



CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE Y DE DESEMPEÑO

EPS-S UNICAJAS-COMFACUNDI



ACTUALIZACIÓN ABRIL 2016



Tabla de contenido

Carta de Desempeño de la EPS: Indicadores de calidad la vigencia correspondiente. Oportunidad y Accesibilidad. Indicadores de calidad de las Instituciones Prestadores: I, II, III Nivel	1
Ordenamiento ranking EPSS según Ministerio de Salud y Protección social	2
Acreditación. (IPS Acreditadas)	3
Indicadores Financieros a Dic. 2015	4
Comportamiento como pagador de Servicios	5
Sanciones	6

CARTA DE DESEMPEÑO AÑO 2015 EPS-S UNICAJAS- COMFACUNDI



EPS-S UNICAJAS - COMFACUNDI
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CUNDINAMARCA

INDICADORES DE CALIDAD

INDICADORES DE OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD:

Son los resultados de los indicadores de calidad en los servicios de aseguramiento definidos en el Sistema de Garantía de Calidad; con Fecha de actualización: Primer y Segundo Semestre de 2015; la Información se presenta con corte a 31 de Diciembre de 2015 y fue consultada el 22 de Marzo de 2016. Fuente: Sistema de Inteligencia de Negocios - Circular Única Archivo 032 Suministrado por la OTI de la SNS I Semestre 2015 y reporte a Supersalud II Semestre 2015.

RÉGIMEN / NOMBRE DE LA EAPB / NOMBRE DEL INDICADOR	MEDIA NACIONAL I SEM 2015	EPSS I 2015	EPSS II 2015	TOTAL EPSS 2015
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CUNDINAMARCA COMFACUNDI				
NÚMERO DE TUTELAS POR NO PRESTACIÓN DE SERVICIOS POS O POSS	9701,00	16,00	24,00	20,00
OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	96,76%	84,03%	95%	89.51%
OPORTUNIDAD DE LA ASIGNACIÓN DE CITAS EN LA CONSULTA DE CIRUGÍA GENERAL	6,33	6,55	7,05	6,8
OPORTUNIDAD DE LA ASIGNACIÓN DE CITAS EN LA CONSULTA DE GINECOBSTERICIA	6,74	3,51	3,79	3,65
OPORTUNIDAD DE LA ASIGNACIÓN DE CITAS EN LA CONSULTA DE MEDICINA INTERNA	7,59	6,90	9,39	8,14
OPORTUNIDAD DE LA ASIGNACIÓN DE CITAS EN LA CONSULTA DE PEDIATRÍA	5,50	3,30	3,80	3,55
OPORTUNIDAD DE LA ASIGNACIÓN DE CITAS EN LA CONSULTA MÉDICA GENERAL	2,85	2,73	1,95	2,34
OPORTUNIDAD DE LA REFERENCIA EN LA EPS, ARS, CCF, EA, MP	0,13	26,99	19,37	23,18
OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS EN LA CONSULTA DE ODONTOLOGÍA GENERAL	2,62	2,02	1,77	1,89
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA	1,79	2,79	2,14	2,46
OPORTUNIDAD EN LA DETECCIÓN DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO	70,87%	95,31%	99,37%	97.34%
OPORTUNIDAD EN LA REALIZACIÓN DE CIRUGÍA PROGRAMADA	9,05	8,86	9,12	8,99
PROPORCIÓN DE ESQUEMAS DE VACUNACIÓN ADECUADOS EN NIÑOS MENORES DE UN AÑO	44,39%	94,87%	98,18%	98.02%
PROPORCIÓN DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 15 DÍAS	86,96%	97,36%	95,75%	96.55%
RAZÓN DE MORTALIDAD MATERNA	0,56	0,00	0,00	0,00

TASA DE MORTALIDAD POR NEUMONÍA EN MAYORES DE 65 AÑOS	0,09	0,00	0,00	0,00
TASA DE MORTALIDAD POR NEUMONÍA EN MENORES DE 5 AÑOS	0,05	0,00	0,00	0,00
TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL	88,07%	74,50%	83,78%	79,14%
TASA DE TRASLADOS DESDE LA EPS, ARS, CCF, EA, MP	1,20%	0,50%	0,08%	0,29%

INDICADORES DE CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD – IPS

Son los resultados de los indicadores de calidad definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía y Calidad de las IPS de la red contratada. Indicadores de Oportunidad por IPS y por niveles de atención con corte al II Semestre de 2015.

La EPSS Unicajas Comfacundi hace seguimiento a los indicadores de calidad definidos por la normatividad vigente Circular Única y Circular Externa 056/2009 Sistema de Indicadores de Alerta Temprana.

Según la información enviada por la red de prestadores la oportunidad de los servicios se encuentra en general con un resultado aceptable o superan el estándar.

Las Instituciones Prestadoras de Salud IPS contratadas por la Empresa Promotora de Salud Subsidiada EPSS – Unicajas Comfacundi cumple con los estándares de oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

INDICADORES DE OPORTUNIDAD CON CORTE A MES DE DICIEMBRE 2015

La **EPSS UNICAJAS COMFACUNDI** en cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 1552/2013, Circular 056/2009 y Decreto Ley 019/2012; da a conocer a todos sus afiliados y demás interesados la oportunidad en el Servicio prestado de Consulta de Medicina General, Medicina Especializada y Odontología General en el último periodo del mes de Diciembre 2015; donde se obtuvo los siguientes resultados:

TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE MEDICINA GENERAL: 2 días
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE MEDICINA INTERNA: 7.9 días
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE GINECOLOGIA: 4.4 días
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE PEDIATRIA: 4.1 días
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE CIRUGIA GENERAL: 5.2 días
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE OBSTETRICIA: 3.4 días
TIEMPO DE CONSULTA DE ODONTOLOGIA GENERAL: 1.6 días

DESCRIPCION DEL INDICADOR	CODIGO INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META	RESULTADO
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE MEDICINA GENERAL	1	174677	86470	3	2,020087892
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE MEDICINA INTERNA	2	49357	6241	30	7,908508252
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE GINECOLOGIA	3	15251	3391	15	4,497493365
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE PEDIATRIA	4	20311	4938	5	4,113203726
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE CIRUGIA GENERAL	5	7916	1499	20	5,280853903
TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE OBSTETRICIA	6	9539	2795	5	3,412880143
TIEMPO DE CONSULTA DE ODONTOLOGIA GENERAL	7	99834	61553	3	1,621919322
TIEMPO DE ESPERA DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA SIMPLE	8	26679	15777	3	1,691005895
TIEMPO DE ESPERA EN SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA Y Dx ESPECIALIZADO	9	2967	1756	15	1,689635535
TIEMPO DE ESPERA TOMA DE MUESTRAS LABORATORIO BASICO	10	124618	139300	1	0,894601579
TIEMPO DE ESPERA EN LA REALIZACION DE CIRUGIA GENERAL	11	27342	2245	30	12,17906459
TIEMPO DE ESPERA CONSULTA DE URGENCIA TRIAGE II	13	650391	22382	30	29,05866321

Se puede observar que la EPSS se encuentra dentro de los tiempos definidos por la norma en términos de oportunidad en la prestación del servicio a todos sus afiliados.

ORDENAMIENTO RANKING DE EPS -2015 MINSITERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Según el último Ranking de Empresas Promotoras de Salud Subsidiada, en informe de Ordenamiento del Ministerio de Salud y Protección Social en el Año 2015; la EPSs Unicajas Comfacundi ocupa el décimo lugar dentro de las veintiséis EPS-S a nivel Nacional, para lo anterior también se tuvo en cuenta la Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS – 2015.

Para este Ordenamiento Ranking el Ministerio de Salud y Protección Social tuvo en cuenta tres dimensiones:

Dimensiones del derecho a la salud que debe proteger un asegurador

Un asegurador en salud en el sistema colombiano tiene unas obligaciones asignadas por ley que al cumplirlas contribuyen a la protección general del derecho a la salud. En su caso particular, estas entidades tiene la obligación de proteger y garantizar las siguientes dimensiones del derecho a la salud, las cuales se pueden expresar de la forma como un usuario las podría entender mejor: preguntas sencillas con las cuales se sienta identificado. Al final, la calificación del desempeño que se le asigna a un asegurador estará en función del cumplimiento de estas tres dimensiones:

- 1. Dimensión 1. ¿Qué tanto el asegurador se preocupa por proteger mi salud y evitar que me enferme?**
Se refiere a si mi asegurador conoce mi estado de salud, los riesgos que pueden afectarlo y si ha diseñado y puesto en marcha programas o actividades específicas para tratar de eliminarlos o mitigarlos. En términos técnicos esta obligación se refiere a las actividades de gestión integral del riesgo en salud que todo asegurador en salud debe realizar con su población afiliada, incluidas aquellas de coordinación con otros sectores para el manejo de los determinantes sociales de la salud. Al final el resultado que espero como usuario es tener la certeza de que mi asegurador protege mi derecho a la salud cuando demuestra que conoce mi estado de salud, los riesgos que pueden afectarlo y realiza de manera permanente acciones concretas para que me mantenga sano.
- 2. Dimensión 2. ¿Qué tanto el asegurador me facilita el acceso a los servicios cuando los requiero?** Se refiere a si cuando por alguna circunstancia debo solicitar y acudir a un servicio de salud, el

asegurador dispone de todo lo necesario para que este sea para mí un proceso fácil y oportuno. En términos técnicos esta obligación se refiere en esencia a la disponibilidad y operatividad de una red de prestación de servicios suficiente e integral, y de un sistema de información de apoyo a través del cual pueda saber cuál es, donde está ubicada, que servicios ofrece y en que horarios, que opciones tengo para elegir, y además cómo los trámites para solicitar y autorizar el servicio se pueden realizar de manera fácil y rápida, y que en caso de necesitarlo alguien me pueda orientar. Al final el resultado que espero como usuario es tener la certeza de que mi asegurador me apoya y facilita acceder al prestador de servicios que requiero cuando me siento enfermo.

3. **Dimensión 3. ¿Qué tanto el asegurador me informa y facilita afiliarme, desafiarme y moverme dentro del sistema de salud?** Se refiere a si mi asegurador dispone de todos los medios físicos, tecnológicos y humanos necesarios para que cuando yo deba afiliarme al sistema de salud, cambiar de asegurador, inscribir un hijo y en general cualquier trámite de este tipo, pueda hacerlo de manera rápida y fácil, sin que ello se constituya en un obstáculo para poder acceder al disfrute de mi derecho a la salud. En términos técnicos esta obligación se refiere a la disponibilidad y operatividad de la infraestructura técnica, humana y de comunicaciones necesaria para que el usuario pueda realizar los trámites de afiliación, movilidad, y registro de novedades en el sistema de salud. Al final el resultado que espero como usuario es tener la certeza y satisfacción de que mi asegurador me apoya y facilita los trámites de afiliación, movilidad, y registro de novedades en el sistema de salud que requiera de una manera rápida y fácil.

RESULTADOS EPS RÉGIMEN SUBSIDIADO



Tabla 4 Desempeño EPS Régimen Subsidiado

EPS		D1	D2	D3	TOTAL
SAVIA SALUD	CCF002	MEDIO	MEDIO	BAJO	BAJO
COMFAMILIAR CARTAGENA	CCF007	ALTO	ALTO	MEDIO	ALTO
COMFABOY	CCF009	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
COMFACOR	CCF015	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
CAFAM	CCF018	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
COMFAGUAJIRA	CCF023	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
COMFAMILIAR HUILA	CCF024	ALTO	MEDIO	BAJO	MEDIO
CCF DE NARIÑO	CCF027	ALTO	MEDIO	MEDIO	ALTO
CCF DE SUCRE	CCF033	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO
COMFACUNDI	CCF053	MEDIO	BAJO	BAJO	BAJO
CAJACOPI ATLÁNTICO	CCF055	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
COLSUBSIDIO	CCF101	MEDIO	BAJO	MEDIO	BAJO
CCF DEL CHOCÓ	CCF102	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
CONVIDA	EPS022	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO
CAPRESOCA E.P.S.	EPS025	BAJO	BAJO	MEDIO	BAJO
CAFESALUD EPS RS	EPSS03	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
SALUDVIDA E.P.S. RS	EPSS33	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
CAPITAL SALUD	EPSS34	MEDIO	BAJO	BAJO	BAJO
EMDISALUD	ESS002	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
COOSALUD	ESS024	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
ASMET SALUD	ESS062	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
AMBUQ EPS	ESS076	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO

ECOOPSOS	ESS091	MEDIO	MEDIO	BAJO	BAJO
EMSSANAR E.S.S	ESS118	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
COMPARTA	ESS133	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
MUTUAL SER	ESS207	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO

ACREDITACIÓN

Acreditación en salud es un proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del cliente en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas. Es realizada por personal idóneo y entrenado para tal fin, y su resultado es avalado por la entidad de acreditación autorizada para dicha función [Decreto 1011-Resolución 1445 de 2006, Resolución 2082 de 2014 y el Manual de Estándares Hospitalario y Ambulatorio de la Resolución 0123 de 2012 (derogada)].

La Red de Prestadores de la Empresa Promotora de Salud Subsidiada EPSs- Unicajas Comfacundi cuenta con vínculo contractual vigente con Instituciones Prestadoras de Salud IPS acreditadas como el Hospital Pablo VI Bosa ESE I Nivel, Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá, Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta y el Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt las demás instituciones de la Red del Estado contratadas se encuentran en Proceso de Acreditación. (Información publicada en la página del Ministerio de Protección Social – ICONTEC última consulta realizada año 2015).

INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD ACREDITADAS

N°	RAZÓN SOCIAL	MUNICIPIO	FECHA DE OTORGAMIENTO	TIPO DE INSTITUCIÓN	
				PÚBLICA	PRIVADA
1	Hospital Pablo VI Bosa ESE	Bogotá	27-oct-2014 (3er. ciclo)	X	
2	Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá	Bogotá	5-julio-2011 (2° ciclo)		X
3	Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta ESE	Bogotá	3-feb-2012 (2° ciclo)	X	
4	Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt	Bogotá	11-mar-11		X

"2015. ICONTEC- consulta 22-03-2016"

INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD EN PROCESO DE ACREDITACIÓN

N°	IPS	NIVEL	EN PROCESO DE ACREDITACION
1	HOSPITAL DE USAQUEN	I NIVEL	X
2	HOSPITAL DE USME	I NIVEL	X
3	HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE	I NIVEL	X
4	HOSPITAL VISTA HERMOSA	I NIVEL	X
5	HOSPITAL DEL SUR	I NIVEL	X
6	HOSPITAL CENTRO ORIENTE	I NIVEL	X
7	HOSPITAL DE SUBA	I Y II NIVEL	X
8	HOSPITAL FONTIBON	I Y II NIVEL	X
9	HOSPITAL BOSA II NIVEL	II NIVEL	X
11	HOSPITAL DE MEISSEN	II NIVEL	X
12	HOSPITAL SAN BLAS	II NIVEL	X
14	HOSPITAL EL TUNAL	III NIVEL	X
15	HOSPITAL LA VICTORIA	III NIVEL	X
16	HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	III NIVEL	X
18	HOSPITAL SIMON BOLIVAR	III NIVEL	X
19	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA	IV NIVEL	X

La **EPSs Unicajas Comfacundi**, cuenta con el PAMEC plan de Auditoria Para el Mejoramiento de la Calidad el cual es realizado periódicamente al interior de la organización.

INDICADORES FINANCIEROS

RAZÓN CORRIENTE

Representa la disponibilidad que tiene la EPS-S Unicajas – Comfacundi para responder por sus deudas menores a un año. A Diciembre 31 de 2015, la EPS-S Unicajas – Comfacundi cuenta con una razón corriente de 0.52 así:

FORMULA	2015 (miles)	2014 (miles)	2013 (miles)
Activo Corriente	15.037.159	12.198.186	9.167.630
Pasivo corriente	28.870.275	11.722.344	11.105.826
RESULTADO	0,52	1,04	0,83

SOLIDEZ

Muestra la situación financiera de entidad al 31 de Diciembre de 2015. Los pasivos que tiene la entidad se encuentra parcialmente respaldada con los activos que posee. Por cada peso que se debe a corto plazo se tiene un respaldo de 0.46 Cvs.

FORMULA	2015 (miles)	2014 (miles)	2013 (miles)
Activo Total	15.101.030	12.259.601	9.208.781
Pasivo Total	32.551.912	13.585.862	11.105.826
RESULTADO	0,46	0,90	0,83

CAPITAL DE TRABAJO

El capital de trabajo de la EPS-S Unicajas – Comfacundi está respaldado con el patrimonio de la Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca- Comfacundi que al 31 de Diciembre de 2015, asciende a la suma de \$ 41.746.021 (cifra e Miles de Pesos).

COMPORTAMIENTO COMO PAGADOR DE SERVICIOS

FORMULA	2015 (miles)	2014 (miles)	2013 (miles)
Activo Corriente	15.037.159	12.198.186	9.167.630
Pasivo corriente	28.870.275	11.722.344	11.105.826
RESULTADO	(13.833.116)	475.842	(1.938.196)

La EPS-S Unicajas Comfacundi, a pesar de originar pérdida operacional con corte a 31 de Diciembre de 2015, ha cumplido con los compromisos frente a la red prestadora (IPS).

De igual forma es de resaltar que la EPS-S Unicajas Comfacundi, no tiene deudas con entidades financieras, cuenta con el respaldo financiero por parte de la Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca- Comfacundi.

Durante el periodo gravable 2015 la EPS-S Unicajas Comfacundi recibió del Ministerio de Salud y Protección Social y de la Secretaria de salud de Bogotá los giros de UPC-S en forma oportuna los cuales fueron invertidos de manera eficiente en los servicios de salud Subsidiada.

SANCIONES

La EPS-S Unicajas- Comfacundi durante el año 2015 no tuvo ningún tipo de sanción de las entidades vigiladas.

Según Resolución N° 2154 del 30 de septiembre de 2014 por medio de la cual se levanta la medida cautelar de vigilancia especial a la Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca Comfacundi EPSs en su programa de Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado y se ordena la implementación del programa de recuperación.

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE Y DE DESEMPEÑO

EPS-S UNICAJAS-COMFACUNDI



INFORMES

SEDE CHAPINERO - BOGOTÁ

Calle 53 No. 10-39 - Piso 5 - Tel.: 348 1248 – Ext.: 602

SEDE TEUSAQUILLO - BOGOTÁ

Calle 35 No. 17-39 - Tel.: 340 00 79 - Ext.: 113-114-115 y aux 104