



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Programa de Salud

INFORME SEMESTRAL 2019-2

PROGRAMA DE SALUD UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Una Universidad de excelencia para el desarrollo integral, social y territorial

PROGRAMA DE SALUD

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

ENERO DE 2020

División Programa de Salud

Recepción de correspondencia: Calle 70 # 52-21 Nit: 890.980.040-8

<http://www.udea.edu.co> • Medellín, Colombia

1. PRESENTACIÓN:

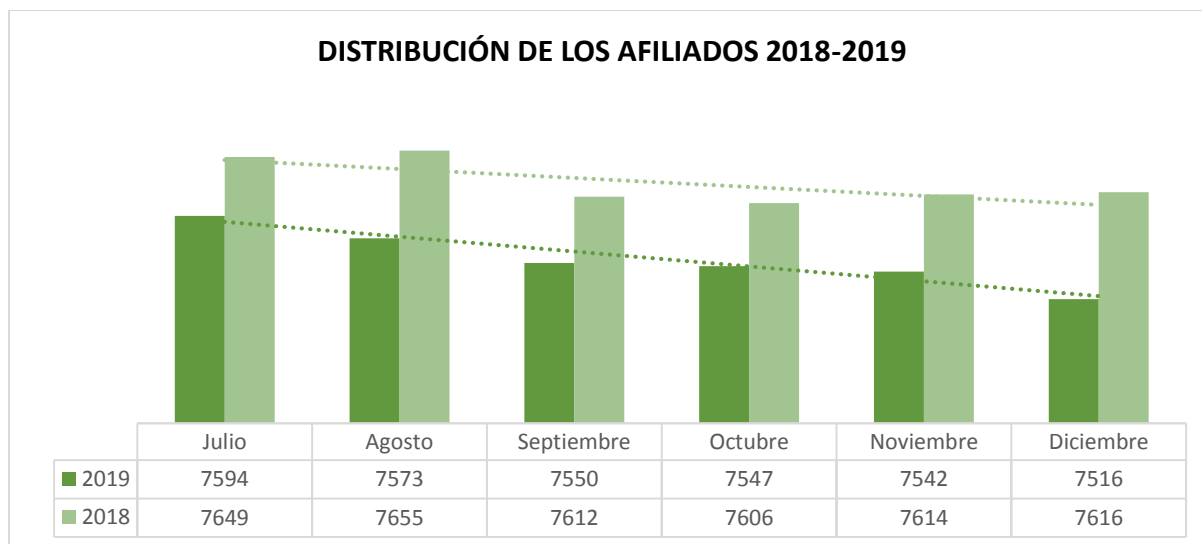
Acerca del Programa de Salud

El Programa de Salud de la Universidad de Antioquia es una Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB) del Sistema Universitario, régimen especial en salud, creada por la Ley 647 de 2001, que aporta a la calidad de vida de sus afiliados y su grupo familiar, a través de un Modelo de Atención Primaria en Salud, fomentando la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad. Tiene como objeto garantizar la administración y la prestación eficiente, oportuna y adecuada de los servicios de salud a los servidores, pensionados y jubilados de la Universidad de Antioquia e igualmente a sus beneficiarios.

1. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA DE LOS AFILIADOS

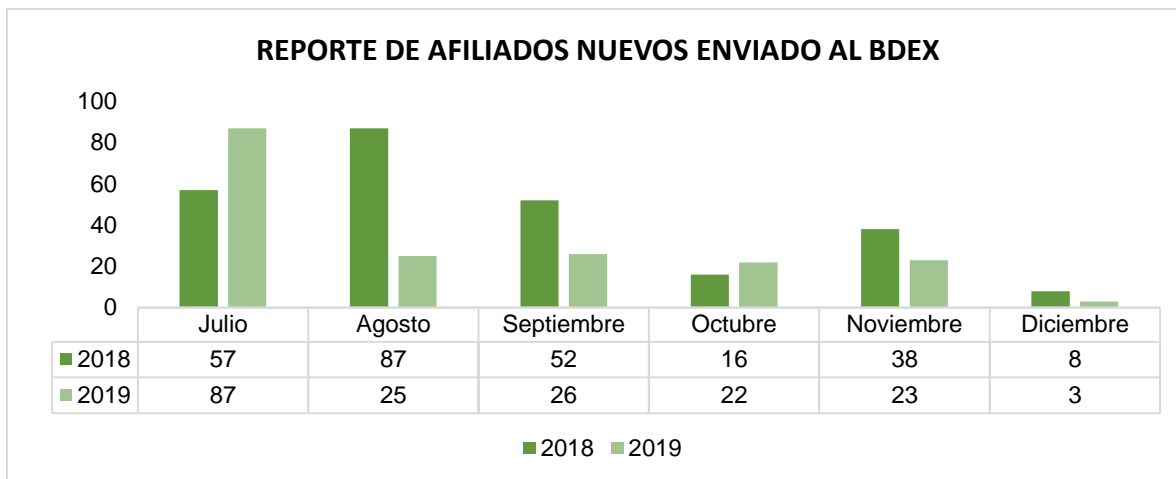
1.1 Cobertura y comportamiento de la afiliación

Al observar el comportamiento del número de afiliados durante el segundo semestre del año en curso, comparado con el mismo periodo del año anterior, se evidencia una disminución de 430 afiliados, lo cual tiene varias causas, una ellas de retiro por fallecimiento, o por cumplimiento de mayoría de edad de los beneficiarios, entre otros. Para el mes de diciembre, en total se tiene 7463 afiliados, de los cuales el 63.82% corresponde a afiliados cotizantes.

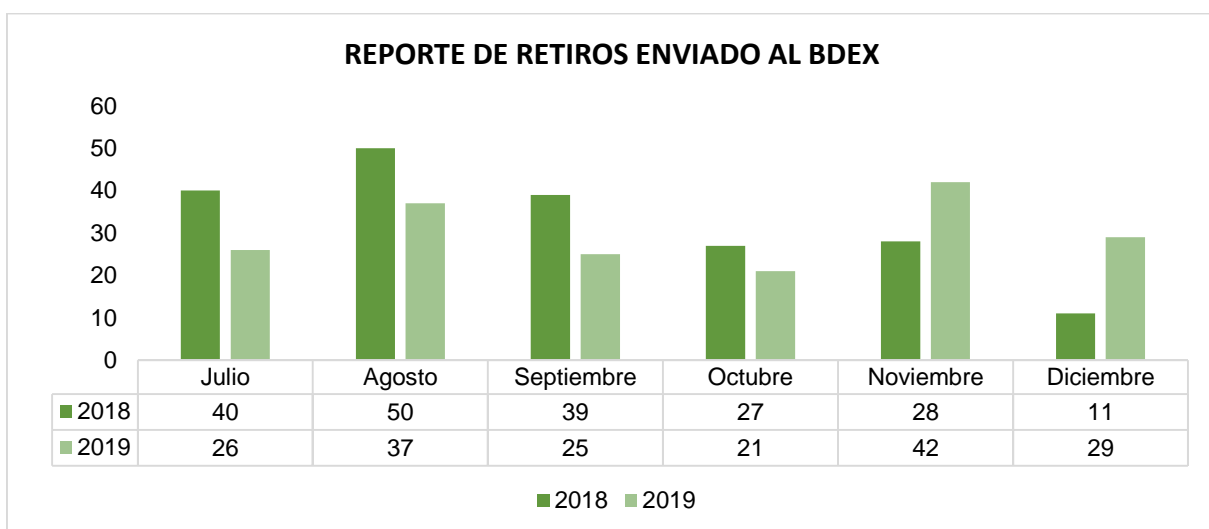


1.2 Gestión de afiliaciones

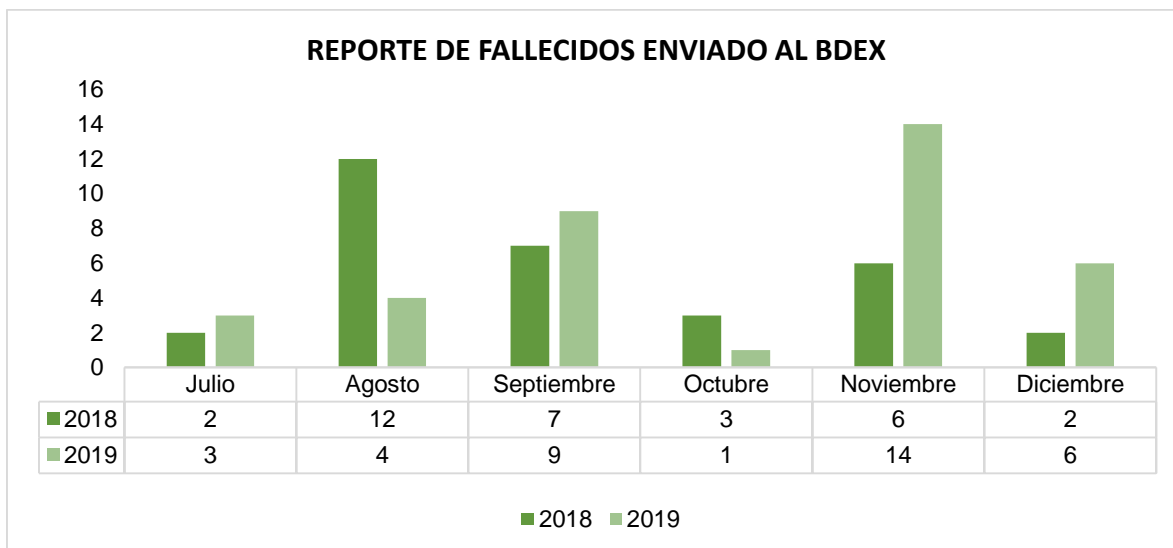
Se ha realizado el envío semanal en forma oportuna, del registro de novedades de afiliados nuevos; al observar el comportamiento de este tipo de novedad en los últimos meses del año, se evidencia una disminución considerable en la afiliación en comparación con el mismo periodo del año 2018, lo cual puede ser explicado por la estabilidad en los contratos de la universidad.



Respecto a los retiros, al observar el gráfico se presenta una tendencia variable de este tipo de novedad durante los últimos 4 meses del presente año, lo cual puede ser explicado por la dinámica administrativa de los procesos académicos. Para los últimos dos meses del semestre, se registró un mayor número de este tipo de novedades en contraste con el año anterior.



En cuanto al reporte de fallecidos se evidencia una reducción de 24 decesos en el segundo semestre con respecto al primero semestre, esto concuerda con la pirámide poblacional del Programa de Salud.



1.3 Descripción de la población

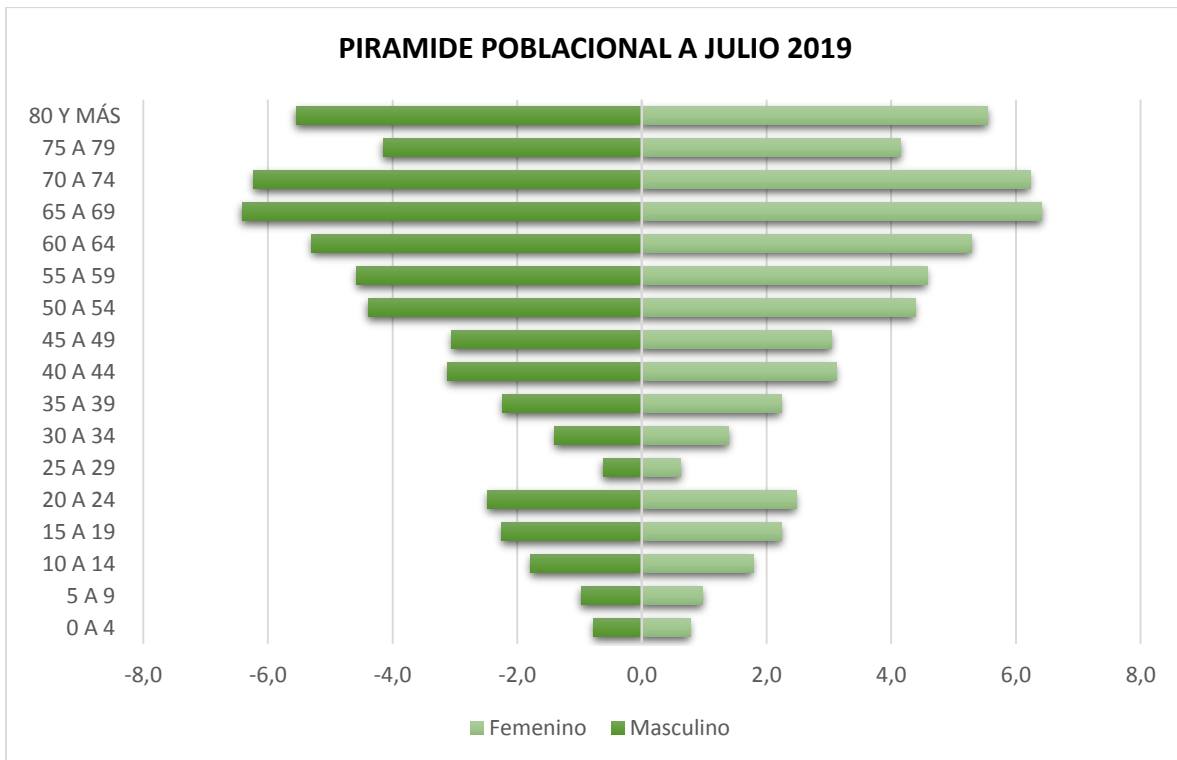
A través de la información consignada en las bases de datos de los afiliados, se pueden generar algunos indicadores del comportamiento demográfico y poblacional. A continuación, relacionamos la pirámide poblacional correspondiente al segundo semestre del año 2019

La pirámide poblacional de los afiliados al Programa de Salud es regresiva, el 50% de los afiliados tiene 55 años o más. El mayor volumen de afiliados se encuentra con edades comprendidas entre las edades de 70 a 74 años con respecto al total de los afiliados.

En general los grupos de edad registran un mayor número de mujeres, se diferencian los infantes con edad igual o menor a 9 años.

Respecto al parentesco de los afiliados con relación al cotizante, se tiene que el 15% corresponde a esposo(a), el 6% segundo hijo, el 4% compañero(a), el 3% madre del cotizante y el resto, otros parentescos (6%). Del total de afiliados se presentan 81 afiliados

presentan algún tipo de discapacidad y 244 afiliados, tienen su IPS básica por fuera del área metropolitana.



2. RED DE CONTRATACIÓN

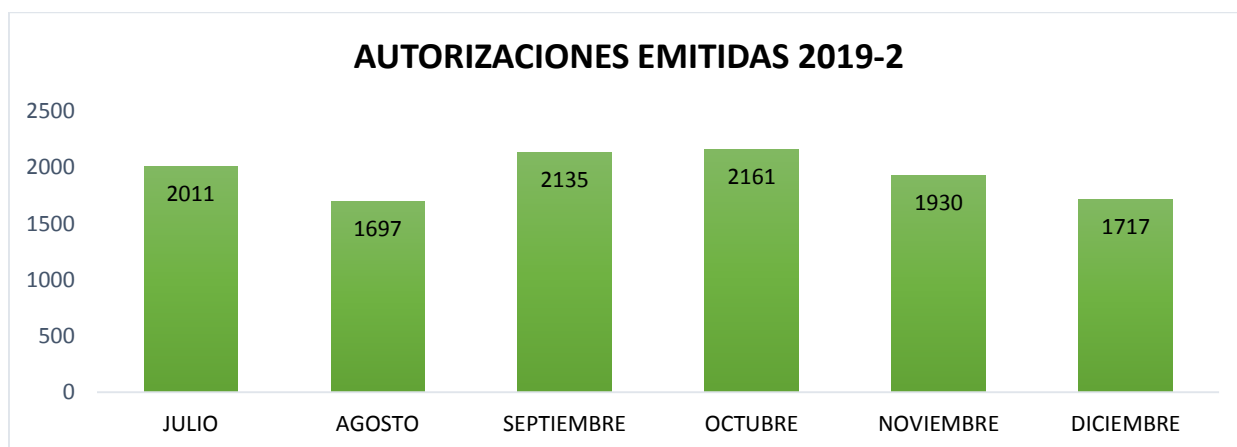
Para el segundo semestre del año 2019 se puede evidenciar baja variación sobre la red de prestadores de servicios de salud del Programa de Salud:

IPS	NOVEDAD	OBSERVACIONES
Elastimedias	INGRESÓ A LA RED	Suministro de prendas elásticas de uso médico y complementación terapéutica para patologías específicas
SIES Salud	INGRESÓ A LA RED	Prestación de servicios de salud para el manejo integral para patologías complejas específicas y de alto costo
Unidad de Salud de la Universidad de Córdoba	INGRESÓ A LA RED	Convenio para la atención integral en salud a los usuarios del Programa de Salud en el Departamento de Córdoba
Instituto Gastroclínico	INGRESÓ A LA RED SALIO DE LA RED	Contrato para el manejo integral para patologías gastrointestinales (consulta externa y ayudas diagnósticas, esta institución tomo la decisión de no dar continuidad a la contratación con la Universidad de Antioquia.

4. INFORME DE MEDICAMENTOS

4.1 Gestión de autorizaciones:

Las autorizaciones emitidas durante segundo semestre del año 2019 corresponden a 11.651 ordenes, las cuales corresponden a: Continuidades de tratamientos con medicamentos, medicamentos formulados y aceptados por Comité Técnico Científico, fórmulas de control especial, medicamentos de pacientes con convención colectiva, tratamientos de quimioterapias, aplicación de medicamentos NO PBS y no capitados, insumos, vacunas PAI y NO PAI,



4.2 Farmacoseguridad

El componente de Farmacoseguridad, anteriormente se trabajaba principalmente desde Grupo AFIN, el área de medicamentos del programa de salud comenzó a participar en este aspecto, detectando e interviniendo en los meses de septiembre a noviembre, 120 fórmulas con errores de prescripción que pueden desencadenar tanto en problemas de seguridad graves para los pacientes como en gastos adicionales para el programa.

Con la intervención del área de medicamentos, se ha logrado minimizar el riesgo económico para el programa de salud en un valor cercano a los 2400 millones de pesos que pueden considerarse un ahorro al programa de salud.

A este valor, se suman las alertas de seguridad reportadas por grupo afín, las cuales se describen en el siguiente punto donde se describe información específica de dicho prestador.

4.3 Seguimiento entregas completas por prestador

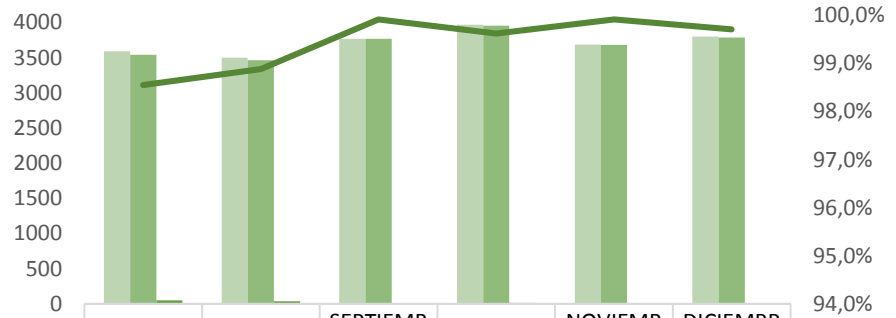
El porcentaje de cumplimiento promedio en la entrega de medicamentos es del 99% para los principales prestadores del programa de Salud.

El porcentaje que no se logra entregar de manera completa (descrito como faltantes en los gráficos), es debido a novedades de los productos farmacéuticos por agotados de los laboratorios fabricantes y/o proveedores.

Cuando se trata de medicamentos nuevos para el Programa de Salud sin históricos de rotación, se dificulta el proceso de entrega inmediata a los pacientes ya que debe realizarse todo el proceso de adquisición.

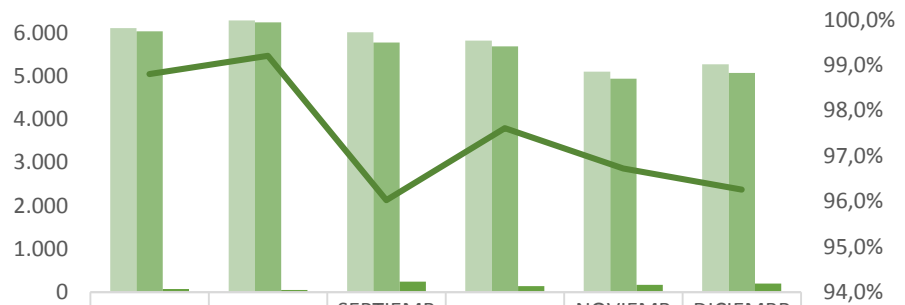
En otros casos los productos se encuentran desabastecidos por parte del prestador, para lo cual se implementan acciones de mejora frente al proceso de abastecimiento.

Entregas Completas Grupo AFIN 2019-2



MES	NÚMERO TOTAL DE FÓRMULAS SOLICITADAS	NÚMERO TOTAL DE FÓRMULAS ENTREGADAS	FALTANTES	% CUMPLIMIENTO
JULIO	3592	3540	52	98,6%
AGOSTO	3501	3462	39	98,9%
SEPTIEMBRE	3770	3767	3	99,9%
OCTUBRE	3968	3953	15	99,6%
NOVIEMBRE	3686	3683	3	99,9%
DICIEMBRE	3800	3789	6	99,7%

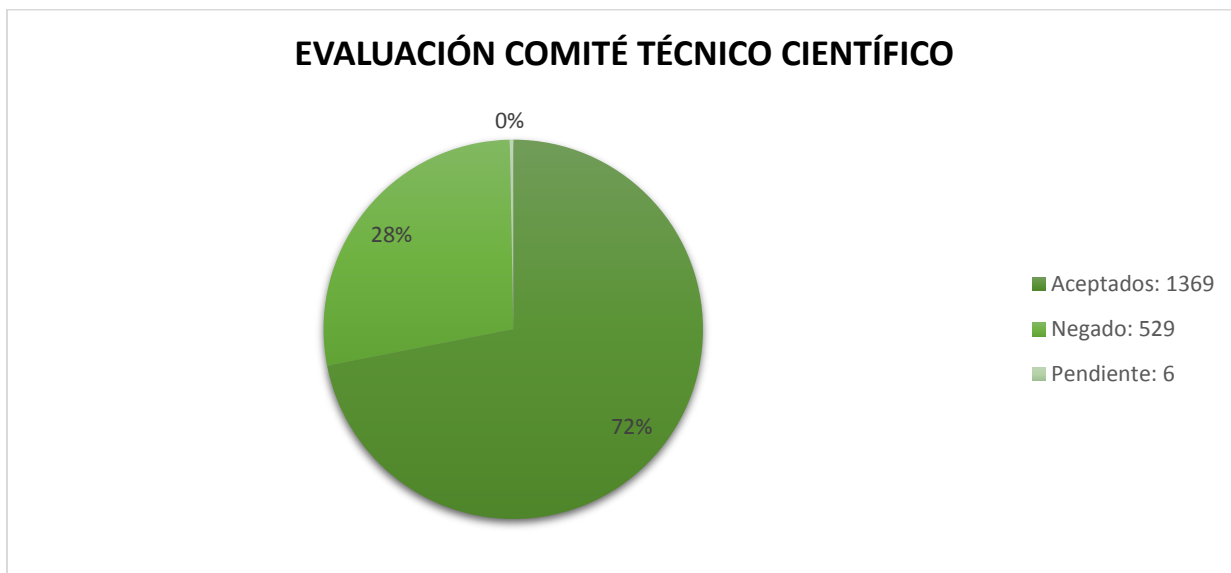
Entregas Completas IPS Universitaria 2019-2



MES	NÚMERO TOTAL DE FÓRMULAS SOLICITADAS	NÚMERO TOTAL DE FÓRMULAS ENTREGADAS	FALTANTES	% CUMPLIMIENTO
JULIO	6.102	6.029	73	98,8%
AGOSTO	6.285	6.235	50	99,2%
SEPTIEMBRE	6.011	5.772	239	96,0%
OCTUBRE	5.819	5.680	139	97,6%
NOVIEMBRE	5.099	4.932	167	96,7%
DICIEMBRE	5.266	5.069	197	96,3%

4.4 Seguimiento a Comité Técnico Científico:

Con respecto al comité técnico científico, en el año 2019, segundo semestre, se analizaron 1791 solicitudes de medicamentos y 113 de procedimientos, consultas u otros. El porcentaje de negación se mantiene alrededor de 30% y la principal causa de negación es que no se han agotado las alternativas incluidas en el plan de beneficios en salud

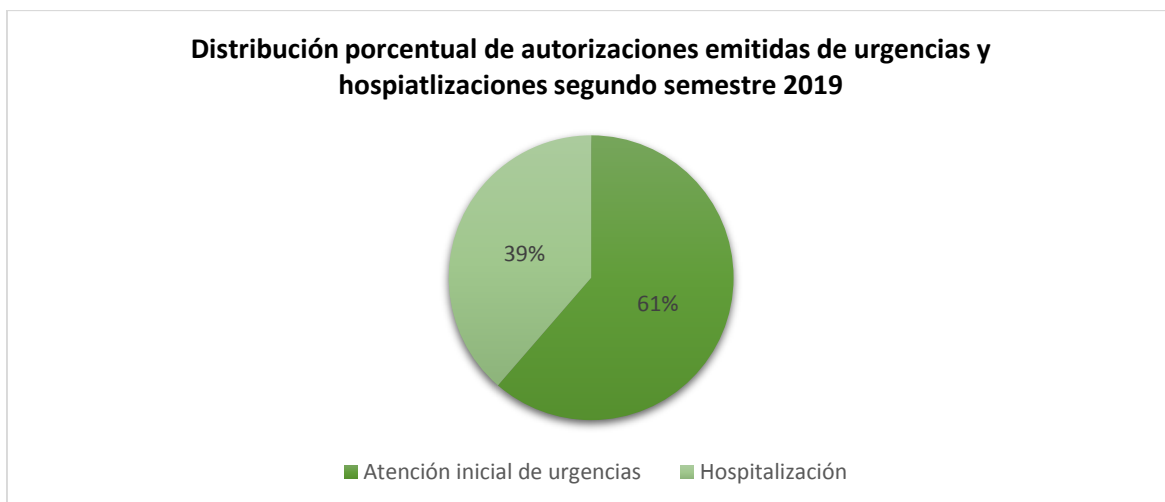


5. INFORME DE ATENCIÓN POR LOS DIFERENTES PRESTADORES

5.1 Autorizaciones

Recopila la información y análisis de las autorizaciones emitidas por el Programa de Salud durante el segundo semestre del año 2019, se tiene la siguiente información correspondiente a procedimientos, cirugías, consulta especializada, terapias, dispositivos médicos, ayudas diagnósticas, exámenes de laboratorio especializados, hospitalizaciones, urgencias y atenciones domiciliarias.

Autorizaciones servicio de atención inicial de urgencias e internación (Hospitalización):



Para el segundo semestre del año 2019 se autorizaron 836 atenciones. A continuación, se puede evidenciar las instituciones a las cuales se ha autorizado hospitalizaciones y atenciones iniciales de urgencias, ordenadas por frecuencia de uso.

AUTORIZACIONES POR PRESTADOR			
INSTITUCION	ATENCION INICIAL DE URGENCIAS	HOSPITALIZACION	SUMA TOTAL
CLINICA LEON XIII	293	157	450
CLINICA LAS VEGAS	68	42	110
CLINICA UNIVERSITARIA BOLIVARIANA	42	19	61
CLINICA MEDELLIN SA.	27	28	55
CLINICA CARDIOVASCULAR	17	16	33
CLINICA DEL NORTE	12	10	22
SOCIEDAD MEDICA RIONEGRO S.A. SOMER S.A.	10	9	19
INSTITUTO DE CANCEROLOGIA	10	7	17

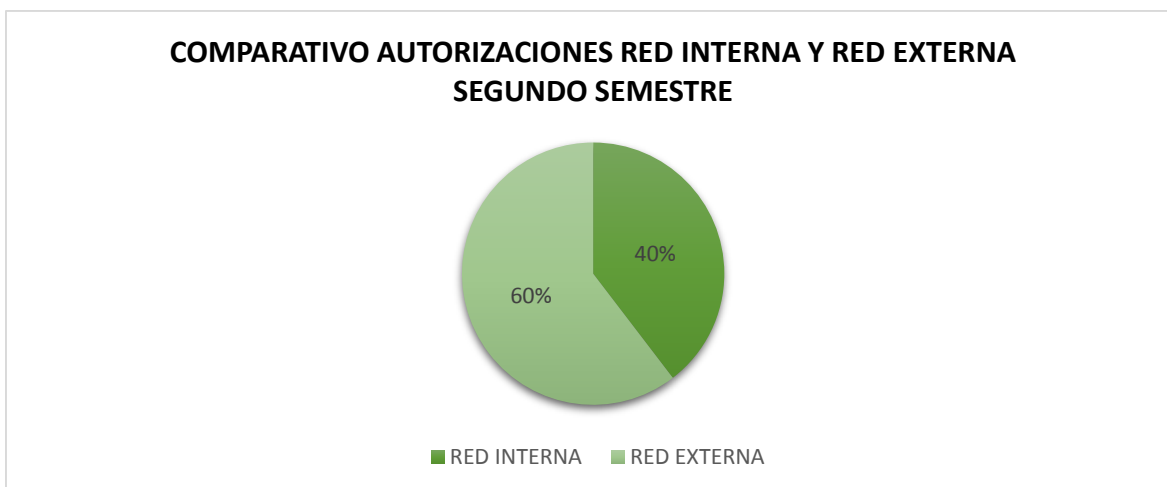
PROMOTORA AMERICAS	6	5	11
HOSPITAL PABLO TOBON URIBE	7	2	9

De las principales causas de consultas en la atención inicial de urgencias, se encuentran, otros dolores abdominales, infección de vías urinarias, cefalea, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica – EPOC, disnea o dificultad para respirar, cólico renal y dolor en el pecho; Los principales motivos de hospitalización tenemos infección de vías urinarias, dolor abdominal no especificado, EPOC exacerbado, insuficiencia cardiaca congestiva, disnea y dolor localizado en otras partes inferiores del abdomen.

Autorizaciones ambulatorias

Las autorizaciones de servicios ambulatorios se distribuyen en una red interna, la IPS Universitaria que siempre ha sido nuestra primera opción para derivación de servicios, siempre y cuando dispongan de una excelente oportunidad en la atención, y en una red externa que está conformada por las demás IPS.

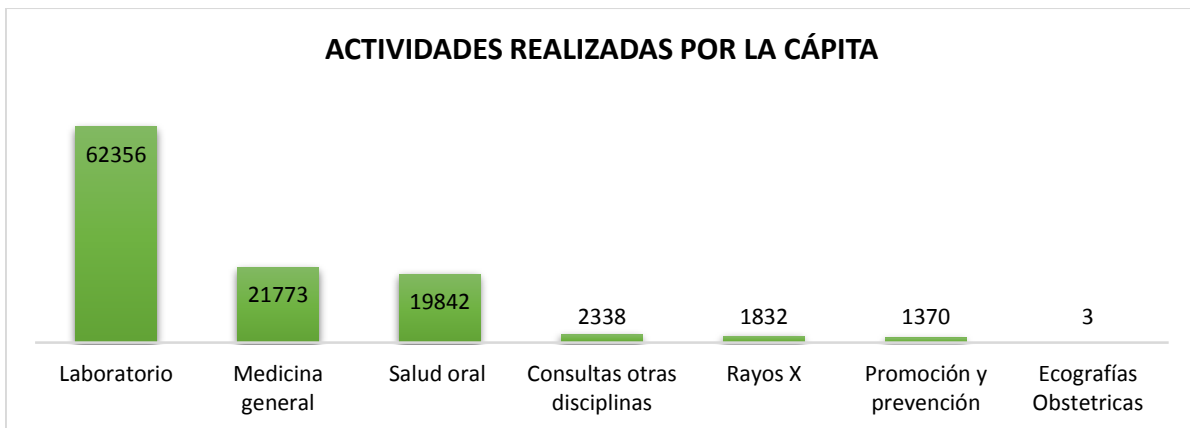
Del total de autorizaciones emitidas en el segundo semestre del año 2019 (34.919), se autorizó el 60% para los diferentes prestadores y el 40% para la IPS Universitaria como IPS básica; las principales autorizaciones corresponden a consultas médicas especializadas, ayudas y procedimientos diagnósticos y procedimientos terapéuticos.



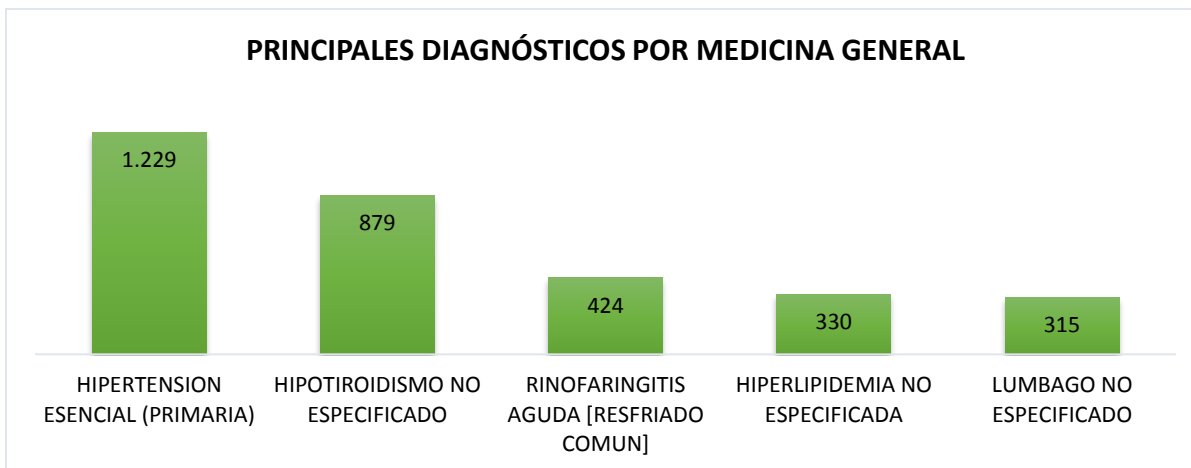
Realizando un comparativo entre las órdenes emitidas a la red externa en el primer semestre y el segundo semestre del año 2019 se evidencia variación, se pasó de 43% autorizado para la red externa a un 60%, puesto que, se garantiza mayor oportunidad en las solicitudes realizadas por parte del Programa de Salud.

5.2 Informe IPS Universitaria

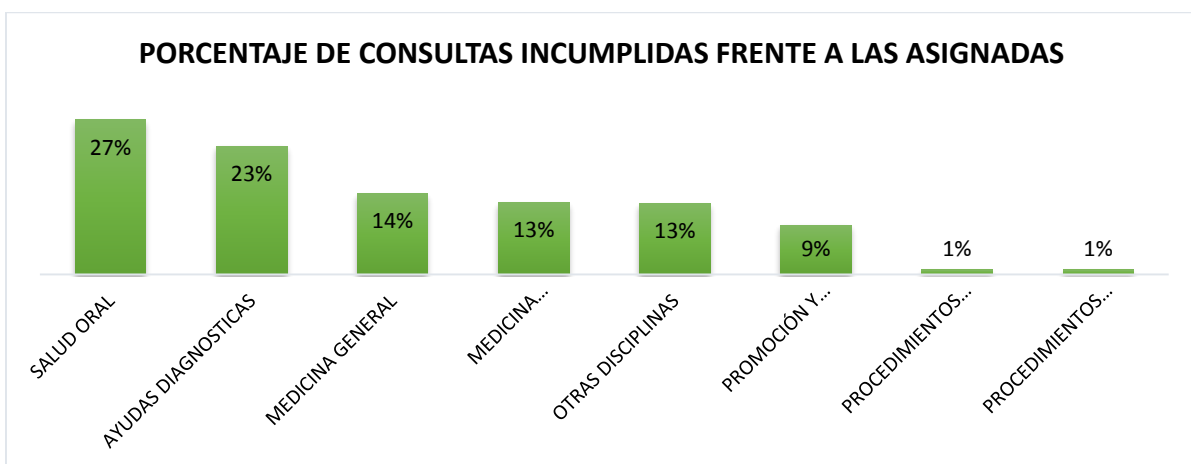
Siendo la IPS Universitaria nuestro prestador de servicios de salud primario, las actividades realizadas por la cápita en el segundo semestre del año 2019 fueron 109.514, siendo el laboratorio clínico la mayor demanda de servicios por los afiliados del Programa de Salud con un porcentaje de 57%, seguido por medicina general 20% y salud oral con un 18%.



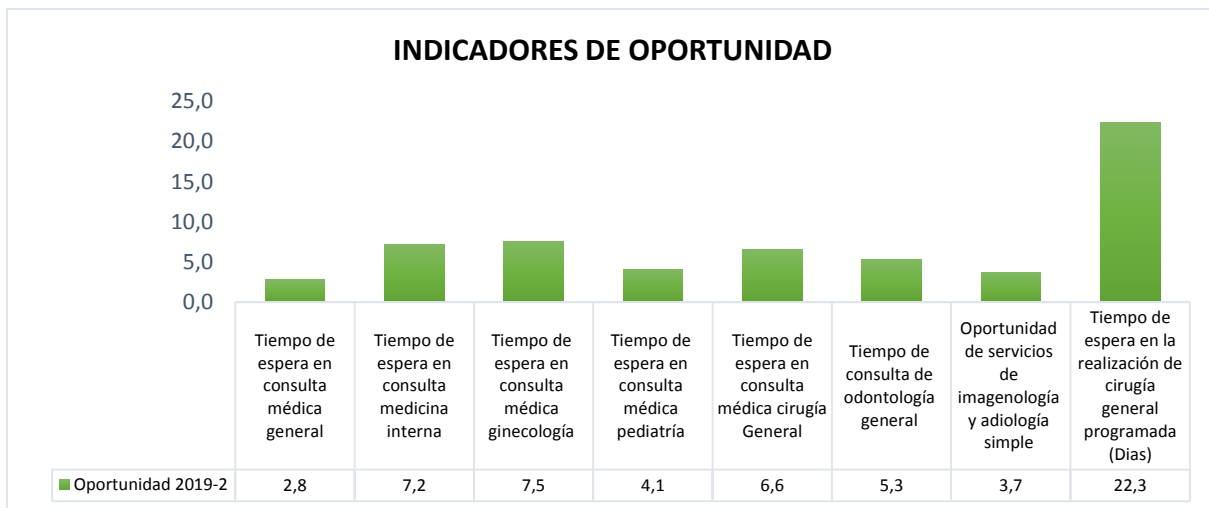
Los principales diagnósticos en la consulta externa por medicina general:



Por otro lado, encontramos que de un total de 41.439 citas asignadas en el segundo semestre 2019 se incumplieron 2.971 citas, lo que equivale al 7.2% de incumplimiento, siendo salud oral el mayor número de citas incumplidas.

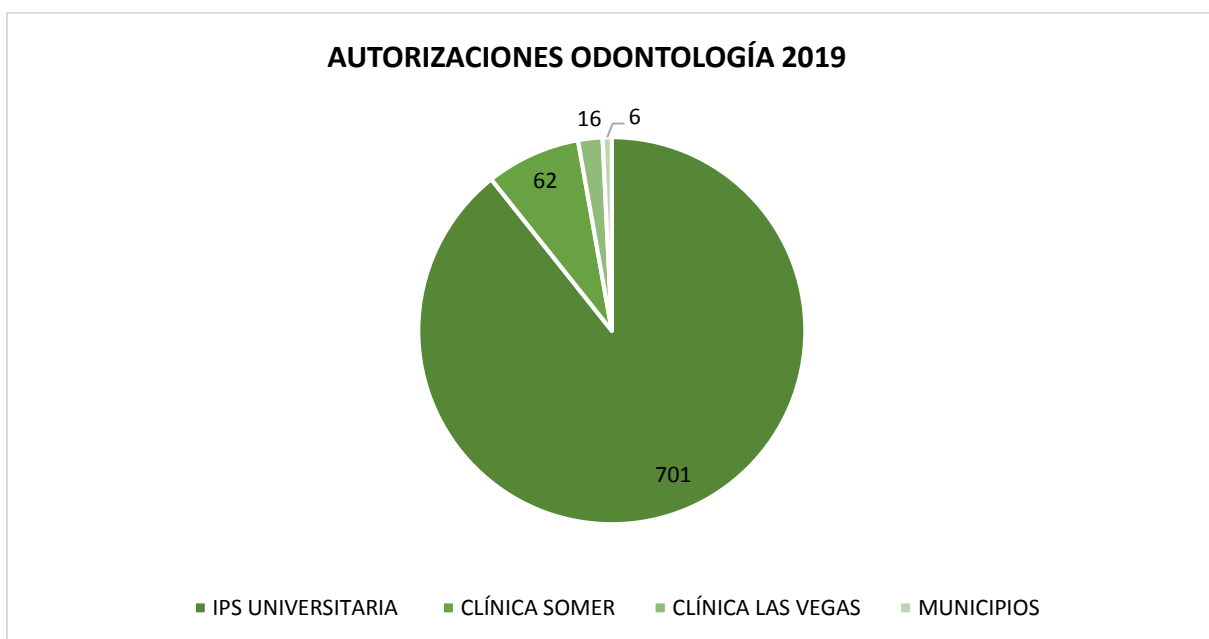


Desde el Programa de Salud se realiza seguimiento al cumplimiento de los indicadores de oportunidad de los diferentes prestadores de servicios de salud, para así garantizar servicios de calidad a nuestros afiliados

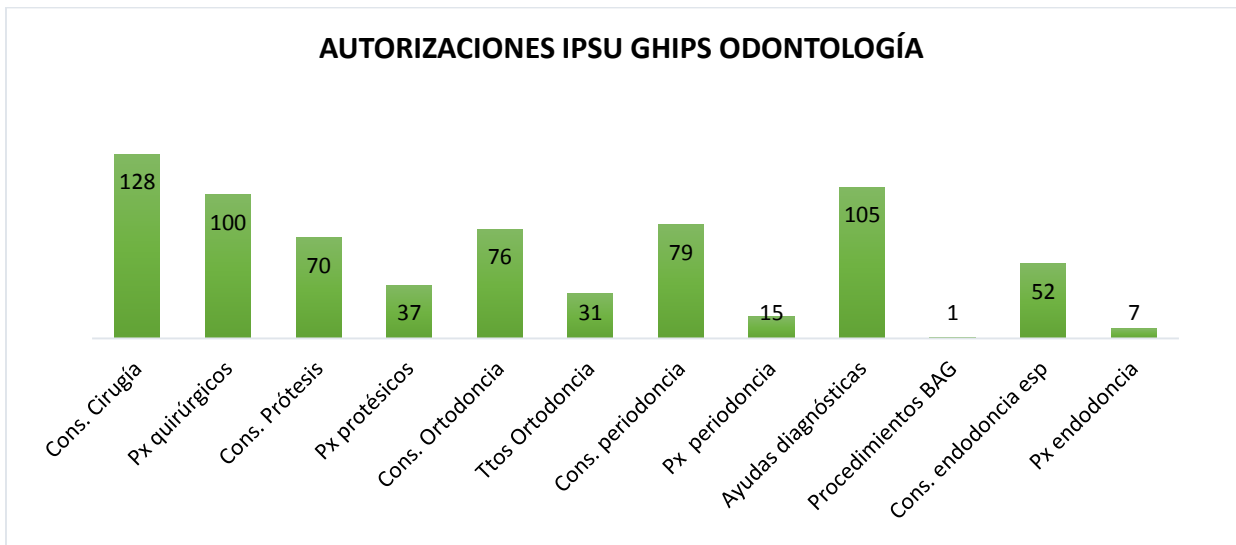


5.3 Informe autorización odontología

La siguiente información recopila las autorizaciones emitidas por el Programa de Salud durante el segundo semestre del año 2019 para odontología



Del total de autorizaciones se puede evidenciar que el 89% de las autorizaciones son emitidas para le IPS Universitaria por ser nuestra IPS básica, seguido por Clínica Somer debido a la población que reside en el oriente antioqueño con un 8% de las autorizaciones, 2% para clínica Las Vegas y un 1% para otros municipios



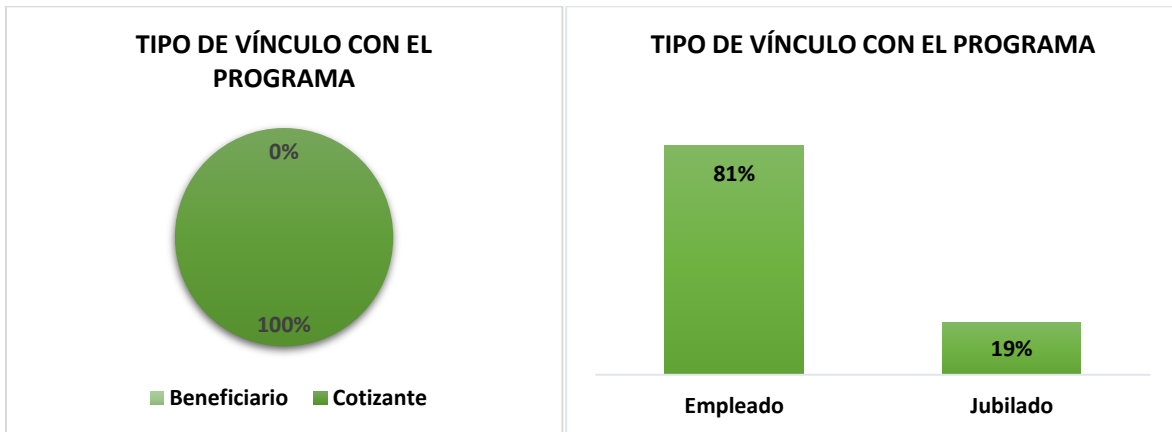
Del total de autorizaciones emitidas para la IPS Universitaria se encuentra consultas con cirugía, prótesis, ortodoncia, periodoncia, y endodoncias, igualmente, procedimientos quirúrgicos o tratamientos derivados de las consultas y ayudas diagnósticas.

6. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

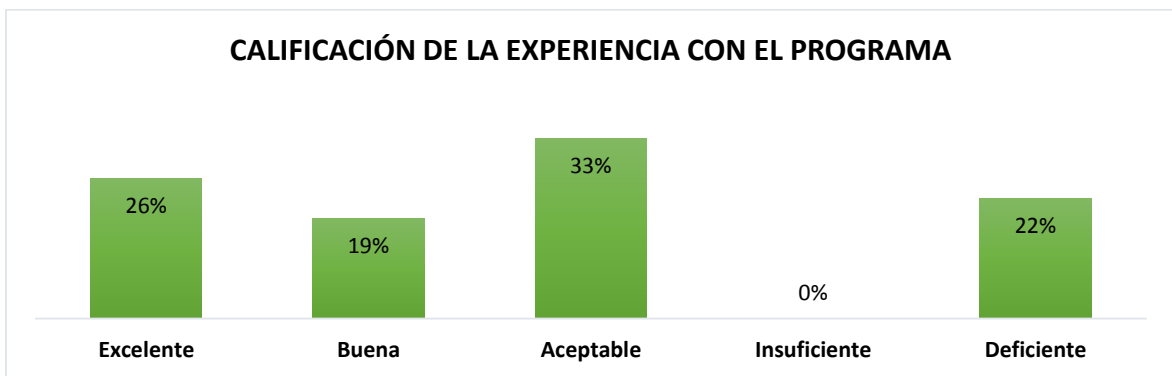
6.1 Encuesta de satisfacción

La División Programa de Salud, consciente del buen servicio que debe prestar a sus afiliados, realizó una encuesta virtual con el fin de conocer la opinión de sus afiliados sobre los servicios que presta (oportunidad, atención de los funcionarios, información brindada, medios de comunicación, etc.) y su percepción sobre la atención en la red de prestación de

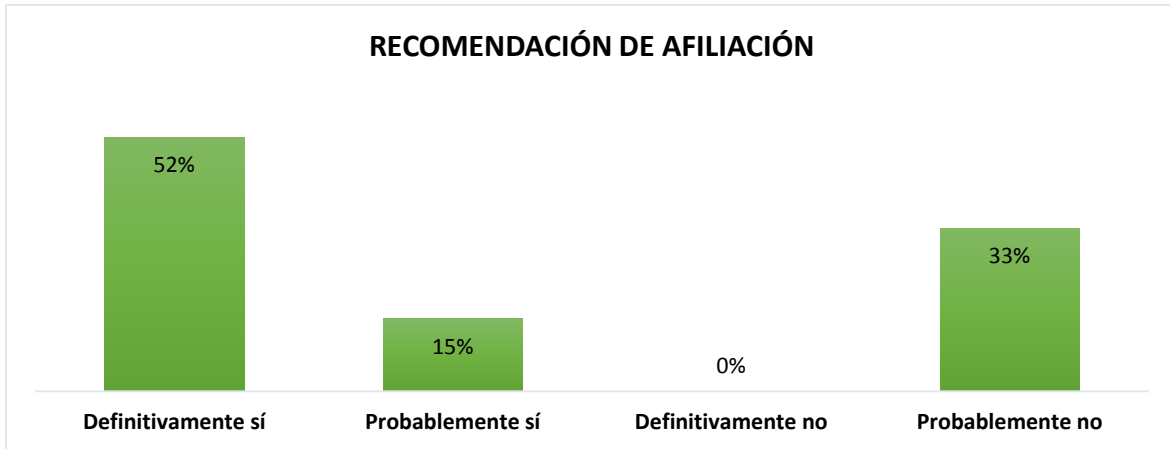
servicios. Se diligenciaron 655 encuestas de manera virtual, de los cuales se detallan los aspectos más relevantes:



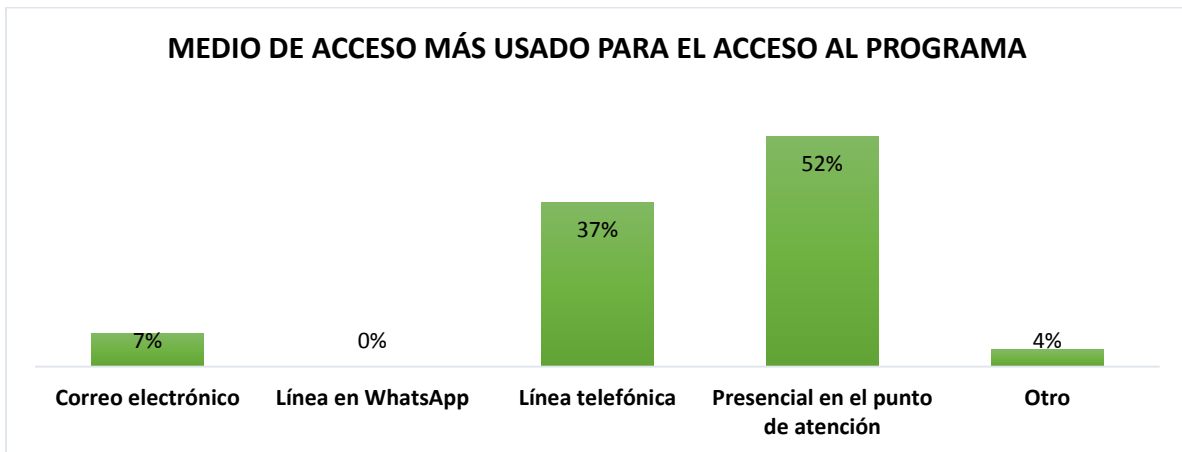
Del total de encuestas realizadas el 100% fue diligenciada por cotizantes al Programa de Salud, de estos el 81% son empleados activos y el 19% restante son jubilados



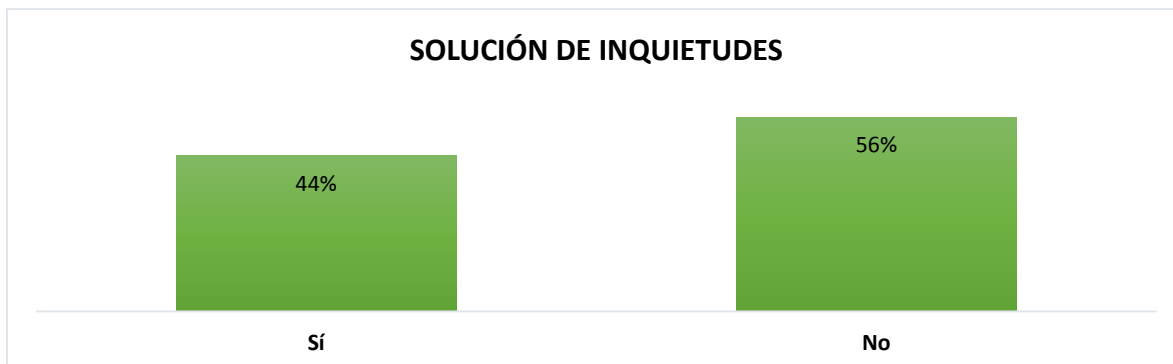
La encuesta de satisfacción realizada del tercer trimestre del año 2019, encontramos que del total de encuestados el 33% califica su experiencia como aceptable seguido con un 26% como excelente



El 67% de los encuestados recomendarían el Programa de Salud a sus familias y amigos



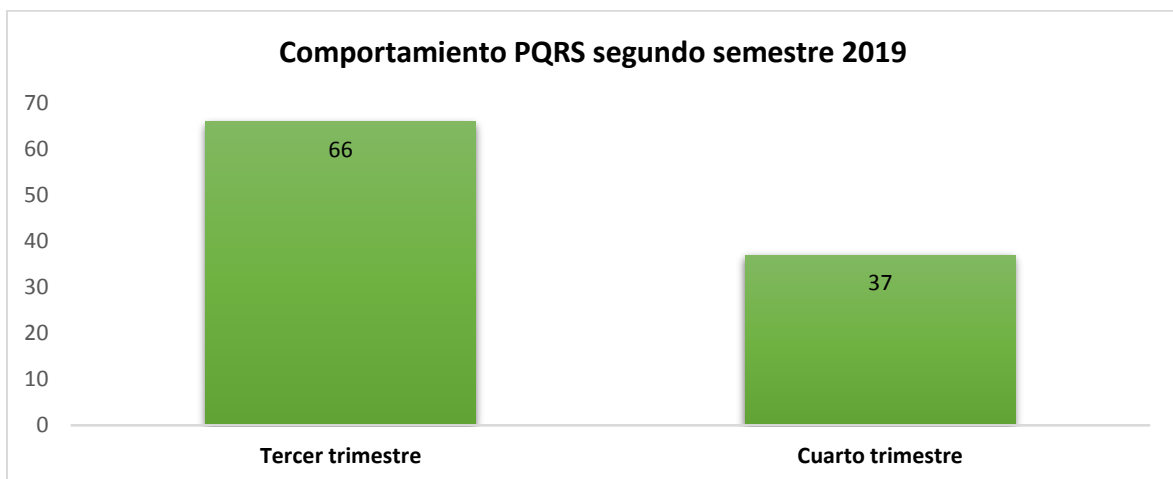
El medio más utilizado por los usuarios para acceder a información es la atención presencial en el punto de atención con un 52%, seguido de la atención por la línea telefónica.



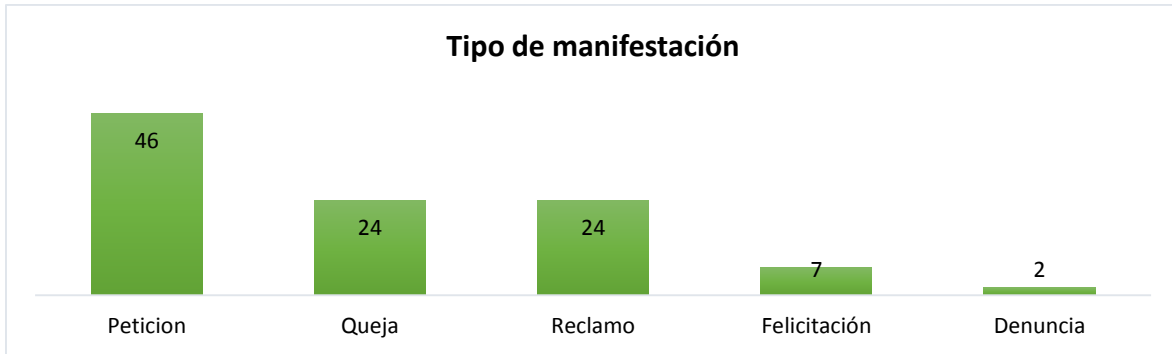
De las inquietudes planteadas por los usuarios a través de los diferentes medios de comunicación el 44% son resueltas de manera satisfactoria

6.2 Seguimiento a PQRSF

Análisis comparativo del comportamiento del total de PQR presentadas.



Se realiza comparativo del tercer y cuarto trimestre del año, donde se evidencia mayor seguimiento y control a los comentarios de los usuarios del programa de salud de la Universidad, se evidencia una disminución del 28% de manifestaciones interpuestas entre ambos periodos.



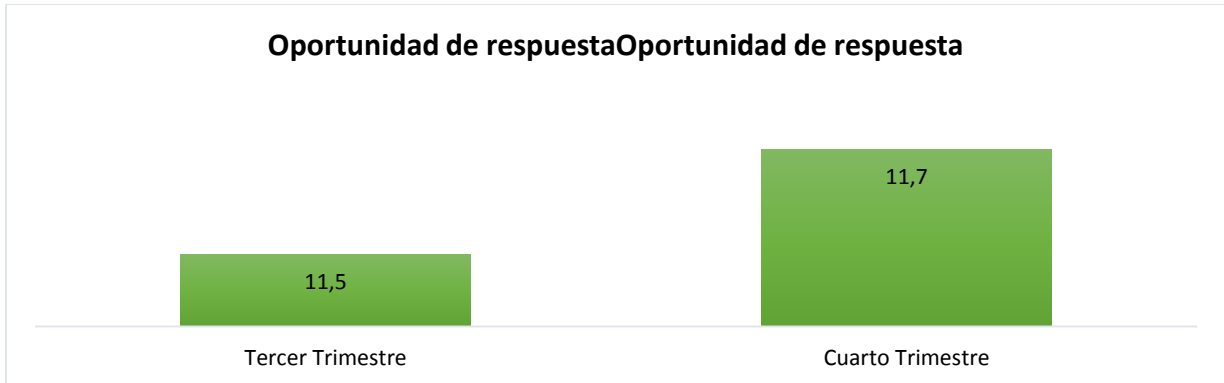
Además del mayor control, se evidencia mejor clasificación de las manifestaciones presentadas por los usuarios del Programa, 45% corresponde a peticiones realizadas por los usuarios, el 23% de reclamos y el 23% de quejas.



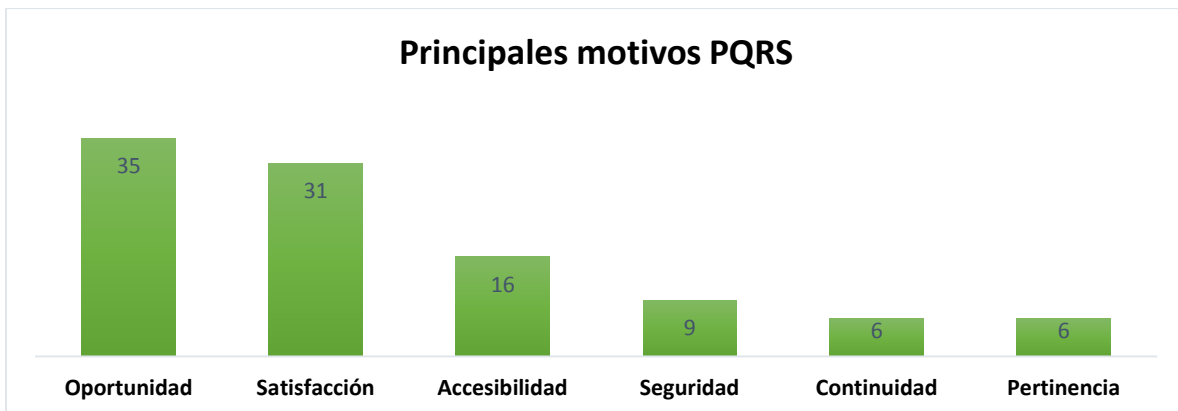
El medio más utilizado para la interposición de las reclamaciones para el segundo semestre del año 2019, con un 51% fueron por medio de cartas y con un 24% el correo electrónico.



Con el fin de dar respuesta a las manifestaciones interpuestas por nuestros usuarios, se utilizan igualmente los diferentes medios de comunicación, siendo el correo el medio más utilizado con un 83%



Para el año 2019 se adquiere el compromiso de resolver las manifestaciones interpuestas por los usuarios en menos de 15 días, tiempo establecido por la normativa vigente en el país, para el tercer trimestre del año se resolvieron las manifestaciones en 11.5 días y para el cuarto trimestre se resuelven en un tiempo de 11.7 días.



Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, para el segundo semestre del año 2019, se evidencia que el mayor motivo de manifestaciones interpuesta corresponde a la oportunidad en la asignación de las citas autorizadas por el programa de salud, seguido de la satisfacción con la atención recibida en la red de prestadores del Programa de Salud.

10. AVANCES EN EL SEMESTRE

Afiliaciones

Dentro de la formalización y operativización del proceso de aseguramiento y afiliaciones, se realiza una depuración de bases de datos de manera mensual con diferentes fuentes de información.

Se procede a realizar la revisión y verificación de los documentos guías del Ministerio para iniciar el proceso de búsqueda y consolidación de la información requerida por la caracterización, se realizan búsquedas en diferentes fuentes: Cubos SISPRO, Páginas web dispuestas por el Ministerio, Consolidado de RIPS. Esta información se consolida y almacena en los anexos técnicos dispuestos por el Ministerio, para visualizar la información se crean tablas dinámicas como también se aplican diferentes filtros para extraer y hacer coincidir los datos con el orden dispuesto en los anexos técnicos.

Medicamentos

Con el fin de apoyar al área de medicamentos desde el conocimiento técnico se crea el cargo de química farmacéutica, a través de la cual se realiza intervención directamente con el médico tratante o coordinador médico de las IPS, y se realiza adicionalmente farmacoseguridad, verificación y validación de fórmulas desde su prescripción.

Se envían las cartas de negación de acuerdo a lo conceptuado en el comité técnico científico directamente a las IPS, para su corrección, ampliación o la gestión que tenga lugar.

Autorizaciones

Se logró el intercambio de información constante con respecto a la disponibilidad de las agendas de los especialistas y de las diferentes ayudas diagnósticas, con lo cual el número de quejas ha disminuido drásticamente, puesto que desde el área de referencia se remite al paciente a otra IPS en caso de no contar con oportunidad en alguna cita o ayuda

diagnóstica, por lo cual el paciente no se molesta por la espera en la asignación de la cita y adicionalmente, se logra aprovechar al máximo las agendas que tienen una amplia oferta.

La comunicación con la líder de autorizaciones y admisiones ha mejorado notablemente y los casos puntuales a resolver con ellas, se han solucionado efectivamente.

Se consolidó una red de atención amplia e integral que garantiza el acceso a los servicios de salud de los usuarios en el área metropolitana conformada por instituciones de III nivel y otras que se encargan de brindar un portafolio especializado en algunas patologías concretas.

Atención al usuario

Se viene realizando un seguimiento más exhaustivo de las manifestaciones interpuestas por los usuarios del Programa de Salud, con una oportunidad de respuesta más rápida y con una solución a la inconformidad presentada.