



CARTA DE DESEMPEÑO



CALENDARIO 2018



JAN	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
		1	2	3	4	5	6
	7	8	9	10	11	12	13
	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27
	28	29	30	31			

FEB	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
					1	2	3
	4	5	6	7	8	9	10
	11	12	13	14	15	16	17
	18	19	20	21	22	23	24
	25	26	27	28			

MAR	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
					1	2	3
	4	5	6	7	8	9	10
	11	12	13	14	15	16	17
	18	19	20	21	22	23	24
	25	26	27	28	29	30	31

APR	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
	1	2	3	4	5	6	7
	8	9	10	11	12	13	14
	15	16	17	18	19	20	21
	22	23	24	25	26	27	28
	29	30					

MAY	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
			1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10	11	12
	13	14	15	16	17	18	19
	20	21	22	23	24	25	26
	27	28	29	30	31		

JUN	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
						1	2
	3	4	5	6	7	8	9
	10	11	12	13	14	15	16
	17	18	19	20	21	22	23
	24	25	26	27	28	29	30

JUL	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
	1	2	3	4	5	6	7
	8	9	10	11	12	13	14
	15	16	17	18	19	20	21
	22	23	24	25	26	27	28
	29	30	31				

AUG	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
				1	2	3	4
	5	6	7	8	9	10	11
	12	13	14	15	16	17	18
	19	20	21	22	23	24	25
	26	27	28	29	30	31	

SEPT	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
							1
	2	3	4	5	6	7	8
	9	10	11	12	13	14	15
	16	17	18	19	20	21	22
	23	24	25	26	27	28	29
	30						

OCT	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
		1	2	3	4	5	6
	7	8	9	10	11	12	13
	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27
	28	29	30	31			

NOV	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
					1	2	3
	4	5	6	7	8	9	10
	11	12	13	14	15	16	17
	18	19	20	21	22	23	24
	25	26	27	28	29	30	

DEC	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
							1
	2	3	4	5	6	7	8
	9	10	11	12	13	14	15
	16	17	18	19	20	21	22
	23	24	25	26	27	28	29
	30	31					

CONTROL DE MI SALUD

Nombre y Apellido _____

Cel: _____ Tel: _____

Dia de la cita: _____ Hora: _____

Nombre y Apellido _____

Cel: _____ Tel: _____

Dia de la cita: _____ Hora: _____

Nombre y Apellido _____

Cel: _____ Tel: _____

Dia de la cita: _____ Hora: _____

Nombre y Apellido _____

Cel: _____ Tel: _____

Dia de la cita: _____ Hora: _____

Nombre y Apellido _____

Cel: _____ Tel: _____

Dia de la cita: _____ Hora: _____

Nombre y Apellido _____

Cel: _____ Tel: _____

Dia de la cita: _____ Hora: _____

Nombre y Apellido _____

Cel: _____ Tel: _____

Dia de la cita: _____ Hora: _____

Nombre y Apellido _____

Cel: _____ Tel: _____

Dia de la cita: _____ Hora: _____

SEÑOR AFILIADO



Hacemos entrega a ti y a tu familia la **CARTA DE DESEMPEÑO de la EPS-S AMBUQ ESS**, la cual les permitirá conocer información general de su EPS para que te sea útil cuando necesites alguno de nuestros servicios.

Por otra parte, conocerás las cifras de los indicadores de calidad alcanzados por la EPS y las IPS que hacen parte de su red de prestadores contratada, como resultado de la calidad de los servicios revisados permanentemente para que tengas acceso a los servicios y un trato digno, comparándolos con la media Nacional.

De modo que, Usted y su familia puedan hacer uso del derecho a la libre elección en su condición de afiliado.

1 INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD 2017



Con el fin de brindar una atención con calidad a nuestros afiliados, la **EPS-S AMBUQ ESS** realiza seguimiento permanente a la prestación de los servicios de salud en su Red de Prestadores, generando acciones preventivas y correctivas para evitar que se presenten inconvenientes en la atención y poder ofrecer a través de ellos un mejor servicio basado en los principios de la seguridad, eficiencia y calidad. Para ello se dispone de mecanismos de monitoreo de la disponibilidad de servicios, medición de los indicadores de la Ley 019 y Vigilancia de la Medición de Oportunidad según Resolución 1552 del 2013 a las IPS.

A continuación presentamos el resultado de los indicadores de La Resolución 0256 del 2016 correspondientes a la vigencia año 2016 y I Semestre 2017 reportados por la **EPS-S AMBUQ ESS** en la plataforma SISPRO del Ministerio de Salud y Protección Social, relacionados con el dominio de efectividad y experiencia en la atención en comparación con la media nacional publicada a la fecha, información que se mantendrá actualizada permanentemente toda vez que se disponga de los datos pertinentes.

COMPARATIVO INDICADORES DE CALIDAD EPS -S AMBUQ ESS MEDIA NACIONAL I y II SEM 2016 – I SEM 2017

DOMINIO	COD.	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	AMBUQ 2016 I SEM	MEDIA NACIONAL 2016 I SEM	AMBUQ 2016 II SEM	MEDIA NACIONAL 2016 II SEM	AMBUQ 2017 I SEM	MEDIA NACIONAL 2017 I SEM
EFECTIVIDAD	E.1.2	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	Por 100 (%)	9,19	9,19	9,29	9,04	9,15	9,24
	E.1.3	Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil)	Por 1.000 nacidos vivos	16,50	10,47	18,48	9,98	14,73	9,81

EXPERIENCIA EN LA ATENCION	E.3.1	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	3 Días	3,32	3,03	1,88	2,87	1,78	3,68
	E.3.2	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General.	3 Días	1,78	3,86	1,79	4,50	1,63	4,41
	E.3.3	Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética	5 Días	0,36	4,06	0,04	1,81	0,98	2,31
	E.3.4	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Cataratas	5 Días	0,33	5,89	1,63	6,97	1,01	3,84
	E.3.5	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Reemplazo de Cadera	5 Días	0,31	2,42	0,0	2,77	0,69	3,08
	E.3.6	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de revascularización miocárdica	5 Días	0,30	1,09	0,0	0,33	0,44	0,54

Fuente de información: Observatorio Nacional de Calidad – MINSALUD. Resolución 256 de 2016 – I y II semestre de 2016 – I semestre 2017 Reporte EPS S AMBUQ ESS.

<http://oncalidadsalud.minsalud.gov.co/Paginas/Indicadores.aspx>

A continuación, se relacionan los indicadores de la **EPS S AMBUQ ESS** del dominio de Gestión del Riesgo para régimen Subsidiado que se encuentran disponibles en la página de SISPRO, cabe aclarar que los datos son de la vigencia 2016:

DOMINIO	COD	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NUM	DEN	AMBUQ 2016 I SEM	NUM	DEN	AMBUQ 2017 I SEM	MEDIA NACIONAL 2017 I SEM
GESTIÓN DEL RIESGO	E.2.4	Proporción de niños con diagnóstico de Hipotiroidismo Congénito que reciben tratamiento.	Por 100 (%)	4	4	100	4	4	100	23,23
	E.2.11	Proporción de mujeres con citología cervico uterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	Por 100 (%)	801	9902	8,09	787	9785	8,04	10,58

Fuente de información: Observatorio Nacional de Calidad – MINSALUD.

<http://oncalidadsalud.minsalud.gov.co/Paginas/Indicadores.aspx>

2. INDICADORES DE CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD

Tomando como fuente de información los datos recopilados en el Sistema de Integral de Información (SISPRO), que a la fecha están dispuestos por el Ministerio de Salud y Protección Social, se identifican los siguientes resultados para la **EPS S AMBUQ ESS**:

DOMINIO	COD	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADORES IPS AMBUQ AÑO 2016	MEDIA NACIONAL AÑO 2016	INDICADORES IPS AMBUQ I SEM 2017	MEDIA NACIONAL I SEM 2017
EXPERIENCIA DE LA ATENCION	P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	%	92	92,92	90,51	95,66
	P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	%	93	93,5	93,34	91,03
	P.3.7	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía General	Días	8,1	12,82	7,1	11,77
	P.3.5	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología	Días	4,8	12,2	5,2	10,49
	P.3.1	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	Días	1,8	2,97	1,7	3,69
	P.3.3	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna	Días	6,6	13,05	7,3	13,81
	P.3.6	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia	Días	3,7	8,82	5,4	9,15
	P.3.2	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General	Días	1,4	4,25	1,9	4,41
	P.3.4	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría	Días	5,1	10,35	4,2	9,19

Fuente: Resolución 256 de 2016 – vigencia I y II semestre 2016 – I Semestre 2017 – Reporte indicadores IPS a EPS S AMBUQ ESS 2016 – I Semestre 2017

• Indicadores de calidad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de la Red Contratada.

Los Afiliados - Usuarios a **EPS -S AMBUQ ESS** pueden consultar en la página Web del Ministerio de Salud y Protección Social – MSPS(Observatorio de Calidad) la información sobre los resultados de los indicadores de calidad en la prestación de los servicios definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de las instituciones que hacen parte de la red de prestación de servicios de salud de la EPS-S en comparación con la medida nacional correspondiente al año 2017 I semestre (última información disponible en el MSPS).

La consulta de la información en detalle está disponible ingresando en el siguiente link:
<http://oncalidadsalud.minsalud.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>

3. POSICION EN EL ORDENAMIENTO (RANKING).

Sistema de Evaluación y Calificación de Actores: Ranking de Satisfacción EPS 2018

El 21 de marzo de 2018, el Ministerio de Salud y Protección Social publicó el Ranking de Satisfacción de las EPS en Colombia.

Para la elaboración del Ranking se utilizó una batería de 51 indicadores. Estos indicadores se agruparon en tres dimensiones: Oportunidad con 26 indicadores; Satisfacción, 16; y tramites, 9. Se estandarizaron cada uno de los indicadores y se dieron pesos por dimensión e indicador.

La **EPS S AMBUQ ESS** obtuvo el octavo lugar manteniéndose en el top de las 10 mejores EPS de todo el país.

Los resultados del ranking son los siguientes, en lo que concierne al Régimen Subsidiado son:

CÓDIGO	NOMBRE	RANKING TOTAL 2018	DIMENSIÓN OPORTUNIDAD	DIMENSIÓN SATISFACCIÓN	DIMENSIÓN TRÁMITE
ESS076	AMBUQ	8 ▼ (5)	7 ▲ (1)	3 ▲ (3)	19

RANKING DE SATISFACCIÓN EPS 2017
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Tabla 4: Ranking Régimen Subsidiado

Codigo	Nombre	Ranking Total 2018	Dimensión Oportunidad	Dimensión Satisfacción	Dimensión Trámites
CCF033	COMFASUCRE	1 ▲(6)	1 ▲(18)	1 ▲(10)	2
CCF023	CCF DE LA GUAJIRA	2 -	2 ▲(2)	2 -	1
CCF015	COMFACOR	3 ▲(2)	3 ▲(11)	8 ▼(5)	3
CCF049	COMFAORIENTE	4 ▲(2)	4 ▲(14)	6 ▼(2)	5
ESS024	COOSALUD EPS	5 ▼(1)	12 ▼(5)	4 ▲(1)	6
CCF055	CCF CAJACOPI ATLÁNTICO	6 ▲(2)	5 ▲(5)	10 ▼(1)	9
ESS091	ECOOPSOS ESS	7 ▲(3)	9 ▲(4)	5 ▲(2)	10
ESS076	AMBUQ ARS	8 ▼(5)	7 ▲(1)	3 ▲(3)	19
ESS133	COMPARTA	9 ▲(5)	10 ▲(5)	9 ▲(4)	8
ESS207	ASOCIACIÓN MUTUAL SER ESS	10 ▼(9)	15 ▼(13)	11 ▼(10)	4
CCF002	SAVIA SALUD EPS	11 ▲(4)	11 -	7 ▲(10)	11
CCF024	COMFAMILIAR HUILA	12 ▲(11)	8 ▲(16)	16 ▲(5)	12
ESS118	EMSSANAR ESS	13 ▲(12)	20 ▲(6)	12 ▲(12)	13
EPS037	NUEVA EPS	14 ▼(2)	14 ▼(9)	15 -	18
CCF027	CCF DE NARIÑO	15 ▲(11)	6 ▲(16)	19 ▲(6)	16
CCF009	COMFABOY	16 ▲(1)	17 ▲(6)	14 ▲(2)	20
ESS062	ASMET SALUD	17 ▼(4)	25 ▼(24)	13 ▼(1)	14
CCF053	COMFACUNDI	18 ▲(2)	18 ▲(3)	18 -	17
EPS022	A.R.S. CONVIDA	19 ▲(2)	16 ▲(4)	17 ▲(2)	24
CCF007	COMFAMILIAR CARTAGENA	20 ▼(9)	22 ▲(3)	20 ▼(12)	7
EPS025	CAPRESOCA E.P.S.	21 ▲(3)	21 ▼(5)	21 ▲(5)	15
CCF102	COMFAMILIAR CHOCO	22 ▼(4)	13 ▼(7)	25 ▼(2)	21
EPSS34	CAPITAL SALUD EPS	23 ▼(4)	23 ▼(6)	22 ▼(2)	22
ESS002	EMDISALUD E.S.S.	23 ▼(15)	19 ▼(16)	23 ▼(13)	23
EPS033	SALUDVIDA E.P.S. S.A.	25 ▼(9)	24 ▼(15)	24 ▼(10)	25
EPS003	CAFÉSALUD EPS	26 ▼(4)	26 ▼(14)	26 ▼(4)	26

Diferencias de posiciones en el Ranking Total son estadísticamente significativas. La comparabilidad de los resultados de la dimensión de Oportunidad entre 2018 y 2017 son limitados debido a la inclusión de indicadores de disponibilidad de agenda. Dado que la dimensión de trámites es nueva no se comparan los resultados con el año anterior.

FUENTE: MINSALUD

El informe se evidencia en la página del Ministerio de Salud y Protección Social:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Ranking-satisfaccion-eps-2018.pdf>

4. ACREDITACION.

SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL MODELO DE ACREDITACIÓN EN SALUD

Teniendo en cuenta la Circular 012 del 2016, Resolución 123 del 2012, Decreto 1011 del 2006 y demás normas que adicionan o modifican, la EPS continua realizando seguimiento a nivel institucional la implementación del PAMEC (Programa de Auditoria para el mejoramiento de la Calidad de la atención en salud) como un instrumento de evaluación y mejoramiento continuo de los procesos y el seguimiento de los indicadores normativos y los propios, los cuales le permiten la identificación de fallas para la definición de planes de acción que incentiven la mejora continua tanto en los procesos internos de la organización como en la evaluación realizada a los prestadores de salud, y así garantizar la prestación de un servicio oportuno y de calidad a los afiliados.

La **EPS-S AMBUQ ESS** dentro de su Red de Prestadores cuenta con instituciones acreditadas por el ICONTEC a nivel Nacional, que ofrecen sus servicios con alta calidad y seguridad para los pacientes.

Las Instituciones con certificado de Acreditación Vigente se describen a continuación

- Hospital San Vicente de Paul Medellín
- Fundación Valle de Lili – Cali
- Organización Clínica Bonnadona Prevenir
- Fundación Cardiovascular de Colombia

El listado de las instituciones acreditadas a nivel nacional puede ser consultado en la siguiente dirección:

<https://www.minsalud.gov.co/salud/CAS/Paginas/instituciones-prestadoras-de-salud-ips-acreditadas.aspx>

El 100% de la Red de Prestadores contratadas por la **EPSSAMBUQ ESS** se encuentra habilitada ante el ente territorial de su competencia, la anterior información puede ser verificada en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud REPS del Ministerio de Salud y Protección Social.

5. COMPORTAMIENTO COMO PAGADOR DE SERVICIOS.

La información del comportamiento como pagador de servicios con indicadores financieros que reflejen la oportunidad y eficacia de **EPS AMBUQ** frente a sus obligaciones como responsable del pago de los servicios de salud, se encuentra en la página de la Superintendencia Nacional de Salud y son los siguientes:

Tabla 1. Indicadores Financieros 2017

GRUPO	#	CONCEPTO	2017
AFILIADOS	1	Afiliados BDUA	826468
	2	Afiliados Promedio reportado por la EPS	829313
FINANCIERO	3	Inversiones/Activo Total	0.044
	4	Deudores /Activo Total	0.859
	5	Deudores /Activo Corriente	1.052
	6	Liquidez = Activo Corriente/Pasivo Corriente	0.371
	7	Capital de Trabajo = Activo Corriente - Pasivo Corriente	-\$ 136,739,575,725
	8	Endeudamiento = Pasivo Total / Activo Total	3.892
	9	Pasivos Financieros / Activo Total	2.515
	10	Pasivos Financieros / Pasivo Total	0.646
	11	REI, Utilidad Neta/Ingresos	-0.154
	12	ROA, Utilidad Neta/Activo Total	-1.241
	13	ROA, Utilidad Neta/Patrimonio	0.429
EFICACIA	14	Costo/Ingresos Operacionales	1.042
		Gatos de Administración/Ingresos Operacionales	0.081

Para más información consultar los indicadores de permanencia en la siguiente página:

<https://www.supersalud.gov.co/vigilados/vigilados/estadisticas/empresas-administradoras-de-planes-de-beneficios>

6. SANCIONES

La Superintendencia Nacional de Salud impuso a la EPS S AMBUQ ESS las siguientes sanciones:

Frente a las sanciones, la EPS S AMBUQ ESS adopto las medidas correctivas y preventivas pertinentes.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD						
SUPERSALUD-SANCIONES CONFIRMADAS						
N°	FECHA	ASUNTO O PROCESO	ESTADO Y ENVIADO	SIAD	NURC	OBSERVACIONES
1	15 DE JULIO DE 2016	RESOLUCION PARL 001774 DE 2016	POR EL CUAL SE RESUELVE RECURSO DE APELACION EN CONTRA DE LA RESOLUCION PARL 003267 DE 11 DE JUNIO DE 2015	0910-2015-00114	2-2016-062387	300 SMLMV
2	23 DE AGOSTO DE 2016,	RESOLUCION 002055 DE 2016,	POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE RECURSO DE APELACION DE LA EPSS EN CONTRA DE LA RESOLUCION 003264 DE 11 DE JUNIO DE 2015	0910-2014-07263	2-2016-073196	SE INTERPUSO RECURSO Y SE MODIFICO Y SE BAJO SANCION A 240 SMLMV
3	8 DE SEPTIEMBRE DE 2016	RESOLUCION 002302 DE 2016	POR EL CUAL SE RESUELVE RECURSO DE APELACION DE LA EPSS EN CONTRA DE LA RESOLUCION PARL 03404 DE 25 DE JUNIO DE 2015,	0910-2015-00148	2-2016-078631	SE INTERPUSO RECURSO Y SE MODIFICO Y SE BAJO SANCION A 750 SMLMV
4	05 DE OCTUBRE DE 2016	RESOLUCION 002649 DE 2016	SE RESUELVE UN RECURSO DE APELACION DE LA EPSS EN CONTRA DE LA RESOLUCION PARL 001062 DEL 9 DE MARZO DE 2015,	0411-2012-00021	2-2016-088022	SE MODIFICO SANCION

Frente a las sanciones, la EPS S AMBUQ ESS adopto las medidas correctivas y preventivas pertinentes.

<https://www.supersalud.gov.co/es-co>



¡Prevenir prolonga la vida!



DÓNDE ESTAMOS
PRESENTES
NOS DESTACAMOS
POR BRINDARTE UN
BUEN SERVICIO

VERSIÓN 10-2018-01



LINEA GRATUITA NACIONAL 0180008914625
www.ambuq.org.co

Vitalado SuperSalud
LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO: 05000 870 Bogotá, D.C.
LINEA GRATUITA NACIONAL: 018 000 910383