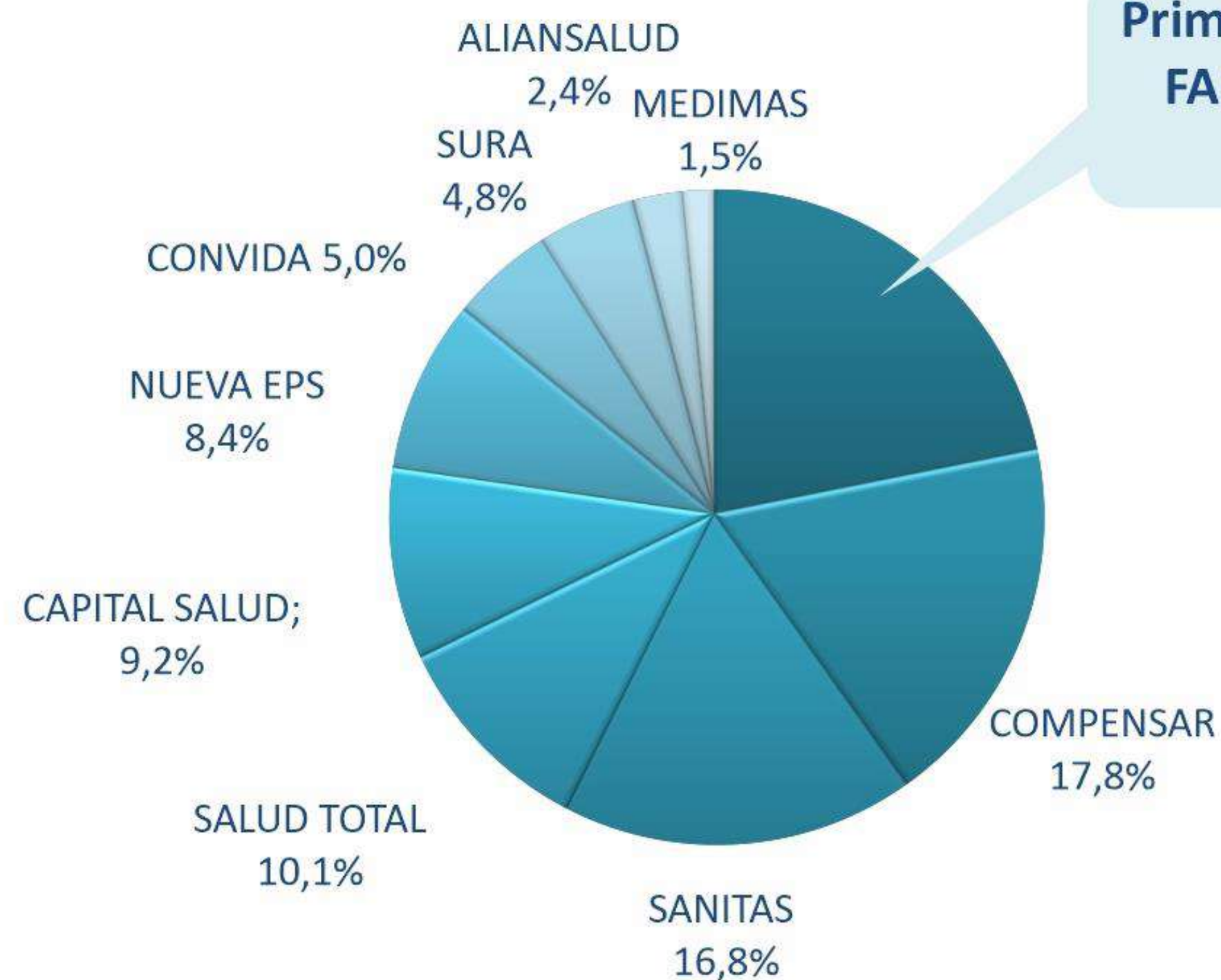
* Población Régimen Contributivo: Afiliados Activos, Activos por Emergencia, Suspendidos y Protección Laboral

Fuente: Adres Población vigente Diciembre 2020
Población vigente Contributivo - Subsidiado

Participación Bogotá - Cundinamarca (Población Vigente Diciembre 2020)



*EPS Famisanar se mantiene en
el primer lugar en el mercado de
Bogotá y Cundinamarca*

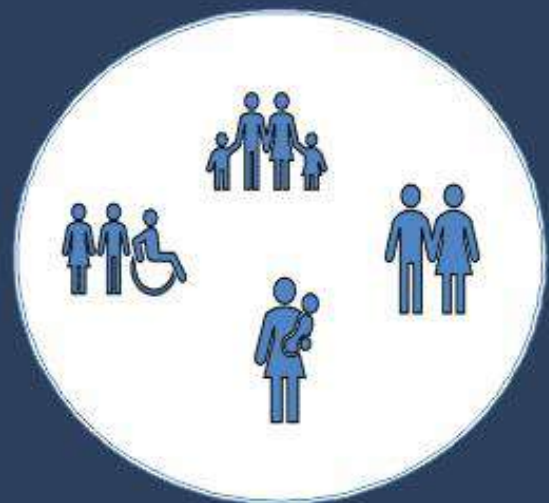


**Primer (1) Lugar
FAMISANAR
21.3%**

Fuente: Adres Población vigente Diciembre 2020
Población vigente Contributivo - Subsidiado



Población afiliada Dic. 2020



2,645,780
Afiliados Vigentes

80%



Contributivo

18,7



Movilidad

81,3



Suspendida



494,754

Activos
Movilidad
(Subsidiado)



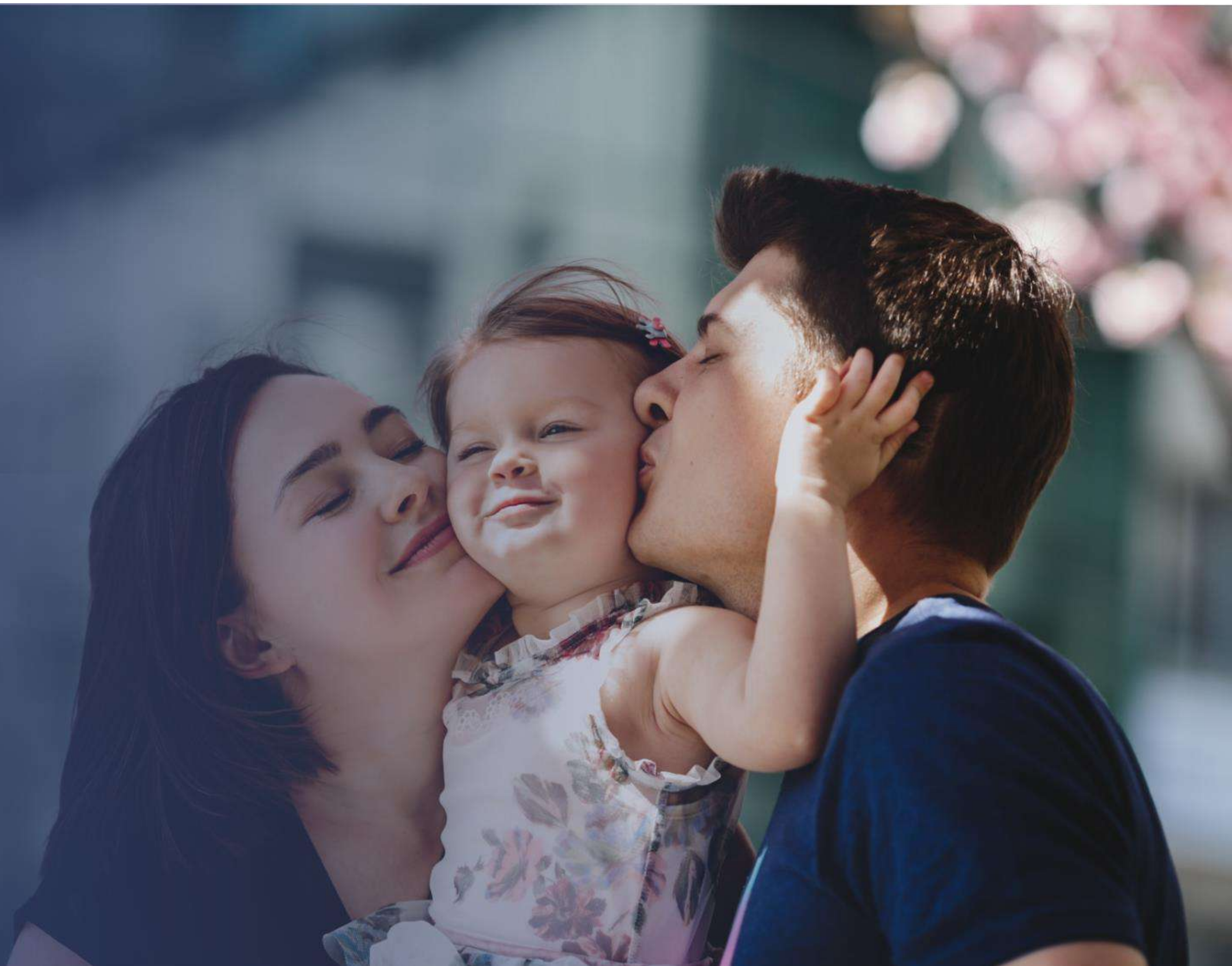
3,632

Afiliados
Portabilidad Activa
en 439 municipios

El crecimiento se da en su mayoría por estrategias de traslados de la competencia comparado con el ingreso de nuevos afiliados al sistema, adicional por la asignación de afiliados generadas por el Ministerio por revocatorias parciales o totales de EPS como: SaludVida, Medimás ((Antioquia, Valle, Nariño, Santander, Atlántico, Arauca, Bolívar, Cauca, C/marca, Guainía, La Guajira y Magdalena) Comfacundi, Comfamiliar Cartagena

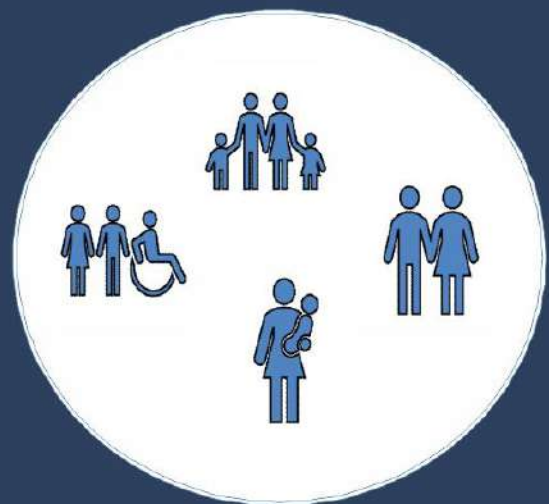
2

Gestión Población Afiliada





Población afiliada Dic. 2020



2,645,780
Afiliados Vigentes

80%



Contributivo

18,7



Movilidad

81,3



Suspendida



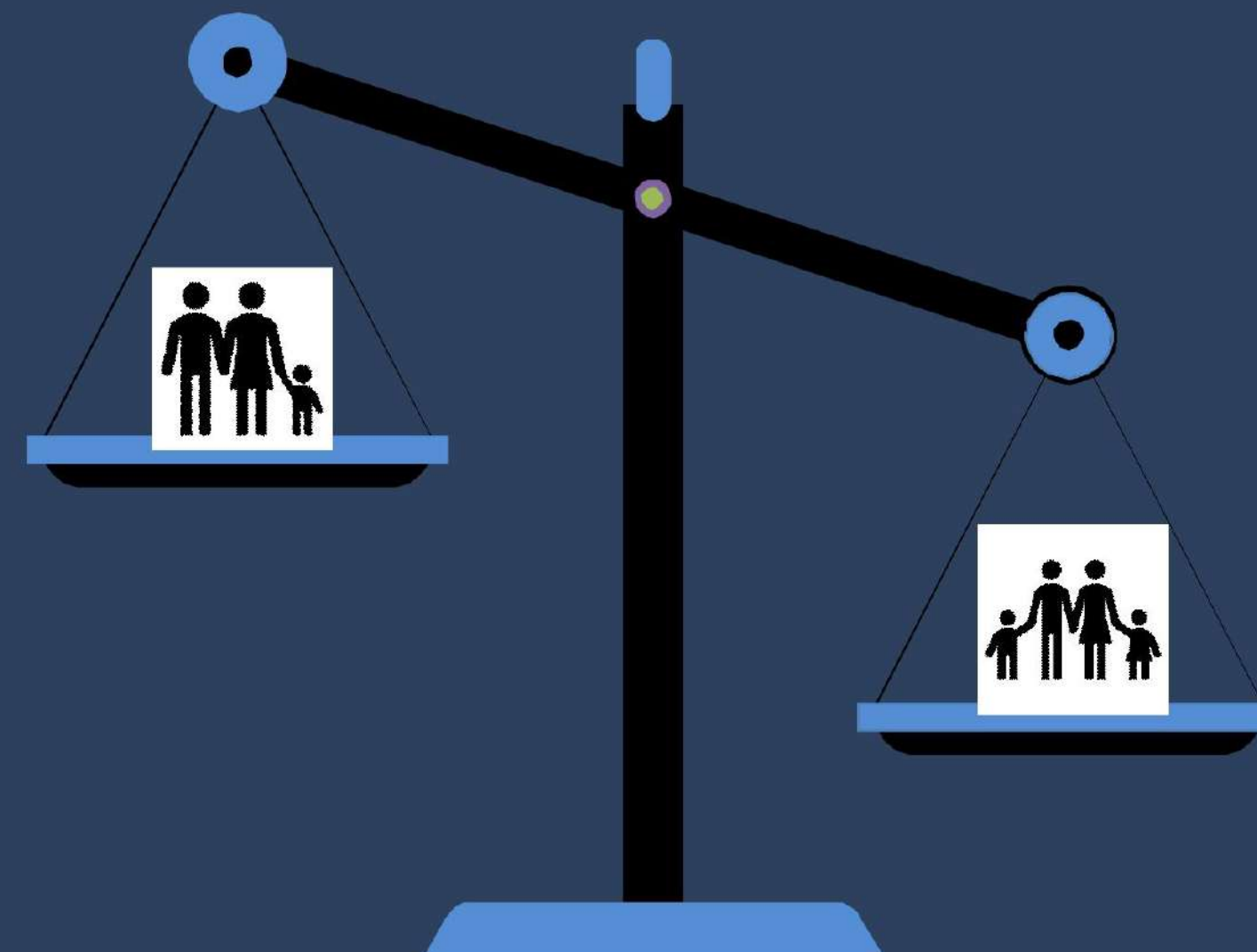
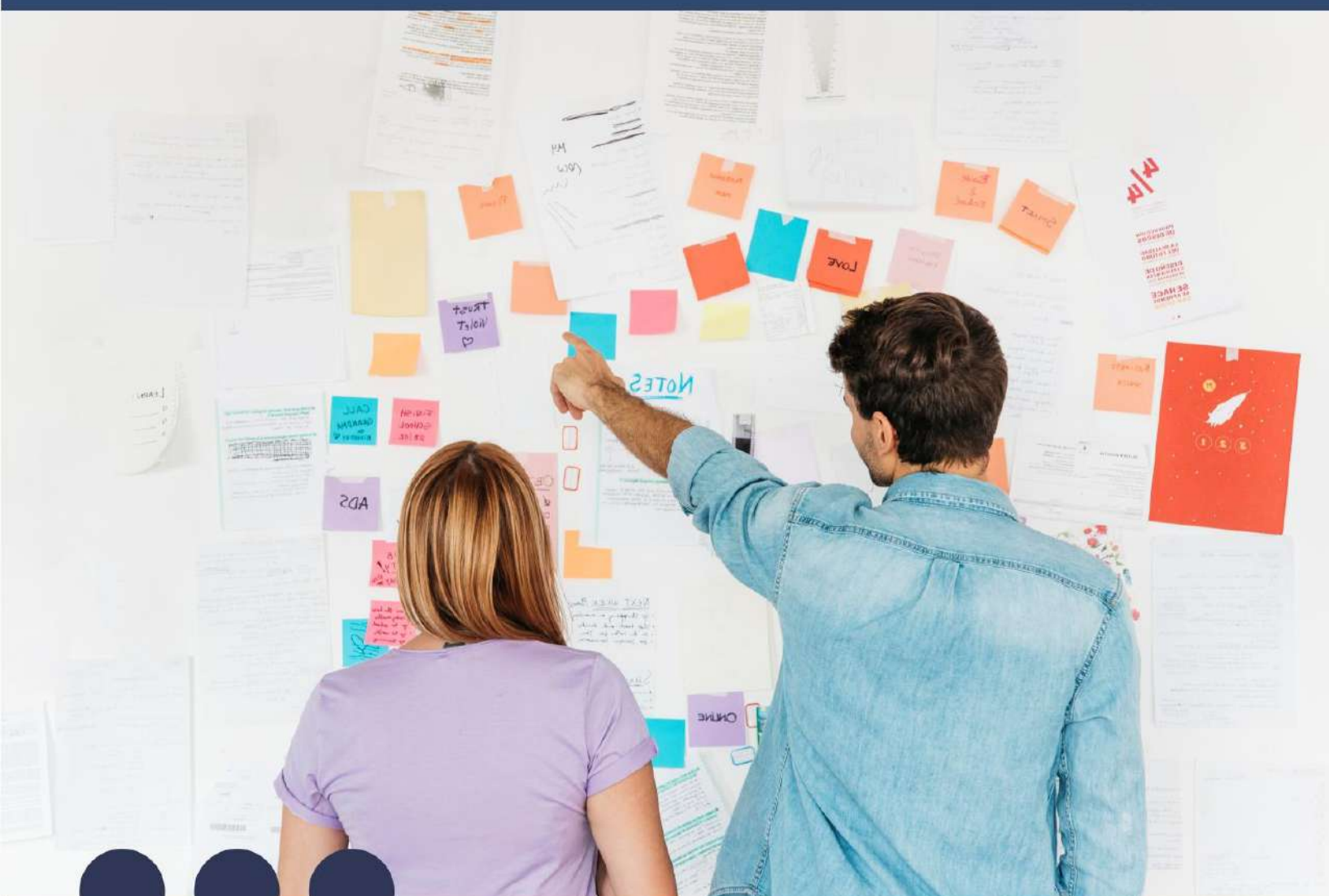
494,754
Activos
Movilidad
(Subsidiado)



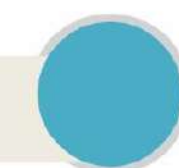
3,632
Afiliados
Portabilidad Activa
en 439 municipios

El crecimiento se da en su mayoría por estrategias de traslados de la competencia comparado con el ingreso de nuevos afiliados al sistema, adicional por la asignación de afiliados generadas por el Ministerio por revocatorias parciales o totales de EPS como: SaludVida, Medimás ((Antioquia, Valle, Nariño, Santander, Atlántico, Arauca, Bolívar, Cauca, C/marca, Guainía, La Guajira y Magdalena) Comfacundi, Comfamiliar Cartagena

Población Trasladada Dic. 2020



177,034 afiliados



87,452 afiliados

Traslados
Entran

Traslados
Salen

3

Gestión Satisfacción de Afiliados



Mejorando la Experiencia de nuestros afiliados



1° EPS mejores resultados en cáncer infantil

Observatorio Interinstitucional
de Cáncer Infantil (2020)



1° EPS mejores resultados en hemofilia

Adres Población Vigente Diciembre
2018



1° EPS mejores resultados en diálisis

Participación del mercado en Bogotá y
Cundinamarca



Gestión de Población Asignada

Recibimos y gestionamos la atención
de 170,398 afiliados



Apertura de la Clínica 127

Unidad de prestación de servicios
oncológicos



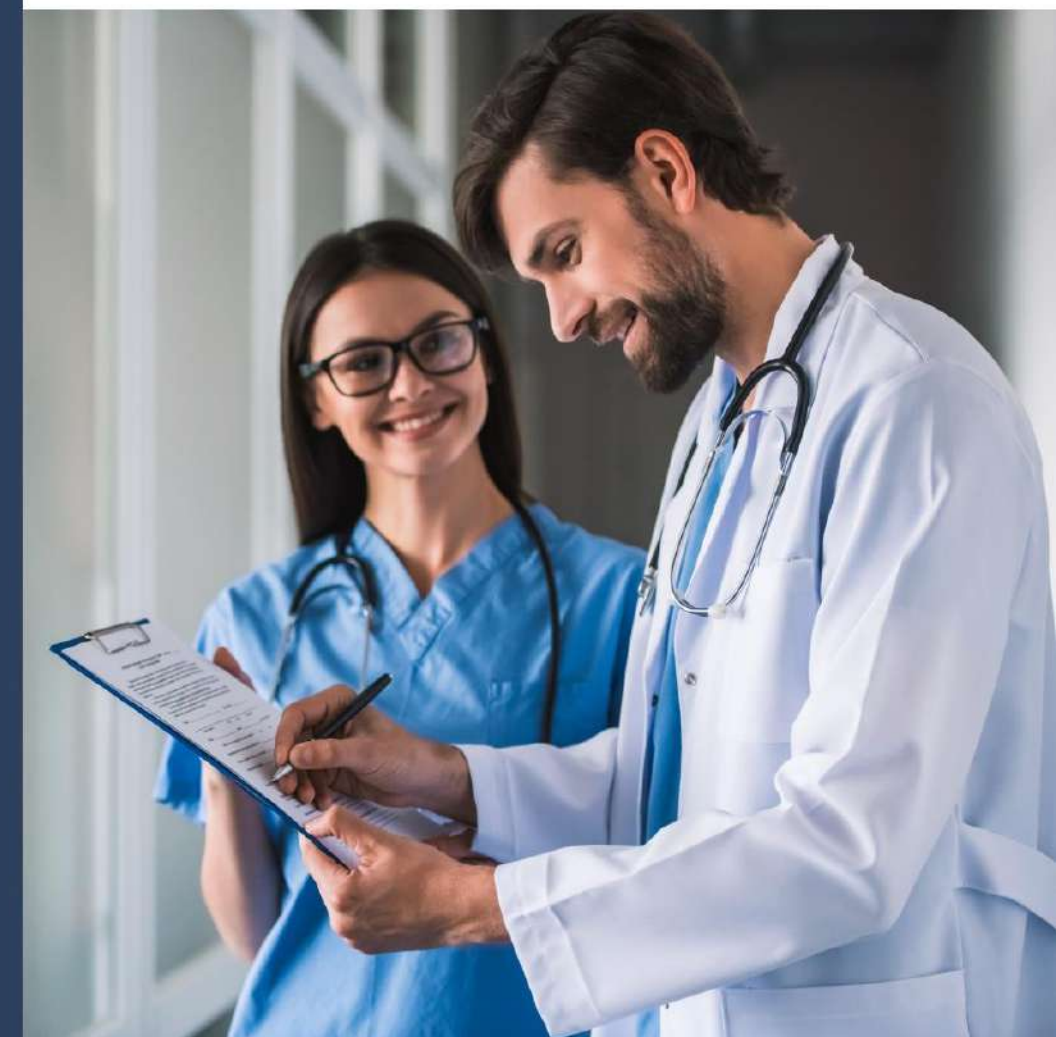
Presencia en Nuevas Regiones

Apertura de Oficinas en Nariño, Quindío,
Risaralda, Caldas y Cali)



Oficinas de Atención

Unificación y ampliación de Off. Cl 63 y Chapinero.
Apertura: Gran Estación,
Traslado B/manga. Floridablanca



Cerca de 6.3 millones de contactos
- Promedio año-

32.2%
Oficinas



169.986
Turnos mes

53 49 oficinas
4 puntos
Puntos de atención

52%
48%



52.9%
Call



279.463
Llamadas mes

2 Líneas Usuarios (Línea Amable)
9 Líneas IPS (Familiínea)
Otra salida

74%
26%



14.9%
Canal virtual



78.995
Gestiones Canal Virtual mes



14%
Web



6%
Email



11%
APP



8%
Chat

25%
75%



Oficinas de Atención Presencial



COBERTURA

53

49 oficinas

4 puntos de Atención

Departamento	Total General
Distrito Capital	10
Cundinamarca	8
Boyacá	6
Atlántico	2
Tolima	9
Santander	3
Cesar	2
Bolívar	1
Meta	1
Caldas	1
Magdalena	1
Nariño	1
Quindío	1
Risaralda	1
Caldas	1
Cali	1
Total General	49

SERVICIOS



- Trámites de Autorizaciones.
- Transcripción de Incapacidades.
- Servicios Comerciales.
- Orientación en General.



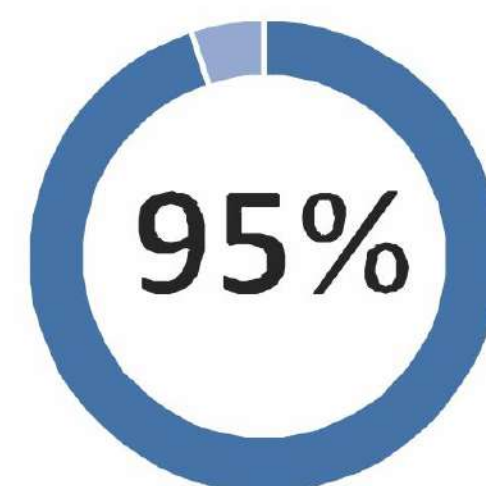
14%

Atención Preferencial

72.9%

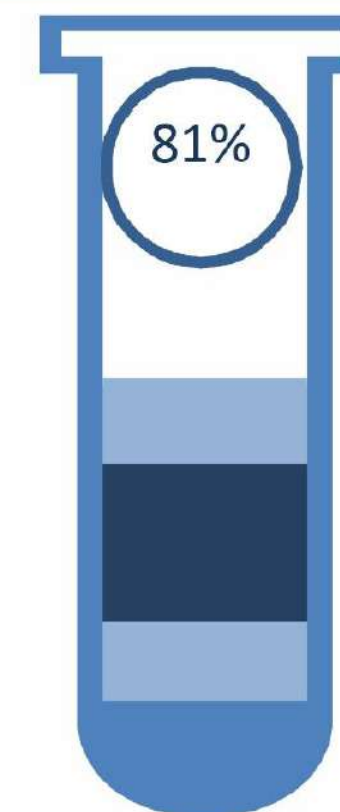
Atención Total
Antes de 20 minutos

Satisfacción



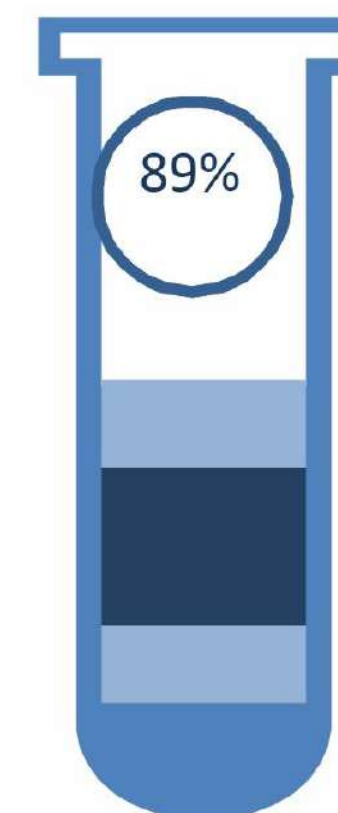
Satisfacción Global
en IPS

Entrega total de
medicamentos por 1 vez que
los solicitó

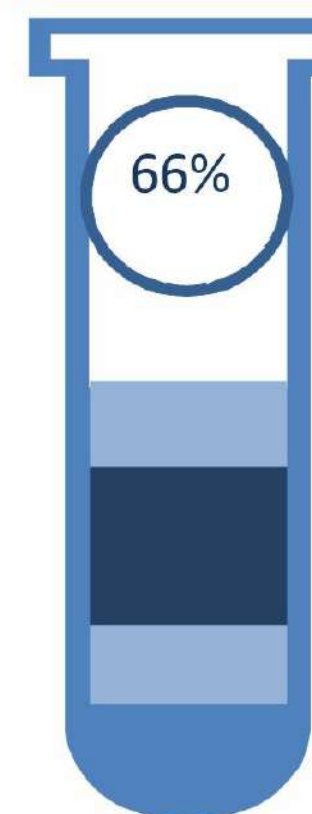
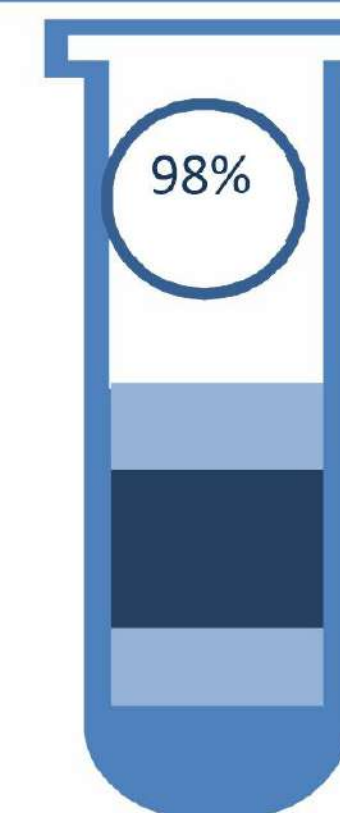


Medicina general

Urgencias



Odontología



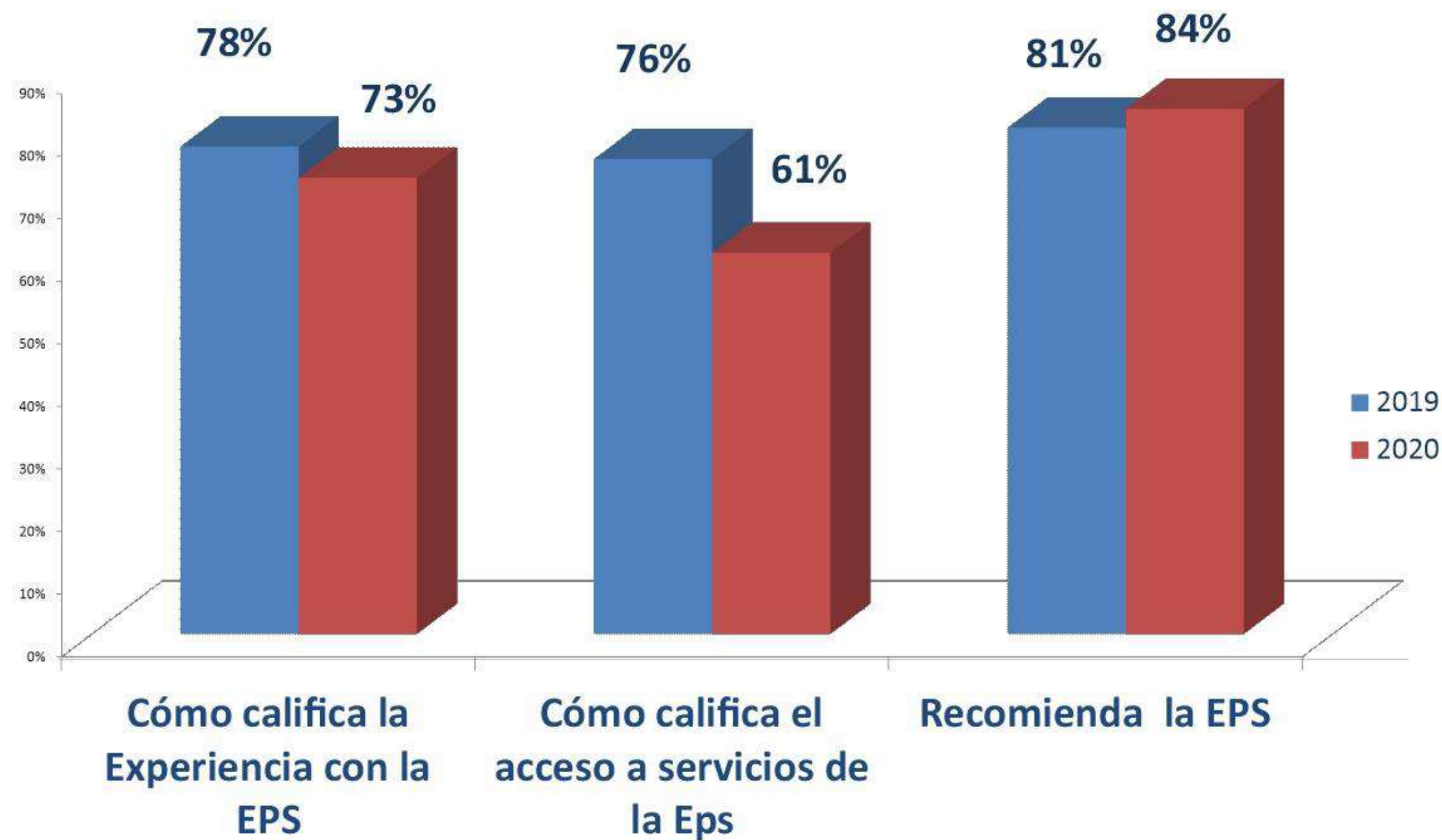
Calificación servicio = Bueno - Muy Bueno

Fuente: Minsalud 2020

Encuesta de Satisfacción Ministerio de Salud



Famisanar subió 3 puestos de Recomendabilidad Vs 2019.



Encuesta de Satisfacción





Comportamiento, Quejas, Reclamos PBS



Crecimiento de **0.3 PQR** por cada 1.000 afiliados vs el 2019.
No incluye solicitudes.

Gestión Satisfacción de Usuarios
Fuente: Reporte Discoverer Quejas y Reclamos Comportamiento Mensual (2020)

Comportamiento, Quejas, Reclamos PBS



Principales motivos agrupados

Principales Motivos Agrupados	Tasa 2019	Tasa 2020	Var	%Part.
Oportunidad para acceder a la prestación.	1.4	1.2	-16%	28%
Inconvenientes para generar autorizaciones.	0.7	0.7	-2%	16%
Motivos atribuibles a COVID.	-	0.4	NA	11%
Dificultades para la dispensación de medicamentos.	0.1	0.3	181%	7%
Direccionamiento EPS.	0.2	0.2	-27%	4%
Pago incapacidades.	0.2	0.1	-21%	3%
Inconformidad con novedades de afiliación.	0.1	0.1	5%	3%
Domiciliarios.	0.1	0.1	-10%	2%
Inconformidad con el pago licencias.	1.2	0.0	-98%	1%
Los demás.	1.0	1.0	-3%	24%
Total general	3.9	4.2	7%	100%

- El principal motivo de quejas es la oportunidad para acceder a la Prestación, en el cual tenemos oportunidad para citas médicas, apoyo diagnóstico, programación de cirugías y fallas en los canales para acceder.
- En el motivo de oportunidad se observa una mejora del 16%.

Comportamiento, Quejas, Reclamos PBS



Afectaciones asociadas a la Pandemia

- Incapacidades y aislamientos de los profesionales por COVID 19.
- Restructuración de agendas : Cambios de tiempos de consulta (procedimientos , servicio odontología) alineados a normatividad.
- Suspensión de cirugías por la condición de pandemia y de acuerdo a normatividad.
- Debido a la suspensión de procedimientos, represamiento de atenciones.
- Agendamiento de servicios ofertados a demanda para cumplir los aforos correspondientes.
- Al inicio de la pandemia dificultad en la adaptación por parte del paciente a la nueva modalidad telemedicina.

Comportamiento, Quejas, Reclamos PBS



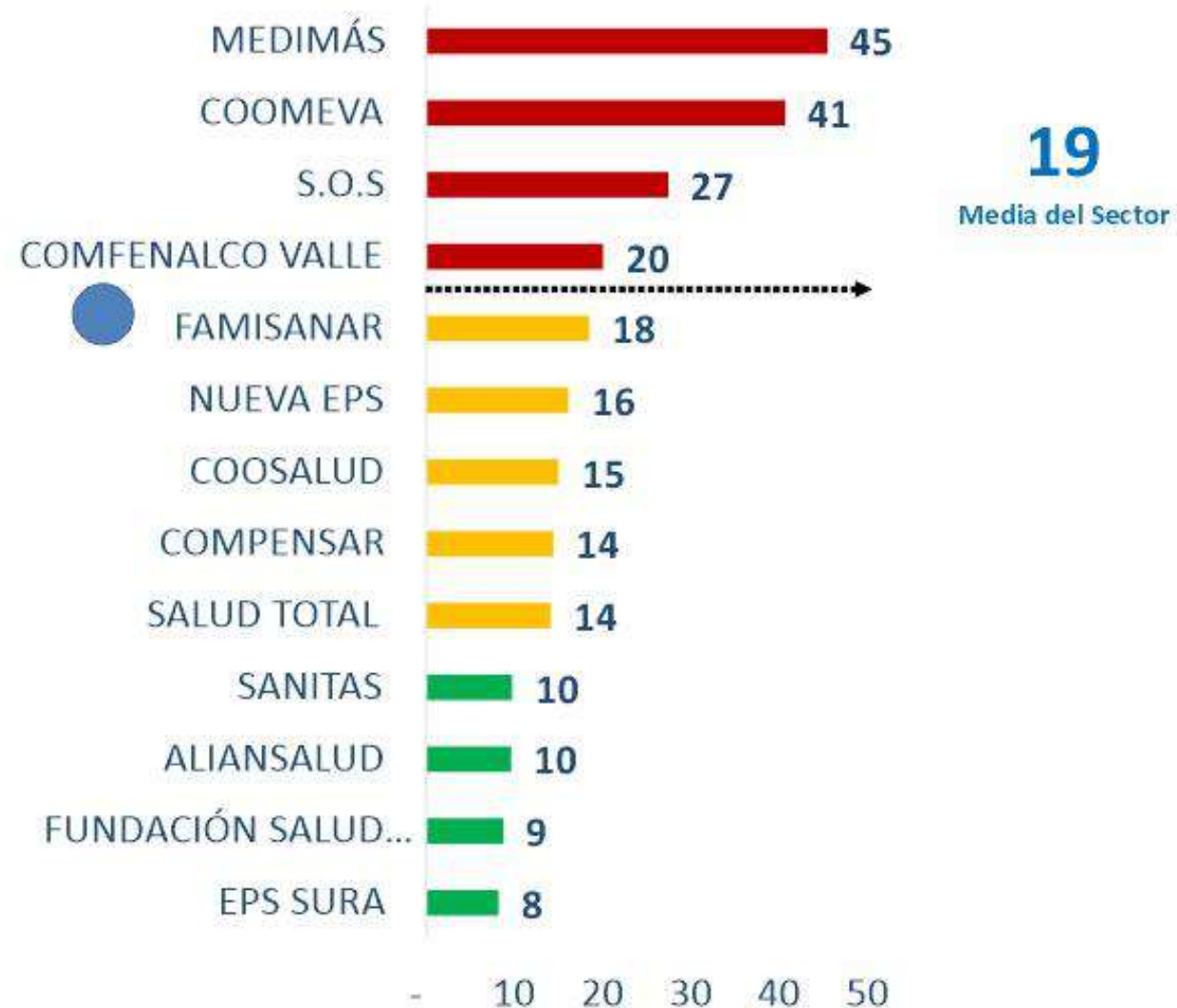
Afectaciones asociadas a la Pandemia

- Recepción de la llamada o videollamada en el momento de la atención de la consulta.
- Implementación de nuevas herramientas para el pago de citas de manera virtual.
- incumplimiento de la industria por desabastecimiento de medicamentos.
- Priorización de atención a poblaciones especiales.
- Implementación de entrega de medicamentos en el domicilio a poblaciones especiales.

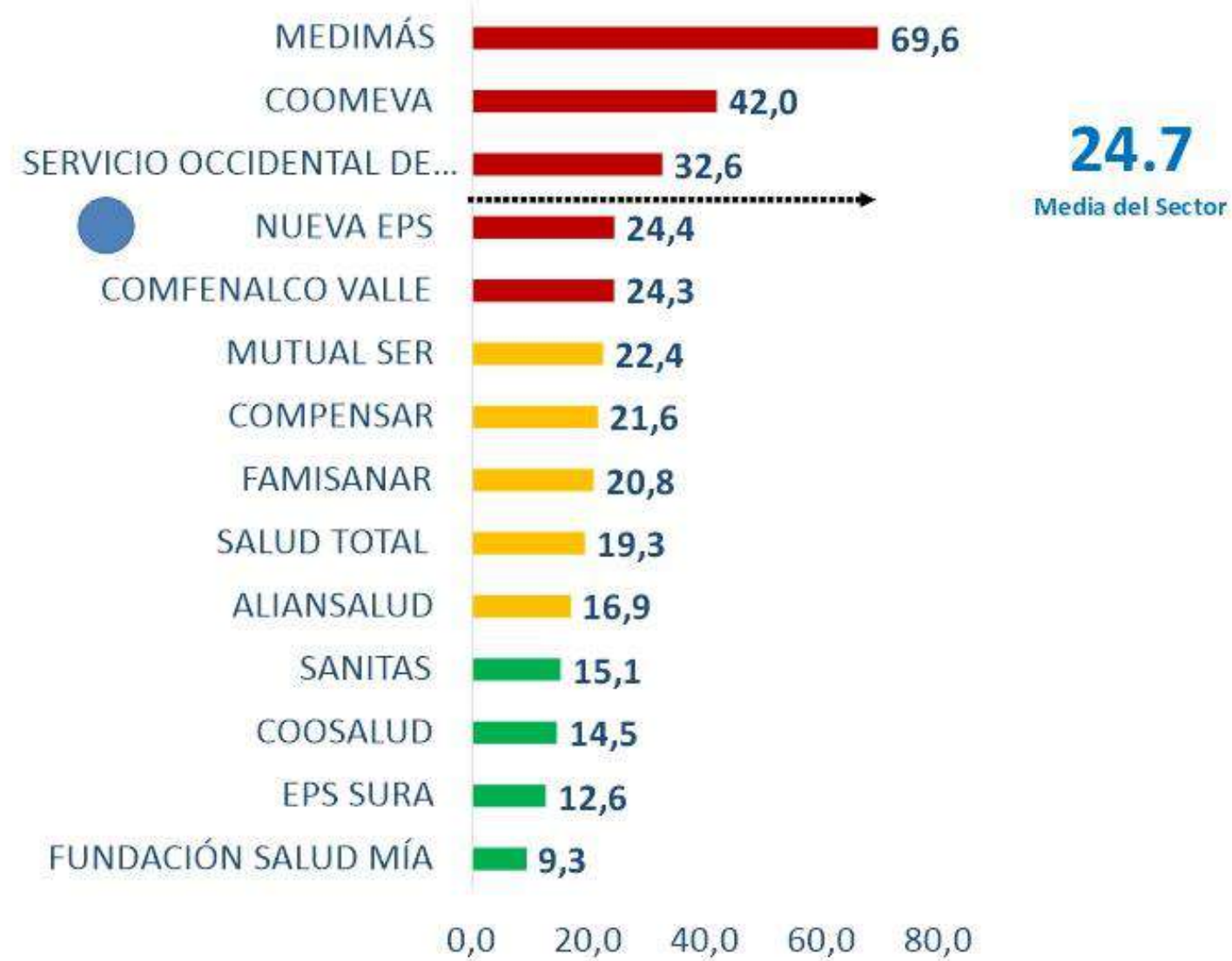


Comportamiento, Quejas, Reclamos PBS

Tasa Acumulada 2019



Tasa Acumulada 2020



- Todo el sector incrementó la tasa acumulada de quejas el 30%, Famisanar tuvo un incremento del 13%.
- Famisanar se encuentra por debajo de la media del sector, mejorando posicionamiento pasando de la posición 9 a la 7.

Fuente: Último informe Ejecutivos PQRD publicados por la SNS- (Enero a diciembre de 2020) # DE PQRS por cada 1.000 afiliados.



20%

Disminución de
Fallos de Tutela
para el año 2020.



50%

Disminución en
motivo de oportunidad
en la prestación.

Comportamiento, Quejas, Reclamos PBS

2.7



Tutelas 2019

Tasa x mil



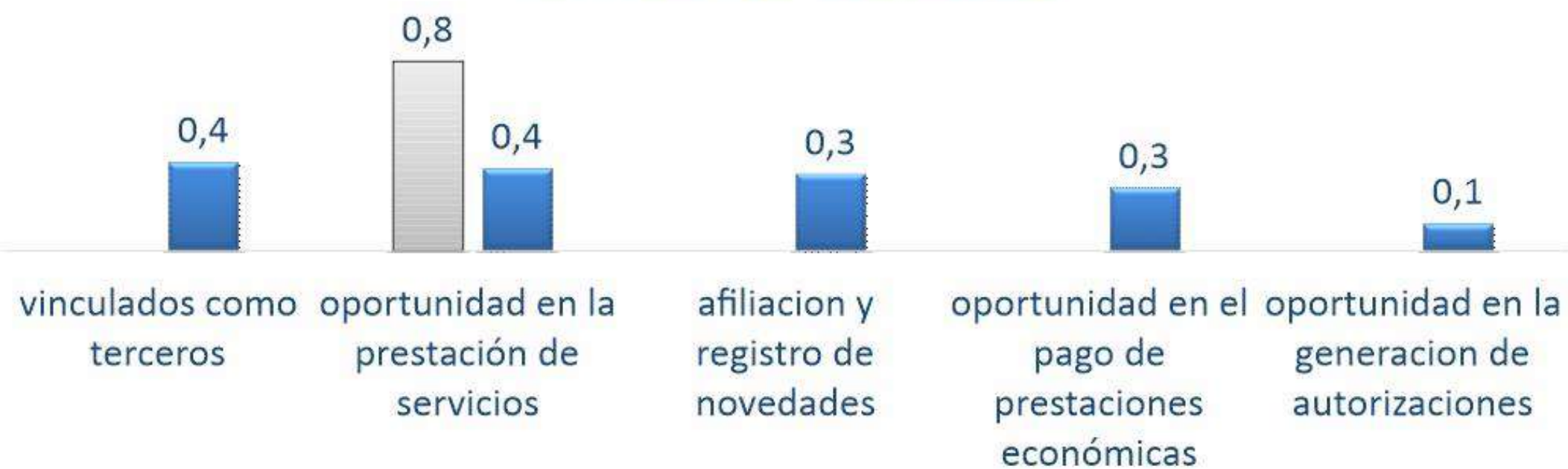
2.2



Tutelas 2020

Tasa x mil

Motivos Fallos Tutelas 2020



□ Año 2019 ■ Año 2020

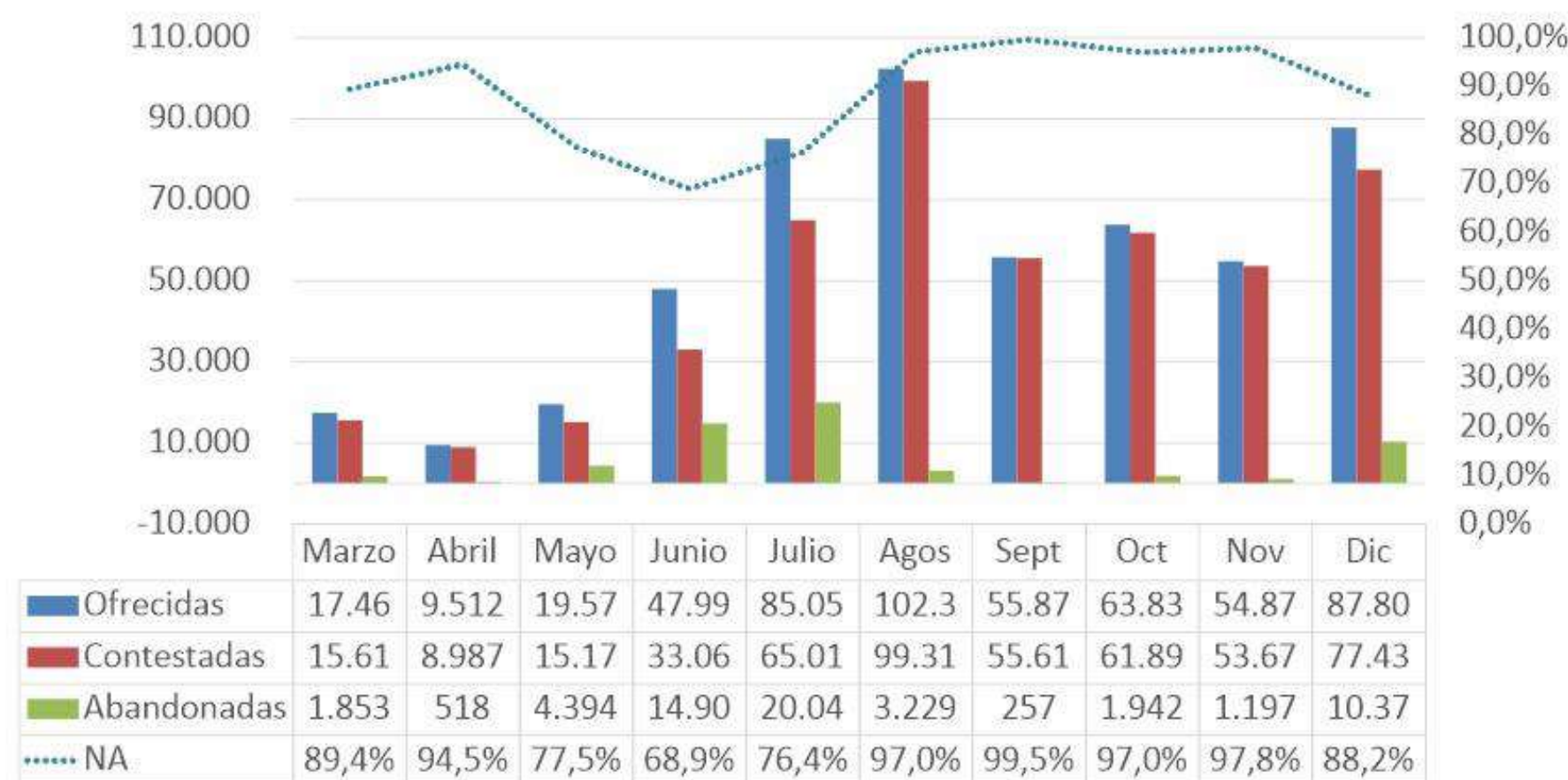
Acciones de mejora implantados a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al Usuario



1. Aumentar la oferta con IPS actuales para los servicios puerta de entrada y especialidades disminuyendo el impacto del efecto pandemia.
2. Ajuste de cantidad de profesionales a la demanda requerida.
3. Impulsar la teleconsulta.
4. Optimización agendas.
5. Educación continua al afiliado.
6. Ajuste tecnológico en parametrización de servicios.
7. Educación y comunicación constante a autorizadores.
8. Implementación de autogestión para autorizaciones hospitalarias a través del software.
9. Monitoreo y ampliación de la Red de laboratorios y toma de pruebas COVID.
10. Incrementar la oferta de puntos de tomas de muestra COVID para dar cobertura en las diferentes localidad y municipios.
11. Plan de Vacunación con adherencia a los lineamientos del Ministerio.
12. Generación de certificado de aislamiento por la pagina web.
13. Configuración del sistema a través de parametrización por DCI.
14. Retroalimentación periódica a los prestadores sobre las moléculas desabastecidas.



Comportamiento Línea COVID-19



En el año 2020, se recibieron 544.330 llamadas a línea de orientación Covid 19, de las cuales se contestado en el primer contacto el **89.24%**



Tipo de Usuario	Participacion Promedio	Tipo de seguimiento
Covid positivos	26%	Diario
Sospechosos	74%	2,3 veces a la semana
Total	100%	

Durante el año se realizo seguimiento en mensual en promedio a más de **32.000** afiliados por Covid 19

Acciones implementadas:

En marzo de 2020 inicio operación la línea única Covid 19 de Famisanar con agentes perfil Auxiliar de Enfermería, donde se reciben los casos de usuarios sospechosos y se direccionan a toma de muestra. Además se da orientación en el manejo de síntomas.



En el mes de abril se implemento el IVR Covid con el fin de poder brindar información de interés al los usuarios y además optimizar el paso agente.



En el mes de Junio se inicio el proceso de migración gradual de operador de Call Center con el fin de aumentar el nivel de atención de la línea, logrando cumplimiento del indicador para Agosto mes en el cual se realizo la migración total.

Canales de atención Página Web



COVID-19
Visitas totales
1.578.084

Fecha de publicación 18/03/2020

Cifras por sección ►

Pagina	Visitas	Fecha de Publicación
Reporte síntomas COVID-19 PBS formulario anterior.	15.581	07/04/2020
Reporte síntomas COVID-19 PAC formulario actual.	13.442	06/04/2020
Reporte síntomas COVID-19 formulario actual.	22.678	20/06/2020
Inscripción pruebas gratuitas COVID	32.375	11/11/2020
Reporte contactos estrechos	8.302	19/09/2020
Resultados prueba COVID-19	120.858	29/05/2020
Preguntas frecuentes	54.005	23/03/2020
Normatividad vigente	38.936	27/03/2020



Medicamentos ►

Visitas totales
Medicamentos
56.317

Fecha de publicación
12/05/2020

Población
Vulnerable
66.511

Fecha de publicación
28/04/2020



Pruebas gratuitas
de COVID-19 ►

Visitas totales
pruebas COVID
312.055

Fecha de publicación 11/11/2020



Temas comunicados

465 mail enviados a la fecha.
Afiliados, empleadores, IPS.

Temas administrativos (Línea exclusiva),
recomendaciones de Prevención y de medidas
de Bioseguridad.

- ✓ Medidas de prevención.
- ✓ Quédate en casa.
- ✓ Líneas exclusivas de atención.
- ✓ Canales no presenciales.
- ✓ Pruebas - Resultados.
- ✓ Salud mental: línea de orientación

- ✓ Teleconsulta.
- ✓ Licencias e incapacidades.
- ✓ Población vulnerable - 521.
- ✓ Uso del tapabocas.
- ✓ Lavado de manos.
- ✓ Aislamiento.

- ✓ Grupos étnicos.
- ✓ Embarazadas.
- ✓ Alerta naranja.
- ✓ Medicamentos.
- ✓ Nueva normalidad.
- ✓ Rebrote.

4

Gestión Modelo de Salud

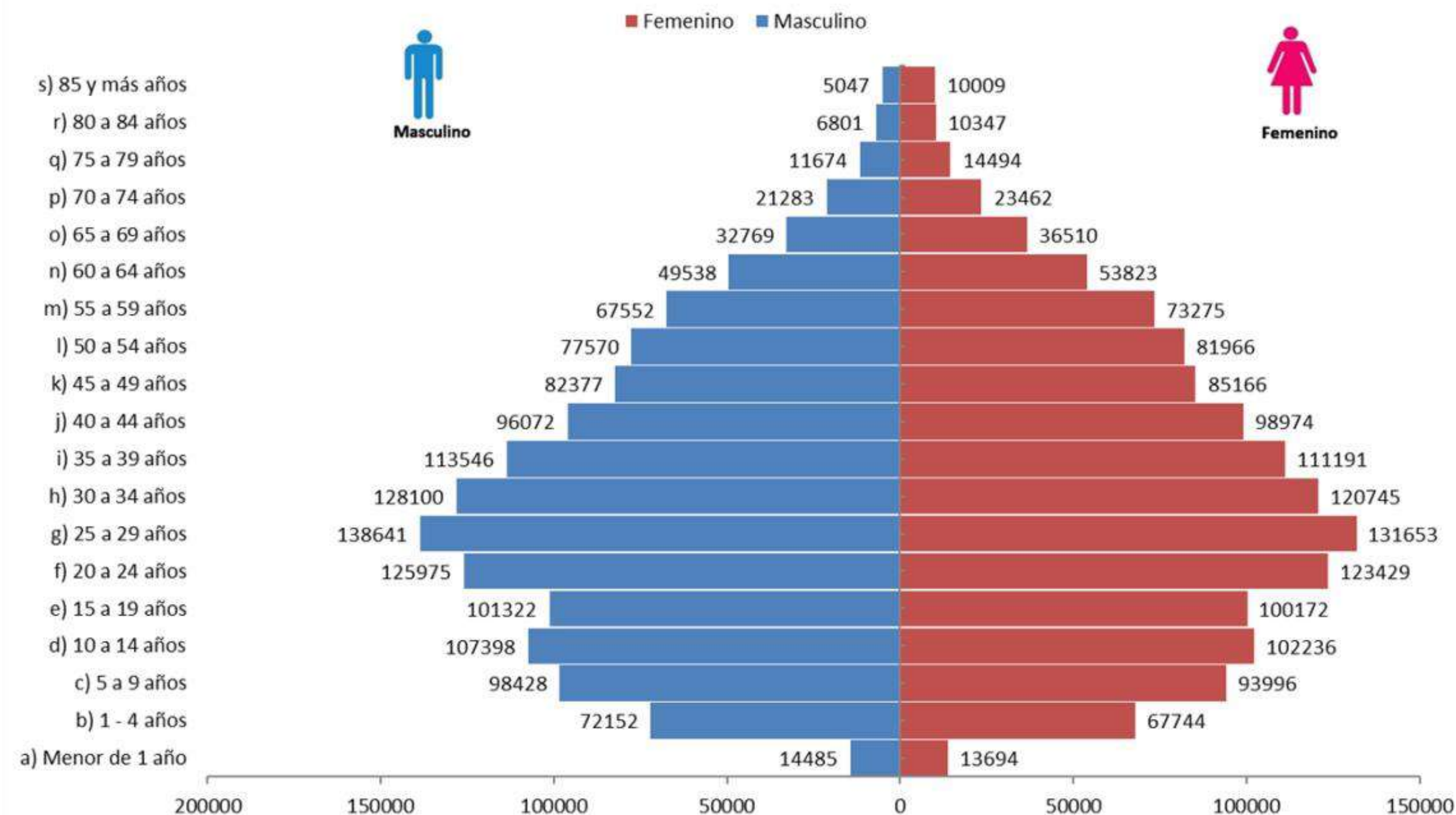


Población afiliada a EPS Famisanar



Población:
2.703.616

PIRAMIDE POBLACIONAL EPS FAMISANAR.
DICIEMBRE 2020



Fuente: Base de Datos BI - Operaciones Comerciales Dic. 2020



Población afiliada a EPS Famisanar



Primera Infancia

206,698
(7,65%)

Infancia

237,010
(8,77%)

Adolescencia

288,074
(10,66%)

Juventud

399,327
(14,77%)

Adultez

1,297,148
(47,98%)

Vejez

219,792
(9,44%)

Número de atenciones en salud (2020)



ATENCIONES EN
SALUD VIRTUALES
3,585,369



CONSULTA
MEDICINA GENERAL
3.790.260



CONSULTA
ESPECIALIZADA
1.414.524



HOSPITALIZACIONES
72.478



HOSPITALIZACIONES
EN CUIDADOS
INTENSIVOS
14.320

Número de atenciones en salud (2020)



**CIRUGÍAS
AMBULATORIAS**

64.753



**CIRUGÍAS
HOSPITALARIAS**

35.749



PARTOS/CESÁREAS

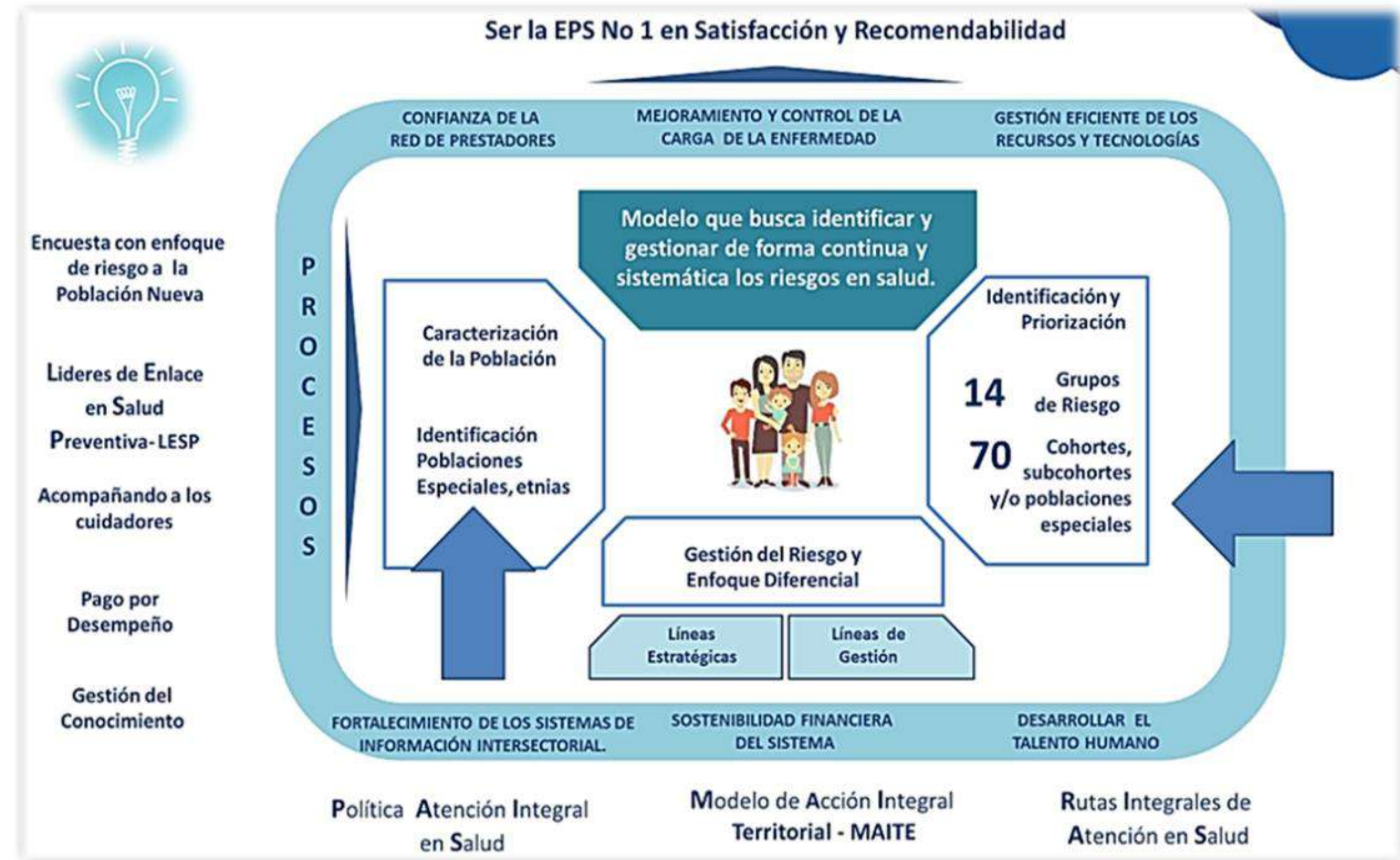
24.747



CONSULTA URGENCIAS

879.040

Modelo de Atención y de Riesgo en Salud

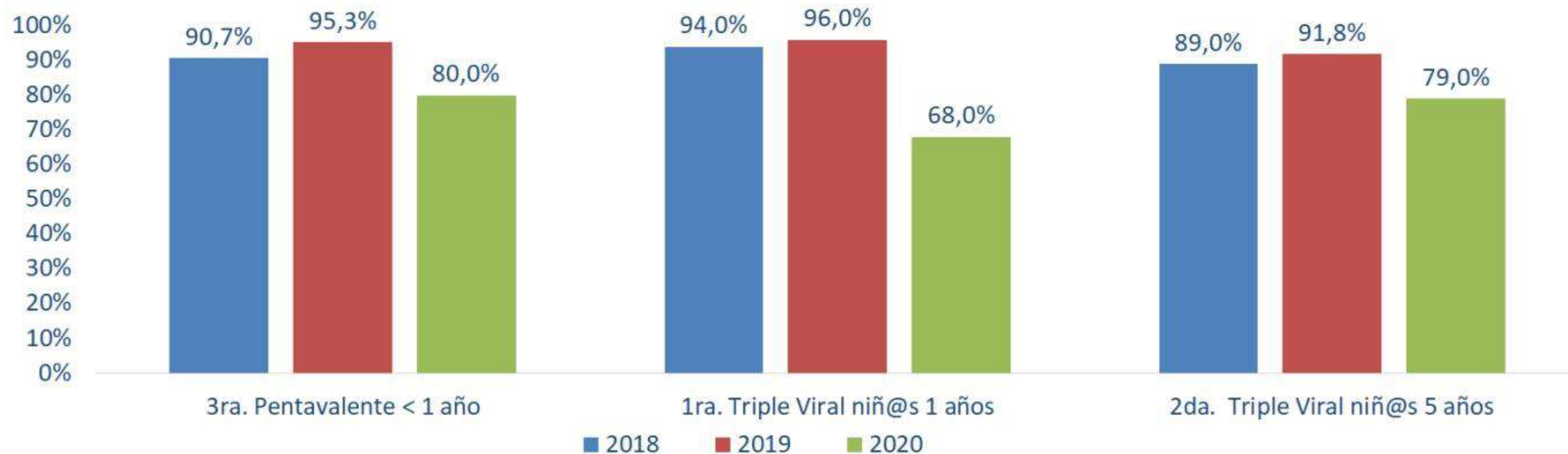


- Se actualizó el Modelo en lineamientos de enfoque diferencial.
- Se amplió de 12 a 14 Grupos de Riesgo.
- Se amplió la priorización de 44 a 70 Cohortes, subcohortes y poblaciones especiales.

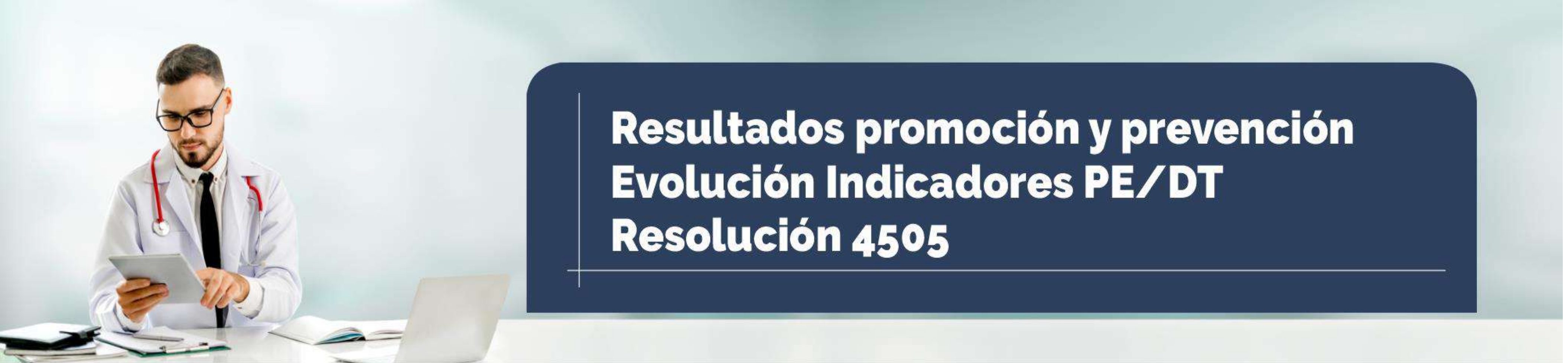


Resultados promoción y prevención

Programa Ampliado de Inmunizaciones trazadores a nivel nacional



Se realizó Convenio con Secretaria Distrital de Salud "Marco en Salud (Tripartito) 027-2020 ", para el desarrollo de vacunación extramural en articulación con las cuatro Subredes del Distrito y la contratación desde Famisanar EPS de 36 registradores y servicio de transporte, mejorando los cumplimientos del programa, afectados por la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.



Resultados promoción y prevención

Evolución Indicadores PE/DT

Resolución 4505

Logros

Trabajo articulado con red prestadora para asignación de citas a través del Call center, fortalecimiento a la implementación de la ruta de Promoción y mantenimiento de la Salud, materno perinatal e intervenciones y gestión del riesgo en poblaciones priorizadas.

Nuevos proyectos

Evaluación de resultados acorde a las estimaciones por ruta de promoción y mantenimiento de la salud y materno perinatal acorde a lo establecido en la Resolución 202 de 2014 y 54 de 2021.

INDICADOR	2019	2020	
Captación temprana al control prenatal.	66,1%	66,9%	↔
Tamizaje para Hepatitis B en gestantes.	80,5%	80,6%	↔
Proporción de gestantes con tamizaje para sífilis.	84,5%	90,7%	↑
Tamizaje para VIH en gestantes.	88,5%	88,1%	↔
Consejería de lactancia materna.	70,8%	70,6%	↔
Consulta de planificación familiar.	56,2%	53,4%	↔
Consulta de crecimiento y desarrollo.	74,9%	57,7%	↓
Toma de citología cérvico uterina.	63,3%	59,9%	↓
Toma de mamografía.	52,8%	50,3%	↔

Resultados Salud Sexual y Reproductiva



Logros

Incrementó el acceso a la consulta de planificación familiar y el suministro efectivo de métodos anticonceptivos en grupos de riesgo.

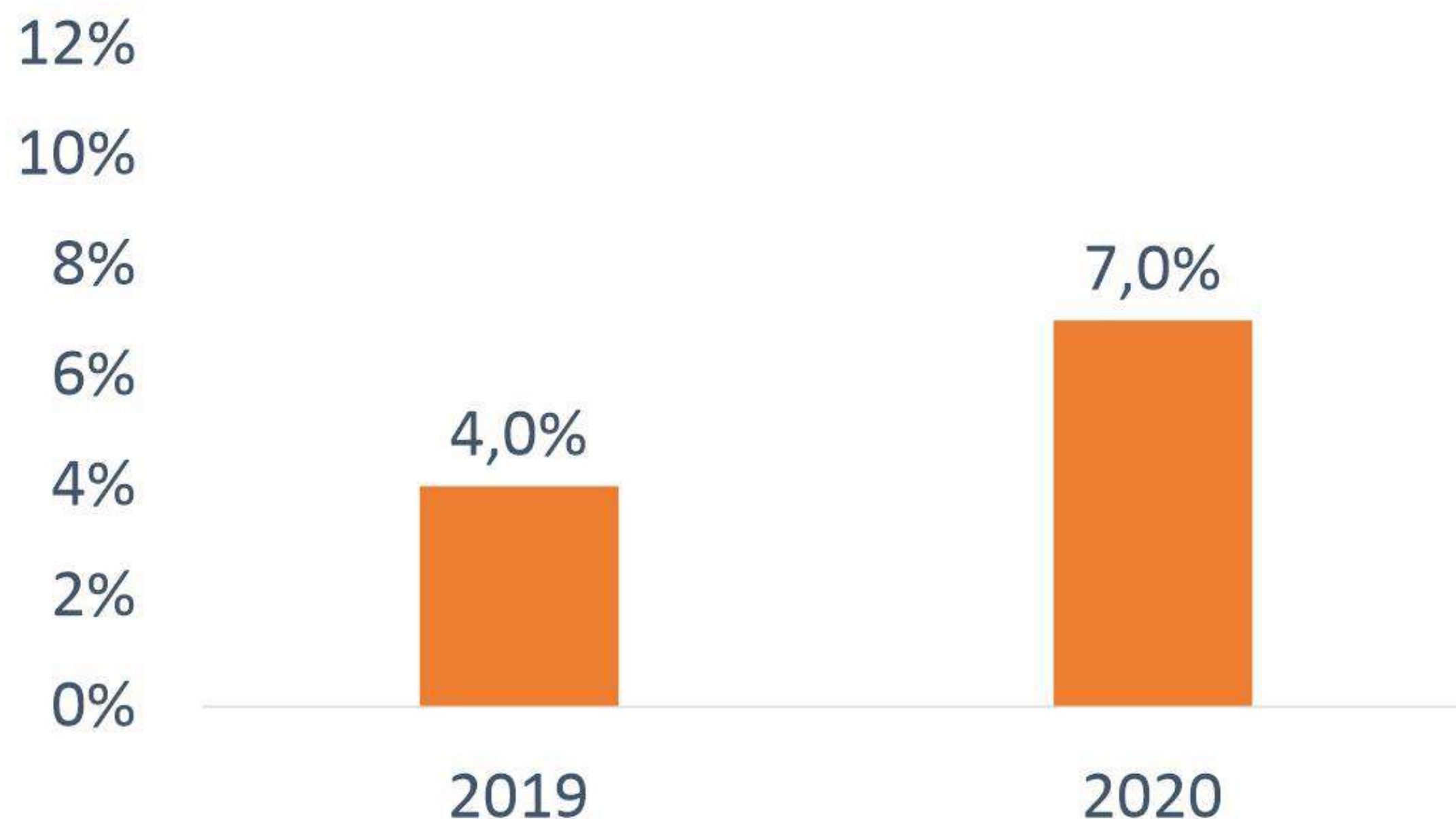
INDICADOR	2019	2020	
Cobertura de planificación familiar en población de los grupos de riesgo avanzado o alto costo.	34,70%	47,60%	↑
Proporción de mujeres de 15 a 49 años en los grupos de riesgo con suministro de método de planificación familiar de larga duración.	13,00%	30,00%	↑
Proporción de mujeres con antecedente de morbilidad materna extrema con método de planificación familiar de larga duración.	36,00%	47,00%	↑
Proporción de mujeres con provisión de método anticonceptivo postparto o postaborto antes del alta.	52,30%	51,40%	↔

Fuente: Indicadores Seguimiento Planificación Familiar.
Riesgo preventivo-Famisanar 2019 – 2020

Detección temprana: Proporción de casos nuevos de cáncer de mama detectados in situ



- **Logros:** Se actualizó la ruta integral para la detección temprana de cáncer, incrementándose la proporción de casos nuevos detectados in situ (meta de CAC $\geq 12\%$).
- **Nuevos proyectos Detección Cáncer:** Implementación técnica de detección ADN – VPH según Resolución 2503 de 2021.



Fuente: Programa Detección temprana de cáncer. Vigencia 2019-2020

Reporte en Salud indicadores de mortalidad



INDICADOR	Meta	2019	2020
Razón de mortalidad materna temprana (por 100.000 nacidos vivos).	= 45 x 100,000 Nacidos Vivos (INS 2019)	26,0	61,4
Razón de mortalidad perinatal y neonatal tardía.	<11.1 x 1.000 Nacidos Vivos (Boletín INS)	13,3	12,2
Mortalidad infantil (Por 1.000 menores nacidos).	10,7 x 1000 nacimientos (ASIS 2019)	4,8	3,4
Mortalidad IRA en menores de 5 años (Por 100.000 menores de 5 años).	11.7 X 100.000 (ASIS 2019)	6,4	2,1
Mortalidad EDA en menores de 5 años (Por 100.000 menores de 5 años).	3 X 100.000 (ASIS 2019)	0,0	0,0
Mortalidad DNT en menores de 5 años (Por 100.000 menores de 5 años).	5,8 x 100.000 (ASIS 2019)	0,0	0,0



- **Logros:** Aprobación por el INS del manuscrito: “Experiencias sobre la vigilancia de la morbilidad materna extrema en una EAPB del país” , evaluación y aceptación para publicación por la OPS en el primer semestre de 2021.
- **Nuevos proyectos:** Definir e implementar el plan de acción interáreas EPS para intervenir la mortalidad materna en articulación con la red de prestadores.

Variación Poblacional Grupos de Riesgos y Cohortes



COHORTES RIESGO AVANZADO (alto costo)	2019	2020	VARIACION 2020 - 2019
DIALISIS	1414	1541	8%
ENFERMEDADES HUERFANAS	1257	2097	40%
ESCLEROSIS	303	312	3%
FIBROSIS QUISTICA	47	52	10%
HEMOFILIA	295	327	10%
HEPATITIS C	63	91	31%
HIPERTENSION PULMONAR	267	350	24%
ONCOLOGIA ADULTOS	21257	22412	5%
ONCOLOGIA PEDIATRICA	548	580	6%
REUMATOLOGIA Y ENFERMEDADES DEL COLAGENO	9380	10088	7%
TRASPLANTE	1613	1734	7%
VIH	5247	6306	17%
Total general	41691	45890	9%

En el año 2020 Se evidencia un crecimiento global del 9% en la población de las cohortes de Riesgo Avanzado frente al año 2019

Fuente: Base de datos Cohortes DRIYA 2020 y 2019

Variación Poblacional Grupos de Riesgos y Cohortes



COHORTES RIESGO INTERMEDIO	2019	2020	VARIACION 2020 - 2019
Hipertensión Arterial (HTA)	155861	192334	19%
Diabetes Mellitus (DM)	51031	66064	23%
EPOC	6901	23346	70%
TBC	91	281	68%
Total general	213884	282025	24%

Para las cohortes de Riesgo Intermedio , el crecimiento poblacional fue del 24% frente al año 2019.

Fuente: Base de datos Cohortes DRIYA 2020 y 2019



Reconocimiento Cuenta de Alto Costo por Gestión del Riesgo

En el mes de Julio del 2020, La Cuenta de Alto Costo dio a conocer el ranking de las EPS con los mejores resultados en la gestión del riesgo, en donde Famisanar recibió nominación en las siguientes categorías:

Nominaciones

- EPS con los mejores resultados en nefroprotección en pacientes con HTA o DM
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en diálisis
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en hemofilia
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en cáncer de colon y recto
- EPS del régimen contributivo con los mejores resultados en gestión de las enfermedades de alto costo

Siendo Ganadora en las categorías de:

- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en hemofilia
- EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en diálisis



Fuente: Cuenta de Alto Costo



Resultados en gestión COVID-19



Captación y gestión de **847.426** casos sospechosos, descartados, sin nexo, migrantes, cadenas de contactos entre otros.



531.046 muestras realizadas en población afiliada. Atención y seguimiento de **114.884** casos positivos.



Letalidad por Covid-19 inferior a referente Nacional: **1,75%** Famisanar – País 2,85%

Fuente: Fami Analytics Corte 31 de Dic 2020 / Referentes calculados a partir de datos publicados por Instituto nacional de salud cierre 2020.



Cumplimiento seguimientos de casos confirmados y sospechosos SEGCVID **98%**.



Resultados en gestión COVID-19



Creación de la línea de orientación y seguimiento exclusivo para COVID-19 con el entrenamiento de más de **300** rastreadores desde el aseguramiento.



Diseño e implementación más de **20** protocolos y rutas de atención de casos sospechosos o confirmados COVID-19, población priorizada. Desarrollo software de seguimiento.



Atención domiciliaria de **243.289** casos sospechosos o confirmados COVID.



Fortalecimiento, ampliación y articulación de la red de prestadores domiciliarios, ambulatorios y hospitalarios tanto COVID como no COVID.



Oportunidad Consulta año 2020

Estándar:

Medicina General

2019: 9 días
2020: 10 días



3 días

Odontología General

2019: 8 días
2020: 8 días



3 días

Pediatría

2019: 18 días
2020: 14 días



5 días

Obstetricia

2019: 16 días
2020: 15 días



5 días

Estándar:

Ginecología

2019: 22 días
2020: 15 días



15 días

Cirugía General

2019: 20 días
2020: 16 días



20 días

Medicina Interna

2019: 28 días
2020: 21 días



30 días

5

Redes Integrales Famisanar



Habilitación de Redes RIPPS



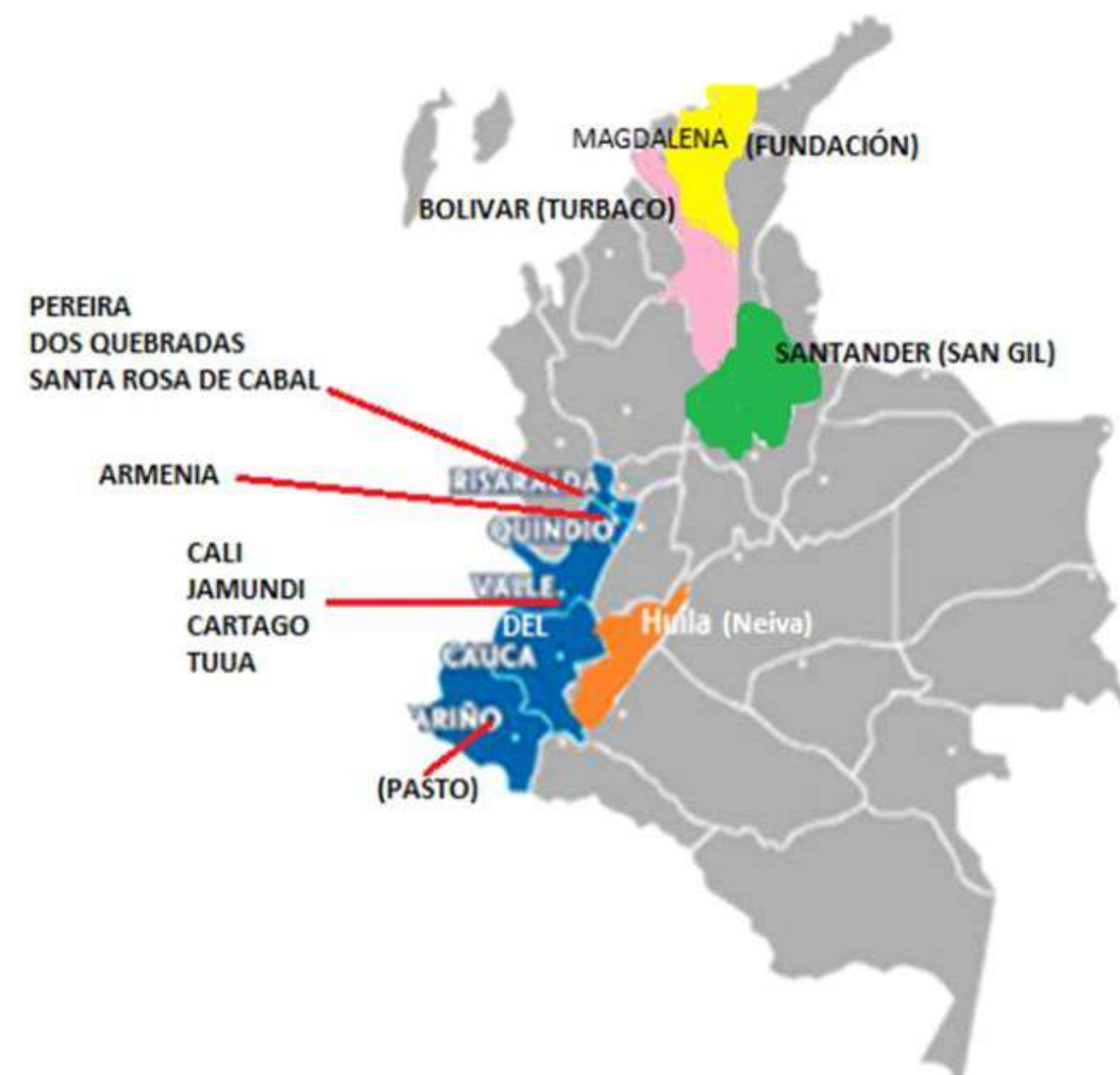
Trabajamos por mantenernos Habilitados.



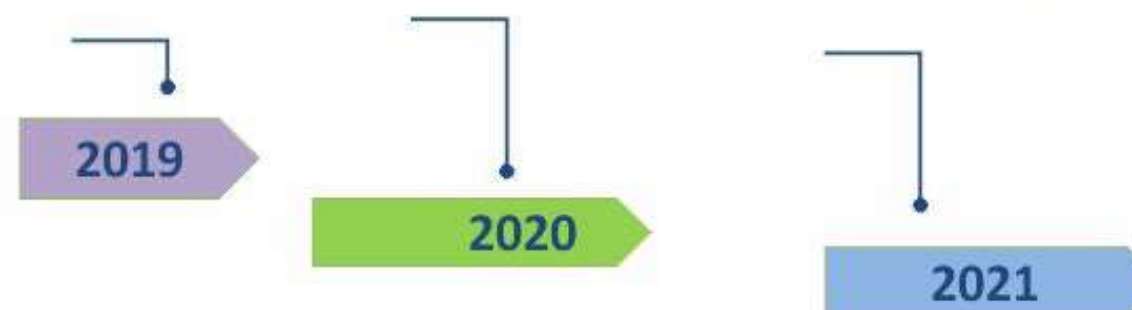
Elaboramos tableros de autocontrol y seguimiento para lograrlo.



Habilitación de Redes RIPPS



- Ampliación capacidad de afiliación (16/10/2019).
- Inicio Proceso de Habilitación (17/01/2020).
- Declaración Autoevaluación módulo de RIPSS.
- Proceso de Habilitación.



Fortaleciendo la red para lograr la habilitación.

6

Red Contratada Nacional



Red contratada PBS



Región Centro
888 IPS

Región
Suroccidental
198 IPS

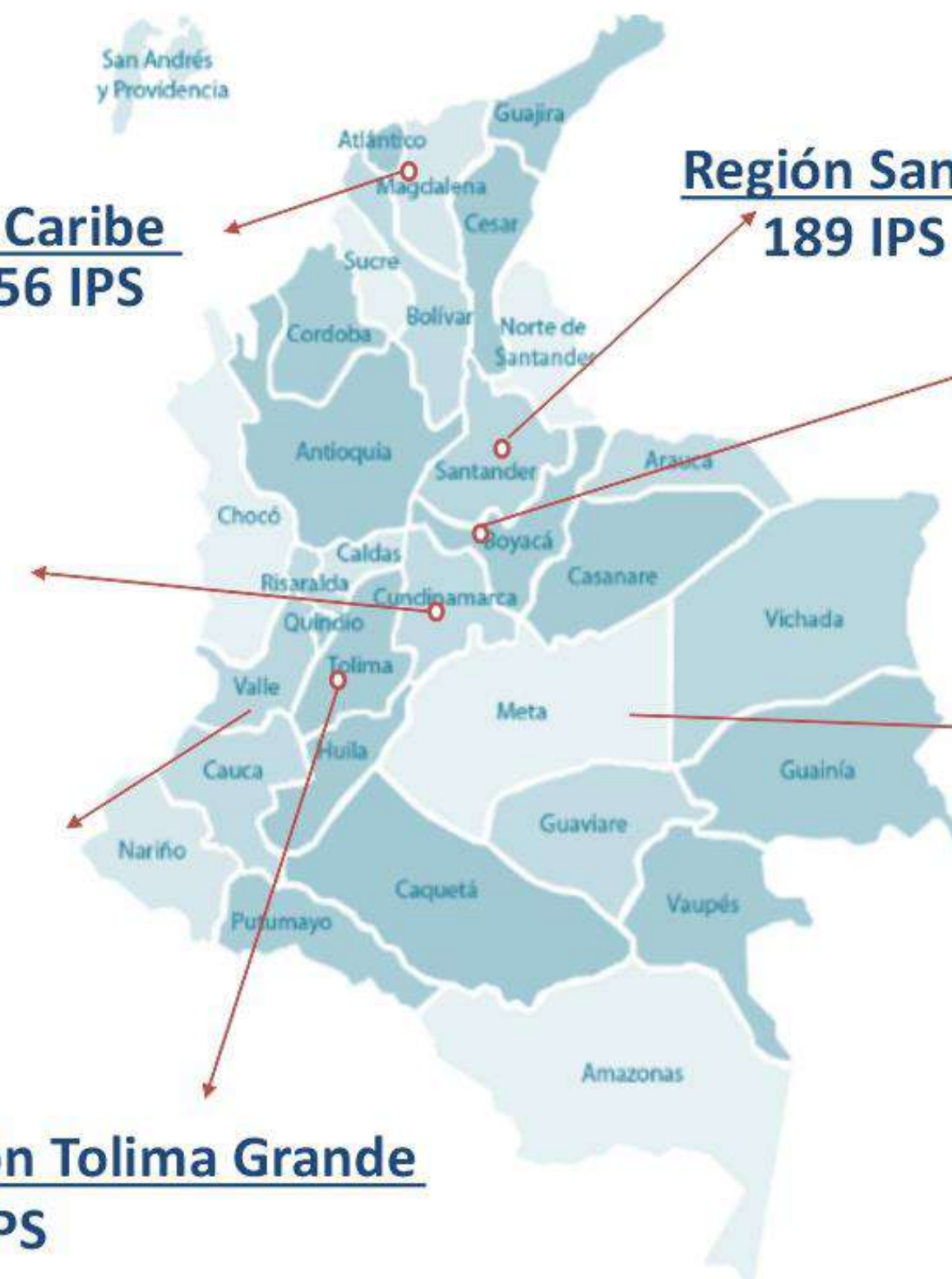
Región Tolima Grande
210 IPS

Región Caribe
356 IPS

Región Santander
189 IPS

Región Boyacá
113 IPS

Región Meta
116 IPS



543 IPS DE PORTABILIDAD Y
APOYO 294

15

Departamentos

4

Distritos

143

Municipios



Crecimiento Red Contratada PBS



Fuente de información:

Bd de BI tabla TAR_OWB_FACT_IPS_CONTRATOS con corte al 01/02/2020.

BD REPS descargada el día 01/02/2020.

Elaboró : Luis Alexander Rocha Herrera- Ingeniero BI.

RED contratada y vigente en nuestros municipios habilitados sin tener en cuenta la RED BASICA DE URGENCIAS.



Tipo de Prestadores

TIPO DE PRESTADORES RED PBS

RED	PRIVADO	PÚBLICO	TOTAL
Red Primaria	112	66	178
Red Complementaria	1431	105	1536
TOTAL	1.543	171	1.714

7

Estrategias de información, educación y comunicación





Actividades de Información, educación y comunicación 2020-I-E-C a usuarios

Política de Atención Integral en
Salud (PAIS).

77
campañas



Modelo de Atención y Gestión
del Riesgo en Salud (MAGRIS)

63
millones impactos
SMS, canales digitales,
correos, impresos.

Apropiación de hábitos saludables y acceso a Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud

Activaciones BTL 2020 - Afiliados

Impacto a
cerca de
12.000
afiliados.

8

Activaciones BTL
jornadas vacunación,
webinar y entrega kit
COVID a población
vulnerable.

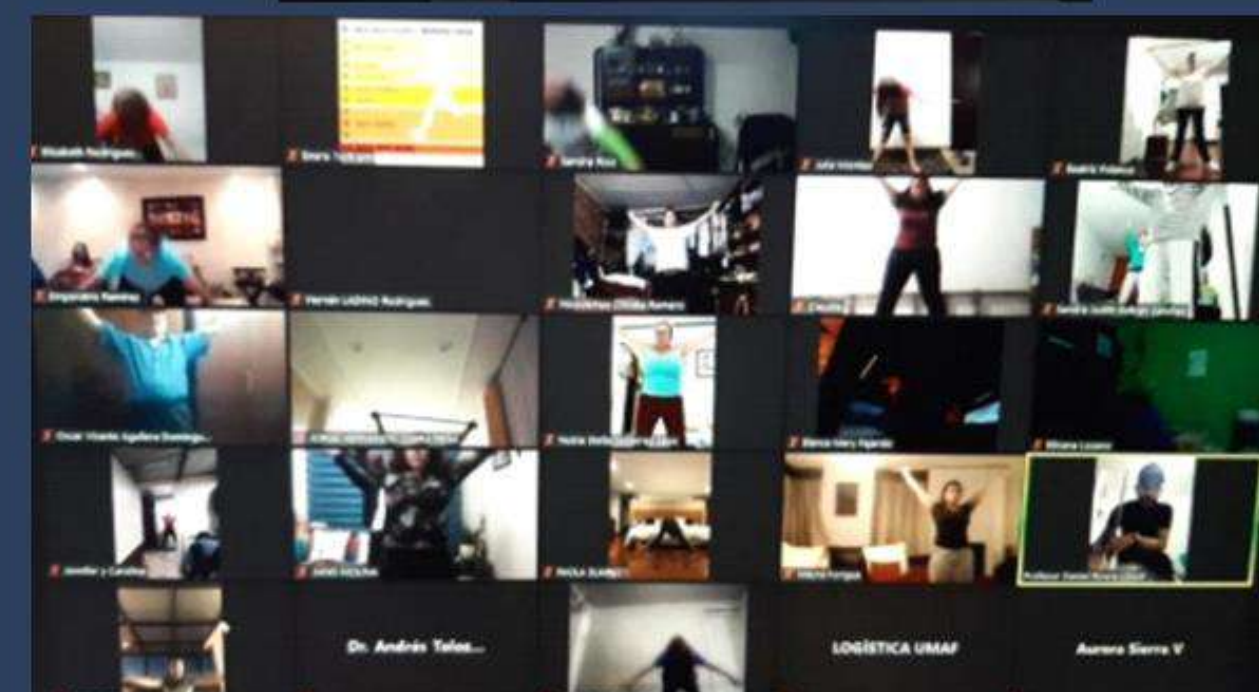


Acompañamiento y cercanía al usuario promocionando hábitos saludables.

Programa de prevención y rehabilitación de enfermedades crónicas mediante el acondicionamiento físico.



Programa acondicionamiento físico- Afiliados - 2020



7.500

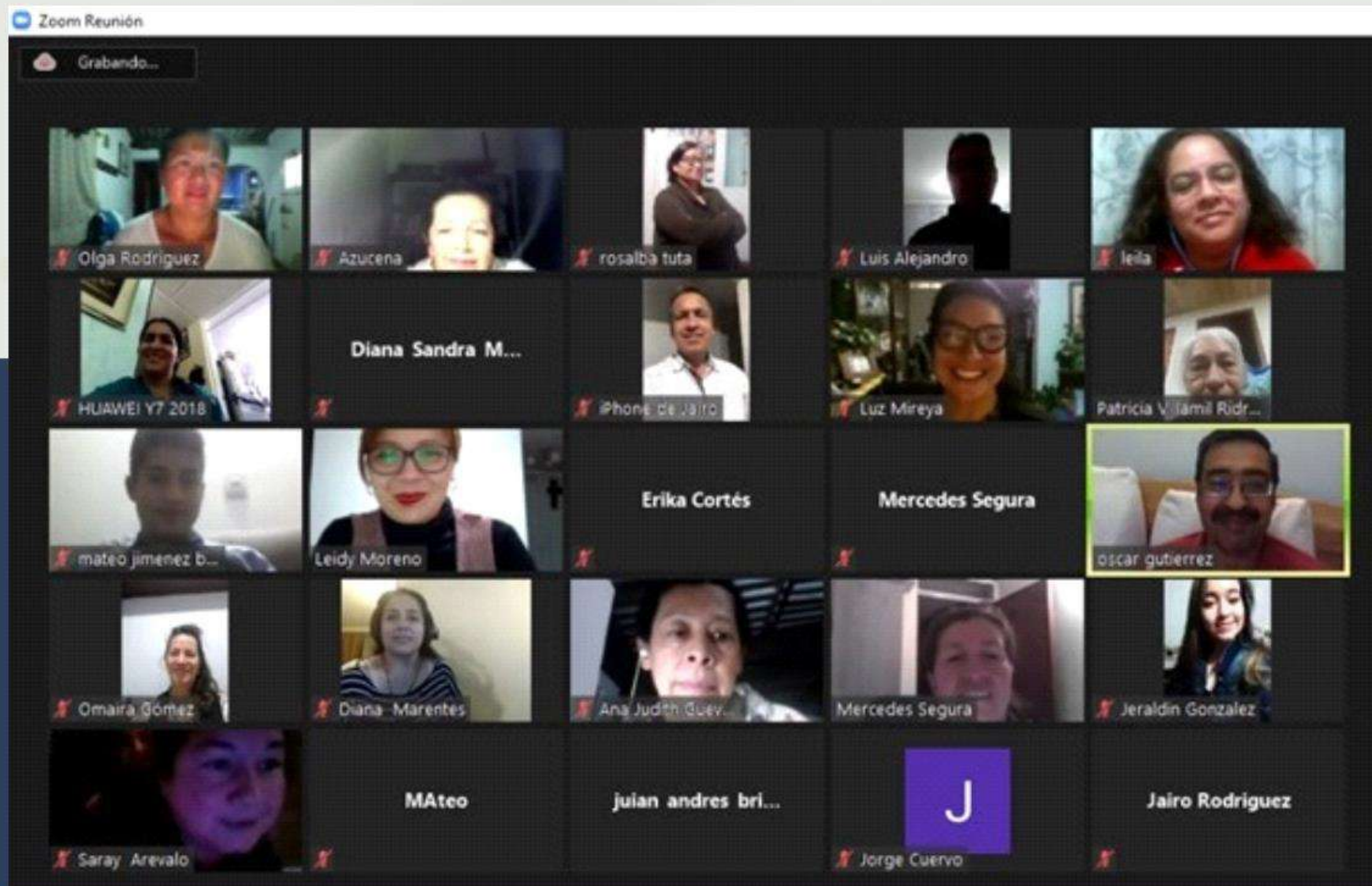
Usuarios en programa
acondicionamiento
físico.

Mejora en indicadores:

- Flexibilidad después de 3 meses pasa de **2.9 a 3.5**.
- Fuerza muscular- condición física. Pasa de **2.5 a 3.6** en 4 meses.
- Frecuencia cardiaca **93.2 a 79.9** en 4 meses.

625

Afiliados
promedio mes.



Programa LESP acompañando a los cuidadores 2020 - afiliados

Programa
Acompañando
A los cuidadores

Apropiación de
conocimientos:
54% al 85%

2

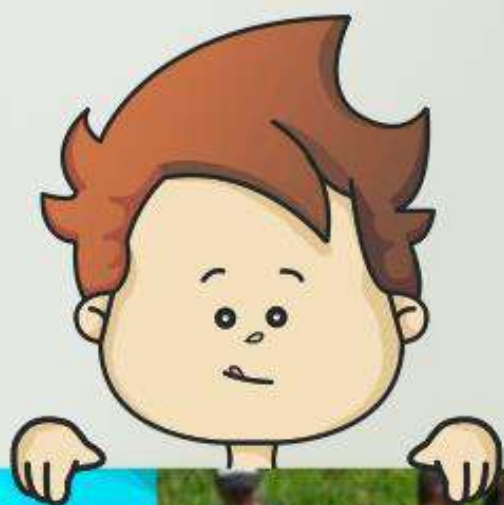
Programas
100 graduados

Apropiación de
conocimientos:
68% al 72%

Programa Líderes de Enlace en Salud preventivo- LESP

- Líderes de Enlace en Salud Preventiva (LESP): fortalecimiento de capacidades técnicas y comunicativas en temas de hábitos saludables, comunicación asertiva, siendo multiplicadores en su entorno sobre información de la EPS.

Acompañando a los Cuidadores: aprendiendo pautas de autocuidado, mejorando su calidad de vida y de la persona a quien cuida.



Programa Aprendiendo con Famisanito en casa virtual 2020 - usuarios



1

Programa

6.000 niños y adolescentes.

Apropiación de hábitos:
56 % al 62%

Promover hábitos saludables mediante actividades recreativas para niños de 6 a 12 años y adolescentes de 13 a 17 años.

Canales de demanda inducida 2020 - afiliados

Campañas telefónicas de demanda inducida promocionando hábitos saludables y seguimiento.



- **48** campañas de demanda inducida.
- Alcance a más de **236.000** Afiliados.
- Efectividad de contactabilidad del **35%** al **58%**.

Actividades Promoción en salud

Salud Promocional - 2020

440

Empresas intervenidas
con actividades
empresariales.

1.600
talleres
realizados.

- Talleres virtuales para fortalecer hábitos saludables en empresas y nuevos programas virtuales de Promoción en salud.



Cerca de
11 mil afiliados
Famisanar
intervenidos.



- Implementación de nuevo programa empresarial “tú y tu equipo ganan bajando”.
- Incursión de Médico empresarial por Teleconsulta.

8

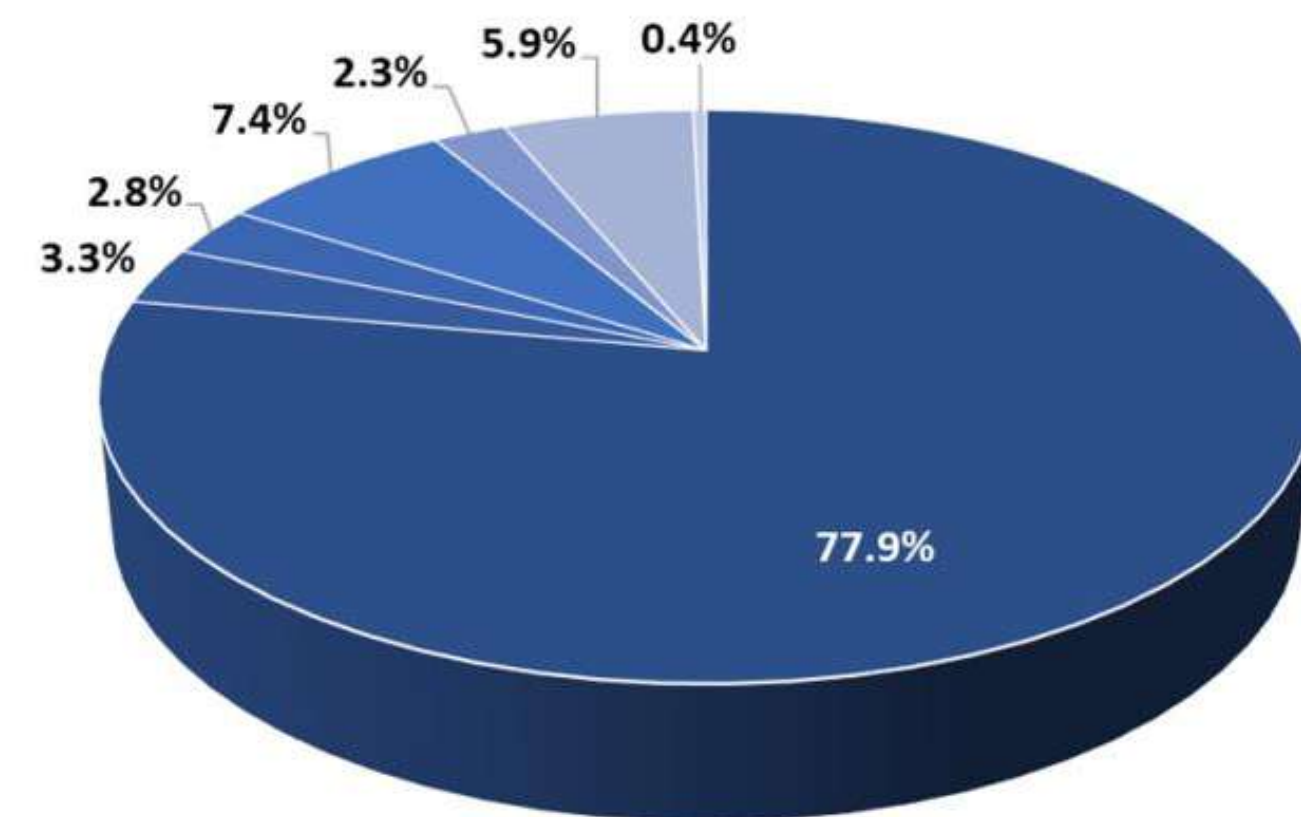
Gestión Financiera



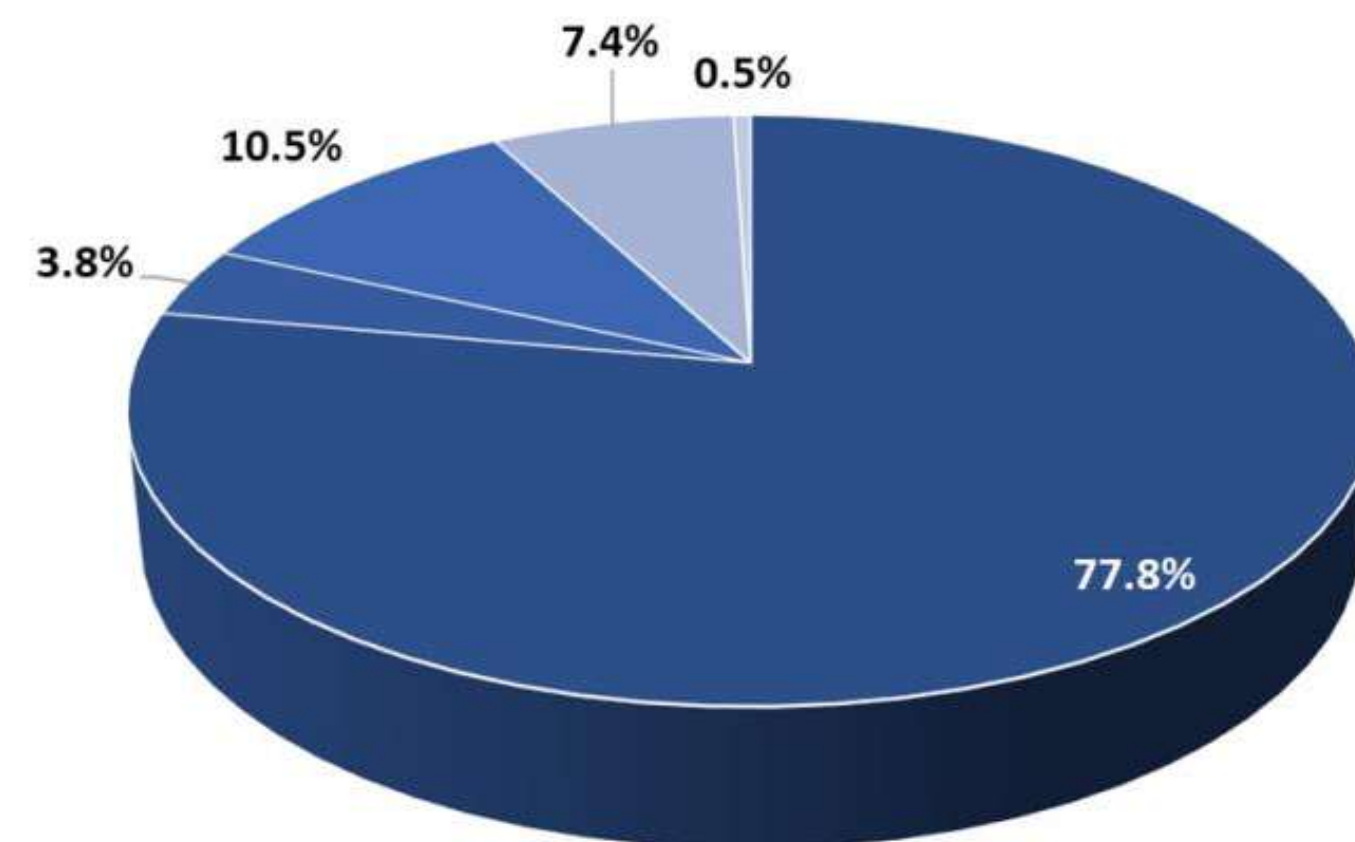
Composición de ingresos (COP MM -%)



2020: 2.881.854



2019: 2.438.480

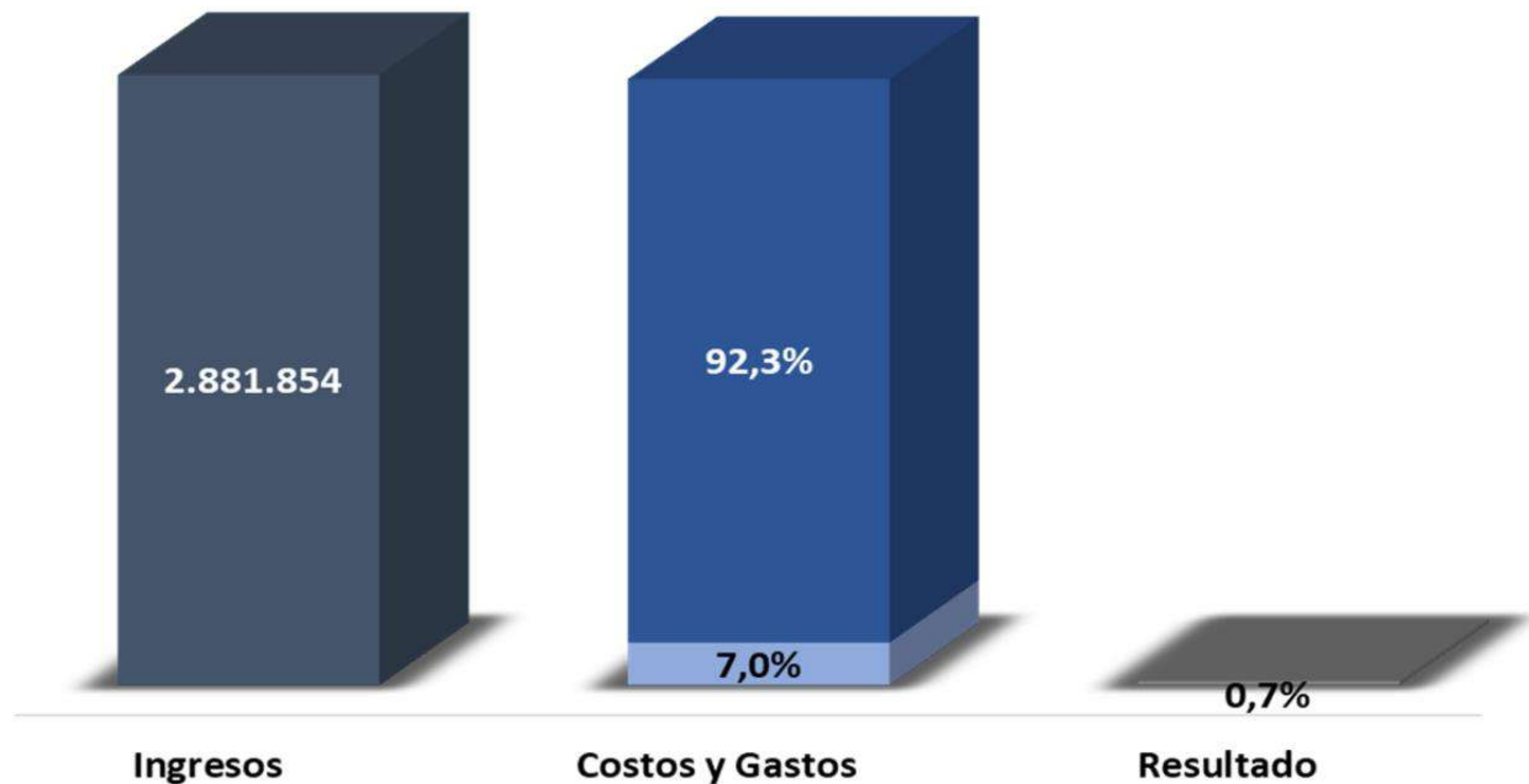


- Incremento UPC por aumento en tarifa y afiliados \$346.229, entrada en vigencia de presupuestos máximos \$214.499, e ingreso por pruebas COVID \$65.365.

Resultado Neto (COP MM -%)

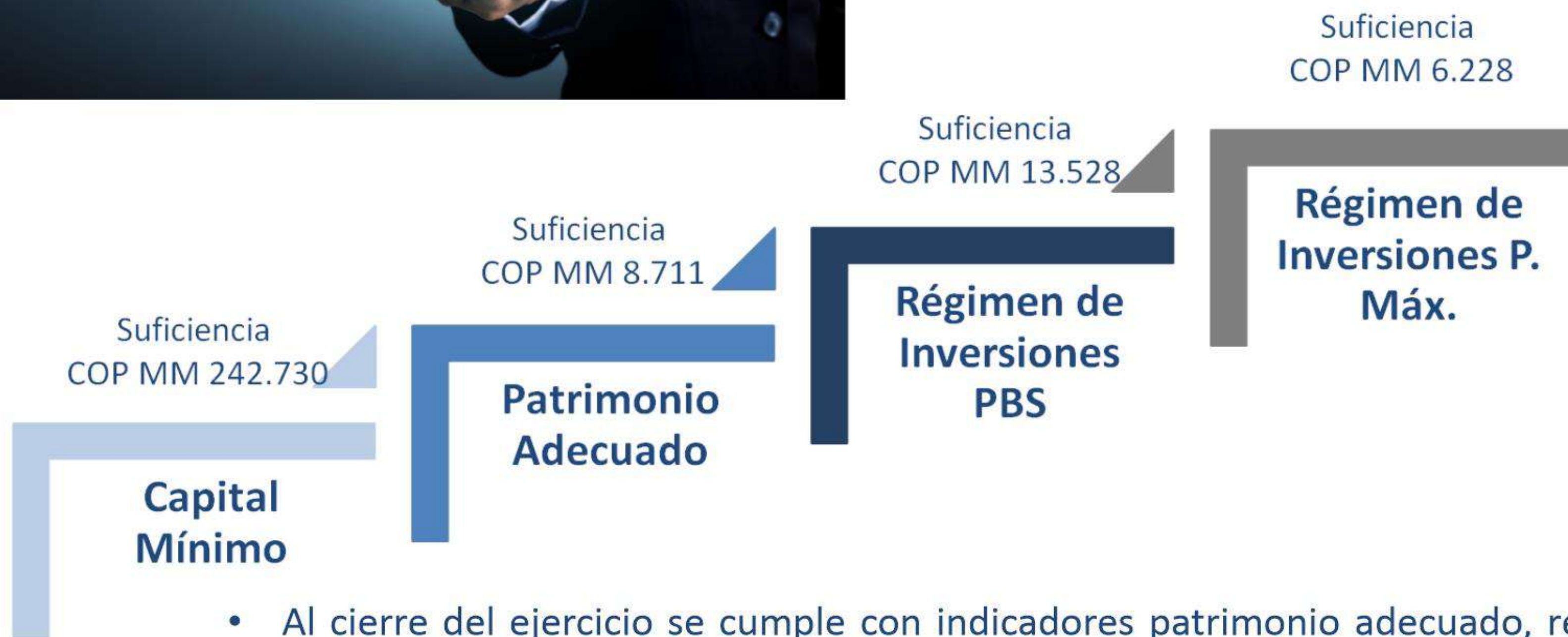


- Crecimiento de costo inferior a crecimiento de ingresos genera resultado de 19 mil millones.





Indicadores de habilitación Financiera



- Al cierre del ejercicio se cumple con indicadores patrimonio adecuado, régimen de inversión reserva técnica PBS y régimen de inversión reserva técnica Presupuestos máximos Según Plan de Habilitación Resolución 2117 de 2016.

Gestión Financiera

Resultado antes de impuestos

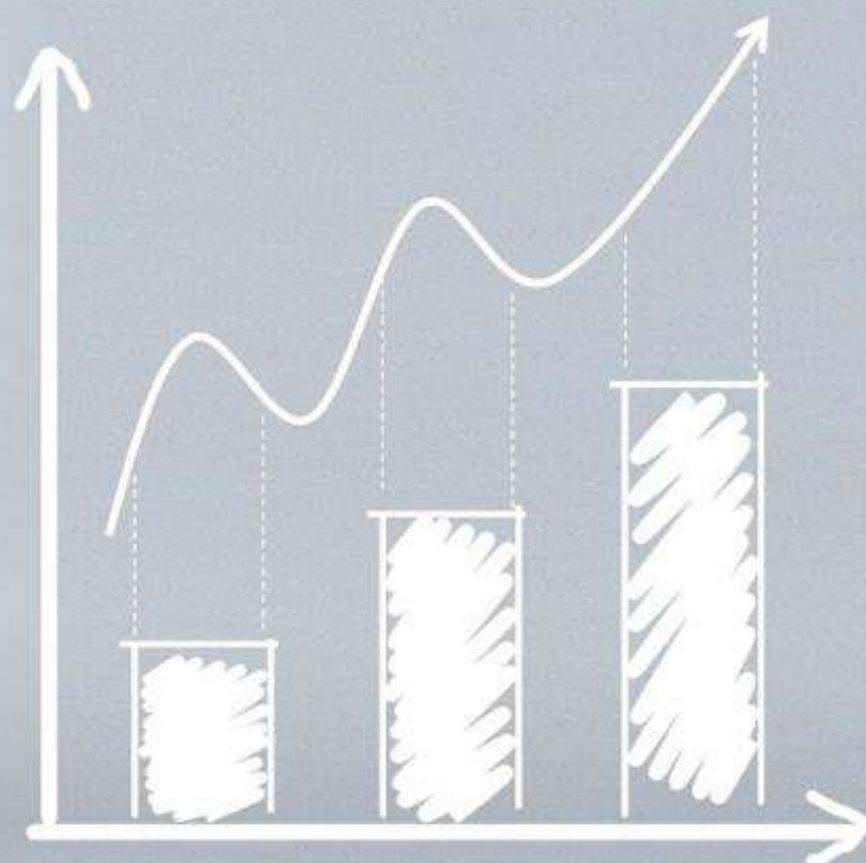
33.467

Impuestos

13.762

Resultado Neto

19.705



- Mejora significativa en ingreso por reconocimiento de pruebas COVID, e ingresos adicionales por UPC, y Presupuestos máximos, equilibra mayor costo COVID y gastos de deterioro por ajuste en metodología de cálculo.

Capitalizaciones de los accionistas (COP MM)



2015

60.000

2017

100.000

2018

150.000

2019

239.000

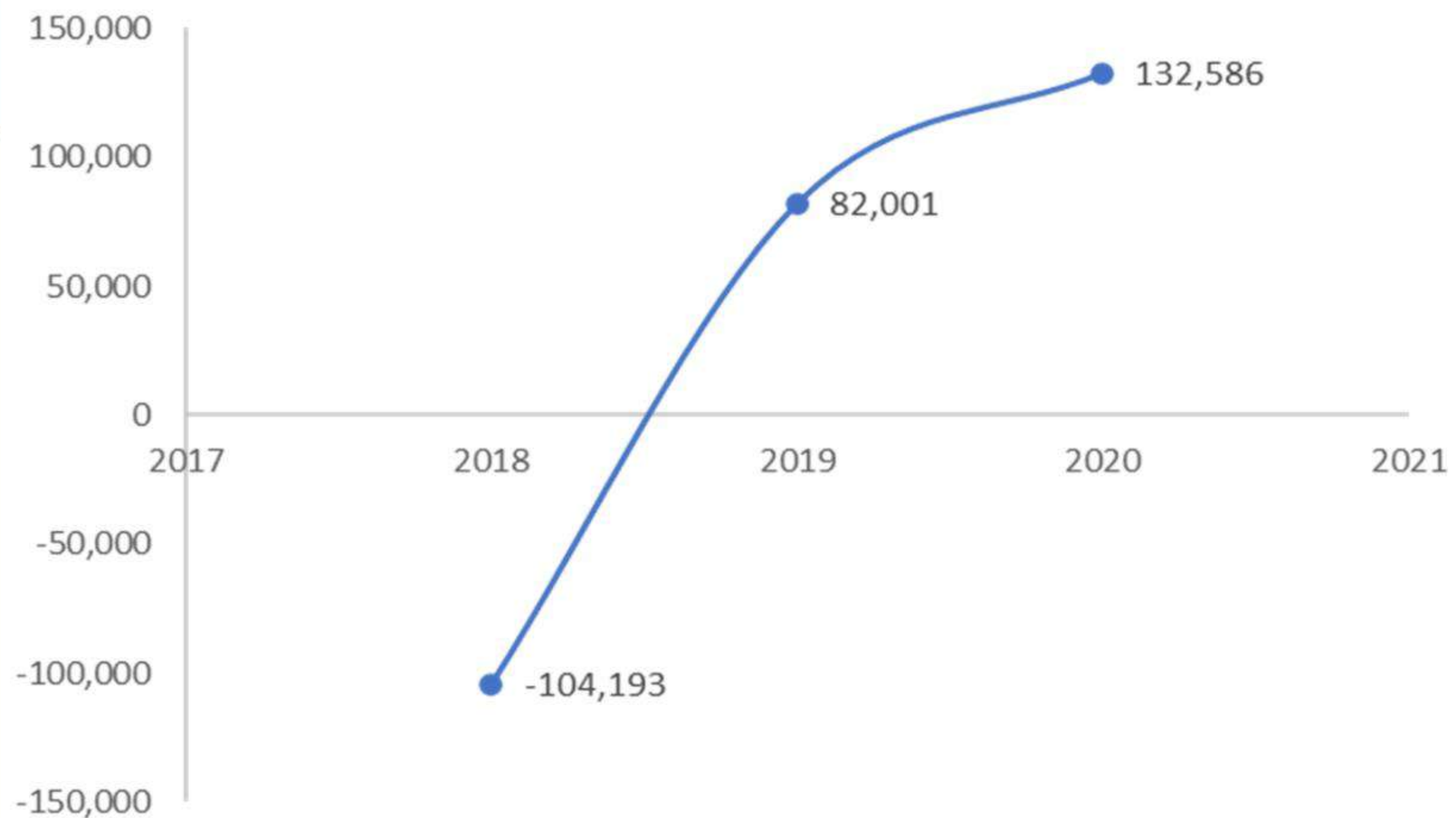
2020

31.000

Total: 580.000

Recursos FOSPEC 172.000 acumulados

Patrimonio Total (COP MM)



Futuras Capitalizaciones (Respaldo de los accionistas)

Total: 80.120

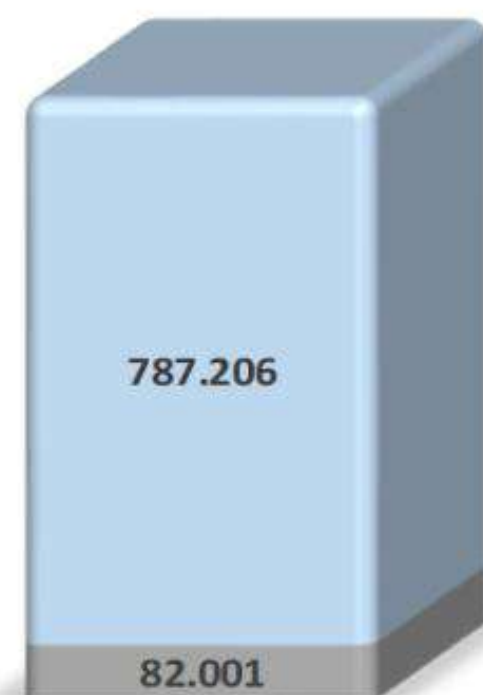
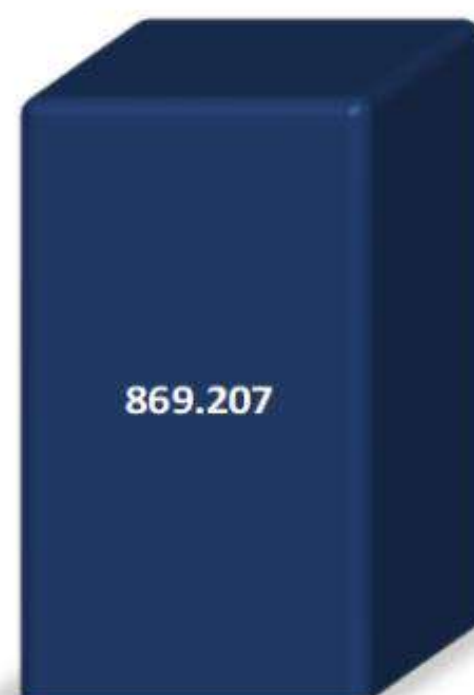


Estado de Situación Financiera (COP MM)

diciembre 2019

ACTIVO

PASIVO

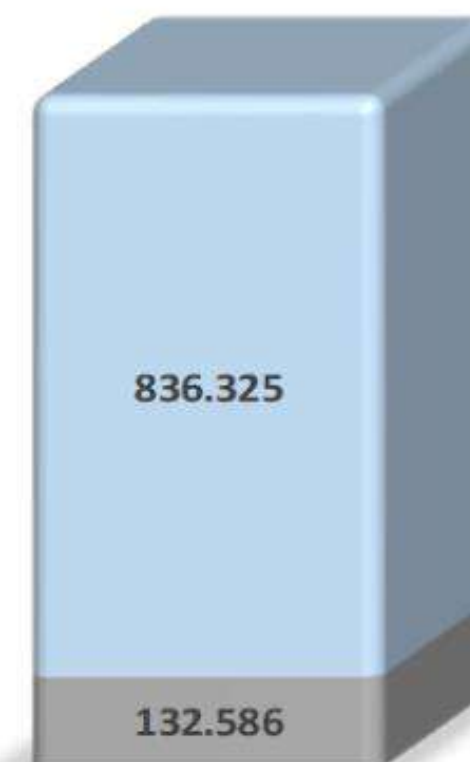
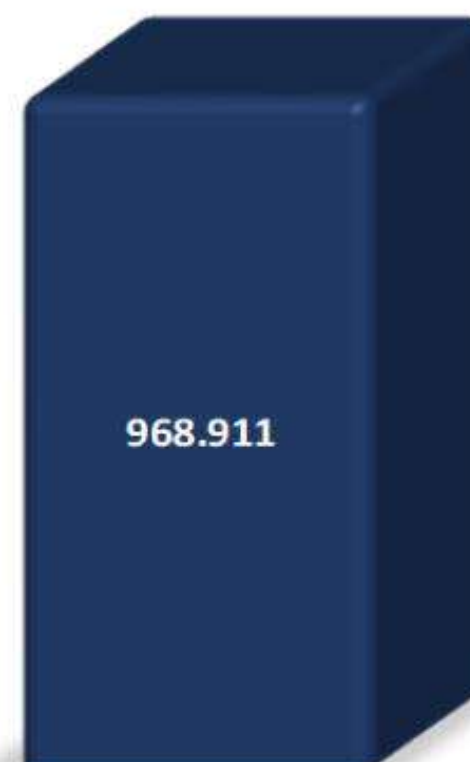


PATRIMONIO

diciembre 2020

ACTIVO

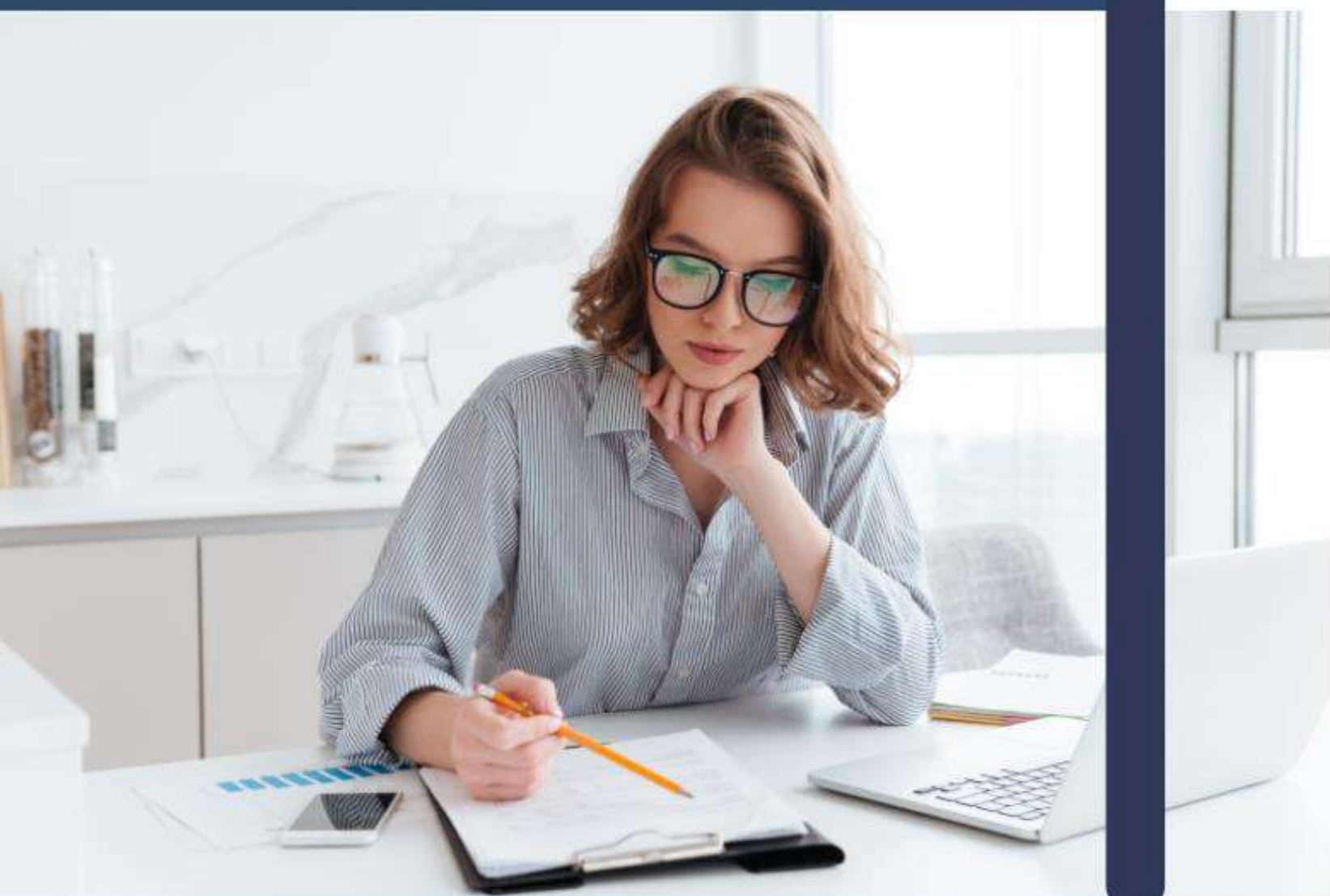
PASIVO



PATRIMONIO

- Fortalecimiento patrimonial (capitalización y resultados del ejercicio) se conjuga con mayor liquidez, reducción otras cuentas por pagar y proveedores en salud.

Dictamen de Revisoría Fiscal



2018

2019

2020

-
- Opinión sin salvedades, dictamen en limpio, sin párrafo de énfasis.

9

Gestión Participación Social

Participación Social en Salud



91

Reuniones

- Se realizaron durante el año 2020.

8

Capacitaciones

- Derechos y deberes, control social, Tutelas, Herramientas ofimáticas, Liderazgo.

6

Diálogos

- Espacios de dialogo con la Alta Gerencia de la EPS.

6

Asistencias Técnicas

- Con entes territoriales como: Superintendencia y Ministerio de Salud.

2

Juntas Directivas

- Renovaciones de Junta Directiva.

933

Casos Reportados

- Solicitudes radicadas y gestionadas.



Participación Social en Salud



12 Asociaciones:

- Bogotá, Bucaramanga, Girardot, Agua de Dios, Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, Tunja, Ibagué, Valledupar, Villavicencio, Zipaquirá.

11 Comités:

- Facatativá, Barrancabermeja, La Dorada, Villeta, Nariño, Pereira, Manizales, Fusagasugá, Huila, Quindío, Valle del Cauca.

Base Social 614 afiliados inscritos 2020



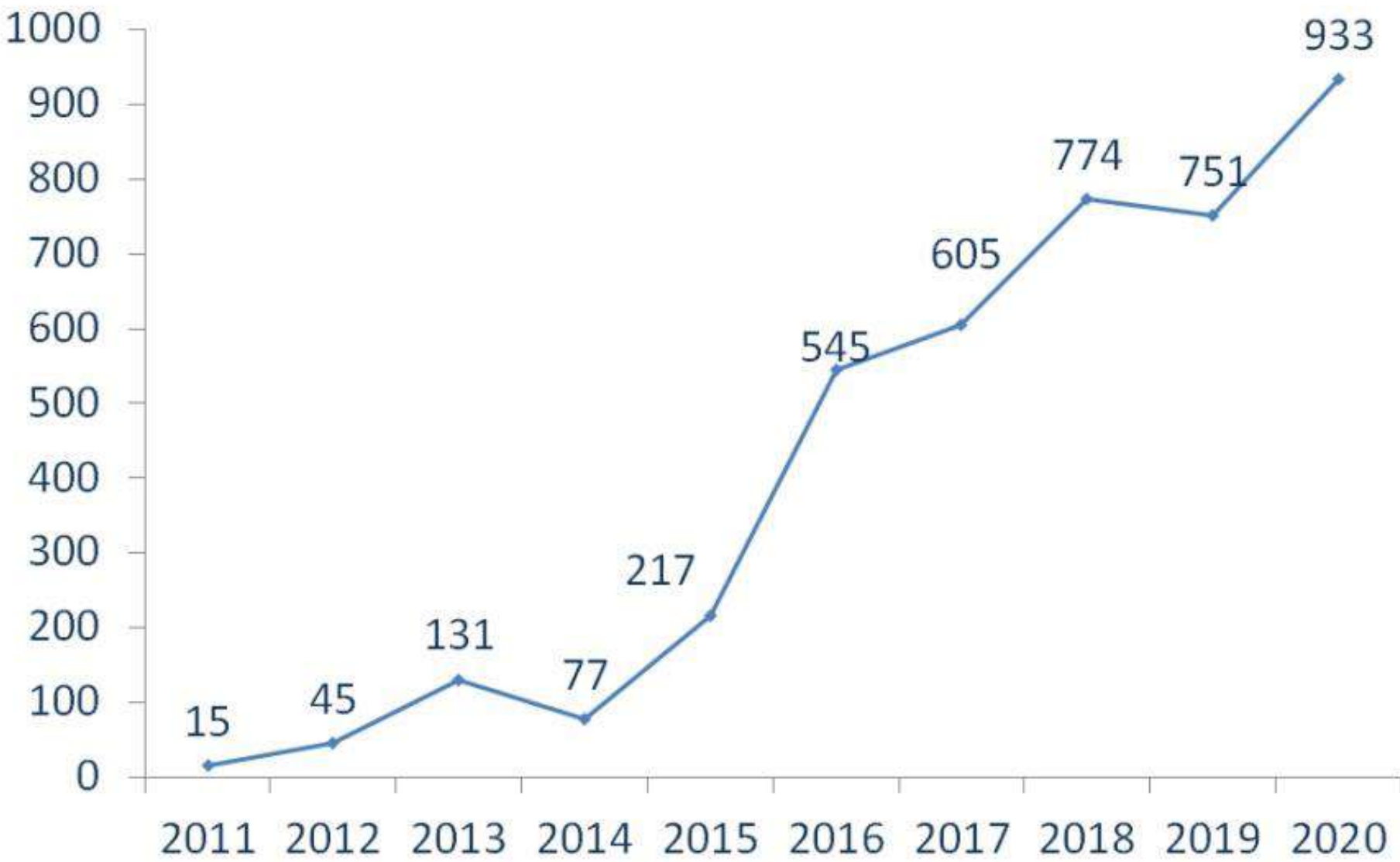
Participación Social en Salud



ASOCIACIÓN	SOLICITUDES RADICADAS
BOGOTÁ	605
ZIPAQUIRÁ	82
BUCARAMANGA	48
GIRARDOT	41
VILLAVICENCIO	32
BARRANQUILLA	29
VALLEDUPAR	27
FUSAGASUGÁ	22
FACATATIVÁ	16
BARRANCABERMEJA	6
SANTA MARTA	6
IBAGUÉ	6
CARTAGENA	5
TUNJA	3
AGUA DE DIOS	3
DORADA - CALDAS	1
QUINDÍO	1
UBATÉ	
HUILA	
CALI	
PEREIRA	
NARIÑO	
VILLETÁ	
TOTAL	933

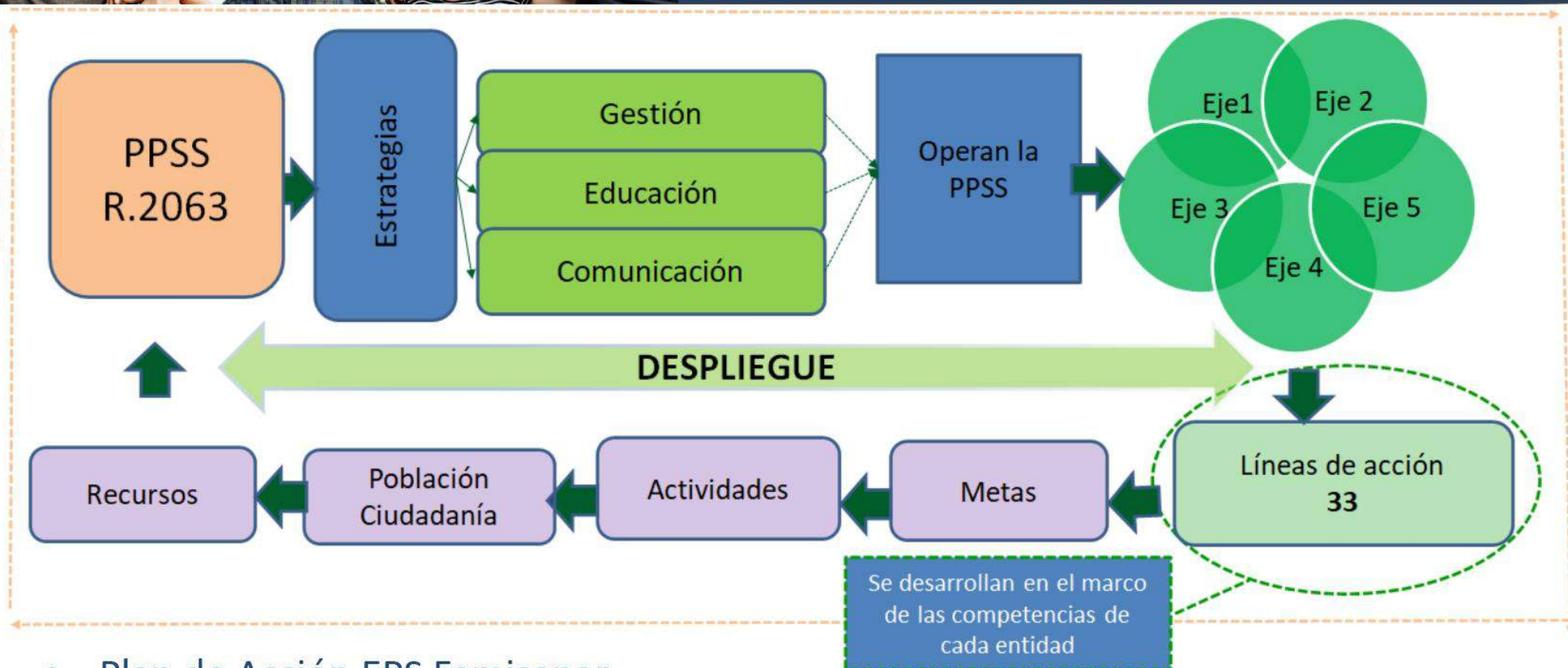
Distribución de Solicitudes por Regional
Fuente: Base de Datos – Oficina de Participación Social.

Comportamiento Solicitudes Asociaciones



Comportamiento de requerimientos por año
Fuente: Base de Datos – Oficina de Participación Social.

Participación Social en Salud



- Plan de Acción EPS Famisanar.
- Despliegue a 143 municipios.
- Dirigido a toda la ciudadanía.

Fuente: Ministerio de Salud

Estrategias Políticas Participación Social en Salud - PPSS 2020

Eje1*

- Video dirigido a las diferentes etnias invitando a sus comunidades a ser parte del equipo de participación social impactando a 715 afiliados a nivel nacional.



<https://youtu.be/9qlEMa81srk>

Número total funcionarios capacitados nivel nacional	Temas en los que fueron capacitados (lista)
707	Trato digno y humanización
297	PAPSIVI
25	Curso de Lengua de Señas

Estrategias Políticas Participación Social en Salud - PPSS 2020

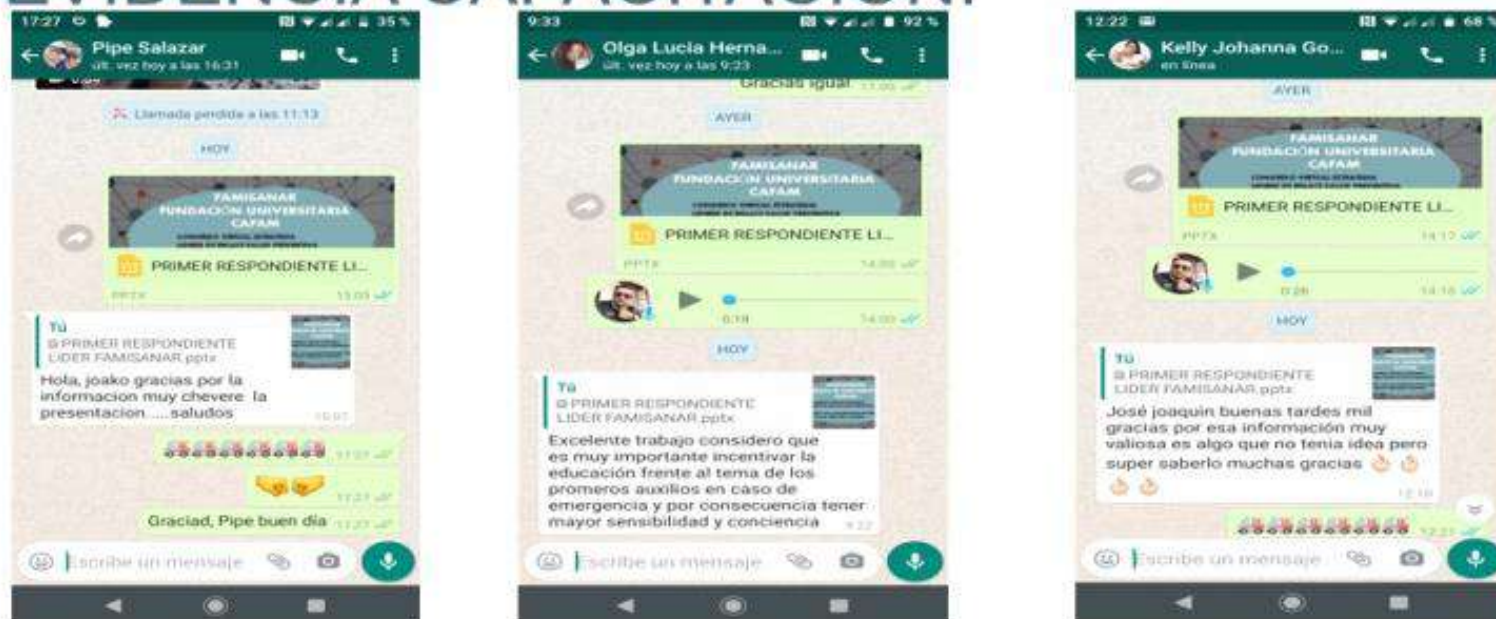
Eje3*

Estas fotografías muestran a la familia en tres momentos la primera en el plato saludable ,la segunda en la socialización
De las infografías de los hábitos saludables y la tercera de la higiene postural se comparo las infografía con la forma en que la familia esta organizando sus hábitos guiado por el Personaje de la Payasita Arcoiris



PRIMER RESPONDIENTE
LISTO PARA AYUDAR
LÍDER FAMISANAR

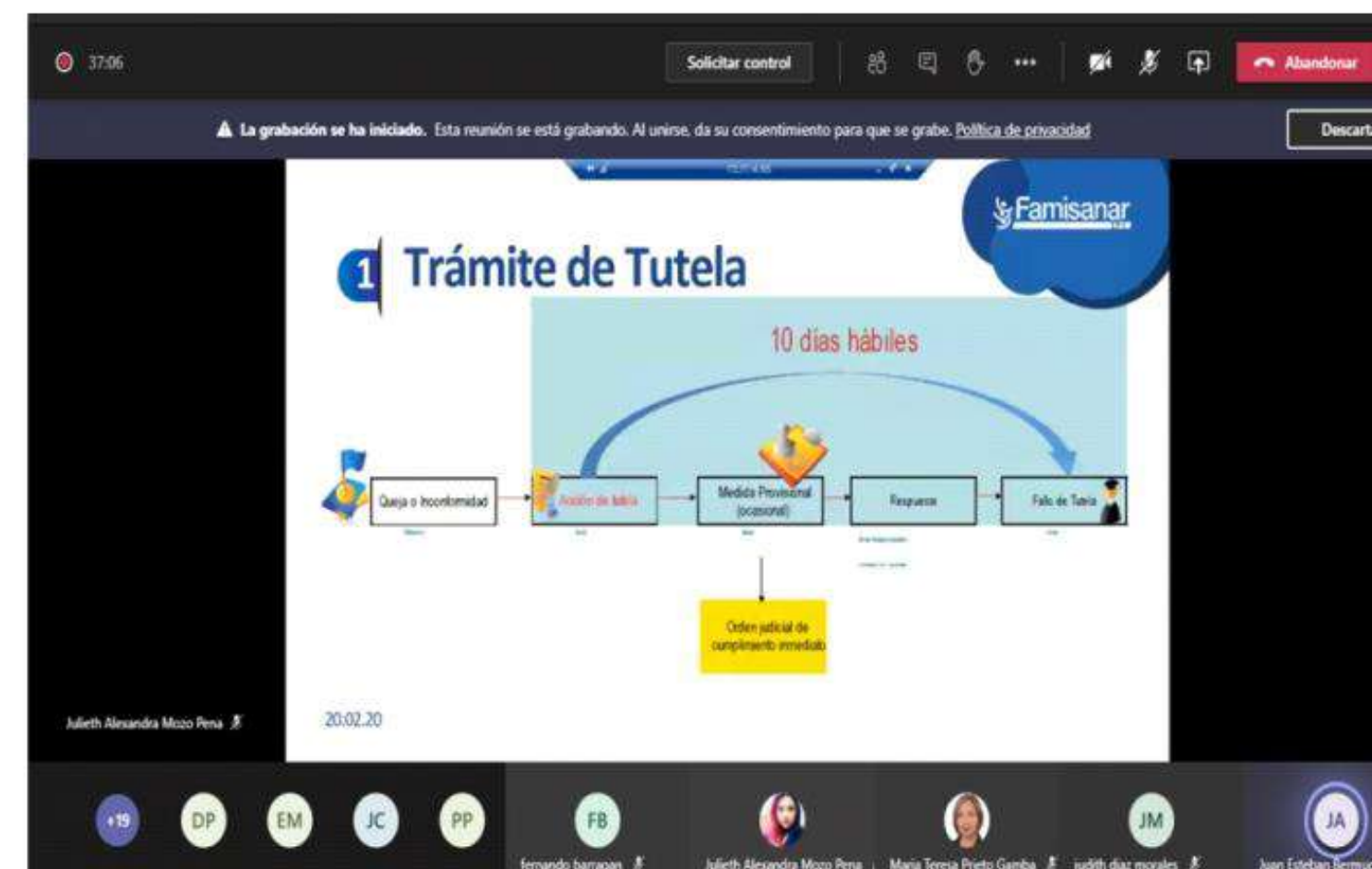
EVIDENCIA CAPACITACION:



- Programa LESP (Líderes de enlace en salud preventiva): enfocado a desarrollar habilidades para el autocuidado y mantenimiento de su salud, su familia y su comunidad.
- Acompañando al cuidador: dirigido a fortalecer pautas de autocuidado y atención psicosocial al cuidador Impactando en estos dos programas a 100 afiliados en Bogotá y Cundinamarca.
- Invitación a la ciudadanía para participación de los programas de promoción a nivel nacional.
- 49 actividades en Comunicaciones y 704.284 afiliados impactados a nivel nacional.

Estrategias Políticas Participación Social en Salud - PPSS 2020

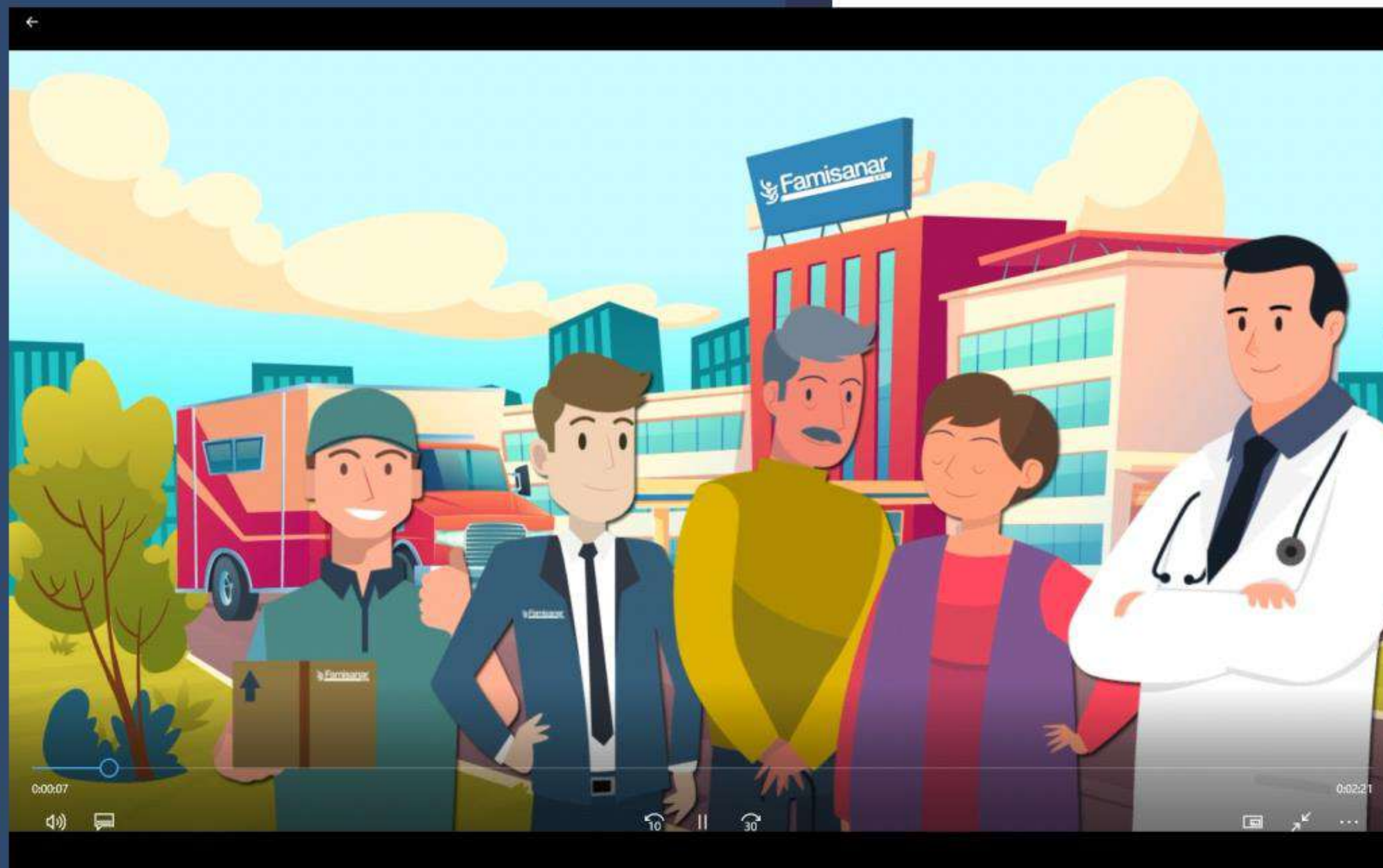
Eje4*



- Divulgación del video informativo donde observan tips educativos sobre fortalecimiento y promoción de control social impactando 2.206.446 afiliados a nivel nacional.
- Capacitación a la Asociación de usuarios en diferentes temas como lo son Liderazgo en Participación Ciudadana, deberes y Derechos en la Participación Ciudadana, veedurías y Control Social, tutelas, desacato, y comunícate con Famisanar.

Estrategias Políticas Participación Social en Salud - PPSS 2020

Eje5*



- Información en página web y video referencia "Modelo de atención del riesgo en salud" impactando a 2.576.795 afiliados a nivel nacional.

• <https://www.youtube.com/watch?v=PGDeMmWqsBY>

Gracias

www.famisanar.com.co



FamisanarEPS



FamisanarEPS



@eps_famisanar



Famisanar