

# INFORME EJECUTIVO 2020

Con el propósito de evaluar la gestión realizada por la empresa CONSUSALUD DEL CARIBE IPS LTDA, durante la vigencia contractual 2020 con CAJACOPI EPS; en cuanto a la gestión realizada; midiendo el resultado de cada una de las 9 actividades establecidas contractualmente, evaluándolas según las acciones específicas realizadas de manera cualitativa y cuantitativamente y la gestión y medición de los indicadores de cumplimiento.

A raíz de la Pandemia del COVID19 la empresa CONSUSALUD reestructuró sus actividades debido al confinamiento obligatorio; para tal fin presentó propuestas de Reingeniería de la contratación a CAJACOPI EPS, el cual fueron avaladas y aprobadas para la ejecución.

### COMPONENTE AUDITORIA

En el componente de Auditoría está formado por 3 actividades contractuales, el cual son:

1. Auditoría Servicios de Salud, enfocado a la suficiencia y habilitación de red de prestadores de baja complejidad y Alertas tempranas
2. Auditoría de Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud, verificando el dato de RIPS y asistencia técnica de la Resolución 4505/2012
3. Auditoría Salud Pública, gestionando lo correspondiente a los protocolos, guías de manejo y lo relacionado con el Plan Decenal de Salud Pública

Se logró un cumplimiento del 85%, con 1380 visitas realizadas. El 15% restante a nivel nacional se está realizando o ejecutando en el primer trimestre del 2021.



La gestión de las Auditorías a los Prestadores de servicios de Salud se realizaba de manera presencial; sin embargo, el contexto de pandemia COVID-19 nos llevó a transformar dicha gestión en la modalidad virtual, teniendo en cuenta los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y Protección Social para disminuir la propagación contagio por COVID19. Se adoptó un plan de acción para la realización de dichas actividades relacionadas con las auditorías con cada uno de los Prestadores de Servicios de Salud; teniendo en cuenta que la prioridad de atención de estos estaba enfocada a mitigación de todo lo relacionado con la Pandemia. Una vez finalizó la cuarentena obligatoria por parte del gobierno nacional e inició el aislamiento selectivo, se inició la fase mixta de las auditorías, el cual teniendo en cuenta el análisis epidemiológico de cada municipio se realizaban las auditorías presenciales y/o virtuales.

En cuanto al cumplimiento por cada una de las seccionales, podemos evidenciar que el departamento del Atlántico cumplió un 98%, Bolívar 92%, Cesar 86%, Córdoba 71%, Guajira 91%, Magdalena 88%, Meta 60% y Sucre 81%

## **COMPONENTE GESTION INTEGRAL DE RIESGO EN SALUD**

El componente de Gestión Integral de Riesgo en salud tiene las siguientes actividades descritas:

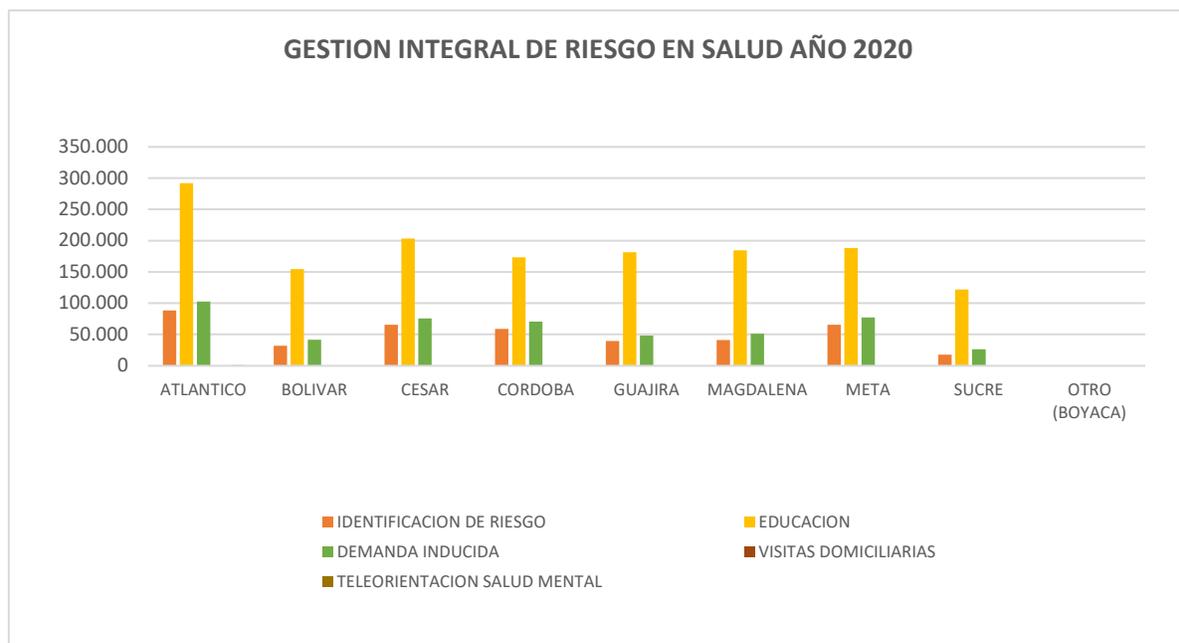
4. Captación e Identificación de Riesgo
5. Visitas Domiciliarias
6. Demanda Inducida
7. Información Educación y Comunicación
8. Gestión de la Información

Teniendo que las actividades de Captación e identificación de riesgo, visitas domiciliarias y demanda inducida se vieron afectadas desde que inició la pandemia por la cuarentena obligatoria y el rechazo de la población afiliada al recibir funcionarios de salud en sus residencias se ajustaron dichas actividades para su ejecución con estrategias de tipo tecnológicos (Agente Virtual – Chat Bot, Central Telefónica, mensajes de texto, línea de atención por tele-orientación en salud mental, etc) con el fin de cumplir con las actividades programadas.

Para el periodo 2020 se realizaron acciones de demanda inducida e información y educación a la población afiliada, por medio de mensajes de texto, gestión telefónica en temas de interés y un agente virtual que permite el seguimiento y la identificación del riesgo por parte de cada uno de los usuarios de forma masiva y enfocadas a un tipo de riesgo específico. Con dicha gestión se logró el cumplimiento de cobertura general de un 98%, en algunos municipios superamos lo establecido por lo contratado.

Las demandas inducidas han sido planeadas y ejecutadas con el fin de lograr un impacto en la salud de la colectividad. Durante el año 2020, se logró hacer el enlace de las IPS de Gestión de Riesgo y CONSUSALUD a través de la canalización del usuario, apuntando al aumento de la cobertura y promoción del uso de los servicios de salud en toda la población afiliada a CAJACOPI EPS. Adicional a esto Consusalud gestionó los apoyos relacionados con garantizar la bioseguridad en la población, mediante la entrega y dotación de insumos como Tapabocas quirúrgicos, gel antibacterial, alcohol según las solicitudes dispuestas y requerimientos de cada municipio.

Durante el año 2020 se revisaron indicadores de gestión a través de contacto telefónico, mensajes de texto, agente virtual, orientación en Línea de Salud Mental, con los usuarios relacionados en la base de datos consolidada de la IPS.



Consusalud de la mano con la EPS, construyó una herramienta tecnológica con el fin de realizar seguimiento de la población en estado de gestación y/o mujeres en edad fértil; con el fin de identificarlas, identificar riesgos y canalizarlas a los programas de gestión del riesgo y control prenatal, teniendo en cuenta que, durante la cuarentena obligatoria, se evidenciaron aumentos significativos de embarazos en la población afiliada. Consusalud creó una Central Telefónica para realizar dichos seguimientos por el sistema de información propio lo que permite gestión y resultados directos al contratante.

Se realizó gestión al programa Pequeños Valientes, en la entrega de detalles en los días de cumpleaños y seguimiento a los menores de 18 años con diagnóstico de cáncer.



En el año 2021 llegarán nuevos desafíos que asumiremos con la mejor energía, trabajando en equipo e identificando el riesgo que nos permita velar y promover estilos de vida saludable en los afiliados de CAJACOPI EPS

Adicional a las actividades gestionadas, Consusalud brindó gestión oportuna a la entidad contratante en cuanto a lo relacionado con la estrategia PRASS, con el personal contratado como Agente Educativo para apoyo en la Pandemia con el Ente Territorial. El año 2020 se terminó con 81 personas que realizaban acciones de estrategia PRASS y 28 vacunadores que realizaban el seguimiento y apoyo al programa PAI de cada departamento, para un total de 109 personas; dicho personal se puso a disposición por parte de la EPS con todos los Equipos de Protección personal establecidos, tablets con acceso a internet y minutos ilimitados para su gestión.

Cabe resaltar que desde el mes de Junio de 2020, Consusalud brindó todo lo relacionado con la creación de la Línea de Salud Mental, con un numeral abreviado #381, el cual consiste en un número que la población puede llamar de forma gratuita por los 3 operadores principales (Claro, TIGO y Movistar) y pueden acceder al acompañamiento por parte de una psicóloga para los procesos de salud mental que desde sus vivencias diarias se les presente.

## **COMPONENTE INFORMACIÓN, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **9. Gestión del conocimiento relacionado con la Protección al Usuario y Participación Ciudadana**

Antes del inicio de la pandemia, se utilizaban dos estrategias, en primer lugar, charlas educativas dictadas en las reuniones con las asociaciones de usuarios tenían una meta mensual de 30 participantes. Los representantes de las asociaciones debían invitar usuarios y se aprovechan para que quienes estuviesen haciendo tramites en la oficina también recibieran la capacitación.

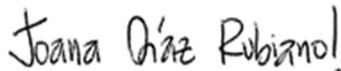
Debido a la contingencia por el Covid-19 y la cuarentena impuesta por el gobierno, las reuniones quedaron canceladas y solo se pudieron organizar los con representantes de las asociaciones de las capitales de cada departamento, por lo tanto, los mensajes de texto se convirtieron en la estrategia principal durante 2020 y se enviaron alrededor de 1'483.933 SMS relacionados con temas educativos a los afiliados.

Durante la pandemia las conformaciones de las asociaciones de usuarios quedaron aplazadas y a partir del mes de octubre se retomó dicha labor, la cual consistía en un proceso de tres fases: postulación de candidatos, votaciones y apertura de urnas. Se realizaron convocatorias para las postulaciones a través de estrategias de comunicación como lo son el perifoneo, afiches y cuñas

radiales. Seguido a esta campaña de comunicación, se ubicaron urnas de votación en las oficinas de Cajacopi durante dos semanas, y a los usuarios que voluntariamente participaron del proceso de votaciones se les hizo entrega de un tarjetón para ejercer su derecho al voto, de esta forma de renovaron las conformaciones de asociaciones de usuarios, quedando a la fecha al día con dicha gestión.

El presente informe muestra los resultados de la gestión del 2020, resaltando el esfuerzo realizado por Consusalud del Caribe LTDA ante la contingencia por la Pandemia COVID-19, el cual nos llevó a reestructurar las actividades, pero dando cumplimiento a lo pactado contractualmente.

Atentamente,



**JOANA DIAZ RUBIANO**

**Gerente**