

EPS



Informe 2do trimestre 2021

CARACTERIZACIÓN

1. INFORMACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

EPS SURA, a nivel nacional, en junio de 2021 contaba con 4,374,776 afiliados, los cuales tuvieron la siguiente distribución sociodemográfica.

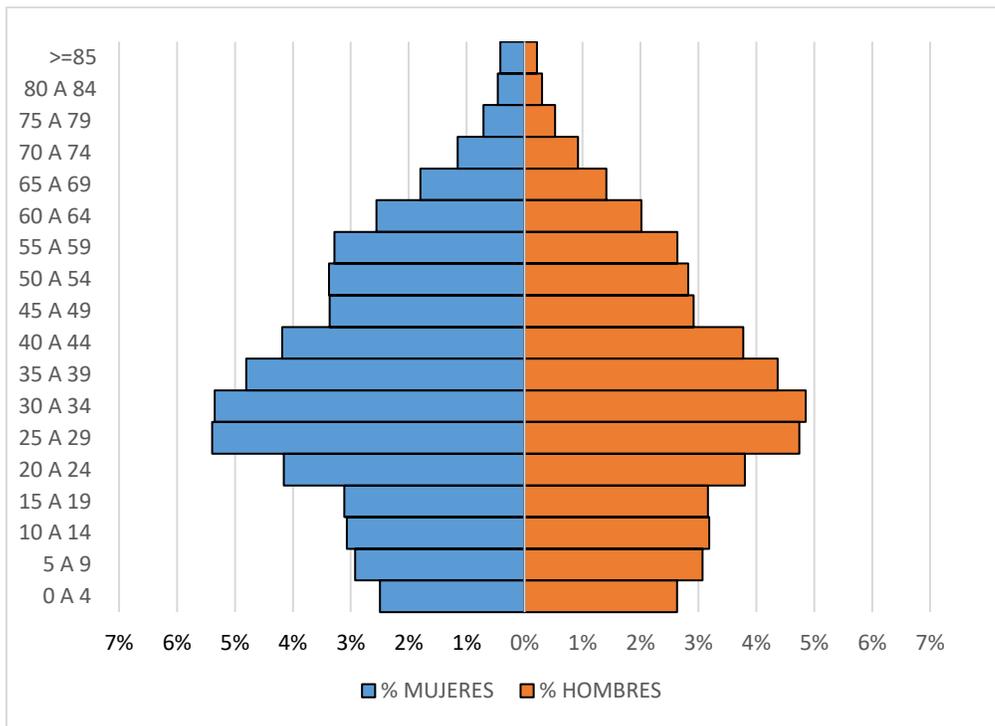


ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE POBLACIONAL EPS SURA JUNIO 2021

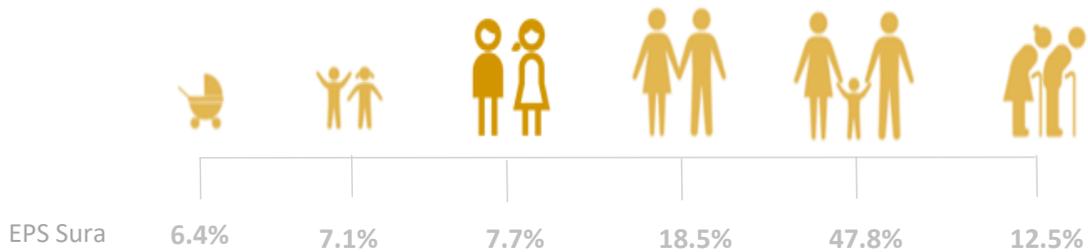


ILUSTRACIÓN 2. CURSO DE VIDA, EPS SURA JUNIO 2021

En EPS SURA para junio de 2021, el 54.4% de los afiliados eran cotizantes, el 39.8% eran beneficiarios y el 5.8% del régimen subsidiado.

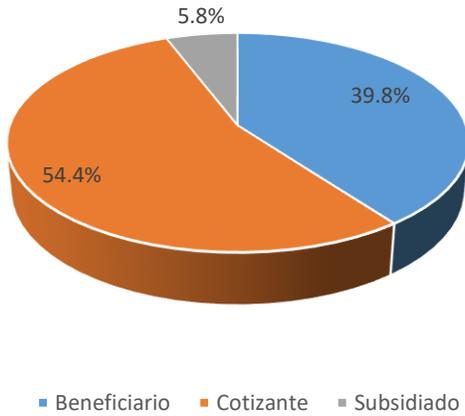


ILUSTRACIÓN 3. TIPO DE COTIZANTE, EPS SURA JUNIO 2021

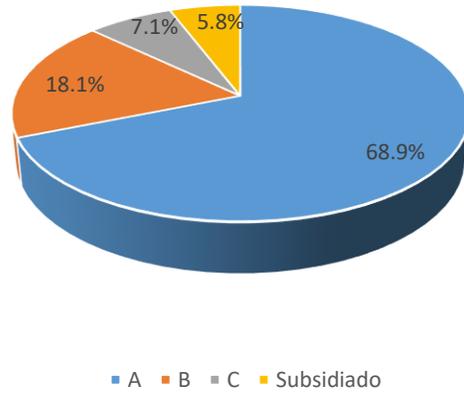


ILUSTRACIÓN 4. NIVEL DE INGRESOS, EPS SURA JUNIO 2021

ESTADO DE SALUD – ÍNDICE DE SALUD

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

2021 EPS SURA

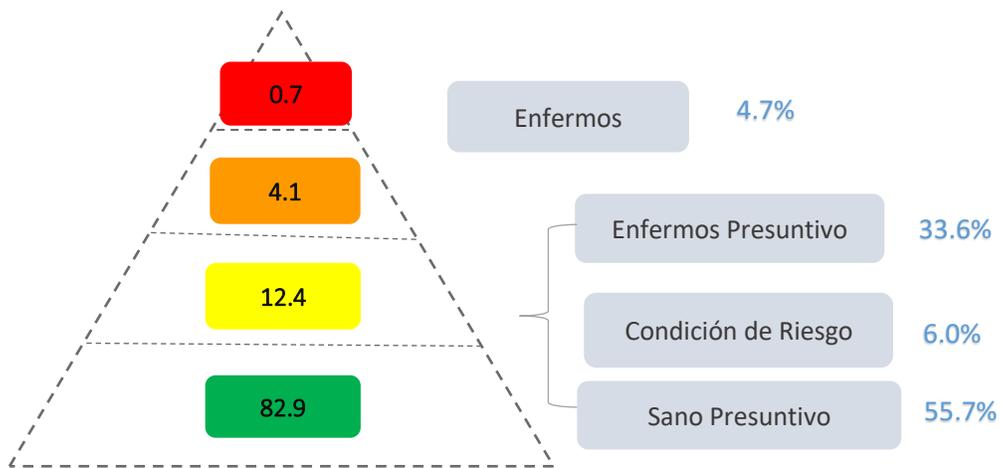


ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE SALUD EPS SURA JUNIO 2021

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	06-2021
SANOS	Cobertura acumulada de vacunación biológicos trazadores PAI	95.00 %	94.40 %	86.80 %	19.16 %	39.10 %
	Cobertura salud Oral en niño 0-5 años	39.80 %	44.80 %	22.5%	14.2%	14.8%
	% de cobertura acumulado de aplicación de sellantes de 3-15 años	15.30 %	9.42%	1.19%	0.29%	0.46%
	% de cobertura acumulado de control de placa de 5-19 años	6.10%	14.10 %	1.21%	0.34%	0.63%
GESTANTES	% Embarazo adolescente	7.90%	6.82%	6.36%	6.14%	7.00%
	% ingreso a control prenatal	94.0%	92.0%	94.8%	97.2%	96.4%
	% Bajo peso al nacer	8.7%	8.8%	8.2%	8.3%	8.8%
	Transmisión vertical VIH	0	0	0	0	0
	Tasa de sífilis congénita x 1.000	0.32	0.45	0.71	0.30	0.28
	Razón de muerte materna *1.000	0.22	0.17	0.44	0.76	1.28
	Cobertura salud oral en gestantes	67.20 %	66.10 %	37.42 %	31.6%	39.2%
RCV	Número total de pacientes diabéticos	93,154	115,106	137,899	143,679	149,386
	Prevalencia diabetes (cada 100 afiliados)	2.99	3.18	3.27	3.53	3.56
	% pacientes DM/HTA estudiados para ERC	12.0%	21.0%	10.0%	21.0%	18.0%
	Mejoría clínica cohorte pacientes diabéticos	52.3%	56.0%	50.6%	44.00 %	40.5%
	Cobertura en salud oral en DM	41.00 %	43.10 %	27.61 %	22.44 %	25.28 %
	Cobertura en salud oral en HTA	38.4%	40.0%	24.7%	20.2%	21.5%
VIH	Número total de pacientes con VIH	9,023	11,753	14,987	15,205	16,383
	Prevalencia (x 100.000)	289.4	306.2	358.1	354.4	369.35
	Proporción de gestantes tamizadas para VIH (%)	95.10 %	94.10 %	96.3%	98.4%	98.5%
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	75	-	-
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de próstata (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	60	24	59	-	-
	Oportunidad de diagnóstico en días para cáncer de colorrectal (días entre la remisión por sospecha hasta el diagnóstico) Anual	40	30	25	-	-

Mortalidad de cáncer. Anual	5.30%	5.33%	6.00%	-	-
-----------------------------	-------	-------	-------	---	---

** Los indicadores de cáncer se actualizan después de mayo del siguiente año.

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 segundo trimestre de 2021 se tuvo una satisfacción acumulada de 4.19 donde el mayor crecimiento se prestó en el mes de mayo, por otro lado, en el mes de junio hay un decrecimiento, en donde los usuarios mencionan dificultades para acceder a los servicios tanto en la asignación de las citas por los diferentes canales, como en los tiempos de espera para estas.

ILUSTRACIÓN 6. INDICADORES DE EXPERIENCIA EPS SURA A JUNIO 2021

Satisfacción acumulada

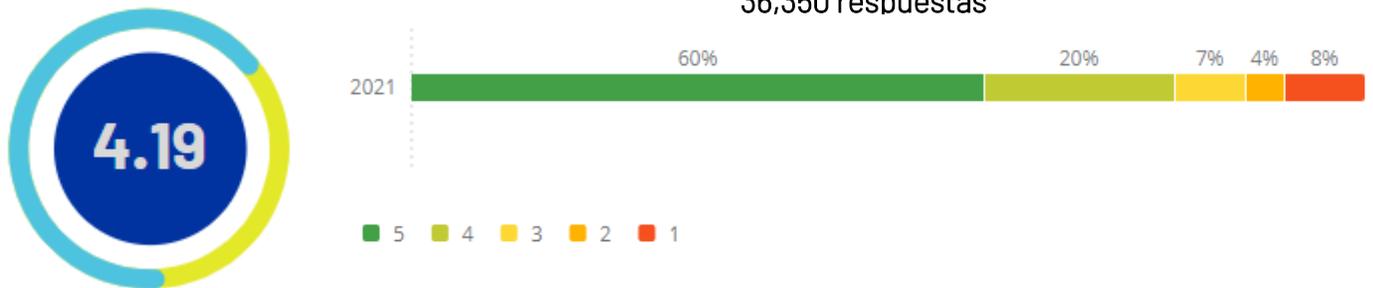


ILUSTRACIÓN 6. INDICADORES DE EXPERIENCIA EPS SURA A JUNIO 2021

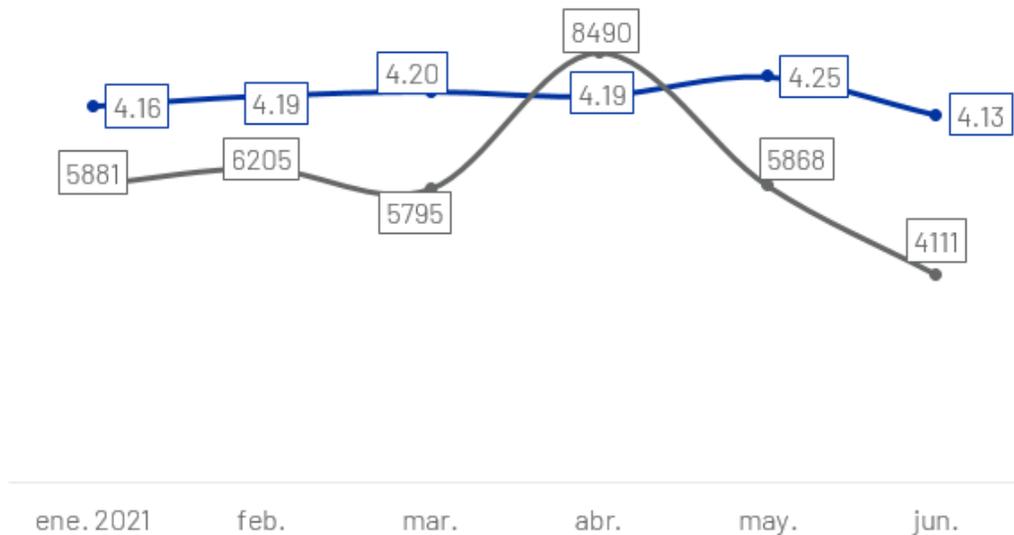
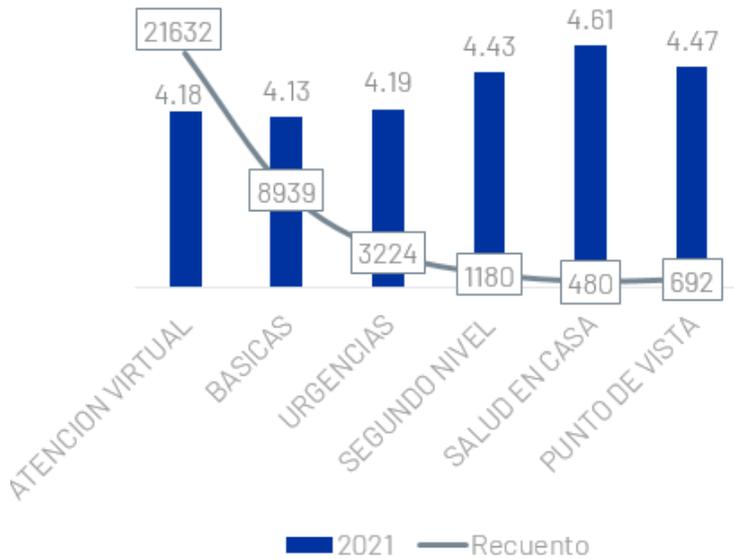


ILUSTRACIÓN 7. INDICADORES NIVELES DE ATENCIÓN EPS SURA JUNIO 2021

Niveles de atención



En general los diferentes niveles de atención presentan un decrecimiento en la satisfacción en el mes de junio, en donde los usuarios manifiestan una inconformidad en la prestación de los servicios.

Tendencia Niveles de atención

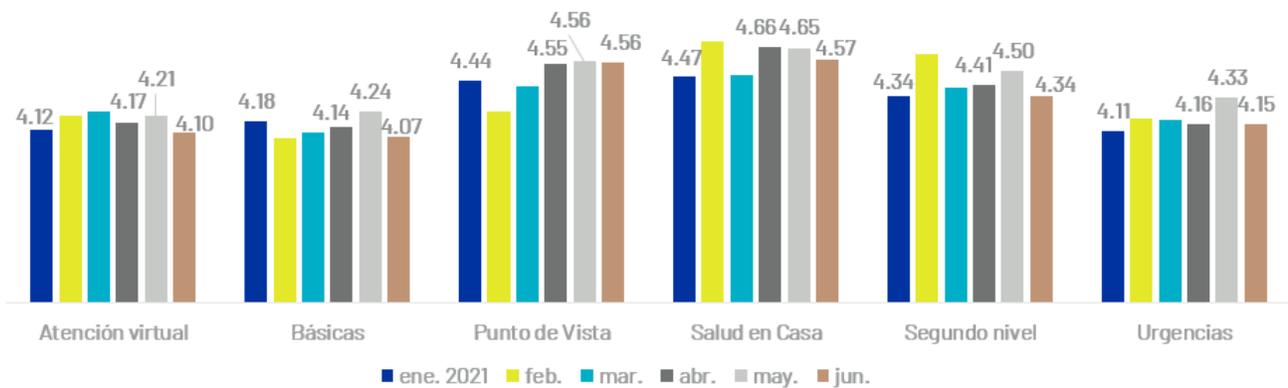
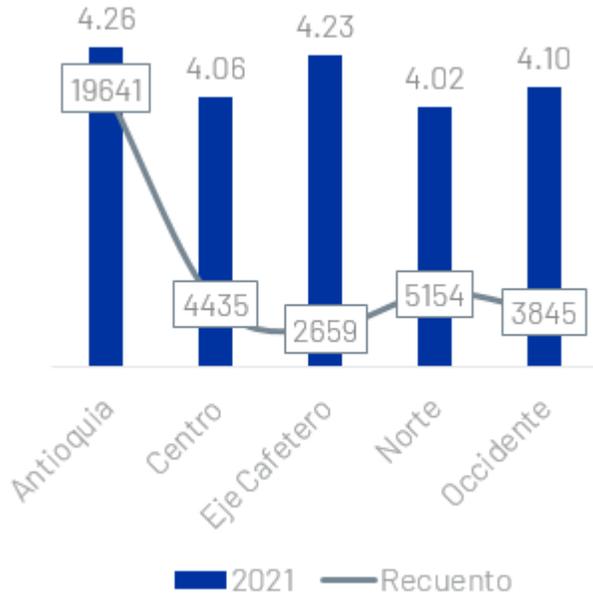


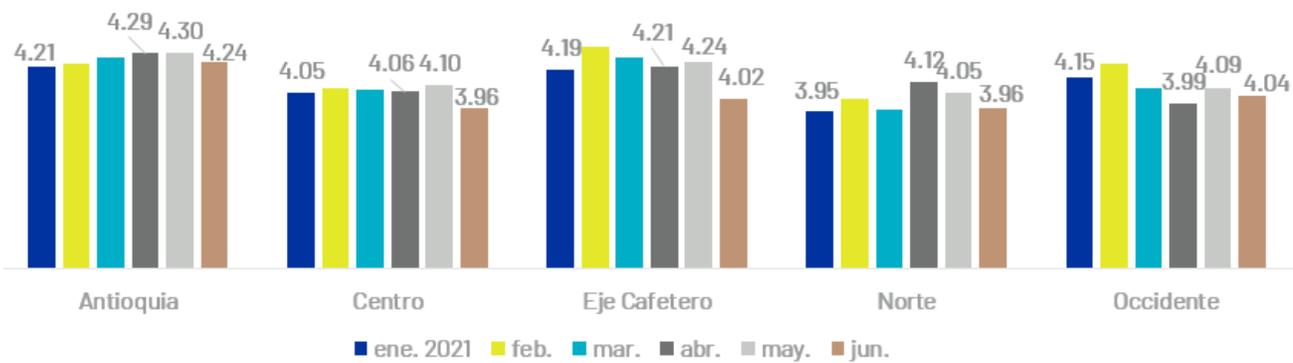
ILUSTRACIÓN 8. INDICADORES REGIONALES EPS SURA JUNIO 2021

Regional



Todas las regionales decrecen en el mes de junio, especialmente Eje Cafetero y Centro, en donde los dolores más mencionados es el acceso y los tiempos de espera.

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 2do TRIMESTRE 2021	
MES REPORTE	CANTIDAD
ABRIL	6.266
MAYO	7.841
JUNIO	9.560

PORTABILIDAD NACIONAL 2do TRIMESTRE 2021	
MES SOLICITUD	CANTIDAD SOLICITUDES
ABRIL	928
MAYO	1.030
JUNIO	935

NOVEDADES MOVILIDAD REGIMEN SUBSIDIADO 2do TRIMESTRE 2021	
MES REPORTE	CANTIDAD
ABRIL	17.304
MAYO	1.766
JUNIO	8.066

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**Línea de atención afiliados
PBS EPS SURA**

- **Bogotá:** 489 79 41
- **Medellín:** 448 61 15
- **Cali:** 380 89 41
- **Barranquilla:** 319 79 01
- **Cartagena:** 642 49 46
- **Bucaramanga:** 691 79 41
- **Pereira:** 325 19 99
- **Manizales:** 885 95 15
- **Apartadó:** 828 82 33
- **Armenia:** 731 49 36
- **Otras ciudades:** 01 8000 519 519

**Línea prestadores de
Servicios de Salud**

- **Desde Medellín:** 448 61 15
- **Resto del país (Línea Gratuita):** 01 8000 519 519

**Línea de atención
Conciliación de Pagos**

- **Desde Medellín:** 444 83 00
- **Resto del país (Línea Gratuita):** 01 8000 518 300

EPS



GESTIÓN POR CANAL

EPS	Llamadas Contestadas	Atenciones gestionadas por Contáctenos	Número de Chat Atendidos	Total contacto atendidos por estos canales	Nivel de servicio
Abril	385.990	105.391	33299	419289	64%
Mayo	374.148	115.290	36359	410507	52%
Junio	385.990	129.792	31.013	546.795	64%