

Informe Ejecutivo

Contrato Gestión del Riesgo / CAJACOPI EPS

2022



Con el fin de evaluar la gestión realizada por la empresa CONSUSALUD DEL CARIBE IPS LTDA, durante la vigencia contractual 2022 con CAJACOPI EPS; en cuanto al resultado de cada una de las 12 actividades establecidas contractualmente, indicadores y las acciones específicas de cada resultado de manera cualitativa y cuantitativamente y detallando cada gestión realizada durante la vigencia, se cumplieron los objetivos propuestos y las metas según los 2 componentes contractuales: Auditorías y Gestión del Riesgo.

Componente Auditorías

1. Auditorías de Servicios de Salud:

En este componente se comprobaron las condiciones de habilitación según la resolución 3100 de 2019, con una frecuencia trimestral; para la vigencia indicada se verificaron actividades de PSS tales como reportes obligatorios que apliquen el Ministerio de Salud, Supersalud, Invima (farmacovigilancia, tecnovigilancia), calidad de la historia clínicas, procesos prioritarios internos del prestador de salud y adherencias a las guías clínicas.

De las 2136, se realizaron 1791 visitas de auditorías en la vigencia contractual 2022 con un porcentaje de cumplimiento 82%.

Se validó el proceso de radicación de Resolución 1552 de 2023 por parte de los prestadores de Servicios de Salud a la EPS, se evidenció que el 75% radica de forma oportuna y se realizaron los respectivos análisis de las gestiones reportadas.

Para la gestión del proceso de Alertas Tempranas, se reportaron 90 durante la vigencia del 2022, el departamento con mayor cantidad fue Boyacá, seguido del Departamento de Sucre; a su vez se identificó que las alertas más recurrentes que afectaban la prestación de los servicios son la falta de mantenimiento en la infraestructura en diferentes prestadores, la no entrega de medicamentos y la falta de talento humano.

En la actividad de Cliente Oculto Inoportuno, es una actividad que se empezó a desarrollar en el mes de marzo de 2022, a través de llamadas telefónicas, donde se llamaba a 1 usuario diario de aquellos Prestadores inoportunos en el reporte de Resolución 1552 de 2013; con el fin de verificar cuales PPS públicas de baja complejidad, por la inoportunidad en citas de consulta externa presentaban insatisfacción. Según lo identificado se socializaba con el Prestador y se procedía a realizar plan de mejoramiento para subsanar y cumplir con lo establecido. Aquellos PPS públicas de baja complejidad que no realizaban el reporte de la información de la res. 1552 de 2013 en los tiempos establecidos por la EPS se les enviaba un acta incumplimiento y plan de mejoramiento.



El seguimiento de Cliente Oculto Oportuno se inició en el mes de octubre del 2022, a los prestadores de baja complejidad que realizaban su reporte como lo establece la Resolución 1552 del 2013, el cual dentro de los reportes tienen una oportunidad en la asignación de citas de medicina general y odontología. Se realizaban llamadas telefónicas a los prestadores para la verificación de lo reportado, el cual correspondía a una llamada telefónica semanal lo que correspondía 4 llamadas al mes. Dentro de esta actividad posteriormente se hace un acta de reunión donde se relaciona la actividad realizada, se socializa al prestador y si no había un cumplimiento se levantaba un plan de mejoramiento.

2. Auditorías Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud:

Consiste en validar datos suministrado por el Prestador de Servicios de Salud en las Historias Clínicas, por medio de una muestra de dato reportado y validar cumplimiento de lo establecido en la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud en cada uno de los cursos de vida y programa que lo intervienen; se cumplió con el 75% de las visitas de auditorías programadas, teniendo en cuenta los contratos según RIAS por parte del Prestador de Servicios de Salud con la EPS.

3. Auditorías Salud Pública:

Consiste en auditar la gestión de los prestadores de servicios de salud con relación al cumplimiento según lo establecido normativamente en los protocolos y guías de manejo; validar eventos de interés en salud pública presentados con los reportados con el Prestador de Servicios de Salud. El cumplimiento de esta actividad fue del 79% ya que durante el segundo semestre 2022 se inició gestión con nueva programación según los formatos actualizados o instrumentos a evaluar según normatividad vigente.

Se realizaron auditorías específicas de verificación de adherencia al lineamiento para el manejo integrado y rutas de atención de desnutrición aguda, moderada y severa en niños de 0 a 59 meses de edad, según resolución 2350 de 2020; visitas de verificación del servicio de vacunación Covid-19 y seguimientos y cierres a las auditorías de salud pública, en los programas de protección específica detección temprana, verificando lo dispuesto en la resolución 3280 de 2018, en las dimensiones de vida saludable, enfermedades crónicas transmisibles y las no transmisibles, seguridad alimentaria y resolución 202 de 2020 para así brindar una atención con calidad.

Componente Gestión del Riesgo

4. Caracterización Familiar:

La caracterización familiar y poblacional en salud se realizó con base en los factores de riesgo para la salud y la morbilidad sentida de la población; facilitando el proceso de priorización de problemas de salud de los afiliados a la empresa aliada, mediante visitas casa a casa realizadas por auxiliares de enfermería. Dicha actividad, se ejecutó a través de una herramienta digital, que incluye una serie de preguntas relacionadas con las rutas integrales de atención en salud, basadas en la resolución 3280/2018. Esta gestión, permitió facilitar el levantamiento seguro de la información de los individuos y sus familias en los domicilios, Así como, logró fortalecer la



gestión comunitaria en salud de manera eficaz, cumpliendo con uno de los objetivos de la empresa-

Durante el año 2022 el componente de gestión de riesgo en salud, fortaleció la identificación del riesgo de la población realizando visitas casa a casa, que se desarrollan bajo esquemas de trabajo eficientes, los cuales están enfocados en la gestión del talento humano y conocimiento. También se brindó cobertura, atención y aseguramiento a través de los agentes educativos, generando avances en el porcentaje de la caracterización de la población de los departamentos contratados. Por medio del análisis de datos de la población se han identificados riesgos asociados a diagnósticos en diferentes etapas de la vida, entendiendo que estos son parte del ciclo de vida-

El reporte de información contenida en este documento corresponde a la caracterización del período comprendido de enero a diciembre 2022, con énfasis en la morbilidad sentida y el fomento de estrategias de autocuidado.

Con relación al indicador contractual se caracterizaron en total 371.142 usuarios, con un porcentaje de cumplimiento de metas anuales de 56%. El departamento con mayor proporción fue Atlántico y con menor Boyacá, cabe resaltar que la dispersión geográfica del territorio en este departamento afectó el cumplimiento de la meta- Las actividades fueron enfocadas en otro tipo de intervención de riesgo para mitigar el impacto de este.

5. Caracterización Individual:

Este sistema se realiza mediante la tecnología AUTOBOT, en la que por medio de rutas con formularios específicos según riesgo a intervenir se gestionan por medio de un asistente virtual; con el fin de caracterizar individualmente un riesgo específico de la población. Es importante comentar que la parametrización de las campañas se realizó acorde a lo solicitado por EPS, teniendo en cuenta las bajas coberturas en algunos programas.

Durante el 2022 se gestionaron 585.766 usuarios en diferentes riesgos, tales como: Planificación Familiar, Vacunación, Estilos de Vida Saludable, Embarazo, Riesgo Cardio metabólico; con el propósito específico de identificar riesgos, educar y realizar demanda inducida al afiliado; se puede indicar que se cumplió el 51% de la meta contractual propuesta, dando análisis a la morbilidad sentida y la generación de estrategias de intervención según resultados de Gestión.

6. Visitas Domiciliarias:

Los Eventos de Interés en Salud Pública (EISP) son el conjunto de sucesos o circunstancias que pueden modificar o incidir en la situación de salud de una comunidad (enfermedad, factores protectores, discapacidad, muerte, factores de riesgo y otros determinantes). Como parte fundamental en el proceso de las intervenciones de los eventos en salud pública por parte de los promotores en salud se enfatiza en las visitas domiciliarias, las cuales se realizan teniendo



en cuenta según lo notificado en **SIVIGILA** (por cada uno de los responsables de las **UPGD** (Unidad Primaria Generadora de Datos) ya sean públicas o privadas.

Teniendo en cuenta la información actualizada de las visitas de interés en salud pública realizadas durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre de 2022 fueron 3057, dentro de cuales fueron efectivas 2760 y no efectivas 297, los motivos de la no efectividad es por la no ubicación de la usuaria (o), por direcciones incorrectas y/o desplazamiento a otros departamentos, otra de los motivos es que hay números de contactos errados, a pesar de que se realizan las actualizaciones utilizando las bases enviadas por la EPS.

La información analizada es en base a las visitas **EFFECTIVAS** dentro de los grupos priorizados los cuales están contratados. En la base de SIVIGILA se reportaron 6644 eventos de la semana 1 a la 52, de las cuales se realizaron en total 3057, sobrepasando el 100% según los 1200 seguimientos proramados, lo anterior se debe a la solicitud de gestión de seguimientos de eventos que previsamente no fueron priorizados para gestionar de manera contractual.

7. Demanda Inducida:

La demanda inducida es la acción de incentivar y orientar a la población hacia la utilización de los servicios de protección específica y detección temprana y la adhesión a los programas de control, principalmente a nuestra población joven y adolescente; por consiguiente, desde el área de gestión de riesgo se ha venido desarrollando esta actividad vía telefónica, casa a casa, autobot, cuñas y perifoneos.

Según el indicador contractual para lo establecido en el 2022 se gestionaron 1.895.911 demandas inducidas, lo que corresponde al 71% de la meta inicial, se logró identificar que los programas más demandados fueron planificación familiar y citología en mujeres en edad fértil; coherente con la cantidad de población con la que actualmente se cuenta.

8. Información, Educación y Comunicación:

La promoción de la salud mediante estrategias de IEC individual y colectiva se constituyen en una línea de intervención especialmente útil, ya que mediante el desarrollo de las competencias cognitivas y sociales que éstas promueven es posible sensibilizar y movilizar a los individuos, creando así un clima propicio para el cambio. Se propone la educación como una estrategia para el desarrollo solidario alrededor del autocuidado y la generación de multiplicadores sociales de los contenidos del programa, considerada una de las bases para el desarrollo social y económico, encaminado a los programas de detección temprana y protección específica, Riesgo Cardiovascular, Riesgo Obstétrico, Vigilancia Epidemiológica, Deberes y Derechos del Afiliado.

En la estrategia se garantiza el cumplimiento de las solicitudes requeridas por los Entes Territoriales y garantiza la gestión de la información del resultado de la integralidad de los procesos descritos.



Durante el año 2022 se realizaron las siguientes campañas de salud según diferentes temas: Vacunación, Crecimiento y Desarrollo, VPH, Citologías, Mamografías, Salud Bucal, Prevención del Dengue, Zika y Chikunguña, Tipificación de VPH, Uso del Tapabocas, Lavado de Manos,



Agudeza Visual, Desnutrición, Hábitos y estilo de vida saludable, Salud Mental, Prevención del Suicidio, Prevención del embarazo en adolescente, Violencia de género, Derecho sexuales y reproductivos, Control prenatal, Aplicación de barniz y flúor, Alimentación en el embarazo, Lactancia materna, Planificación familiar, Salud mental, Consulta integral en los diferentes cursos de vida, Tamizaje de

Riesgo Cardiovascular, Tamizaje de VIH, sífilis y hepatitis. Así como mensajes en las diferentes fechas que son conmemoradas por el calendario de la salud establecidos por la OMS y OPS; con lo anterior se realizaron 2.745 cuñas y 281 días de perifoneo.

Se enviaron 3´600.457 SMS a nivel nacional, de acuerdo con la medición se puede establecer que el 55% de mensajes enviados fue a la población femenina y el 45% de mensajes enviados corresponden a población masculina; teniendo en cuenta el curso de vida según la población a la que fueron enviados los mensajes de texto se puede indicar

- ✓ Adultez con un 35%
- ✓ Juventud con un 18%
- ✓ Primera Infancia con un 14%
- ✓ Infancia con un 12%
- ✓ Vejez con un 11%
- ✓ Adolescencia con un 10%

Es importante comentar que dichos mensajes se basan en una proyección mensual y que de ella se deriva según indicadores priorizados.

En el 2022, en total para el desarrollo de las actividades realizadas; se hizo entrega de 137.344 papelería impresa (afiches, pendones, folletos, volantes, entre otros). La papelería impresa entregada con mayor proporción fueron folletos y volantes con un total de 79.163 folletos y 57.511 volantes. Las actividades donde se realizó el mayor número de papelería fueron: mañanas de bienestar, lactancia materna, descanso y sueño, planificación familiar y vacunación.

Durante el 2022 la EPS solicitó 1.212 apoyos a nivel nacional, de los cuales 1099 fueron realizados, 26 fueron parciales y 87 no fueron realizados, lo anterior por causas externas (olas invernales, paro nacional, sin disponibilidad de transporte fluvial, entre otros), de solicitudes



sobre el tiempo y/o por no enviar los audios o material de reproducción en los tiempos establecidos.

En el año de vigencia del contrato, la EPS solicitó apoyos con Talento Humano; siendo una solicitud efectiva de 967 personas en el nivel nacional durante el periodo; los perfiles más solicitados para las gestiones fueron: Agentes Educativos, anotadores, digitadores, rastreadores, traductores y vacunadores. Es importante mencionar que el Talento Humano es solicitado dependiendo de la actividad, según los apoyos la necesidad estaba desde 1 hasta 30 días; lo que ocasionó que dicho personal cumpliera la gestión priorizada en el apoyo que las caracterizaciones programadas. De las siguientes gestiones, es relevante los siguientes aspectos:

- A nivel general el promedio de apoyos, donde solicitaban Agentes Educativos fue de 79%
- En cuanto al talento humano los agentes educativos y vacunadores fueron los más solicitados para el desarrollo de las actividades de apoyo, con un porcentaje de participación dentro del total del personal requerido de 72% y 18% respectivamente.
- En promedio son solicitadas 80,58 personas al mes para apoyo de las actividades (vacunadores, anotadores, rastreadores, etc.) lo que significa que por día en promedio se apoya con 2,64 personas.
- Los meses donde se solicitó más personal para apoyos fueron: octubre con 151 personas, abril con 116 personas, septiembre con 97 personas y julio con 94 personas.
- Las actividades donde se solicitó más apoyo de personal fueron: Mañanas de bienestar, jornada nacional de vacunación (cuatro jornadas) y vacunación COVID19.
- Las solicitudes de personas por un día son las de mayor impacto, sin importar el tipo de profesión; se apoyó con: 589 agentes educativos por un día, 53 anotadores por un día, 115 vacunadores por un día.

9. Seguimiento de Cohortes Priorizadas:

El proceso de seguimiento a cohortes, hace referencia a una gestión que se realiza mediante la central telefónica, el cual de manera diaria se realiza la caracterización individual a los usuarios de CAJACOPI, donde se identifica el estado de salud, factores de riesgos de los usuarios y además se realiza la actualización de los datos de cada uno de los afiliados; adicional se hace la demanda inducida según el curso de vida, el sexo y la necesidad de cada persona, direccionándolos a la IPS de primer nivel para que accedan a los programas de promoción y mantenimiento de la salud.

Teniendo en cuenta el periodo de tiempo comprendido entre enero y diciembre, se caracterizaron 76.615 usuarios afiliados a la EPS CAJACOPI y a dichos usuarios se efectuaron 345.947 demandas inducidas, según sexo, edad y curso de vida.

10. Gestión de la Información:



Se coadyuvó a la realización del proceso de Caracterización Poblacional durante el periodo determinado, según lo estipulado en la resolución 1536 de 2015; así mismo se realizaron los boletines epidemiológicos trimestrales, teniendo en cuenta los Eventos de Interés en Salud Pública presentados.

11. Teleorientación en Salud Mental:

En este componente se desarrollan las actividades de la línea salud mental, en ella se atienden las llamadas que ingresan por el #381, el cual esta atendido por un equipo de psicólogos entrenados y preparados para realizar atención de primeros auxilios psicológicos y contención de las crisis de los pacientes usuarios de la EPS aliada, los cuales se comunican con nosotros por medio del numeral en mención.

Para el año 2023 se realizaron 4.748 abordajes para la población en salud mental; el departamento con más teleorientaciones realizadas fue Atlántico.

Con relación a la distribución del sexo en las atenciones realizadas por la línea de salud mental el sexo femenino predominó con un porcentaje de 65,51% del total de las atenciones lo que indica que son las mujeres las que más consulta, el sexo masculino con un porcentaje de 34,49% de las atenciones.

El curso de vida que más impacta en el proceso de atención es adultez con un porcentaje de 29,44 del total de las atenciones de este periodo, en segundo lugar, juventud con un porcentaje de 25,05% y en tercer lugar adolescencia con un porcentaje de 23,74 %, es muy importante precisar que después de la pandemia del COVID-19 los eventos de salud mental se han incrementado en estos cursos de vida, debido al trastorno sufrido dentro del proceso de confinamiento de la pandemia.

12. Gestión del Conocimiento Relacionado con la Protección al Usuario y Participación Ciudadana:

Tiene como objetivo garantizar la conformación y reunión mensual de ASOCIACIONES DE USUARIOS, teniendo en cuenta que la conformación debe realizarse cada dos años. La Asociación de Usuarios es una agrupación de afiliados de la EPS contratante, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, y el deber de velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Durante el año 2022 se contaron con 181 asociaciones de usuarios activas, se programaron conformaciones y reuniones según correspondía. Para el desarrollo de las actividades de asociación de usuarios se gestionaron los pasos establecidos a continuación:

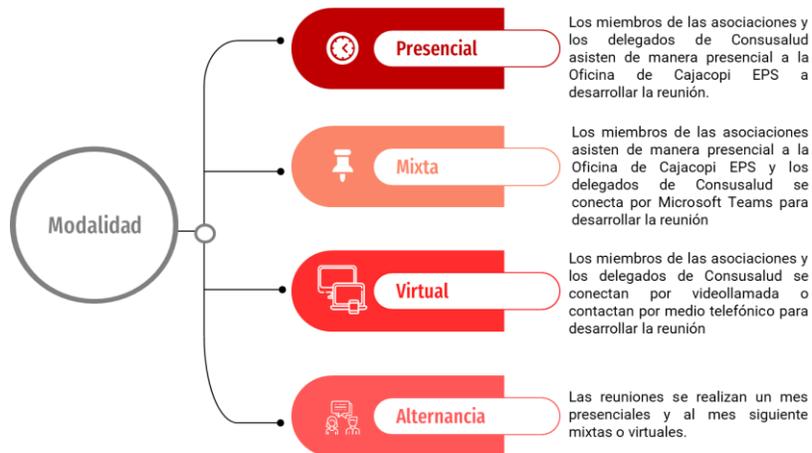




- 01 Convocatorias**
- 02 Conformaciones**
- 03 Reuniones mensuales**
- 04 Capacitaciones**
- 05 Dotación de uniformes e incentivos**

En cuanto a la asistencia por departamento, el departamento con mayor número de usuarios fue Boyacá con 991, en gran medida por tener 47 municipios. El departamento con menor asistencia fue La Guajira, donde solo asistieron 418 personas.

Se alcanzó 90% de efectividad, fue necesario en algunas oportunidades cambiar la modalidad de las reuniones, entre mayo y septiembre en el departamento de Meta cuando se organizaban las actividades virtuales los usuarios no se conectaban a manera de huelga por el servicio de la EPS.



Las capacitaciones normativas, se realizaron por mes de la siguiente forma:





El presente informe muestra los resultados de la gestión ejecutada durante el 2022, dando cumplimiento a las actividades establecidas contractualmente.

Atentamente,

Joana Díaz Rubiano!

JOANA PAOLA DIAZ RUBIANO
CC 1.129.513.189 de Barranquilla
Representante Legal / Gerente

