

Bogotá D.C, 18 de septiembre de 2023

Doctor
RICARDO ALFONSO ALBORNOZ BARRETO
Secretario Comisión Séptima
CAMARA DE REPRESENTANTES
Carrera 7 No 8 – 68 Piso 5º
Ciudad
Correo: comision.septima@camara.gov.co

Q – 1490218

Referencia: Citación debate de Control Político de acuerdo con la proposición No. 16, de septiembre 12 de 2023.

Respetado Doctor:

En atención a su comunicación donde indican que: *“Informen a la comisión sobre los temas contenidos en los cuestionarios anexos y que son de interés de la Comisión”*. Damos respuesta a la información solicitada en los siguientes términos:

1. *Sírvase informar, dentro del plan de mejora continua, como han mejorado el flujo de recursos en pro de optimizar la calidad en la atención en Salud.*

Respuesta:

Eps Famisanar realiza seguimiento y control de los gastos administrativos para apropiar los recursos necesarios de acuerdo con el porcentaje máximo permitido según la Ley 1438 de 2011, artículo 23: *“El Gobierno Nacional fijará el porcentaje de gasto de administración de las Entidades Promotoras de Salud, con base en criterios de eficiencia, estudios actuariales y financieros y criterios técnicos... Dicho factor no podrá superar el 10% de la Unidad de Pago por capitación...y el 8% de la UPC Movilidad descendente”*, dentro de los resultados de mejoramiento con relación al flujo de recursos se observa que comparativamente entre el año 2022 y 1er semestre de 2023 el gasto administrativo presenta el siguiente comportamiento: En total para régimen contributivo y movilidad descendente paso del 9.12% al 6,67% en relación con los ingresos de UPC.



Como se observa en la Tabla 1, se evidencia que EPS FAMISANAR SAS optimiza el uso de la apropiación destinada a los gastos de administración, utilizando únicamente lo necesario para su operación y destinando el valor no ejecutado del gasto administrativo al pago en la prestación del servicio de salud; adicionalmente los recursos recibidos por compensación (Régimen contributivo) y Liquidación Mensual de Afiliados (LMA régimen subsidiado en movilidad descendente), se giran a la red de prestadores dentro del mismo mes que son asignados a la EPS. Como estrategia para el fortalecimiento del flujo de recursos de la EPS FAMISANAR SAS dispuso durante el 1er semestre de 2023 \$7.989 millones, proveniente de los excedentes generados por el Plan de Atención Complementario (PAC), para cubrir pasivos con la red de prestadores.

Tabla 1 Destinación de los ingresos recibos por UPC y LMA 2022 y 2023 (corte a junio) EPS FAMISANAR SAS

(Valores en millones de pesos)

Concepto (Ingresos recibidos año 2022)	Valor del ingreso	Máxima apropiación gastos administrativos (Ley 1438 de 2011) 10% RC y 8% LMA	Apropiación Real	Recursos disponibles para Pago a Prestadores en Salud	Pago Costo Medico	Relación costo médico pagado / recursos disponibles para pago UPC, LMA y PM (%)
UPC Contributivo	2.664.858	266.486	266.167	2.398.691	3.159.876	104%
LMA	683.276	54.662	39.197	644.079	3.159.876	104%
TOTAL	3.348.134	321.148	305.364	3.042.770	3.159.876	104%

Concepto (Ingresos recibidos año 2023 ene-jun)	Valor del ingreso	Máxima apropiación gastos administrativos (Ley 1438 de 2011) 10% RC y 8% LMA	Apropiación Real	Recursos disponibles para Pago a Prestadores en Salud	Pago Costo Medico	Relación costo médico pagado / recursos disponibles para pago UPC, LMA y PM (%)
UPC Contributivo	1.497.557	149.756	133.485	1.364.072	1.912.957	100%
LMA	555.176	44.414	3.430	551.746	1.912.957	100%
TOTAL	2.052.733	194.170	136.915	1.915.818	1.912.957	100%

Fuente: Sistema de información financiero EPS FAMISANAR SAS

De igual manera, semanalmente se distribuye la totalidad de los recursos recibidos por UPC Contributivo a la red prestadora de servicios de salud, según calendario de compensación y durante los cinco días hábiles siguientes a su recibo. Para los pagos realizados con recursos de la UPC Movilidad LMA, EPS FAMISANAR SAS utiliza el mecanismo de Giro Directo a través de la ADRES y para el desarrollo de las acciones de mejoramiento del flujo de recursos a la red de prestación de servicios, el porcentaje de giro directo se incrementó del 45% al 55%, dando prioridad a la red pública.

Teniendo en cuenta lo anterior y en cumplimiento a la norma, la distribución de los recursos y el flujo de caja destinados a los prestadores da prelación en primer lugar a los contratos de montos fijos (cápita y pago global prospectivo PGP), que se realizan mes anticipado, y los servicios contratados por la modalidad de evento,



de acuerdo con la antigüedad de la cuenta por pagar y la disponibilidad de recursos.

2. Sírvase informar el nivel de participación de la red pública hospitalaria en materia de contratación. Discrimine el porcentaje de participación por cada departamento donde tenga presencia.

Respuesta:

A continuación, se relaciona el número total a las Instituciones Prestadores de Servicio de Salud (IPS) contratadas en cada uno de los departamentos donde opera la EPS FAMISANAR SAS, discriminado en Red pública y Privada.

Tabla 2 Participación de la Red Pública por Departamento - Corte a julio 2023
EPS FAMISANAR SAS

Depto habilitado EPS	Red Privada	Red Pública	Total general	Participación Red Pública
DISTRITO CAPITAL	183	5	188	3%
CUNDINAMARCA	46	47	93	51%
SANTANDER	60	25	85	29%
CESAR	58	16	74	22%
TOLIMA	21	44	65	68%
BOYACA	26	34	60	57%
VALLE DEL CAUCA	20	32	52	62%
BOLIVAR	33	12	45	27%
HUILA	12	31	43	72%
META	27	11	38	29%
ATLANTICO	29	5	34	15%
CALDAS	12	22	34	65%
MAGDALENA	25	9	34	26%
NARIÑO	16	17	33	52%
RISARALDA	7	11	18	61%
QUINDIO	6	5	11	45%
Total general	581	326	907	36%

Fuente: Base de contratación EPS FAMISANAR SAS - Gerencia de Salud -



3. Sírvase informar el valor adeudado a la fecha a los hospitales, clínicas e IPS por cada departamento donde preste servicio a la EPS.

A continuación, se relaciona el valor adeudado con corte a 31 de agosto de 2023, a las Instituciones Prestadores de Servicio de Salud (IPS) en cada uno de los departamentos donde opera la EPS FAMISANAR SAS

Tabla 3 Valor adeudado por IPS según departamento - Corte a agosto 2023 EPS FAMISANAR SAS

DEPARTAMENTO (2)	SALDO 31.08.2023
NACIONAL	573,629,839,444
DISTRITO CAPITAL	281,879,850,423
CUNDINAMARCA	74,845,918,765
SANTANDER	37,514,736,873
TOLIMA	25,009,021,845
CESAR	18,300,442,085
BOYACA	16,915,270,604
ATLANTICO	14,148,076,566
META	12,555,410,930
BOLIVAR	8,727,939,886
MAGDALENA	8,086,688,540
VALLE DEL CAUCA	6,814,109,949
NARIÑO	5,265,202,322
HUILA	4,510,885,940
RISARALDA	4,267,303,106
QUINDIO	1,672,299,340
ANTIOQUIA	846,992,279
CORDOBA	736,728,451
CALDAS	712,091,616
NORTE DE SANTANDER	223,467,857
SUCRE	204,918,978
CAUCA	196,820,631
CASANARE	159,713,678
LA GUAJIRA	148,301,322
CAQUETA	47,951,051
GUAVIARE	41,420,831
PUTUMAYO	35,123,423
ARAUCA	33,936,370
AMAZONAS	20,586,627
SAN ANDRES	10,355,702



DEPARTAMENTO (2)	SALDO 31.08.2023
VICHADA	6,819,439
VAUPES	2,602,844
GUAINIA	2,225,034
CHOCO	583,131
Total, pasivo exigible sin PAC ni incapacidades	1,097,573,635,882

Fuente: Sistema de información financiero EPS FAMISANAR SAS – Gerencia Financiera -

4. *Sírvase informar de que forma la EPS ha venido disminuyendo la integración vertical, con el fin de fortalecer la red pública y no sus propias redes de servicio.*

Respuesta:

EPS FAMISANAR SAS no es propietaria de Instituciones Prestadores de Servicio de Salud (IPS), por lo tanto, no se configura integración vertical en los términos establecido en el artículo 15 de la ley 1122 de 2007

Es importante destacar que la EPS FAMISANAR SAS, entre el año 2022 al 2023 ha incrementado la compra de servicios con la red pública, pasando de 267 ESEs al 31 de diciembre de 2022 a 326 ESEs con corte a julio de 2023, para un incremento del 22%.

5. *Sírvase informar de que forma la EPS ha venido trabajando para corregir las fallas en la atención en sus afiliados, teniendo en cuenta las múltiples quejas por el trámite y entrega de autorizaciones, la dispensación de medicamentos y la oportunidad en la asignación de citas y exámenes especializados en el sitio de residencia.*

Respuesta:

Trámite y Entrega Autorizaciones:

Con el propósito de no trasladar la responsabilidad de la gestión documental derivada de las atenciones en el usuario, se desarrolló e implemento la integración tecnológica, a través de la cual se solicitan los soportes pertinentes en línea a las entidades responsables de generar la información, evitando demoras en el proceso de autorización o asignación de citas para la obtención de un servicio.

EPS FAMISANAR SAS ha establecido las condiciones para la generación de autorización de servicios incluidos en el Plan de Beneficios en Salud y NO PBS, (Medicamentos, procedimientos, apoyo diagnósticos y terapéuticos, etc.) con el fin de articular la gestión con la red de prestadores de servicios para garantizar el acceso oportuno e integral requerido por los afiliados.



Contamos con canales virtuales para acceder a la solicitud de autorizaciones:

1. **Canales presenciales: Oficinas de Atención Personalizada,** La EPS FAMISANAR SAS cuenta con oficinas para atención personalizada a usuarios, en las que pueden efectuar el trámite de autorización de servicios. <https://www.famisanar.com.co/afiliados/pbs/autorizaciones-medicas>

Ventaja de este canal: Los usuarios que desean tramitar por sí mismos las autorizaciones de servicio, encuentran en las oficinas de atención personalizadas, un servicio oportuno y eficiente con la opción de realizar otros trámites de carácter administrativos.

2. **Canales no presenciales:** Portal web, APP, Call Center, correo electrónico, integración tecnológica, autogestión, WhatsApp
 - a. Portal Web: Mediante la página web de Famisanar www.Famisanar.com.co las IPS adscritas pueden acceder a nuestro Portal Transaccional Famisanar en Línea <https://enlinea.Famisanar.com.co/Portal/home.jspx>, el cual les permite a las IPS conocer, descargar e imprimir las autorizaciones emitidas por afiliado, que fueron solicitadas ya sea por vía Back Office, Familínea, Puntos de autorización, correo electrónico, IVR, Portal Web o cualquier otra vía, excluyendo al usuario del trámite de autorizaciones. <https://www.famisanar.com.co/afiliados/pbs/autorizaciones-medicas>;
 - b. Integración tecnológica y autogestión: Se trata de una herramienta tecnológica que permite a la IPS trabajar en línea con la EPS, reduciendo los trámites administrativos para los usuarios y la afluencia de público en los Puntos de Atención, ya que el usuario obtiene la respectiva autorización desde el consultorio médico, las IPS red nacional hospitalaria contratadas y adscritas a la EPS cuentan con este canal para la autogestión de las autorizaciones de estancia y radicación de procedimiento.
 - c. Familínea: La vía telefónica también es utilizada para la autorización de otros servicios diagnósticos y terapéuticos de baja complejidad, estancias hospitalarias, procedimientos quirúrgicos, egresos hospitalarios y trámites de referencia y contrarreferencia. La principal ventaja es la posibilidad de comunicación personalizada entre los funcionarios de las IPS y la EPS, con el fin de aclarar inquietudes y entregar información adicional requerida para el trámite y excluir al usuario de cualquier trámite presencial.
 - d. Correo electrónico: Es otra alternativa que las IPS y usuarios tienen para solicitud de autorizaciones, se realiza mediante el manejo de imágenes adjuntas o el envío de los anexos a las diferentes áreas para su respectivo

Handwritten signatures in black ink, including a large signature at the bottom and smaller initials or marks above it.

análisis y solución. Las ventajas de este canal son la transmisión de datos, archivos, documentos e imágenes de forma rápida y segura. Es una herramienta amable con el medio ambiente, pues evita el gasto injustificado de papel y desplazamientos innecesarios de los usuarios a los puntos de atención.

Correo para usuarios: autorizacionesambulatorias@famisanar.com.co

correo IPS PBS : autorizacionesprestador@famisanar.com.co

correo IPS red hospitalaria:

autorizacioneshospitalarias2@famisanar.com.co

- e. APP: Herramienta tecnológica que facilita a los usuarios desde su celular acceder a las radicaciones de sus solicitudes y consultar el estado de la autorización y direccionamiento de sus servicios.
- f. <https://www.famisanar.com.co/> en el home de la página se encuentra en: **Plataforma virtual para Afiliados Famisanar.**
- g. WhatsApp Camila: 3006438831



- h. Acuerdos de servicios con las IPS donde la red radica directamente la solicitud de autorizaciones a la EPS (cuándo no existe la opción de autogestión y/o integración), evitando en el usuario el trámite administrativo.



Por otra parte, EPS Famisanar cuenta también con modelos de contratación por montos fijos, donde no media la generación de una autorización para la prestación y además con acuerdos de autorización retrospectiva para servicios efectivamente prestados para algunas IPS, todo lo anterior encaminado a mejorar las condiciones de acceso para los usuarios y obteniendo el resultado esperado excluyendo de todo trámite al usuario.

Así mismo, en EPS Famisanar contamos con una red contratada de alto nivel para brindar la atención integral que nuestros usuarios necesitan. Solo en caso de que el usuario se encuentre en una IPS contratada que no cuente con la capacidad técnico- científica para brindar la atención requerida, se activará la ruta de referencia y contra referencia para el traslado integral o en trámite redondo, acorde a la necesidad y siempre alineados a la solicitud del médico tratante. Este canal brinda atención 24/7 y opera a nivel nacional.

Es importante precisar, que nuestra finalidad es gestionar el acceso continuo e integral a los servicios hospitalarios, mediante el direccionamiento oportuno a redes integrales y la articulación de servicios asistenciales y administrativos.

Adicionalmente, Famisanar EPS ejecuta acciones permanentes para garantizar la oportunidad en el acceso a las tecnologías incluidas en el Plan de Beneficio en Salud (PBS) relacionados con proceso autorizador que involucran al usuario para dar cumplimiento a los estándares establecidos por la norma vigente:

- Seguimiento diario de la gestión oportuna de las solicitudes de autorización radicadas en la EPS para asegurar los términos de oportunidad definidos en la normatividad.
- Relacionamiento permanente con la red de Prestadores con el fin de fortalecer las rutas administrativas para el acceso de los servicios relacionados con proceso autorizador que involucran al usuario.

Dispensación Medicamentos:

Las PQR asociadas a la no entrega de medicamentos se dan principalmente por el desabastecimiento de los medicamentos a nivel nacional.

Desde Famisanar EPS, la estrategia está encaminada en la búsqueda de alternativas terapéuticas, que suplan la demanda requerida y en la articulación con la red prescriptora para disminuir la prescripción de medicamentos desabastecidos, supliéndolas con alternativas disponibles en el mercado. A continuación, relacionamos actividades puntuales que se realizan desde Famisanar EPS para la disminución de la generación de las PQRS:

- Mesas de trabajo articuladas entre IPS, gestor farmacéutico y asegurador, generando alternativas terapéuticas que conduzcan a minimizar el impacto de los desabastecidos, de tal manera que se logre suministrar información suficiente al personal médico para que evalúe de acuerdo con su criterio las

di
Jn
AB

alternativas disponibles logrando la dispensación de los medicamentos prescritos. Para el caso de los gestores farmacéuticos establecer todas las alternativas terapéuticas disponibles dentro de su red de farmacias previamente articuladas con los criterios médicos y evitar la generación de pendientes y/o de PQRS.

- Auditorías a la red dispensadora evaluando el cumplimiento en la entrega de medicamentos, los lineamientos técnicos, legales y de calidad de atención al usuario.
- Negociaciones en la Denominación Común Internacional (DCI), para garantizar un mayor número de opciones para entrega a los usuarios y de esta manera disminuir los pendientes que se generen cuando una marca específica presente novedades de desabastecimiento.

Oportunidad en la asignación de citas y exámenes especializados en el sitio de residencia:

EPS FAMISANAR SAS con el objetivo de mantener la oportunidad del acceso y prestación de servicios de salud, busca fortalecer la red de prestadores adscritos que oferta los servicios de Consulta Médica y exámenes Especializados realizando las acciones descritas a continuación:

- Como estrategia para garantizar la atención de los afiliados en el territorio donde residen, la EPS FAMISANAR SAS desde el ultimo trimestre de 2022 amplió la red y los servicios contratados, mejorando la oportunidad y accesibilidad
- Monitoreo y seguimiento de la oportunidad de Consulta y Exámenes Especializados con el propósito de identificar desviaciones en conjunto con la red de prestadores para generar las acciones de intervención que apliquen a través de las estrategias descritas a continuación:
 - a) Cliente Oculto: Priorización de especialidades de mayor demanda. Llamadas y solicitud de citas por medio de cliente oculto.
 - b) Realización de comités periódicos con IPS priorizadas exclusivos para revisión de quejas y oportunidad de atención a la población afiliada.
 - c) Realización de comités de gestión compartida con las IPS de manejo a los grupos de riesgo, en donde uno de los temas revisados es el seguimiento a la oportunidad, y el comportamiento a presentación y respuesta de quejas.
 - d) Medición de indicadores: Además de todos los indicadores de oportunidad, se cuenta con un indicador exclusivo para la oportunidad de captación por la red primaria e inclusión en las rutas de atención para cada grupo de riesgo.
 - e) Reportes normativos de oportunidad (Resolución 1552) y análisis con metodología para la gestión de mejoramiento continuo de la Calidad (MOCA) del Ministerio de Salud y Protección Social.

Two handwritten signatures in black ink are located in the bottom right corner of the page. The first signature is a stylized, cursive 'J', and the second is a more complex, flowing signature.

- En los casos donde se presentan desviaciones en el estándar de oportunidad de la atención, se ajusta el direccionamiento de servicios de acuerdo con la capacidad instalada de la Red de Prestadores contratados, garantizando oportunidad de agenda de prestación de los servicios de salud.
- Fortalecimiento de la Red de Prestadores en los territorios a través de la contratación de profesionales, IPS generando incremento de capacidad instalada ofertada con el fin de cubrir la demanda actual de servicios de Consulta y Exámenes especializados de la población afiliada.
- Mecanismos de recordación de citas programadas a los afiliados con el fin de minimizar inasistencias y promover la cancelación oportuna.
- Adicionalmente se está reforzando la garantía de la prestación mediante atención integral en IPS de alta complejidad para los pacientes de cohortes como oncología, reumatología, enfermedades huérfanas, por lo que se asignó la población objeto de la atención en esta red priorizada.

Es importante resaltar que desde EPS FAMISANAR SAS se ha evidenciado un incremento en la demanda de servicios, en todos los grupos de riesgo, la cual está relacionada con un incremento en la población (prevalencia e incidencia) derivada de búsqueda activa, así como de retomas secundarias a la cesión de usuarios por liquidación de otras EPS. De igual manera, se están fortaleciendo los seguimientos a la oportunidad y cumplimiento efectivo de la prestación de servicios, para poder intervenir prioritariamente cualquier desviación.

Cordialmente,



SANDRA MILENA JARAMILLO AYALA

Agente Especial Interventora.

EPS Famisanar SAS


Proyectó: Aida Ardila-Profesional Gestión Calidad, Dayasmin Ceballos Giraldo - Coordinador Contratación Salud, Gina Paola Moreno Torres - Jefe Técnico de Contabilidad, Edwin Alfredo Castillo Morato - Coordinador Tesorería, Andrea Carolina Bueno Giraldo- Jefatura Gestión e Intervención PQR.

Revisión y Aprobación Técnica: Helia Giovanna Rojas Bermeo-Gerente Técnica Riesgo y Atención en salud, José Gregorio Hernández - Gerente Técnico Demanda de la Atención en Salud, Darwin Leonardo Suarez - Director Gestión de Prestadores, Jorge Armando López Segura - Gerente Técnico de Contabilidad e Impuestos, Alba Edith Chavarro - Directora Tesorería.

Aprobación Gerencial:

Saidi Adriana Osorio Casalini - Gerente Salud 

Luis Eduardo Moreno Rojas - Gerente Administrativo y Financiero

 Sergio Zarate Sanabria - Secretario General y Juridico 