



CARTA DE DESEMPEÑO REGIMEN CONTRIBUTIVO

AÑO 2015

Para COMFACOR EPS-S es de gran importancia darle a conocer a sus afiliados el desempeño de nuestra institución en la calidad de la prestación de los servicios, para, lo cual se debe conocer algunos conceptos establecidos en la normatividad vigente como son:

CALIDAD: conjunto de características de un bien o servicio que logra satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD. Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.¹

PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD. Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes.

Características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud

Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios

Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.¹

Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

¹ **Decreto Número 1011 De 2006**, Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud

¿QUE ES UN INDICADOR?

Expresión cuantitativa de una variable que se desea evaluar.

Permiten conocer el comportamiento de una organización desde el punto de vista administrativo o asistencial, en las áreas de eficiencia, cumplimiento de las actividades programadas, satisfacción del usuario, etc.

SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN. Es el conjunto de entidades, estándares, actividades de apoyo y procedimientos de autoevaluación, mejoramiento y evaluación externa, destinados a demostrar, evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, las EAPB y las Direcciones Departamentales, Distritales y Municipales que voluntariamente decidan acogerse a este proceso.

INDICADORES DE CALIDAD DE CIRCULAR UNICA COMFACOR EPS- PRIMER SEMESTRE DE 2015 DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO

Código del Indicador	INDICADOR DE CALIDAD	Numerado	Denomina	Resultado	Estándar
E140	Oportunidad de entrega de medicamentos POS	27	27	100,0%	95%
E124	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta de Cirugía General	32	3	10,7	8
E122	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta de Ginecoobstetricia	23	3	7,7	8
E121	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta de Medicina Interna	0	0	0,0	8
E123	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta de Pediatría	5	3	1,7	5
E110	Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General	38	20	1,9	3
E160	Oportunidad en la atención en Consulta de Odontología general	16	6	2,7	3
E170	Oportunidad en la atención en servicios de imagenología	15	6	2,5	3
E150	Oportunidad en la realización de Cirugía Programada	26	1	26,0	30
E130	Número de tutelas por no prestación de servicios POS o POSS	0	0	0,0	0
E210	Proporción de esquemas de vacunación adecuados en niños menores de un año	5	6	83,3%	95%
E220	Oportunidad en la detección de cáncer de cuello uterino	0	0	0%	80%
E311	Tasa de mortalidad por neumonía en mayores de 65 años	0	9	0,0	2
E312	Tasa de mortalidad por neumonía en menores de 5 años	0	19	0,0	1
E320	Razón de mortalidad materna	0	1	0,0	1
E410	Tasa de satisfacción global	29	30	96,7%	92%
E420	Proporción de quejas resueltas antes de 15 días	0	0	0%	80%
E430	Tasa de traslados desde la EPS, ARS, CCF, EA, MP	3	585	0,51%	0,50%
E180	Tasa de traslados desde la EPS, ARS, CCF, EA, MP	0	0	0,0	3

INDICADORES DE CALIDAD DE ALERTA TEMPRANA COMFACOR EPS-S S DEL PRIMER TRIMESTRE DEL 2015 A NIVEL GLOBAL

Código Indicador	Nombre del Indicador	Numerador	Denominador	Resultado	MEDIA NACIONAL
1	TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MEDICA GENERAL	694	178	3,9	3 DIAS
2	TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA - MEDICINA INTERNA	275	10	27,5	9,6 DIAS
3	TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA - GINECOLOGIA	11	2	5,5	6,8 DIAS
4	TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA - PEDIATRIA	38	9	4,2	5,9 DIAS
5	TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA - CIRUGIA GENERAL	72	4	18,0	6,7 DIAS
6	TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA - OBSTETRICIA	3	1	3,0	6,8 DIAS
7	TIEMPO DE CONSULTA DE ODONTOLOGIA GENERAL	281	60	4,7	3 DIAS
8	OPORTUNIDAD DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA Y DIAGNOSTICO GENERAL RADIOLOGIA SIMPLE	67	26	2,6	2,7 DIAS
9	OPORTUNIDAD DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA Y DIAGNOSTICO ESPECIALIZADO TAC	9	1	9,0	15 DIAS
10	OPORTUNIDAD TOMA DE MUESTRAS LABORATORIO BASICO	200	200	1,0	1 DIA
11	TIEMPO DE ESPERA EN LA REALIZACION DE CIRUGIA GENERAL PROGRAMADA	28	1	28,0	10,7 DIAS
12	TASA DE INFECCION INTRAHOSPITALARIA	0	2	0,00%	1,40%
13	TIEMPO DE ESPERA CONSULTA DE URGENCIAS TRIAGE II	3718	150	24,8	30 MINUTOS
14	RAZON DE MORTALIDAD MATERNA	0	2	0	75 (Por 100,000 nacidos vivos)
15	TASA DE MORTALIDAD MENORES DE 5 AÑOS	0	27	0	310 (por 100.000 menores de 5 años)
16	TASA DE MORTALIDAD INFANTIL	0	2	0	16 (Por 1000 nacidos vivos)

INDICADORES DE CALIDAD RED DE SERVICIOS

MINUCIPIO	Nombre de la institución	Código Indicador	Nombre Indicador	Numerador	Denominador	Resultado	MEDIA NACIONAL
MONTERIA	PROMOSALUD DEL SINU LTDA	1	TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MEDICA GENERAL	694	178	3,9	3 DIAS
MONTERIA	CENTRO INTEGRAL DE SALUD SAS	2	TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA - MEDICINA INTERNA	275	10	27,5	9,6 DIAS
MONTERIA	PROMOSALUD DEL SINU LTDA	3	TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA - GINECOLOGIA	11	2	5,5	6,8 DIAS
MONTERIA	PROMOSALUD DEL SINU LTDA	4	TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA - PEDIATRIA	38	9	4,2	5,9 DIAS
MONTERIA	PROMOSALUD DEL SINU LTDA	5	TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA - CIRUGIA GENERAL	72	4	18,0	6,7 DIAS
MONTERIA	PROMOSALUD DEL SINU LTDA	6	TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA - OBSTETRICIA	3	1	3,0	6,8 DIAS
MONTERIA	PROMOSALUD DEL SINU LTDA	7	TIEMPO DE CONSULTA DE ODONTOLOGIA GENERAL	281	60	4,7	3 DIAS
MONTERIA	DIAC LTDA	8	OPORTUNIDAD DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA Y DIAGNOSTICO GENERAL RADIOLOGIA SIMPLE	67	26	2,6	2,7 DIAS
MONTERIA	DIAC LTDA	9	OPORTUNIDAD DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA Y DIAGNOSTICO ESPECIALIZADO TAC	9	1	9,0	15 DIAS

MONTERIA	PROMOSALUD DEL SINU LTDA	10	OPORTUNIDAD TOMA DE MUESTRAS LABORATORIO BASICO	200	200	1,0	1 DIA
MONTERIA	CLINICA MONTERIA SA	11	TIEMPO DE ESPERA EN LA REALIZACION DE CIRUGIA GENERAL PROGRAMADA	28	1	28,0	10,7 DIAS
MONTERIA	CLINICA MONTERIA SA	12	TASA DE INFECCION INTRAHOSPITALARIA	0	2	0,00%	1,40%
MONTERIA	FUNDACION AMIGOS DE LA SALUD	13	TIEMPO DE ESPERA CONSULTA DE URGENCIAS TRIAGE II	3718	150	24,8	30 MINUTOS

SITUACIÓN DE COMFACOR EPS-S FRENTE AL PROCESO DE ACREDITACIÓN

COMFACOR EPS-S actualmente se encuentra en proceso de evaluación continua de sus procesos, con el objetivo del mejoramiento continuo de estos, en pro de mejorar la calidad en la prestación de sus servicios, logrando satisfacer las necesidades y expectativas de sus afiliados, para que en un futuro cercano podamos cumplir todos los estándares de acreditación establecidos por la normatividad vigente.

POSICIONAMIENTO EN EL ORDENAMIENTO (RANKING) DE COMFACOR-EPS-S A NIVEL NACIONAL

ORDENAMIENTO POR DESEMPEÑO EPS 2014

La importancia del ordenamiento por desempeño de EPS radica en que ofrece a usuarios y empresas del sector un contexto de comparación inmediato con respecto a sus similares permitiéndoles saber si la EPS a la cual están afiliados está haciendo bien las cosas o tiene un margen para mejorarlas. La sencillez en la presentación y la selección de un conjunto de indicadores se convierte en el éxito de un ranking, de ahí que para este Ministerio esas dos premisas fueron clave para desarrollar este trabajo².

El documento se ha organizado en tres secciones. La primera de ella parte de la definición de desempeño en salud como la medida en que el sistema de salud contribuye al logro de los resultados generales en términos de eficiencia, eficacia, resolutive, costo beneficio, entre otros. Tiene en cuenta además el enfoque de la OMS relacionado con las estrategias para medir el desempeño de los sistemas de salud, así como el de la OCDE el cual resalta la importancia de la garantía del acceso a los servicios y la calidad de la atención.

La segunda sección presenta la metodología que permite estructurar el ordenamiento por desempeño de EPS, el cual debe ser útil, de fácil comprensión y facilitar al usuario, quien es el que efectivamente utiliza los servicios de salud, comprender cuales son los resultados de su EPS en términos de desempeño en comparación con otras EPS, todo esto ordenado a través de tres dimensiones sencillas con las cuales se sienta identificado. Dimensión 1. ¿Qué tanto el asegurador se preocupa por proteger mi salud y evitar que me enferme?, Dimensión 2. ¿Qué tanto el asegurador me facilita el acceso a los servicios cuando los requiero?, Dimensión 3. ¿Qué tanto el asegurador me informa y facilita afiliarme, desafiliarme y moverme dentro del sistema de salud?, consolidadas en un resultado final que refleja el trato que como ser humano recibo de la EPS y en qué medida resuelve mi necesidad/problema.

² ORDENAMIENTO POR DESEMPEÑO EPS 2014, Ministerio de Salud y Protección Social Diciembre de 2014

La tercera sección muestra los resultados obtenidos por las aseguradoras del régimen contributivo y subsidiado. Se parte definiendo los ejes con los cuales se evaluará el desempeño de las EPS: resultado de calidad y percepción de los usuarios, se definen las fuentes de información y, finalmente las tres dimensiones conformadas por grupos de indicadores.

RESULTADOS EPS RÉGIMEN SUBSIDIADO

EPS	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	TOTAL
COMFACOR	MEDIO	ALTO	MEDIO	ALTO

ACREDITACIÓN:

Teniendo en cuenta la resolución 1445 de 2006, decreto 1011 de 2006 y demás normas que lo modifiquen o adicionen en COMFACOR EPS-S, actualmente se está implementado a nivel institucional el programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud en pro del mejoramiento continuo y sistematizado de nuestros procesos, con el objetivos de bríndale la atención esperada por nuestros usuarios bajo altos estándares de calidad.

COMPORTAMIENTO COMO PAGADOR

Los resultados de los indicadores financieros que reflejan el comportamiento de pago de COMFACOR EPSS con sus obligaciones como responsable del pago de los servicios de salud se encuentran disponibles en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud, en el siguiente enlace: <http://www.supersalud.gov.co/supersalud/Default.aspx?tabid=826>

SANCIONES

COMFACOR EPSS como operador del régimen subsidiado en salud en el último año de ejercicio no ha tenido ninguna sanción.