



## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

### INFORME DE VISITA DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA EN EL ASEGURAMIENTO EN SALUD.

En la ciudad de Medellín los días 31 de agosto, 1 y 2 de septiembre de 2021, se realizó visita virtual a la **EAPB EMPRESAS PUBLICA DE MEDELLIN (EPM)** a las 8:00 am, el equipo de Aseguramiento en Salud y Salud Pública de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, el cual procedió a realizar la visita de inspección y vigilancia, en cumplimiento de la Ley 715 de 2001 y 1438 de 2011.

#### INFORMACION GENERAL

##### ACTOR VISITADO:

<b>EAPB</b>	<b>EMPRESAS PUBLICA DE MEDELLIN (EPM)</b>
<b>NOMBRE DEL GERENTE</b>	Mónica María Munera Palacio
<b>DIRECCION</b>	Calle 78 B 69 - 240 Medellín
<b>TELEFONO</b>	3003192962
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	monica.munera@epm.com.co
<b>FECHA DE VISITA</b>	31 de agosto, 1 y 2 de septiembre de 2021
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la gestión del Aseguramiento y Salud Pública en Salud por parte de la EAPB, acorde con las competencias de la norma. Mediante visita de inspección y vigilancia virtual, teniendo en cuenta el distanciamiento social ocasionado por la Pandemia del Covid 19.
<b>METODOLOGIA</b>	Se verificó el cumplimiento de los siguientes componentes de <u>Aseguramiento en salud</u> : 1. Requisitos Básicos por parte de la EAPB, para la Atención de la Población Afiliada, 2. Información Publicada en Página Web, 3. Sistema de Información y Atención al Usuario, 4. Referencia y Contrareferencia. <u>Salud Pública</u> : 1. Salud Mental, 2. Víctimas, 3. Salud Sexual y Reproductiva, 4. PAI - Programa Ampliado de Inmunizaciones-, 5. Vigilancia en Salud Pública, 6. Seguimiento a Acciones de Protección Específica y Detección Temprana, 7. Seguimiento al Desarrollo de Acciones para Garantía de la Prestación de Servicios durante la Pandemia Covid-19.
<b>MIEMBROS DEL EQUIPO DE LA VISITA</b>	<u>Por Aseguramiento</u> : Carlos Mario Cárdenas G., Alexander Valencia G., María Celmira Duque C, Paula Andrea Zapata G. y Hernán Darío Cardona <u>Por Salud Pública</u> : Juliana Cataño, Marcela Hernández Cartagena, Adriana María González, Marcela Arrubla, Martha Cadavid, María





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

	Victoria Gracia, Gustavo Adolfo Posada J., Dora Gómez, Gloria Correa, Haidith Salgado Urán.
<b>COORDINADOR DE LA VISITA</b>	<u>Por Aseguramiento</u> : Paula Andrea Zapata Gallego. <u>Por Salud Pública</u> : Gustavo Adolfo Posada
<b>NOMBRE DE QUIEN RECIBE LA VISITA</b>	Mónica María Munera Palacio

### DESARROLLO DE LA VISITA:

#### ASEGURAMIENTO EN SALUD:

Se evalúa la gestión del Aseguramiento en Salud, verificando los siguientes componentes:

#### I. REQUISITOS BÁSICOS POR PARTE DE LA EAPB, PARA LA ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN AFILIADA.

##### 1. MODELO DE ATENCION:

La EAPB cuenta con el documento Modelo de atención Integral de Salud, versión 03 del 2018, enmarcado en la estrategia de Atención Primaria (APS) en sinergia con rutas integrales de atención (RIAS) y gestionando el riesgo en salud, el cual mediante su implementación busca garantizar una atención en salud oportuna y directa a sus afiliados y a través de las RIAS mitigar y controlar el riesgo en salud. El modelo se orienta a la prestación del servicio de salud con: calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad y equidad.

Recomendación: Unificar en el Modelo de atención, los objetivos, la progresividad en la implementación de RIAS, estrategias, acciones e indicadores para la gestión del riesgo, monitoreo de las RIPSS, modelo de contratación y pago a proveedores y acciones de seguimiento a los procesos. (Circular 008 de 2018 expedida por la SUPERSALUD)

##### 1.1 CARACTERIZACION DE LA POBLACION

La EAPB soporta caracterización poblacional en el departamento de Antioquia a diciembre de 2020, por género (sexo) grupos de edad, ciclos de vida, distribución geográfica, morbilidad, salud ambiental, condiciones no transmisibles, salud mental, seguridad alimentaria, salud sexual y reproductiva, enfermedades transmisibles incluyendo COVID19, y gestión diferencial para poblaciones vulnerables: niñas, niños y adolescentes, discapacidad y víctimas del conflicto armado





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

### 1.2 La EAPB tiene identificado los principales Riesgos en salud de su población afiliada para su gestión integral.

La EAPB tiene identificado los principales riesgos en salud de su población afiliada y realiza la gestión de las cohortes de alto costo, en los eventos de: HTA, DM, ERC, AR, Cáncer, VIH, Hemofilia. Se presentan los siguientes datos en relación con los reportes de alto costo:

COHORTES ALTO COSTO EAPB EPM A JULIO 2021	
EVENTO	NRO DE CASOS
HIPERTENSION ARTERIAL (HTA)	3577
ENFERMEDAD RENAL (ERC)	1062
DM	1033
CANCER	385
VIH	24
HEMOFILIA	2
Fuente: Información suministrada por la EAPB	

## 2 ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD DE MEDICINA ESPECIALIZADA.

La EAPB, presentó seguimiento en la oportunidad para acceder a citas de Medicina Especializada del I y II trimestre 2021:

Oportunidad de acceso en citas de Medicina Especializadas 2021		
Especialidad	I Trimestre	II Trimestre
CARDIOLOGÍA	22 días	27 días
NEUMOLOGÍA	20 días	25 días
REUMATOLOGÍA	12 días	8 días
OFTALMOLOGÍA	10 días	10 días
PEDIATRÍA	15 días	15 días
GINECOOBSTETRICIA	14 días	18 días
MEDICINA INTERNA	15 días	14 días
ORTOPEDIA	7 días	8 días
TRAUMATOLOGÍA	7 días	8 días





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

CIRUGÍA GENERAL	5 días	7 días
UROLOGÍA	10 días	8 días
GINECOLOGÍA	14 días	18 días
CABEZA Y CUELLO	20 días	17 días
OTORRINOLARINGOLOGÍA	21 días	22 días
DERMATOLOGÍA	19 días	18 días
INFECTOLOGÍA	27 días	27 días
HEMATOLOGÍA	19 días	21 días
NEUROLOGÍA	26 días	24 días
PSIQUIATRÍA	16 días	18 días

Fuente: Salud EPM

De acuerdo a la información suministrada por la EAPB, los datos aportados es la presentada por las IPS; no obstante hacen la observación que para los afiliados de EPM la oportunidad es a menos tiempo, ya que la EAPB es muy cumplida con los pagos, lo que ha permitido un buen relacionamiento con la red prestadora de servicios. Dado lo anterior, EPM no ha tenido necesidad de realizar planes de mejoramiento con la red contratada.

### 3. CARTILLA DEBERES Y DERECHOS Y CARTA DE DESEMPEÑO

Se logró observar la cartilla de deberes y derechos de los usuarios, la cual contiene diferentes temas, entre ellos: Introducción, acuerdos APS, retos, guía del usuario, derechos y deberes, aportes a la seguridad social, planes de beneficio, exclusiones y limitaciones, afiliaciones, cobertura, acceso al servicio de salud, programas de prevención y promoción, prestaciones no pos, prestaciones económicas, solicitud de reembolsos, red de prestadores, entre otros.

Igualmente, adjuntaron 79 formatos diligenciados, como constancia de que los usuarios recibieron la cartilla de deberes y derechos.

Observación: Revisar la última vigencia de actualización de la cartilla, la presentada por la EAPB, contiene información de vigencias 2012 y 2014.

### 4. LA EAPB REALIZA AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La EAPB evidencia citación a la Rendición de Cuentas 2020, la cual se realizó el pasado 26 de mayo de 2021 de 9.00-10.30 am- Encuentro Virtual en teams.





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

De igual forma se evidencia la presentación de la Rendición de Cuentas 2020, cuya agenda contiene:

- Caracterización de la población.
- Salud Ambiental.
- Programas de condiciones no transmisibles.
- Vida Saludable.
- Enfermedades transmisibles.
- Gestión con poblaciones vulnerables.
- Odontología.
- Covid-19
- Red de Servicios.
- Indicadores de Gestión.
- Aspectos Financieros.
- Logros y Retos.

La EAPB entregó los soportes que evidencian la convocatoria e informe de la realización de audiencia de rendición de cuentas.

### 5. LA EAPB TIENE CONFORMADA LIGA DE USUARIOS

La EAPB evidencia comunicado del 24 de marzo de 2021, en el cual hace la convocatoria a la Asociación de Usuarios, para el período 2021-2023.

Se evidencia acta del 19 de mayo de 2021 en la cual se realiza la conformación del Comité o Asociación de Usuarios para el período en mención.

La EAPB cumple con los soportes solicitados para la evaluación satisfactoria de este criterio.

### 6. RED CONTRATADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

La EAPB presentó relación de 68 registros en red contratada, se observó un amplio portafolio de servicios para la atención especializada de los pacientes, predomina la modalidad de pago por evento. Se evidencia contratación con IPS presentes en los municipios donde la EAPB cuenta con afiliados.





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

Se toma una muestra y se reciben los respectivos acuerdos de voluntades, información que se relaciona en el siguiente cuadro.

		# Contrato		Vigente	Vigente
Nit	DV	2021	Entidad	desde	Hasta
811007601	0	CW124945	EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL EMI S.A. SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA	1/02/2021	31/01/2022
890930071	2	CW124668	ESCANOGRAFIA NEUROLOGICA	1/02/2021	31/01/2022
811007144	6	CW124250	CEDIMED S.A.S	1/02/2021	31/01/2022
890906793	0	CW124637	LABORATORIO MÉDICO ECHAVARRIA S.A.S	1/02/2021	31/01/2022
890907279	0	CW123808	ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS EL CARMEN DE VIBORAL	18/01/2021	31/01/2022
890984002	6	CW124545	UNIVERSIDAD CES "CENTRO DE ESPECIALISTAS, SABANETA"	25/0 1/2021	31/01/2022
890933408	4	CW124248	CLINICA CLOFAN	1/02/2021	31/01/2022
890934747	0	CW124943	CLINICA DE FRACTURAS DE MEDELLIN	1/02/2021	31/01/2022
811005113	9	CW123799	SALUD MENTAL INTEGRAL S.A. – SAMEIN S.A.S.	1/02/2021	31/01/2022
900421895	6	CW125044	FUNDACION CLINICA DEL NORTE	1/03/2021	28/02/2022
890902922	6	CW124916	CLINICA UNIVERSITARIA BOLIVARIANA	1/02/2021	31/01/2022
811046900	4	CW125226	CENTRO CARDIOVASCULAR COLOMBIANO CLÍNICA SANTA MARÍA	1/02/2021	31/01/2022
811038014	1	CW125137	CLINICA DE ONCOLOGIA ASTORGA	1/02/2021	31/01/2022
890982608	1	CW125050	CLINICA CES	1/02/2021	31/01/2022
890911816	1	CW124894	CLINICA MEDELLIN	1/02/2021	31/01/2022





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

830007355	2	CW124698	FRESENIUS MEDICAL CARE UNIDAD RENAL INSTITUTO DEL RIÑÓN	1/02/2021	31/01/2022
900219866	8	CW125263	MEDICARTE	1/02/2021	31/01/2022
901249947	8	CW123812	CORPORACIÓN HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS – UNIREMINGTON SANTA ROSA DE OSOS	18/01/2021	31/01/2022
890985405	5	CW123816	ESE HOSPITAL CARISMA	1/02/2021	31/01/2022
890980066	9	CW124047	ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGUI	1/02/2021	31/01/2022

Fuente: Salud EPM

Los acuerdos de voluntades suministrados por la EAPB se encuentran bien elaborados y cumplen con los requisitos establecidos en el Decreto 4747 de 2007, incluyen entre otros los aspectos más importantes de los contratos, los cuales se encuentran muy bien definidos para las partes: Alcance, objeto, servicios y tarifas, facturación, garantías, mecanismos de auditoría, obligaciones del contratista y del contratante.

## 7. SEGUIMIENTO A LA SUSCRIPCION Y LIQUIDACION DE CONTRATOS

La EAPB presentó relación de 66 registros de contratos liquidados del año 2020, se toma una muestra de 5 contratos, de las cuales se reciben las respectivas actas de liquidación que se resumen en el siguiente cuadro.

Nit	D V	# Contrat o 2020	ESTADO DE LA LIQUIDACION	VALOR A LIQUIDAR	Entidad	Vigente desde	Vigente Hasta
8909300 71	2	CW841 64	LIQUIDADO	239.696.429,97	ESCANOGRAFIA NEUROLOGICA	1/02/2020	31/01/2021
8909067 93	0	CW852 48	LIQUIDADO	582.921.466,13	LABORATORIO MÉDICO ECHAVARRIA S.A.S	1/02/2020	31/01/2021
8909334 08	4	CW841 60	LIQUIDADO	761.758.284,93	CLINICA CLOFAN	1/02/2020	31/01/2021
8110051 13	9	CW854 92	LIQUIDADO	62.569.177,79	SALUD MENTAL INTEGRAL S.A. – SAMEIN S.A.S.	1/02/2020	31/01/2021







## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

8909387 74	8	CW852 67	LIQUIDADO	63.984.369,24	CLINICA DEL PRADO	1/02/2020	31/01/2021
---------------	---	-------------	-----------	---------------	----------------------	-----------	------------

Fuente: Salud EPM

La EAPB con respecto a la liquidación de los contratos cumple con lo establecido en el acuerdo de voluntades: Dentro de los 4 meses siguientes a la fecha de terminación del acuerdo de voluntades, se procederá a su liquidación, mediante acta suscrita por las partes, en la cual se dejará constancia expresa del cumplimiento de las obligaciones, en esta etapa se acordarán los ajustes, revisiones, reconocimientos y transacciones que haya lugar.

Se observa buena y oportuna gestión por parte de la EAPB en la liquidación de los contratos.

### 8. PUBLICACIÓN RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

La EAPB presenta evidencia de la publicación de la red de prestadores de servicios de salud en el periódico La República, en el fin de semana del 13 y 14 de marzo de 2021.

La EAPB cumplió con publicar la red de prestadores de servicios en un periódico de amplia circulación.

### 9. TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE MEDICINA GENERAL.

La EAPB, presentó seguimiento en la oportunidad para acceder a citas de Medicina General del I semestre 2021:

TIEMPO DE ESPERA EN MEDICINA GENERAL I SEMESTRE 2021				
Entidad reportante	Periodo de reporte	Numerador	Denominador	Resultado indicador
Unidad Servicio Médico	Primer Semestre	44982	13840	3,25

Fuente: Salud EPM

Se observó en el seguimiento semestral, que la oportunidad para acceder a las citas de medicina general se encontró por encima de los 3 días, incumpliendo el tiempo estipulado en la norma.







## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

Consecuente con lo anterior la EAPB, adjunto documento mediante el cual informa “Para el primer semestre se incumplió el indicador de oportunidad secundario a que, aunque se tiene un recurso por arriba del estándar de otras entidades se presentaron novedades como: incapacidades, cumplimiento de periodos de vacaciones, renuncia, pensión y atención COVID”.

Como plan de acción para el segundo semestre se cuenta con: se realizó la solicitud de recurso bajo contrato temporal por 6 meses con una intensidad horaria de 8 horas que ya ingreso y proceso de selección medico tiempo completo en curso.

Observación: La EAPB, debe continuar fortaleciendo el acceso oportuno a las citas de medicina general y cuando detecte incumplimiento tomar las respectivas acciones de mejora de manera oportuna.

### 10. TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE ODONTOLOGIA.

La EAPB, presentó seguimiento en la oportunidad para acceder a citas de Odontología de manera mensual:

TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA ODONTOLÓGICA SEGÚN FECHA EN QUE SE SOLICITA LA CITA				
# de días	# de citas asignadas	Máximo aceptable	Tiempo de espera en consulta de odontología general	Dato del mes
1187	413	3	enero	2,9
2263	634	3	febrero	3,6
2350	667	3	marzo	3,5
295	151	3	abril	2
652	277	3	mayo	2,4
2178	659	3	junio	3,3
2164	678	3	julio	3,2

Fuente: Salud EPM

De acuerdo a la información suministrada por la EAPB, se observó que en los meses de febrero, marzo, junio y julio, la oportunidad se encontró por encima de los 3 días. Dado lo anterior la EAPB, debió implementar planes de mejoramiento con el fin de mejorar la oportunidad en el acceso a las citas.





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

### 11. TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE MEDICINA ESPECIALIZADA.

De acuerdo a la información suministrada por la EAPB, efectivamente se evidencia la gestión inmediata para la generación de autorizaciones, estas se dan en un tiempo menor a 48 horas para Resonancia Magnética Nuclear, Cirugía de Cataratas, Cirugía de Reemplazo de cadera y cirugía de revascularización miocárdica, igualmente se presentan datos del indicador de asignación de tiempos promedios de espera para inicio de tratamiento de cáncer de próstata, en lo transcurrido del año 2021 se han presentado 4 casos y un promedio de 22 días para el acceso al servicio, es decir, desde la remisión hasta la consulta con el especialista; en las demás patologías como cáncer de cuello uterino y leucemia aguda pediátrica desde el 1 de enero hasta el 30 de junio del 2021, no se tienen afiliados con estos diagnósticos, en consecuencia este proceso se encuentra alineado a la normatividad y orientado a brindar servicios con oportunidad.

### 12. REGISTRO Y SEGUIMIENTO A MEDICAMENTOS ENTREGADOS Y PENDIENTES.

La EAPB presenta indicadores que evidencian el seguimiento a las entregas completas y oportunas de los medicamentos y a las entregas de los medicamentos pendientes dentro de los términos establecidos en la norma.

Entre otros, presentan indicadores mensuales de oportunidad, acceso, adherencia y pendientes; todos con sus respectivas definiciones, análisis, gráficos, planes de acción y el estado de la acción.

#### INDICADORES DE GESTIÓN FARMACOVIGILANCIA 2021

##### 1. OPORTUNIDAD.

Definición: Dispensar todos los medicamentos o productos farmacéuticos en un período de 3 días hábiles.

Propósito: Disminuir el tiempo de espera de los usuarios por sus medicamentos y buscar alternativas que garanticen cumplir con los tiempos de entrega pactados.

MES	VALOR
ENERO	97.3%
FEBRERO	97.3%
MARZO	96.3%





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

ABRIL	95.2%
MAYO	95.7%
JUNIO	98%

Fuente: Salud EPM.

### 2. ACCESO.

Definición: Porcentaje de cumplimiento frente al acceso de los medicamentos o productos farmacéuticos de los usuarios que son atendidos mes a mes en el servicio farmacéutico.

Propósito: Garantizar la entrega adecuada de los productos que requiere el usuario y conocer la causa de por qué no se dispensa correctamente la fórmula médica.

MES	VALOR
ENERO	95%
FEBRERO	95%
MARZO	98%
ABRIL	88%
MAYO	89%
JUNIO	92%

Fuente: Salud EPM.

### 3. PENDIENTES.

Definición: Cuantificar el porcentaje de cumplimiento frente a la oportunidad de la entrega de los pendientes según los requisitos de ley.

Propósito: Garantizar que las entregas de los pendientes se realizan en un tiempo inferior o igual a los 3 días.

MES	VALOR
ENERO	86%
FEBRERO	86%
MARZO	92%
ABRIL	89%
MAYO	83%
JUNIO	92%

Fuente: Salud EPM.

Se observó buen cumplimiento en los indicadores del proceso de medicamentos, los cuales permiten concluir que la EAPB garantiza las entregas completas y oportunas de los medicamentos y sus respectivos pendientes.





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

### II. INFORMACIÓN PUBLICADA EN PÁGINA WEB.

La EAPB informó que no se cuenta con un link, en la página web ya que todas las solicitudes se realizan por medio de la línea telefónica 3807222. A través del enlace: <https://www.epm.com.co/site/funcionarios/gente-epm/servicios-de-salud-epm/rendici%C3%B3n-de-cuentas-y-participaci%C3%B3n-ciudadana/pqr>, se puede apreciar la gestión de las PQRS por trimestres de las vigencias de 2019 y 2020, no se evidencia ningún trimestre de 2021.

No se evidenció que la página web institucional de la EAPB ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas, reclamos y hacer el correspondiente seguimiento de los mismos en tiempo real, con presunto incumplimiento de la Circular externa 008 de 2018 expedida por la SUPERSALUD, capítulo III, literal B, numeral 3.2,b.

La EAPB cuenta con dos micrositios en la web para que los afiliados accedan a la red de prestadores de servicios de salud, así :Para todos los afiliados :

<https://www.epm.com.co/site/Portals/4/RedPrestadores2021.pdf?ver=2021-03-03-144340-570>

y para los afiliados activos en la intranet:

<https://mibitacora.epm.com.co/areas/dhc/SM/DTL%20SERVICIOS%20DE%20SALUD/Red%20de%20prestadores%202021.pdf>

A través del enlace: <https://www.epm.com.co/site/funcionarios/gente-epm/servicios-de-salud-epm/servicios-de-salud>, la EAPB ofrece a sus afiliados información relacionada con el Servicio de Salud, tales como: cobertura, acceso, afiliaciones, plan de beneficios, solicitud de citas, cuotas y copagos, para otra información como: PQRS, asociación de usuarios, indicadores, informe PQRS, red de prestadores entre otros, es necesario acceder a través de enlaces específicos. En el enlace guía del usuario carta deberes y derechos, la vigencia es de 2014, la evaluación de satisfacción de los usuarios y el último informe de la asociación de usuarios, tienen vigencia de 2019 y en el informe de PQRS que indican es trimestral no hay reporte de 2021, por lo que **se recomienda integrar la información de la Unidad de salud de EPM en un sitio más accesible a los usuarios y actualizar toda** la información publicada en la página web

### III. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.

La EAPB EPM, presenta un aplicativo administrado por EMTELCO, el cual permite radicar, hacer seguimiento y cierre a las peticiones, quejas y reclamos.

Se tiene dispuesta la línea 3807222 para la radicación de las PQR, en el horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m, adicionalmente se reciben solicitudes de manera presencial, en las diferentes sedes; en esta misma línea, los usuarios pueden solicitar código para la autorización de atención de urgencias las 24 horas de los 7 días de la semana.





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

En lo transcurrido del año 2021, han ingresado un total de 186 peticiones, quejas y reclamos, 100 se encuentran en estado escalado, es decir, fueron asignadas a las áreas afectadas, pero no se ha generado respuesta al usuario y cierre, así mismo, 5 se encuentran en estado pendiente.

Entre las causas principales de las quejas, en primer lugar se encuentra calidad en la atención de los prestadores externos con un total de 119, seguido de autorizaciones con 14 y la calidad de la atención de médicos con 13.

De acuerdo a lo evidenciado, la EAPB implementa planes de mejoramiento con el fin de disminuir las causas principales de las quejas, con acciones tendientes a hacer seguimiento al prestador encargado de la dispensación de los medicamentos, garantizar que las citas se asignen de acuerdo a los tiempos establecidos en la normatividad vigente, realización de convenios para realizar vacunación COVID, entre otros.

Se verifica que la EAPB evalúa la percepción de la satisfacción en la prestación de los servicios de salud, teniendo como resultado un 96% frente al 95% que está planteada como meta.

La EAPB debe implementar un plan de mejoramiento que conlleve a dar respuesta de fondo a las 105 quejas pendientes, debido a que la mayoría están por fuera de los tiempos establecidos por la norma (15 días), por lo tanto, es urgente gestionarlas, igualmente, se deben ampliar los canales dispuestos para que los usuarios interpongan sus quejas, desde ampliación de horarios, días y puesta en marcha de canal web para dicho fin.

#### IV. REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA.

En este componente la EAPB cumple con lo que está en la normatividad vigente, se hacen unas recomendaciones como son; en el procedimiento revisar el objetivo ya que lo que se realiza con este proceso es una gestión, relatar el manejo de los anexos técnicos de las Resoluciones 3047/08 y 4331/12 y adjuntarlos, al igual relatar esto en los contratos que es la norma vigente.

Ajustar el proceso para poder cumplir con los tiempos de respuesta la cual está en la norma y relatar cual es la fuente de la información.





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

### SALUD PÚBLICA

#### 1. SALUD MENTAL.

Verificada la información presentada durante la vigencia 2021 se encontró lo siguiente:

La EAPB cuenta con ruta de atención para atender la violencia intrafamiliar, el comportamiento suicida, el consumo de SPA, el ataque con ácido, trastorno mental y violencia sexual, con su respectiva socialización.

La entidad cuenta con recurso humano idóneo que garantice el seguimiento de la atención integral a los eventos de salud mental (violencia intrafamiliar y ataques con agentes químicos, conducta suicida, consumo de sustancias psicoactivas y trastorno mental).

Cuentan con indicadores en salud mental (oportunidad de citas, adherencia al tratamiento)

Se evidencia el plan de capacitación para los diferentes actores del sistema.

#### 2. VÍCTIMAS.

Después de revisada la información aportada por la EAPB se logró concluir que:

- Cuentan con certificado de cursos de Atención Psicosocial entregado por la Unidad de Víctimas a algunos funcionarios de la entidad, realizado durante el año 2020
- Se evidencia ruta de atención en salud para los afiliados víctimas del conflicto armado.
- Se encuentra programación a eventos de "Atofomento de Cuidado Personal" que incluye temas de interés, adicionalmente la institución cuenta con participación a espacios asociados a la seguridad y salud en el trabajo.
- La entidad cuenta con base de datos de afiliados cruzada con el RUV, adicionalmente la EAPB entrega evidencia de acceso a VIVANTO y funcionario que cumple con funciones de enlace de víctimas.
- La institución entrega ejemplo de gratuidad en la prestación de servicios de salud para los casos en los que aplica.
- Se evidencia base de datos de los usuarios víctimas afiliadas que adicionalmente se encuentran en situación de discapacidad; también se encuentra base de datos





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

con la identificación de los servicios por demanda inducida que han recibido los afiliados

### 3. SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA.

La EAPB adjuntó instrumento de auditoría de elaboración de historia clínica y adherencia a las intervenciones definidas en la RAMP para las gestantes, con resultado dentro de la meta establecida y cohorte de gestante, donde consideran las variables necesarias para hacer el seguimiento tanto a las fechas de controles como a las intervenciones realizadas según la RAMP. Se define el riesgo obstétrico, no hay gestantes con sífilis, VIH, o información relacionada con morbilidad materna externa ni mortalidad en gestantes en el período reportado.

Presenta directorio actualizado de su red de servicios, donde se incluye red para gestantes y recién nacidos y acta de suficiencia de red de prestadores, se presenta el análisis de las necesidades según los perfiles de riesgo de su población, y se establece la red de servicios para garantizar la atención a las gestantes, en instituciones donde se oferta servicios de gineco obstetricia, ayudas diagnósticas y salud mental entre otros.

Aporta Ruta de Interrupción Voluntaria del Embarazo, disponen de un flujograma que corresponde a la ruta a seguir, los hitos, orientación y asesoría; presenta historia clínica donde se evidencia el tratamiento integral y en tiempo oportuno a pacientes que solicitan IVE que comprende cita de ingreso, remisión y atención por complicaciones.

Presenta ruta de atención violencia sexual, instructivo abuso sexual infantil que describe cómo proceder y las rutas que se deben activar en casos de sospecha o certeza de abuso sexual incluyendo la activación de otros sectores y base de datos ciclo de adolescencia donde describen su perfil poblacional para los cursos de vida adolescencia y juventud, que incluye variables relacionadas con perfil sociodemográfico y la fecha de atención medica del adolescente o joven. Además, se describen variables con las intervenciones individuales del Resolución 3280 del 2018 en lo pertinente a la RPMS y la programación de los seguimientos.

### 4. PAI - PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIONES.

En cuanto al componente del Programa Ampliado de Inmunizaciones -PAI, se pudo evidenciar lo siguiente:

La Entidad presenta soportes de la socialización de los lineamientos PAI de la vigencia 2021, con su IPS vacunadora SUPLIMED, mediante correos electrónicos y actas de socialización.







## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

Adjuntan evidencias de la participación en espacios de coordinación dirigidos principalmente por el Ministerio de Salud, Relacionados con Vacunación en el marco de la Pandemia, el Plan Nacional de Vacunación contra COVID-19, Campaña de vacunación de SR, Monitoreo Rápido de cobertura en Vacunación.

La Entidad adjunta actas de seguimiento trimestral, realizadas en el mes de abril y junio, en las cuales socializan la situación en cuanto a Salud Pública, Maternidad Segura, Cuenta de Alto Costo, Protección Específica y Detección Temprana -Resolución 4505, COVE y SIVIGILA. Dónde aclaran si se presentaron Eventos Posteriores a la Vacunación, si se cumplen metas en vacunación, si se han presentado casos de malnutrición, muerte por desnutrición y muertes por EDA. E incluyen análisis de los casos reportados semanalmente al SIVIGILA (individuales y colectivos) sobre IRA y EDA.

Presentan Plan de acción Anual sobre los lineamientos PAI 2021, así como los planes de acción de las jornadas nacionales de vacunación, y adjuntan los respectivos soportes que demuestran la ejecución del Plan Anual.

La Entidad aporta Acuerdo de Voluntades con SUPLIMED, en dónde en su cláusula cuarta contempla que: "Para la vacunación PAI se puede acceder libremente sin el requisito de recibir autorización del CONTRATANTE", por lo cual garantizan vacunación sin barreras de acceso. Adicionalmente en la visita realizada a la IPS, validan que brinden vacunación sin barreras.

La EAPB aporta los insumos que demuestran el seguimiento de la cadena de frío a la IPS contratada. Aportan Plan de Contingencia, Hojas de vida de equipos de cadena de frío, inventario de los mismos equipos.

Aportan la lista de chequeo aplicada a la IPS vacunadora donde se evidencia la suficiencia de insumos necesarios para la correcta prestación del servicio. Adicionalmente aportan la socialización de los formatos y procesos necesarios para el reporte y seguimiento de pérdidas.

La EAPB aporta los soportes de la participación en las reuniones de seguimiento al análisis de situaciones frente a la vacunación. Cuentan con soportes de asistencia a salas situacionales y análisis de eventos de interés en salud pública.





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

La EAPB aporta las evidencias de ejecución de su Plan de Comunicaciones, aportan las piezas informativas utilizadas para las diferentes campañas ejecutadas durante el año (Sarampión y Rubeola - COVID - Influenza entre otras). Aportan las evidencias del proceso de difusión a la IPS prestadora de todas las campañas.

### 5. VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA

Aportan un plan de acción con responsable específico en el cual está establecida como una acción a realizar la implementación de las directrices y procedimientos determinados por el Ministerio de Salud y Protección Social en relación con los procesos básicos de la vigilancia en su red de servicios, así como participar en las estrategias de vigilancia especiales planteadas por la autoridad sanitaria territorial de acuerdo con las prioridades en salud pública.

Se adjunta Manual de funciones del profesional responsable de las acciones de vigilancia epidemiológica en la empresa, el cual se identifica como garante en la difusión de información hacia la red de prestadores y la propia entidad.

Anexan varios informes de acompañamiento a la red de prestadores, en estos puede evidenciarse la verificación de existencia del programa de seguridad del paciente en cada institución

Anexan acuerdo de voluntades para la prestación de servicios de salud en el cual se establece la obligatoriedad del contratista en cumplir los protocolos de vigilancia epidemiológica y demás responsabilidades asignadas en el decreto 3518 de 2006.

Anexan BD del SIVIGILA, la cual incluye variables que permiten la caracterización de la población notificado con enfoque diferencial; además anexan informe con indicadores de gestión del primer semestre el cual incluye caracterización de la población y algunos indicadores de salud pública.

Anexan actas de cove institucional en el cual se hace seguimiento a la presentación de eventos priorizados en salud pública y a las acciones de detección temprana y protección específica.

Las actas del comité de vigilancia institucional, permiten evidenciar la existencia de un cove institucional y se aportan evidencias de asistencia a cove departamental y municipal de Medellín. No aplica la realización de unidades de análisis





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

### 6. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA.

La EAPB EPM en la gestión de la Salud Pública, con relación a la gestión integral del riesgo individual, ha venido realizando acciones dando cumplimiento al 100% de los criterios evaluados, para lo cual presenta las siguientes evidencias:

- Soporte de cargue de la información de caracterización a la plataforma PISIS dispuesta por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Documento “Caracterización poblacional” el cual contiene el Modelo de Atención con análisis demográfico, morbilidad, mortalidad, la distribución de los usuarios en el departamento de Antioquia, Salud ambiental con casos de zoonosis, enfermedades transmitidas por vectores, intoxicaciones. Además, incluye análisis de casos por cada una de las dimensiones del plan decenal de salud pública y de las poblaciones con enfoque diferencial.
- Documento de demanda inducida.
- Soportes de la adaptación de la historia clínica a la Ruta Integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud RPMS y la Ruta Integral para la atención de la población materno perinatal.
- Excel con el seguimiento de demanda inducida de pacientes con citologías alteradas, con las respectivas anotaciones que dan cuenta de la gestión realizada.
- Excel con el seguimiento de demanda inducida de pacientes a la mamografía, con las respectivas anotaciones que dan cuenta de la gestión realizada por la EAPB.
- Excel con el seguimiento de demanda inducida de pacientes al programa ampliado de inmunizaciones en menores de 5 años y mayores de 5 años.
- Excel con el seguimiento de demanda inducida de pacientes con riesgo cardiovascular RCV e hipertensión arterial (HTA) y Diabetes, realizada por médico, con las respectivas anotaciones que dan cuenta de la gestión realizada por la EAPB.
- Documentos de 3 instructivos de demanda inducida por cursos de vida: Primera Infancia, Juventud y Vejez.
- Documento en Excel donde se consignan las actividades y procedimientos de obligatoria aplicación por curso de vida, frecuencias de atención, de la Ruta Integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud y la Ruta Integral para la atención de la población materno perinatal. Para esta última define estrategias de búsqueda.
- Acta de reunión del grupo primario donde se evidencia: capacitación y lineamientos al personal médico para gestionar las bases de datos entregada para los pacientes del programa de RCV con actividades de llamado a pacientes, correos, notas en la HC y generación de órdenes.





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

- Email socializando las actividades y exámenes de obligatoria aplicación en la RPMS.
- Contratos para garantizar la prestación de servicios de salud en los niveles de complejidad garantizando la continuidad de atención en la RIAS.
- Flujograma para la atención de la obesidad.
- Flujograma RIA de mama.
- Ruta de cáncer de mama.
- Ruta de cáncer de próstata.
- Ruta de tele atención (medicina, optometría y odontología) por contingencia de Coronavirus Covid 19.
- Documento con análisis de indicadores de gestión de riesgo del primer semestre de 2021. Por programas contenidos en la RPMS y RPM, con seguimientos a eventos de interés en salud pública y otras patologías incluyendo las de alto costo. Establece los flujogramas para garantizar la continuidad de la atención en caso de presentar algún resultado de tamizaje alterado, con disposición de red de prestadores de servicios de otros niveles de complejidad.
- Formato en Excel de auditorías aplicadas a los programas de P y P, que evalúan la adherencia a guías de práctica clínica, realizadas al equipo primario, conformado por médicos y profesionales de salud. Con establecimiento de compromisos.
- Consolidado de resultados de auditorías realizadas al equipo primario.
- Email con retroalimentación del reporte de la información de la Resolución 4505 de 2012.
- Auditorias de historias clínicas de VIH y TB
- Documento en Excel con seguimiento a coberturas por curso de vida con base en la programación de las actividades exantes.
- Base de datos con seguimiento de las atenciones de protección específica y detección temprana.
- Base de datos de con seguimiento de las atenciones de pacientes con alteraciones de seno, para mamografía.
- Informes de auditorías aplicadas a los programas de P y P, que evalúan la adherencia a guías de práctica clínica, realizadas al equipo primario., conformado por médicos y profesionales de salud. Con establecimiento de compromisos.
- Encuesta de satisfacción.
- Soportes de facturación donde se evidencia el no cobro de cuotas moderadoras y copagos por actividades y procedimientos de promoción y prevención.





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

### 7. SEGUIMIENTO AL DESARROLLO DE ACCIONES PARA GARANTÍA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.

- Cuentan con diferentes medios de atención como la teleconsulta, teleorientación, para acceder a la atención. Las bases de datos que adjuntan corresponden a la atención por teleconsulta y teleorientación. Cuentan con página web para solicitud de citas o trámites, se confirma la continuidad en la atención. Cuentan con página para solicitud de citas o trámites, se confirma la continuidad en la atención. Adjuntan bases de datos con usuarios llamados por atenciones alternas a la presencial a usuarios No Covid-19. Las PQRS se encuentran con estado de trámite actual. Con la instalación del PMU continúan con la atención a usuarios Covid—19 y No covid-19 por medio de prestadores contratados (UdeA y LIME), así como de su red de atención propia.
- Usuarios identificados con diferentes patologías o grupos de riesgo para ser llamados y atendidos. Cuentan con profesionales de la salud (odontólogos) para realizar llamadas de seguimiento y/o teleorientación durante la contingencia. Adicionalmente a las atenciones alternas para limitar desplazamientos; la modalidad presencial se presta (cuando es solicitud directa del usuario) implementando las medidas de bioseguridad y condiciones individuales por consecuencia de la pandemia.
- Adjuntan soportes de las medidas adoptadas por la EAPB y su red de prestadores, que están basadas dentro de los lineamientos y la normativa del MSPS, con las que ha sido suficiente para disminuir el contagio por el SARS-CoV-2 (COVID-19) en sus afiliados; sin recurrir a procesos adicionales a este.
- Mediante correos institucionales entre EPM y su prestador (SUPLIMED) soportan la escasez del biológico influenza para cumplir con los % de vacunación establecidos para lograr las coberturas en sus usuarios. En este caso se evidencia que son causas externas o ajenas a la EAPB y su prestador.
- Adjuntan las medidas aplicadas por EPM y su red de prestadores que garanticen la atención adecuada a sus usuarios, principalmente a la población mayor de 70 años o más en cuanto a la atención ambulatoria durante la emergencia sanitaria.





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

A continuación, se describen los hallazgos encontrados al momento de la visita:

### ASEGURAMIENTO EN SALUD

#### I. REQUISITOS BASICOS POR PARTE DE LA EAPB, PARA LA ATENCION DE LA POBLACIÓN AFILIADA

Criterio	Normatividad Incumplida	Hallazgo
10. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología (3 días hábiles)	Decreto Ley 019 de 2012 art 123, Resolución 1552 de 2013.	La EAPB, presentó el seguimiento al acceso de citas de Odontología, pero no se logró evidenciar los planes de mejoramiento implementados frente a la inoportunidad de acceso en los meses de febrero, marzo, junio y julio de 2021.

#### II. INFORMACIÓN PUBLICADA EN PÁGINA WEB.

Criterio	Normatividad Incumplida	Hallazgo
14. La EPS, cuenta con una canal WEB para que los usuarios presenten sus peticiones, quejas y reclamos.	Circular 08 de 2018 de la Supersalud	No se evidencia que la página web institucional de la EAPB ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas, reclamos y hacer el correspondiente seguimiento de los mismos en tiempo real, con presunto incumplimiento de la Circular externa 008 de 2018 expedida por la SUPERSALUD, capítulo III, literal B, numeral 3.2,b

#### III. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.

Criterio	Normatividad Incumplida	Hallazgo
18. Canales de comunicación asignados a los usuarios para la radicación de quejas	Decreto 1757 de 1994, artículo 5 Circular Externa Única 047 de 2007, numeral 2.1, 2.3 y 2.4 del capítulo I. título VII, Circular 08 de 2018 de la Supersalud	No se evidencian canales suficientes para la radicación de quejas, se sugiere ampliar los canales dispuestos para que los usuarios interpongan sus quejas, desde ampliación de horarios y días de la línea fija de atención y puesta en







## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

		marcha de canal web para dicho fin.
19. La EAPB cuenta con canal telefónico las 24 horas de los 7 días de la semana para información en general	Circular 08 de 2018 de la Supersalud	La EAPB no cuenta con un canal telefónico dispuesto las 24 horas y 7 días de la semana para información general.
20. La EAPB da respuesta de fondo y en los tiempos establecidos por la norma a las PQRS que ingresan a la Entidad	Ley 1437 de 2011 Art. 14. Ley 1755 de 2015 Art. 1 Circular 08 de 2018 de la Supersalud	En lo transcurrido del año 2021, han ingresado un total de 186 peticiones, quejas y reclamos, 100 se encuentran en estado escalado, es decir, fueron asignadas a las áreas afectadas, pero no se ha generado respuesta al usuario, así mismo, 5 se encuentran en estado pendiente.

#### IV. REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA.

Sin hallazgos

### SALUD PÚBLICA

#### 1. SALUD MENTAL

Sin hallazgos.

#### 2. VÍCTIMAS

Sin hallazgos.







## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

### 3. SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA

Criterio	Normatividad Incumplida	Hallazgo
12. La EAPB, caracteriza, y realiza actividades de demanda inducida a las usuarias en el grupo de edad de 10 a 54 años (grupo de mujeres en edad fértil), hacia el componente de atención preconcepcional de la RAMP.	Política Nacional de Sexualidad y Derechos Sexuales y Derechos reproductivos 2014. Ley 1438 de 2011. Circular Conjunta 005 de 2012. Resolución 429 de 2016 Política de Atención Integral en Salud. Resolución 3202 de 2016. Resolución 3280 de 2018. RAMP (Lineamiento Técnico y operativo de la ruta integral de atención en salud materno perinatal),	No presentan actividades de demanda inducida a las usuarias en el grupo de edad de 10 a 54 años hacia el componente de atención preconcepcional de la RAMP. No presenta informes de auditoría de evaluación, monitoreo y seguimiento la red prestadora que garanticen la calidad de la atención en términos de: accesibilidad, oportunidad, continuidad y pertinencia evidenciando la integralidad en la atención a las mujeres en edad fértil.

### 4. PAI-PROGRAMA AMPLIADO DE INMUNIZACIÓN

Sin hallazgos

### 5. VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA

Sin hallazgos

### 6. SEGUIMIENTO A ACCIONES DE PROTECCION ESPECÍFICA Y DETECCION TEMPRANA.

Sin hallazgos

### 7. SEGUIMIENTO AL DESARROLLO DE ACCIONES PARA GARANTÍA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.

Sin hallazgos.





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL

A partir de la fecha la EAPB, **tiene 15 días hábiles** para enviar a la Secretaría Seccional de Salud de Antioquia, el Plan de Mejoramiento **con las acciones correctivas tomadas y sus respectivos soportes.**

Informe elaborado por los funcionarios que realizaron la visita: Por Aseguramiento: Paula Andrea Zapata G., Carlos Mario Cárdenas G., Alexander Valencia G., María Celmira Duque, y Hernán Darío Cardona O.

Por Salud Pública: Gustavo Adolfo Posada J, Juliana Cataño, Dora Gómez, Marcela Hernández Cartagena, Leidy Londoño, María Victoria Gracia M, Martha Cadavid, Gloria Correa, Haidith Salgado Urán.

