



## CALIFICACION DE LAS EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO DEL MUNICIPIO DE MANIZALES SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015

### INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Salud del Municipio de Manizales, en cumplimiento de sus funciones de dirección, planificación, orientación, coordinación y control de la gestión del sistema y en el marco de políticas, planes, programas y proyectos del nivel Nacional y Municipal, tiene como misión el crear las condiciones de acceso universal de la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), realizar la vigilancia y seguimiento de las obligaciones del aseguramiento de los afiliados al régimen subsidiado, además de garantizar atención en salud a la población pobre y vulnerable.

El Municipio de Manizales, con corte al 31 de diciembre de 2015 tiene 81304 afiliados al régimen subsidiado a través de las EPS-s Saludvida y Caprecom y otros afiliados en Movilidad en el régimen subsidiado en diferentes EPS de este Municipio, con la siguiente distribución por número de afiliados:

EPS	AFILIADOS
SALUD VIDA	39408
CAPRECOM	32155
SALUD TOTAL	3250
CAFESALUD	1872
NUEVA EPS	1293
SURA	1104
COOMEVA	1026
SOS	998
SANITAS	196
TOTAL	81304

Lo anterior representa el 96% de cobertura de afiliación de la población pobre identificada mediante encuesta SISBEN y listado censal en el Municipio de Manizales.

Con la calificación de las Empresas Promotoras de Salud del Régimen Subsidiado, se pretende que el usuario conozca el desarrollo y comportamiento de las diferentes EPS-s que operan en el Municipio de Manizales, a través de información completa que les permita ejercer de manera objetiva, autónoma y consciente su derecho a la libre elección y traslado de EPS-s.

**NOTA:**

Es importante aclarar que la EPS SALUDSALUDVIDA, desde el mes octubre de 2015, mediante la Resolución 2010 de 2015 expedida por la SNS, se le impuso una medida de intervención para administrar el régimen subsidiado motivo por el cual se le prohíbe realizar nuevas afiliaciones como lo reza el artículo 3 de dicha Resolución. En este mismo sentido la EPS CAPRECOM por intervención de la SNS, no tiene autorización para realizar nuevas afiliaciones al régimen subsidiado desde el año 2013.

También debe aclararse que a la fecha de expedición de este informe, el régimen subsidiado en salud es operado en el Municipio de Manizales por las EPS ASMETSALUD quien recibe por asignación los afiliados de la EPS Caprecom según mandato de la SNS, desde el 1 de enero de 2016

**Antecedentes:**

La calificación de las Empresas Promotoras de Salud del Régimen Subsidiado (EPS-s) en el Municipio de Manizales, es una clasificación de las empresas que operan dicho régimen en este municipio para administrar los recursos del régimen subsidiado, con base en unos parámetros que identifican la gestión de cada una de las EPS-s según las obligaciones del aseguramiento descritas en la Ley 1438 de 2011 del Ministerio de Salud y Protección Social y la Circular 006 de 2011 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

**Objetivo:**

Brindar al usuario información objetiva acerca del funcionamiento de las EPS-s, con el fin de orientarlo en el proceso de libre elección y traslado de la entidad que le garantizará los servicios de salud. Aunque debe aclararse que la Eps-s Caprecom desde el año 2013 no tiene autorización de la Superintendencia Nacional de Salud para aumentar el número de afiliados en el Departamento de Caldas, motivo por el cual no puede realizar afiliaciones de potenciales beneficiarios de éste régimen, sin embargo para el segundo período del año 2014 el total de afiliados de la EPS disminuyó y la EPS solicitó al nivel central autorización para volver a reiniciar con afiliaciones nuevas sin una respuesta a la fecha.

**Método:**

Esta clasificación se realiza con base en una evaluación cuantitativa mediante la calificación objetiva de información que sistemáticamente se recoge de aspectos críticos considerados como trazadores de la gestión de las EPS-s. Esta labor está a cargo del grupo auditor del programa del régimen subsidiado, de la Unidad de Prestación de Servicios de Salud de la Secretaría de Salud Pública del Municipio de Manizales. Adicional se tiene en cuenta como una evaluación cualitativa la satisfacción de los usuarios con su EPS-s, la cual se basa en encuestas de satisfacción aplicadas por la Secretaría de Salud y la EPS-s.

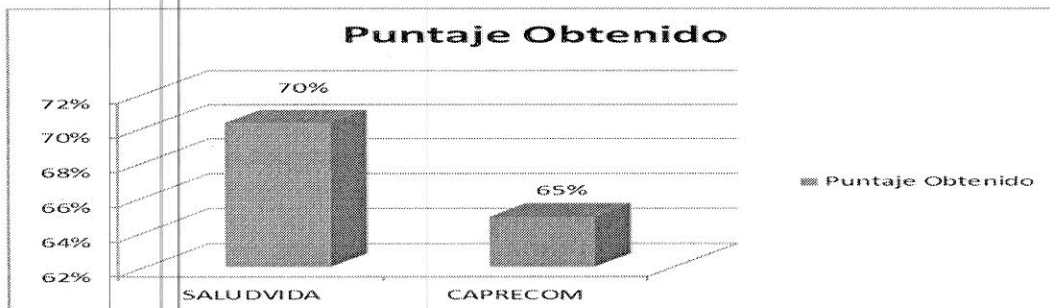


**Resultados:**

En total fueron evaluadas 37 variables que dan razón al cumplimiento de la EPS de los proceso evaluados del aseguramiento como fueron la afiliación, atención al usuario, prestación de servicios de salud, promoción y prevención, y gestión financiera del régimen subsidiado.

En la evaluación cuantitativa se evidencia que la EPS-s Saludvida disminuyó el porcentaje del cumplimiento de las obligaciones del aseguramiento en comparación al semestre inmediatamente anterior. Situación similar se observa con la EPS Caprecom siendo las variables del componente financiero las que más se vieron afectadas en su valoración seguidas de los procesos de prestación de servicios de salud y los de promoción y prevención.

En la evaluación cualitativa basada en las encuestas de satisfacción al usuario, se deduce lo siguiente:





**MATRIZ DE CALIFICACIÓN EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD  
SUBSIDIADAS  
MUNICIPIO DE MANIZALES**

Vigencia:	De Agosto a Diciembre de 2016
EPS-s que operan en el Municipio:	Saludvida y Caprecom.
Parámetros de Calificación:	Cumple: 1 No cumple: 0
Fuente de Información:	Informes de auditoría y de calificación (ranking) de los auditores de Régimen Subsidiado.

**SUBPROCESOS EVALUADOS EN LOS PROCESOS DEL ASEGURAMIENTO**

AFILIACION, CARNETIZACION Y REPORTE DE NOVEDADES	FUENTE DE EVALUACION
Promoción a la afiliación. Revisión del proceso de afiliación con el diligenciamiento del formulario y soporte de carnetización, anexos y reporte de los afiliados en base de datos. Corrección de las Inconsistencias reportadas. Entrega de novedades Depuración y actualización de bases de datos	Auditoría al proceso de afiliación, carnetización y reporte de novedades, validación del proceso con la revisión en físico y en base de datos de los afiliados Visitas de auditoría. Revisión de novedades y bases de datos entregadas por las EPS-S Informes de auditoría

**Nota:** En el archivo reposan soportes como actas, informes y documentos suministrados que permitieron la evaluación de las EPS-Subsidiadas CAPRECOM y SALUDVIDA.

VARIABLES EVALUADAS	SALUDVIDA	CAPRECOM
Entrega de novedades en tiempos establecidos	1	1
Calidad de la información reportada al FOSYGA	1	1
Reporte Oportuno de novedades al FOSYGA, Resolución 1344 de 2013	1	1
Depuración y actualización bases de datos	1	1
Promoción a la afiliación (Esta EPS desde el mes de Abril de 2013 no realiza nuevas afiliaciones dado que la SNS no lo autoriza por vigilancia especial)	1	1
Cumplimiento del proceso de afiliación, carnetización y reporte de novedades	1	1
<b>SUBTOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	FUENTE DE EVALUACION
Verificación y cumplimiento de los procesos referentes a la atención de las solicitudes, sugerencias, quejas y reclamos de los afiliados a la Eps-s, así mismo como su gestión de respuesta y acciones de mejora, fomento a la participación social de los afiliados a través de espacios reglamentados para tal fin.	Auditoría al proceso de Servicio de Atención al Usuario (SIAU), análisis de informes y reportes, aplicación de encuestas a los afiliados por parte de la Secretaría de Salud.

VARIABLES EVALUADAS	SALUDVIDA	CAPRECOM
Existencia del servicio y funcionarios responsables	1	1
Sistema de quejas y Reclamos	1	1
Aplicación y análisis de Encuestas de satisfacción	1	1
Existencia de Asociación de Usuarios	1	1
Existencia y operatividad de buzón de sugerencias	1	1
Capacitación en derechos y deberes	1	1
<b>SUBTOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	FUENTE DE EVALUACION
El principal objetivo del seguimiento realizado a este subproceso consiste en la verificación al cumplimiento que tienen las EPS calificadas con los procesos referentes al acceso a servicios contratados legalizados y perfeccionados por la EPS-S, la entrega de medicamentos, la oportunidad en consultas y la operatividad del sistema de referencia y contra referencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Información de entrega por las Eps-s</li> <li>-Visitas a Eps-s y las IPS de la red de servicios.</li> <li>-informes de Eps-s presentados de manera bimestral.</li> <li>-Casos presentados por los usuarios en secretaria de salud publica</li> <li>-Requerimiento a las Eps-s con relación a la Oportunidad y dificultades en acceso a servicios de salud.</li> <li>-Análisis de informe de tutelas enviado por la eps-s.</li> </ul>

**NOTA:** En el archivo del área reposan soportes como actas, informes, requerimientos y documentos suministrados que permitieron la evaluación de las EPS-S subsidiadas CAPRECOM y SALUDVIDA

VARIABLES EVALUADAS	CAPRECOM	SALUDVIDA
La EPS-s suscribió póliza de reaseguro para las enfermedades de alto costo y esta cubre la población afiliada en el municipio	0	1
La EPS-s cumplió con la suscripción de contratos por prestación de servicios y la modalidad de contratación contenida en el Decreto 4747 de 2007, incluyendo la vigencia fiscal a diciembre de 2014.	1	1
La EPS-s garantiza la prestación del servicio de la población afiliada a su entidad en la baja complejidad según Circular 006 de 2011 expedida por la SNS.	1	1

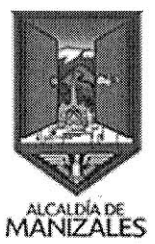


ALCALDÍA DE  
MANIZALES

La EPS-s garantiza la prestación del servicio de la población afiliada a su entidad en la mediana y alta complejidad, según Circular 006 de 2011 expedida por la SNS.	0	1
La EPS-s garantiza la oportunidad en la entrega de medicamentos en la baja complejidad dentro de las 48 horas siguientes a la reclamación según Resolución 1604 de 2013.	1	1
La EPS-s garantiza la entrega de medicamentos en la mediana y alta complejidad dentro de las 48 horas siguientes a la reclamación según Resolución 1604 de 2013..	0	0
La EPS-s garantiza la oportunidad en la prestación de salud ambulatorios especializados según los estándares de la Circular Única 056 de 2009 y Resolución 1552 de 2013	0	0
La EPS-s garantiza la oportunidad en la prestación del servicio dentro de los parámetros del sistema de referencia y Contrarreferencia según Resolución 3047 de 2008 y Circular 006 de 2011	0	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

PROMOCION Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD	FUENTE DE EVALUACION
Para la calificación del área de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad se tuvo en cuenta el compromiso de la EPS-S frente a:	-Información de entrega por las Eps-s -Visitas a Eps-s y las IPS de la red de servicios.
Contratación de IPS de bajo y mediano nivel de complejidad para garantizar la prestación de servicios de los programas de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad.	Informes de Eps-s presentados de manera bimestral.
Garantizar la calidad en la prestación de servicios de salud mediante procesos de auditoria externa a las IPS de la Red de servicios.	-Casos presentados por los usuarios en Secretaría de Salud Pública -Requerimiento a las Eps-s con relación a la
Garantizar la prestación de los servicios de salud de acuerdo a estándares de calidad, específicamente con los tiempos de oportunidad establecidos en la normatividad vigente	Oportunidad y dificultades en acceso a servicios de salud. -Auditorías de campo en la ESE de primer nivel.

VARIABLES EVALUADAS	SALUVIDA	CAPRECOM
La EPS entrega copia de los contratos de prestación de servicios de salud legalizados, de actividades de los programas de PyP en la baja complejidad	1	1
La EPS entrega copia de los contratos de prestación de servicios de salud legalizados, de actividades de los programas de PyP en la mediana y alta complejidad	1	0



La EPS verifica el cumplimiento en metas de demanda inducida y su efectividad	0	1
La EPS garantiza la calidad en la prestación de servicios de salud mediante procesos de auditoria externa	0	1
Tiempo de espera en la realización de cirugía general programada (Pomeroy y Vasectomía): 30 días	1	0
Tiempo de espera en asignación de consulta especializada de medicina interna (patología crónica): 30 días	0	0
Tiempo de espera en asignación de consulta especializada de gineco-obstetricia (Detección de alteraciones del embarazo): 15 días.	1	1
Tiempo de espera en asignación de consulta especializada ginecología (Detección Precoz de Cáncer de Cuello Uterino y Mama): 5 días	1	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

GESTIÓN FINANCIERA DEL REGIMEN SUBSIDIADO	FUENTE DE EVALUACION
Para la calificación del área financiera de las EPS se tuvo en cuenta el compromiso de la EPS-S frente al flujo de recursos del aseguramiento con los actores del sistema general de seguridad social en salud y en especial las IPS que conforman su red de servicios.	Para la valoración de las variables a calificar se tiene como soporte actas de visitas, oficios, correos electrónicos y los informes de auditoría financiera realizados de acuerdo a la documentación presentada por las Eps-s.

VARIABLES EVALUADAS	CAPRECOM	SALUDVIDA
La Eps-s presenta relación de los gastos de administración con cargo a la UPC-s percibida solo para el municipio de Manizales (art 23 Ley 1438 de 2011)	1	1
La EPS-s presenta certificación de pagos a la seguridad social en salud, pensión y parafiscales de sus empleados y contratista.	1	1
La EPS-s cumplió con la suscripción de contratos por prestación de servicios y la modalidad de contratación (Num.41 Circular 006 de 2011 y art 63 del Acuerdo 415 de 2009) para la vigencia fiscal 2014 con el presupuesto suficiente según históricos de facturación y pagos.	1	1
La EPS-S gira a las IPS públicas contratadas por capitación de acuerdo a lo establecido en la Resolución 4182 de 2011, Ley 1438 de 2011 y Ley 1122 de 2007.	1	1

La EPS-S gira de manera oportuna los recursos a las IPS públicas y/o privadas contratadas por evento, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 4182 de 2011, Ley 1438 de 2011 y Ley 1122 de 2007.	0	0
La EPS-S presenta de manera oportuna y discriminada los estados de cartera por la atención de usuarios del Municipio de Manizales con los prestadores de servicios de salud públicos y privados.	1	0
La EPS-S presenta de manera discriminada y oportuna la relación de la radicación de Facturación por prestación de servicios de usuarios del Municipio de Manizales de las IPS relacionadas en la red prestadora de servicios de salud.	0	0
La EPS-S formula glosas a las facturas radicadas por las IPS dentro de los plazos estipulados en la Resolución 4747 de 2007 y la Resolución 3047 de 2008.	0	0
La EPS-S presenta de manera completa la documentación necesaria para desarrollar las acciones de inspección, vigilancia y control del tema financiero.	0	0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

RESUMEN DE LAS ÁREAS EVALUADA	TOTAL CRITERIOS EVALUADOS	SALUDVIDA	CAPRECOM
Afiliación y Registro de novedades	6	6	6
Servicio de Información y Atención al Usuario	6	6	6
Prestación de los servicios de salud	8	5	3
Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad	8	5	4
Gestión Financiera del Régimen Subsidiado	9	4	
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>26</b>	<b>24</b>
<b>PESO PORCENTUAL</b>	<b>100%</b>	<b>70%</b>	<b>65%</b>