

Salud Total *EPS-S*

The logo for 'Salud Total EPS-S' is centered on a white background with abstract, flowing shapes in shades of blue, yellow, and orange. The text 'Salud Total' is in a large, bold, blue, italicized sans-serif font. To its right, 'EPS-S' is written in a smaller, blue, italicized sans-serif font. A thick, yellow, horizontal brushstroke underline is positioned directly beneath the 'Salud Total' text.

Audiencia pública de

Rendición de Cuentas



VIGENCIA 2019

25 DE SEPTIEMBRE DE 2020

2:00 P.M.

Salud Total EPS-S

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

Orden del día

1. Apertura
2. Prestación de servicios de salud
3. Contratación
4. Aspectos financieros
5. Satisfacción de usuarios
6. Participación ciudadana

Direccionamiento Estratégico

MISIÓN

En Salud Total EPS-S promovemos la afiliación al sistema de salud y gestionamos los riesgos de nuestros protegidos mediante la promoción, prevención, recuperación de la salud y la prestación de servicios integrales con calidad. Contribuyendo de esta manera al bienestar y desarrollo del país, generando sostenibilidad empresarial.

VISIÓN

En el 2020 seremos reconocidos por la alta satisfacción de nuestros protegidos, por la excelencia en la gestión del riesgo y por la cultura de servicio humanizado y seguro.



Objetivos Estratégicos

- ▶ **Gestionar el riesgo en salud de los protegidos**



- ▶ **Desarrollar y fortalecer el talento humano de la organización**



- ▶ **Fidelizar y retener a nuestros protegidos**



- ▶ **Contar con un enfoque en procesos que permita desarrollar las actividades de forma ágil y flexible**



- ▶ **Generar sostenibilidad financiera**



La Cultura Corporativa

El Direccionamiento Estratégico, se constituye para Salud Total EPS-S en una herramienta administrativa que permite establecer un enfoque objetivo para la toma de decisiones efectivas de manera periódica, sistemática y permanente, es por eso, que su formulación, control y seguimiento, se constituye en una de las funciones más importantes que desarrolla la Alta Dirección, con participación de los colaboradores, creando ventajas competitivas y diferenciadoras.

La Cultura Corporativa es el conjunto de valores, costumbres, hábitos y creencias compartidas de una empresa. Es determinada por factores tales como: la personalidad de sus directivos y empleados, por la historia de la compañía, el entorno social donde se desarrolla, etcétera. La cultura es un factor de integración, ya que los miembros del grupo para sentirse parte deben cumplir con las pautas establecidas. Se puede trabajar y gestionar sobre la misma para alinearla con la filosofía y lograr una identidad coherente en todos los sentidos. A continuación se presentan los elementos de la cultura corporativa, los cuales resumen el direccionamiento estratégico e identifican la razón de ser y actuar.



SaludTotal EPS-S

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*



Prestación de servicios de salud

Gestionar el riesgo en salud de los protegidos



PENSANDO EN TÍ

Innovar en modelos de contratación que impacten la atención integral conforme a las características del SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud) en un marco de riesgo compartido.



ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD-APS

Brindar servicios de salud médicos y odontológicos, a la población asignada, con énfasis en prevención y promoción, con enfoque de gestión y administración del riesgo; propendiendo por mejores resultados en salud.

Gestión del Riesgo en Salud

RIESGOS

Salud infantil y del joven	
Menores de 5 años	228,955
De 5 a 15 años	522,748
Total	751,703
Gestantes	
Alto riesgo obstétrico	15,882
Bajo riesgo obstétrico	6,060
Total	21,942
Riesgo Cardiovascular	
Hipertensión arterial	216,880
Diabetes mellitus	89,227
Total	306,107
Salud mental	
Total	293,236

RIESGOS INDIVIDUALES

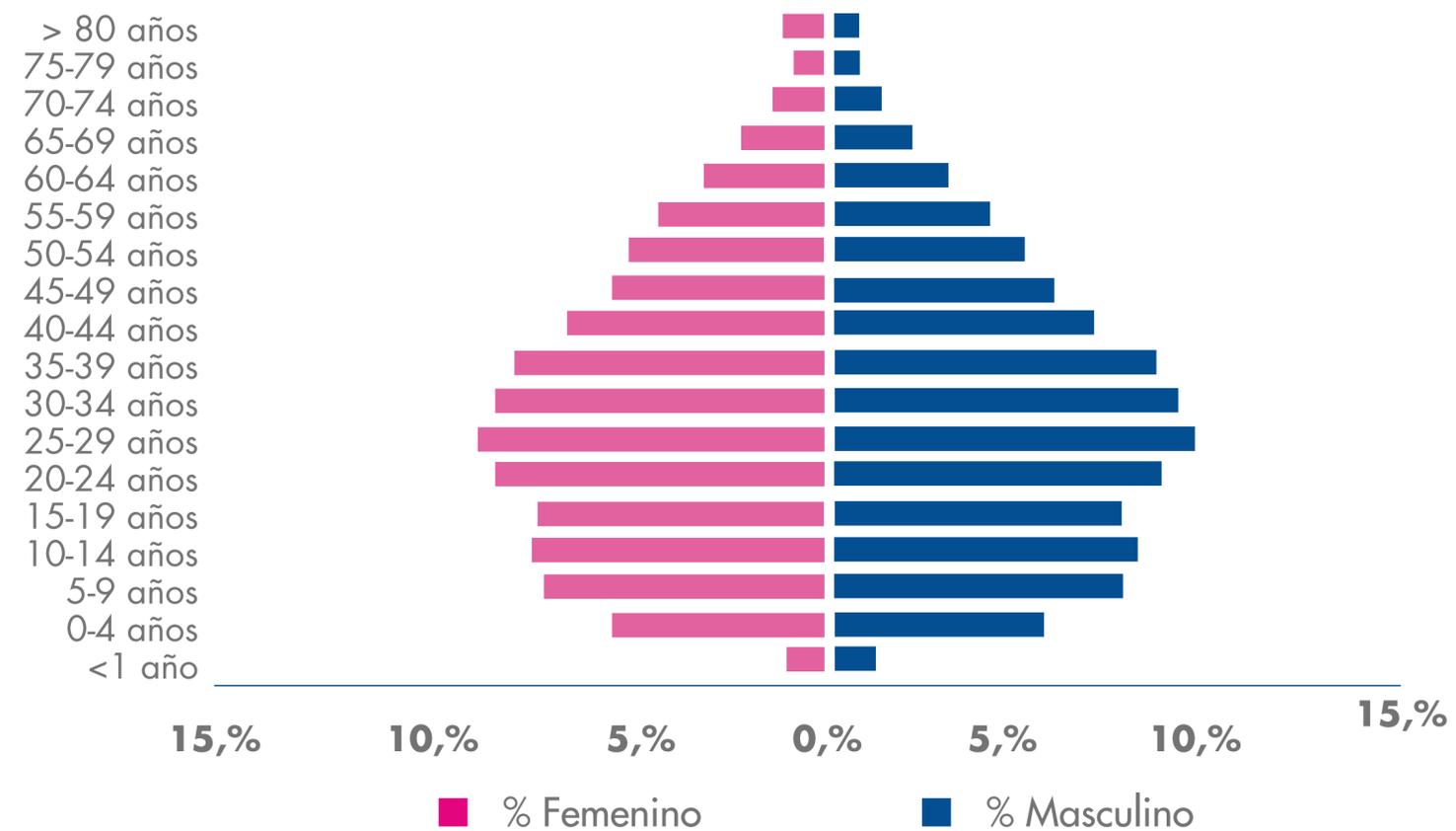
Insuficiencia renal crónica		Cáncer		Esclerosis múltiple	
Total	1,809	Total	23,228	Total	190
Hemofilia		Fibrosis quística		EPOC	
Total	493	Total	54	Total	6,584
Hepatitis C		Hipertensión pulmonar		Neurología	
Total	53	Total	157	Total	8,168
VIH		Rehabilitación integral crónica		VND y transplantes	
VIH (+)	9,268	Autismo	2,334	VND	100
Hijos de madres (+)	64	Diferente a autismo	3,229	Transplantes	721
Total	9,332	Total	5,563	Total	821
Autoinmunes		Talla baja		Cirugía cardiovascular	
Artritis con biológico	1,068	Total	493	Enfermedad coronaria	7,962
Artritis sin biológico	5,982			Electrofisiología	2,495
Otras AI con biológico	1,236			Reemplazo valvular y aorta	1,281
Total	8,286			Total	11,738

Modelo de gestión del riesgo



Pirámide poblacional

Fuente: Pirámides poblacionales epidemiología (Corte 31 de diciembre de 2019).
Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia
Nacional de Riesgos en Salud. Con fuentes de extracción base BDUA.



Riesgos priorizados en salud

1'508.106

Pacientes activos se encuentran en cohortes y programas de

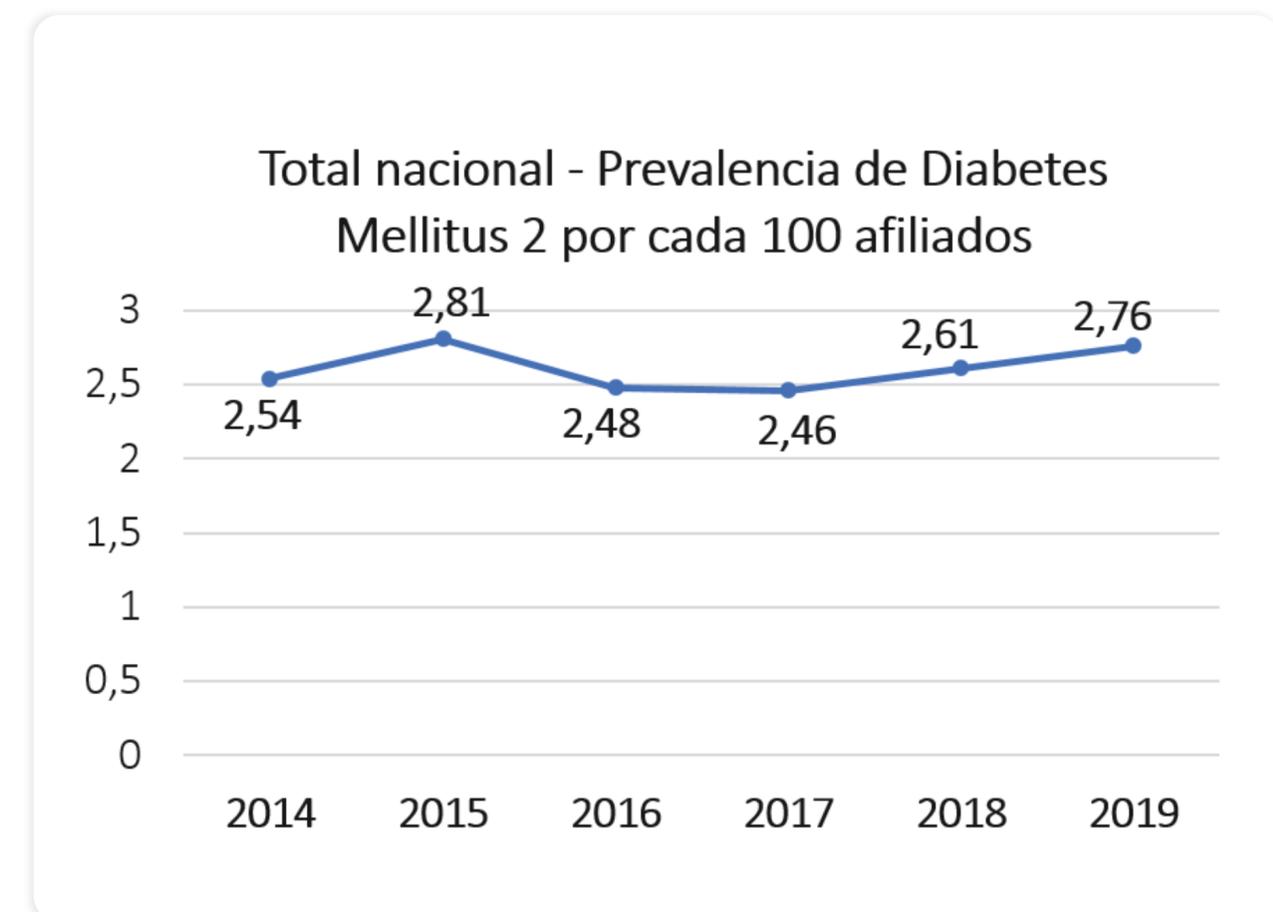
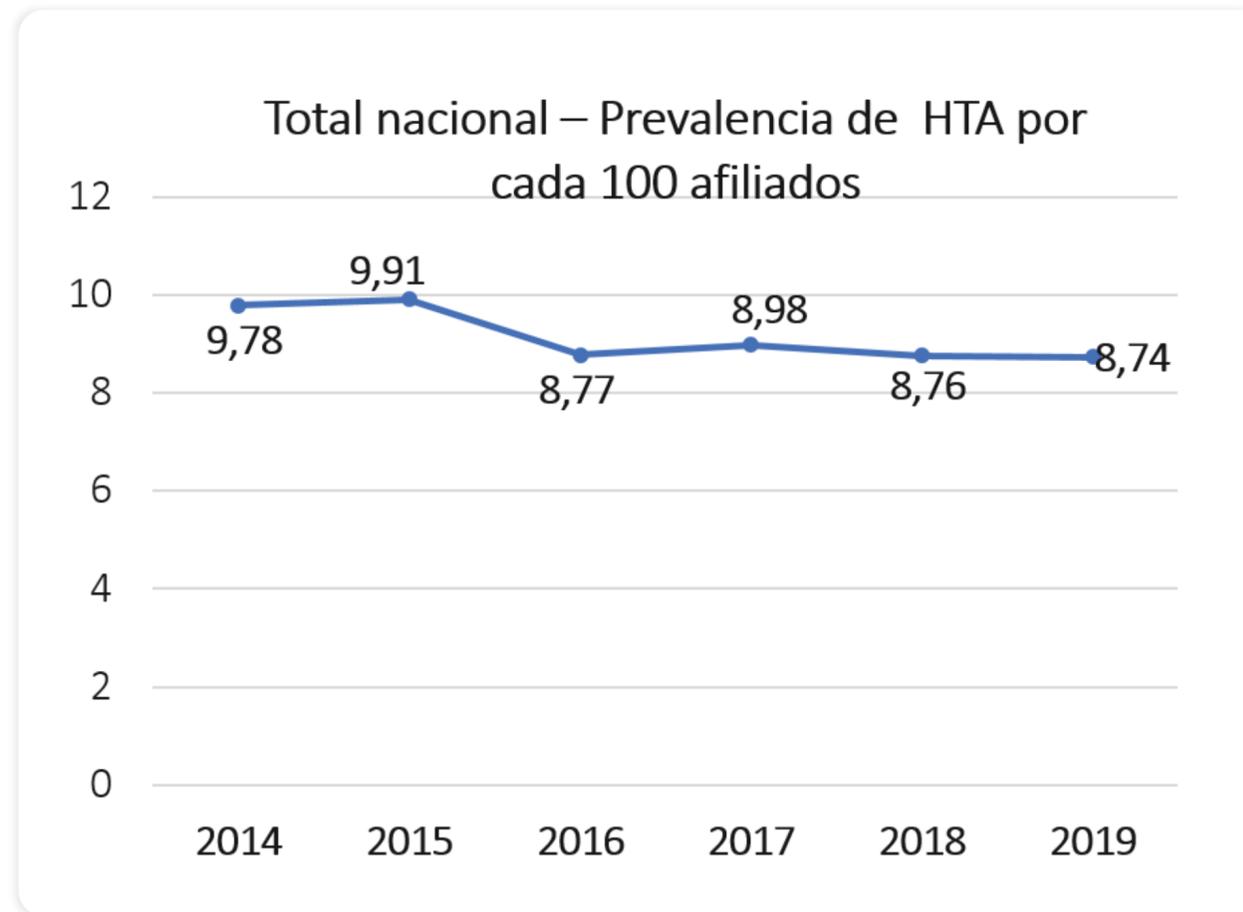
3'472.646

afiliados vigentes a diciembre de 2019

correspondiente al
▶ **43,4%** del total de los protegidos

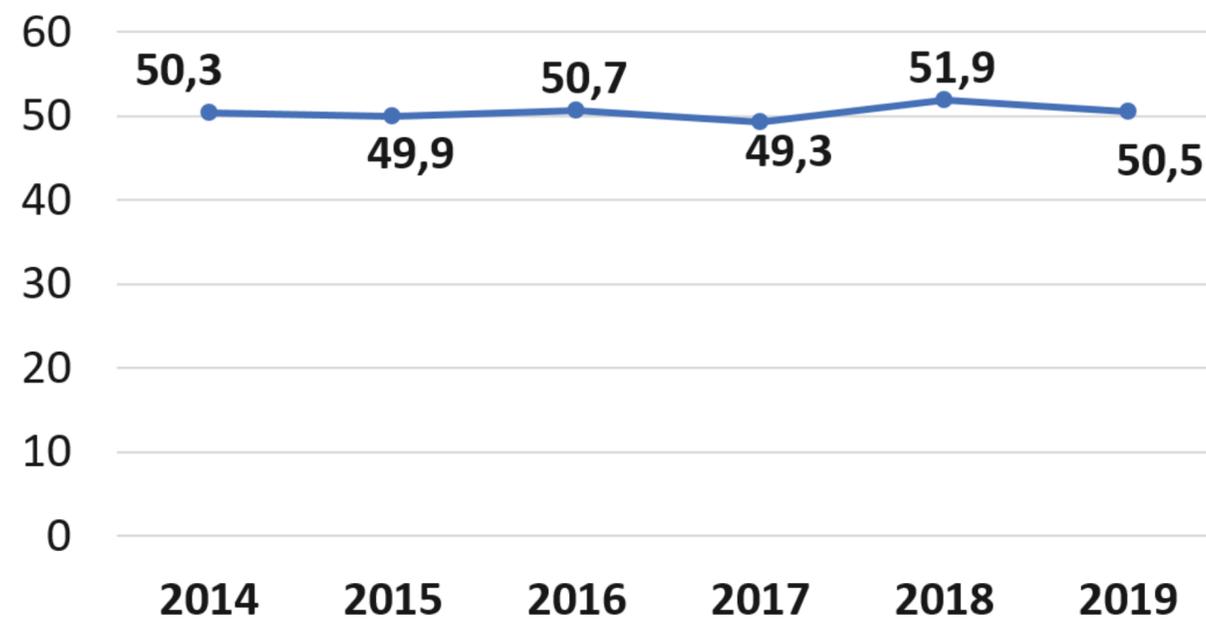
En relación con el año 2018, se aprecia aumento en la participación de cohortes de alto impacto como riesgo cardiovascular, salud mental, gestantes y cáncer, reflejo de mejoras en la captación desde los ámbitos asistencial y administrativo.

Riesgos priorizado cardiovascular



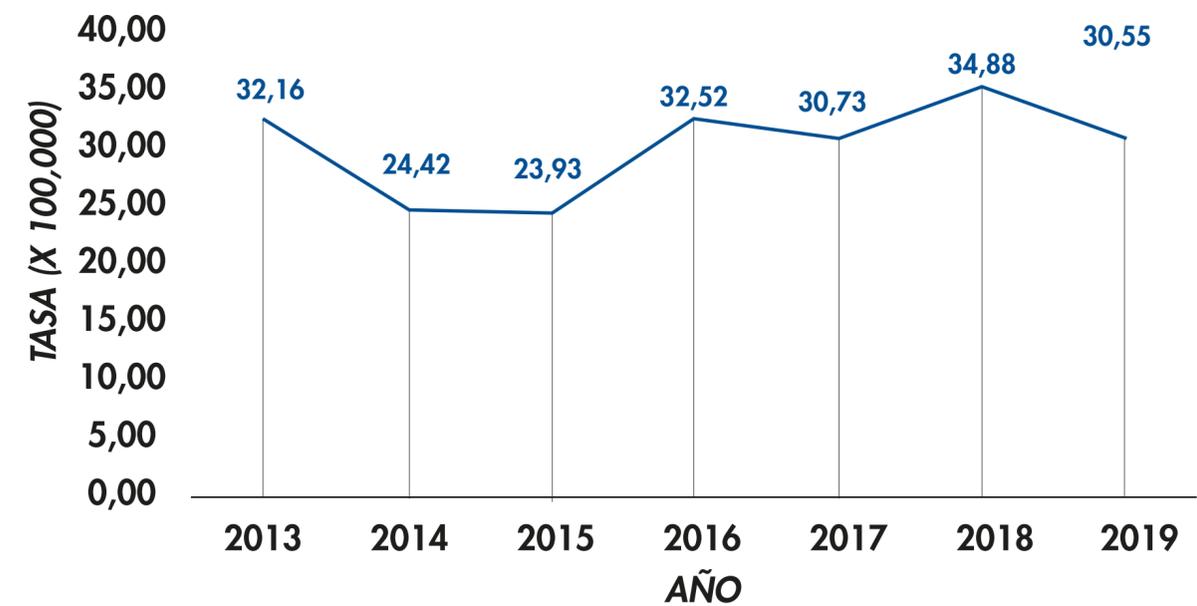
Fuente: Tablero de indicadores RCV. 31 diciembre 2019

Total nacional - Proporción diabéticos controlados



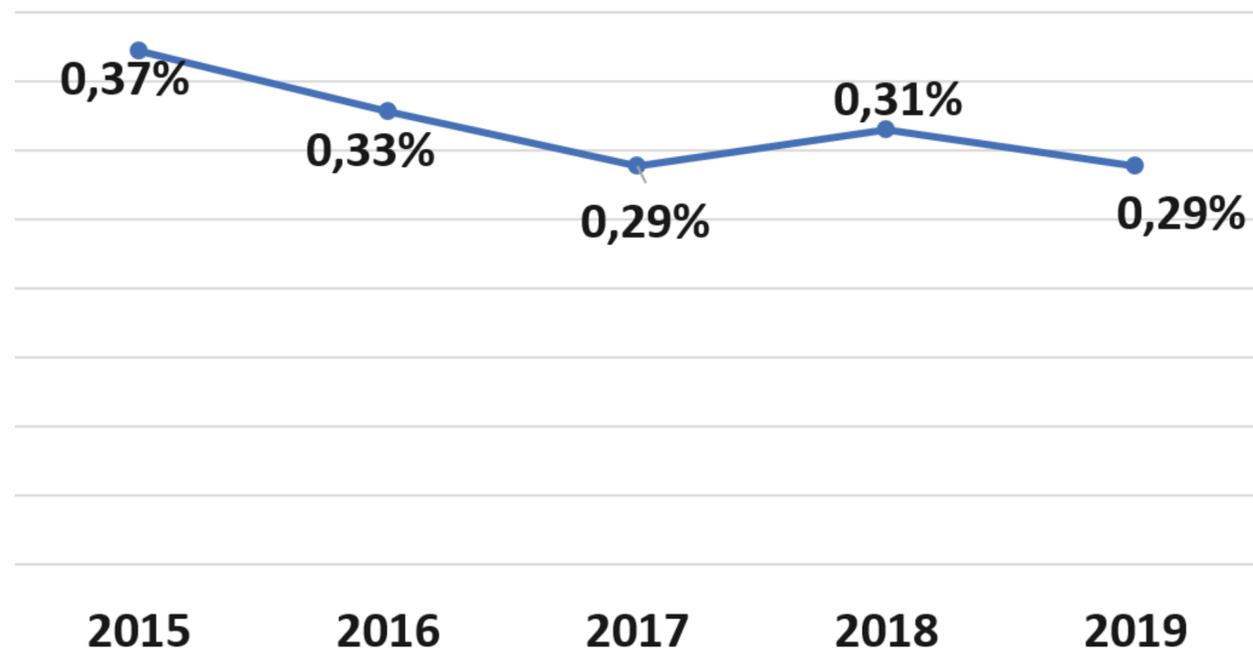
Fuente: Tablero de indicadores RCV. 31 diciembre 2019

Incidencia de insuficiencia renal crónica en menores de 60 años

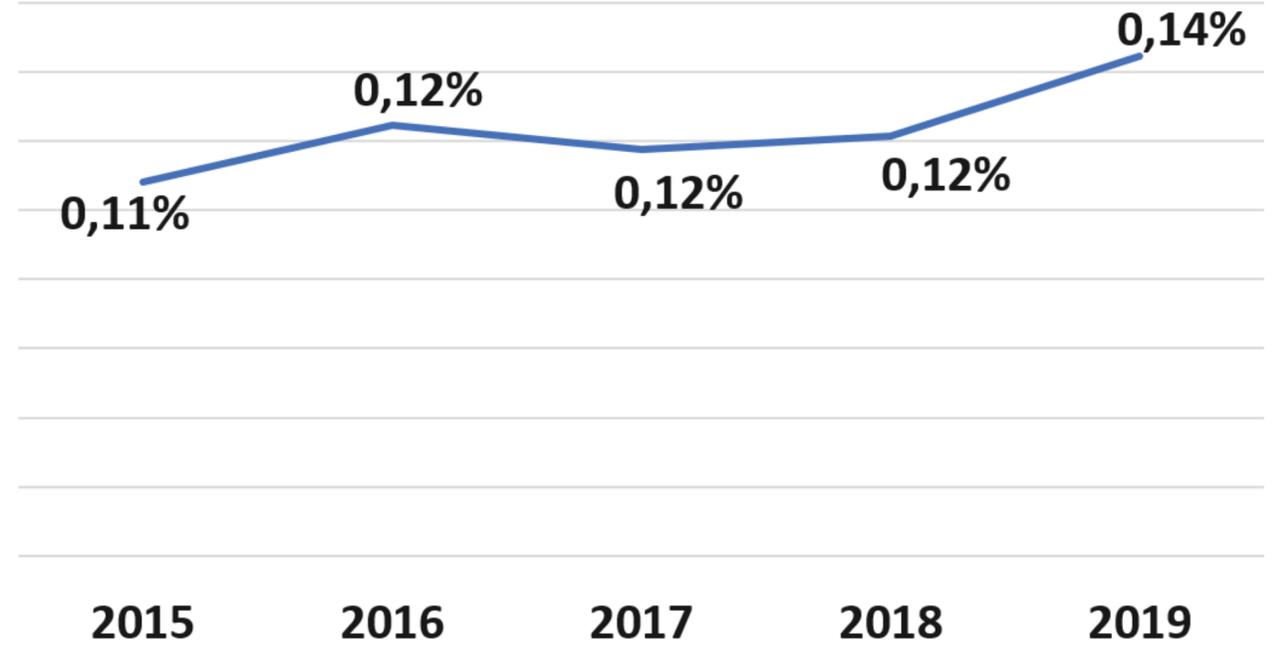


Fuente: Tablero de indicadores de riesgo cardiovascular. (Corte 31 de diciembre de 2019). Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

Total nacional - Prevalencia Artritis reumatoidea

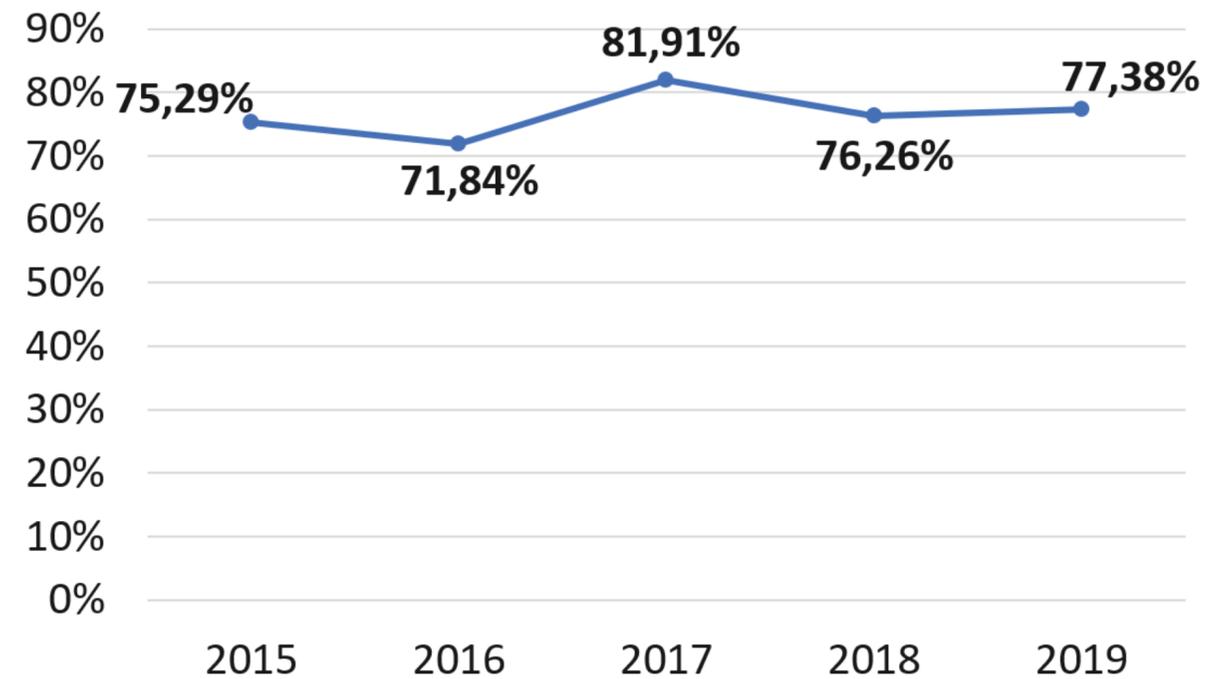


Total nacional - Prevalencia enfermedades autoinmunes

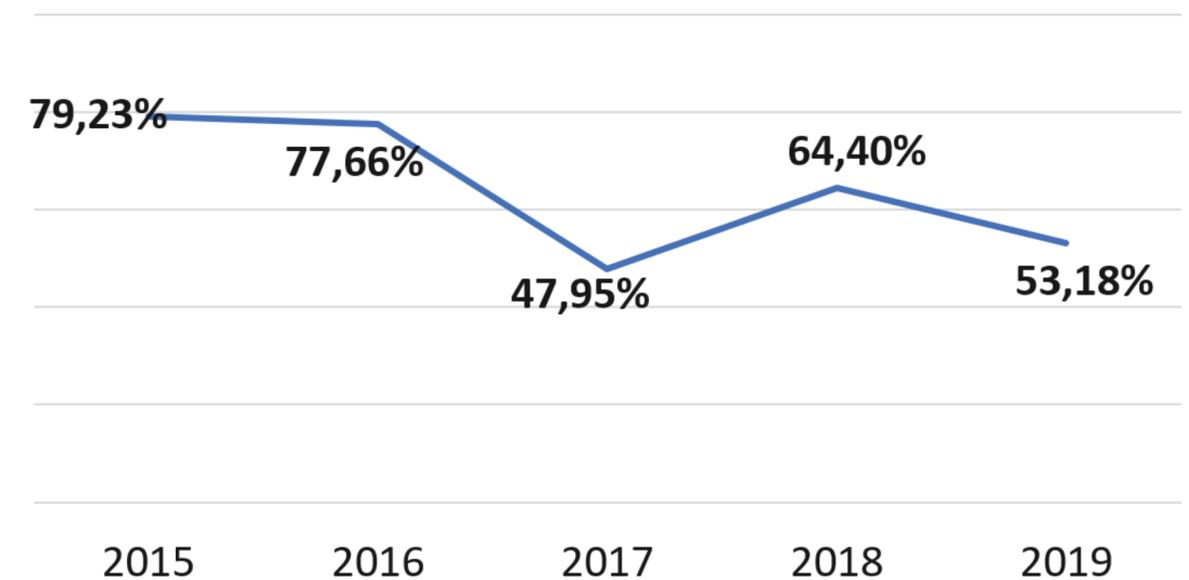


Fuente: Tablero de indicadores RCV. 31 diciembre 2019

Total nacional - proporción de pacientes con AR en tratamiento con DMARDs



Total nacional - proporción pacientes con AR en remisión (0-2.59) de los modelos de atención



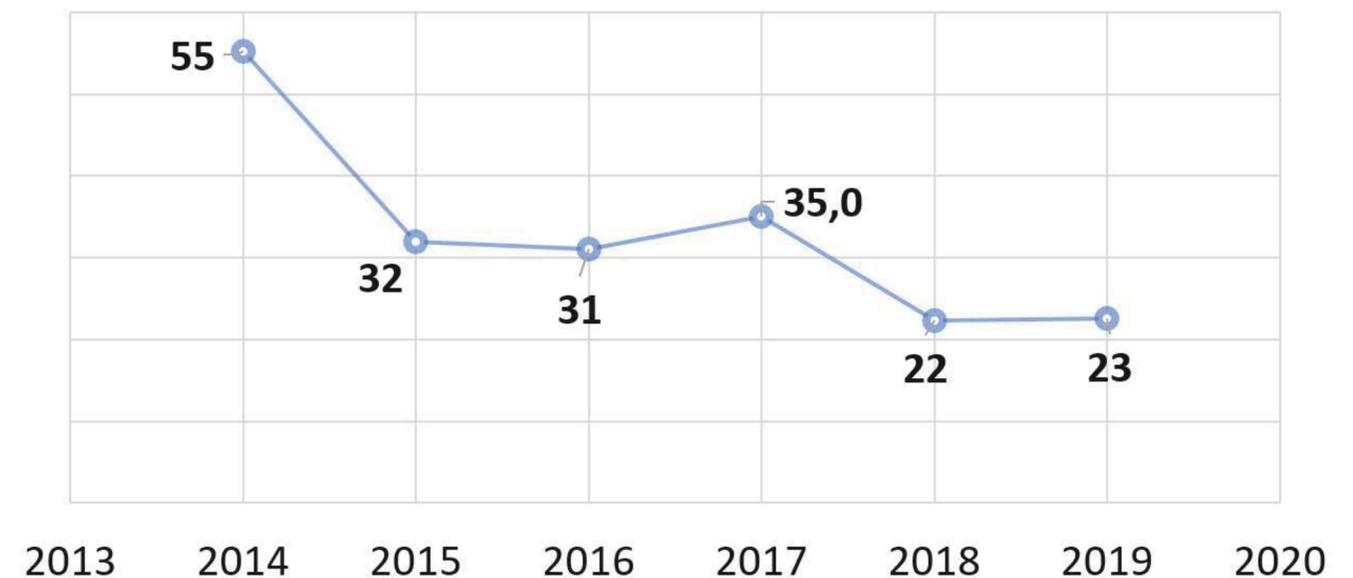
Fuente: Tablero de indicadores RCV. 31 diciembre 2019

Riesgo priorizado cáncer

Si bien los tiempos de diagnóstico y atención general han mejorado en la cohorte, especialmente en lo referente al acceso oportuno a tratamiento después de evaluación por médico tratante, tanto para cáncer de mama, como para cáncer de cérvix, es importante resaltar que el modelo de seguimiento integral para estos pacientes es el reto que busca mejorar la captación temprana, la oportunidad del diagnóstico y acceso al tratamiento y la satisfacción de los usuarios.

Fuente: Tablero de indicadores de cáncer. (Corte 31 de diciembre de 2019). Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

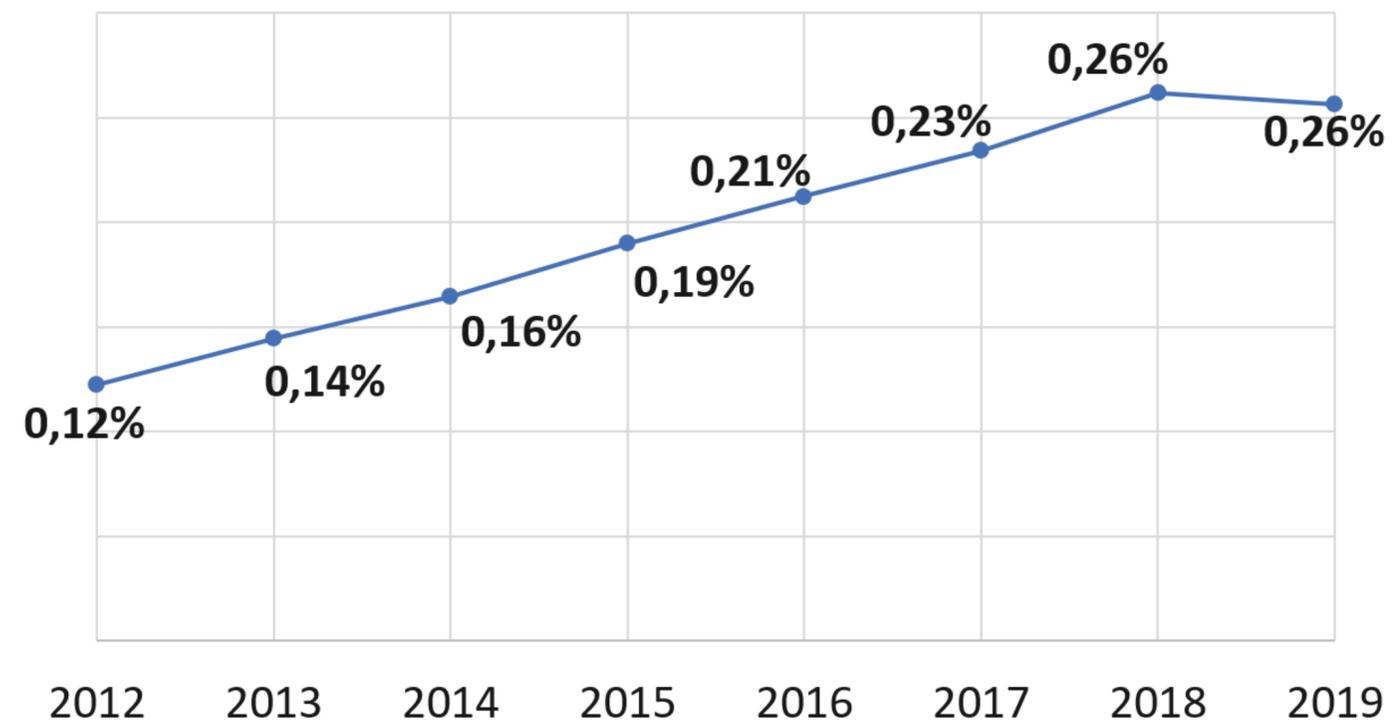
Oportunidad de inicio de tratamiento (tiempo entre la atención por médico tratante hasta primer tratamiento (días)) - cáncer mama



Fuente: Tablero de indicadores RCV. 31 diciembre 2019

Riesgo priorizado VIH

Total nacional - prevalencia VIH/SIDA



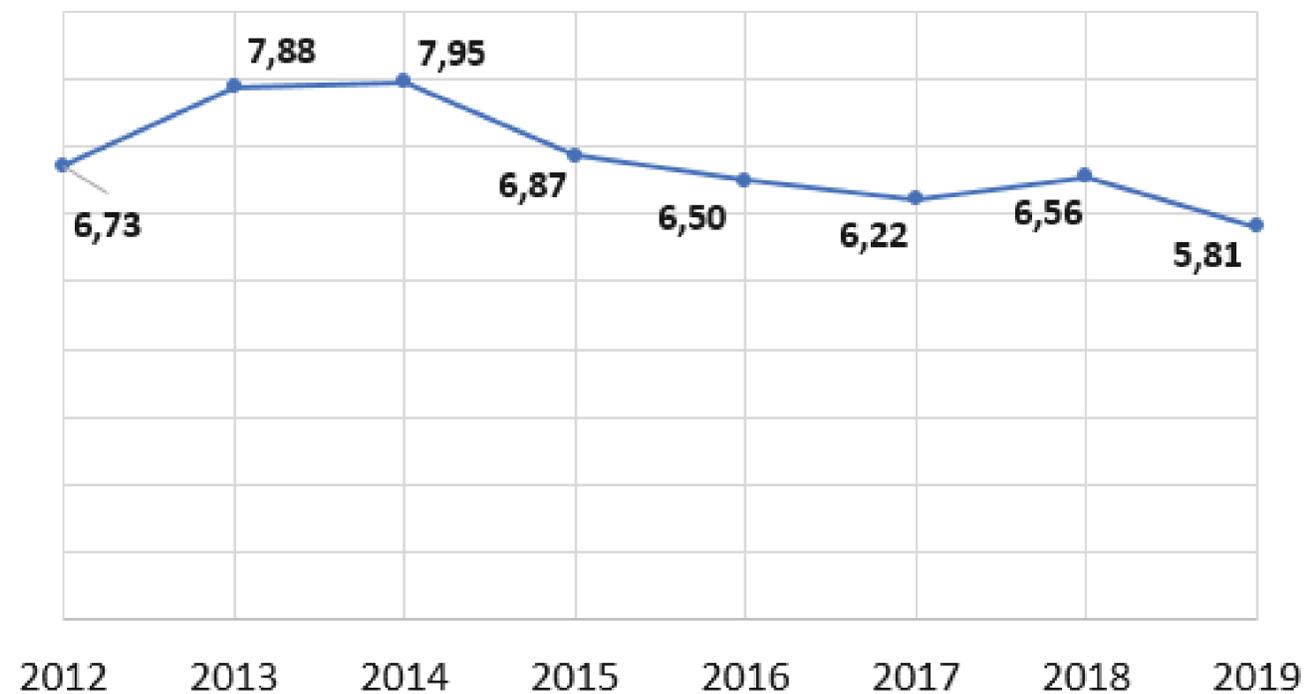
Fuente: Tablero de indicadores RCV. 31 diciembre 2019

Se logró mantener tasas de hospitalización por **debajo del 2%** y un aumento del nivel de pacientes con carga viral indetectable (superior al 80%), mejorando el seguimiento con las IPS que tienen el modelo integral de atención de estos pacientes.

Fuente: Tablero de indicadores de VIH. (Corte 31 de diciembre de 2019). Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

Riesgo priorizado esclerosis múltiple

Total nacional - prevalencia Esclerosis múltiple

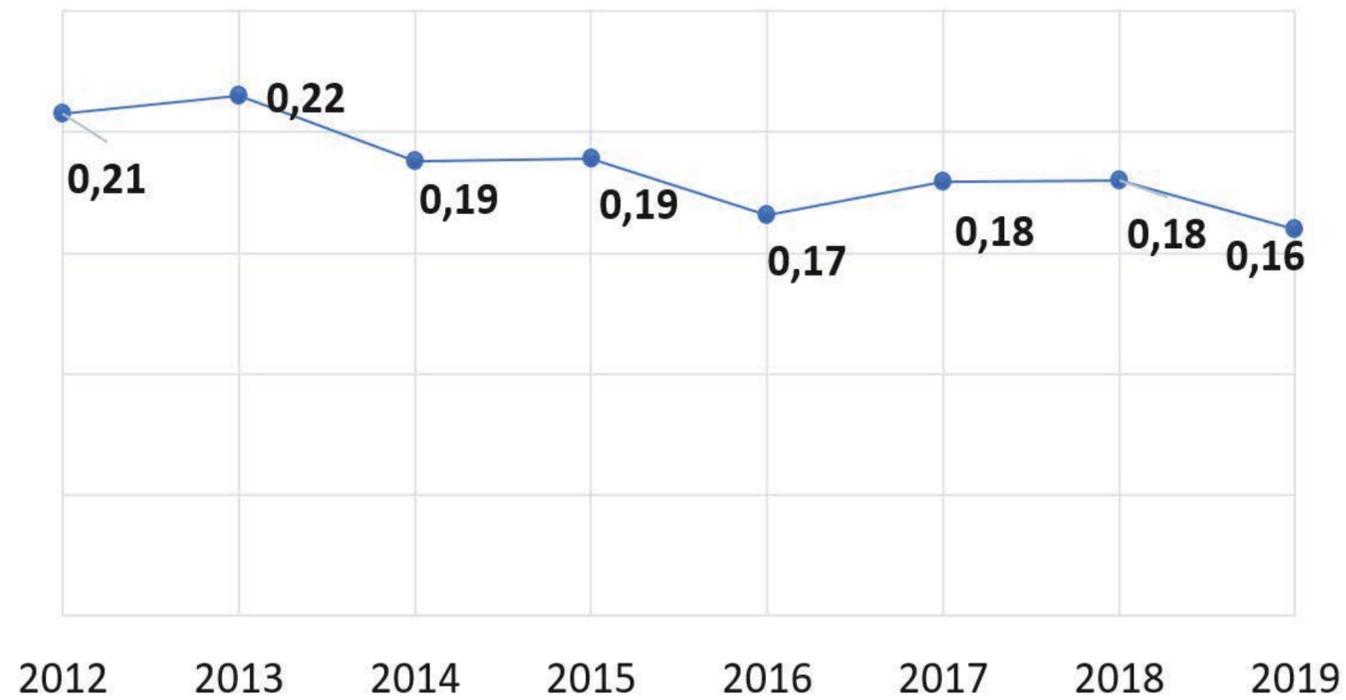


Fuente: Tablero de indicadores . 31 diciembre 2019

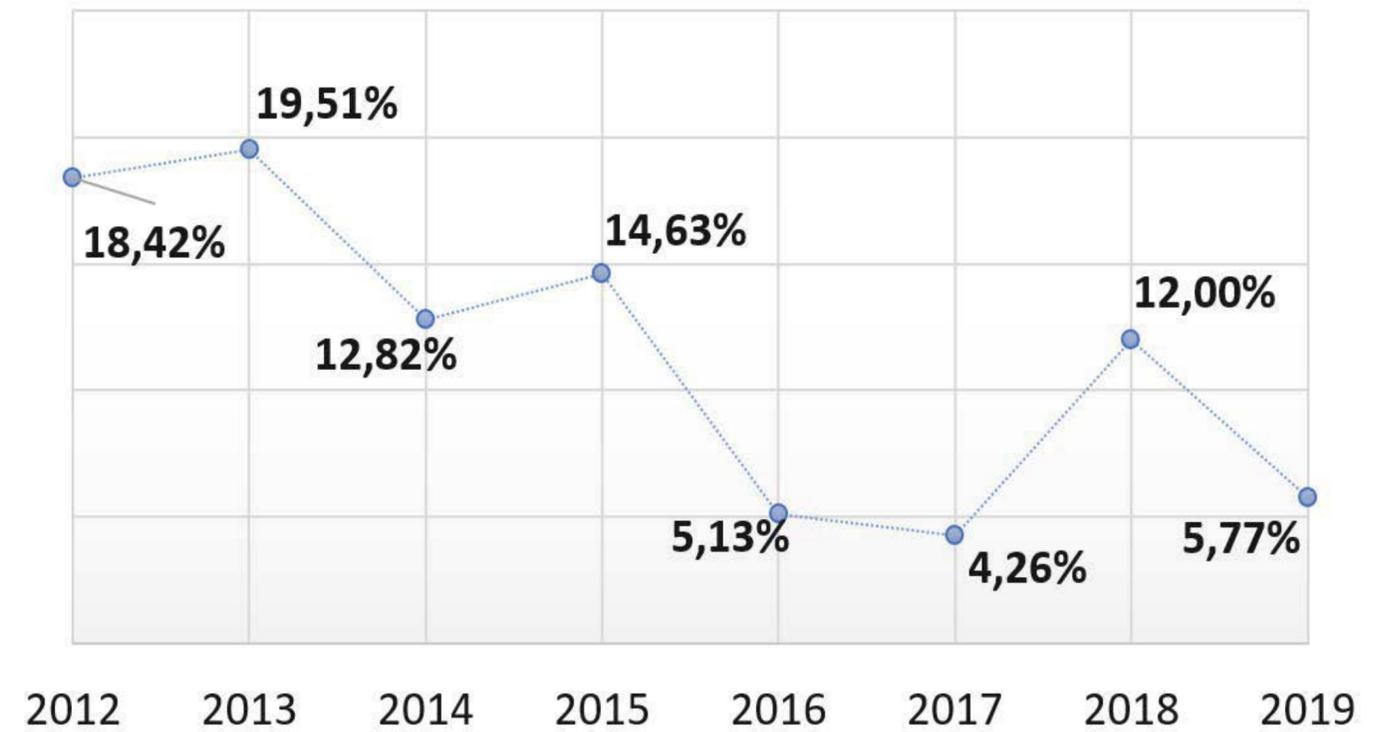
Hubo **adecuado control de la sintomatología** de los pacientes con tasas de hospitalización debido a recaídas de la enfermedad **inferiores al 2%** en el año, con el subsecuente descenso en la discapacidad asociada.

Fuente: Tablero de indicadores de Esclerosis múltiple. (Corte 31 de diciembre de 2019). Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

Total nacional – Prevalencia Fibrosis Quística



Total nacional - Tasa de hospitalización



Fuente: Tablero de indicadores RCV. 31 diciembre 2019

Riesgos priorizado hemofilia

La tasa de **hospitalización se mantuvo por debajo de la meta** en todos los trimestres del año (10 hospitalizaciones por cada 100 pacientes en el trimestre), al igual que la tasa de sangrado articular en pacientes con profilaxis (2 por cada paciente), **reflejando un adecuado control de la cohorte.**

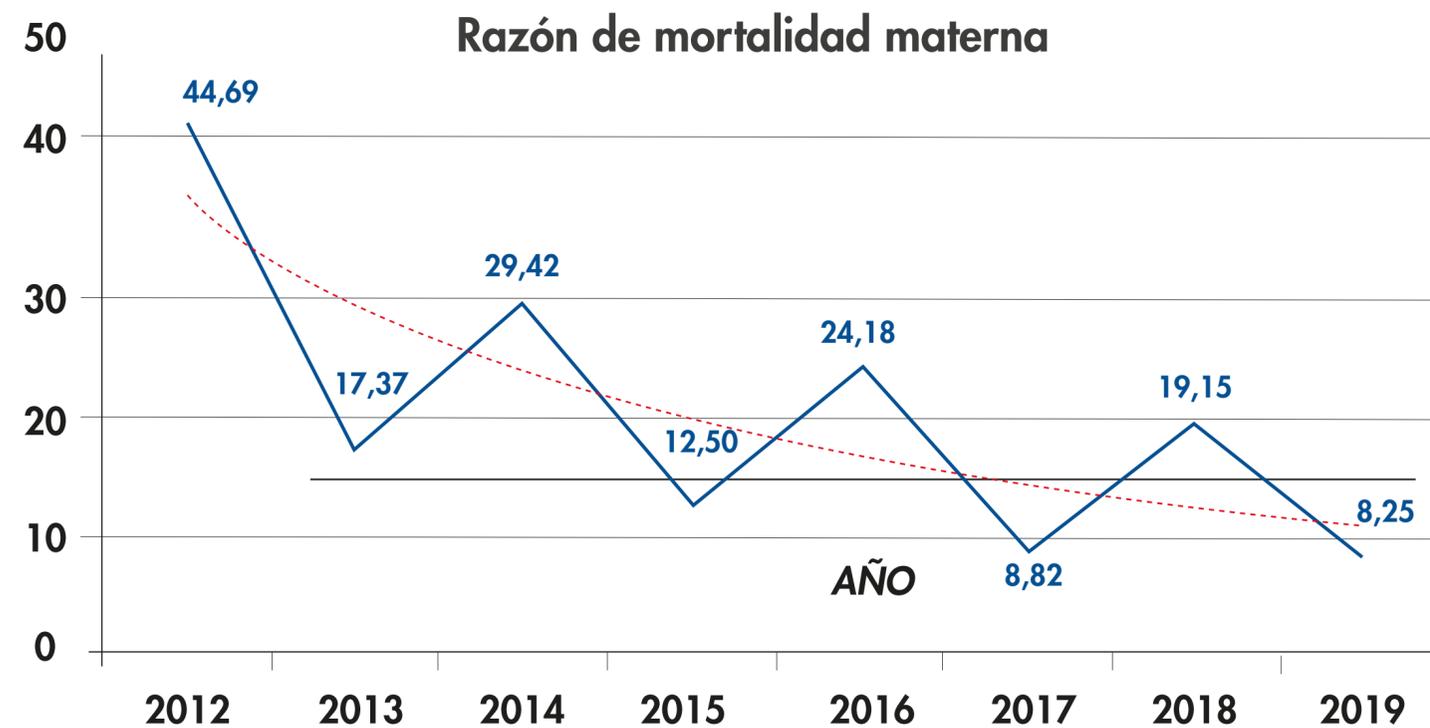
Fuente: Tablero de indicadores de Hemofilia. (Corte 31 de diciembre de 2019). Dirección Nacional de Epidemiología y Evaluaciones Económicas. Gerencia Nacional de Riesgos en Salud.

Total nacional - Prevalencia Hemofilia



Fuente: Tablero de indicadores RCV. 31 diciembre 2019

Riesgos priorizado gestantes

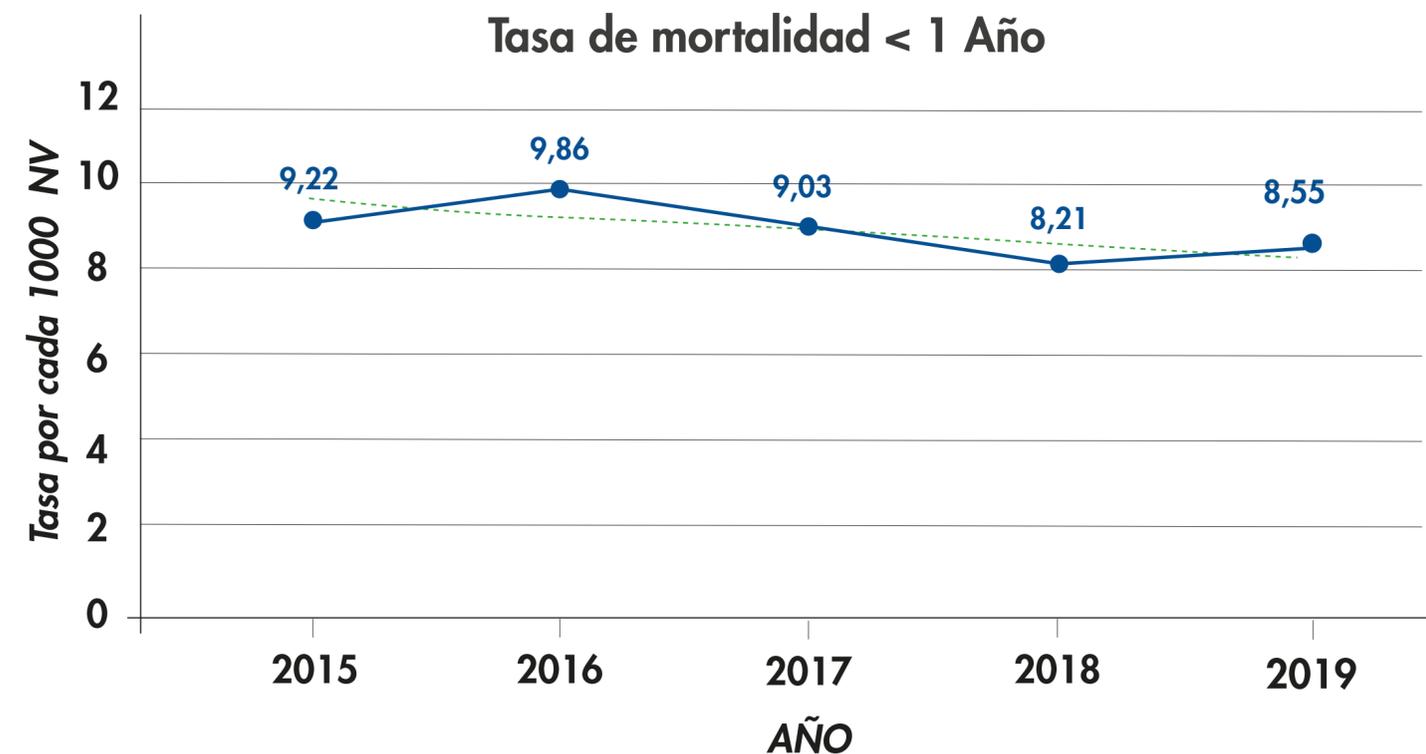


Fuente: Tablero de indicadores RCV. 31 diciembre 2019

La razón de mortalidad materna logró su punto más bajo en los últimos 7 años, con razón de 8.25 para el 2019, siendo este un hito en la gestión del riesgo de esta población, y un permanente reto para mantener los resultados en ese nivel, contribuyendo de esta forma al cumplimiento del objetivo 5 de desarrollo del milenio: "mejorar la salud materna" definido por la OMS.

Riesgos priorizado salud infantil y del joven

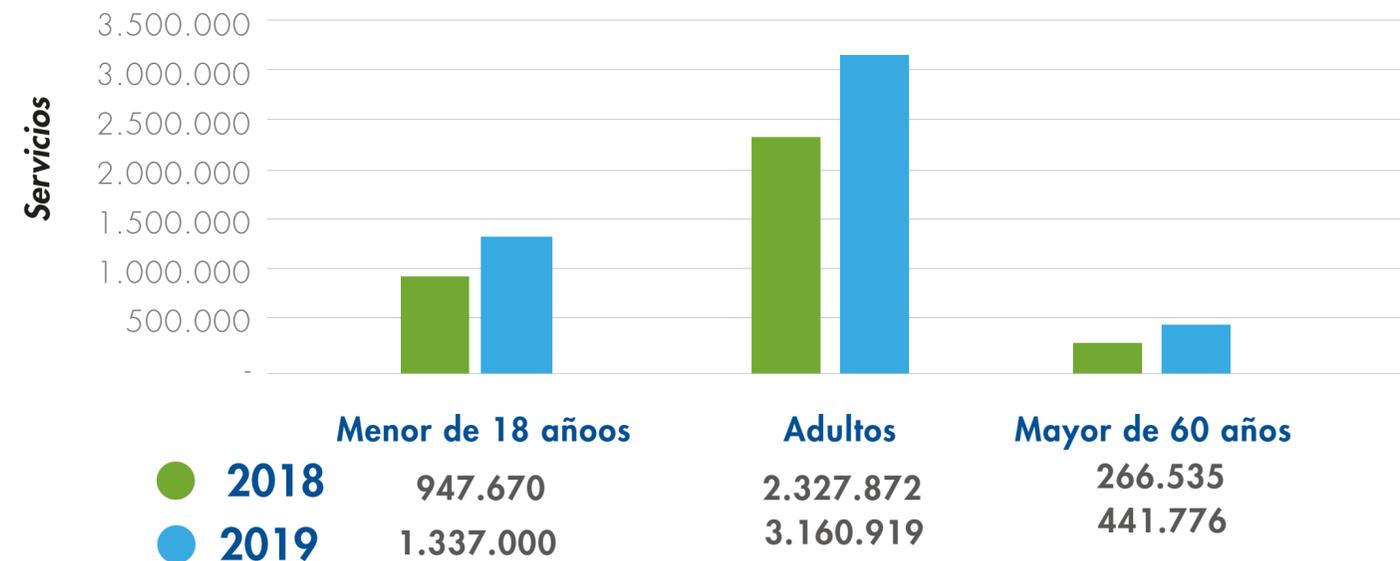
La implementación continua de las acciones de la ruta de promoción y mantenimiento de la salud para esta población es la estrategia que permite mejorar los resultados en el riesgo poblacional más grande de la compañía.



Fuente: Tablero de indicadores RCV. 31 diciembre 2019

Actividades de protección específica y detección temprana

Servicios autorizados de protección específica y detección temprana Comparativo 2018 - 2019



Fuente. Cubo de Autorizaciones. Año 2018 - 2019. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Riesgos.

Actividades de protección específica y detección temprana

Promoción y prevención

El total de servicios autorizados de protección específica y detección temprana en el periodo de enero a diciembre de 2019 fue de **4'939.695** distribuidos en los siguientes servicios:



Fuente: Cubii autorizaciones grupo servicio salud pública. Corte enero a diciembre del 2019

Actividades de protección específica y detección temprana

El año 2019 cerró con cumplimiento del 92.94% demostrando un aumento porcentual de dos puntos en referencia al año 2018 de 90.47%, permitiendo evidenciar la gestión realizada por la EPS respecto a los riesgos en salud identificados en los cuales se garantizó las intervenciones de protección específica y detección temprana a nuestros protegidos de primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez.

**Porcentaje población sana con intervención de riesgo
Periodo 2018 - 2019**



Fuente: Tablero de indicadores de Protección Específica y Detección Temprana año 2018-2019. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención. Gerencia Nacional de Riesgos con fuente específica reporte de la Resolución 4505 de 2012

Programa ampliado de inmunizaciones

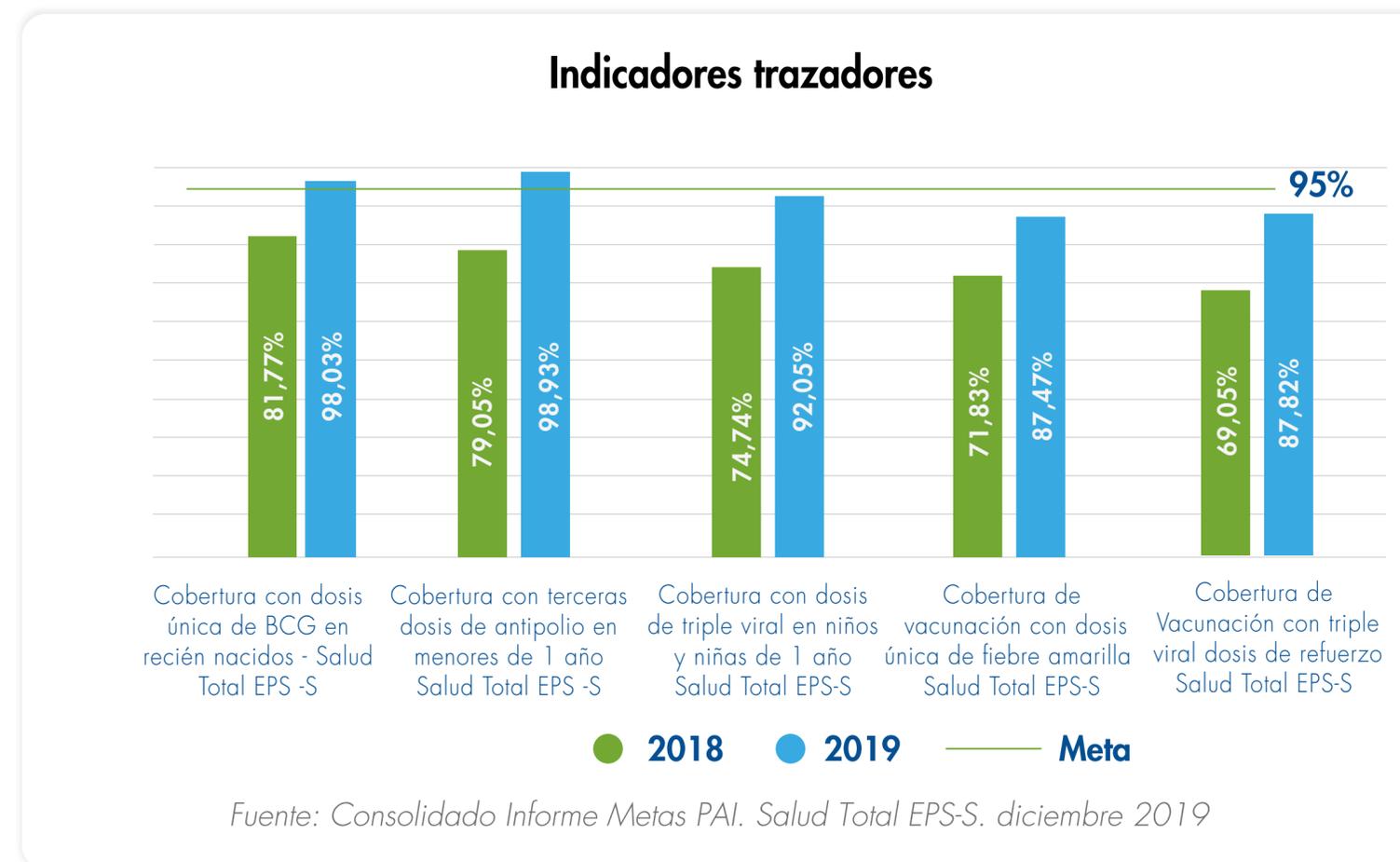


Dosis aplicadas en menores de 6 años



Se trabajó para aumentar la captura de información y trabajo colaborativo con la red pública, junto al seguimiento a la cohorte de menores de 6 años que reflejó aumento de coberturas comparando los años 2018 y 2019.

Programa ampliado de inmunizaciones



Contratación

Generar sostenibilidad financiera



**PRESENTES
EN EL FUTURO**

Garantizar la sostenibilidad financiera a través de estrategias comerciales que aseguren el ingreso, la gestión de los riesgos en salud de los protegidos y administración eficiente de los recursos.

Red de Prestadores de Servicios de Salud

Continuando con la consolidación de la red y fortaleciendo el proyecto de habilitación de redes integrales RIPSS, al cierre del año 2019 contamos en el país con una red de **949 prestadores con 1.797 sedes**, para brindar servicios de salud con calidad total a nuestros protegidos

SUCURSAL	CANTIDAD IPS	CANTIDAD SEDES
Barranquilla	88	419
Bogotá	167	382
Bucaramanga	70	99
Cali	69	130
Cartagena	60	77
Girardot	15	17
Ibagué	38	39
Manizales	47	65
Medellín	81	160
Montería	44	68
Pereira	53	54
Santa Marta	65	83
Sincelejo	23	30
Valledupar	87	104
Villavicencio	42	70
Total general	949	1797

Red nacional por clasificación de servicios

BARRANQUILLA

Red Primaria	11
Red Urgencias	12
Red Hospitalaria	21
Red Ambulancias	3
Red Complementaria	41
Total	88

BOGOTÁ

Red Primaria	21
Red Urgencias	23
Red Hospitalaria	40
Red Ambulancias	5
Red Complementaria	78
Total	167

BUCARAMANGA

Red Primaria	8
Red Urgencias	10
Red Hospitalaria	17
Red Ambulancias	2
Red Complementaria	33
Total	70

CALI

Red Primaria	9
Red Urgencias	10
Red Hospitalaria	16
Red Ambulancias	2
Red Complementaria	32
Total	69

CARTAGENA

Red Primaria	8
Red Urgencias	8
Red Hospitalaria	14
Red Ambulancias	2
Red Complementaria	28
Total	60

GIRARDOT

Red Primaria	2
Red Urgencias	2
Red Hospitalaria	4
Red Ambulancias	1
Red Complementaria	6
Total	15

IBAGUÉ

Red Primaria	5
Red Urgencias	5
Red Hospitalaria	9
Red Ambulancias	1
Red Complementaria	18
Total	38

MANIZALES

Red Primaria	6
Red Urgencias	6
Red Hospitalaria	11
Red Ambulancias	2
Red Complementaria	22
Total	47

MEDELLÍN

Red Primaria	10
Red Urgencias	11
Red Hospitalaria	19
Red Ambulancias	3
Red Complementaria	38
Total	81

MONTERÍA

Red Primaria	5
Red Urgencias	5
Red Hospitalaria	11
Red Ambulancias	2
Red Complementaria	21
Total	44

PEREIRA

Red Primaria	7
Red Urgencias	6
Red Hospitalaria	13
Red Ambulancias	2
Red Complementaria	25
Total	53

SANTA MARTA

Red Primaria	8
Red Urgencias	9
Red Hospitalaria	16
Red Ambulancias	2
Red Complementaria	30
Total	65

SINCELEJO

Red Primaria	3
Red Urgencias	3
Red Hospitalaria	5
Red Ambulancias	1
Red Complementaria	11
Total	23

VALLEDUPAR

Red Primaria	11
Red Urgencias	12
Red Hospitalaria	21
Red Ambulancias	2
Red Complementaria	41
Total	87

VILLAVICENCIO

Red Primaria	5
Red Urgencias	6
Red Hospitalaria	10
Red Ambulancias	1
Red Complementaria	20
Total	42

Facturación Año 2019

CONTRATOS 2019	CANTIDAD CONTRATOS	VALOR ESTIMADO ANUAL CONTRATO	% VALOR
Evento	1099	\$1,834,795,400,176	70%
Capitación	35	\$ 361,670,414,618	14%
Modelo PGP	33	\$ 412,628,234,446	16%
Total general	1167	\$ 2,609,094,049,240	100%

Contratos nuevos año 2019

SUCURSAL	MODALIDAD	I NIVEL	II NIVEL	III NIVEL	NO APLICA	TOTAL
Barranquilla	Capitación	-	1	-	-	1
	Evento	1	7	3	-	11
	Modelo PGP	-	1	1	-	2
Bogotá	Evento	-	13	9	5	27
Bucaramanga	Evento	-	6	2	3	11
Cali	Evento	-	3	4	-	7
	Modelo PGP	-	2	-	-	2
Cartagena	Evento	1	6	4	2	13
Girardot	Evento	-	2	-	-	2
Ibagué	Evento	1	1	3	2	7
	Modelo PGP	-	2	-	-	2
Manizales	Evento	-	4	1	1	6
	Modelo PGP	-	-	1	-	1
Medellin	Evento	1	9	4	1	15
Montería	Evento	-	2	2	1	5
	Modelo PGP	-	1	-	1	2
Pereira	Evento	-	9	-	1	10
Santa Marta	Evento	1	7	1	1	10
Sincelejo	Evento	-	1	-	-	1
Valledupar	Capitación	-	-	2	-	2
	Evento	1	4	2	-	7
	Modelo PGP	-	1	1	-	2
Villavicencio	Evento	-	1	1	1	3
Total general		6	83	41	19	149

Facturación contratos nuevos

CONTRATOS NUEVOS 2019	CANTIDAD CONTRATOS	VALOR ESTIMADO ANUAL CONTRATO	% VALOR
Evento	135	\$86,198,716,935	90%
Modelo PGP	11	\$9,364,150,603	10%
Capitación	3	\$332,159,116	0%
Total general	149	\$95,895,026,654	100%

Contratos terminados en el año 2019

SUCURSAL	MODALIDAD	I NIVEL	II NIVEL	III NIVEL	NO APLICA	TOTAL
Barranquilla	Evento	-	6	1	4	11
Bogotá	Evento	1	14	5	36	56
Bucaramanga	Evento	-	1	1	5	7
Cali	Evento	2	7	1	5	15
Cartagena	Evento	1	3	-	5	9
Girardot	Modelo PGP	1	-	-	-	1
Ibagué	Evento	-	1	-	2	3
Manizales	Evento	-	1	1	14	16
Medellín	Evento	2	10	6	1	19
Montería	Evento	1	2	-	3	6
Nacional	Modelo PGP	-	1	-	-	1
	Evento	-	2	3	8	13
Pereira	Evento	-	6	3	15	24
Santa Marta	Evento	-	1	1	3	5
	Modelo PGP	-	1	-	-	1
Sincelejo	Evento	-	6	2	5	13
Valledupar	Evento	-	-	-	3	3
Total general		8	62	24	109	203

Facturación contratos terminados

CONTRATOS TERMINADOS 2019	CANTIDAD DE CONTRATOS	VALOR ESTIMADO ANUAL CONTRATO	% VALOR
Evento	200	\$26,957,190,391	96%
Modelo PGP	3	\$1,220,818,895	4%
Total general	203	\$28,178,009,286	100%

Aspectos Financieros

Generar sostenibilidad financiera

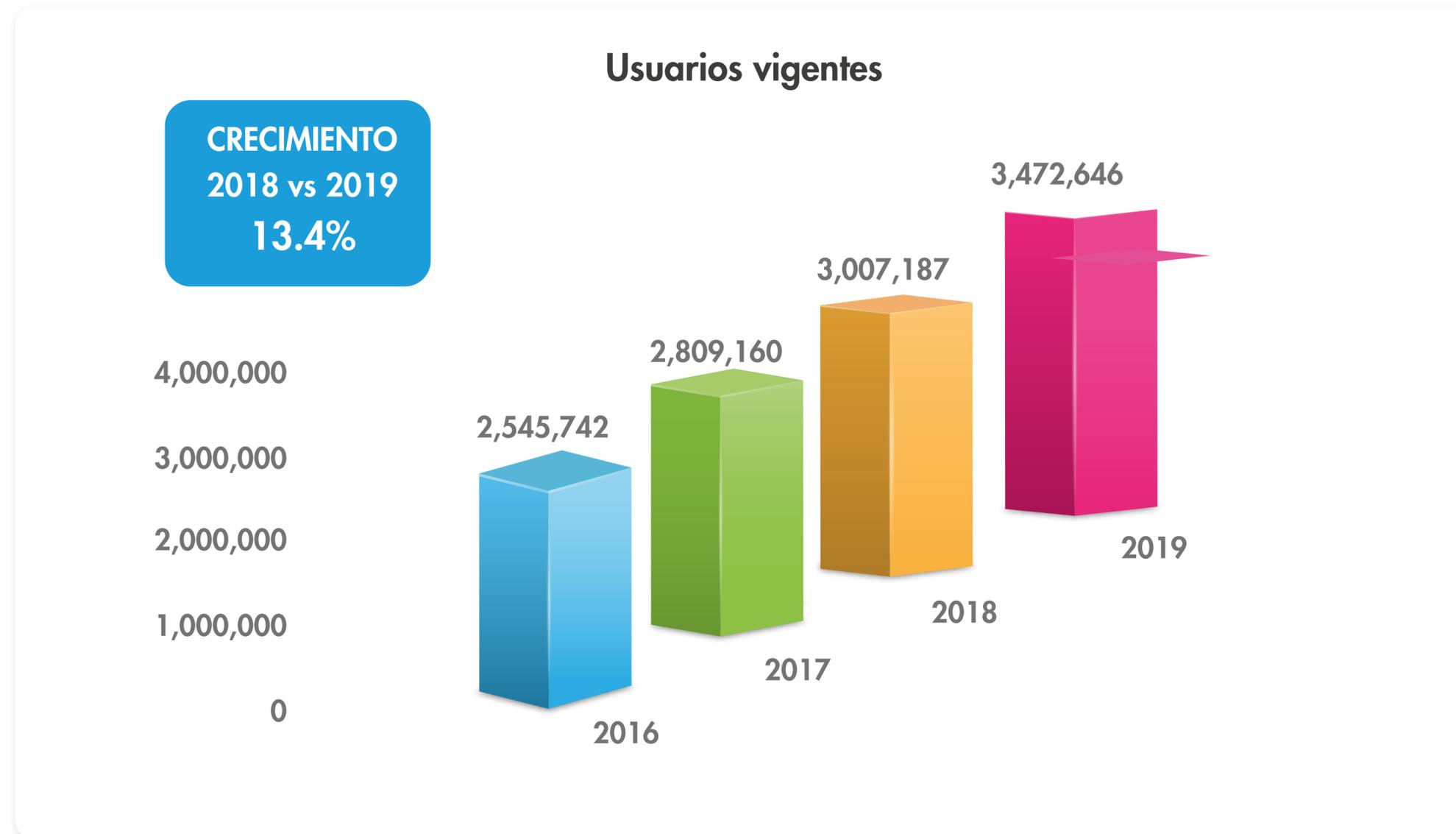


**PRESENTES
EN EL FUTURO**

Garantizar la sostenibilidad financiera a través de estrategias comerciales que aseguren el ingreso, la gestión de los riesgos en salud de los protegidos y administración eficiente de los recursos.



Usuarios contributivo y subsidiado (LMA)

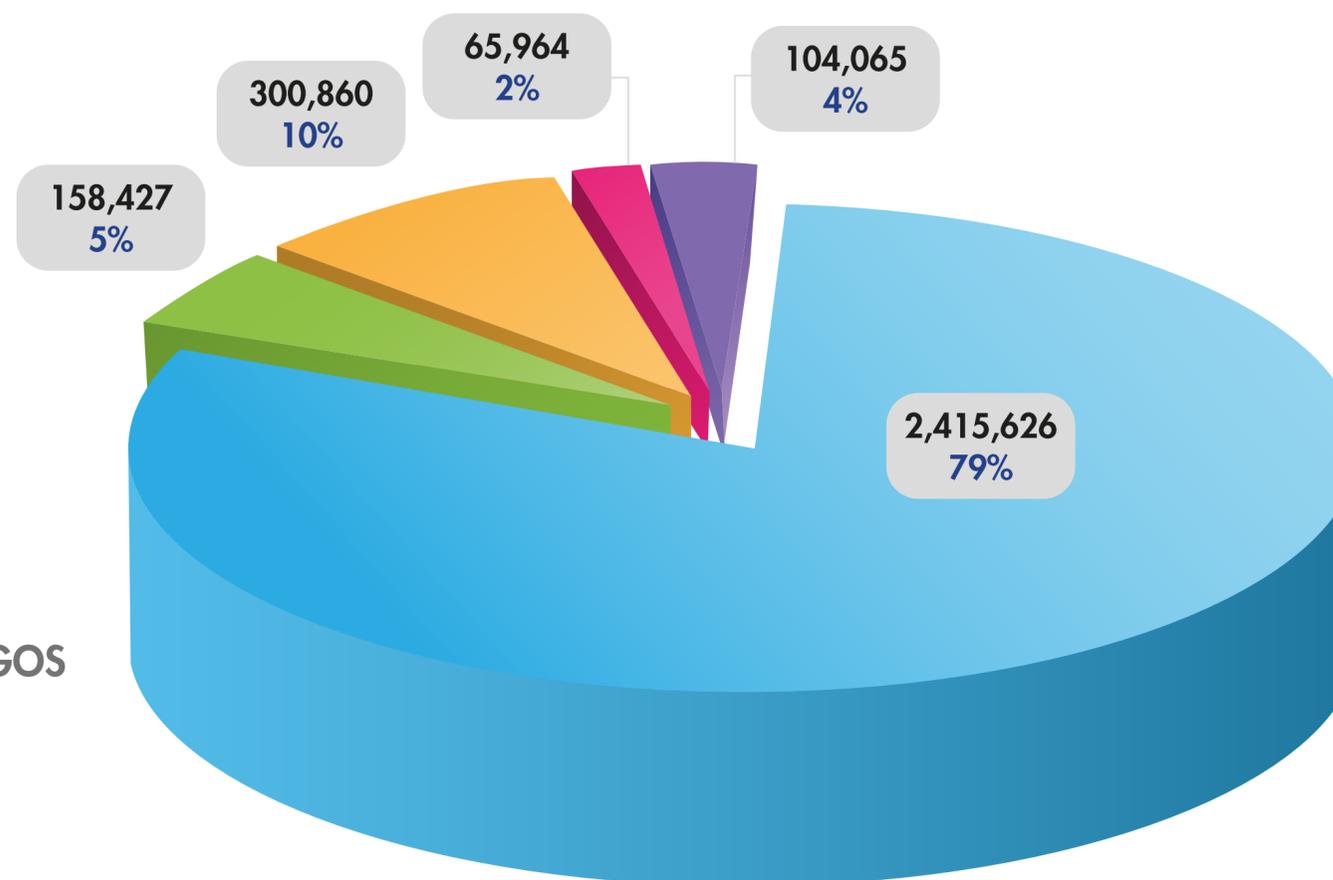


Participación ingreso operacional

Ingresos operacionales

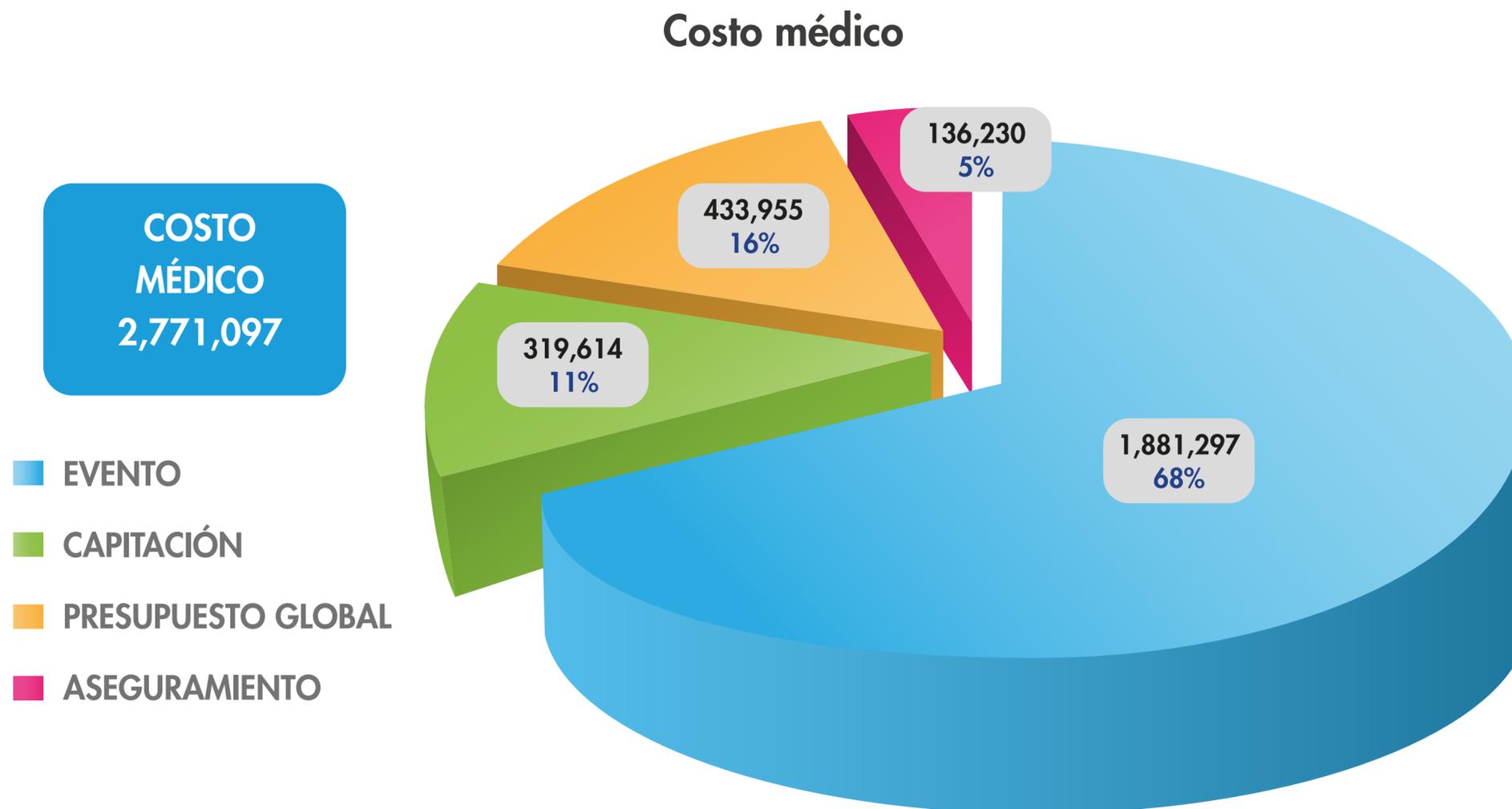
INGRESO OPERACIONAL
3,044,943

- UPC PBS CONTRIVUTIVO
- UPC SUBSIDIADO (LMA)
- RECOBROS NO PBS
- CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS
- OTROS



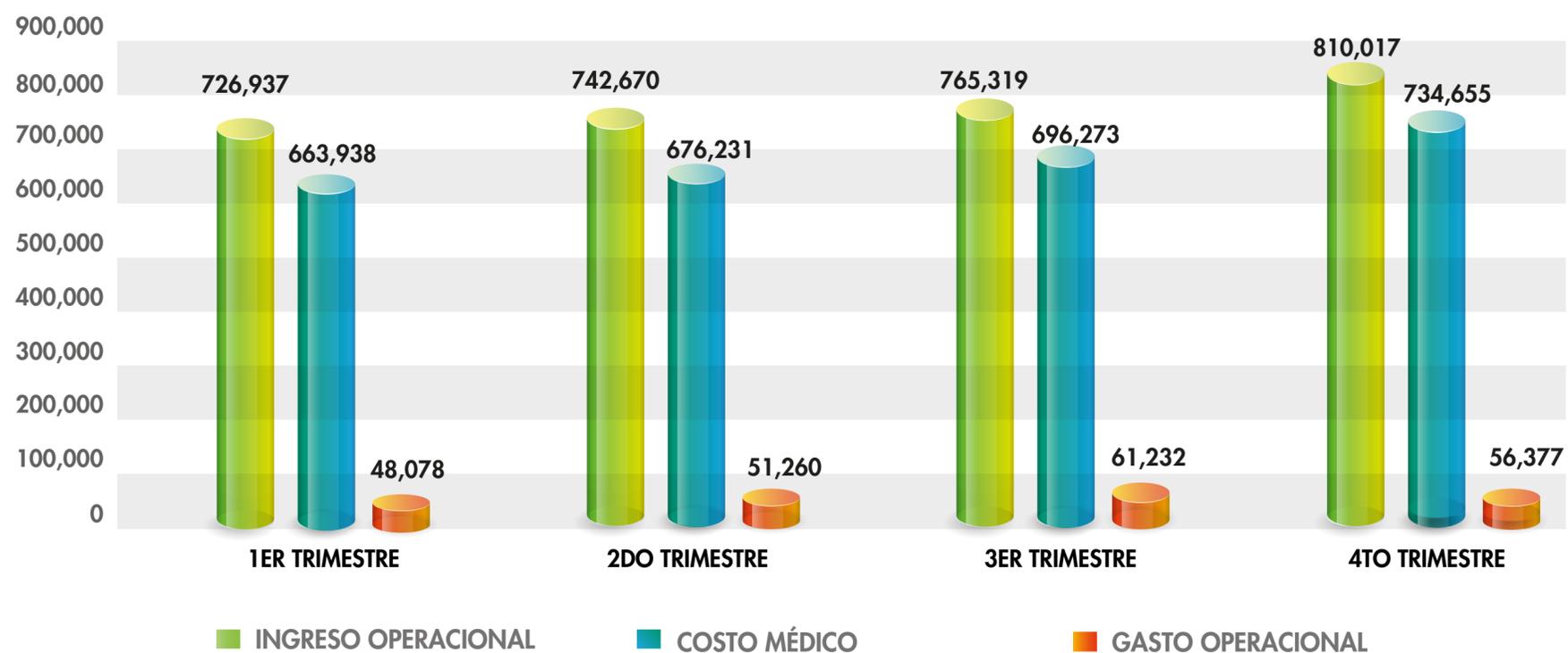
Cifras en millones de pesos

Participación costo médico



Cifras en millones de pesos

Ingreso operacional, costo médico y gasto operacional



INGRESO OPERACIONAL
\$3.044.943

COSTO MÉDICO
\$2.771.097

91.0%

GASTO OPERACIONAL
\$216.947

7.1%

Participación sobre el ingreso	
% COSTO	91.3%
% GASTO	6.6%

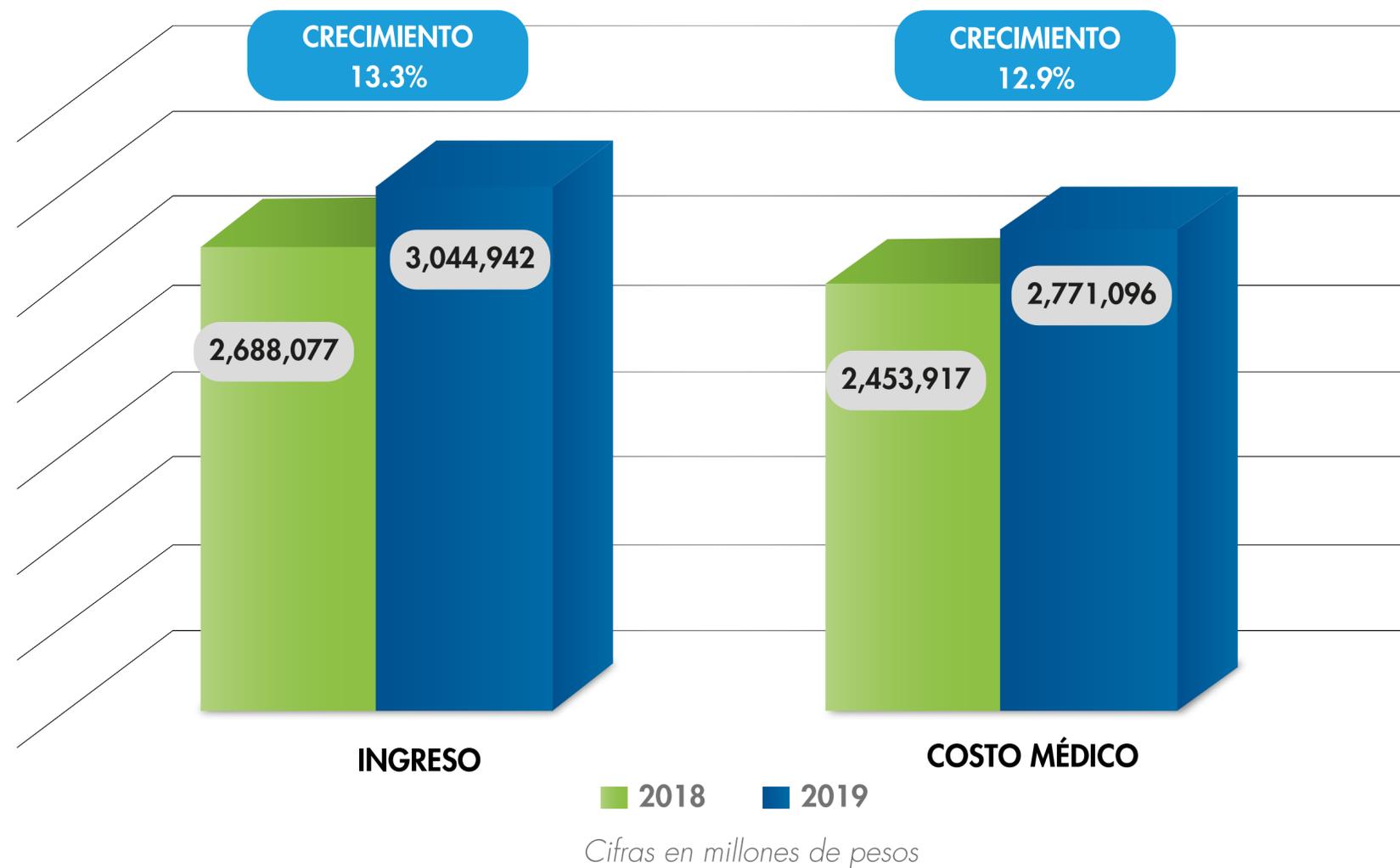
Participación sobre el ingreso	
% COSTO	91.1%
% GASTO	6.9%

Participación sobre el ingreso	
% COSTO	91.0%
% GASTO	8.0%

Participación sobre el ingreso	
% COSTO	90.7%
% GASTO	7.0%

Cifras en millones de pesos

2018 vs 2019



Condiciones financieras decreto 2702 de 2014 y sus modificaciones

CAPITAL MÍNIMO



RESERVAS TÉCNICAS



PATRIMONIO ADECUADO



INVERSIONES EN RESERVAS TÉCNICAS



Satisfacción de usuarios

Fidelizar y retener a nuestros protegidos



**CON EL
CORAZÓN**

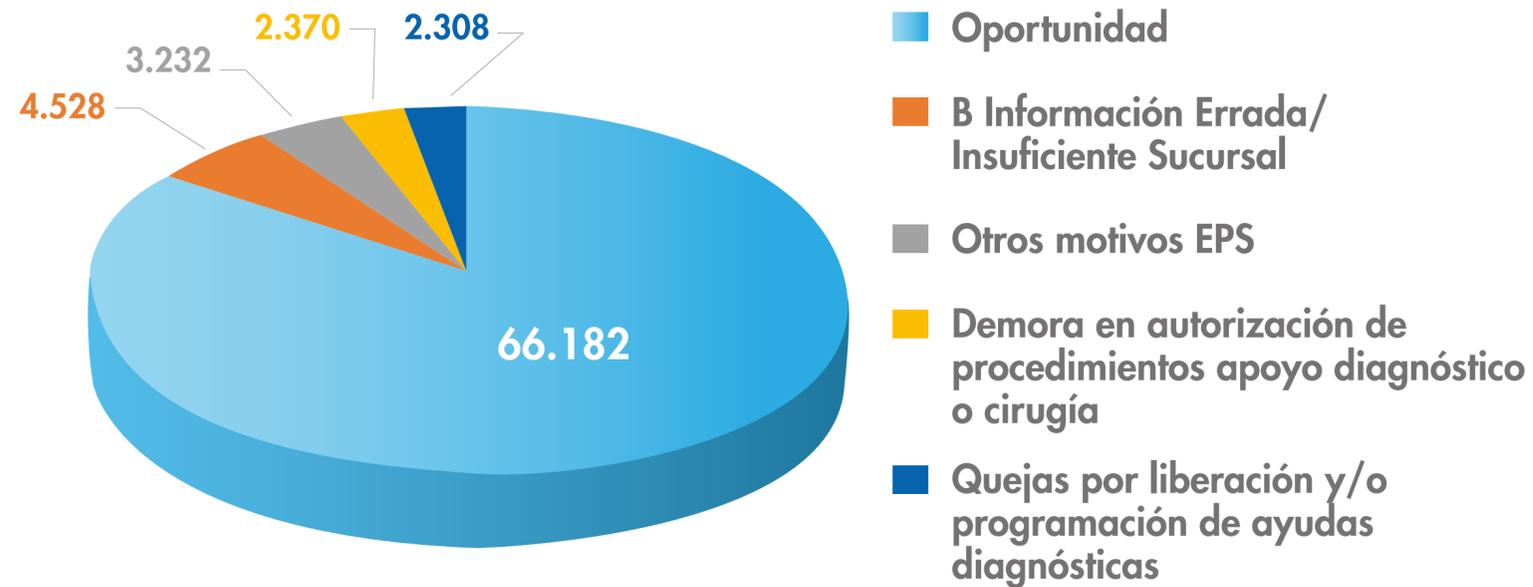
Establecer y desarrollar el programa corporativo de humanización enfocado al cliente interno y externo que contenga el modelo de solución en primer contacto y protocolos de servicio y gestión posventa.

Comportamiento tasa de quejas



Fuente: ALMERA

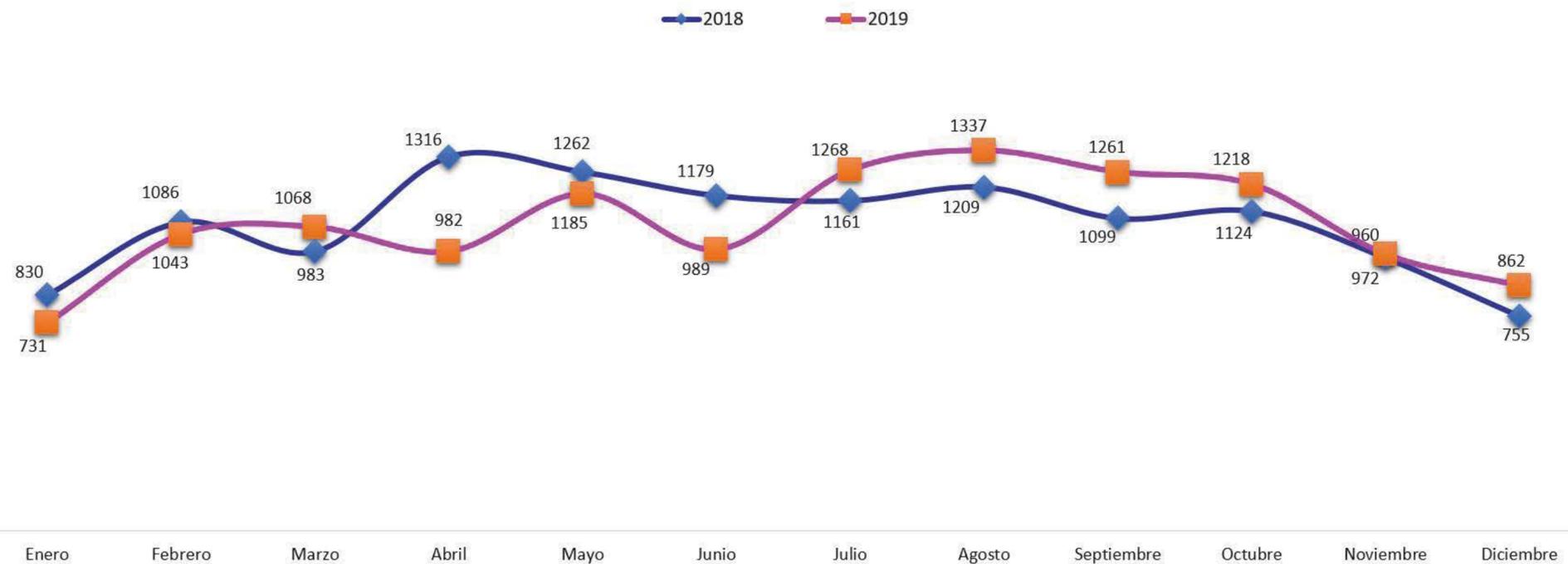
TOP 5 motivos de quejas y reclamos



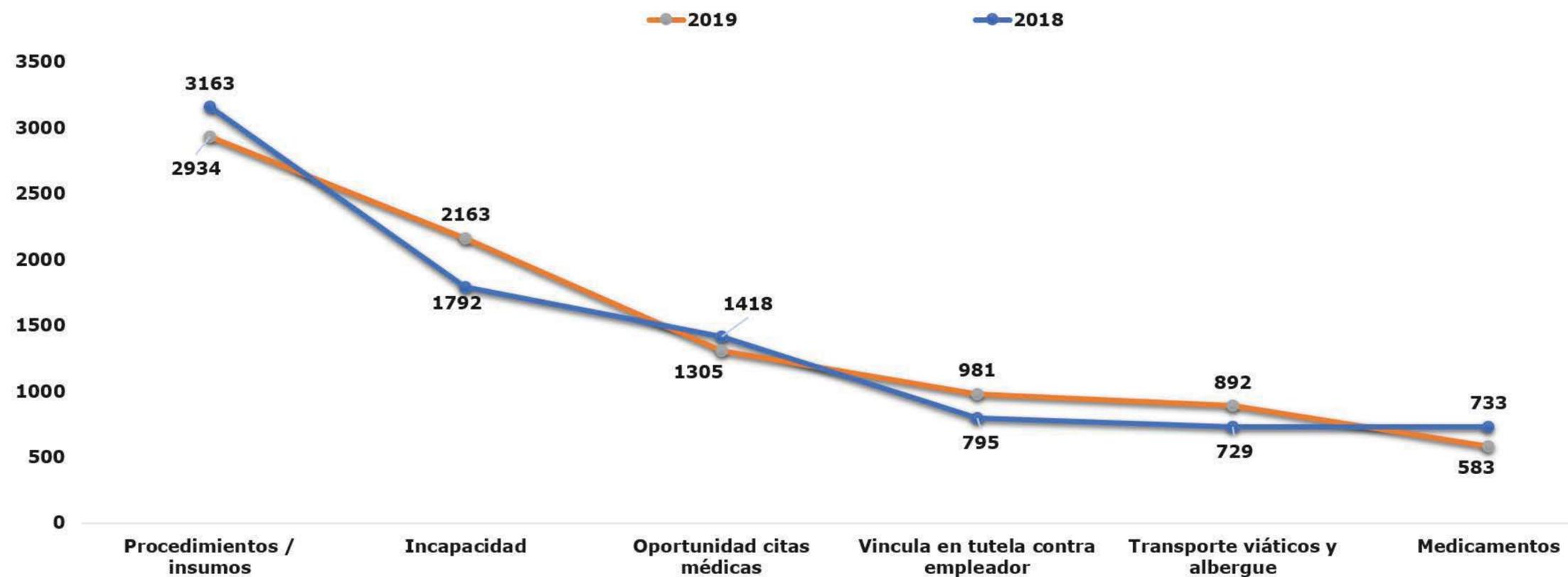
CAUSA	2019%
Oportunidad	66.182 - 48.3%
B Información Errada / insuficiente Sucursal	4.528 - 3.3%
Otros Motivos EPS	3.232 - 2.4%
Demora en autorización de procedimientos Apoyo Diagnóstico o Cirugía	2.370 - 1.7 %
Quejas por liberación y/o Programación de Ayudas diagnosticas	2.308 - 1.7%
TOTAL TOP 5	80.639 - 62.1%
Otros	56.331 - 43.4%
TOTAL	136.970

Tendencia tutelas

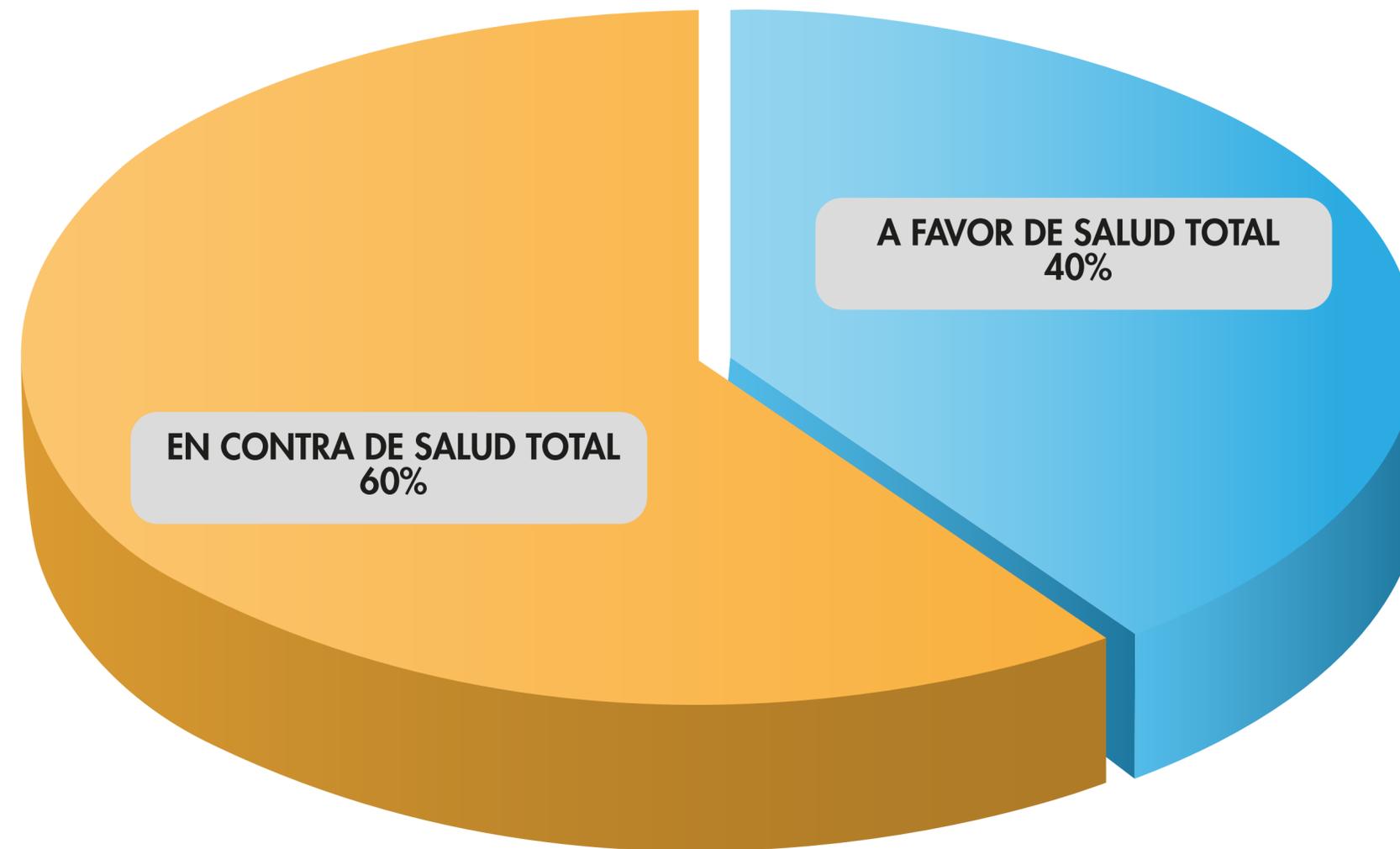
TENDENCIA RADICACIÓN TUTELAS POR MES 2018 vs 2019



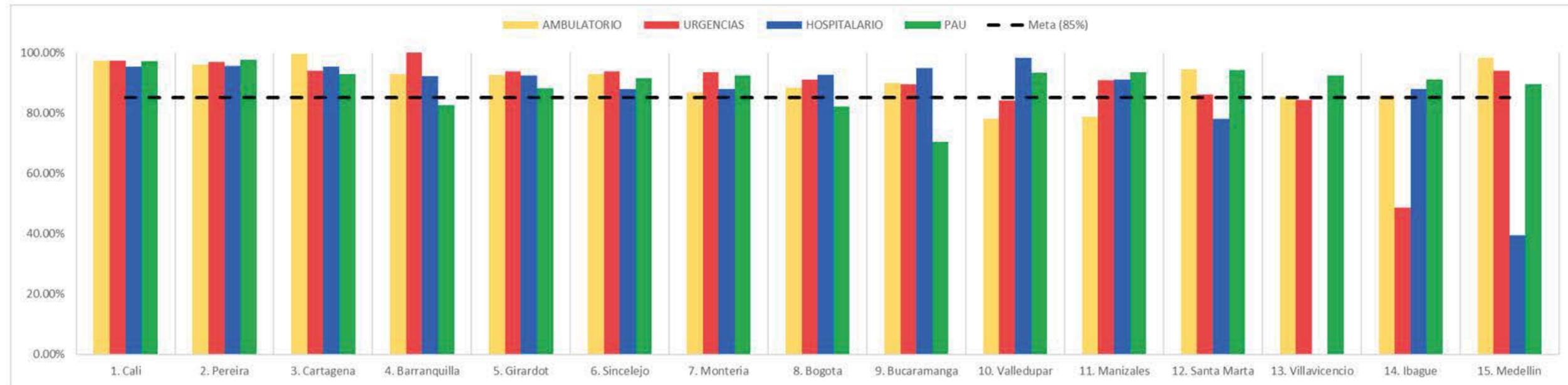
Tendencia principales motivos tutela



Favorabilidad de fallos 2018-2019



Percepción de la satisfacción



SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	45% AMBULATORIO	10% URGENCIAS	20% HOSPITALARIO	25% PAU
NACIONAL	91.15%	91.14%	85.86%	87.27%

Percepción de la satisfacción por sucursal

SUCURSAL	SATISFACCIÓN
Barranquilla	● 94.74%
Bogotá	● 89.10%
Bucaramanga	● 88.75%
Cali	● 96.76%
Cartagena	● 96.11%
Girardot	● 91.69%
Ibagué	● 80.19%
Manizales	● 87.59%
Medellín	● 78.17%
Montería	● 89.73%
Pereira	● 96.29%
Santa Marta	● 87.50%
Sincelejo	● 91.61%
Valledupar	● 87.93%
Villavicencio	● 86.04%



Fuente: Tablero de control 2019

Qué hemos hecho para mejorar tú satisfacción



- ✓ Hacemos seguimiento semanal a la oportunidad de las especialidades top de cada sucursal y se implementan estrategias para garantizar el acceso oportuno de nuestros protegidos al servicio.
- ✓ Mantenemos informado a los protegidos en nuestros canales de las diferentes novedades que presentamos, para mejorar el nivel de satisfacción
- ✓ Renovamos algunas de nuestras sedes (IPS y PAUS) a nivel nacional para que reciban siempre el mejor servicio.
- ✓ Mejoramos nuestros canales virtuales, para que puedan realizar transacciones más ágiles.

Algunos datos del canal presencial



TENEMOS 51 PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAU) A NIVEL NACIONAL EN 15 SUCURSALES

Barranquilla (2)
Bogotá (14)
Bucaramanga (4)
Cali (2)
Cartagena (2)
Girardot (3)
Ibagué (1)
Manizales (3)

Medellín (4)
Montería (3)
Pereira (3)
Santa Marta (4)
Sincelejo (1)
Valledupar (2)
Villavicencio (3)

OBJETIVO:

- ✓ Brindar atención preferencial, al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general demás personas que, debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad.



PROTOCOLO:

- ✓ Siempre que una persona de la población denominada preferencial, contemplada en la normatividad vigente: Discapacitados, mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores de 62 años, personas en etapa postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad a esta población se le debe asignar un turno preferencial, sin excepción, el cual tiene una espera de diez (10) minutos en sala.
- ✓ Se debe garantizar al protegido preferencial una silla dentro de la sala de espera, la cual debe estar demarcada con el logo estipulado por la compañía y/o tándem de color diferente en la sala de espera. Es responsabilidad del Analista integral de servicio al cliente informador y/o Supervisor de PAU, identificar desde el ingreso a las instalaciones a los protegidos del grupo preferencial y garantizar que accedan al servicio de manera ágil y oportuna.



Atención Preferencial



- ✓ A la población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos, personas en cualquier condición de discapacidad (mental, cognitiva, física, sensorial o psíquica, visual, auditiva y personas de talla baja), aunque no es necesario dar un turno preferencial, con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio que asegure una atención en condiciones de trato digno e incluyente que faciliten su estancia en las instalaciones y salvaguarden su intimidad, tratando siempre que no sientan ningún tipo de discriminación.
- ✓ Si el protegido preferencial tiene dificultades para el desplazamiento dentro del Punto de Atención al Usuario (PAU) se debe brindar el apoyo que requiera para facilitar su estancia.
- ✓ Todos los funcionarios de los puntos de atención al usuario, deben garantizar que la atención al protegido no ponga en riesgo su integridad física (obstáculos en los pasillos).

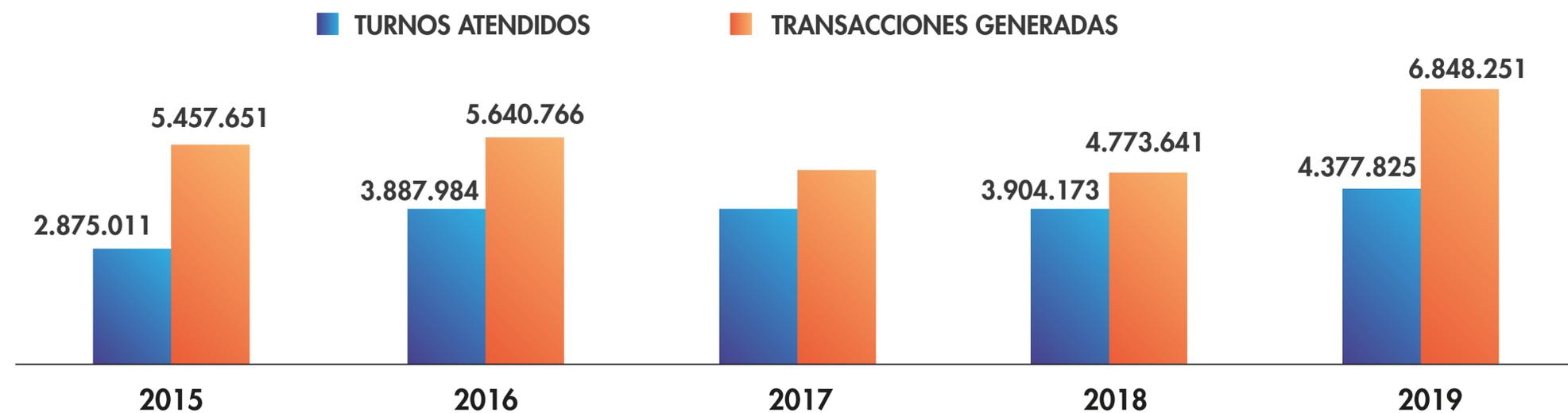
- ✓ Los Puntos de Atención al Usuario (PAU) deben contar con los elementos y señalización para comodidad y facilidad de los protegidos del grupo preferencial: rampa de acceso a la oficina, señalética de identificación de atención preferencial y de usuarios en condición de discapacidad visual, módulos de atención preferencial, sillas en las salas de espera dispuestas para la atención preferencial y baños exclusivos dotados con botón de pánico.
- ✓ Los protegidos con movilidad restringida siempre deberán ser atendidos en el primer piso del Punto Atención al Usuario (PAU), en caso de que este quede en un piso diferente y no se tenga ascensor.



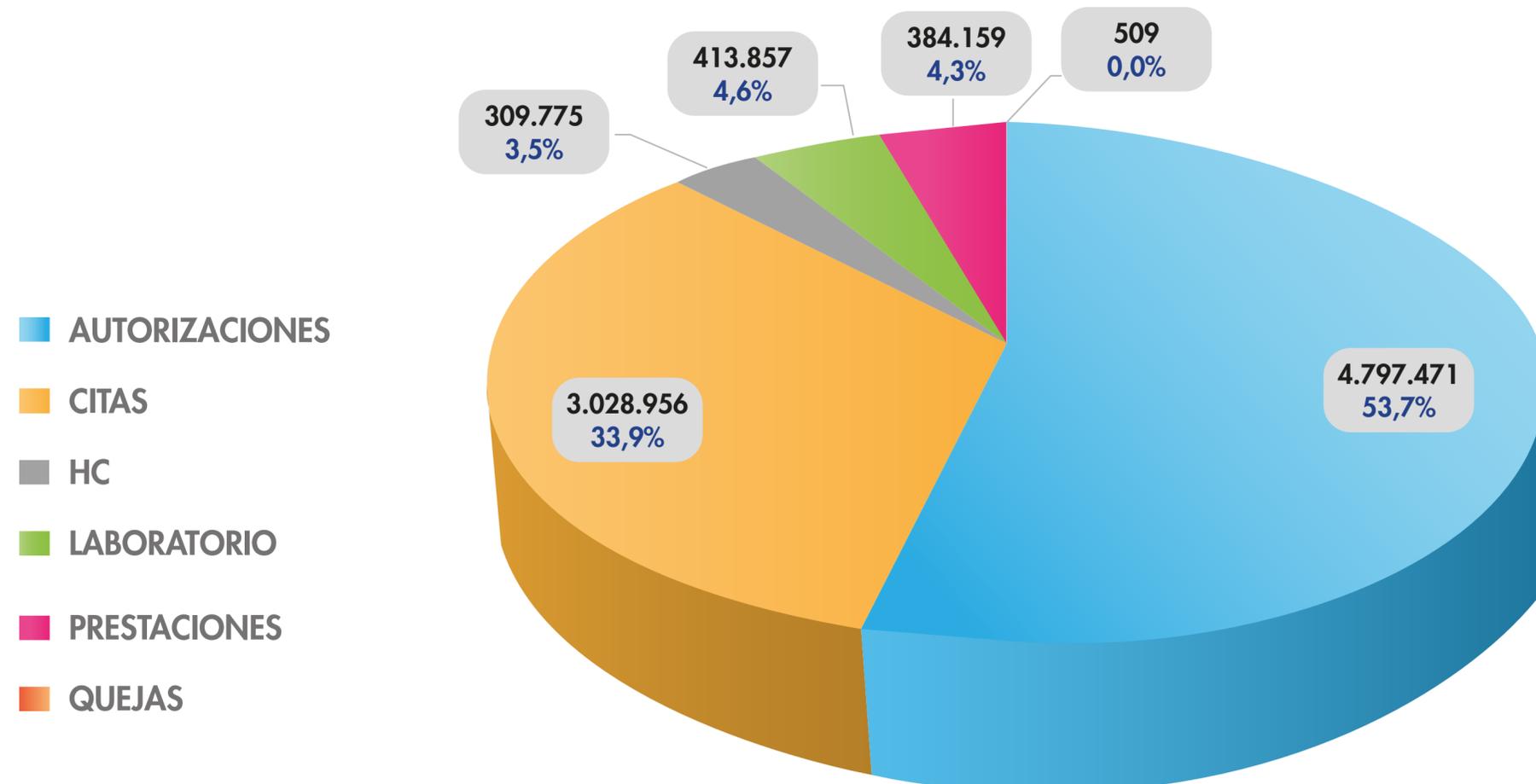
Comportamiento visitas vs Transacciones en los Puntos de Atención al Usuario

En el año 2019 tuvimos 4'377.825 atenciones en todos nuestros Puntos de Atención al Usuario a nivel nacional. Con respecto al año 2018 tuvimos 473.652 visitas más.

En el año 2019 realizamos 6'848.251 transacciones a nuestros protegidos desde los Puntos de Atención al Usuario.

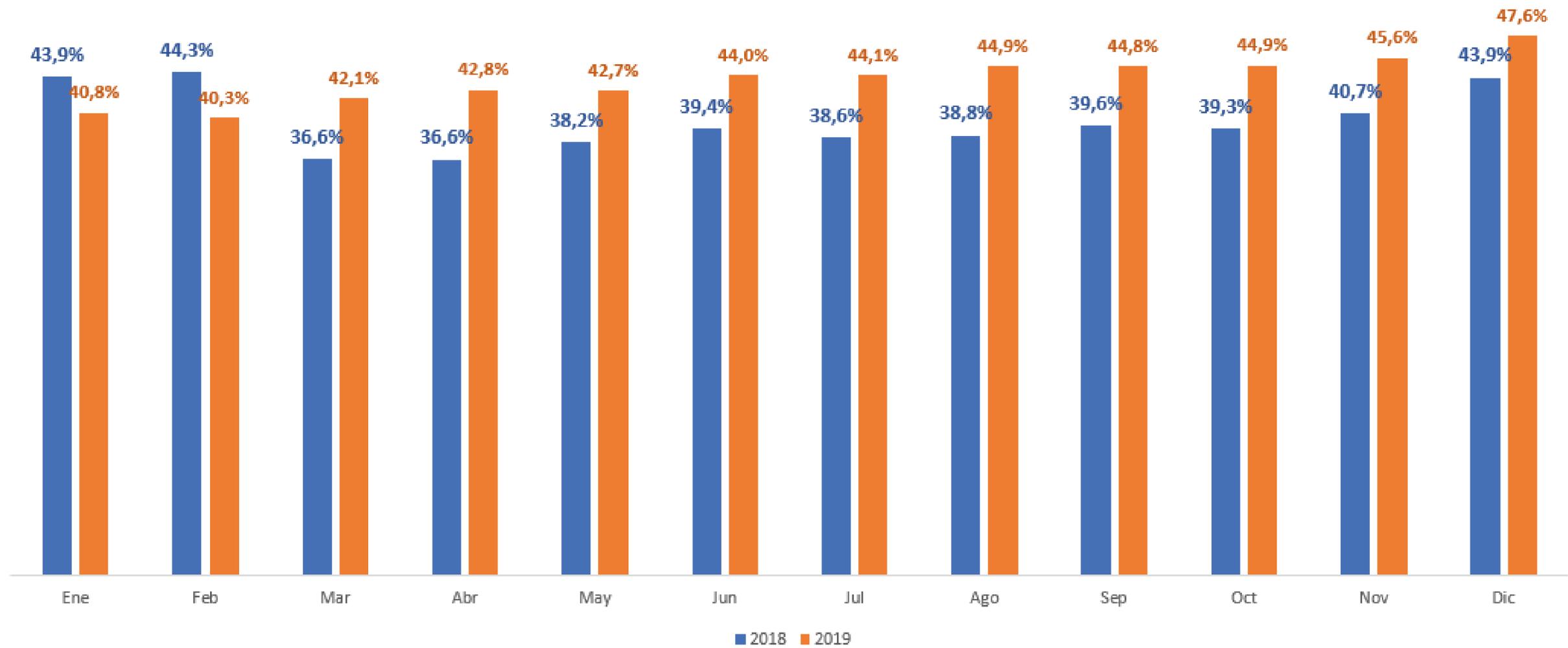


Oficina virtual



SERVICIO	TRANSACCIONES	%
Autorizaciones	4,797,471	53.70%
Citas	3,028,956	33.90%
HC	309,775	3.50%
Laboratorio	413,857	4.60%
Prestaciones	384,159	4.30%
Quejas	509	0.00%
Total general	8,934,727	100.00%

Indicador de virtualidad



Salud Total EPS-S

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

Participación ciudadana



Participación Social

SUCURSAL	CANTIDAD DE INTEGRANTES 2019	SUCURSAL	CANTIDAD DE INTEGRANTES 2019
BARRANQUILLA	14	MEDELLÍN	12
SABANALARGA	5	BELLO	6
BOGOTÁ	29	MONTERÍA	5
ZIPAQUIRÁ	0	CERETE	3
BUCARAMANGA	12	PEREIRA	9
FLORIDABLANCA	0	ARMENIA	8
GIRÓN	0	SANTA ROSA	7
CALI	8	SANTA MARTA	6
CARTAGENA	4	CIÉNAGA	3
GIRARDOT	4	RIOACHA	6
IBAGUÉ	100	SINCELEJO	10
MANIZALES	8	VALLEDUPAR	6
CHINCHINA	10	VILLAVICENCIO	4
VILLAMARIA	6	ACACÍAS	1

TOTAL AFILIADOS : 286

Salud Total EPS-S Cuenta con **28 Asociaciones de Usuarios**, las cuales ejercen su labor de participación social en las **15 sucursales** donde hacemos presencia.

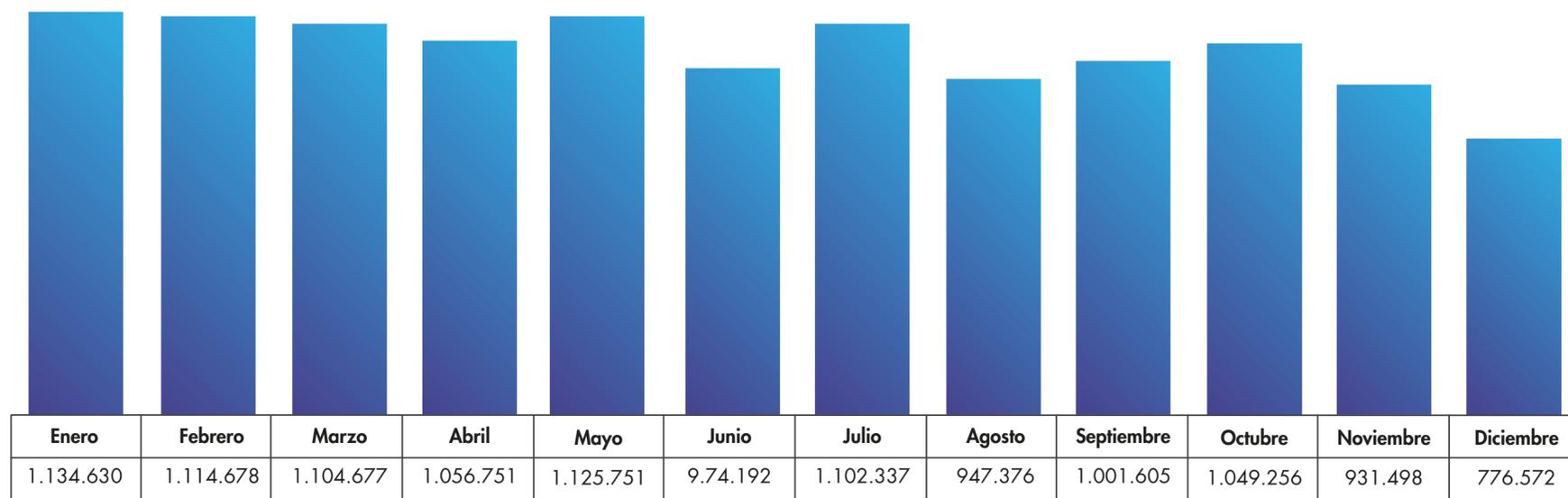


Actividades desarrolladas por la EPS

- ✓ Apoyo a las Asociaciones para realizar las convocatorias para los procesos de Renovación.
- ✓ A través de los formadores de la EPS-S se brindó apoyo en capacitación de temas de norma y relacionados con la EPS-S.
- ✓ Se sugiere formato para reporte de los hallazgos a la veedurías que realizan las Asociaciones de Usuarios.
- ✓ Se realiza trámite y seguimiento a los hallazgos de las veedurías reportadas por la Asociaciones de Usuarios.
- ✓ Se brindá capacitación a los funcionarios de Servicio al Cliente de Salud Total EPS-S sobre el tema de participación social.
- ✓ Actualización de las información de la página web: www.saludtotal.com.co en lo que respecta al tema de participación ciudadana.



Total llamadas recibidas en el Call Center 2019



■ Llamadas Recibidas

Durante el 2019 recibimos en nuestro Call Center **12'319.323** llamadas. Lo que nos reta a seguir trabajando para que las transacciones a través de todos nuestros canales sean más ágiles

El sistema de participación ciudadana es a través de preguntas que se pueden hacer en vivo por los asistentes en la aplicación de Microsoft TEAMS, disponible durante el evento.



Gracias

Salud Total EPS-S

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*