



...cuida la salud de mi familia!

VIERNES
31
JULIO

Te esperamos en nuestra
Audiencia pública de
**RENDICIÓN
DE CUENTAS
2019**



**A TRAVÉS DE
NUESTROS CANALES**

VIGILADO Supersalud



Asmet Salud EPS



Asmet Salud EPS

INTRODUCCIÓN

Asmet salud EPS SAS presenta a los usuarios, asociaciones de usuarios, organismos de inspección vigilancia y control y comunidad en general, el balance de la gestión empresarial realizada durante la vigencia 2019.

El plan de reorganización de Asmet Salud EPS SAS permite realizar un enfoque al cumplimiento de los resultados en salud, satisfacción del usuario y el equilibrio y recuperación financiera. Nuestro modelo de atención integral de salud denominado MAIAS, permite gestionar el aseguramiento en salud de nuestra población afiliada, garantizando atención integral y continua con los mejores estándares de calidad de los servicios de salud establecidos en el Plan de Beneficios (PBS), teniendo como fundamento la Ley 1122 de 2007, la Ley 1438 de 2011 y la Ley 1751 de 2015.

Con el equipo humano de la EPS y de la red contratada continuamos fortaleciendo la prestación de los servicios que brinden bienestar a toda nuestra población afiliada.



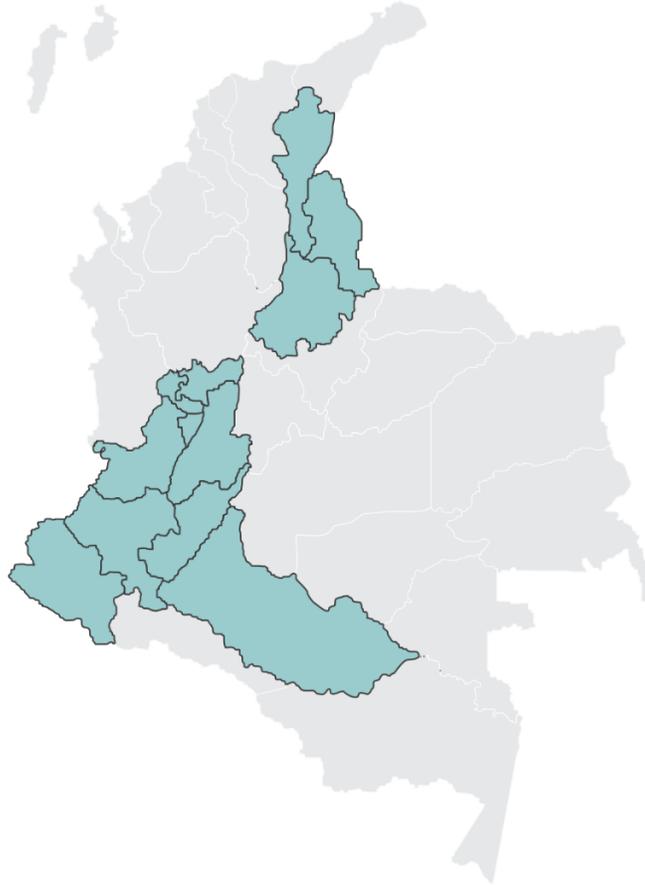
1. GENERALIDADES

1.1. POBLACIÓN AFILIADA ASMET SALUD EPS VIGENCIA 2019.

• Total Afiliados:	1'881.317
• Régimen Subsidiado.	1'818.851
• Régimen Contributivo X Movilidad.	62.466

1.2. COBERTURA NACIONAL / 200 MUNICIPIOS

Imagen 1. Mapa Presencia Nacional de Asmet Salud



El año 2019 se cierra con **1'818.851 afiliados** que representa el 7% de la participación del mercado asegurador del Régimen Subsidiado, ocupando el 4 puesto entre las EPS del régimen subsidiado y el 10 puesto entre todas las aseguradoras del país. En tanto que por movilidad al régimen contributivo a diciembre de 2019 se cierra con **62.466** afiliados, para un total de **1'.881.317** afiliados que han confiado su atención en salud en Asmet Salud EPS, con una cobertura en 12 departamentales, 200 municipios y 211 oficinas, entre las que se cuentan 200 en cabeceras municipales y 11 en corregimientos de los departamentos de Cauca, Caquetá, Caldas y Tolima.

Tabla 1. Cobertura

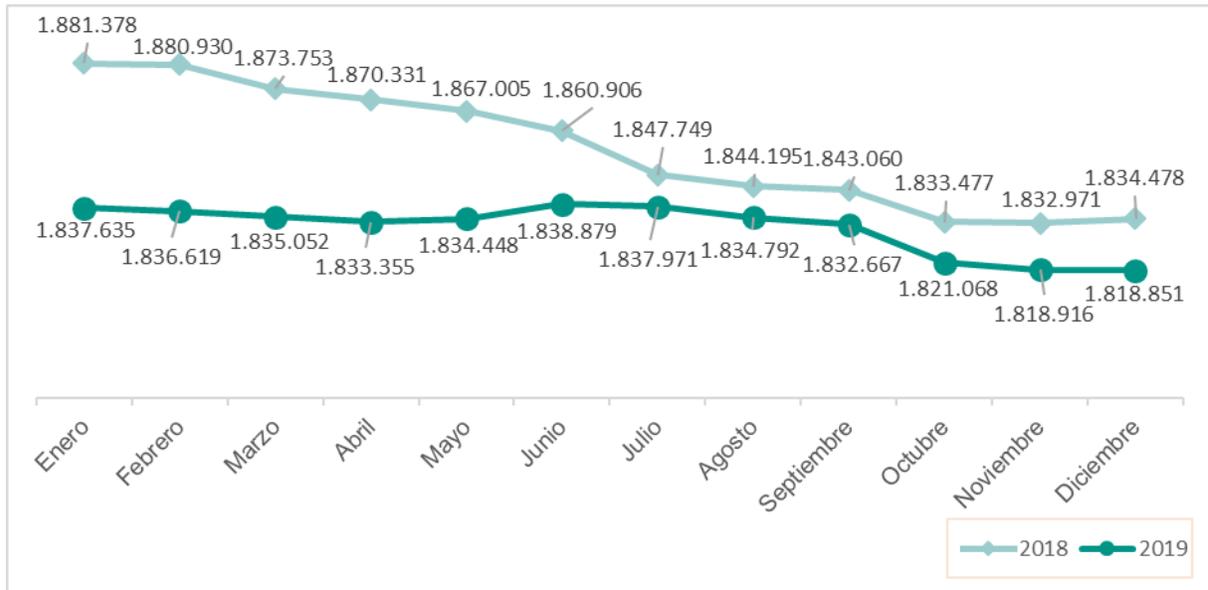
Departamento	Cobertura Municipios
Caldas	17
Caquetá	16
Cauca	42
Cesar	17
Huila	20
Nariño	26
N / Santander	6
Quindío	8
Risaralda	14
Santander	6
Tolima	24
Valle	12
Total General	208

Fuente: Censo de Oficinas de Atención al usuario. Diciembre 31 de 2019.

Asmet Salud EPS, cuenta con 1,954 colaboradores con toda la capacidad profesional y la vocación de servicios para atender a los afiliados y comunidad en general en Los departamentos y municipios donde se hace presencia.

1.3. AFILIADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO. 2018 – 2019.

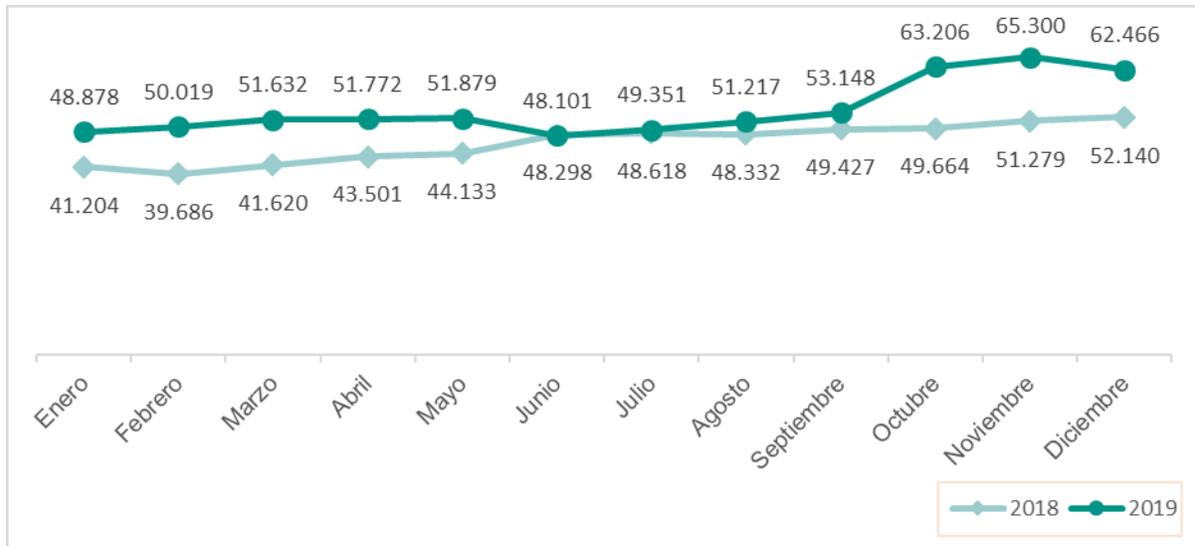
Gráfica 1. Afiliados Subsidiado 2018 - 2019



Fuente: SISPRO / BDUA. Corte: 31 de diciembre de 2019

1.4. AFILIADOS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO 2018 - 2019.

Gráfica 2. Afiliados Contributivo 2018 - 2019



Fuente: SISPRO / BDU. Corte: 31 de diciembre de 2019

1.5. AFILIADOS RÉGIMEN SUBSIDIADO 2019.

Tabla 2. Afiliados Régimen Subsidiado 2019

Departamento	Diciembre 2019	% Participación
Cauca	415.660	22,85%
Caquetá	297.717	16,37%
Risaralda	152.890	8,41%
Caldas	148.140	8,14%
Nariño	139.580	7,67%
Valle	127.179	6,99%
Cesar	121.354	6,67%
Huila	120.931	6,65%
Tolima	111.693	6,14%
Santander	79.320	4,36%
Quindío	74.352	4,09%
N / Santander	30.032	1,65%
Otros Departamentos	3	0%
TOTAL	1'818.851	100%

Fuente: información SISPRO. Corte: 31 de diciembre de 2019

El 55,77 % de los afiliados en 2019, estuvieron concentrados en las departamentales Cauca, Caquetá, Risaralda y Caldas.

1.6. AFILIADOS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO 2019.

Tabla 3. Afiliados Régimen Contributivo 2019

Departamento	Diciembre 2019	% Participación
Cauca	13.072	20,93%
Valle	9.685	15,50%
Caquetá	7.619	12,20%
Risaralda	7.380	11,81%
Caldas	5.844	9,36%
Quindío	4.661	7,46%
Santander	3.233	5,18%
Cesar	2.882	4,61%
Tolima	2.576	4,12%
Huila	2.544	4,07%
Nariño	1.950	3,12%
Bogotá D.C.	620	0,99%
Norte de Santander	399	0,64%
Otros Departamentos	1	0%
TOTAL		100%

Fuente: Información SISPRO. Corte: 31 de diciembre de 2019

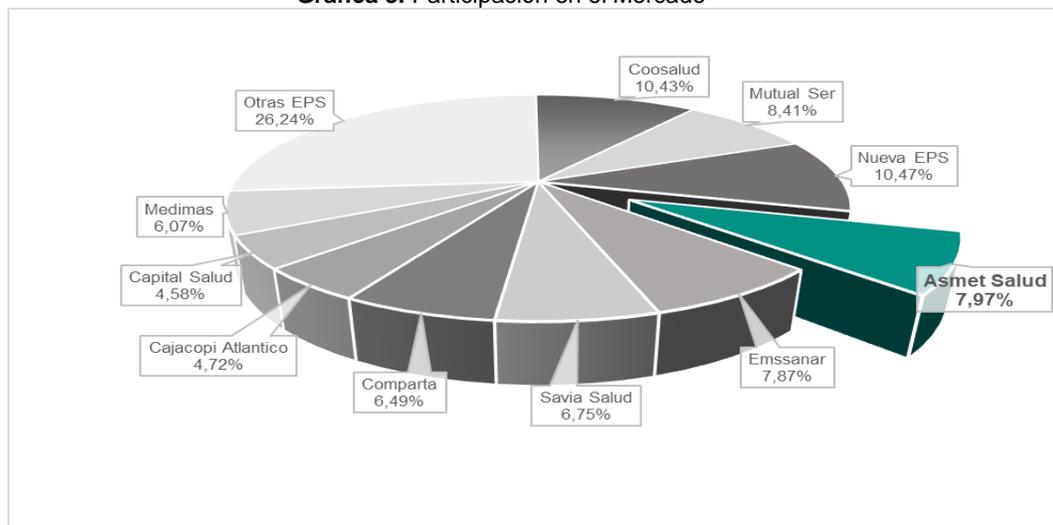
El 60,44 % de los afiliados en 2019, estuvieron concentrados en las departamentales Cauca, Valle, Caquetá y Risaralda

La vigencia cerró con 62.466 afiliados al RC producto de la Movilidad entre regímenes.

1.7. PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE SALUD.

Representamos el 7.97% del mercado del Régimen Subsidiado.

Gráfica 3. Participación en el Mercado

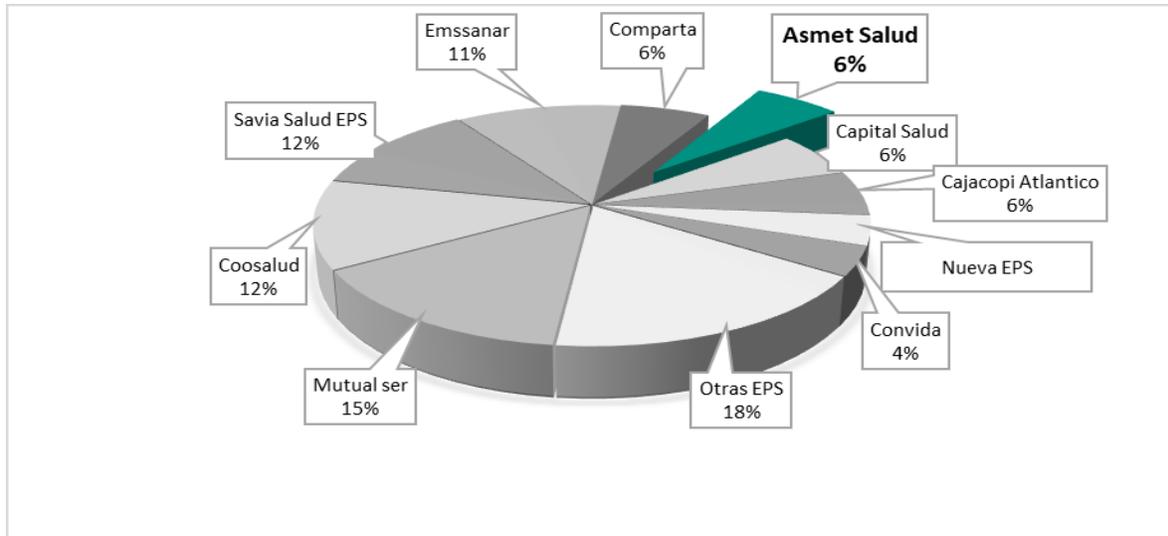


Fuente: Información SISPRO. Corte: 31 de diciembre de 2019

1.8. PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE SALUD.

El 6% de nuestros usuarios participan el mercado en Régimen Contributivo por movilidad.

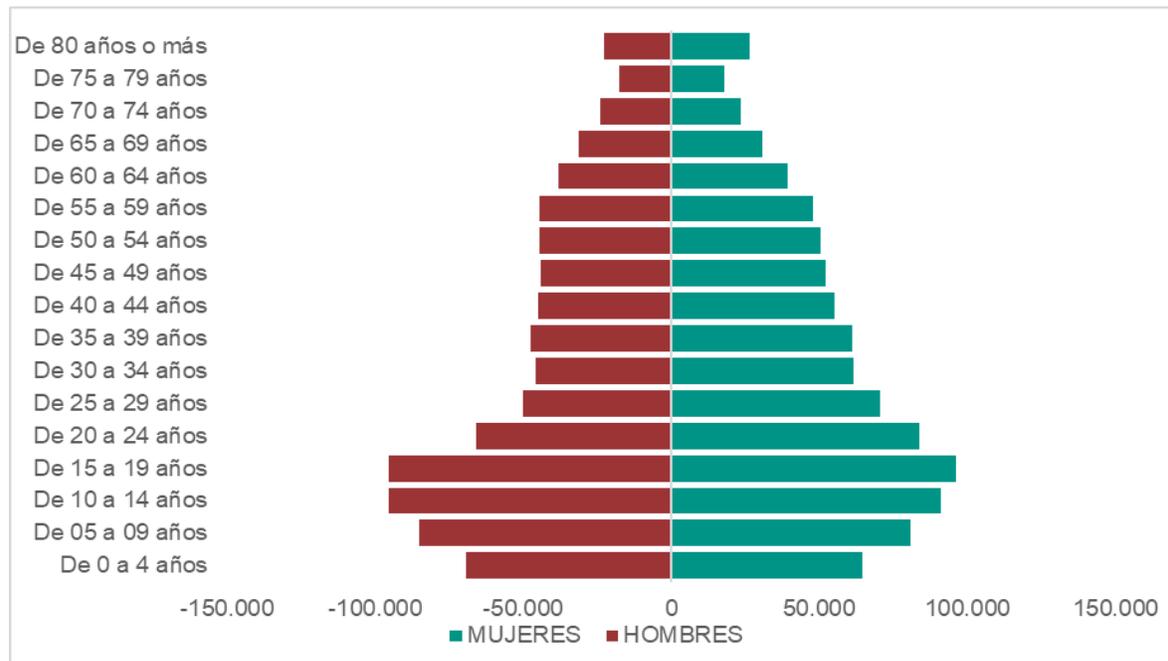
Gráfica 4. Participación en el Mercado



Fuente: Información SISPRO. Corte: 31 de diciembre de 2019

1.9. PIRÁMIDE POBLACIONAL.

Gráfica 5. Pirámide poblacional



Fuente: Cubo BDUA SISPRO Corte diciembre 2019

La población se considera joven, donde el 37% corresponde a población menor de 19 años, las mujeres y hombres entre 20 y 44 años representan el 32% y los mayores de 60 años ocupan el 15%.

1.10. CARACTERÍSTICAS GENERALES POBLACIÓN AFILIADA

Tabla 4. Características población afiliada.

Edad / Años	Hombres	%	Mujeres	%	Población	%
0 a 4	69.110	7,99%	64.715	6,79%	133.825	7,36%
5 a 9	85.017	9,82%	80.930	8,49%	165.947	9,12%
10 a 14	95.244	11,00%	91.118	9,56%	186.362	10,25%
15 a 19	95.591	11,04%	96.341	10,11%	191.932	10,55%
20 a 24	65.701	7,59%	83.693	8,78%	149.394	8,21%
25 a 29	50.280	5,81%	70.706	7,42%	120.986	6,65%
30 a 34	45.826	5,29%	61.489	6,45%	107.315	5,90%
35 a 39	47.542	5,49%	61.085	6,41%	108.627	5,97%
40 a 44	45.107	5,21%	55.190	5,79%	100.297	5,51%
45 a 49	44.007	5,08%	52.073	5,46%	96.080	5,28%
50 a 54	44.599	5,15%	50.474	5,29%	95.073	5,23%
55 a 59	44.448	5,14%	47.841	5,02%	92.289	5,07%
60 a 64	37.900	4,38%	39.150	4,11%	77.050	4,24%
65 a 69	31.074	3,59%	30.667	3,22%	61.741	3,39%
70 a 74	23.820	2,75%	23.598	2,48%	47.418	2,61%
75 a 79	17.524	2,02%	17.765	1,86%	35.289	1,94%
> 80	22.694	2,62%	26.527	2,78%	49.221	2,71%
TOTAL	865.484	100%	953.362	100%	1.818.846	100%

Fuente: Plataforma QlikView Población

1.11. ANÁLISIS Y GESTION DE INFORMACIÓN.

Imagen 1. Análisis y gestión de información

ANÁLISIS Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN

INDICADORES DEMOGRÁFICOS SOLICITADOS POR OPERACIONES

Tabla 1. Indicadores demográficos ASMET SALUD EPS S.A.S régimen subsidiado y régimen contributivo

Indicador	ASMET SALUD EPS S.A.S		COLOMBIA		Interpretación
	Año 2018	Año 2019	Año 2018	Año 2019	
Régimen subsidiado					
Índice de dependencia	60,2	59,7	51,4	51,3	En ASMET SALUD EPS S.A.S, por cada 100 personas entre los 15 a 64 años afiliadas al régimen subsidiado hay 60 personas dependientes (personas menores de 15 años y mayores de 65 años), durante el año 2019.
Índice de dependencia del adulto mayor	16,4	17,0	12,2	12,5	En ASMET SALUD EPS S.A.S régimen subsidiado, por cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 17 personas mayores de 65 años.
Índice de envejecimiento	37,5	39,8	31,2	32,3	En ASMET SALUD EPS S.A.S régimen subsidiado, por cada 100 personas menores de 15 años, hay 40 personas mayores de 65 años en el año 2019.
Índice de vejez	10,2	10,6	8,1	8,3	En ASMET SALUD EPS S.A.S, por cada 100 personas afiliadas al régimen subsidiado hay 11 personas mayores de 65 años.
Régimen contributivo					
Índice de dependencia	11,3	11,7	51,4	51,3	En ASMET SALUD EPS S.A.S, por cada 100 personas entre los 15 a 64 años afiliadas al régimen contributivo hay 12 personas dependientes (personas menores de 15 años y mayores de 65 años), en el año 2019.
Índice de dependencia del adulto mayor	2,9	3,3	12,2	12,5	En ASMET SALUD EPS S.A.S régimen contributivo, por cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 3 personas mayores de 65 años.
Índice de envejecimiento	34,6	40,2	31,2	32,3	En ASMET SALUD EPS S.A.S régimen subsidiado, por cada 100 personas menores de 15 años, hay 40 personas mayores de 65 años en el año 2019.
Índice de vejez	2,6	3,0	8,1	8,3	En ASMET SALUD EPS S.A.S, por cada 100 personas afiliadas al régimen contributivo hay 3 personas mayores de 65 años.

Fuente: Cubo indicadores Caracterización - SISPRO. Fecha de consulta: 07 de julio 2020.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

2.1. VISIÓN.

Al 2023 seremos la mejor opción de aseguramiento social en salud, generando confianza en el sector y sostenibilidad financiera.

2.2. MISIÓN:

Somos una aseguradora en salud que, a través de un modelo de gestión integral del riesgo, contribuimos al mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros afiliados.

2.3. CADENA DE VALOR

Orientadas a 4 perspectivas:

- **Financiera:** cumplimiento del plan de recuperación financiera.
- **Afiliado:** mejoramiento de la satisfacción del afiliado, para fortalecer el rol y posicionamiento de la EPS.
- **Procesos internos:** procesos claves con foco al mejoramiento continuo y cumplimiento de estándares de seguimiento y control.
- **Aprendizaje y Crecimiento:** potencializar el talento humano.

2.4. EXCELENCIA OPERACIONAL.

Imagen 2. Excelencia operacional.



2.5. LA TRIPLE META.

En el año 2016, se constituyó el Modelo de Atención Integral en Salud – MAIAS y para el año 2017, la EPS redefinió la Planeación Estratégica Institucional en un horizonte 2017 – 2023, siendo estos dos elementos la base elemental para lograr los resultados en salud de toda la población afiliada, la satisfacción del usuario (experiencia) en el acceso a los servicios de salud y el equilibrio financiero en el aseguramiento, lo anterior denominado, la “Triple Meta

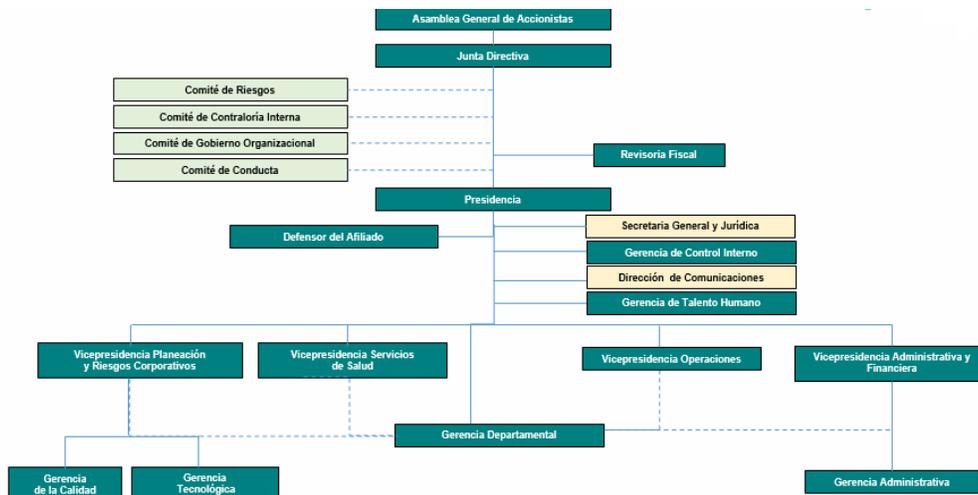
Imagen 3. La triple meta



En ese camino de transformación, se definió el Plan de Reorganización Institucional, elemento fundamental para alcanzar la Triple Meta y el cual fue aprobado por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución 127 del 24 de enero de 2018 y que también concibió entre otros aspectos operacionales, el cambio de la estructura organizacional de la Entidad. En razón de lo anterior, a partir del 1 de abril de 2018 entró en operación la escisión de la EPS, siendo la nueva sociedad comercial Asmet Salud EPS SAS quien continúa desarrollando la actividad de aseguramiento a la fecha

2.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Imagen 4. Organigrama.



3. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

3.1. MAIAS: MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL ASMET SALUD

Estrategia integral que hace parte de la caracterización de la población afiliada, la gestión individual del riesgo a través de rutas de atención definidas y ejecutadas por medio de una: red integrada que inicia desde el prestador primario, en su gran mayoría hospitales públicos de baja complejidad, articulada con prestadores públicos y privados de mediana y alta complejidad.

Imagen 5. MAIAS



3.2. AUTORIZACIONES EMITIDAS 2018 – 2019.

Tabla 5. Producción de autorizaciones PBS 2018 – 2019.

SERVICIO	2018				TOTAL PBS
	PBS				
	ALTO COSTO		ORDEN PBS		
	No Prioritario	Prioritario	No Prioritario	Prioritario	
Hospitalario	2.629	16.320	40.536	166.939	226.424
Ambulatorio	69.014	69.322	1.901.217	361.550	2.401.103
TOTAL	71.643	85.642	1.941.753	528.489	2.627.527

SERVICIO	2019				TOTAL PBS
	PBS				
	ALTO COSTO		ORDEN PBS		
	No Prioritario	Prioritario	No Prioritario	Prioritario	
Hospitalario	2.759	17.483	41.199	159.716	221.157
Ambulatorio	48.347	60.257	1.717.681	273.592	2.099.877
TOTAL	51.106	77.740	1.758.880	433.308	2.321.034

2018	2.019	DIFERENCIA
2.627.527	2.321.034	306.493

Fuente: Aplicativo H&L- Corte Diciembre 31 2019

En relación a autorizaciones de los servicios que están cubiertas en el plan de beneficios PBS, para la vigencia 2018 se generaron 2.627.527 autorizaciones, mientras que para la vigencia del año 2019 fueron emitidas 2.321.034 autorizaciones, representando una disminución de 306.493 autorizaciones, debido al fortalecimiento en los procesos para evitar trámites administrativos de los usuarios en el acceso de servicios de salud, a través de nuevas modalidades de contratación de servicios de salud.

Tabla 6. Producción de Autorizaciones No PBS 2018 VS No PBS 2019

SERVICIO	2018 No PBS						Total No PBS
	CTC		Tutela No PBS		MIPRES		
	No Prioritario	Prioritario	No Prioritario	Prioritario	No Prioritario	Prioritario	
Hospitalario	190	3.324	409	410	0	0	4.333
Ambulatorio	24.871	121.105	50.634	40.946	0	0	237.556
TOTAL	25.061	124.429	51.043	41.356	0	0	241.889

SERVICIO	2019 No PBS						Total No PBS
	CTC		Tutela		MIPRES		
	No Prioritario	Prioritario	No Prioritario	Prioritario	No Prioritario	Prioritario	
Hospitalario	1.139	1.215	256	255	3	7.879	10.747
Ambulatorio	13.594	93.049	37.549	16.832	20.043	116.681	297.748
TOTAL	14.733	94.264	37.805	17.087	20.046	124.560	308.495

Fuente: H&L

2018	2.019	DIFERENCIA
241.889	308.495	66.606

Fuente: Aplicativo H&L- Corte 31/12/ 2019

En relación a los direccionamientos para las tecnologías en salud No cubiertas en el plan de beneficios NoPBS, se evidencia un incremento del 27,53% que refleja la operativización del cambio de normatividad (Mipres), que requirió cambio de autorizaciones de tecnologías en salud No PBS aprobadas en Comité Técnico Científico a direccionamientos por la aplicación del ministerio de salud denominada “Mipres”, facilitando el ordenamiento de los servicios como la prestación de los mismos.

Tabla 7. Autorizaciones año 2018 y año 2019

AÑO	PBS	NO PBS	TOTAL
2018	2.627.527	241.889	2.869.416
2019	2.321.034	308.495	2.629.529
TOTAL	4.948.561	550.384	5.498.945

DIFERENCIA POR AÑO	239.887
---------------------------	----------------

Fuente: Aplicativo H&L- Corte Diciembre 31 2019

En general, se observa una reducción de 239.887 autorizaciones (4,3%), en el año 2019 respecto a la vigencia del 2018.

3.3. REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA 2019

Las nuevas modalidades de contratación debidamente socializadas a la central nacional de referencia facilitan los procesos de ubicación de pacientes en proceso de atención, con el apoyo de los equipos descentralizados en cada departamento.

Tabla 8. Oportunidad de la Referencia y Contra referencia

I SEMESTRE					
DPTO	TIEMPO (horas)	NUMERO DE REMISIONES	OPORTUNIDAD 2019	OPORTUNIDAD 2018	DIFERENCIA
BOGOTA	3.129	31	100,94	152,04	-51,10
CALDAS	30.069	2.004	15,00	41,19	-26,19
CAQUETA	40.840	1.836	22,24	72,96	-50,72
CAUCA	50.715	4.873	10,41	38,49	-28,08
CESAR	13.569	1.162	11,68	43,68	-32,00
HUILA	14.060	891	15,78	48,49	-32,71
NARIÑO	5.878	435	13,51	64,27	-50,76
NTE STDER	1.660	78	21,28	113,10	-91,82
QUINDIO	14.072	1.034	13,61	46,62	-33,01
RISARALDA	28.209	3.167	8,91	93,36	-84,45
SANTANDER	12.093	353	34,26	111,17	-76,91
TOLIMA	16.470	1.884	8,74	63,55	-54,81
VALLE	35.376	1.337	26,46	55,73	-29,27
TOTAL	266.140	19.085	13,94	54,36	-40,42

Fuente: Aplicativo H&L- Corte Diciembre 31 2019

La implementación de redes y uso de rutas de atención vinculados a políticas claras de acceso, redujeron tiempos de traslado a usuarios generando mejores niveles de servicio y de calidad de la atención.

Tabla 9. Oportunidad de la Referencia y Contra referencia

II SEMESTRE					
DPTO	TIEMPO (horas)	NUMERO DE REMISIONES	OPORTUNIDAD 2018	OPORTUNIDAD 2019	DIFERENCIA
BOGOTA	0	0	0,00	0	0,00
CALDAS	41.519	2.568	41,19	16,17	25,02
CAQUETA	52.496	2.278	72,96	23,04	49,92
CAUCA	64.944	5.998	38,49	10,83	27,66
CESAR	17.372	1.339	43,68	12,97	30,71
HUILA	12.746	799	48,49	15,95	32,54
NARIÑO	14.669	611	64,27	24,01	40,26
NTE STDER	0	0	0,00	0,00	0,00
QUINDIO	17.684	1.345	46,62	13,15	33,47
RISARALDA	52.616	3.539	93,36	14,87	78,49
SANTANDER	20.720	527	111,17	39,32	71,85
TOLIMA	25.821	2.236	63,55	11,55	52,00
VALLE	21.321	1.065	55,73	20,02	35,71
TOTAL	341.908	22.305	52,27	15,52	36,75

Fuente: Aplicativo H&L- Corte Diciembre 31 2019

La anterior tabla permite evidenciar una reducción de más de 38,6 horas en los procesos de referencia y contrareferencia, con resultados favorables en la totalidad de los departamentos.

3.4. ACTIVIDADES EN SALUD Y FRECUENCIAS DE USO

Tabla 10. Actividades en salud y frecuencias de uso.

SERVICIO	FRECUENCIA DE USO 2019	FRECUENCIA DE USO 2018	DIFERENCIA
Medicina General	3.141.239	2.961.186	180.053
Urgencias	820.334	796.676	23.658
Medicina Especializada	1.201.256	878.035	323.221
Odontología	440.244	425.368	14.876
Imagenología	976.150	838.871	137.279
Laboratorio Clínico	8.722.680	7.216.528	1.506.152
Partos Normales	16.168	16.115	53
Partos Intervenido	194	283	-89
Partos Quirúrgicos	10.014	9.456	558
Hospitalizaciones	218.935	212.361	6.574
Cirugías	24.166	10.887	13.279

Fuente: Base de datos RIPS Asmet Salud EPS -2019

Durante la vigencia 2019, se evidenció un incremento de 1.643.431 exámenes de apoyo diagnóstico, con respecto al 2018. Así mismo, se evidenció incremento de la consulta médica especializada en 323.221 consultas.

Con respecto al parto institucional se realizaron 26.376 atenciones, mostrando incremento de 522 atenciones con respecto al 2018. Los partos intervenidos se redujeron en 89 actividades.

3.5. INDICADORES DE OPORTUNIDAD SERVICIOS DE SALUD

Tabla. 11. Indicadores de oportunidad

Servicios	Año 2019	Meta
Medicina General	0.96	3.00
Odontología	1.9	3.00
Pediatría	3.13	5.00
Medicina Interna	6.17	15.00
Obstetricia	4.2	5.00
Cirugía General	7.3	20.00

Fuente: informe medida especial corte diciembre 2019

Para el año 2019 en relación con la meta establecida por la Superintendencia Nacional de Salud, hemos cumplido en el 88% de los indicadores de oportunidad.

3.6. CÁNCER

En el año 2019 se presentaron **1.333** nuevos casos, para un total de **12.325** pacientes con cáncer, con un costo de la atención de estos pacientes oncológicos cercana a los \$ 83.000 millones al año.

Tabla 12. Cáncer

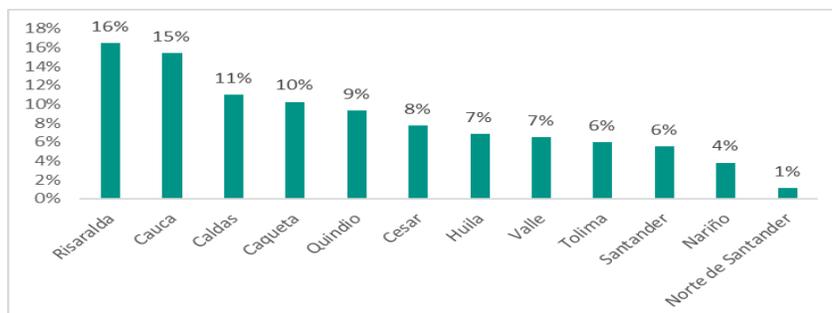
Tipo de Tratamiento	%
En seguimiento	75%
Egreso	14%
En tratamiento	6%
En remisión	5%
Total	100%

Fuente: Reporte Cuenta de Alto Costo. Corte 31 de diciembre de 2019

La radioterapia y quimioterapia sistémica son los tratamientos más frecuentes con el 53% y 25% respectivamente.

3.7. CÁNCER POR SEDE DEPARTAMENTAL.

Grafica 6. Cáncer



Fuente: Reporte Cuenta de Alto Costo. Corte 31 de diciembre de 2019

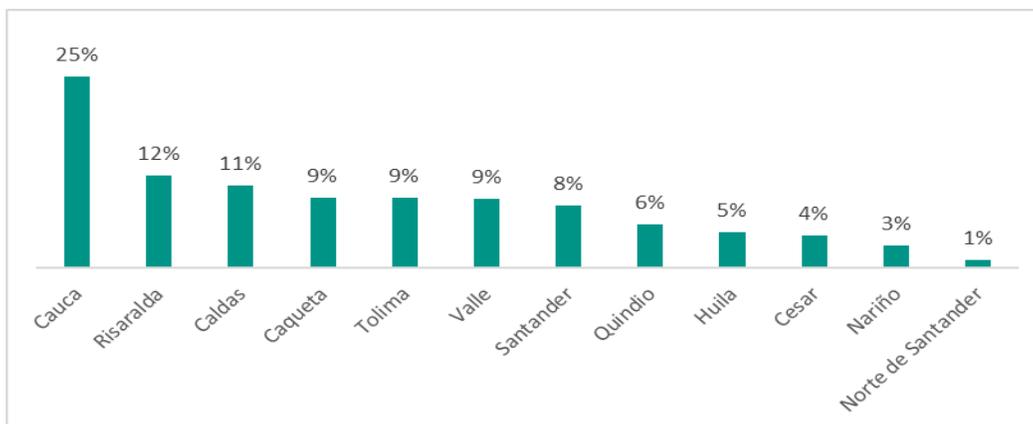
En orden descendente, Risaralda, Cauca y Caldas ocupan los primeros lugares con el mayor número de casos con diagnóstico de cáncer.

3.8. ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA.

En el año 2019 se presentaron 216 pacientes nuevos en terapia dialítica, y se prestó atención a 1.592 pacientes con enfermedad renal crónica en terapia dialítica con un costo superior a los \$ 50.000 millones al año.

3.9. ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA – ERC, POR SEDE DEPARTAMENTAL

Grafica 7. Enfermedad Renal Crónica



Fuente: Reporte Cuenta de Alto Costo. Corte 31 de diciembre de 2019

Los departamentos de Cauca, Risaralda y Caldas ocupan los primeros lugares con el mayor número de casos con Enfermedad Renal Crónica - ERC.

3.10. VIH – SIDA.

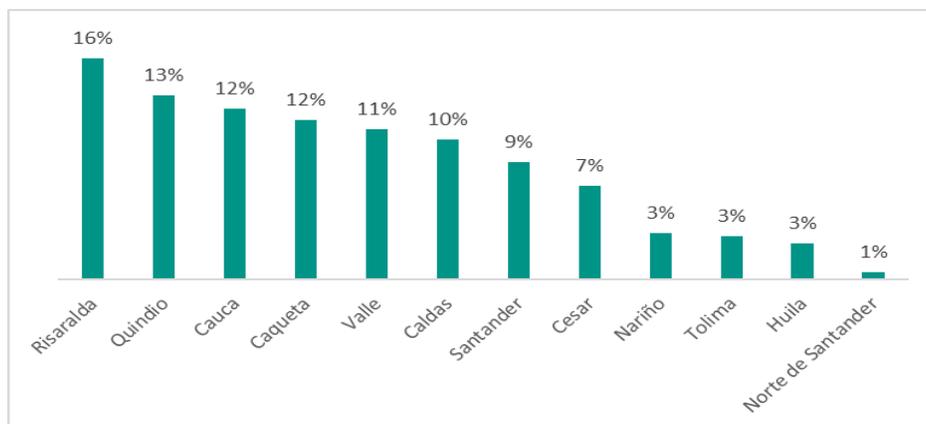
En el año 2019 se detectaron 415 pacientes nuevos para un total de 4.025 pacientes con VIH – SIDA con un costo de atención de más de \$ 23.000 millones en el año.

El porcentaje de detección temprana de VIH para el año 2019 es del 62,3%. Los departamentos con un porcentaje de detección temprana superior a la meta del 60% fueron: Risaralda, Santander, Huila, Norte de Santander, Cauca y Tolima, en estos departamentos se evidencian las acciones realizadas por parte de la EPS en los Comités MAIAS donde se fortalece el tema de algoritmo diagnóstico y capacitación a los usuarios sobre conductas de riesgo, transferencia de conocimientos en la guía de práctica clínica a las IPS primarias y complementarias, Jornadas de realización de pruebas rápidas junto con Secretaría de Salud y ESEs dirigidas a toda la población.

En el año 2019, se identificaron un total de 28 menores expuestos en la cohorte de VIH, a quienes se garantizó la profilaxis post natal y la fórmula láctea. Como resultado de estas acciones, no se reportaron casos de transmisión vertical del VIH, demostrando el éxito de las acciones realizadas.

3.11. VIH – SIDA, POR SEDE DEPARTAMENTAL

Grafica 8. VIH - SIDA



Fuente: Reporte Cuenta de Alto Costo. Corte 31 de diciembre de 2019

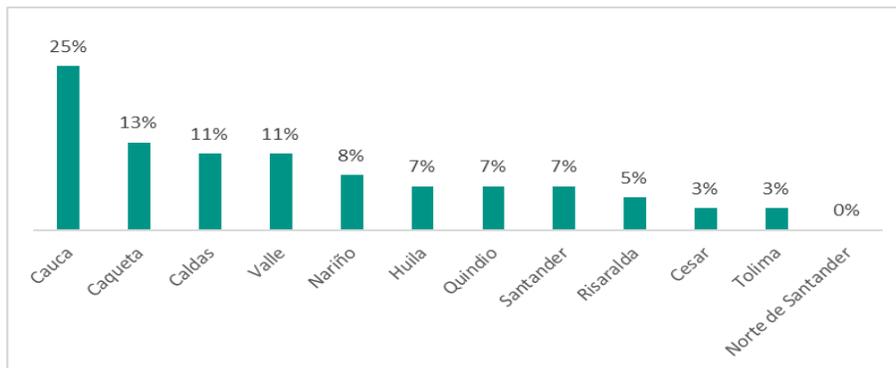
Los casos con mayor volumen de casos se concentran en los departamentos de Risaralda, Quindío y Cauca.

3.12. TRASPLANTADOS

En el año 2019 se realizaron 61 trasplantes de órganos y/o tejidos a 57 usuarios, para una tasa de 3,24 x 100.000 afiliados. Para la atención de pacientes trasplantados se gastó \$ 13.707.330.715.

3.13. TRASPLANTADOS POR SEDE DEPARTAMENTAL.

Grafica 9. Trasplantados



Fuente: Reporte Cuenta de Alto Costo. Corte 31 de diciembre de 2019

En los departamentos de Cauca, Caquetá y Caldas representan el 49% de casos con trasplantes realizados, donde Cauca realizó 15 trasplantes entre otros de (Riñón, Medula ósea y corazón).

3.14. ARTRITIS REUMATOIDE

Para el año 2019 hubo 3.117 pacientes con artritis reumatoide, con un costo de la atención superior a los \$ 9.000 millones

3.15. ARTRITIS REUMATOIDE POR SEDE DEPARTAMENTAL.

Grafica 10. Artritis



Fuente: Reporte Cuenta de Alto Costo. Corte 31 de diciembre de 2019

Las estrategias utilizadas para la identificación de casos se han enfocado a la capacitación continua, socialización de la guía de práctica clínica de artritis reumatoide a personal de EPS e IPS de atención primaria. Se realizan mesas de trabajo con las IPS de atención en los diferentes departamentos para establecer rutas de atención de los usuarios y establecer planes de acción para el adecuado seguimiento de usuarios con novedades como abandonos o inasistencias.

3.16. ENFERMEDADES HUÉRFANAS

Para el año 2019 hubo 588 pacientes con enfermedades huérfanas, el 52% corresponden a Drepanocitosis, Hemofilia A y B, Enfermedad de Von Willebrand y Síndrome de Guillain-Barre. Para un costo de atención de \$ 19.500 millones en el año.

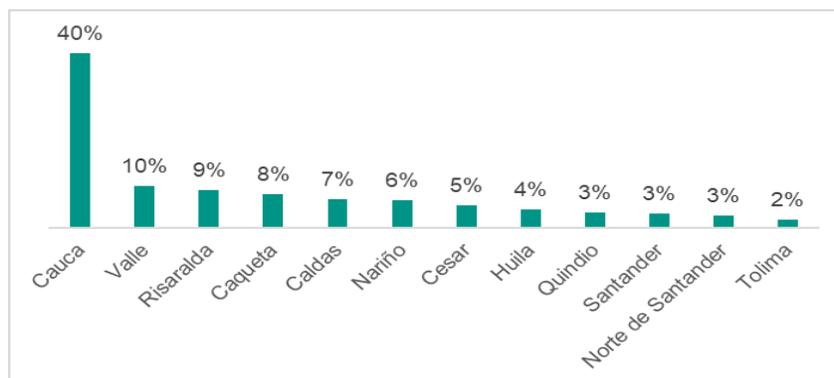
La Drepanocitosis es la enfermedad que presenta el mayor número de casos, distribuida en los departamentos de Cauca, Valle Del Cauca, Nariño, Cesar Risaralda, Tolima, Caldas, Caquetá y Norte De Santander, seguida de Guillain Bare, Mucopolisacaridosis, Miastenia Grave, Gauchear y Angioedema Hereditario. Existen enfermedades que solo se presentan en el Departamento del Cauca, como es el caso de los 8 casos de la enfermedad de Fabry del Municipio de Patía y 2 casos de la Enfermedad de Wilson. Las prestaciones de los servicios de salud a los usuarios se garantizan a través de la Fundación Clínica Valle Del Lili, Medilaser, Hospital Universitario San José, entre otras, Estas IPS garantizan los especialistas según el protocolo del Instituto Nacional de Salud

para la atención de Enfermedades Huérfanas. La empresa busca fortalecer la atención integral de los usuarios con las patologías priorizadas entre ellas la enfermedad de Gauchear.

Las actividades de la cohorte se continuarán enfocando a fortalecer las estrategias de confirmación del diagnóstico, reporte al SIVIGILA, seguimiento estricto al suministro de los medicamentos a los usuarios donde se involucre a la familia, dado que estas patologías afectan en gran medida el entorno familiar y social de las personas que las padecen.

3.17. ENFERMEDAD HUERFANA POR SEDE DEPARTAMENTAL

Grafica 11. Enfermedad Huérfana



Fuente: Reporte Cuenta de Alto Costo. Corte 31 de diciembre de 2019

La mayor concentración de pacientes está el departamento de Cauca con el 40% de pacientes diagnosticados.

3.18. ENFERMEDAD CARDIOVASCULAR - HIPERTENSION ARTERIAL

En el 2019 se presentaron 17.821 casos nuevos de Hipertensión arterial, con un porcentaje del 34,66% de captación de personas entre los 18 a 69 años.

Tabla 13. Hipertensión arterial

Porcentaje de captación de hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años			
Departamento	Diciembre 2019	Meta Fénix	Meta Monitoreo
Nacional	34,66	16,26	50
Caldas	59,1	16,26	50
Caqueta	21,96	16,26	50
Cauca	28,05	16,26	50
Cesar	33,69	16,26	50
Huila	27,12	16,26	50
Nariño	19,65	16,26	50
Quindio	61,24	16,26	50
Risaralda	55,73	16,26	50
Santander	38,83	16,26	50
Norte de Santander	27,92	16,26	50
Tolima	40,08	16,26	50
Valle	28,12	16,26	50

Fuente: Base de datos de ECV. – diciembre 2019

3.19. ENFERMEDAD CARDIOVASCULAR – DIABETES MELLITUS

En el 2019 se presentaron 5.015 casos nuevos de Diabetes Mellitus, con un porcentaje del 78,46% de captación de personas entre los 18 a 69 años.

Tabla 14. Diabetes Mellitus

Porcentaje de captación de Diabetes de personas de 18 a 69 años		
Departamento	Diciembre 2019	Meta Fenix
Nacional	78,46	25,2
Caldas	104,71	25,2
Caqueta	59,11	25,2
Cauca	62,21	25,2
Cesar	76,44	25,2
Huila	59,3	25,2
Nariño	40,15	25,2
Quindío	154,26	25,2
Risaralda	111,53	25,2
Santander	147,44	25,2
Norte de Santander	60,35	25,2
Tolima	79,91	25,2
Valle	70,32	25,2

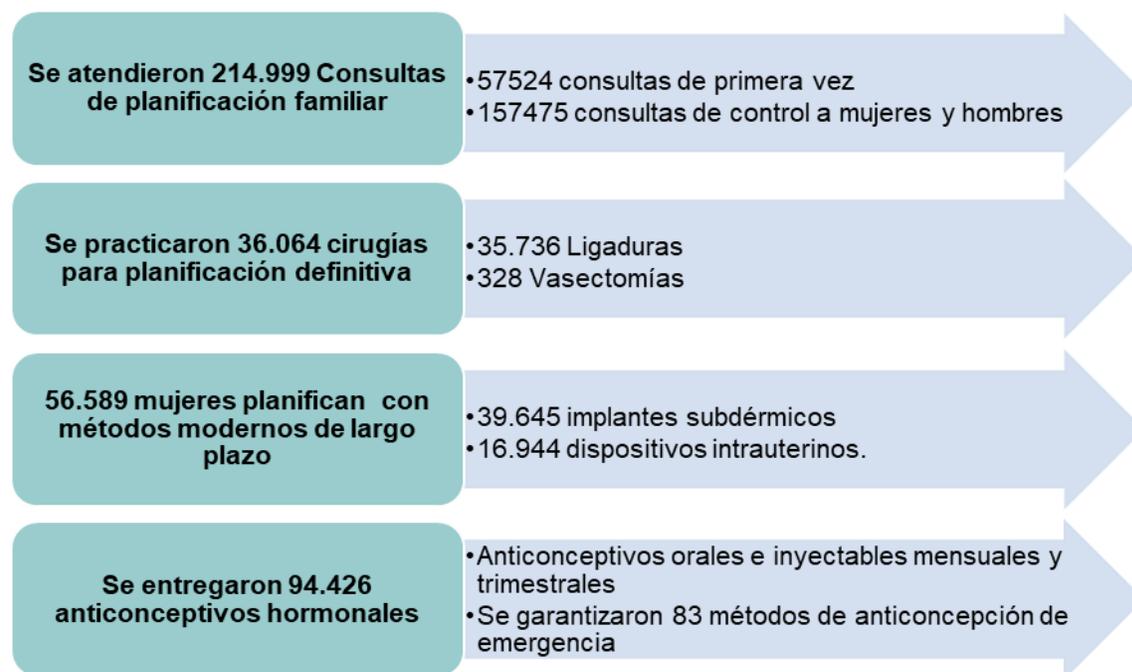
Fuente: Base de datos de ECV. – diciembre 2019

4. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.

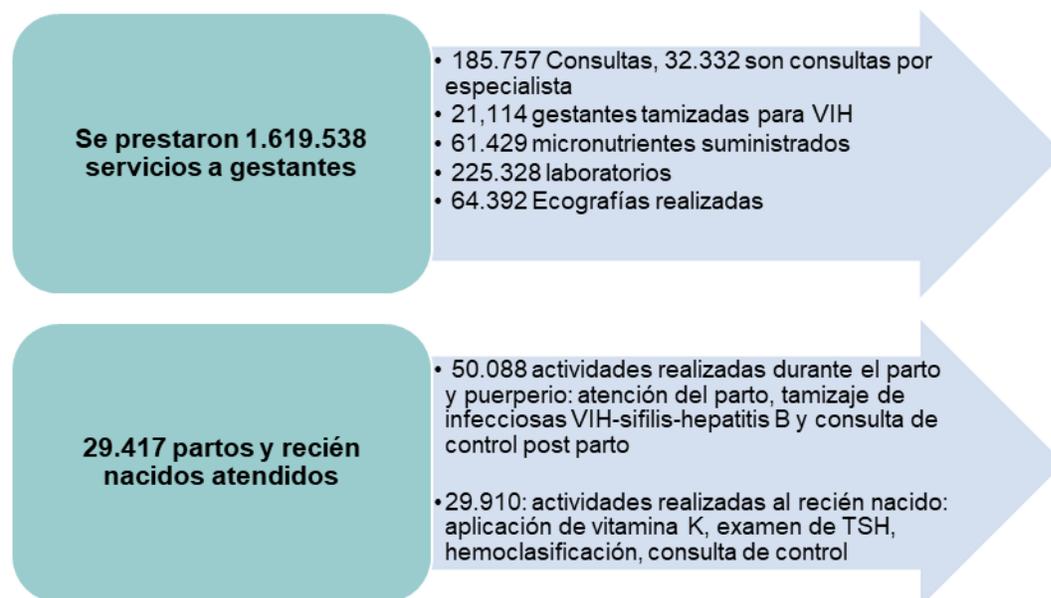
4.1. ACTIVIDADES DE DETECCIÓN TEMPRANA.



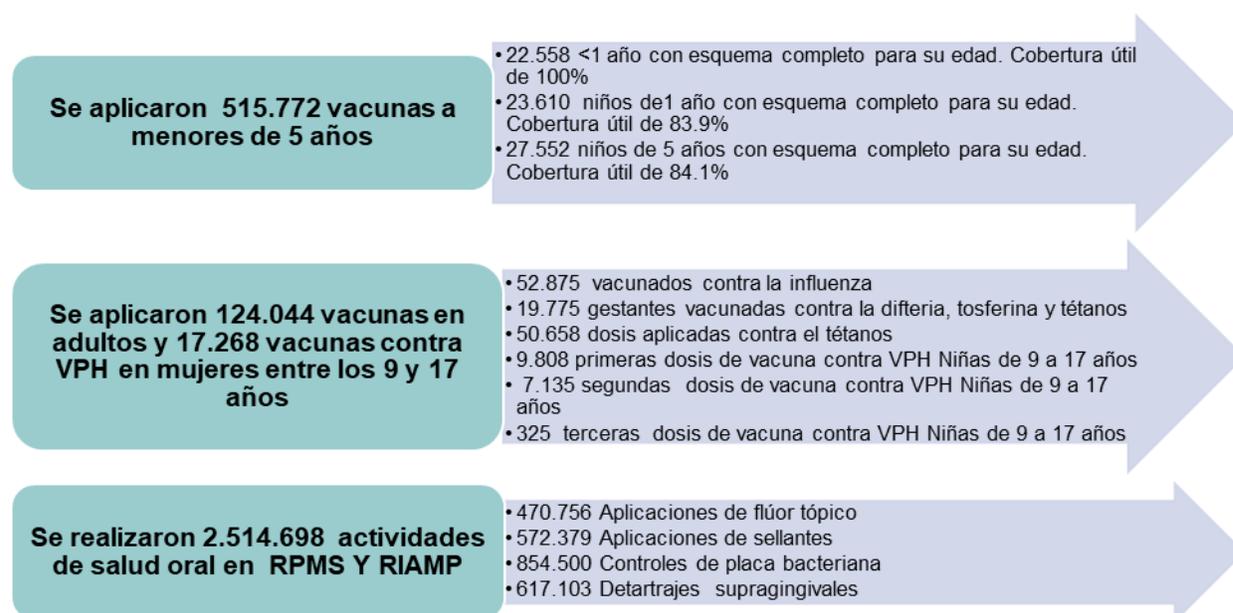
4.2. ACTIVIDADES DE ANTICONCEPCIÓN.



4.3. ATENCIÓN MATERNO PERINATAL.



4.4. ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN ESPECÍFICA.



Fuente: Base de datos actividades de PE y DT. – diciembre 2019

4.5. JORNADAS REALIZADAS 2019.

Tabla 15. Jornadas realizadas 2019.

Jornadas Realizadas Vigencia 2019	N° Participantes
Celebración de la 1ra Jornada Nacional de Vacunación 2019	3071
Celebración de la 2a Jornada Nacional de Vacunación 2019	1302
Celebración de la 3ra Jornada Nacional de Vacunación 2019	537
Celebración de la 4a Jornada Nacional de Vacunación 2019	229
Celebración de la Jornada - Día mundial de las enfermedades raras	990
Celebración de la Jornada - Día Mundial de cáncer de cérvix	1295
Celebración de la Jornada - Día mundial de la tuberculosis	1014
Celebración de la Jornada - Día Internacional de la Hipertensión	213
Celebración de la Jornada - Día Mundial sin Tabaco	546
Celebración de la Jornada - Día Mundial contra la Hepatitis	290
Celebración Semana Mundial de la Lactancia Materna	567
Celebración Jornada Estilos de vida saludable	644
Celebración Jornada Lucha contra el Cáncer de mama	302
Celebración de la Jornada de tamizaje VIH	1497
Jornadas para gestantes	45
Jornadas de pomeroy en los deptos. de Caquetá, Cauca y Nariño: 2 por año en cada sede (primera)	29
Jornadas de toma de citología cérvico uterina en los municipios con bajas coberturas en las sedes Caquetá, Valle, Tolima, Santander y Risaralda.	2199
Celebración de la Jornada de promoción de parto institucional - vaginal en NARIÑO, CESAR, SANTANDER, CAQUETA	431

Jornadas Realizadas Vigencia 2019	N° Participantes
Celebración de la Jornada - Día Mundial de lucha contra la lepra	87
Aplicación fichas de riesgo a población en el mes de enero a diciembre	1615
Celebración - Jornada mundial de la salud	58
Celebración - Jornada planificación familiar	110
Jornada de toma de mamografías	74
Jornada De Implantes Subdérmicos Hospital San Juan De Dios Armenia	96
Jornada toma de citologías	146
Día internacional de la eliminación de violencia contra las mujeres. "únete para poner fin a la violencia contra las mujeres"	149
Estrategia educativa a los afiliados con diabetes	28
Jornada de actualización y certificación de profesionales de medicina y enfermería de las IPS	25
Jornada de actualización en temas de salud mental- suicidio Depresión – Esquizofrenia.	42
Charlas de cáncer	248
Actividad conoce tu riesgo	20
Rompiendo cadenas de transmisión	30
Jornada de salud con SSD Y HLAP	38
Jornada para la mujer	80
Día del adulto Mayor	30
Charla de suicidio	20
Charla semana Andina	14
La caña nos une	30
Jornada hábitos saludables con menores	80
Semana andina-Derechos sexuales y reproductivos	114
Cierre semana Andina	50
Encuentro comunitario de saberes alrededor del ciudadano de la salud con grupos de adulto mayor	34
En esta navidad enciende tus sueños "Di No a la pólvora"	39
Educación en prevención en dengue	21
Total usuarios participantes	18479

Fuente de información: Base de datos de Actividades de PE y DT. – diciembre 2019

La interacción realizada con los entes territoriales a través de la participación en las diferentes jornadas de salud realizadas en los departamentos donde Asmet Salud EPS SAS hace presencia, ha fortalecido la participación masiva de los usuarios en estas, favoreciendo el logro de los resultados esperados en las actividades de protección específica y detección temprana, especialmente en lo correspondiente a detección de cáncer, unido a la capacitación del personal de salud en las guías de práctica clínica y rutas de atención.



4.6. COBERTURA DE VACUNACIÓN EN NIÑOS Y NIÑAS

Las coberturas de vacunación para el año 2019 terminaron así: 100% en Porcentaje de vacunación en menores de un año; 83,9% en porcentaje de vacunación en niños y niñas de 1 año y 84,1% en cobertura en vacunación en niñas y niños de 5 años.

Tabla 16. Cobertura de vacunación.

Cobertura Vacunación / Niños y Niñas 2018 – 2019.		
Edad	2018	2019
< 1 Año	99,53%	100%
1 año	96,24%	83,9%
5 años	95,05%	84,1%

Fuente: Proceso de Mediciones Año 2018 – Año 2019 Asmet Salud EPS - PAI WEB

5. RED DE SERVICIOS Y CONTRATACIÓN

5.1 RED DE SERVICIOS 2019

Tabla 17. Red de servicios 2019

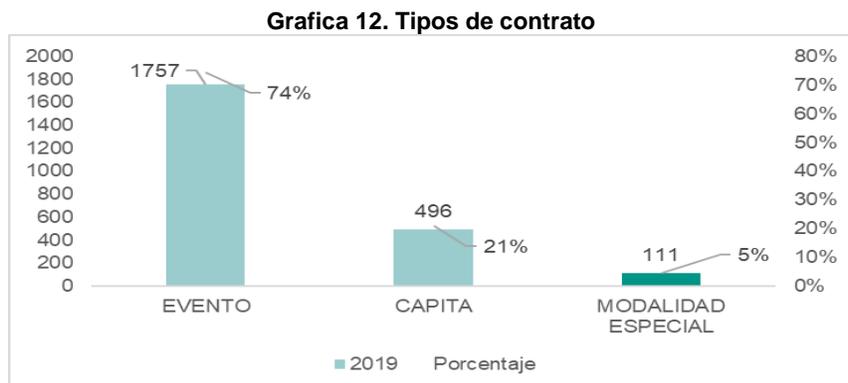
Departamento	Baja		Mediana			Alta		Total
	Privada	Publica	Privada	Publica	Mixta	Privada	Publica	
Bogotá	1		7	4		6	1	19
Caldas		19	33	1		1	1	55
Caquetá	8	6	16			1		31
Cauca	14	15	30	2		2	1	64
Cesar	7	17	32	3	1	8	1	69
Huila	6	21	29	3		2	1	62
Nariño	6	26	42	5		6		85
N / Santander	4	4	4	1				13
Quindío	2	9	27	1		4	1	44
Risaralda	3	14	18	1		4	1	41
Santander	2	6	14	3		7	1	33
Tolima	3	25	27	2		8	1	66
Valle	7	17	23	4		10	2	63
Nacional	9		15			15		39
Total	72	179	317	30	1	74	11	684

Asmet Salud EPS SAS, cuenta con una red de servicios amplia y suficiente para la atención de nuestros afiliados, conformada por 684 IPS a nivel nacional.

Dentro de esta red existen prestadores de servicios especializados que suministran sus servicios a nivel nacional, enfocados en la gestión de patologías específicas o servicios integrales.



5.2 TIPOS DE CONTRATO 2019.



Fuente: Formato GAS-CRSS-F-131 RED DE SERVICIOS DE SALUD CONTRATADA- 2019

Durante el 2019 Asmet Salud EPS SAS fortalece la búsqueda de modelos de contratación diferentes a los tradicionales (Evento y Cápita) con el objeto de facilitar el acceso a sus afiliados y estabilizar el costo de la operación, si bien el porcentaje de estas modalidades es bajo, el impacto es alto en la reducción de trámites en sala de autorizaciones mejorando la experiencia del usuario.

5.3 CONSOLIDADO DE CONTRATACIÓN EN SALUD 2019.

Tabla 18. Consolidado de contratación en salud 2019

Departamento	Cápita	%	Evento	%	Modalidad Especial	%	Total	%
Bogotá	0	0,00%	36	100,00%	0	0,00%	36	1,52%
Caldas	34	18,89%	137	76,11%	9	5,00%	180	7,61%
Caquetá	23	22,33%	73	70,87%	7	6,80%	103	4,36%
Cauca	30	13,57%	169	76,47%	22	9,95%	221	9,35%
Cesar	89	35,32%	137	54,37%	26	10,32%	252	10,66%
Huila	63	16,41%	317	82,55%	4	1,04%	384	16,24%
Nariño	93	40,09%	134	57,76%	5	2,16%	232	9,81%
N / Santander	10	25,00%	27	67,50%	3	7,50%	40	1,69%
Quindío	14	11,97%	97	82,91%	6	5,13%	117	4,95%
Risaralda	54	31,76%	103	60,59%	13	7,65%	170	7,19%
Santander	11	11,11%	84	84,85%	4	4,04%	99	4,19%
Tolima	42	19,00%	179	81,00%		0,00%	221	9,35%
Valle	27	13,24%	175	85,78%	2	0,98%	204	8,63%
Nacional	6	5,71%	89	84,76%	10	9,52%	105	4,44%
Total	496	20,98%	1757	74,32%	111	4,70%	2364	100%

Fuente: Formato: GAS-CRSS-F-131 RED DE SERVICIOS DE SALUD CONTRATADA- 2019

Al cierre de 2019, el 74,32% de los contratos suscritos con la red de servicios se encuentran por evento, el 20,98% son por Cápita y el 4% son modalidad especial.

6. ASPECTOS FINANCIEROS

6.1 COSTO MEDICO POR ATENCIONES PBS 2018 – 2019.

Tabla 19. Costo medico por atenciones PBS 2018 - 2019

AÑO	COSTO
2018	1.776.239
2019	1.729.310

Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019
Cifras en millones de pesos

Durante la vigencia 2019 se reconocieron y revelaron costos por atenciones en salud por \$1.776.239 millones, reconocimiento que genero un crecimiento del 2,71% frente a los costos médicos por atención del plan de beneficios en salud para el año 2018.

La compañía logra en el año 2019 contener y reducir el crecimiento de los costos por atenciones PBS, esta contención se da, debido al aumento de la contratación por modalidad especial, donde se concerta con las IPS la atención a la población afiliada y caracterización de grupos de riesgo.

6.2 COSTO MEDICO POR ATENCIONES PBS. 2018 – 2019

Tabla 20. Costo medico por atenciones PBS 2018 - 2019

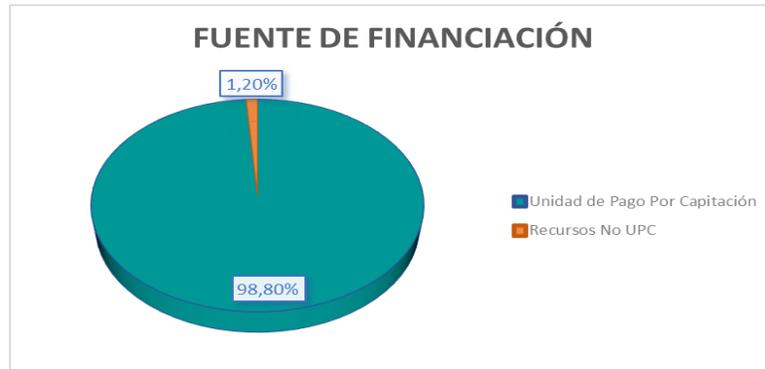
Departamento	Año 2019	Año 2018	Variación
Caldas	142.590.073.449	137.275.834.244	3,87%
Caquetá	248.775.147.025	222.685.585.433	11,72%
Cauca	435.461.617.419	448.681.869.661	-2,95%
Cesar	117.348.314.110	114.108.531.667	2,84%
Huila	103.748.110.987	95.842.130.400	8,25%
Nariño	98.867.370.914	91.311.135.738	8,28%
N / Santander	27.912.521.041	24.754.715.848	12,76%
Quindío	93.960.441.496	98.255.409.351	-4,37%
Risaralda	160.386.021.833	160.910.363.738	-0,33%
Santander	94.673.728.735	91.329.865.341	3,66%
Tolima	104.462.674.613	99.910.157.899	4,56%
Valle	148.053.464.464	144.244.725.051	2,64%
Total	1.776.239.486.088	1.729.310.324.371	2,71%

Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019 Cifras en millones de pesos

El departamento con mayor crecimiento en los costos por atenciones médicas es Norte de Santander, con un crecimiento del 12,76% frente a los costos PBS del año 2018. El departamento de Quindío muestra una disminución de los costos por atención en salud a la población del departamento del 4,37% frente a los costos médicos de la vigencia 2018.

6.3 PAGOS A IPS 2019.

Grafica 13. Pagos a IPS



Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019

Durante la vigencia 2019 se realizaron pagos a la red de prestadores y proveedores de servicios de salud por \$1.579.888 millones, el 98,80% de estos pagos se financiaron con los recursos UPC asignados a la EPS por la población afiliada y el 1,20%, es decir, pagos por \$18.947 millones se financiaron con recaudos vía recobros por atenciones NO PBS.

En el año 2019 se destinó el 95,76% de la UPC asignada para pagos a la red prestadora de la compañía, de los cuales \$1.369.461 millones, se realizó vía giro directo y \$191.480 millones se giraron directamente desde la cuenta maestra de la EPS, pero correspondientes a fuente de financiación UPC.

6.4 INDICADOR DE SINIESTRALIDAD

Tabla 21. Índice de siniestralidad

Índice de Siniestralidad		
	2019	2018
Costos PBS	1.718.572	1.685.893
Ingresos UPC	1.704.021	1.544.733
Índice de Siniestralidad	100,85%	109,14%

Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019
Cifras en millones de pesos

Grafica 14. Índice de Siniestralidad



Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019 Cifras en millones de pesos

El índice de siniestralidad acumulado a diciembre de 2019 representa el 100,85% de los ingresos UPC de la misma vigencia, se evidencia una mejoría del 8,28% frente al resultado de la vigencia 2018, la cual arrojó un índice de siniestralidad de 109,14 puntos porcentuales de los ingresos UPC de la misma vigencia.

La EPS realizó seguimiento continuo a la contratación por modalidades especiales, donde se analizó junto con la red contratada las notas técnicas de los contratos y las frecuencias ejecutadas cada trimestre, esto con el fin de ajustar los costos contratados y tener un impacto directo en la siniestralidad del periodo.

Como actividad desarrollada por la compañía durante la vigencia 2019 y que ayudaron a la contención del indicador de siniestralidad está la conciliación de glosas vigencia actual a favor de la EPS por \$20.525 millones, transacción que se reconoce contablemente como menor valor del costo; a continuación, se presenta los valores de glosas vigencia actual conciliada a favor de Asmet Salud durante el mismo periodo:

Tabla 22. Glosas a favor

Departamento	Glosa a Favor	% Participación
Caldas	1.506.675.747	7,34%
Caquetá	2.054.360.797	12,20%
Cauca	4.765.418.383	23,22%
Cesar	2.326.137.484	11,33%
Huila	1.381.205.901	6,73%
Nariño	1.918.100.512	9,34%
Quindío	484.760.847	2,36%
Risaralda	532.817.715	2,60%
Santander	884.749.761	4,31%
Tolima	2.323.325.939	11,32%
Valle	1.897.935.003	9,25%
Total	20.525.488.089	

Fuente: Asmet Salud EPS SAS, Sistema Financiero Seven ERP

6.5. MARGEN OPERACIONAL 2019 – 2018.

Tabla 23. Margen operacional 2019 – 2018

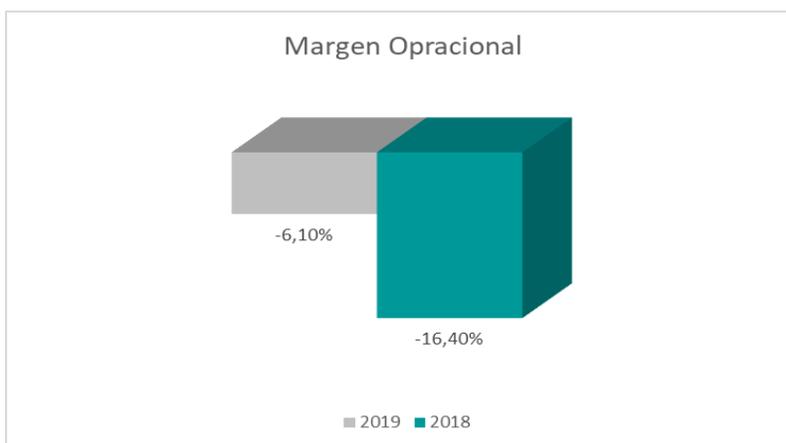
Vigencia	2019	2018
Ingreso Operacional	1.766.004.327.651	1.158.293.080.361
Costos Directos	1.787.250.756.508	1.280.755.730.945
Utilidad Bruta	-21.246.428.857	-122.462.650.584
Gastos de Administración	86.559.983.290	67.548.436.277
Resultado Operacional	-107.806.412.147	-190.011.086.861
Margen Operacional	-6,10%	-16,40%

Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019 Cifras en millones de pesos



El indicador margen operacional de la vigencia 2019 es de -6,10%. Se presenta mejoría del 10.4% frente al resultado de la vigencia 2018, la cual arrojó un indicador de margen operacional de -16,40%:

Grafica 15. Margen Operacional



Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019 Cifras en millones de pesos

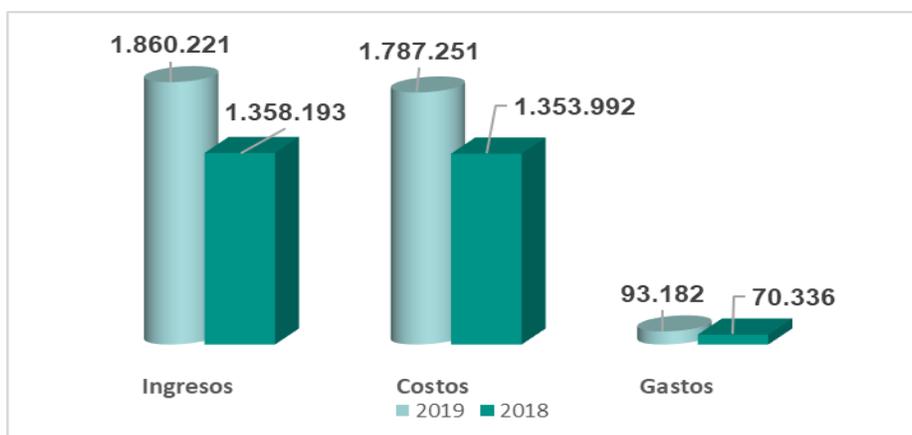
6.6. ESTADO DE RESULTADOS 2018 – 2019.

Tabla 24. Estado de resultados 2018 - 2019

ESTADO DE RESULTADO COMPARATIVO		
VIGENCIA 2019		
	2019	2018
Ingresos	1.860.221	1.358.193
Costos	1.787.251	1.353.992
Gastos	93.182	70.336
Resultado del Ejercicio	-20.212	-66.135

Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019 Cifra expresada en millones de pesos

Grafica 11. Margen operacional



Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019 Cifras en millones de pesos

Asmet Salud EPS SAS registra una pérdida operacional al cierre de la vigencia 2019 de - \$20.212 millones, presentando una mejoría del 69,4% frente la pérdida operacional registrada al cierre de 2018.

6.7 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA. 2018 – 2019.

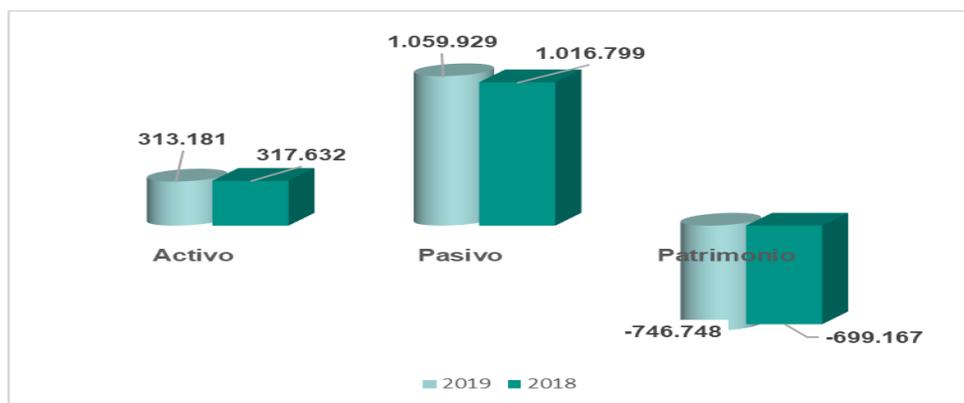
Tabla 25. Estado de situación financiera 2018 - 2019

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA		
VIGENCIA 2019		
	2019	2018
Activo	313.181	317.632
Pasivo	1.059.929	1.016.799
Patrimonio	-746.748	-699.167

Cifra expresada en millones de pesos.

Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019

Grafica 16. Estado de la situación financiera



Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019, Cifras en millones de pesos

La compañía cierra la vigencia 2019 con activos totales por \$313.181 millones, de los cuales \$147.776 millones corresponden a cuentas por cobrar a deudores del sistema con morosidad inferior a 360 días.

6.8 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2019.

Tabla 26. Ejecución presupuestal 2019

EJECUCION PRESUPUESTAL		
VIGENCIA 2019		
	Presupuesto	Ejecución
Ingreso	1.779.623	1.860.221
Costos	1.700.835	1.787.251
Gastos	93.133	93.182
Resultado del Ejercicio	-14.345	-20.212

Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019 Cifras en millones de pesos

Grafica 17. Ejecución presupuestal



Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019, Cifras en millones de pesos

Los ingresos presentan una ejecución del 104,53% del valor estimado como ingresos para la vigencia 2019 según las proyecciones financieras presentadas en el plan de reorganización institucional y aprobada por SNS mediante Resolución 000127 de 2018.

Se proyectaba unos costos para la vigencia 2019 de \$1.700.835 millones, presentándose una ejecución del 105,08% de los costos presupuestados.

Los gastos presentan una ejecución del 100% del valor presupuestado para la vigencia 2019, este resultado obedece al control y seguimiento realizado a la generación de los gastos de la compañía en la operación del periodo.

6.9 ACCIONISTAS – CAPITALIZACIONES.

Tabla 27. Accionistas – capitalizaciones

NOMBRE	% DE PARTICIPACION
ASOCIACION MUTUAL LA ESPERANZA ASMET MUTUAL	87%
MEGATECNOLOGIA COLOMBIANA SAS	3%
MEGATECNOLOGIA COLOMBIANA SAS	1%
INTEGRAL SOLUTION SD SAS	1%
MEINTEGRAL LTDA	1%
PHARMASAN SAS	1%
GRUPO DAO SAS	1%
CLINICA LA ESTANCIA	1%
IPS HORIZONTE SOCIAL LA ESPERANZA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	1%
CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS	1%
CLINICA DE OCCIDENTE	1%
SOCIEDAD INTEGRAL DE ESPEC. EN SALUD	0%
FUNDACION ECOLOGICA MARFI REVERDECER	0%
CORPORACION MEDICA DEL CAQUETA	0%
IPS HORIZONTE SOCIAL LA ESPERANZA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	0%
GRUPO VIHDA LTDA	0%
UNIDAD ONCOLOGICA SURCOLOMBIANA SAS	0%
FAMI PARAISO SAS	0%
TOTAL	100%

Fuente: Aplicativo financiero Seven ERP – diciembre de 2019 Cifras en millones de pesos
 Asmet Salud EPS SAS se ha capitalizado a través de 18 empresas accionistas.



7.2 CANALES DE ATENCION

- **Presenciales:** 211 oficinas en 200 municipios.

Inagen 6. Oficina Bucaramanga - Santander



Dentro del proceso de atención en las oficinas de las diferentes departamentales se realiza una priorización de las personas que por su condición de salud requieren una atención con mayor agilidad, de la siguiente manera:

- Adultos mayores.
- Mujeres en estado de gestación.
- Mujeres que acuden a las oficinas con niños menores de 6 años.
- Personas en condición de discapacidad.

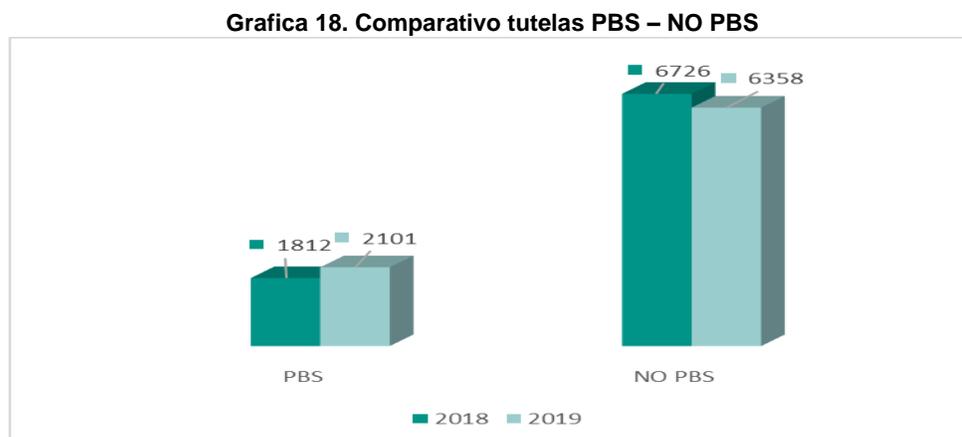
Para lo anterior, en cada oficina se realiza un filtro identificando esta población para priorizar su atención.

- **No presenciales:** atenciones realizadas



A través de los diferentes canales de atención No presenciales (Línea gratuita, chat virtual, correo electrónico) se realizaron 637.409 atenciones en el 2019.

7.3 COMPARATIVO TUTELAS PBS Y NO PBS 2018 – 2019.



Fuente: Sistemas de información Asmet Salud EPS SAS – diciembre 2019

La mayor proporción de tutelas se debe a factores relacionados con la prestación de servicios NO PBS.

7.4 TOTAL TUTELAS 2018 – 2019.

Tabla 28. Total, tutelas 2018 – 2019

Año	Total Tutelas
2018	9.142
2019	9.094

En el año 2019 la principal causa de tutelas fue por servicios NO PBS con un total de 6.358.

7.5 TASA DE PQRD POR 10.000 AFILIADOS – 2019.

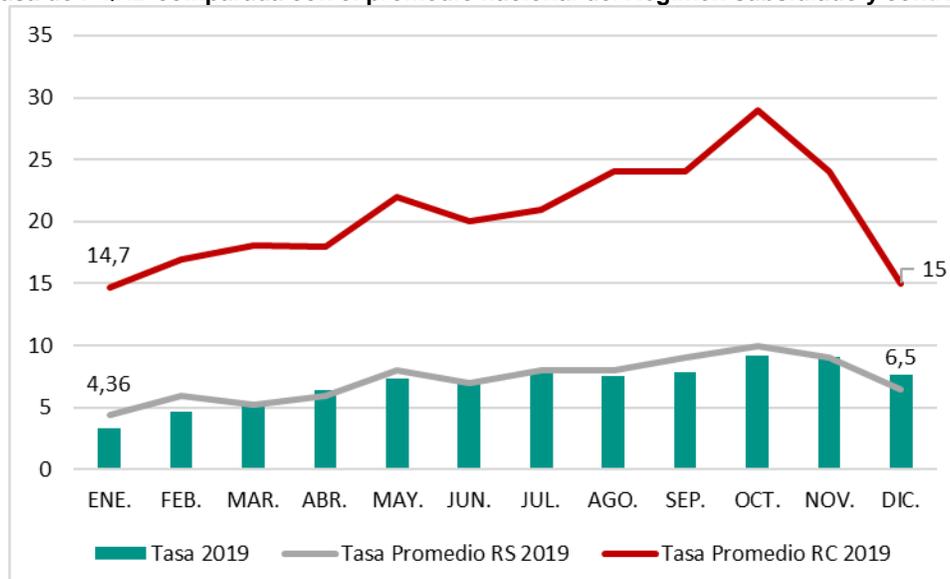
Tabla 29. Tasa de PQRD

Tasa promedio RS	87,11
Tasa promedio RC	246,8
Tasa PQRD 2019	82,9

Fuente: Aplicativo H&L – Asmet Salud. Aplicativo Gestión PQRD SNS 2019 – Estadísticas de Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) Pagina Web SNS.

7.6 COMPORTAMIENTO DE LA TASA DE PQR DE ASMET SALUD EPS 2019 FRENTE AL PROMEDIO NACIONAL DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO 2019.

Gráfica 19. Tasa de PQRD comparada con el promedio nacional del Régimen subsidiado y contributivo



Fuente: Aplicativo H&L – Asmet Salud. Aplicativo Gestión PQRD SNS 2019 – Estadísticas de Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) Pagina Web SNS. – Estadísticas BDUA – SISPRO-corte diciembre 31 de 2020

En el año 2019 Asmet Salud EPS SAS, fue afectada notoriamente por las solicitudes generadas por los usuarios a causa de la inoportunidad en la prestación de los servicios NO PBS, no obstante, la organización mantiene una tasa de PQRD (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias), por debajo del promedio nacional del Régimen Subsidiado y Contributivo.

7.7 TASA DE PQRD POR 10.000 AFILIADOS POR DEPARTAMENTAL 2019.

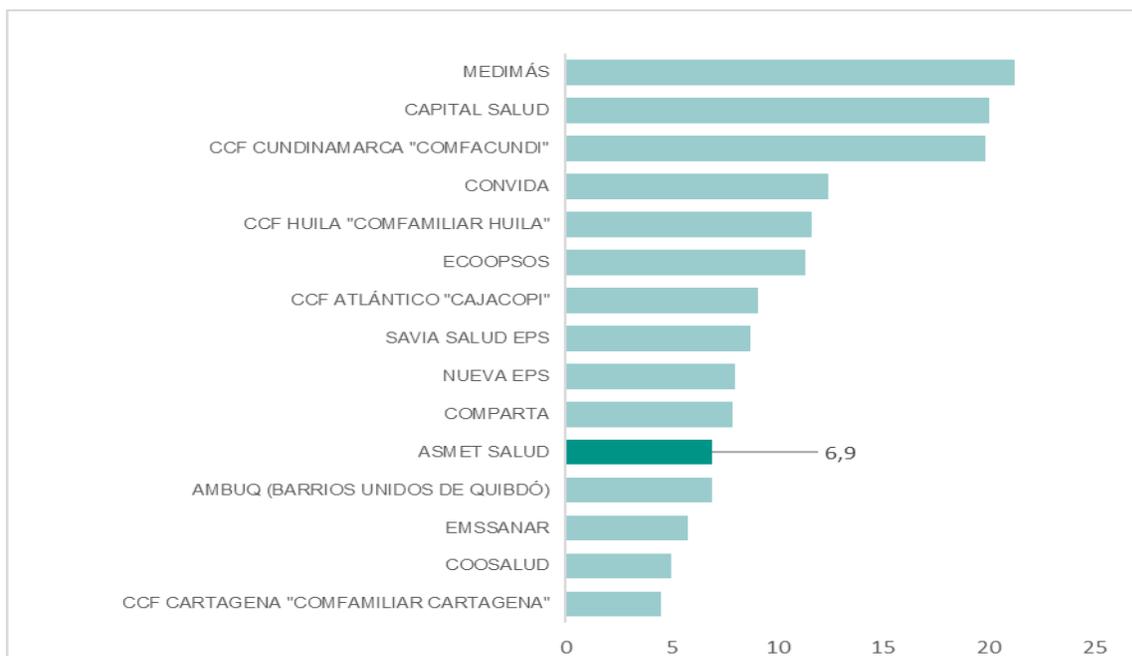
Tabla 30. Tasa de PQRD por 10.000 afiliados por departamental 2019

Departamento	Tasa SNS 2019
Bogotá	2016,1
Quindío	196,4
Santander	172,0
Risaralda	157,8
Caldas	140,8
Valle	124,0
Cauca	60,8
Tolima	57,8
Huila	40,3
Cesar	36,5
Caquetá	30,0
Nariño	29,5
Ene-Dic	82,8

Fuente: Aplicativo Gestión PQRD SNS y H&L 2018 – 2019 - Estadísticas BDUA SISPRO-diciembre 31 de 2020

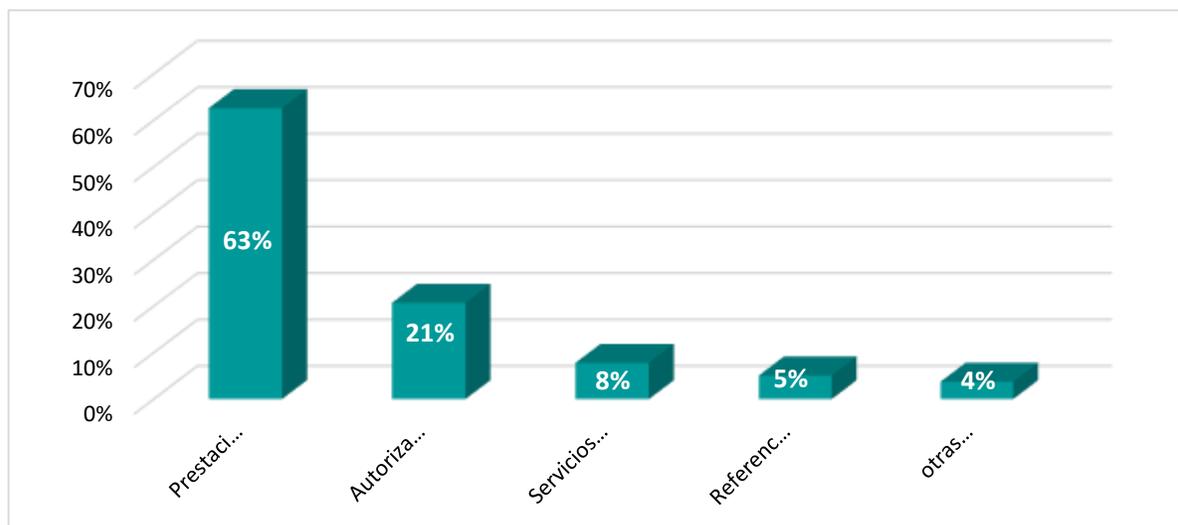
Las sedes Pareto son del eje cafetero, Santander, Valle y Cauca quienes generan el 78% de las PQRD.

7.8 COMPARATIVO TASA PQRD ASMET SALUD 2019.



Fuente: estadísticas de Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) Pagina Web SNS.

7.9 CAUSAS DE PQR 2018 – 2019.



Fuente: Aplicativo Gestión PQRD SNS – Aplicativo H&L 2018 -2019

El mayor volumen se debe a la inoportunidad en la programación de citas de medicina especializada y subespecialidad, debido a la baja oferta de profesionales, además de servicios no incluidos en el plan de beneficios, que para el periodo se encontraban a cargo de los Entes territoriales.

7.10 ASOCIACIONES DE USUARIOS 2019.

Para el año 2019 la EPS contó con 206 asociaciones de usuarios departamentales y municipales a nivel nacional, y 1.290 integrantes.

7.11 PLAN DE CAPACITACION A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

En el año 2019 se capacito a las asociaciones de usuarios en temas relacionados con:

- Normatividad PBS – NO PBS.
- Educación para la prevención de enfermedades y promoción de estilos de vida saludables.
- Formación en veeduría ciudadana en salud y elementos para la participación en salud.
- Red de servicios, copagos, cuotas moderadoras.
- Movilidad y Portabilidad.
- Resolución 2063 de 2017, política de Participación Social en Salud.

7.12 GESTION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL

- En el año 2019 se realizaron 56 jornadas de salud con 18.479 asistentes.
- 1.290 integrantes de las asociaciones de usuarios capacitados a través de más de 1.200 reuniones de las asociaciones de usuarios a nivel nacional.



CONSULTORIO ROSADO – SANTA ROSA - Risaralda



7.13 FIDELIZACION.

Es de reconocer que los afiliados muestran sentido de pertenencia y favorabilidad hacia la empresa, evidenciando que el 93% de los encuestados informan que recomendarían a Asmet Salud EPS SAS a familiares y amigos. (Encuesta aplicada por Diez de marzo de 2019).

7.14 RECONOCIMIENTO DE LA EPS

El 98% de las personas encuestadas recuerdan a Asmet Salud como la primera entidad, cuando le preguntan por una EPS. (Encuesta aplicada por Diez de marzo de 2019).

7.15 NIVEL DE SATISFACION DE LOS USUARIOS CON LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

- Nivel de satisfacción consulta médica general 81%
- Nivel de satisfacción con la entrega de medicamentos 81%
- Nivel de satisfacción de consulta odontológica 79%
- Nivel de satisfacción servicio de laboratorio 66%
- Nivel de satisfacción de servicios de urgencias 60%
- Nivel de satisfacción consulta medicina especializada 55%
- Nivel de satisfacción de cirugía 54%

