

CARTA DE DESEMPEÑO 2009

SALUDCOLOMBIA EPS S.A.

SALUDCOLOMBIA EPS S.A., se encuentra organizada bajo la forma de sociedad anónima, esta legalmente constituida por Escritura Pública No. 2176 del 30 de noviembre de 2001, Notaria quince de Cali, inscrita en la Cámara de Comercio de Cali el 18 de diciembre de 2001 bajo No. 08172 del Libro IX, según certificado de existencia y representación legal expedido el 29 de enero de 2002 con autorización de funcionamiento: **Resolución 01131 del 19 de julio de 2002.**

Como Entidad Promotora de Salud "EPS" garantiza el servicio público esencial de salud por delegación del Estado atendiendo las coberturas, exclusiones y limitaciones contenidas para el Régimen Contributivo, es decir que su objeto social principal es la afiliación y registro de la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud "SGSSS", el recaudo de las cotizaciones y la promoción, gestión, coordinación, y control de los servicios de salud de las instituciones prestadoras de servicios "IPS" propias o contratadas, con las cuales atiende a sus afiliados.

SALUDCOLOMBIA EPS S.A. está sometida a la vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud y como Entidad Promotora de Salud debidamente autorizada, se rige por las normas que emite el Gobierno Nacional en materia de salud; igualmente se rige por las normas que expida la Superintendencia Nacional de Sociedades en lo relativo a las Sociedades Anónimas. Por tal motivo acata todas las normas vigentes que sean aplicables a la actividad que desarrolla, y cumple las funciones que le son propias, buscado la excelencia en la garantía de la prestación de

los servicios de salud, todo basado en la Cultura empresarial y Política de Calidad, pilares de la EPS.

Por tal razón **SALUDCOLOMBIA EPS S.A.** en cumplimiento con el ordenamiento emitido por la Corte Constitucional mediante Sentencia T-760/08 "*Punto vigésimo octavo, en el cual ordena la adopción de medidas necesarias para asegurar que al momento de afiliarse a una EPS, contributiva o subsidiada, se le entregue a toda persona, en términos sencillos y accesibles, la Carta con los derechos del paciente y Carta de Desempeño de la Entidad Promotora de Salud (EPS) e Instituciones Prestadoras de servicios de Salud (IPS) que hagan parte de su red*" hace entrega de la "**Carta de Desempeño Año 2009 de Saludcolombia EPS S.A.**"

Lo anterior como una medida complementaria para asegurar el goce efectivo del derecho a la salud, proteger el derecho de acceder a información adecuada y suficiente, que le permita a toda persona ejercer su derecho de libre escogencia de Entidad Promotora de Salud "EPS" e Institución Prestadora de Servicios de Salud "IPS" dentro de la Red de Prestación de Servicios definida por la Entidad Promotora de Salud "EPS".

SALUDCOLOMBIA EPS S.A. presenta de acuerdo a los lineamientos definidos en la **Resolución No. 001817 y 002818 de 2009** emanadas por el Ministerio de Protección Social su desempeño durante el año 2009.

GESTION JURIDICA

La Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución 00028 del 9 de Enero de 2008 Revocó la autorización de funcionamiento de SALUD COLOMBIA EPS S.A. En contra de la decisión se interpusieron los recursos de ley a fin obtener su revocatoria. Adicionalmente, la misma resolución fue objeto de acciones constitucionales y legales. Actualmente existe una demanda de nulidad y restablecimiento del derecho en contra de la Superintendencia Nacional de Salud, acusándose de ilegal la mencionada resolución.

Durante el transcurso del 2009 no se produjo sanción alguna que quedara en firme o debidamente ejecutoriada.

La Dirección Nacional Jurídica, de conformidad con las políticas de la Gerencia General, ha hecho presencia en los distintos departamentos a fin de procurar mancomunadamente con los distintos entes por el cumplimiento de todas las normas legales que regulan la atención satisfactoria de sus afiliados.

La plena satisfacción de las necesidades en salud de nuestros afiliados, ha repercutido de manera directa en la disminución del índice de TUTELAS presentadas en contra de nuestra entidad, y de igual manera ha reducido tanto el número de requerimientos de información por parte de la Supersalud (Nurc), como el número de Investigaciones y Sanciones administrativas.

GESTION FINANCIERA

COMPORTAMIENTO COMO PAGADOR DE SERVICIOS

Saludcolombia EPS S.A. durante el primer semestre del año 2009 ha conservado como política, mantener al día los pagos a los prestadores de Servicios de Salud. Teniendo en cuenta el impacto negativo en todos los niveles, generado por la Resolución antes mencionada, la Entidad recurrió al pago anticipado en un alto porcentaje para cubrir la atención en los servicios de salud de nuestros afiliados.

De acuerdo a la cultura de pago anticipado que ha venido ejecutando la EPS, hemos venido recuperando la imagen con los proveedores logrando suscribir contratos conforme a las necesidades particulares de prestación de servicios y a lo que exige la normatividad vigente en términos de contratación y pagos por prestación de servicios, conllevando a mantener una Red de Prestadores que ha garantizado los servicios plenos a nuestros usuarios.

INDICADORES

COMPORTAMIENTO COMO PAGADOR DE SERVICIOS			
1er SEMESTRE AÑO 2009			
CONCEPTO	REGISTRADO	EJECUTADO	PORCENTAJE DE EJECUCION
POR CAPITACION	\$ 7.315.954.409	\$ 7.152.450.000	97,77%
POR EVENTO	\$ 1.831.860.200	\$ 1.683.442.267	91,90%
TOTAL	\$ 9.147.814.609	\$ 8.835.892.267	96,59%

CAPITACION			
MES	VALOR CONTABILIDADADO	VALOR PAGADO	%CUMPLIMIENTO
ENERO	\$ 1.816.297.406	\$ 1.691.150.000	93,11%
FEBRERO	\$ 1.279.153.018	\$ 1.072.000.000	83,81%
MARZO	\$ 1.143.267.214	\$ 1.038.900.000	90,87%
ABRIL	\$ 1.061.479.333	\$ 1.156.200.000	108,92%
MAYO	\$ 850.005.820	\$ 1.029.400.000	121,11%
JUNIO	\$ 1.163.605.013	\$ 1.164.800.000	100,10%
TOTAL	\$ 7.313.807.804	\$ 7.152.450.000	97,79%

EVENTO			
MES	VALOR CONTABILIDADADO	VALOR PAGADO	%CUMPLIMIENTO
ENERO	\$ 343.514.008	\$ 313.270.886	91,20%
FEBRERO	\$ 95.309.486	\$ 93.454.866	98,05%
MARZO	\$ 468.922.214	\$ 432.769.318	92,29%
ABRIL	\$ 327.508.010	\$ 315.235.450	96,25%
MAYO	\$ 284.106.362	\$ 218.692.221	76,98%
JUNIO	\$ 312.500.120	\$ 310.019.526	99,21%
TOTAL	\$ 1.831.860.200	\$ 1.683.442.267	91,90%

GESTION SERVICIOS DE SALUD

ACREDITACION Y SISTEMA DE ADMINSTRACION DE RIESGOS “S.A.R”

Saludcolombia EPS S.A. durante los años 2008 y 2009 ha estado encaminada a recuperar y consolidar la imagen corporativa en el mercado regional y nacional, así como preservar y fortalecer las relaciones con la Red Prestadora de Servicios de Salud “IPS”, que le permita a la EPS garantizar a la población afiliada el acceso a los servicios de salud de forma oportuna, eficiente e integral y de esta manera prestar un adecuado servicio que contribuya al mejoramiento del estado de salud y calidad de vida del afiliado.

Por tal motivo como parte de los objetivos estratégicos de la EPS en el 2009 en pro del mejoramiento y fortalecimiento del servicio centrado en el cliente “afiliado”, Saludcolombia EPS S.A. cuenta con el “Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud “PAMEC” el cual fue elaborado tomando como referencia estándares de Acreditación y esta siendo constantemente monitoreado por el Dpto. de Garantía de la Calidad. Así mismo se tomo la decisión en el 2009 de implementar ciclos de mejoramiento de la calidad y de preparación para la **Acreditación**, en donde se analizan y estudian cada uno de los estándares de acreditación y se compara contra ellos el desempeño organizacional. Este ejercicio le ofrece a la EPS un claro

diagnóstico de los aspectos críticos hacia los cuales debe priorizar sus acciones de mejoramiento para posteriormente presentarse al proceso de acreditación con una entidad acreditadora.

Actualmente de acuerdo al proceso de auditoria de calidad a nuestras Red de Prestadores de Servicios “IPS”, Saludcolombia EPS S.A. puede informar que el 50% de estas se encuentran en proceso de ser acreditadas.

De igual forma la EPS a partir de Diciembre del 2008 en adelante ha venido realizando la Implementación del Sistema de Administración de Riesgos “SAR” a través de un proceso de Autoevaluación Interna que permita identificar los riesgos financieros, legales, operativos, estratégicos del negocio y de la Prestación de los Servicios de Salud, con el objetivo de generar Planes de Acción y mejoramiento continuo de la EPS.

Como resultado de la gestión realizada en la Prestación de Servicios, se presenta a continuación los indicadores de calidad del primer semestre 2009, tanto de la EPS como de las IPS que hacen parte de nuestra Red de Servicios.

INDICADORES DE CALIDAD SALUDCOLOMBIA EPS S.A. PRIMER SEMESTRE 2009

INDICADORES	ESTANDAR EPS	RESULTADO INDICADOR
Oportunidad de la asignación de citas en la consulta medica general	2	2
Oportunidad de la asignación de citas en la consulta medica especializada Medicina Interna	9	4
Oportunidad de la asignación de citas en la consulta medica especializada Ginecobstetricia	9	4
Oportunidad de la asignación de citas en la consulta medica especializada Pediatría	9	3
Oportunidad de la asignación de citas en la consulta medica especializada Cirugía General	9	4
Numero de tutelas por no prestación de servicios POS o POS-s	2	0
Oportunidad de entrega de medicamentos POS	98%	98%
Oportunidad en la realización de cirugía programada	20	9
Oportunidad en la asignación de citas en consulta de odontología general	6	3
Oportunidad en la atención en servicios de imagenología	2	2
Oportunidad de la referencia en la EAPB	1	0
Proporción de esquemas de vacunación adecuados en niños menores de un año	90%	63%
Oportunidad en la detección de cáncer de cuello uterino	90%	100%
Tasa de mortalidad por neumonía en grupos de alto riesgo Mayores de 65 años	1	0
Tasa de mortalidad por neumonía en grupos de alto riesgo Menores de 5 años	0	0
Razón de mortalidad materna	0	0
Tasa de satisfacción global	95%	92%
Proporción de quejas resueltas antes de 15 días	95%	99%
Tasa de traslados desde la EAPB	5	11%

PROINSAL UD		5	8	8			45									
SALUDCO LOMBIA IPS	1															92%
Sandra Prieto									9							
Hospital Departamental San Rafael	2	5	7	4	3	10	26	1	8	8	1	71%	4	0%		
Clínica Santa Ana	1															
Unidad Médica Radiológica del Carmen								1								
INSTITUCION PRESTADORA DE SALUD	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Medicina Interna	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Gineco Obstetricia	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Pediatría	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta de Cirugía General	Proporción de cancelación de cirugía programada	Oportunidad en la atención en consulta de urgencia	Oportunidad en la atención en servicios de imagenología	Oportunidad en la atención en consulta de odontología general	Oportunidad en la realización de cirugía programada	Tasa de reingresos de pacientes hospitalizados	Proporción de pacientes con hipertensión arterial controlada	Tasa de mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas (por mil)	Tasa de infección intrahospitalaria	Proporción de vigilancia de eventos adversos	Tasa de satisfacción global
ESTANDAR	2	9	9	9	9		30	2	6	30		100%		5%	100%	95%
Sociedad Médica LTDA Clínica Riohacha	2	3	3	3	3		18			8				0%		
Fundación Policlínica de Cienaga	2	3	3	3	3		18	1	1	8				0%		
Unidad de Cirugía y Fractura de Fundación LTDA UCYF		3	3	3	3		18			8				0%		

Disama Medic & CIA en S en C Clínica de la Misericordia		3		3	3		18			8				0%		
Empresa Social del Estado de Campo de la Cruz	2	3		3				1	1							
Empresa Social del Estado Centro de Salud de Galapa	2															
Empresa Social del Estado Hospital Local de Luruaco	2															
Unidad Médica del Sur LTDA IPS	2															
Centro de Salud con Camas Palmar de Varela	2	3	3	3	3		18	1	1	8				0%		
ESE Hospital de Ponedera	2	3	3	3	3		18	1	7	8				0%		
INSTITUCION PRESTADORA DE SALUD	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Medicina Interna	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Gineco Obstetricia	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Pediatría	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta de Cirugía General	Proporción de cancelación de cirugía programada	Oportunidad en la atención en consulta de urgencia	Oportunidad en la atención en servicios de imagenología	Oportunidad en la atención en consulta de odontología general	Oportunidad en la realización de cirugía programada	Tasa de reingresos de pacientes hospitalizados	Proporción de pacientes con hipertensión arterial controlada	Tasa de mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas (por mil)	Tasa de infección intrahospitalaria	Proporción de vigilancia de eventos adversos	Tasa de satisfacción global

ESTANDAR	2	9	9	9	9	a	30	2	6	30		100%		5%	100%	95%
ESE Hospital de Puerto Colombia	2															
ESE Hospital Dptal. Sabanalarga	2															
ESE Hospital de Santo Tomas	3			3			18	1	1							
Clínica Porvenir	2			4					1							
IPS Tayrona	1								1							
Clínica Mar Caribe			1				10	1			0		0	0%		
Serviprof IPS	1								2							51%
Clínica Labimed		3	3	3			10	1		15	0		0	0%		

POSICION EN EL ORDENAMIENTO (RANKING)

RANKING EPS	RANKING IPS
De acuerdo al estudio realizado por el Grupo de Investigadores de la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, SALUDCOLOMBIA EPS S.A. fue clasificada en el puesto No. 19.	Teniendo en cuenta el ordenamiento realizado por el Ministerio de la Protección Social en el año 2006, donde no se publica el Ranking para la totalidad de las IPS del país, no es posible la presentación de la red prestadora de SALUDCOLOMBIA EPS con su respectiva posición.


MILCIADES GARCIA RODRIGUEZ
 Gerente General