

**Acta Audiencia Pública de
Rendición de Cuentas EPS SURA
Gestión 2021**

Audiencia Pública de Rendición de cuentas EPS SURA - Gestión 2021

EPS SURA, en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente, en especial la Circular Externa número 008 del 14 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 1757 de 1994 y la Ley 850 de 2003, desarrolla anualmente la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas dirigida a su población afiliada, su red de prestación, asociaciones de usuarios y a la ciudadanía en general, con el propósito de compartir los resultados obtenidos por su gestión durante el periodo contable en el marco de la cuádruple meta: salud, satisfacción, financieros y del recurso humano.

Para esta ocasión, la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, para la gestión del año 2021, se llevó a cabo en la siguiente fecha y lugar:

Fecha de realización: martes 29 de marzo de 2022

Hora de realización: 8:00 a.m. a 10:00 a.m.

Lugar: Teatro SURA (Medellín) y streaming.

En esta acta se dejará constancia de los siguientes puntos:

1. Constancias de convocatorias.
2. Forma cómo se garantizó la participación de la ciudadanía.
3. Desarrollo de la audiencia.
4. Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes.
5. Respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia.
6. Los compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, si los hubiere, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento y/o cronograma para el cumplimiento de los mismos.

Clic aquí  para conectarse al streaming

2. Forma cómo se garantizó la participación de la ciudadanía:

Previo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, adicional a las dos convocatorias mencionadas anteriormente, se realizó la convocatoria a través de diferentes canales de comunicación, los cuales se relacionan a continuación:

- **Redes Sociales EPS SURA:** se publicó en las redes sociales de la EPS, la invitación a toda la ciudadanía. (Hacer clic en cada enlace para ver la publicación).

[Publicación en Facebook.](#)

[Publicación en Twitter.](#)

[Publicación en Twitter](#)

- **Correo electrónico:** se enviaron dos correos de convocatoria a la base de datos de todos los afiliados, gerentes de Clínicas y Hospitales, empleados EPS SURA, médicos, entes gubernamentales, gremios, asociaciones de usuarios, entre otros. Hacer clic en cada enlace para ver el correo).

[Correo electrónico #1](#)

[Correo electrónico #2](#)

- **WhatsApp:** se envió la invitación a través de diferentes grupos de WhatsApp a los grupos de interés.



Durante el evento también se garantizó la participación ciudadana a través de:

- Habilitación de un espacio físico abierto al público: Teatro SURA en Medellín.
- Transmisión en directo de la Audiencia Pública a través del link: <https://rendiciondecuentasepssura.com/> (este link solo se habilitó para el evento, por lo cual ya no está disponible).
- Se habilitó un [chat](#) durante la transmisión en el que las personas podían interactuar y hacer sus comentarios o preguntas y el equipo de comunicaciones de EPS SURA dio respuesta oportunamente.

3. Desarrollo de la audiencia:

Fecha de realización: martes 29 de marzo de 2022

Hora de realización: 8:00 a.m. a 10:00 a.m.

Lugar: Teatro SURA (Medellín) y streaming.

[Link de la grabación del espacio](#)

Panelistas:

- Sara Arango, moderadora
- Pablo Otero, gerente de EPS SURA

[Proyección video introductorio]

Sara:

Bienvenidos a la audiencia pública de rendición de cuentas de EPS SURA, 2021. Hoy estamos felices de recibirlos en nuestro teatro SURA, un lugar donde año tras año realizamos este evento. Sin embargo, debido a la llegada de la pandemia, tuvimos que ausentarnos los últimos dos años. Recibimos felices a las personas que nos acompañan presencialmente y a quienes se conectan con nosotros en la transmisión en directo. A las personas que se encuentran aquí, les pedimos que por favor silencien sus celulares y utilicen el tapabocas todo el tiempo, cubriendo tanto la nariz como la boca, para así seguirnos cuidando entre todos.

En el 2021, desde EPS SURA, continuamos con el propósito de cuidar la vida de nuestros afiliados. Durante este año afrontamos nuevos retos que han sido fundamentales para adaptar nuestros servicios a la nueva realidad. Esto nos permitió fortalecer nuestro compromiso de promover la salud como un impulsor del bienestar de nuestros afiliados. Además, hemos obtenido resultados que deseamos compartir con ustedes como un ejercicio de transparencia y como un testimonio de nuestro compromiso de brindar bienestar y competitividad sostenible a las personas y a las empresas. Hoy me complace presentar a Pablo Otero Ramón, gerente de EPS SURA y a su equipo de trabajo que nos acompaña hoy en este evento.

Pablo:

Buenos días, Sara. Muchas gracias por la presentación. Qué bueno reencontrarnos en este sitio, en este templo que nos recuerda cosas buenas. Un saludo especial a todas las personas que están conectadas y bienvenidos a esta rendición de cuentas del 2021.

Sara:

Muchas gracias, Pablo. Es inspirador estar aquí y saber que estamos recorriendo un camino impresionante. Antes de empezar me gustaría hacerte una pregunta previa a tu presentación. Quisiera que nos contarás, desde tu percepción, cuáles son las principales características que hacen del sistema de salud en Colombia uno de los mejores a nivel mundial.

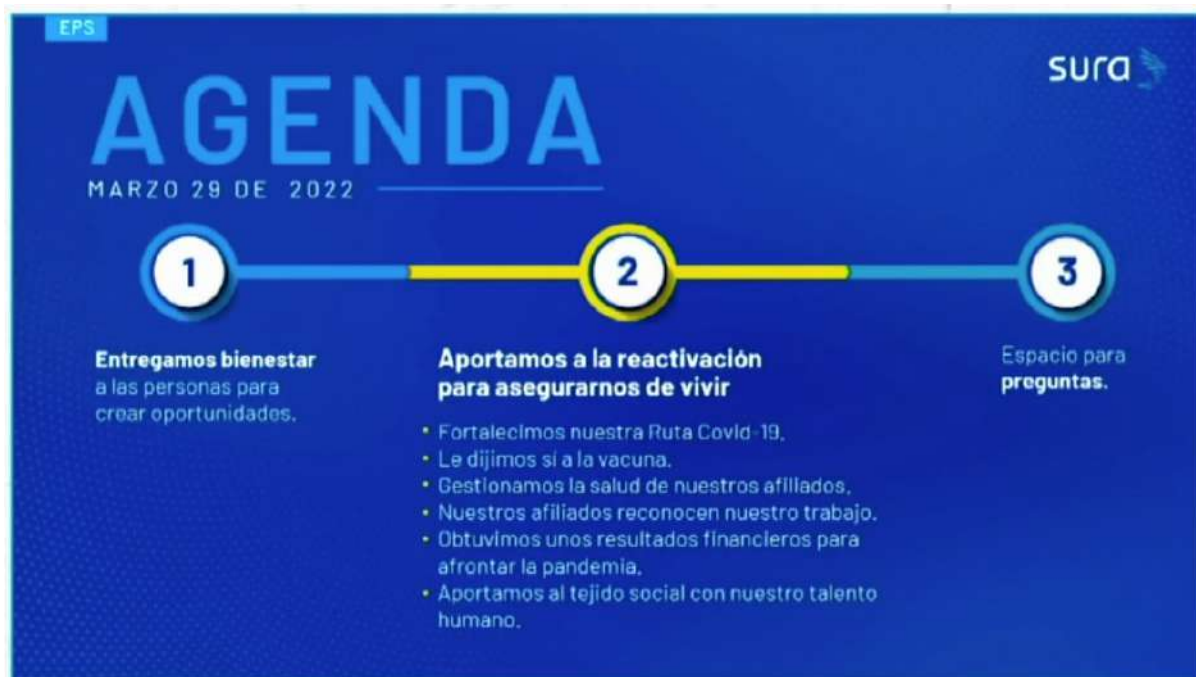
Pablo:

El modelo de salud en Colombia hay que cuidarlo, es decir, el de aseguramiento. Considero que hoy cuenta con suficientes cifras, datos y hechos que demuestran que es un buen sistema. Un dato importante es la cobertura: en 1993 teníamos un alcance de aproximadamente el 23 y el 25 % y actualmente tenemos una

cobertura del 99 %, lo que significa que **prácticamente la totalidad de los 50.000.000 de colombianos cuentan con un aseguramiento en salud.**

Esto les brinda a las personas una protección financiera que se evidencia en la reducción del gasto de bolsillo. Por ejemplo, en 1993, el gasto en salud por persona representaba el 52 %, mientras que hoy en día alcanza el 15 %, uno de los valores más bajos en Latinoamérica. Estos factores se evidenciaron durante la pandemia, ya que en Colombia ninguna persona tuvo que arriesgar su patrimonio para recibir atención médica. Todos accedieron a una Unidad de Cuidado Intensivo y recibieron asistencia. Solamente tuvieron que realizar pagos de cuotas moderadoras o copagos, los cuales son simbólicos frente a los costos de la salud en la actualidad. Y un tercer elemento muy importante es el plan de beneficios, pues es amplio y equitativo.

Existen dos regímenes: el contributivo y el subsidiado. Es un sistema solidario en el que los que más ganan, subsidian a los que tienen menores ingresos. Además, ofrece una amplia gama de coberturas, desde el punto de vista de servicios. En ese sentido, es un sistema que diariamente se esfuerza por mejorar los indicadores de salud, los cuales han ido mejorando en ámbitos como la maternidad y la muerte infantil. De hecho, desde la implementación del sistema de aseguramiento, se evidencia que ha reducido la mortalidad a la mitad. Por lo tanto, es un modelo que tenemos que cuidar. Tiene retos y desafíos, sin embargo, tenemos que seguir evolucionando y mejorando, pues este sistema de salud es de los colombianos y para los colombianos.



Esta rendición de cuentas es del año 2021. En este caso, abordaremos tres puntos. En primer lugar, la ratificación de nuestra estrategia de brindar bienestar a las personas. Seguidamente, hablaremos sobre cómo aportamos a la reactivación para garantizar una vida plena y por último, abriremos un espacio para preguntas.



Esta estrategia estuvo vigente en el 2021. Entregar bienestar y competitividad es fundamental para la sostenibilidad. Definitivamente repensamos lo que hacemos y cómo lo hacemos. En los últimos años hemos tenido que evaluarnos en materia del modelo operativo y replantear nuestra manera de pensar y responder para así brindar salud a las personas. Es muy importante para nosotros que las personas que están en EPS SURA se sientan bien, deseen quedarse, nos recomienden y que cada día sean más saludables.



Uno de los retos que tenemos es resignificar el concepto de salud. Es decir, nuestro propósito es comprender cómo lograr un enfoque basado en la capacidad, en el que las personas adquieran habilidades

que les permitan seguir fortaleciendo su salud. Eso implica que dentro de la organización debemos experimentar cambios culturales, tanto a nivel individual como en cada uno de los equipos. Tenemos que preguntarnos cómo acompañamos a las personas para que se hagan corresponsables de su salud y de esa manera puedan participar en su desarrollo físico, emocional y espiritual. Ese es el gran cambio que queremos generar: un nuevo concepto de salud que no se base únicamente en la enfermedad.

Aportamos a la reactivación para asegurarnos de vivir



Durante el 2021 el COVID-19 estuvo muy presente. Experimentamos picos severos de enero a agosto, los cuales nos retaron y desafiaron a todos. Gracias al trabajo interdisciplinario con la red de atención y los médicos logramos los resultados que vamos a ver a continuación.

EPS

FORTALECIMOS NUESTRA RUTA COVID - 19

Tuvimos como prioridad proteger la vida de nuestros afiliados y equipos de salud garantizando las acciones para reducir el contagio por COVID-19 y su impacto, así como la continuidad de la atención en los diferentes niveles de complejidad.

\$ 1.081.895.282.309
Invertidos para la atención de la Ruta Covid-19.

Incluye Incapacidades y pruebas



Nuestra prioridad fue seguir cuidando la vida de las personas mediante el desarrollo de estrategias destinadas a mitigar el impacto de los contagios y a reducir la gravedad y la mortalidad. Para lograrlo, realizamos inversiones significativas en nuestra Ruta Covid. En el año 2021 invertimos un poco más de \$ 1 081 895 282 309. Esto incluye algunas canastas que pagó el gobierno, como pruebas, hospitalizaciones e incapacidades.



¿Cómo logramos los resultados? Realizamos una ruta basada en gestión de riesgo. Nos enfocamos en identificar tempranamente los casos para aislar y romper las cadenas de contagio. De esta manera, con

IPS SURA, constituimos una puerta de entrada a través de la atención virtual, la cual en el 2021 logró tener 3 919 308 atenciones.

Con Ayudas Diagnósticas SURA constituimos capacidades en pruebas COVID y realizamos 979 041 pruebas diagnósticas. Sin embargo, esto no fue suficiente para lograr los resultados, ya que era importante acompañar a las personas de acuerdo a la priorización de riesgo. De manera que desarrollamos un modelo analítico para determinar la probabilidad de las complicaciones y, en función de ello, establecimos un modelo de seguimiento. En este sistema, implementamos automatizaciones mediante robots, asignando diferentes roles y responsabilidades al personal de salud. Gracias a esto se realizaron 8 651 141 seguimientos a las personas contagiadas, en riesgo o con sospecha.

En el 2021 alrededor de 416 000 personas contrajeron covid y recibieron acompañamiento. Algunas ingresaron al modelo de telemonitoreo, el cual se basó en el nivel de riesgo y prioridad. Este sistema fue muy exitoso, ya que trabajamos interdisciplinariamente con el objetivo de mantener a las personas en sus hogares y prevenir la gravedad mediante exámenes y el uso oportuno del oxígeno. En este modelo tuvimos 409 598 personas, estableciendo una conexión directa con nuestros servicios de atención de urgencias. Nuestro sistema estaba equipado con todos los mecanismos de bioseguridad, no solo para nuestro personal médico sino también para nuestros afiliados. Este enfoque nos permitió asegurar que, en caso de que una persona necesitara ser estabilizada, el servicio de urgencias pudiera responder. Así logramos atender a 105 767 personas remitidas a urgencias en el 2021.

Con el objetivo de mitigar la letalidad y reducir las hospitalizaciones e ingresos a unidades de cuidados intensivos, desarrollamos un modelo innovador de cuidados respiratorios intermedios. En total fueron 2 130 pacientes en seis UCRI en el país. Definitivamente el COVID-19 es una enfermedad que produce secuelas y nosotros, mediante este modelo de riesgo, debemos acompañar a las personas para que se rehabiliten. En cuanto a la capacidad de salud, la pregunta es cómo devolverles a las personas las habilidades necesarias para que puedan retomar su vida.

Además, contamos con rutas diseñadas para atender a personas vulnerables. De esta manera, les brindamos una atención personalizada que abarcó no solo su salud física, pues uno de los temas que se puso sobre la mesa y que hoy nos reta es la salud mental. Por eso con las estrategias del Ministerio de Salud y de las secretarías de las cinco regiones en las que estamos, logramos articularnos para hacer una detección temprana de los casos y romper las cadenas de contagio .



Gracias a nuestra ruta de gestión de riesgo logramos obtener una medición precisa de la letalidad por casos de Covid. En el 2021, entre los afiliados a EPS SURA, registramos una tasa del 0.7 %, mientras que la mortalidad en Colombia alcanzó 2.25 %, es decir, gracias a este modelo de gestión estuvimos tres veces por debajo de la mortalidad del país.



Pero lo que permitió la reactivación y por lo que deberíamos estar orgullosos como país y como sistema, es el Plan Nacional de Vacunación.



Le dijimos “sí” a la vacuna. Nos articulamos con el plan nacional y con las diferentes secretarías en las regiones. Iniciamos la vacunación en febrero 28 del 2021 y las siguientes cifras son del 31 de diciembre del mismo año. Hemos aplicado 4 987 914 dosis y, para esa fecha, el 62.5 % de los afiliados a EPS SURA tienen, como mínimo, una sola dosis. Invertimos \$ 4 881 822 272 para las operaciones del plan de vacunación.



Además, nos reinventamos en las tácticas de vacunación con el acompañamiento de múltiples aliados, como COMFAMA, con quienes construimos modelos que permitieron que el proceso fuera más fácil y ágil.

Asimismo, con IPS SURA construimos una nueva táctica de vacunación *drive thru* para aplicar la vacuna a las personas en sus autos, motos, bicicletas y patinetas. De la misma manera, tuvimos espacios alternos, como coliseos y centros comerciales y empresariales. En total tuvimos 95 puestos de vacunación habilitados, 77 fueron IPS SURA, 15 en espacios alternos y 3 de *drive thru*.

Los 788 miembros de los equipos de vacunación fueron contratados de manera formal y recibieron el certificado dispuesto por el Ministerio de Salud. Además, tuvimos una capacidad máxima de aplicación de 34 800 dosis diarias.



Durante el 2021 también nos enfocamos en la gestión de riesgo de nuestros afiliados, lo cual constituye el eje de nuestro quehacer. Esto lo logramos a través de los modelos de atención para generar experiencias de servicios que sean agradables para las personas, pero también costo-eficientes. Lo logramos priorizando el cuidado del talento humano y garantizando el empleo.



Es de resaltar que lo que hemos logrado ha sido gracias a la red de prestadores, la cual fortalecimos durante el 2021 y ha aumentado su capacidad. A inicios de año teníamos 1 380, y finalizamos con 1 509 para diciembre. En Medellín tenemos más de 550 prestadores, en la regional centro, 204; en la regional norte, 380; en la regional occidente, 153, y en el Eje Cafetero, 197.



RED DE PRESTADORES														
REGIONAL	ALBERQUE	AMBUCLANCO	A FUERA DE LA CIUDAD	CENTROS MEDICOS	CLINICAS Y/O HOSPITALES	DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS	IMPLANTES Y PMS	IPS BASICA	MESES ACTIVIDAD	MESES SUSITA	OTROS	DEBILIDAD	PORTABILIDAD	UNIDAD TOTAL
CENTRO	3	1	20	18	15	28	8	27	11	10	11	1	8	221
N. M. CAJETERO		1	20	21	27	20	7	8	40		5		17	181
MOCELLIN	1	1	27	31	60	34	8	81	34	38	60		88	351
NACIONAL		1	1				27	1			1	10		18
NORP	4	1	44	23	27	40	7	26	47	27	32		12	254
DECORDIA	1	2	10	18	21	21	3	5	56	27	30		5	161
TOTAL GENERAL	9	31	150	138	254	230	46	137	146	143	108	11	100	1509

Con esta red conseguimos que 4 445 100 personas fueran atendidas diligentemente. En el 2021 logramos 507 000 afiliados nuevos, con una participación del régimen contributivo del 90.8 % y del subsidiado del 9,2 %.



De nuestros afiliados, la mayoría son mujeres y representan el 53 %. Del total de nuestros afiliados, el 52,7 % son cotizantes, el 38,1 % son beneficiarios de estos cotizantes y el restante, como ya vimos, corresponde al régimen subsidiado. Además, el 82,9 % de nuestros afiliados están en un rango entre menos de dos

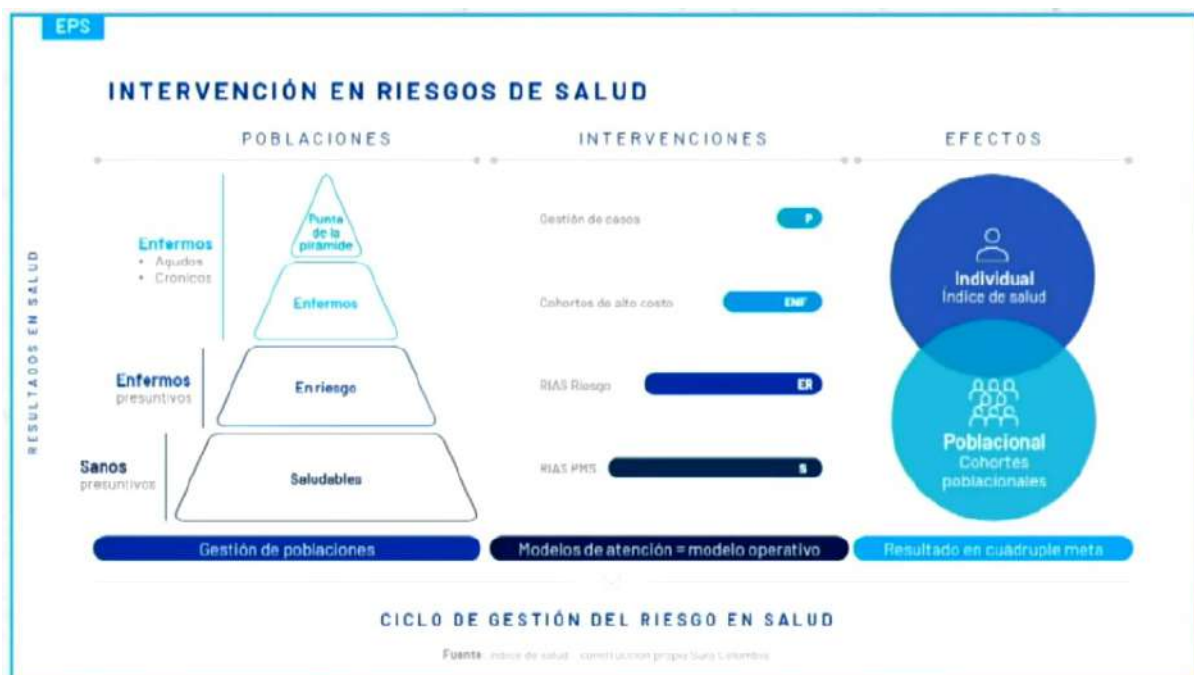
salarios mínimos y cinco, lo que demuestra nuestro compromiso con la equidad, pues a todos se les otorga el mismo trato.



El 58,6 % de nuestros afiliados se encuentran en la regional Antioquia; en la regional norte (Bucaramanga, Santa Marta, Barranquilla, Cartagena y próximamente Montería), el 14,2 %; en la regional centro (Bogotá y algunas ciudades alrededor), el 11,1 %; en la regional occidente, el 9,9 % y en el Eje Cafetero el 9,9 %.



Para nosotros es importante conocer el curso de vida de nuestros afiliados con el fin de darles una atención coherente con su edad y su salud preventiva. El índice de envejecimiento en la EPS SURA ha tenido un crecimiento importante, no solo por la población que ya teníamos, sino también por la asignación de nuevos afiliados. Este indicador nos impulsa a desarrollar nuevos modelos de atención para atender adecuadamente a esta población, pues entendemos que no solo debemos trabajar por la salud, sino por los diversos determinantes sociales. Por eso queremos una visión holística de la salud física y mental.



Por eso es importante segmentar la población. En este caso encontramos las siguientes categorías: sanos presuntivos, a los cuales les aplicamos las RIAS; personas en riesgo, a quienes se les aplican las rutas de

riesgo; personas enfermas, con las cuales se trabaja por cohortes para administrar la enfermedad a través de modelos especializados, y pacientes con una condición muy particular que necesitan una gestión individual.



EPS

SALUDABLES

Piloto IPS SURA saludable

Promover conocimiento y actitudes para que las personas tomen decisiones y lleven a la práctica estilos de vida saludables en el marco de la cotidianidad, que les faciliten vivir su vida en los diferentes entornos.

FECHA DE INICIO: octubre 2020

PROPÓSITO: transformar la prestación tradicional de servicios y promover en los afiliados el cambio de comportamientos hacia estilos de vida saludables.

RUTA DE ADOPCIÓN: acompañamiento individual por 8 meses con medición de capacidad funcional = 1000 usuarios sanos.

ELEMENTOS OPERATIVOS:
ESTRATEGIA SENSIBILIZACIÓN = TODA LA SEDE

- Interiorismo saludable (mercado, librería, comunicación en sede, etc...)
- Capacitación equipo asistencial
- Transformación de roles (nutrición, psicología) orientación hacia el cambio.
- Actividades educativas hacia experiencias saludables.

En relación con las personas saludables, realizamos un piloto de “IPS SURA saludable” con el objetivo de entregarles conocimiento a las personas para que tengan la oportunidad de mejorar su calidad de vida implementando buenas prácticas. El proyecto inició en octubre de 2020 con el propósito de transformar la prestación de servicios en experiencias que promuevan hábitos saludables. Por eso creamos dos rutas: sensibilización y creación de hábitos. Comenzamos con 1000 personas y desde entonces se han visto avances en el proyecto. Y, para lograrlo, ha sido crucial una buena formación del talento humano que se encargue de ejecutar este plan.



Los resultados de la ruta afirman que el 63 % de las personas disminuyeron su edad biológica en 1.5 años. Para ello se utilizó una herramienta que mide la edad biológica y la edad cronológica. Los resultados fueron los siguientes: el 29 % de la población redujo la cintura en 2 cm, el 78 % de las personas mejoraron su balance afectivo, al 21 % de las personas se les diagnosticó una enfermedad de base y la satisfacción fue del 4.8 %.



Para cada curso de vida hay un plan de trabajo que se aplica con las IPS. Respecto al 2020, en el 2021 aumentó la capacidad de atención. En la primera infancia, de 196 %; en infancia, de 407 %; en adolescencia, de 513 %; en juventud, de 214 %; en adultez, de 209 %, y en vejez del 284%.

ACCIONES DE DETECCIÓN TEMPRANA Y PROTECCIÓN ESPECÍFICA				
POBLACIÓN	INDICADORES	2020	2021	VARIACIÓN
SALUDABLES	Cobertura acumulada de vacunación biológicos trazadores PAI	86.80%	70.96%	-18.25%
	Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	22.5%	22.7%	0.89%
	% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	1.19%	1.73%	45.38%
	% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	1.21%	2.42%	100.00%

Fuente: TERADATA

POBLACIÓN EN RIESGO			Estrategias plan maternidad segura 2021-2022	
Indicadores de maternidad segura SURA				
INDICADORES	2020	2021		
% Embarazo adolescente	6.36%	6.62%	✓ Actividades asistenciales presenciales 100%	
% Ingreso a control prenatal	94.8%	92.9%	✓ Piloto programa domiciliario THAE-Regional Norte	
% Bajo peso al nacer	8.2%	9.0%	✓ Implementación auditoría concurrente y rondas de seguridad gestantes con 3 o más días estancia, ingreso a UCI, Morbilidad materna extrema	
Transmisión vertical VIH	0.00%	0.00%	✓ Continuidad estrategia de demanda inducida para identificación de signos de alarma y barreras de acceso, implementada con el prestador Omnívita	
Tasa de sífilis congénita x 1,000	0.71	0.78	✓ Vacunación Covid gestantes	
			✓ Módulo entrenamiento maternidad segura (Vivir el aprendizaje)- Actualización de guías	

*Plan maternidad segura
Fuente: Tablero Indicadores salud sexual y reproductiva EPS SURA

Respecto a maternas, en el 2021 volvieron a las actividades presenciales y se implementó el piloto de un programa domiciliario para las pacientes con riesgo de hipertensión inducida por el embarazo. Asimismo, diseñamos un procedimiento de auditoría especial para las maternas que están hospitalizadas. También nos unimos a Omnívita para evitar desenlaces fatales mediante la identificación de los signos de alarma.

Respecto a la vacunación, logramos un registro positivo de inmunización contra el covid-19 de las mujeres embarazadas.

A pesar del esfuerzo, hubo muertes maternas durante el 2021, lo que representa un incremento respecto al 2020. Sin embargo, la causa de muerte más frecuente fue el COVID-19.



Para las poblaciones con condición de enfermedad se priorizaron la salud oral y cardiovascular, así como la telesalud y la telemedicina interactiva. Por otro lado, para el riesgo cardiovascular se abrieron más de 58 000 consultas nuevas. Entre julio y diciembre las consultas aumentaron un 53 % con respecto al periodo comprendido entre enero y junio. Además, las actividades de detección temprana se mantuvieron virtuales.

Respecto a la salud oral se lograron un 87 % más de atenciones presenciales con 867.000 atenciones entre septiembre y diciembre. Para SURA, el tema de la telesalud cada día es más importante, por lo que se realizan procesos de habilitación para esta modalidad. Así, en 2021 hicimos casi 800.000 atenciones que iniciamos desde el 18 de enero. Es importante tener las capacidades para hacerlo bien y por eso estamos trabajando en el proceso de habilitación que ha definido el ministerio como base, como piso, pero también entendiendo cuáles son las competencias, los conocimientos y las capacidades que

necesitamos. Hoy tenemos un 83 % de toda esta atención habilitada.



El riesgo cardiovascular para nosotros es fundamental y fue uno de los focos. Hicimos una mayor detección de hipertensos en el 2021, cerramos con 513 866 hipertensos, 145 368 diabéticos y 45 844 con enfermedad renal. De esa captación que define la encuesta del Ministerio de Salud logramos un 60 %. Seguimos con el reto de trabajar en conjunto para poder detectar de manera oportuna a las personas que todavía no saben que son hipertensas o diabéticas. Todo esto a través de la reactivación que hicimos en el primer nivel. Para nosotros son fundamentales estas enfermedades, ya que son precursoras de la enfermedad renal que viene creciendo, sin embargo, frente al país la prevalencia es un poco menor.

Para lograr todo esto tuvimos un aumento del 300 % de las atenciones presenciales con el propósito de que las personas con enfermedad crónica no transmisible recibieran las atenciones que requerían.



Para nosotros no solamente es entender y atender la enfermedad renal a través de diálisis. El enfoque que tenemos es generar bienestar, pues buscamos que las personas tengan mayor calidad de vida. Uno de los grandes avances del sistema es que de 1993 hasta la fecha hemos aumentado en 10 años la esperanza de vida gracias al aseguramiento y a que las personas han podido acceder al servicio de salud.

Un servicio de salud que para nosotros es fundamental es el trasplante renal, el cual aumentamos del 2020 al 2021, de 1051 a 1150. Seguimos retándonos en el ámbito del trasplante y seguimos trabajando con nuestra red para mejorar la comunicación y tener claros los momentos en los que debe realizarse el trasplante, ya que de esta manera, fortalecemos una red de atención domiciliaria. Nosotros queremos tener los canales virtuales, presenciales y domiciliarios, entendiendo para qué y para quién. Por eso en la actualidad brindamos atención domiciliaria a los pacientes mayores de 70 años con hipertensión, diabetes o con condiciones crónicas que no están controladas.



Todos los programas que tenemos hoy buscan esa especialización. Se trata de entender, según la enfermedad, cuáles son los elementos que deben tenerse en cuenta y qué se requiere para lograr los resultados. En el proceso con las personas que tienen el virus de VIH logramos avances importantes. La proporción de pacientes con carga viral indetectable a las 48 semanas, es decir el porcentaje de personas que reciben un tratamiento antirretroviral y que en un periodo de 48 semanas ya no tienen virus detectable, logramos aumentarlo. Pasamos del 80.7 % al 83.7 %. Este es un logro importante en comparación a los indicadores que hoy existen en el mundo, ya que tuvimos 17 975 pacientes activos en el programa.



De la misma manera, dentro de las enfermedades crónicas no transmisibles, está el cáncer y para nosotros es un foco de trabajo muy importante. El cáncer en el mundo, en Colombia y en EPS SURA ha aumentado de manera importante. Por eso necesitamos abordarlo de manera distinta desde el diagnóstico. Debido a estos indicadores, hemos estado desarrollando estrategias como “Frágiles” para crear rutas que sean mucho más fáciles para los pacientes y logremos mejores resultados. Sin embargo, los resultados que deben tener estos programas son garantizar y mejorar la calidad de vida para lograr una mayor supervivencia. A eso le apuntamos.

Construimos un modelo llamado “Tiempo para ti” que tiene como propósito realizar los procedimientos necesarios para que las personas tengan un diagnóstico oportuno. Ya sea para confirmar o para descartar. Este enfoque nos permitió detectar a la mayoría de las personas en estadios tempranos: *in situ*, estadios 1 y 2. De esta manera, obtuvimos 12 días de oportunidad entre la sospecha y el diagnóstico, logrando un porcentaje de satisfacción con el programa del 4.7 y con una presencia cada vez mayor a nivel nacional. En el año 2021 abrimos las ciudades de Bogotá y Bucaramanga con “Tiempo para ti”, un modelo de Ayudas Diagnósticas SURA.



El cáncer general es un reto cada vez mayor y EPS SURA tiene una concentración importante de acuerdo a las cifras de la cuenta de alto costo. En EPS SURA tenemos una incidencia por 100 000 personas del 179.5 de los cánceres y en Colombia está en el 83.9. Esto nos reta a pensar en modelos distintos que sean mucho más integrales e integrados donde trabajemos todos por resultados y podamos brindar calidad de vida y más posibilidades de supervivencia a estas personas. Con todo este crecimiento, la oportunidad promedio de atención y la meta, era estar por debajo de 30 días. En este caso no lo logramos, ya que aumentamos a 54. Esto es producto de que las personas tratan de escoger según sus necesidades, lo cual es parte del modelo de aseguramiento donde se sientan mejor atendidas.



Dentro de los retos más importantes que tenemos está la leucemia y la leucemia infantil. Es importante porque cualquier oportunidad que perdamos es la diferencia de que un niño viva o no. Por eso hemos trabajado permanentemente en la ruta crítica de leucemia junto con las IPS para que podamos hacer una detección temprana, actualizándola e implementando un modelo de atención según el caso. Eso nos ha llevado a resultados positivos.

El tiempo promedio entre la sospecha y la confirmación está en 1.5 días. Es cómo tener 0 oportunidades perdidas. La meta es estar por debajo de 8 y lo hemos logrado. Por otro lado, el tiempo promedio entre la confirmación y el inicio del tratamiento está en 2 días. Hoy, gracias al proceso de diagnóstico y a la implementación de las estrategias, el 98 % de los niños con diagnóstico confirmado están vivos. Es decir, tenemos una meta que está por encima del 80 %.



Las enfermedades huérfanas son cada vez más importantes y este es uno de los temas que más nos reta a los sistemas de salud, pues desde el punto de vista del costo médico atender estas patologías es más costoso. Con el aumento en las detecciones de este tipo de enfermedades el desafío es mantener actualizado un registro nacional de pacientes que nos permita tener claro quiénes son las personas con enfermedades huérfanas. Sin embargo, es importante que este registro esté acreditado mediante una carpeta en donde exista la confirmación del diagnóstico para manejarlo de manera oportuna, integral e integrada. Todo esto a la luz de varias resoluciones.

Colombia ha sido pionera en el tema de enfermedades huérfanas. Debemos tener una red para realizar una selección adecuada del lugar donde se atienda a estos pacientes de manera integral e integrada. Reportada por la resolución 5265, hoy en Colombia se tiene registro de 2 198 enfermedades huérfanas y en EPS SURA hay 946. Nosotros tenemos 48 605 casos en Colombia y en SURA tenemos 10 097. De estos últimos, el 80 % está concentrado en 95 enfermedades y el 60 % en 30 enfermedades huérfanas. Esto nos reta a desarrollar modelos diferenciados, pues así podremos mejorar la calidad de vida de estas personas, ya que no solamente es entregar medicamentos.

Una de las enfermedades importantes es la hemofilia. Seguimos desarrollando modelos integrales en los que no solo nos enfocamos en el manejo ambulatorio, sino también en cómo integramos el manejo hospitalario o de urgencia y cómo acompañamos a esas personas 24/7, sobre todo, entendiendo qué pasa en cada evento clínico. Uno de los temas que implementamos en 2021 fue revisar cada uno de los eventos clínicos de estos pacientes para tener una correlación adecuada y llevar a cabo una gestión anticipada para entender por qué se presentan esos eventos clínicos u hospitalarios y evitar que se vuelvan a presentar.



En los cursos de vida también incluimos la muerte, ya que es muy importante acompañar a las personas en esos momentos. Tenemos el programa de cuidados paliativos “Para Siempre” en el cual hemos aumentado esa cobertura. Aumentamos un 16 % los fallecidos en el programa, un 17 % la cobertura general. Asimismo, los días de estancia aumentaron en un 37 % y las urgencias disminuyeron un 18 %. Y no solamente atendimos pacientes adultos, también incursionamos en la atención de paliativos infantiles. Hay pocos programas de paliativos infantiles y hoy, gracias a ese programa, 110 niños de 592 susceptibles fueron acompañados junto a sus familias en ese momento tan difícil. Nos basamos en tres valores fundamentales: en la compasión, en el cuidar y en paliar. Para nosotros, la implementación del tema de muerte digna fue importante y fue un reto que tuvimos en el 2021.

Hasta aquí todo el tema de la gestión de riesgo en salud segmentada dentro de la pirámide que veíamos inicialmente, en la cual les mostramos algunos indicadores de las intervenciones más importantes. Sin embargo, esto implica un seguimiento de otros factores y rutas que trabajamos entre todos diariamente.

Ranking de gestión del riesgo - Cuenta de alto costo

Este trabajo entre todos es premiado por un *ranking* que tiene la cuenta de alto costo. En el 2021 fuimos premiados como la EPS del régimen contributivo con la mejor gestión de riesgo en enfermedades de alto costo. Además, sobresalimos en otros premios como la gestión en riesgo de diálisis, la gestión en riesgo de cáncer de mama, de próstata, de cérvix y en hepatitis C.



Transformación del modelo operativo

Todo esto tenemos que hacerlo realidad a través de un modelo operativo. Este es un reto muy importante: tener un modelo operativo que responda a las necesidades de las personas y que genere experiencias satisfactorias.

En el 2021, para lograr cuidar la vida de las personas, fue un desafío tener ese modelo operativo, pues tuvimos 121 000 000 prestaciones de salud. Este es un número muy importante y grande que nos genera una gran responsabilidad. De esos 121 000 000, 8.9 000 000 fueron atenciones relacionadas con COVID-19, y eso nos reta a tener un modelo operativo que sea cada vez más escalable, más simple y mucho más sencillo para las personas. Pero sobre todo, que sea eficiente.

En ese fortalecimiento del modelo operativo tenemos retos fundamentales como la transformación de los procesos, de la tecnología y del talento humano. En cuanto al componente de tecnología, creamos accesos diferenciales y canales que permitan que las personas estén actualizadas en tiempo real. Para nosotros es muy importante la página web, pues es el sitio donde hoy encontramos los datos en tiempo real relacionados con los cambios que hacemos en la operación.

Son fundamentales en nuestra comunicación con los usuarios todas estas modalidades de acceso de atención médica, como las consultas por telemedicina, la aplicación virtual y la línea telefónica. Es muy importante resaltar que incursionamos en la atención domiciliaria de la población vulnerable.



Respecto al tema de las autorizaciones, nuestro reto es generar confianza entre todos los actores para que esa transaccionalidad no sea a través del paciente, sino que sea directamente entre la aseguradora y el prestador. Por eso hemos estado desarrollando canales virtuales para que las personas accedan y también reactivamos nuestros canales presenciales pero con un modelo distinto. Uno de los desafíos para este modelo operativo, con una demanda de servicios tan grande, es obtener nuevos prestadores que respondan a nuevas modalidades. Por esa razón aumentamos nuestra entrega de medicamentos a domicilio y para lograrlo requerimos de nuevos prestadores. Para los servicios de urgencias y las UCRI (Unidad de Cuidados Respiratorios Intermedios) fueron fundamentales.

Creo que la tecnología es el mayor reto que tenemos hoy porque con este crecimiento, nuestros sistemas son cada día más vulnerables y creo que los prestadores lo perciben. Seguimos trabajando para tener desarrollos tecnológicos, pero también nos enfocamos en revisar cuál es la tecnología adecuada para atender a los 5 000 000 de personas y cuál es la conexión que necesitamos con los prestadores. De manera que aquí es fundamental el tema de interoperabilidad que está relacionado con la voluntad y la confianza. El objetivo es buscar alternativas que nos unan en un propósito común para mejorar los servicios que les brindamos a las personas.

Las automatizaciones son fundamentales. Durante la pandemia implementamos el modelo de robots que también lo estamos ejecutando en los diferentes procesos operativos. En esta transición es necesario que todos tengamos paciencia porque todavía hay algunas fallas en esas automatizaciones que seguimos mejorando.

En el talento también tenemos que transformar y resignificar los roles de las personas porque si vamos a reemplazar muchos procesos por tecnología, no significa que vayamos a reemplazar a las personas. Al contrario, con todo lo que acabamos de ver sobre la gestión de riesgo en salud, tenemos que enfocarnos en dicha gestión. Tenemos que trabajar por resignificar esos roles y hacer que esas personas estén en EPS SURA y tengan un trabajo flexible.

Más canales para garantizar el acceso



Durante toda la atención virtual, en el año 2021, tramitamos 19.3 millones de autorizaciones. Eso no lo hubiéramos logrado sin la pandemia, pues es uno de los cambios y de las transformaciones que vivimos.

Con toda la presión que tuvimos sobre los servicios, seguimos manteniendo y buscando la oportunidad en los servicios básicos, cumpliendo con la norma y tratando cada día de fortalecer esas capacidades para que se dé esa oportunidad. Ese es uno de los retos que tenemos, sobre todo en medicina especializada, además de cómo crear mecanismos para que los usuarios puedan acceder más fácil a las citas a través de automatizaciones que permitan hacer un direccionamiento. El objetivo es lograr que las citas no se asignen simplemente a quien esté primero en la fila, sino gestionarlas por riesgo. Se trata de entender quién la requiere el mismo día o quién puede esperar un poco más.

Es necesario entender, de acuerdo a las necesidades de las personas, cuáles son los mecanismos de gestión que tenemos que adaptar en ese modelo operativo.



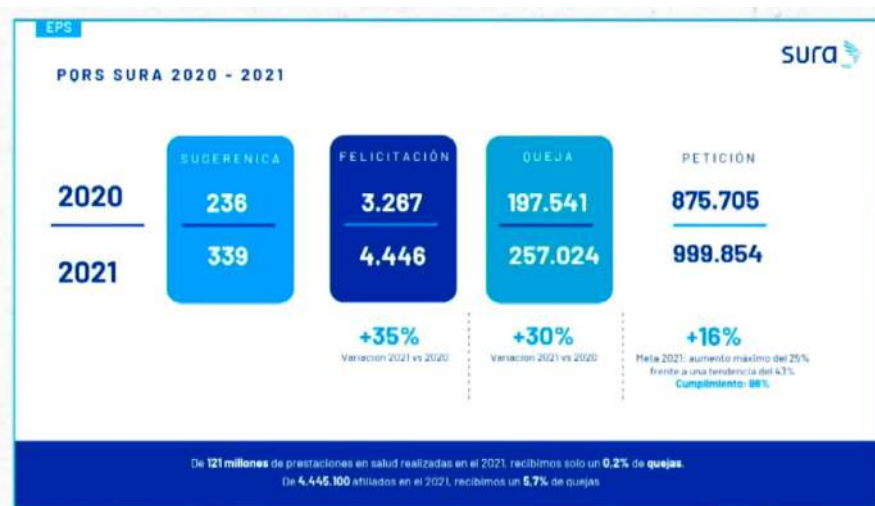
Resultados de satisfacción

Todo este primer bloque de resultados en salud es fundamental porque a través de estos resultados fortalecemos nuestro modelo y ese es el valor que queremos entregarle a nuestros afiliados.

Sin embargo, para que ese modelo operativo y de salud sea percibido como algo positivo por parte de la gente no nos debemos enfocar solo en los resultados, sino en brindar facilidad y satisfacción en el acceso a los servicios. Nos sentimos orgullosos de las 4 446 felicitaciones a través de la línea de atención telefónica por la calidad de la atención médica. El aumento de felicitaciones fue de 35 % frente al 2020.



Sin embargo, también hubo un aumento del 30 % de las quejas y ese es un reto para nosotros, pues cada queja es un regalo que nos permite mejorar. Y si lo vemos desde la perspectiva de las 121 millones de prestaciones, las quejas equivalen al 0.2 %. Pero insisto, cada queja es un regalo que nos lleva a mejorar y a seguir trabajando por su disminución.



También seguimos trabajando por mejorar la satisfacción de la EPS. Hoy está en 4.11 y tuvimos un cumplimiento del 95.6 %. Pero no nos quedamos solamente en que las personas estén satisfechas, sino en entender y caracterizar cada una de esas quejas.



Si ustedes ven ese crecimiento en el *top* tres de las quejas siguen estando las mismas del año pasado con diferente posición. Aparece la oportunidad de citas, los problemas con las autorizaciones y todo el tema de la entrega de medicamentos.



Creo que la entrega de medicamentos ha sido uno de los mayores retos para todos en el país, pues seguimos teniendo desabastecimiento y las entregas incompletas son complejas. Hay laboratorios que se han ido del país y no están operando, lo cual ha llevado a que las personas tengan que buscar otros mecanismos para acceder a los servicios.

Tutelas

De esto no nos sentimos orgullosos, sin embargo, es un mecanismo que existe en el país y que es un derecho que tienen todos los colombianos. En el 2021 tuvimos 11 347 tutelas frente a 9 834 del año anterior. Si vemos las causas, son similares a las que tenemos en las quejas. Es decir, si atendemos las quejas, evitaríamos las tutelas porque las personas no tendrían que llegar a este mecanismo y aquí aparece lo que no está incluido en el PBS también como un causal importante.

Otra causal en la que tenemos que seguir trabajando está relacionada con las personas que acceden directamente al servicio por la tutela sin ninguna prescripción médica. Esto tiene que ser validado porque el riesgo de acceder a alguna tecnología sin que un médico lo acompañe es fundamental.



Participación

Estuvimos presentes en la vida de los colombianos y para nosotros la participación es muy importante. Esa participación no solamente la llevamos en el discurso, sino que la vivimos. Aumentamos la participación de mercado en Colombia, pasamos del 16.9 %, siendo la segunda EPS en el régimen contributivo, al 17.4 %. Pero lo hicimos trabajando con las personas y para nosotros la participación ciudadana de la Asociación de Usuarios es fundamental en todo este proceso de mejoramiento.



Hoy tenemos 13 asociaciones activas en el país a diciembre de 2021 y 250 personas que hacen parte de esas asociaciones de usuarios, con las cuales tuvimos más de 200 reuniones virtuales en el mismo año para revisar que cumplamos con la garantía de ese derecho a la salud y con la apertura a los espacios de control social, no solamente de la EPS, sino también de las IPS.



Cualquier persona puede participar y esto lo vemos como un proceso de mejoramiento de nuestra experiencia en SURA, pues todas estas asociaciones se convierten en promotoras del bienestar y de la salud y nos impulsan a que cada día este sistema sea mucho más inclusivo al permitir que todos participemos en el diseño y en el cuestionamiento de lo que estamos haciendo.

Los invitamos a ver en un video de cómo fue esta participación ciudadana en el 2021.

[Proyección de video sobre participación ciudadana]

Resultados financieros

Todo este esfuerzo nos condujo también a unos resultados financieros. En el 2021 no se cumplieron con las utilidades esperábamos, alcanzamos el 44.6 %, tuvimos una siniestralidad del 101.6 %, lo que significa que de cada 100 pesos que recibimos, nos gastamos 101. Estas utilidades se obtuvieron básicamente por el plan complementario y por algunos resultados financieros de nuestro portafolio.

Seguimos manteniendo la solidez como compañía con un patrimonio que incrementó el 15 %. Y a pesar de los retos que tuvimos en el flujo de caja, al final del año el gobierno pagó parte del billón de pesos que invertimos en COVID-19 y pudimos cerrar con un saldo de caja importante que nos permitió tener el calce adecuado de nuestras reservas.



Eso es lo que nos hace ser aseguradores, el tener la solidez para responder a todos nuestros grupos de interés, principalmente a nuestros clientes. Por eso, para nosotros la reserva es fundamental porque gracias a ello cumplimos con todas las obligaciones que tenemos con nuestros afiliados.

Para los eventos inesperados es importante tener un patrimonio y una solvencia que debe estar por encima de 1 y cerramos en 1.06. Estuvimos en el borde, pero cumplimos y logramos terminar con unos resultados financieros que permiten que esta compañía siga siendo sólida y cumpla con todas sus obligaciones.

Para un asegurador es muy importante gestionar el riesgo de crédito, entender que tenemos que trabajar por disminuir esa probabilidad de pérdida y mantener unos portafolios de inversiones de acuerdo a lo que está definido en la norma y que respondan a la liquidez que se requiere en el sistema. Esa liquidez es fundamental para que haya flujo de recursos para la operación de todo el sector, y para nosotros es fundamental ese flujo de caja. Por eso le hacemos seguimiento diario, semanal y mensual para medir la liquidez y todos los indicadores de la operación de recaudos y pagos con el propósito de saber exactamente qué es lo que puede pasar para poder cumplir con nuestros compromisos.

El riesgo de mercado también es muy importante para entender y optimizar esa rentabilidad y disminución de pérdidas. Tener portafolios que sean adecuados para obtener los recursos necesarios y cumplir con nuestros compromisos, tanto con nuestros afiliados como con la red de prestadores.



Pero no es suficiente solamente el riesgo financiero, también es importante gestionar el riesgo operativo. Hay que hacer un reconocimiento al área de operaciones que mantiene los ingresos que necesitamos a través de la compensación, en donde recibimos unos ingresos directamente por el ADRES para los afiliados que tenemos en el régimen subsidiado. Todo el proceso de compensación también con el ADRES para todo lo relacionado con UPC del contributivo y con todo el tema no PBS de presupuestos máximos.

Es muy importante el pago a prestadores, nuestro compromiso de pago es a 30 días. Sin embargo, en el 2021 tuvimos un promedio de 22 días. Gracias a eso logramos obtener los recursos para que las instituciones médicas sigan trabajando.

El 96 % de esos giros los hacemos de manera directa por EPS SURA, el 4 % corresponde a servicios no PBS que se hacen directamente del ADRES. Esa liquidez para nosotros, dentro de ese riesgo operativo, es fundamental especialmente en tiempos de COVID-19, pues prevaleció el compromiso con los prestadores. Por eso, cuidando todos estos indicadores financieros, tomamos la decisión de anticipar y adelantar algunos de los pagos de los prestadores para que pudieran operar de manera adecuada. Todo en el marco del uso responsable de los recursos públicos y de lo que está definido en la norma.





Y también para nosotros es muy importante, como lo decía desde el principio, el talento humano. No solamente desde el punto de vista de los logros que tenemos, sino del aporte que hacemos como compañía al tejido social.



Somos un empleador relevante en Colombia que cuida y desarrolla el talento humano, y se pregunta cómo atraer personas más capaces que adquieran conocimientos nuevos que se comprometan con el propósito de cuidar la vida y brindar el bienestar que se materializa en las personas.

Por eso debemos que tener escenarios adecuados y seguros en donde entre todos logremos tener un propósito compartido y en donde la satisfacción de nuestros integrantes sea una de las prioridades.



El año pasado cerramos con 8 800 colaboradores, entre practicantes, aprendices, asesores comerciales, tanto de EPS como de IPS. De ellos, hubo 1635 ingresos nuevos en total. Además, 322 empleos nuevos directos y 1.149 ingresos de empleos temporales.



Para nosotros la comunicación es estratégica y fundamental en este momento coyuntural que estamos viviendo, en el que tenemos que trabajar entre todos para entregar información a través de los canales adecuados y en el tiempo que se requiere.



Para nosotros, fortalecer los medios digitales ha sido fundamental y ahí es donde hemos puesto todos nuestros esfuerzos para que los usuarios estén permanentemente informados.

Seguimos estando en medios físicos, pues para nosotros este espacio es un medio de comunicación donde queremos hacer una gestión proactiva y no reactiva para que las personas estén adecuadamente informadas y sepan lo que está sucediendo dentro de la EPS.



Parte del reto de la pandemia fue mantener informadas a las personas, con la claridad de los cuidados que debían tener, cómo evolucionaba la pandemia y el conocimiento científico que les permitiera tomar mejores decisiones. Fue muy importante romper mitos, sobre todo alrededor de la vacunación, y tener los servicios adecuados para atender a las personas durante la ampliación de capacidades y los cambios del modelo operativo.

También nos enfocamos en información oportuna para las empresas. Para nosotros es fundamental el bienestar de las personas, pero también generamos competitividad a las empresas. Aprendimos que la salud es fundamental para la economía y, en esa medida, mantener una comunicación adecuada para la reactivación económica fue esencial en el contacto con las empresas.

Estos son algunos ejemplos de lo que hicimos y algo que aprendimos fue cómo hablarles a los diferentes públicos y cómo usar un lenguaje que sea adecuado y afín a las personas que lo están recibiendo. No tener una comunicación genérica, sino que llegue a los públicos y uno de los que tenemos que trabajar cada día más son los jóvenes.



El 2021 nos fortaleció y nos dejó llenos de aprendizajes. Aprendimos valores distintos como la solidaridad, el cuidado de la vida, el trabajo con el otro y por el otro, en donde si nos cuidamos nosotros estamos cuidando a los demás. Entonces, la vida hoy realmente es entre todos y los invito a ver este video

VIDEO: 1:25:14 - 1:28:36

Todas estas cifras las logramos gracias a todos ustedes, a muchas personas que sacrificaron momentos con sus familias, fines de semana y noches. Hoy nos queda el reconocimiento, la gratitud y el orgullo de trabajar todos por tener una mejor salud y un mejor país. Muchas gracias a todos.

SARA: Pablo, muchas gracias por esta información tan relevante sobre el actuar de la EPS que con seguridad permitió entregar bienestar y salud a muchos colombianos. De manera personal te digo que es muy motivador e inspirador conocer estos resultados, materializarlos y saber qué hacemos y cómo lo hacemos día a día. Muchas gracias.

Vamos a iniciar ahora con un espacio de preguntas donde le daremos prioridad a las personas que están de manera presencial en el teatro. Si alguien tiene una pregunta puede levantar la mano y alguno de los compañeros me ayuda a entregarle el micrófono y luego estaremos respondiendo las dudas e inquietudes que las personas conectadas nos están dejando a través del chat.

FRANCISCO: Mil gracias a todo el equipo de SURA, a todos los prestadores que hemos asumido este reto de sobreponernos a un 2021 y a una pandemia. Arrancamos el 2022 con condiciones muy distintas, con panoramas diferentes, ¿qué se espera, cómo están viendo este año y qué cambios creen que vamos a afrontar conjuntamente?

PABLO: muchas gracias, Francisco. Yo creo que hay varios retos, primero, una aplicación del Plan de Beneficios muy importante, la ampliación más grande que ha habido desde que se creó el sistema. Yo creo que eso nos reta a cada día entender cómo debemos usar esos recursos de manera eficiente para que realmente produzcan resultados en salud y uno de los retos es cómo evidenciamos esos resultados y los del modelo de aseguramiento. Es estar cada vez más cerca de las personas comunicándoles para que entiendan cómo hacen parte de este proceso y cómo el sistema de seguridad social en salud es de los colombianos.

Desde el punto de vista de crecimiento, para nosotros es un reto importante el crecimiento de afiliados. Ha habido una asignación en el último mes de 300 000 personas, nosotros teníamos como meta un crecimiento de 450 000 en todo el año. Hicimos proyecciones, hicimos una planeación y pues ajustar todo un modelo operativo a 300 000 personas que llegan en un mes, más las que faltan por llegar de aquí al final del año. En algunas regiones adelantamos el crecimiento 3 años, entonces un reto muy importante es cómo aceleramos la transformación del modelo operativo, cómo responder con acceso y con calidad a los servicios de salud para las personas.

Y, definitivamente, también uno de los temas más importantes es entender la composición poblacional que estamos teniendo, el índice de envejecimiento con esta asignación de afiliados aumentó en un año y medio, lo cual requiere modelos de gestión completamente distintos para abordar el envejecimiento activo. Se trata de replantear los modelos de atención, pensando en los diferentes tipos y concentrándonos en aquellos que se anticiparon y cumplieron años más rápido de lo que se esperaba. Esa proporción entre menores de 60 años y mayores de 60 años nos reta.

Otro tema importante es cómo seguir fortaleciendo en la mente de los colombianos con este modelo de aseguramiento, que realmente lo valoren y sientan que lo que tenemos hoy se puede mejorar, pero también es cómo construir sobre lo construido. Creo que todos debemos ser voceros de lo que se ha logrado y de seguir trabajando por mejorarlo.

SARA: ¿Alguien más tiene una pregunta?

Estaba por aquí leyendo y encontré una pregunta muy interesante que dice “¿creen ustedes que como humanidad aprendimos cosas a largo plazo con esta pandemia y, en caso de que la respuesta sea positiva, cuáles serían esos aprendizajes?”

PABLO: uno de los grandes aprendizajes fue repensar permanentemente lo que hacemos y cómo lo hacemos. La velocidad con la que viene el mundo y lo que les planteaba de los retos que se nos han presentado en este primer trimestre nos llevan a que cada día tengamos una respuesta mucho más rápida, que lleve a que las planeaciones sean más cortas. Además, entendiendo que estamos embebidos en un entorno que está transformándose, debemos comprender cómo se transforma el riesgo y cómo respondemos a esa transformación, cómo nuestra estrategia se va ajustando y va cada día entendiendo el riesgo y generando modelos de gestión que representen valor para las personas y mejores resultados específicamente en el tema de salud.

Y, definitivamente, que para lograr los resultados es en equipo y es muy importante lograr propósitos comunes, un propósito superior que nos una y nos lleve a generar acciones distintas que, al sumarlas, nos potencien mucho más y lleven a que tengamos un mayor impacto. Es cómo encontramos en el sector salud esos propósitos superiores que nos lleven a trabajar mucho más unidos y entre todos logremos mayores impactos y mucho más rápidos.

SARA: ¿cuáles son los retos tecnológicos debido a las situaciones de caídas en el sistema?

PABLO: como planteaba en la presentación, uno de los temas más críticos que tenemos actualmente es la tecnología. Se nos anticiparon los crecimientos, las demandas de servicios, así como cerrar un año con 121 000 000 de prestaciones en el 2021 y un crecimiento de afiliados de 500.000. Este año puede ser mayor debido a la reactivación de servicios, pues algunos estaban represados. Por lo tanto, presionaron el modelo operativo. La tecnología debe adaptarse para lograr atender a más de 5 000 000 de personas afiliadas a EPS SURA.

Hoy estamos trabajando en planes de contingencia porque necesitamos operar el día a día, pero ya estamos revisando cuál es la tecnología que necesitamos para operar una compañía de más de 5 000 000 con la demanda de servicios y el reto de que el modelo operativo sea fácil y sencillo, no solamente para las personas afiliadas, sino también para los compañeros de trabajo.

Venimos trabajando con un equipo interdisciplinario en el que estamos evaluando cuáles son las medidas coyunturales, pero también estructurales, que tenemos que trabajar para que ese sistema responda con lo que necesitamos.

SARA: por favor indíqueme el número de asociaciones o veedurías que se encuentran adscritas a EPS SURA y que actividades se realizan con estas organizaciones. Gracias y muchos éxitos que se traduzcan siempre en un mejor servicio y experiencia para el usuario.

PABLO: como lo veíamos en la presentación, tenemos más de 13 asociaciones de usuarios en el país, en donde hay más de 250 participantes. Estas actividades son coordinadas por la estructura de gobierno que tiene cada una de las asociaciones, las cuales son articuladas por las diferentes veedurías que tienen los municipios, por la Superintendencia de Salud y las secretarías de salud de los municipios. Nosotros también acompañamos a estas asociaciones para que nos retroalimenten permanentemente en la función

de control social, para que nos ayuden a ver las oportunidades de mejora, para seguir mejorando los procesos y los resultados y para trabajar en conjunto con un propósito.

Estas actividades se realizan periódicamente y hay una participación activa de 250 personas.

SARA: antes de cerrar, nos escribe alguien: “¿Para este año esperan reiniciar la Red de Responsables del Cuidado (RRC)? Muchas gracias.

PABLO: debemos replantear el modelo de atención y de gestión. Necesitamos disminuir las fricciones que tiene la ruta de atención de los afiliados y buscar modelos en donde las personas reciban una atención mucho más integral e integrada. Un espacio donde las experiencias de servicio sean satisfactorias para que las personas que sean parte del sistema y logre sus resultados de manera continua. Para esto hay diferentes modelos, entre estos, las Redes Integradas de Atención, ya que lo consideramos muy importante y Redes Responsables, un sistema con el que tuvimos muchos aprendizajes. Estamos trabajando para fortalecer y ampliar con el objetivo de entregar el valor que queremos a través de los diferentes modelos de gestión. Por lo tanto, pronto presentaremos el nuevo modelo de Redes Integrales de Atención, pues es fundamental para lograr una transformación del modelo operativo y para obtener mejores resultados de salud.

SARA: para finalizar, solo nos queda agradecerles a las personas que nos acompañaron hoy de manera presencial y a quienes se conectaron a la transmisión en directo. Esperamos encontrarnos en una próxima ocasión y feliz día.

PABLO: muchas gracias.

[Fin del espacio]

4. Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes.

En la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas participaron:

- 523 personas conectados en la transmisión en directo.
- 35 personas asistieron presencialmente al evento.

Dentro de los asistentes se encuentran principalmente personas de los siguientes grupos de interés:

- Instituciones Prestadoras de Salud (IPS)
- Asociaciones de usuarios
- Secretarías de Salud
- Gremios
- Afiliados
- Ciudadanía en general
- Proveedores

*No se relacionan nombres ni correos por la ley de protección de datos.

5. Respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia:

- Durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de EPS SURA, se habilitó un [chat](#) en el que las personas interactuaron, haciendo comentarios y preguntas, los cuales fueron contestados por el equipo de comunicaciones y el equipo técnico de EPS SURA.
- Asimismo, en vivo y en directo se realizaron preguntas del público presente y de las personas conectadas, las cuales fueron contestadas por Pablo Fernando Otero, gerente de EPS SURA, y se relacionaron en el punto 3 en el cual se incluyó todo el desarrollo del espacio y allí quedaron consignadas las preguntas y respuestas que se dieron en el momento.

6. Compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, si los hubiere, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento y/o cronograma para el cumplimiento de estos:

- Durante la Audiencia Pública de Rendición no se adquirieron compromisos adicionales.