

EPS



**Informe 1mer
trimestre 2021**

CARACTERIZACIÓN

1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en marzo de 2021 contaba con 3,945,806 afiliados, los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica.

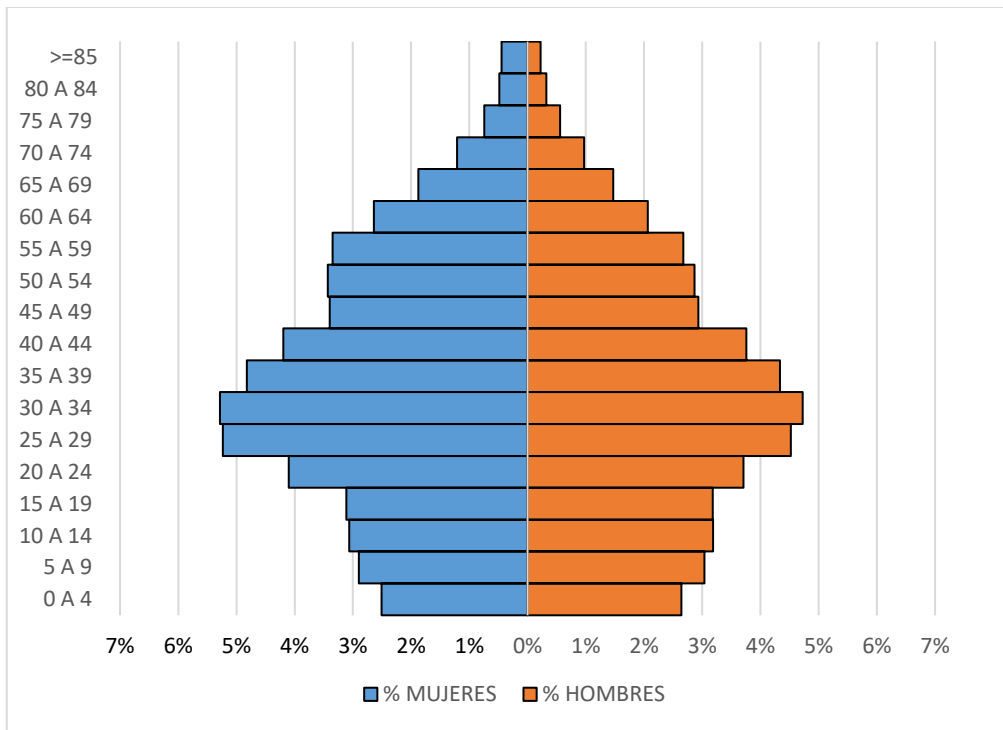


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA MARZO 2021

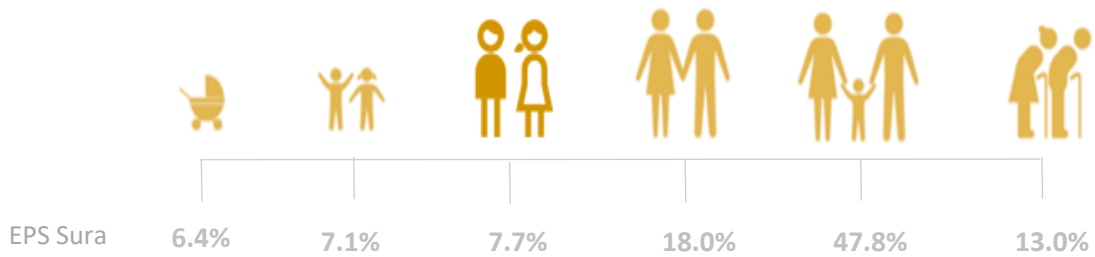
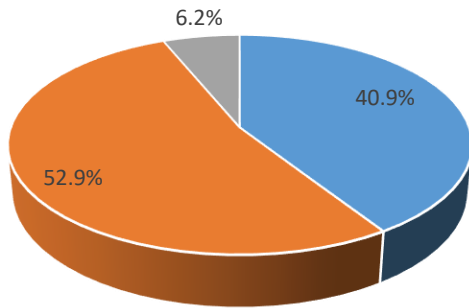
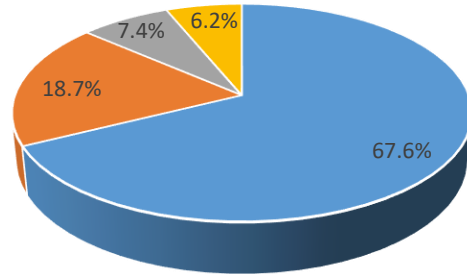


ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA MARZO 2021

En EPS SURA para marzo de 2021, el 52.9% de los afiliados eran cotizantes, el 40.9% eran beneficiarios y el 6.2% del régimen subsidiado.



■ Beneficiario ■ Cotizante ■ Subsidiado



■ A ■ B ■ C ■ Subsidiado

ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA MARZO 2021

ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA MARZO 2021

ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

A continuación, se presentan los resultados del índice de salud para EPS SURA con corte a marzo de 2021.

2021 EPS SURA

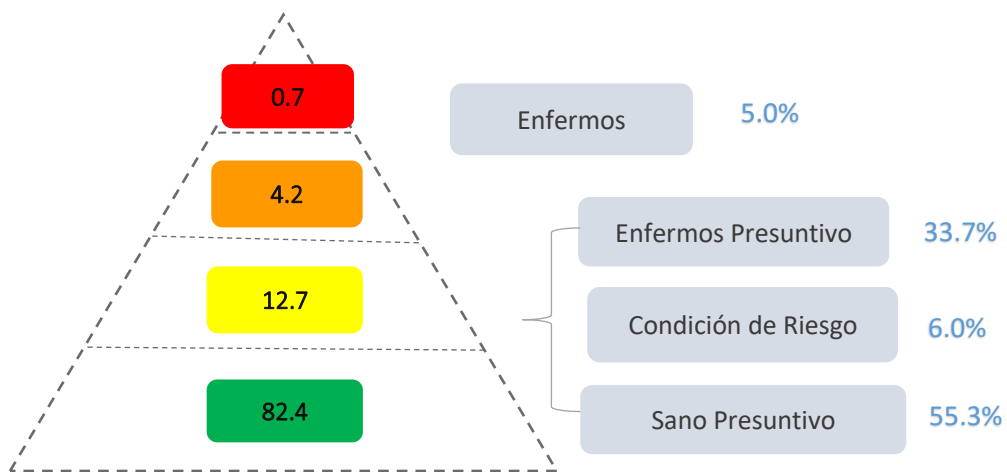


ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA MARZO 2021

INDICADORES EN SALUD

Los indicadores priorizados por la EPS para hacer seguimiento y tener alertas son los siguientes:

Población	Indicadores	2018	2019	2020	03-2021
SANOS	Cobertura acumulada de vacunación biológicos trazadores PAI	95.00%	94.40%	86.80%	19.16%
	Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	39.80%	44.80%	22.5%	14.2%
	% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	15.30%	9.42%	1.19%	0.29%
	% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	6.10%	14.10%	1.21%	0.34%
GESTANTES	% Embarazo adolescente	7.90%	6.82%	6.36%	6.14%
	% ingreso a control prenatal	94.0%	92.0%	94.8%	97.2%
	% Bajo peso al nacer	8.7%	8.8%	8.2%	8.3%
	Transmisión vertical VIH	0	0	0	0
	Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.32	0.45	0.71	0.30
	Razón de muerte materna *1.000	0.22	0.17	0.44	0.76
	Cobertura salud oral en gestantes	67.20%	66.10%	37.42%	30.19%
RCV	Número total de pacientes diabéticos	93,154	115,106	137,899	143,679
	Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	2.99	3.18	3.27	3.53
	% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	12.0%	21.0%	10.0%	21.0%
	Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	52.3%	56.0%	50.6%	44.00%
	Cobertura en salud oral en DM	41.00%	43.10%	27.61%	22.44%
	Cobertura en salud oral en HTA	38.4%	40.0%	24.7%	20.2%
VIH	Número total de pacientes con VIH	9,023	11,753	14,987	15,205
	Prevalencia (x 100.000)	289.4	306.2	358.1	354.4
	Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	95.10%	94.10%	96.3%	98.4%
CÁNCER**	Oportunidad de la atención general para cáncer de mama (días entre la consulta por la presencia de síntomas asociados al cáncer hasta el primer tratamiento) Anual	95	57	-	-
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	60	24	-	-
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	40	30	-	-
	Mortalidad de cáncer. Anual	5.30%	5.33%	-	-

** Los indicadores de cáncer se actualizan después de mayo del 2021.

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL – CAPO

Indicadores priorizados para la EPS de la caracterización poblacional – CAPO, año 2018-2019

Indicador	2017	2018	2019
Captación de diabetes mellitus de personas de 18 a 69 años total	74,33	78,50	78,50
Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	SD	44,07	44,07
Tasa ajustada de mortalidad por (grupos y subgrupos lista 6/67)300 - enfermedades sistema circulatorio303 - enfermedades isquémicas del corazón	263,98	369,37	339,39
Tasa ajustada de mortalidad por tumor maligno de la mama de la mujer	104,66	90,43	90,43
Tasa de mortalidad perinatal	6,73	5,99	5,86
Tasa ajustada de mortalidad por enfermedades del sistema circulatorio	72,52	71,08	63,19
Tasa ajustada de mortalidad por tumor maligno del cuello del útero	2,88	2,34	2,91
Tasa ajustada de años de vida potencialmente perdidos por neoplasias	1.598,31	1.496,28	1.442,97
Tasa ajustada de mortalidad por enfermedad por el VIH/Sida	1,55	1,43	1,81
Tasa ajustada de mortalidad por embarazo, parto y puerperio	0,30	0,30	0,33

SD: Sin dato

* INFORMACIÓN CON PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN ANUAL - FUENTE: MINISTERIO DE SALUD

Resultados de la experiencia

Durante el primer trimestre de 2021 se tuvo una satisfacción acumulada de 4.17, donde se evidencia un crecimiento en la satisfacción en el mes de febrero y permaneciendo constante para el mes de marzo.

Satisfacción



ILUSTRACIÓN 6. INDICADORES DE EXPERIENCIA EPS SURA A MARZO 2021

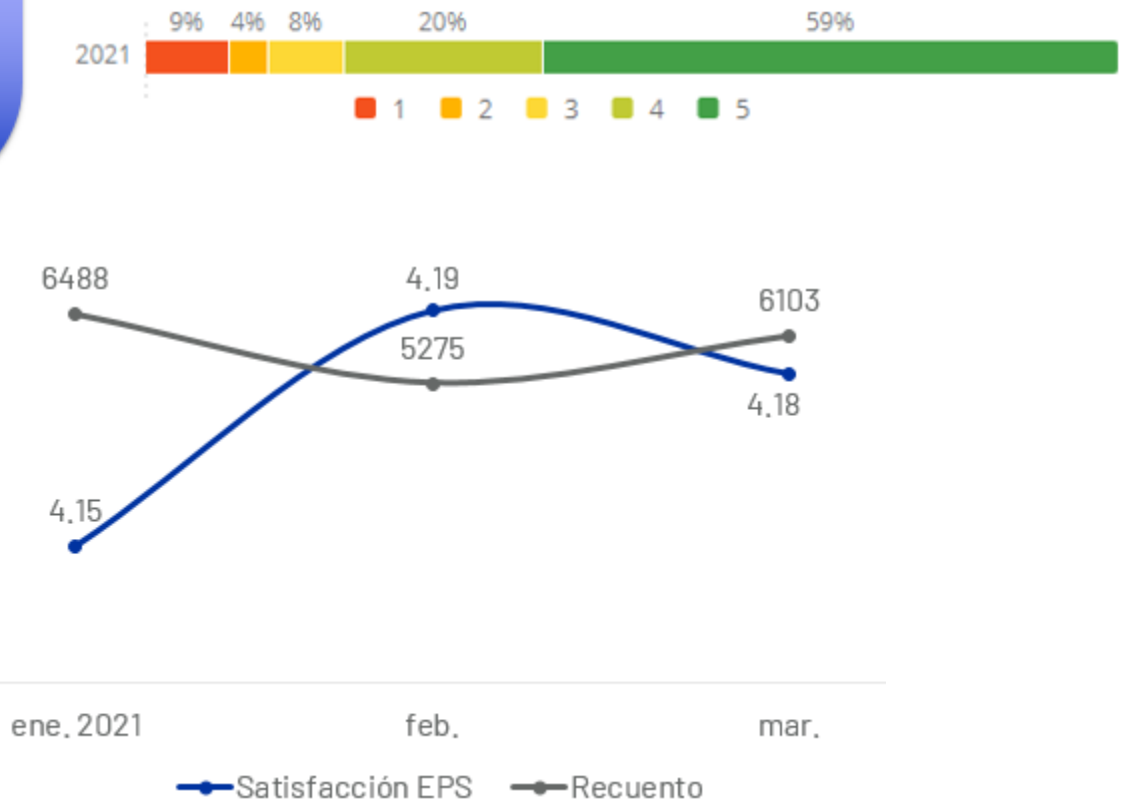
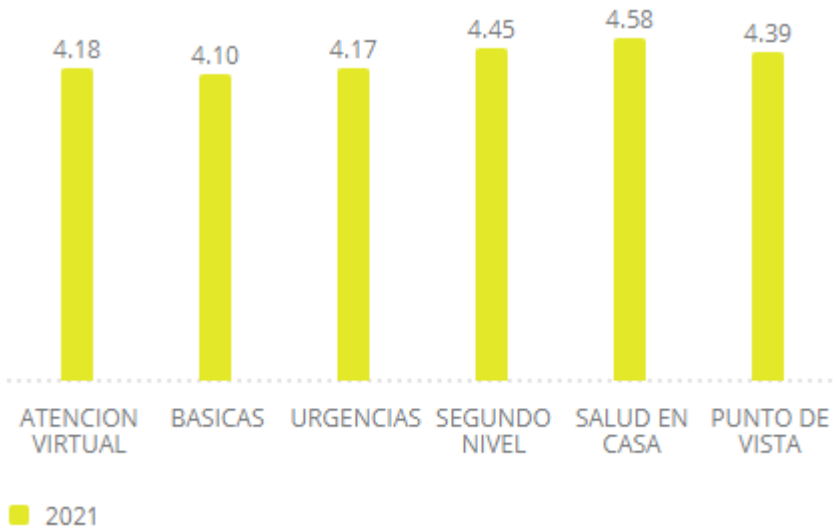


ILUSTRACIÓN 6. INDICADORES DE EXPERIENCIA EPS SURA A SEPTIEMBRE 2020

ILUSTRACIÓN 7. INDICADORES NIVELES DE ATENCIÓN EPS SURA MARZO 2021

Niveles de atención



En general los diferentes niveles de atención presentan una satisfacción positiva en los diferentes meses, excepto básicas que decrece en el mes de febrero en donde los usuarios manifiestan mala atención y dificultades para acceder a las citas.

Tendencia Niveles de atención

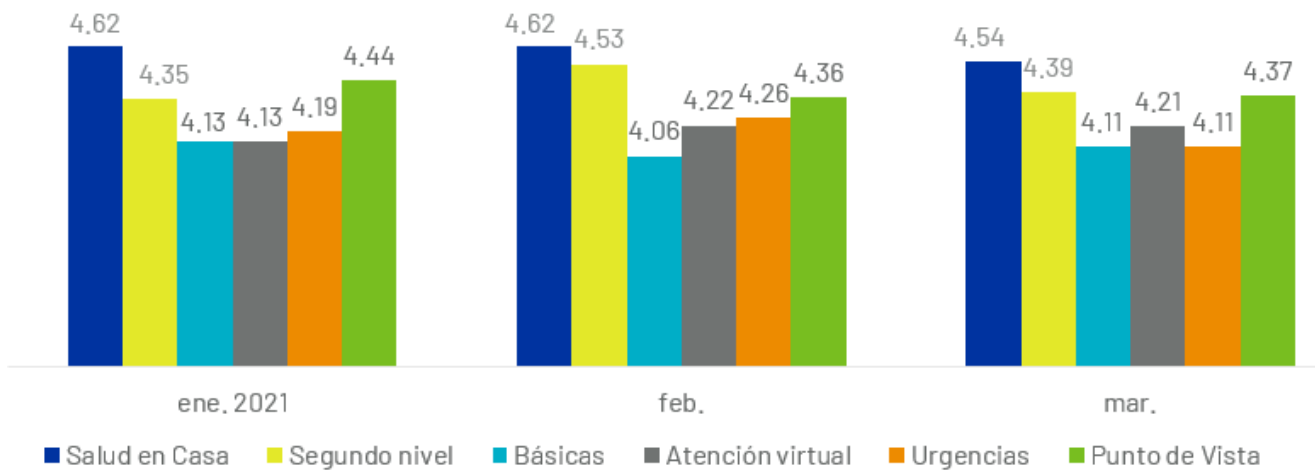
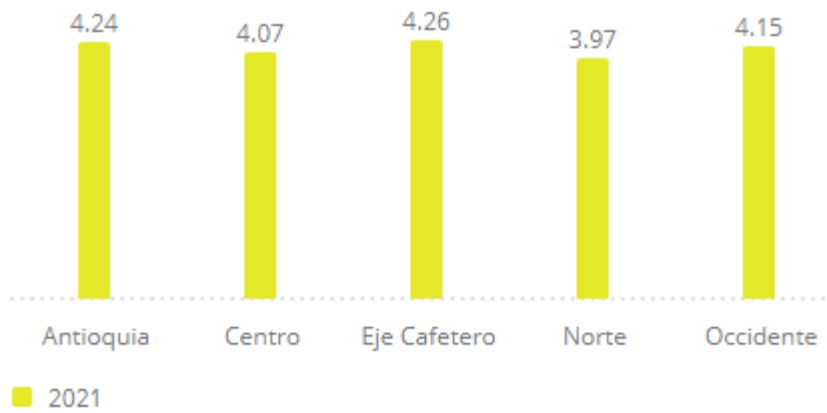


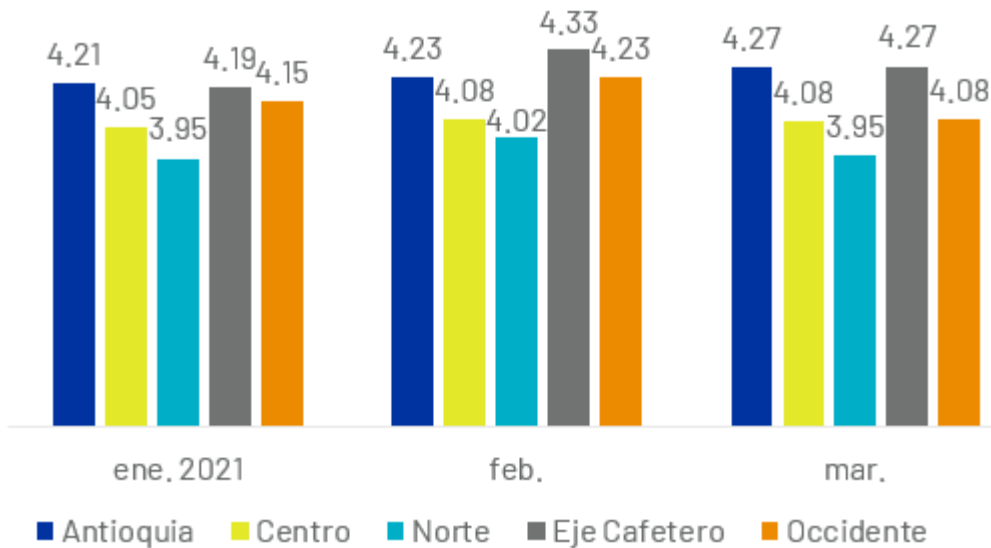
ILUSTRACIÓN 8. INDICADORES REGIONALES EPS SURA MARZO 2021

Regional



Antioquia y Eje Cafetero son las regionales con mejor satisfacción en el primer trimestre del 2021, por otro lado, Norte es la regional que presentan menor satisfacción.

Tendencias regionales



ESTADO CONTRATACIÓN DE LA RED

Cuenta de TIPO DE IPS	Etiquetas de columna	AMBULANCIAS	AYUDAS DIAGNOSTICAS	CLINICAS Y/O HOSPITALES	DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS	INSUMOS Y	IPS BASICA	MEDICO ACTIVIDAD	MEDICO SUCITA	OTROS OXIGENO	PORTABILIDAD	UNIDAD RENAL	URGENCIAS	Total general
CENTRO		5	20	44	28	7	16	10	12	35	14			191
MEDELLIN		13	71	109	109	9	65	83	103	112	52		2	728
NACIONAL		2	1			28	1			4		2		38
NORTE		7	39	73	38	2	21	49	47	65	8			349
OCCIDENTE		4	15	38	21	4	11	22	16	39	5			175
Total general		31	146	264	196	50	114	164	178	251	4	79	2	1481

PORTABILIDAD, NOVEDADES DE SUSPENSIÓN AFILIADOS

NOVEDADES SUSPENSIÓN 1 TRIMESTRE 2021	
MES REPORTE	CANTIDAD
ENERO_2021	13,409
FEBRERO_2021	6,416
MARZO_2021	7,975

PORTABILIDAD NACIONAL 1 TRIMESTRE 2021	
MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
ENERO_2021	1,177
FEBRERO_2021	1,306
MARZO_2021	1,186

NOVEDADES MOVILIDAD REGIMEN SUBSIDIADO 1 TRIMESTRE 2021	
MES REPORTE	CANTIDAD
ENERO_2021	668
FEBRERO_2021	1696
MARZO_2021	195

OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Teniendo en cuenta la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional a causa del COVID19, en el mes de marzo se realiza cierre de las oficinas de atención presencial, se continúan fortaleciendo los canales existentes y se da apertura a nuevos canales virtuales para la atención de los afiliados a EPS SURA.

NUESTROS CANALES PARA TRÁMITES Y ATENCIÓN VIRTUAL

Sospechas de tener el COVID-19, tenemos estos canales disponibles para ti:

- Línea nacional: 01 8000 519 519.
- WhatsApp 317 518 02 37
- Atención Virtual en Salud a través de la App Seguros SURA.

Trámites Autorizaciones

- Página web epssura.com, opción Servicios a un clic. Allí se encuentran más de 30 opciones disponibles.
- Escribe al WhatsApp 317 518 02 37, opción 3, para trámites de autorizaciones de salud.
- Turno virtual: un asesor de EPS SURA te contactará telefónicamente para ayudarte a dar solución a tu trámite, de acuerdo con la solicitud que hagas y en la fecha y hora que elijas. Puedes agendarlo a través de los siguientes canales:
- Nuestra página web epssura.com opción: Solicita tu turno virtual (para trámites de operaciones, afiliaciones, medicina laboral y salud)
- Nuestra línea de atención 01 8000 519 519 opciones 1-2 para trámites de salud

Línea fija por ciudad y nacional

Ciudad	Número
Medellín	4486115
Bogotá	4897941
Cali	3808941
Barranquilla	3197901
Bucaramanga	6917941
Cartagena	6424946
Armenia	7314936
Pereira	3251999
Manizales	8859515
Apartado	8288233
Línea atención nacional	01 8000519 519

GESTIÓN POR CANAL

EPS	Llamadas Contestadas	Atenciones gestionadas por Contáctenos	Número de Chat Atendidos	Total contacto atendidos por estos canales	Nivel de servicio
Enero	310.051	83.420	34.426	427.897	50%
Febrero	273.482	87.784	33.318	394.584	63%
Marzo	330.056	104.209	44.690	478.955	58%