

# Rendición de cuentas



## Enero a diciembre de 2010

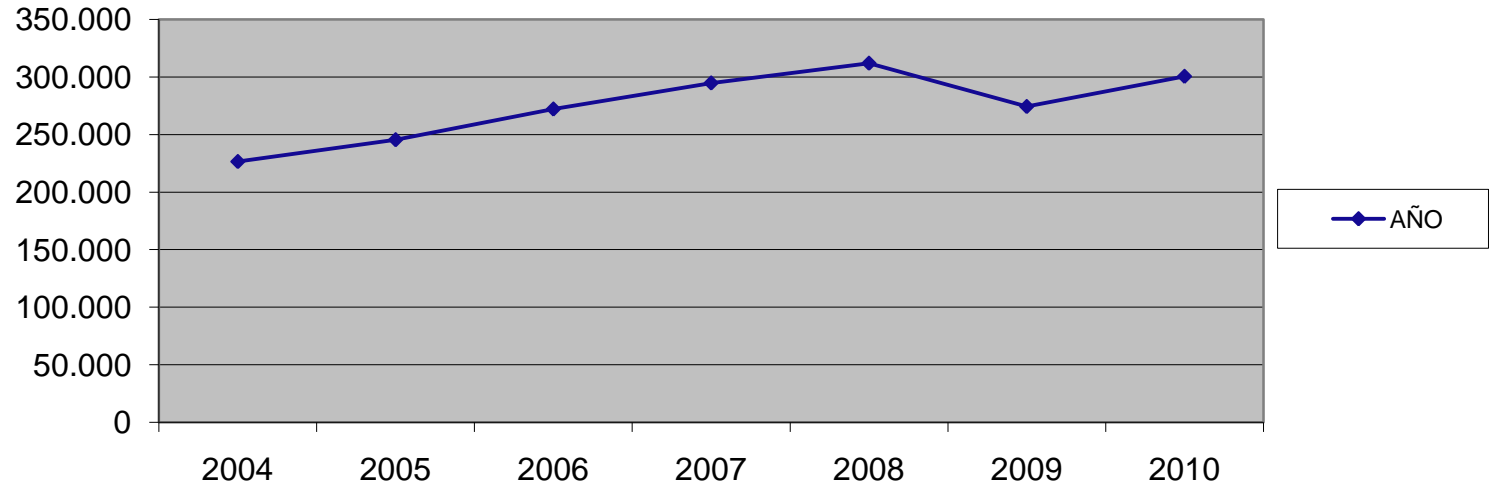
# Cobertura de la población



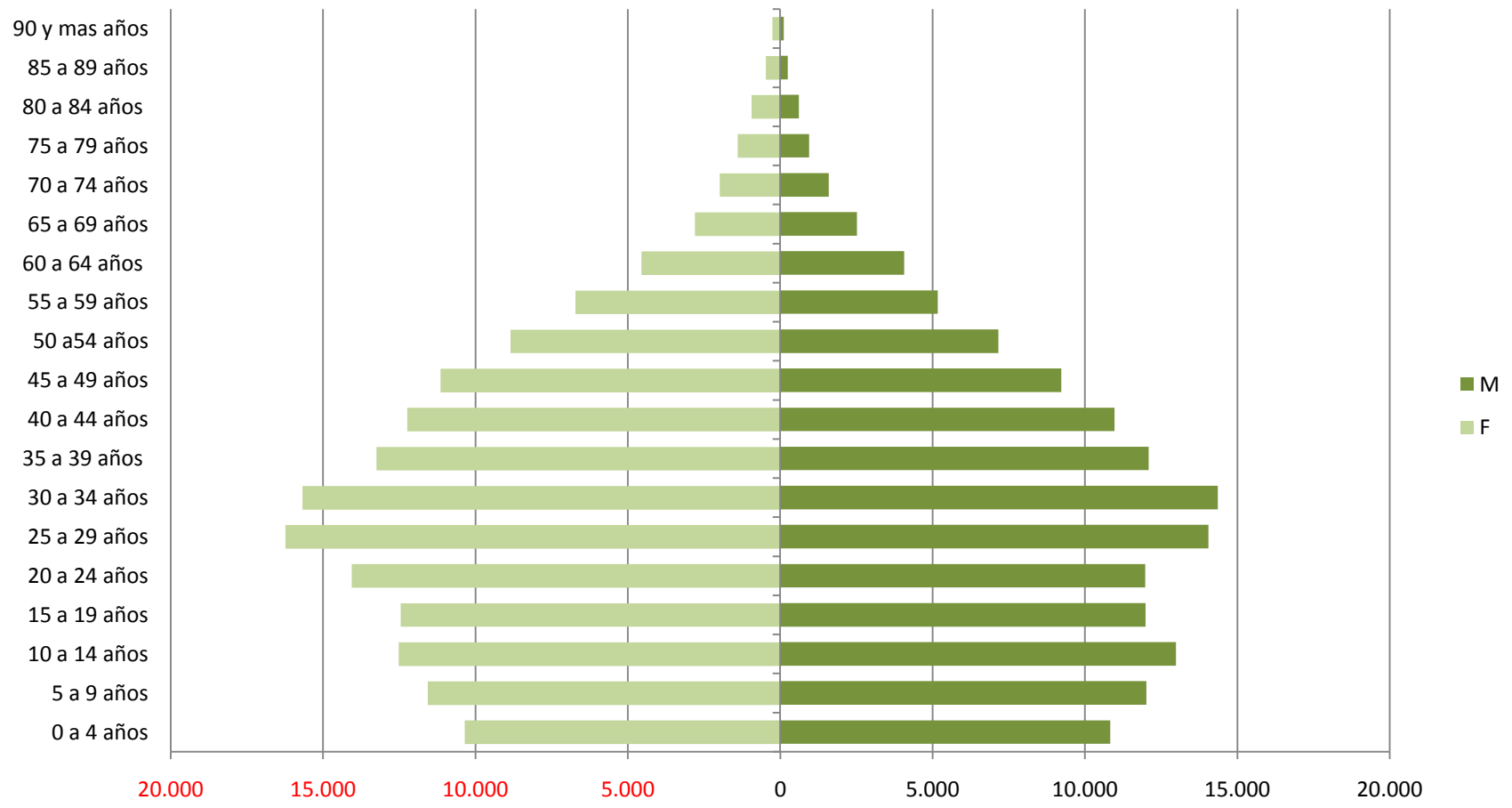
# Población total activa

300.374

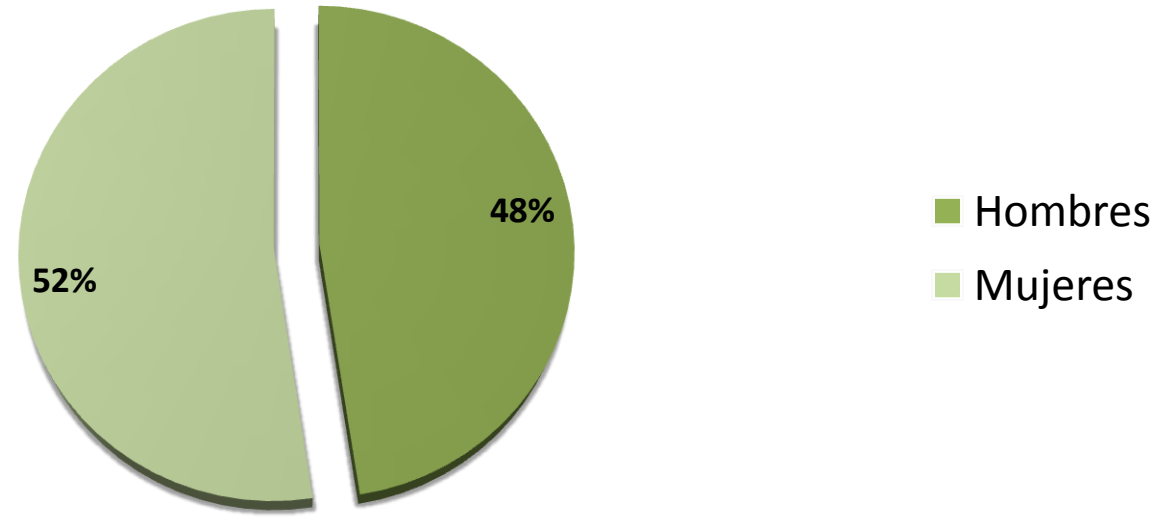
## Tendencia cambio tamaño poblacional EPS Comfenalco Valle año 2010

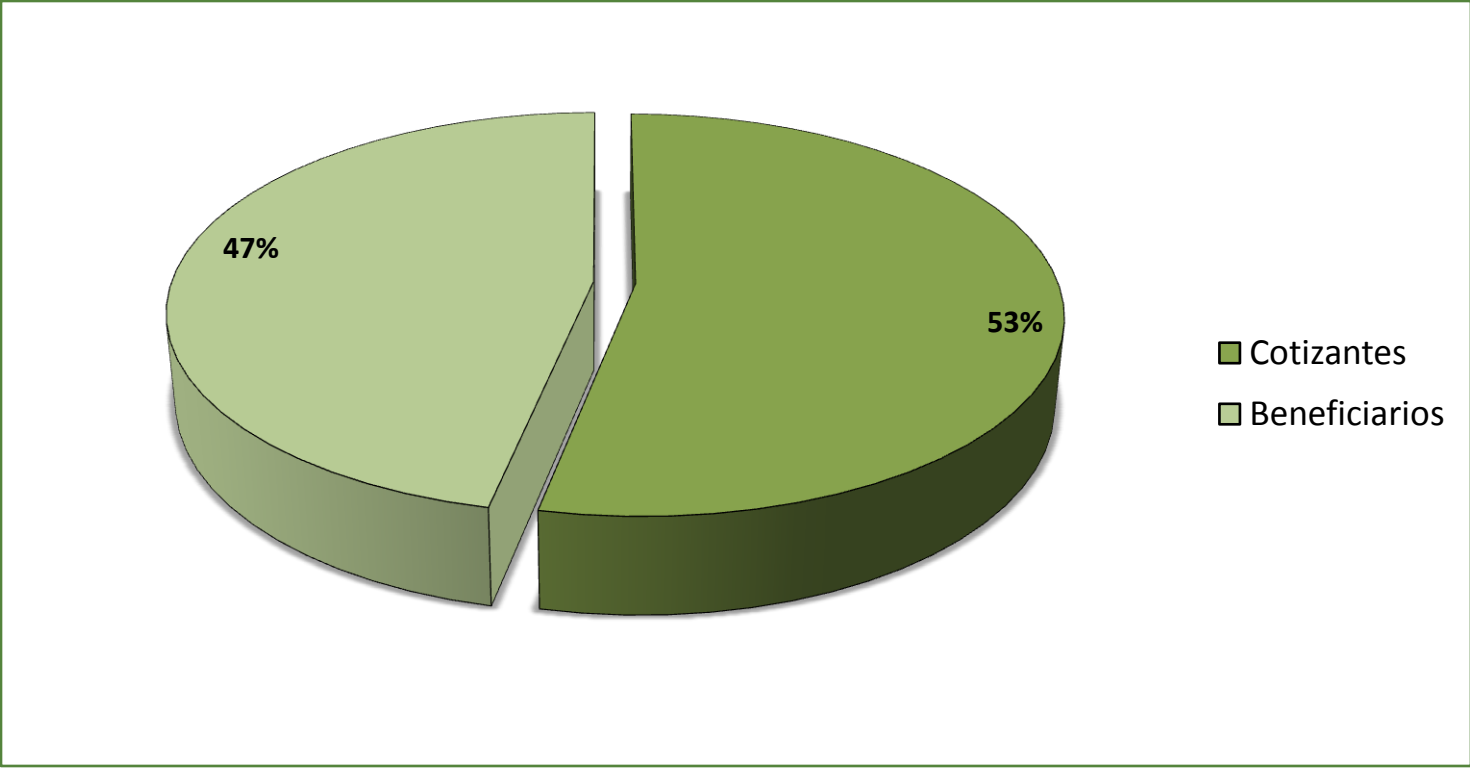


# Pirámide poblacional EPS Comfenalco Valle 2010



## Distribución por género EPS Comfenalco Valle 2010







# Distribución afiliados EPS Comfenalco Valle por departamentos 2010

DEPARTAMENTO	AFILIADOS	%
Valle del Cauca	284.395	94,68%
Cauca	15.407	5,13%
Otros	572	0,19%

**\* Municipios con población mayor de 10.000 Afiliados**

# Cobertura de servicios



SALUD • DROGUERÍAS • SERVICIOS FINANCIEROS • VIVIENDA • RECREACIÓN • EDUCACIÓN • CULTURA

*"Información Confidencial"* Derechos de Propiedad de Comfenalco Valle Prohibida su utilización en forma pública o con carácter educativo sin autorización de Comfenalco Valle.



## Índice de utilización de servicios por afiliado

Poblacion	307.259
-----------	---------

nota tecnica	Actividades	Frecuencia de uso
CONSULTA MEDICA	886.486	2,88514250
LABORATORIO	781.605	2,54379855
CONSULTA ESPECIALIZADA	336.512	1,09520632
P Y P	232.208	0,75574027
CONSULTA URGENCIAS	228.651	0,74416372
OTRAS AYUDAS DX	191.864	0,62443736
CONSULTA ODONTOLOGICA	180.937	0,58887453
TERAPIAS	93.188	0,30328811
RADIOLOGIA	40.845	0,13293345
CIRUGIA	20.524	0,06679707
ATENCION DOMICILIARIA	17.912	0,05829610
HOSPITALIZACION	14.926	0,04857791
INSUMOS	11.482	0,03736913
ALTO COSTO*	7.124	0,02318565
CESAREAS Y PARTOS	3.942	0,01282957
AMBULANCIA	1.745	0,00567925
MEDICINA NUCLEAR	1.675	0,00545143
<b>TOTAL</b>	<b>3.051.626</b>	<b>9,931770916</b>

**10 PRIMERAS CAUSAS DE MORBILIDAD 2010 EN  
CONSULTA EXTERNA Y URGENCIAS**

Diagnostico	Frecuencia
HIPERTENSIÓN ESENCIAL (PRIMARIA)	74,973
DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	35,725
INFECCIÓN VIRAL, NO ESPECIFICADA	32,287
RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMÚN)	23,534
LUMBAGO NO ESPECIFICADO	18,389
FIEBRE, NO ESPECIFICADA	16,681
INFECCIÓN DE VÍAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	16,308
CEFALEA	15,378
DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE SIN	12,493
PARASITOSIS INTESTINAL, SIN OTRA ESPECIFICACIÓN	10,306

## 10 PRIMERAS CAUSAS DE MORBILIDAD HOSPITALIZACIÓN

Nombre Diagnóstico	Frecuencia
DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	670
OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	629
PARTO UNICO ESPONTANEO, SIN OTRA ESPECIFICACION	554
FIEBRE DEL DENGUE [DENGUE CLASICO]	510
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	508
SUPERVISION DE PRIMER EMBARAZO NORMAL	494
SUPERVISION DE OTROS EMBARAZOS NORMALES	435
LEIOMIOMA DEL UTERO, SIN OTRA ESPECIFICACION	373
BRONCONEUMONIA, NO ESPECIFICADA	329
APENDICITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	311

<b>10 PRIMERAS CAUSAS DE MORBILIDAD 2010 EN ATENCION DOMICILIARIA</b>	
<b>Diagnostico</b>	<b>Frecuencia</b>
CELULITIS	906
OTRAS ENFERMEDADES CEREBROVASCULARES	741
OTRAS ENFERMEDADES PULMONARES OBSTRUCTIVAS	722
SECUELAS DE ENFERMEDADES CEREBROVASCULAR	696
NEUMONIA ORGANISMO NO ESPECIFICADO	353
ABSCESO CUTANEO, FURUNCULO Y ANTRAX	274
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	229
ORGANOS Y TEJIDOS TRASPLANTADOS	218
DEMENCIA NO ESPECIFICADA	201
TRAUMATISMO SUPERFICIAL DE LA CABEZA	184

# Modelo de Atención en Salud





# Modelo de Salud:



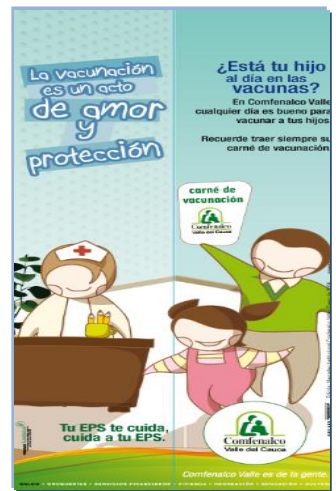
**Objetivo**

Mantener y/o recuperar la salud del afiliado, ofreciendo un servicio integral y eficiente, que logre mejorar el desenlace en todos los niveles de atención (Calidad técnica) y satisfacción del usuario (Calidad percibida).

## Promoción de la salud y auto cuidado

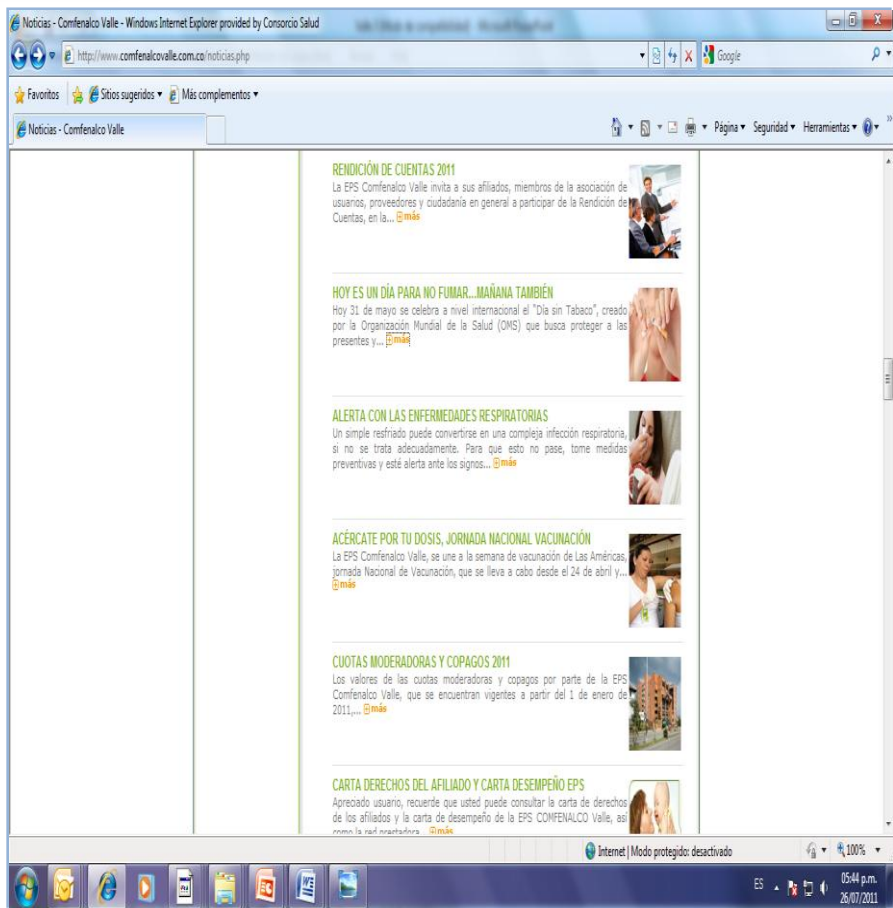
Estrategias de comunicación masiva para promoción de la salud y prevención de riesgos específicos de las poblaciones.

Estrategia comunicación “Tu EPS te cuida, Cuida tu EPS”



## Promoción de la salud y auto cuidado

### Estrategia de Comunicación Internet





**Promoción de la salud y auto cuidado**

Revista Lazos

**SALUD & BIENESTAR**



**PREVENCIÓN**

**EVITE EL CÁNCER DE CUELLO UTERINO**

**ESTE ES EL CÁNCER**, que junto al de mamas causa más muertes entre las mujeres. Sin embargo, hay formas de prevenirlo con la realización periódica de citologías e incluso con la aplicación de una vacuna. Entérese en qué consiste y tome acciones para mantenerse sana.

**¿QUÉ ES EL CÁNCER DE CUELLO UTERINO?**

Es un tumor maligno que afecta la matriz y perjudica anualmente cerca de medio millón de mujeres en el mundo, poniendo en riesgo su vida y la estabilidad familiar.

**¿QUÉ CAUSA EL CÁNCER DE CUELLO UTERINO?**

Una de las causas es la infección por el virus del papiloma humano (V.P.H), del que existen 100 tipos, de los cuales 40 pueden infectar la piel o el cuello uterino. Generalmente algunos virus del papiloma humano son transmitidos sexualmente o a través del simple contacto íntimo, piel a piel, sin una relación sexual completa.

Para saber si se tienen lesiones asociadas a este virus, es importante hacerse la citología cada año. Un diagnóstico oportuno permite realizar el manejo indicado para

**CAMPAÑA EXCLUSIVA COMFENALCO VALLE**

*Comfenalco Valle ofrece a sus afiliadas la vacuna Gervarix contra el virus del papiloma humano. Entre el 30 de septiembre y el 2 de octubre acérquese a nuestra plazaleta en Cali (Calle 5) donde estará un equipo profesional que lo guiará sobre esta enfermedad y podrá adquirir la vacuna a un precio especial de \$100.000. ¡Protéjase!*

iniciar el tratamiento de manera rápida por su médico tratante.



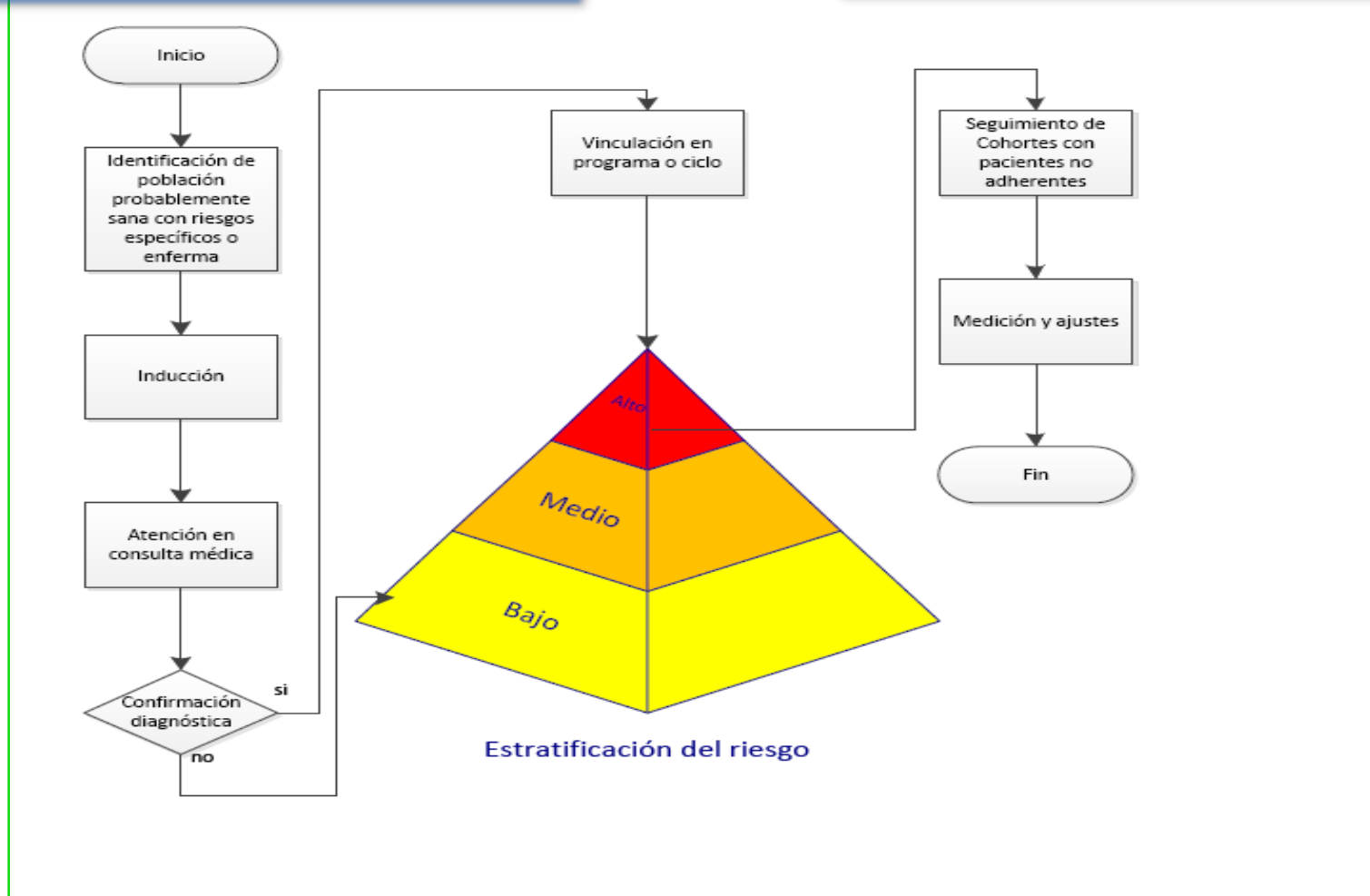
# Diseño e implementación de programas y ciclos de intervención

Poblaciones de riesgo priorizadas

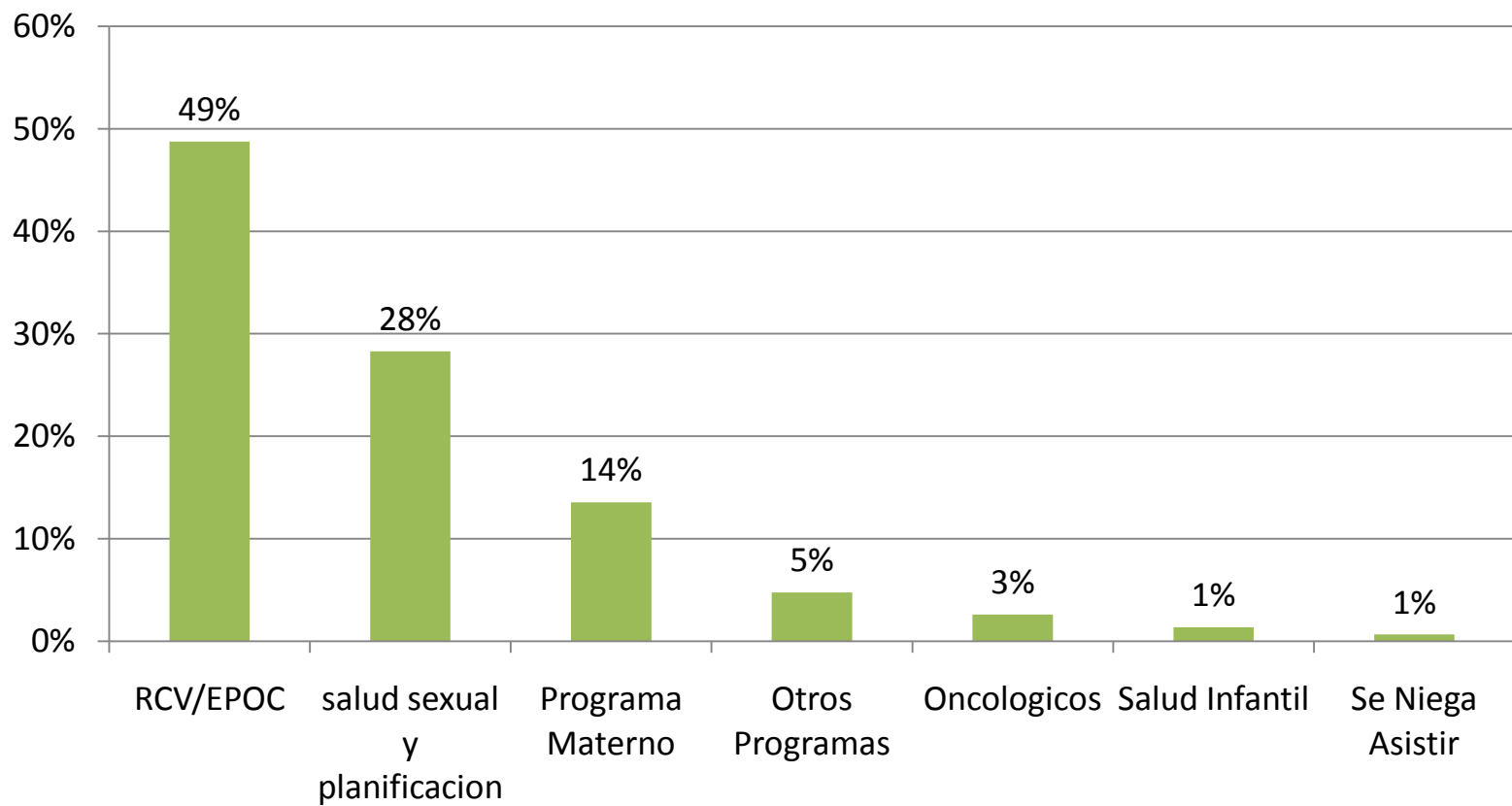
- Cardiovascular
- Gestantes
- Respiratorio

## Identificación, captación y/o direccionamiento

## Sistemas de monitoreo de Riesgos en salud



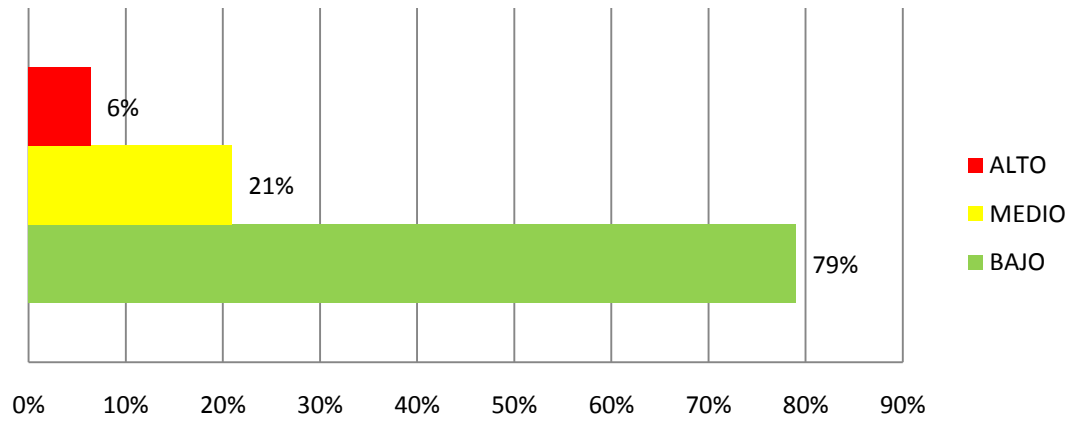
# Captación efectiva por programas 2010



# Ciclo De Intervención Riesgo Cardiovascular (RCV)

Establece un flujo de servicios en los pacientes con riesgo cardiovascular definidos en el modelo de atención que garantiza el acceso y oportunidad de atención y resolución de la necesidad del usuario.

CLASIFICACIÓN DE RIESGO





Ciclo de intervención a la Gestante y Recién Nacido

Ciclos de intervención

Guías de práctica clínica

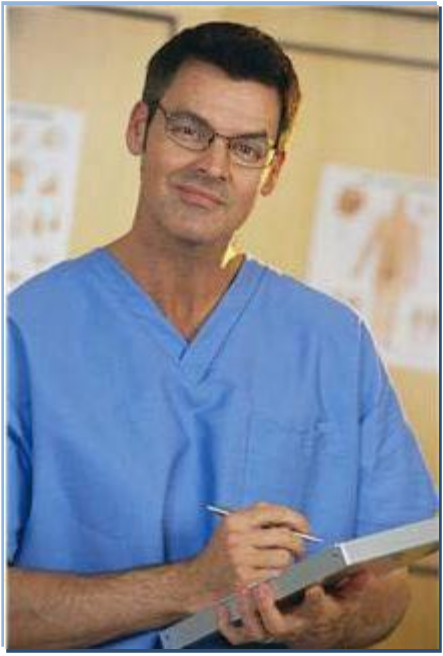
Redes integradas

Equipos de salud

Inducción y captación

Seguimiento de cohortes

# Resultados en salud



INDICADOR	2010	REFERENTE NACIONAL
Tasa de Incidencia otitis media supurativa menores de 5 años por 1000	4,58	32
tasa de hospitalizaciones por neumonia en niños de 3 a 5 años por 1000	5,91	34
tasa de hospitalizaciones por E.D.A niños de 3 a 5 años por 1000	4,64	4
Razon de Mortalidad Materna (100.000 N.V)	0,00	75,6
Tasa de Mortalidad Infantil (Menores de un año) por 1000	10,43	11*
Proporcion Transmision vertical de VIH/SIDA	0,00	1
Tasa de Mortalidad por malaria (1.000 p.a.)	0	0,01
Tasa de Mortalidad por Dengue (1.000 p.a)	0,004	52
Porcentaje de Oportunidad en la detección de Cancer de Cuello Uterino (por 100)	61,63	70

\*Actualizado 2010 ENDS



INDICADOR	2010	REFERENTE NACIONAL
Tasa General de Fecundidad	46,90	74*
Tasa Fecundidad 10 - 14 años	1,04	
Tasa Fecundidad 15 - 19 años	36,44	84*
Tasa Fecundidad 20 - 24 años	79,57	122*
Tasa Fecundidad 25 - 29 años	83,39	100*
Tasa Fecundidad 30 - 34 años	63,89	70*
Tasa Fecundidad 35 - 39 años	32,42	38*
Tasa Fecundidad 40 - 44 años	8,37	12*
Tasa Fecundidad 45 - 49 años	0,19	2*
Tasa Bruta Natalidad	14,83	18*

\*Actualizado 2010 ENDS

# Información presupuestal Y financiera





**COMFENALCO VALLE**  
**ENTIDAD EMPRESA PROMOTORA DE SALUD**  
**BALANCE GENERAL CONSOLIDADO**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2010**  
**Cifras en miles de pesos**

*Comfenalco Valle  
es de la gente*



	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>ACTIVO</b>		
Disponible	8.437.999	1.884.658
Inversiones temporales	810.002	810.002
Deudores	27.218.285	26.838.109
Propiedad planta y equipo	3.215.152	7.607.731
Intangibles	60.933	433.672
Diferidos	286.213	1.042.375
Valorizaciones	3.144.350	3.218.448
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>43.172.934</b>	<b>41.834.995</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>	<b>10.371.296</b>	<b>10.682.452</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>		
<b>PASIVO</b>		
Obligaciones financieras	56.992	5.413.715
Proveedores	2.053.756	2.404.453
Cuentas por pagar	2.403.836	282.162
Impuestos gravámenes y tasas	0	0
Obligaciones laborales	275.203	1.559.759
Pasivos estimados y provisiones	255.193	386.227
Reservas técnicas	33.526.336	19.517.774
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>38.571.316</b>	<b>29.564.090</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital social	7.295.937	9.083.765
Superávit de capital	2.400	338.937
Resultados del ejercicio	-5.841.070	-370.245
Superávit por valorizaciones	3.144.351	3.218.448
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>4.601.618</b>	<b>12.270.905</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>43.172.934</b>	<b>41.834.995</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>	<b>10.371.296</b>	<b>10.682.452</b>



**COMFENALCO VALLE**  
**ENTIDAD EMPRESA PROMOTORA DE SALUD**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2010**  
**Cifras en miles de pesos**

*Comfenalco Valle*  
*es de la gente*



	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>INGRESOS</b>		
Operacionales		
Administración del régimen de seguridad social en salud	0	0
Unidad de pago por capitación	141.168.943	135.664.403
Cuotas moderadoras	3.871.442	4.319.831
Copagos	4.079.469	3.084.613
Recobros ARP	270.066	574.733
Recobros al FOSYGA	38.706.108	27.661.689
Sanciones por inasistencia	4.634	23.324
Otros ingresos operacionales	521.543	2.827.270
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>188.631.935</b>	<b>174.155.863</b>
<b>EGRESOS EPS</b>		
<b>COSTO DE VENTAS</b>		
Costo de ventas y prestación de Servicios	0	0
Admón. del régimen seguridad social en salud	0	0
Contratos de capitación	26.546.236	23.459.963
Contratos por evento	110.923.306	108.919.246
Seguridad social en salud (Reservas Técnicas)	15.088.939	2.633.036
Enfermedades catastróficas y enfermedades de Alto costo	25.453.885	26.870.423
Provisión de servicios autorizados y no cobrados	0	0
<b>TOTAL COSTOS DE VENTAS</b>	<b>178.012.366</b>	<b>161.882.668</b>
<b>GASTOS</b>		
De administración	14.341.651	10.283.251
Operacionales de prestación de Servicios de salud y de administración del régimen de Salud	2.168.953	2.452.039
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>16.510.604</b>	<b>12.735.290</b>
No operacionales	49.965	91.850
<b>UTILIDAD DEL PERIODO</b>	<b>-5.841.070</b>	<b>-370.245</b>

# Información Servicio al Cliente





## Tipos de peticiones

**Queja:** hace referencia a la actitud del personal o conducta observada. (involucra a las personas).

**Reclamo:** vulneración de derechos o solicitud de investigación. (involucra la normatividad legal vigente).

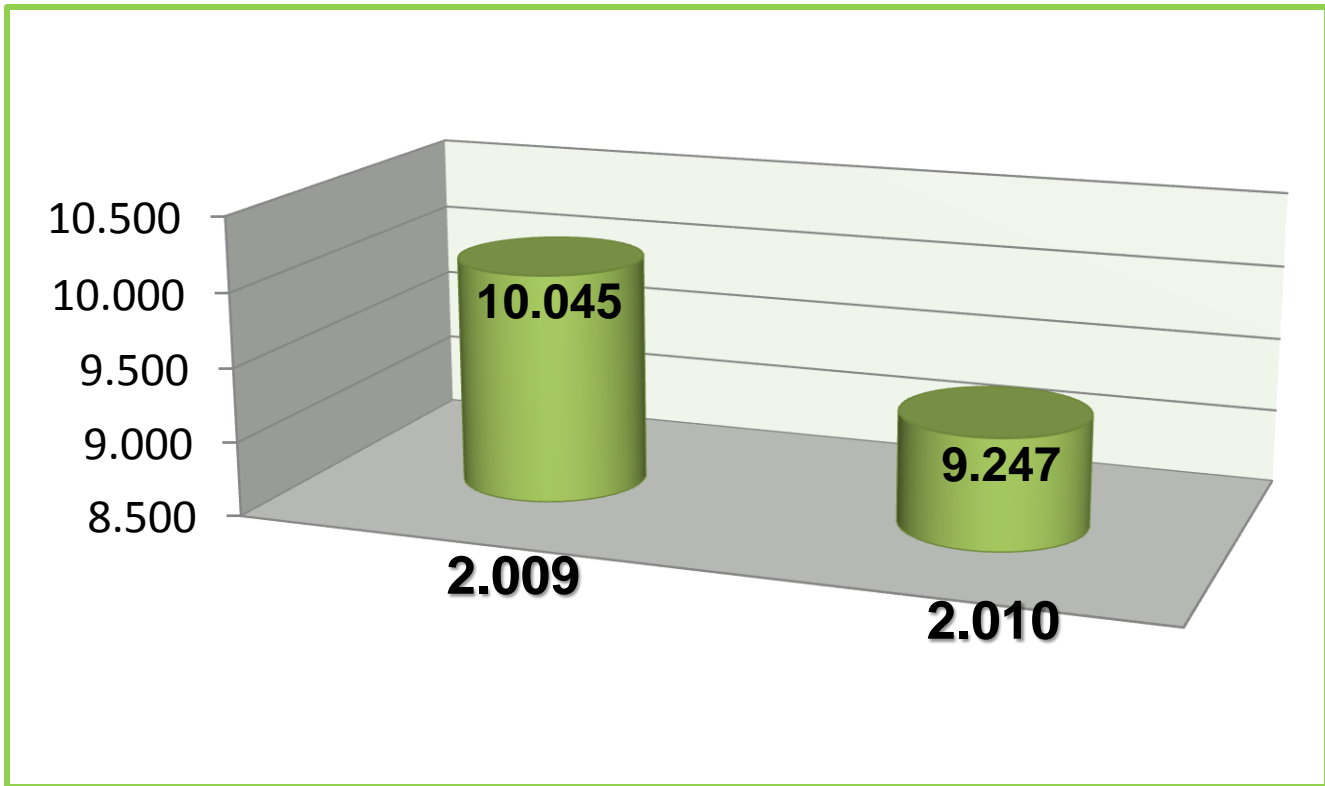
**Manifestación:** peticiones ligadas a la calidad del servicio (involucra decisiones administrativas y procesos)

**Sugerencia:** en ellas se ingresan las expectativas del cliente, frente a los productos y/o servicios que les gustaría encontrar y que actualmente no tenemos.

**Comentario positivo:** exaltación recibida por un afiliado o cliente en algún proceso o servicio.

# Comparativo total peticiones radicadas en el servicio de salud

Total de Peticiones



## Distribución de Peticiones por tipos

Tipo	Total	% Partic
MANIFESTACION	4559	77,38%
QUEJA	581	9,86%
RECLAMO	349	5,92%
COMENTARIO POSITIVO	184	3,12%
SUGERENCIA O EXPECTATIVA	96	1,63%
CONSULTA	75	1,27%
INFORMACION	48	0,81%
<b>Total general</b>	<b>5892</b>	

Del total de peticiones recibidas en el primer semestre el 77,38% corresponden a manifestaciones, es decir, no conformidades que están directamente con los procesos de EPS Comfenalco Valle.

El 9,86% son quejas y están relacionadas con la actitud del personal, y el 5,92% corresponden a reclamos por vulneración de derechos.



## Distribución de peticiones por medio

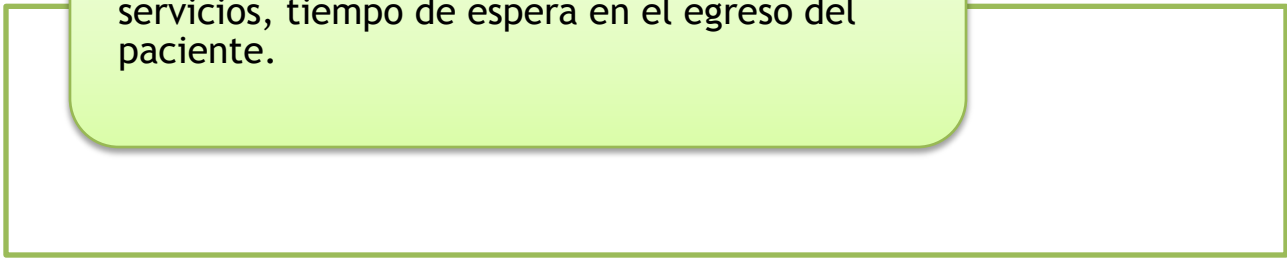
Medio	Total	% AC
FORMATO	3178	53,94%
LLAMADA TELEFÓNICA	1155	19,60%
CARTAS	871	14,78%
CORREO ELECTRÓNICO	529	8,98%
PERSONAL	153	2,60%
OPINION METER	5	0,08%
Fax	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>5892</b>	

El medio de mayor preferencia por los usuarios para interponer peticiones, sigue siendo el formato, con una participación del 53,94% en el primer semestre, seguido de la llamada telefónica con un 19,60%.

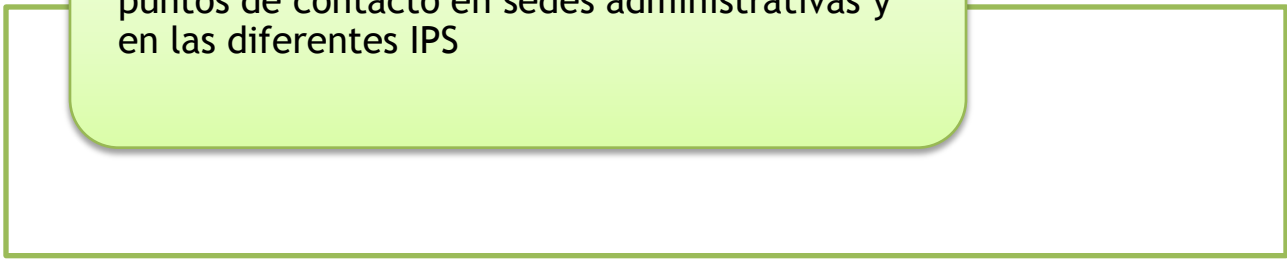


# Principales motivos de manifestaciones EPS Comfenalco Valle 2010

Tiempos de espera en farmacia, procesos administrativos, autorizaciones y prestación de servicios, tiempo de espera en el egreso del paciente.



Accesibilidad telefónica: En los diferentes puntos de contacto en sedes administrativas y en las diferentes IPS





# Otras manifestaciones y quejas del usuario

Claridad y precisión en la información en los diferentes puntos de contacto con el cliente

Agilidad en el proceso autorizador y en los pagos

Inconsistencia en la base de datos

Disponibilidad de agendas

Actitud del personal

# Planes de mejoramiento





# Mejoras en los puntos de entrega de medicamentos

## Infraestructura

Se realizaron ajustes en los espacios físicos permitiendo una mayor comodidad para nuestros afiliados .

IPS Sur: ubicación en nuevo local con espacio más adecuado

IPS Norte: acercamiento con la IPS para mejorar espacio, sin embargo no fue posible contar con uno mejor. La percepción de las directivas de la IPS es que el servicio ha mejorado.

## Actitud de Servicio

Intervención y retroalimentación de los casos puntuales identificados. (Responsable Audifarma, se realiza de forma permanente).

Diseño y aplicación de talleres enfocados a fortalecer las competencias de servicio de los funcionarios.



## Tiempos de Dispensación

- Ajuste de personal y horarios de atención acorde con la cantidad de personas que acuden a cada punto de atención
- Especialización del alto costo. (efectivo el 4 de abril)
- IPS Norte: retiro de la formulación del cliente Coosalud.
- IPS Norte: revisión y ajuste de horarios del personal (efectivo primera semana de junio).
- Mejorar la oportunidad y la calidad de la atención en los puntos de dispensación de medicamentos, para que sea en tiempos de espera no superiores a 30 minutos, con amabilidad y cortesía.
- Capacitación a los funcionarios de las farmacias para agilizar el despacho de medicamentos siguiendo el protocolo establecido



## Cumplimiento de Protocolos

- Ajuste del protocolo para la prestación del servicio entre las partes. (efectivo en marzo).
- Capacitación en protocolo para la dispensación de medicamentos a todos los funcionarios que atienden usuarios de Comfenalco Valle. (efectivo en marzo).
- Ajustes al sistema para el cobro de cuotas moderadoras.

## Medicamentos pendientes

- Seguimiento semanal a los medicamentos que quedaron pendientes.
- Gestionar datos adicionales de pacientes con el Front de Comfenalco para la entrega de pendientes.
- Análisis y ajuste de inventario.



## Mejoras con el prestador

- ✓ Fortalecimiento del acompañamiento al prestador a través del proceso de Gestión del costo y Evaluación de Servicios de Salud.
- ✓ Diseño de Cuadros de Mando , a fin de analizar los indicadores de cliente para que se establezcan las acciones tendientes a disminuir las posibles irregularidades en la prestación.
- ✓ Acompañamiento con los prestadores en la utilización de la herramienta tecnológica para la autorización del servicio.
- ✓ Monitoreo permanente para tener una oferta adecuada frente a la demanda en los servicios de consulta médica, para garantizar la necesidad del usuario en la asignación del servicio para cuando él la requiera.





# Mejoras en el proceso Autorizador y de Trámite de Incapacidades

Tiempos de entrega de la autorización

- Capacitación a los funcionarios en el manejo de los nuevos aplicativos.
- Revisión y agilización en la entrega de la autorización según protocolo.
- Información clara al usuario sobre los tiempos de autorización.
- Disminución de los trámites para el proceso autorizador. A través de transacciones electrónicas entre los prestadores y la EPS

Trámite de Incapacidades

- Ajuste del protocolo para la prestación del servicio de radicación y de información para la radicación de las incapacidades
- Capacitación y acompañamiento a los diferentes canales (Call center, Puntos de Atención y Empresas a fin de asegurar la correcta información entregada al cliente para el reconocimiento de las prestaciones económicas



## Otras mejoras

Servicio al cliente



Mejorar la gestión de Servicio al Cliente, fortaleciendo los conocimientos de los auxiliares de atención al usuario, para ofrecer información clara y veraz en los diferentes puntos de contacto.  
Se estableció una línea telefónica exclusiva para informar y orientar al usuario.

Informar y orientar



Actualización de la información a partir de la página web y la intranet como herramienta única para los colaboradores, lo que permitirá unificar la información que se entrega al usuario.

Ventas



Capacitación a los asesores de ventas en el portafolio de servicio y en Procedimientos para entregar información unificada a los clientes.

Oportunidad y calidad de la respuesta



Mejorar tiempos de la radicación de requerimientos de cliente  
Monitorear la oportunidad y la calidad de la respuesta de los requerimientos de cliente, a través del indicador.



# Evaluación de Satisfacción Salud

**Metodología:**

Se realizaron encuestas de satisfacción al cliente individual y empresarial.

**Periodicidad :** las encuestas individuales se realizan en forma semestral con resultados representativos en forma anual.

**Encuestas Empresariales:** dirigido al cliente empresarial.

**Objetivo:** medir satisfacción con los servicios entregados al cliente individual y empresarial.

**Escala de Medición:** 1 A 10

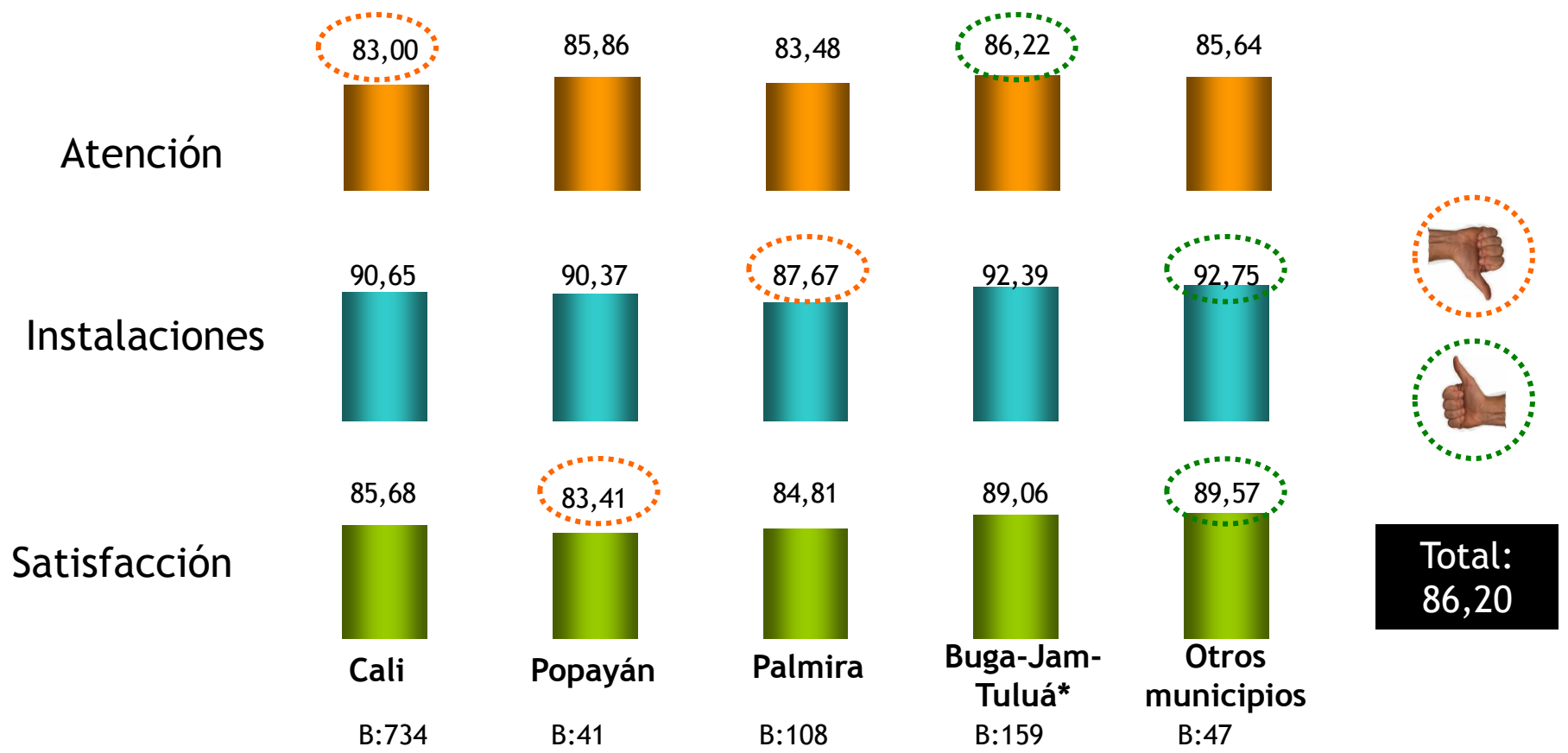
**Meta:** Usuario muy satisfecho que equivale al 80%

<b>Resultados:</b>	
	2009
Cliente individual	86.2

Los puntos de baja calificación fueron los tiempos de espera para entrega de medicamentos y tiempos de espera en salas de atención, coherente con la percepción de cliente a través de las manifestaciones.

Total

# Evaluación Satisfacción General



# Asociación de Usuarios



## Gestión de la Asociación de Usuarios 2010

- ✓ Se realiza en Agosto de 2010 la elección de los nuevos miembros de la asociación de usuarios de EPS ASUCOM por el periodo 2010 al 2012.
- ✓ Durante el 2010 implementaron, dentro de su cronograma de trabajo las reuniones periódicas de la siguiente manera:
- ✓ Los primeros Martes de cada mes se reunirán en secciones ordinarias.
- ✓ Bimensualmente se realizaron reuniones con la gerencia de EPS y los líderes encargados de los procesos que afectan el servicio de los usuarios
- ✓ Asistencia a las convocatorias realizadas por la CRES y/o entes gubernamentales como la súper salud.
- ✓ Se da apoyo a los miembros de las asociaciones de usuarios creadas en las IPS de Comfenalco Valle.