

INFORME DE GESTIÓN 2019

Programa de Salud de la Universidad de Antioquia



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

Vicerrectoría Administrativa



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

Programa de Salud

INFORME DE GESTIÓN 2019

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

A 31 de Diciembre de 2019

División Programa de Salud

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

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

CONTENIDO

1. Presentación
Acerca del Programa de Salud y Avances Proyecto del Plan de Acción Institucional (PAI)
2. Información demográfica de los afiliados
Reporte de novedades
3. Cuentas médicas
 - 3.1 Facturas radicadas
 - 3.2 Gestión de glosas
 - 3.3 Gestión de pago
 - 3.3.1 Facturas pagadas a proveedores por contrato
 - 3.3.2 Facturas pagadas a proveedores por resolución
 - 3.3.3 Reconocimiento de pagos
 - 3.3.4 Facturas pendientes de pago
4. Informe financiero
5. Red de contratación
6. Informe de medicamentos
7. Informe ruta de promoción y mantenimiento de la salud
8. Informe de atención por los diferentes prestadores
 - 8.1 Autorizaciones
 - 8.2 Informe IPS Universitaria
9. Sistema de información y atención al usuario
 - 9.1 Encuesta de satisfacción
 - 9.2 Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - PQRSF
10. Logros alcanzados en el periodo

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 y Avances Proyecto del Plan de Acción Institucional (PAI)

El Programa de Salud de la Universidad de Antioquia es una Entidad del Régimen Especial de las Universidades Públicas, 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.

A principios del año 2018 se planteó desde el Programa de Salud el proyecto “Rediseño organizacional y tecnológico del Programa de Salud” en cual se encuentra inmerso en el programa 4.2 “humanización y sentido del servicio” de la cuarta línea del Plan de Acción Institucional 2018-2021 “Buen vivir en la comunidad universitaria”, el cual consiste en la actualización y/o diseño de procesos y procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento de la dependencia, además, de la adquisición de un sistema de información integrado y equipos de cómputo que permita responder a las necesidades del servicio y la reestructuración de la plan de cargos del Programa de Salud.

En el año 2019 en trabajo conjunto entre Arquitectura de Procesos de la Universidad de Antioquia y el equipo de calidad del Programa de Salud, se redefinió la misión del Programa de Salud, la cual consiste en “Proteger la salud de los afiliados enmarcados en la

corresponsabilidad, por medio de una red integrada de prestación de servicios, enfocados en la promoción del autocuidado, la prevención de la enfermedad, el mantenimiento de la salud y la gestión del riesgo, con el uso eficiente de los recursos y un equipo humano comprometido con la satisfacción y la fidelización de los usuarios”; adicionalmente se establecieron los siguientes procesos ejecutables: Direccionamiento Estratégico, Afiliación al Programa de salud, Gestión del Riesgo en Salud, Gestión de la Prestación de Servicios de Salud, Administración Financiera, Gerencia de la Información y Mejoramiento de la Calidad en Salud, lo anterior avalado por la Resolución Rectoral 46355 del 18 de octubre del año inmediatamente anterior.

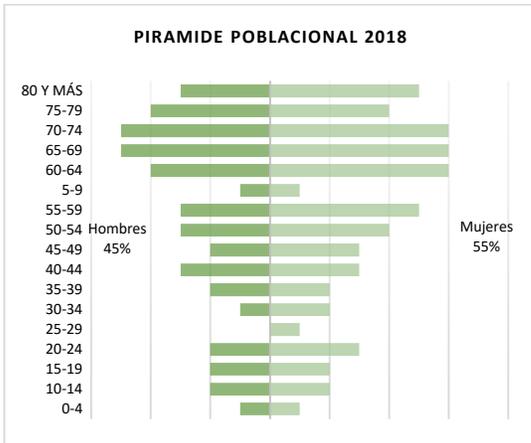
Con respecto al sistema de información integral, se realizó investigación de mercado, con el fin, de identificar en el medio si existía un sistema de información que se ajustara a las necesidades del Programa, se encontraron cuatro posibles softwares ALMERA, SITI, UNIVALLE y SAP, se realizaron diferentes reuniones e investigaciones con visitas de campo, para conocer el funcionamiento de cada una de ellas, de estas se eligieron como dos posibles candidatos a SITIS y ALMERA, se evaluaron desde lo técnico y lo operativo, basado en los resultados se elige ALMERA como proveedor del sistema de información para el Programa de Salud, para el 31 de diciembre de 2019 se encuentra en etapa contractual.

División Programa de Salud

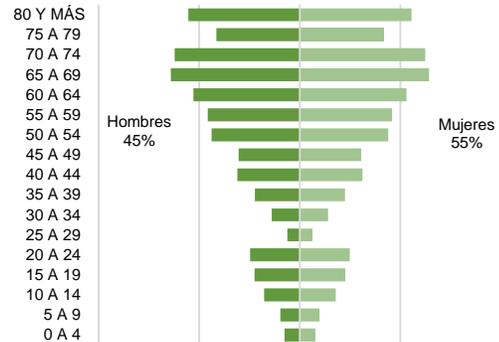
Recepción de correspondencia: Calle 70 # 52-21 Nit: 890.980.040-8

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

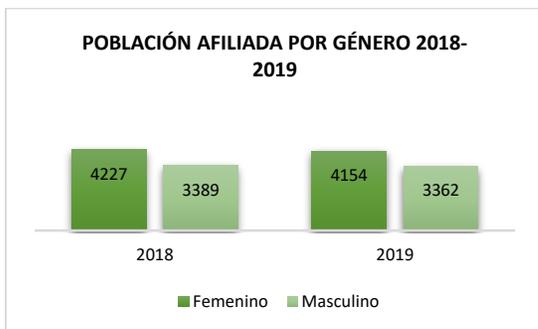
2. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA DE LOS AFILIADOS



PIRAMIDE POBLACIONAL 2019



Comparando la población del Programa de Salud del año 2019 con el año 2018, se mantiene constante en una población adulta mayor, donde la mayor parte de sus afiliados han estado ligados a los inicios del mismo. Este comportamiento claramente es observado a través de la pirámide poblacional invertida, dado que sus primeros grupos son más estrechos en comparación con los superiores, lo que deriva en un aumento en las enfermedades crónicas no trasmisibles y en el alto costo en la atención.



Ciclo vital	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Primera infancia (0 a 5 años)	58	1.4	67	2.0	125	1.7
Infancia (6 a 11 años)	207	5.0	219	6.5	426	5.7
Adolescencia (12 a 18)	169	4.1	191	5.7	360	4.8
Juventud (19 a 26)	186	4.5	184	5.5	370	4.9
Adulthood (27 a 59)	1457	35.1	1078	32.1	2535	33.7
Persona mayor (60 y más)	2077	50.0	1623	48.3	3700	49.2
TOTAL	4154	100	3362	100	7516	100

División Programa de Salud

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

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

Por ruta de vida (grupos poblacionales asociados por edades), encontramos al comparar el comportamiento para el año 2019, se observa que el 70% de los afiliados corresponde a personas mayores de 45 años; correspondiendo el 36.2% a población beneficiaria y el 63.8% población cotizante. En comparación con el año inmediatamente anterior, el siguiente cuadro:



Distribución geográfica de la población:

A diciembre de 2019, el 99.29% (7.463 afiliados) tienen su lugar de residencia en el departamento Antioquia; el 0.71% restante (53 afiliados) residen en: Cundinamarca, Santander, Valle del Cauca, Sucre, Bolívar, Chocó, Córdoba, Norte de Santander, Boyacá, Caldas y Cauca; para lo cual, es importante mencionar que a través de convenios administrativos con la Universidad Industrial de Santander, la Universidad del Valle, la Universidad de Córdoba, y con el Hospital Universitario de la Universidad Nacional sede Bogotá, facilitan la prestación de los servicios de salud de los afiliados del Programa de

Salud de la Universidad de Antioquia que residen en esos departamentos. En los demás sitios geográficos, se garantiza la atención con carta de intención con algunas instituciones de salud.

Distribución nacional de la población afiliada al Programa de Salud de la Universidad de Antioquia		
Departamento	N	%
Antioquia	7.463	99,29
Cundinamarca	18	0,24
Santander	10	0,13
Valle del cauca	10	0,13
Sucre	3	0,04
Bolívar	3	0,04
Choco	2	0,03
Córdoba	2	0,03
Norte de Santander	2	0,03
Boyacá	1	0,01
Atlántico	1	0,01
Cauca	1	0,01
Total	7.516	100



División Programa de Salud

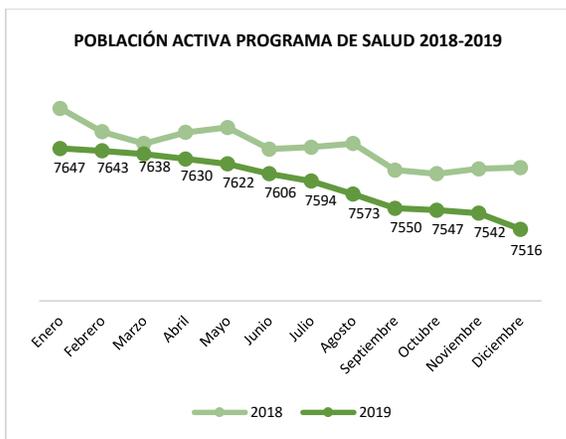
Recepción de correspondencia: Calle 70 # 52-21 Nit: 890.980.040-8

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

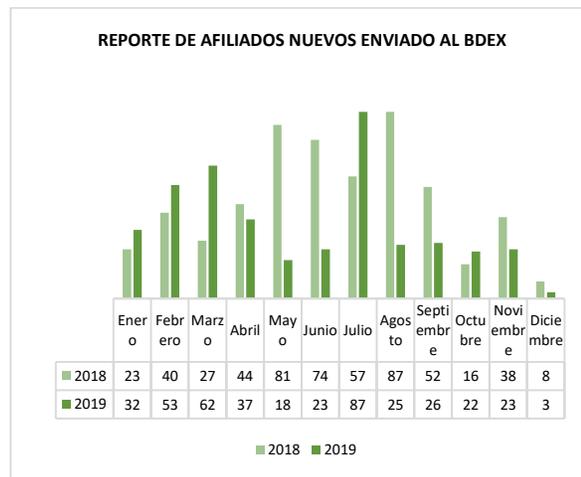
DEPARTAMENTO	DISTRIBUCIÓN	
ANTIOQUIA	2018	2019
Medellín	5.826	5.703
Envigado	547	538
Bello	478	487
Itagüí	153	147
Sabaneta	93	93
Copacabana	93	88
La Estrella	71	70
Barbosa	42	40
Girardota	30	30
Caldas	24	22
Otros municipios	259	245

Afiliados al Programa de Salud

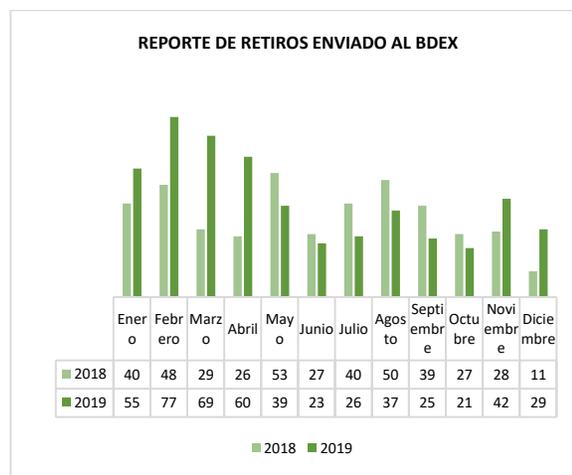
Se puede observar en la gráfica a continuación, que el comportamiento de los afiliados al Programa de Salud Universitario ha sido más o menos estable, con línea de tendencia a la baja, encontrándose para el año 2019 una variación de menos 100 afiliados con corte al 31 de diciembre en comparación del año inmediatamente anterior.



Reporte de novedades:



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 con respecto al año inmediatamente anterior, se evidencia 136 reportes menos de afiliados nuevos a la base de Datos de Afiliados de Régimen de Excepción o Especial - BDEX

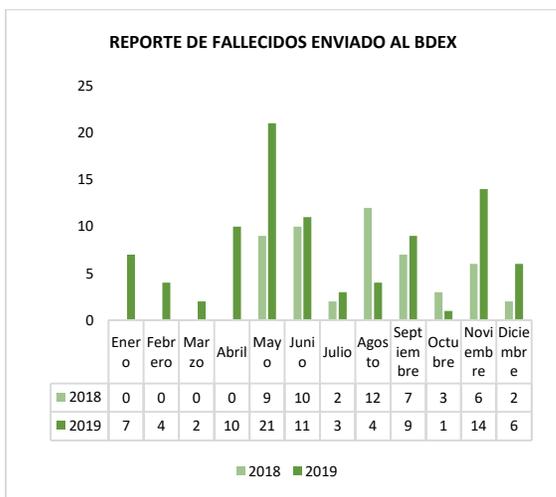


División Programa de Salud

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

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

Respecto a los retiros, al observar el gráfico se presenta una tendencia variable de este tipo de novedad, que al comparar con el año 2018 se reportaron para el 2019, 85 casos nuevos de retiro.



En cuanto al reporte de fallecidos, se evidencia un aumento considerable en el año 2019 en este hecho vital con 41 casos más que en el año 2018, esto concuerda con la pirámide poblacional del Programa de Salud.

3. CUENTAS MÉDICAS

3.1 Facturas radicadas:

Para el año 2019 se radicaron en el Programa de Salud de la Universidad de Antioquia (PSU) por la prestación de los servicios a los usuarios afiliados del Programa, un valor aproximado de \$33 mil millones de pesos,

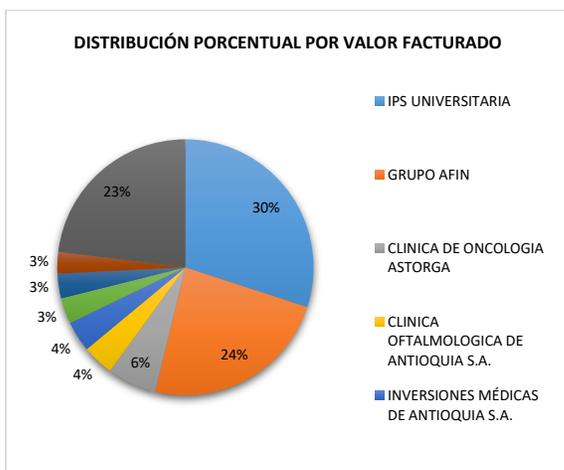
Correspondiente a 55 mil facturas, de estas corresponde, por valor radicado un 31% a la IPS Universitaria, y un 69% a otros prestadores.

RADICACIÓN 2019		
	Cantidad	Valor
IPS Universitaria	34.386	10.634.498.511
Otras IPS	20.797	23.299.235.119
Total	55.183	33.933.733.630

Caso contrario ocurre con la cantidad de facturas, en donde la IPS Universitaria generó el 62% (34.386 facturas) y las entidades externas generaron el 38% (20.797). Esto se debe a que a comienzos del año 2019 se envió el Manual de Relacionamiento a todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, teniendo como uno de los puntos principales, la implementación del descargue del *Registro Individual de Prestadores de Servicios de Salud- RIPS*, proceso que obliga a dichas Instituciones a facturar por cada evento que se genere, en vez de presentar facturas globales.

Se puede evidenciar, en la siguiente tabla, las instituciones que presentan mayor facturación, con el número de facturas correspondientes.

ENTIDAD	VALOR AÑO	CANTIDAD DE FACTURAS
IPS Universitaria	\$10.190.231.396	34.386
Grupo AFIN	\$8.068.412.064	235
Clínica de oncología Astorga	\$2.106.211.765	734
Clínica Clofán	\$1.341.484.944	4.231
Clínica Las Vegas	\$1.314.961.311	1.449
Clínica Cardiovid	\$1.102.718.326	530
Hernán Ocazonez y CIA SAS	\$1.059.647.561	1.721
Clínica UPB	\$925.729.382	2.046
Otras	\$7.824.336.881	9.851
Total	\$33.933.733.630	55.183



3.2 Gestión de glosas:

Al corte del 31 de diciembre del año 2019, se gestionaron 5.893 glosas. De estas, los motivos más frecuentes fueron: Diferencias en las tarifas pactadas, falta de pertinencia médica, falta de autorización para la atención, insumos y servicios no pactados y falta de

soportes, que permitieron llevar a conciliación de glosas, antes de proceder al pago, por un valor de \$6.173.628.939 millones de pesos, de los cuales, el Programa de Salud, dejó de pagar facturas por valor de \$2.692.176.522, aproximadamente el 44%.

La conciliación de mayor relevancia para el periodo analizado fueron las glosas que se tenían con la IPS Universitaria por facturas de medicamentos de \$5.631.982.276 millones de pesos, de las cuales, se realiza una revisión técnica y administrativa de la facturación de los servicios de medicamentos entregados en el periodo comprendido entre septiembre de 2017 y marzo de 2019, y las partes acuerdan suscribir acta de reunión como parte del proceso de conciliación. En dicha revisión, se verificó un total de 2.788 facturas, con una aceptación de glosa por parte de IPS Universitaria de \$2.534.393.374 y un valor a pagar por parte del Programa de Salud de \$3.097.591.902.

Además, se inició el proceso de conciliación de glosas con la IPS Universitaria desde años anteriores, logrando conciliar glosas de los años 2016 y 2017 por valor de \$207.469.384.

El año 2019, fue un periodo muy productivo con respecto a la implementación de la gestión de glosas de una forma más ordenada y proactiva, principalmente en la programación de conciliaciones de glosas con los proveedores, programada de forma semanal.

División Programa de Salud

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

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

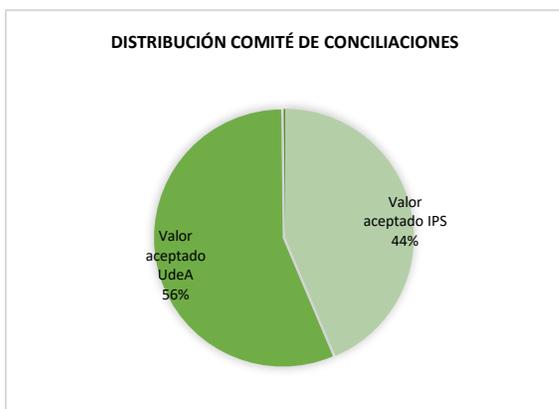
INSTITUCIÓN	MONTO A CONCILIAR	VALOR ACEPTADO IPS	VALOR ACEPTADO U DE A
Clínica Somer	\$12.374.828	\$3.999.008	\$8.375.820
San Vicente Fundación – Rionegro	\$35.496.384	\$6.800.351	\$28.696.388
Clínica Soma	\$1.574.657	\$274.460	\$1.300.197
Clínica UPB	\$32.887.840	\$12.712.751	\$20.175.089
Clínicas Las Vegas	\$120.512.466	\$5.919.757	\$114.532.709
Hospital Manuel Uribe Ángel	\$4.014.551	\$1.259.844	\$2.754.707
ESE San Vicente Barbosa	\$1.464.354	\$570.788	\$893.566
San Juan Dios de la Ceja	\$79.341.003	\$41.257.322	\$38.083.681
Clínica Cardiovid	\$13.341.924	\$3.727.436	\$9.614.488
Instituto Neurológico de Colombia	\$2.473.848	\$147.414	\$2.326.434
IDC Las Américas	\$5.366.888	\$232.664	\$5.134.224
Clínica UPB	\$25.325.182	\$5.031.153	\$8.407.366
IPS Universitaria	\$5.839.545.660	\$2.610.183.574	\$3.229.271.085
Valor total	\$6.173.628.939	\$2.692.176.522	\$3.469.565.754

3.3 Gestión de pagos:

3.3.1. Facturas pagadas a proveedores por contrato

Durante el año 2019 se realizaron pagos de facturación por los servicios médicos prestados por parte de los proveedores a los usuarios afiliados al Programa de Salud de la Universidad de Antioquia (PSU) por valor de \$ 25.265.908.103.

Gran parte de los pagos corresponde a la IPS Universitaria (\$8.079.514.931), siendo nuestro mayor prestador en servicios de salud, continuando con el Grupo AFIN (\$7.498.222.669), con quien se tiene un acuerdo de descuento por pronto pago. Este último proveedor junto con Astorga son las entidades que nos prestan el servicio en las especialidades de alto costo, durante el año 2019 se le pagó a Astorga \$1.680.084.070.



PROVEEDOR	VALOR
IPS Universitaria	8.079.514.931
Grupo AFIN - farmacéuticas	7.498.222.669
Astorga	1.680.084.070
Clínica las Vegas	1.092.023.212
Instituto de cancerología	753.649.168
Clofán	720.016.823
Otras	5.442.397.230
Total	25.265.908.103

División Programa de Salud

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

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

3.3.2. Facturas pagadas a proveedores por Resolución

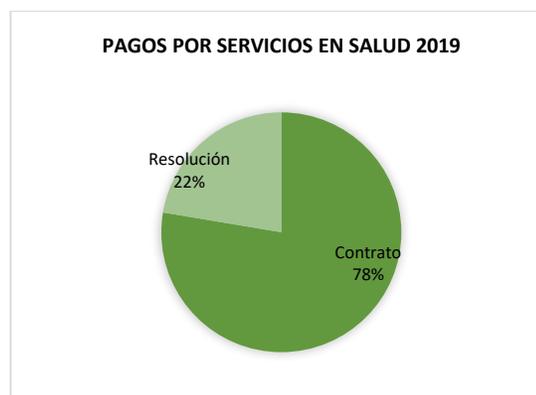
El Programa de Salud ha venido implementando en su gestión, minimizar los pagos realizados por Resolución, sin embargo, se presentan casos en los que son necesarios, casos como:

- Los servicios médicos que fueron prestados a los usuarios afiliados durante el periodo de tiempo transcurrido entre la terminación de un contrato y la suscripción de uno nuevo.
- Los servicios de salud que prestan las Entidades con las que no se celebra contrato (Empresas Sociales del Estado –ESE o las ubicadas fuera de la ciudad a quienes se acude para garantizar la atención de urgencias y necesidades específicas).
- Agotamiento de los recursos contratados por las demandas en los servicios de algunos pacientes hospitalizados o con tratamientos de alto costo.

Durante dicha vigencia, se realizaron pagos por Resolución por valor de \$7.276.831.397.

PROVEEDOR	VALOR
Grupo AFIN - farmacéuticas	2.068.189.434
IPS Universitaria	819.395.964
Hospital Pablo Tobón Uribe	470.223.059
Astorga	807.833.362
Clínica UPB	479.556.951
Clínica Soma	291.028.127
Clínica Clofán	587.047.507
Otras	1.753.556.993
Total	7.276.831.397

Del total de los pagos que se realizaron en el 2019, el 78% corresponden a los pagos realizados por contrato y el 22% por resolución.



3.3.3 Reconocimiento de gastos:

En procura de dar cumplimiento al marco normativo para entidades gubernamentales, normatividad aplicable a la Universidad de Antioquia, de forma anual, se envía al proceso de ejecución de egresos la relación de aquellas facturas sobre las que no se logró

División Programa de Salud

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

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

culminar la gestión de pagos y, por tanto, no estarían incluidas en SAP, esto con el fin de realizar el reconocimiento del gasto asociado, dentro de la vigencia.

Las facturas relacionadas para realizar el debido reconocimiento del gasto fueron:

Facturación	2018		2019	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Otras Instituciones	1.983	3.401.476.272	2.405	2.852.330.508
IPS Universitaria	659	4.539.568.591	25.907	4.952.860.513
Total	2.642	\$7.941.044.863	28.312	\$7.805.191.021

Comparando la vigencia 2018 con 2019, se puede evidenciar que el valor disminuyó en 1.74% de un periodo a otro. Por el contrario, analizando la cantidad de facturas reportadas se muestra un incremento del 90.67%, esto se debe a lo anteriormente mencionado sobre el cambio de facturación global a facturación individual, lo que implicó en el año 2019 un mayor volumen de trabajo en el equipo, desde el procedimiento de Radicación, pasando por las debidas Auditorías Médicas o Administrativas, según sea el caso hasta gestionar a tiempo los pagos a los diferentes proveedores.

En la tabla a continuación, se puede evidenciar cuales fueron las principales entidades con las cifras más representativas

tanto por su cantidad de facturación como por el valor de las mismas:

INSTITUCIÓN	CANTIDAD FACTURAS	VALOR FACTURAS
IPS universitaria	25.907	\$ 4.952.860.513
Clínica Cardiovid	96	\$ 549.983.923
Clínica UPB	319	\$ 288.824.479
Clínica oftalmológica de Antioquia S.A.	1	\$ 287.195.169
Fundación Clínica del Norte	1	\$ 199.625.878
Otras	1.988	\$1.526.701.059
TOTAL	28.312	\$7.805.191.021

3.3.4 Facturas pendientes de pago:

Corresponden a aquellas facturas que fueron auditadas pero que no se logró culminar el proceso de pago y se encuentran incluidas en la información reportada como reconocimiento de gastos. Estas sumaron \$1.022.976.874, el 75% corresponde a proveedores con contratos y el 25% restante a proveedores cuyo pago se realizaría por resolución, como se detalla a continuación: Facturas pendientes de pago por contrato:

PROVEEDOR	VALOR A PAGAR
IPS Universitaria	\$ 595.102.597
Clínica oftalmológica de Antioquia S.A	\$ 51.456.836
Clínica Medellín S.A	\$ 41.724.820
Clínica de oncología Astorga	\$ 29.116.261
Clofán	\$ 23.391.732
Otras	\$31.391.969
Total	\$ 772.184.215

División Programa de Salud

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

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

Facturas pendientes de pago por Resolución:

PROVEEDOR	VALOR A PAGAR
Sociedad médica Antioqueña S.A - SOMA	\$ 122.937.753
Clínica oftalmológica de Antioquia S.A	\$ 73.466.746
Clínica San Juan de Dios de la ceja	\$ 25.469.694
Clínica las Vegas	\$ 7.798.741
Instituto Neurológico	\$ 5.920.288
Otras	\$15.199.437f
Total	\$ 250.792.659

4. INFORME FINANCIERO

Aspectos financieros

El Programa de Salud de la Universidad de Antioquia, regulado por el Acuerdo Superior 363 de 2009, tiene como fuentes de financiación el recaudo de las cotizaciones del personal vinculado laboralmente a la Universidad, aquellos afiliados que ya se encuentran pensionados y los usuarios que en

su momento fueron jubilados la Universidad. Otras fuentes de recaudos son los Planes Complementarios y los pagos por la UPC Adicional.

Los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2019, han sido preparados de acuerdo con el Marco Normativo para Entidades de Gobierno, según lo dispuesto en la Resolución 533 de 2015 de la Contaduría General de la Nación y sus modificaciones. Las Políticas Contables han sido aplicadas consistentemente durante el primer periodo de aplicación del nuevo Régimen de Contabilidad Pública (desde el año 2018).

Esta información hace parte de la Universidad de Antioquia en su rendición de cuentas a los entes, unificada en un mismo informe financiero con todos los fondos y unidades ejecutoras.

División Programa de Salud

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

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

Estado de Situación Financiera
A 31 de diciembre de 2018 y 2019
(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

ACTIVOS	Nota	2019	2018	% Variación
Activo Corriente		39.984	14.640	63,39%
Efectivo y equivalentes al efectivo	1	6.187	7.374	-19,19%
Inversiones	2	32.067	5.549	82,70%
Cuentas por cobrar	3	1.730	1.717	0,75%
Activo No Corriente		83	99	-19,28%
Propiedad, planta y equipo		105	102	2,86%
Depreciación y deterioro acumulado P, P y E		-73	-63	13,70%
Activos intangibles		51	60	-17,65%
Total Activo		40.067	14.740	63,21%
PASIVOS				
Pasivo Corriente				8.086
Cuentas por pagar		7.972	8.104	-0,23%
Beneficios a los empleados a corto plazo		114	8.029	-0,71%
Pasivo No Corriente		4	75	33,74%
Beneficios a los empleados a largo plazo	4	4	24	-444,77%
Total Pasivo		8.090	24	-444,77%
PATRIMONIO				
Otras partidas patrimoniales	5	17.168		
Resultados de ejercicios anteriores	6	12.164	(8.075)	147,04%
Resultado (déficit) del ejercicio		2.644	17.476	-43,67%
Total Patrimonio		31.976	(2.789)	205,48%
Total Pasivo y Patrimonio		40.066	6.612	79,32%

División Programa de Salud

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

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

Estado de Resultados Individual
Entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2018 y 2019
(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

	Nota	2019	2018	% Variación
Ingresos Operacionales		32.664	30.592	6,34%
Ingresos por Administración Reg. de Seguridad social		32.652	30592	6%
Plan complementario		294	280	4,76%
Unidad de pago Per Cápita (UPC adicional)		250	263	-5,20%
Cotizaciones Universidad de Antioquia		16.996	16.209	4,63%
Cotizaciones Jubilados		5.765	6.364	-10,39%
Cotizaciones Otros Pensionados		7.789	7.324	5,97%
Otros ingresos	7	1.558	152	90,24%
Ingreso por ajuste de Beneficios a los empleados		12	0	100%
Costos de Operación		30.521	33.141	-8,58%
Plan Universitario de Salud	8	16.709	23.220	-38,97%
Medicamentos y procedimientos aprobador Comité		5.848	3.942	32,59%
Promoción y Prevención		1.346	1.380	-2,51%
Enfermedades de Alto costo		2.749	1.523	44,60%
Solidaridad Aportes pensionados		3.220	3.076	4,47%
Incapacidades-Licencias		649	0	100%
Gastos de Administración y Operación		1.049	861	17,94%
Gastos administrativos	9	978	851	13,02%
Deterioro, depreciaciones, amortizaciones y provisiones	10	71	10	85,63%
Resultado Operacional		1.093	-3.410	412%
Ingresos no operacionales	11	1.611	665	58,73%
Gastos no operacionales		61	44	27,42%
Resultado del Ejercicio		2.644	-2.789	205,48%
Margen del Ejercicio		7,71%	-8,92%	

División Programa de Salud

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

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

Notas a los Estados Financieros:

A partir del año 2019, la presentación de los Estados Financieros del Programa de Salud de la Universidad de Antioquia (PSU) incluirá el Fondo Patrimonial, en la presentación de los Estados Financieros del 2018, no se incluyó el Fondo Patrimonial, este fue por \$25.168 (cifra expresada en millones de pesos colombianos).

Nota 1. Efectivo y equivalentes al efectivo

Cuenta del Activo	Saldo 2018	Saldo 2019	% Variación
Efectivo y equivalentes al efectivo	7.374	6.187	-19,19%

La variación negativa que se observa de un periodo a otro (del 2018 al 2019) se debe en gran parte al pago que realizó el PSU a la Universidad por el recobro de incapacidades, del 2015 al 2018, dicho pago fue por valor de \$2.637 millones.

Nota 2. Inversiones

Cuenta del Activo	Saldo 2018	Saldo 2019	% Variación
Inversiones	5.549	32.067	82,70%

El incremento en la cuenta de Inversiones del 82,70% se debe a la no inclusión del Fondo Patrimonial en los Estados Financieros del año 2018. En caso tal de haberse incluido (\$25.168 millones) dicha variación sería del 4,21%. Este incremento se encuentra reflejado en la

valorización de las inversiones que tiene el Programa de Salud.

Nota 3. Cuentas por cobrar

Cuenta del Activo	Saldo 2018	Saldo 2019	% Variación
Cuentas por cobrar	1.717	1.781	3,06%
Cuentas por cobrar de difícil recaudo	192	0	
Deterioro acumulado de cuentas por cobrar	-192	-51	-272,08%

Para el año 2018, el Programa de Salud reflejaba en el rubro de cuentas por cobrar de difícil recaudo \$192 millones, los cuales correspondían al valor total que adeudaban la Universidad de Cartagena (por facturas desde el 2011, 2012 y 2013 por un valor total de \$12.858.498) y a la Universidad del Atlántico (por facturas desde el 2012, 2013 y 2015 por un valor total de \$179.563.796).

Tras diversos intentos de cobro y de no obtener ningún pago o conciliación con dichas Instituciones, el PSU respaldado por el Comité Técnico de Sostenibilidad de Información Financiera, y posterior al aval jurídico de la Universidad, decide darle de baja a la cartera dicho cobro de difícil recaudo, es decir, retirar el saldo de \$192 millones por difícil recaudo de las cuentas por cobrar, por lo que para el año 2019 ya no se ve reflejado este valor en los Estados Financieros, como se muestra en la tabla superior.

División Programa de Salud

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

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

Así mismo, se realizó un deterioro a la cuenta por cobrar que se tiene con la Superintendencia Nacional de Salud por \$51 millones.

Nota 4. Beneficios a los empleados a largo plazo

Cuenta del Pasivo	Saldo 2018	Saldo 2019	% Variación
Beneficios a los empleados a largo plazo	24	4	-444,77%

El beneficio a los empleados a largo plazo es el trienio establecido por la Universidad de Antioquia. Para el periodo 2019 se llevó a cabo la aplicación de una nueva metodología para el cálculo y actualización de esta obligación, esto, para mejorar la calidad de la información financiera y reflejar fielmente la realidad del Programa de Salud respecto a esta obligación.

Las principales hipótesis utilizadas en el cálculo de este pasivo fueron las siguientes:

- Tasa de descuento: tasa de los bonos TES
- Tasa de inflación: 3.50%
- Tasa de incremento salarial: 4.49%
- Tasa de permanencia de personal: 96.46%

Nota 5. Otras partidas patrimoniales

Cuenta del Patrimonio	Saldo 2018	Saldo 2019	% Variación
Otras partidas patrimoniales	-8.075	17.168	147,04%

Dentro del rubro de otras partidas patrimoniales se encuentran agrupadas:

- Capital Fiscal
- Reserva (Fondo Patrimonial)
- Impactos por transición al nuevo marco de regulación en 2018

Gran parte del incremento del 147,04% del periodo 2018 en comparación con el 2019, se debió a la no inclusión del Fondo Patrimonial en los Estados Financieros del 2018, en caso tal de haberse incluido, dicha variación sería de un incremento del 5,5%.

Nota 6. Resultados de ejercicios anteriores

Cuenta del Patrimonio	Saldo 2018	Saldo 2019	% Variación
Resultados de ejercicios anteriores	17.476	12.164	-43,67%

El pago que hizo el PSU por el recobro realizado por la Universidad de Antioquia por concepto de incapacidades, afectó de forma simultánea la cuenta de los resultados de ejercicios anteriores.

Nota 7. Otros ingresos operacionales

Cuenta	Saldo 2018	Saldo 2019	% Variación
Otros ingresos operacionales	152	1.558	90,24%

El incremento del 90,24% de la cuenta de *Otros ingresos operacionales* entre los periodos comparados (2018 al 2019), se debió al valor que fue glosado a favor del PSU sobre

División Programa de Salud

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

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

los servicios de salud facturados por las diversas Entidades de salud.

El rubro de los gastos administrativos está compuesto por:

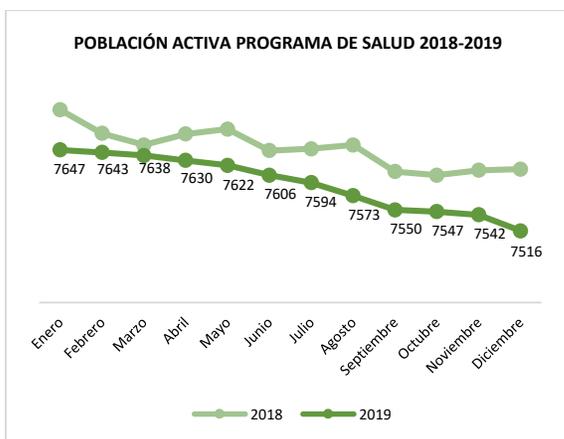
Nota 8. Plan Universitario de Salud (POS)

Cuenta	Saldo 2018	Saldo 2019	% Variación
Plan Universitario de Salud	23.220	16.709	-38,97%

El comportamiento de los afiliados al Programa de Salud ha tenido a lo largo del tiempo una tendencia más o menos estable, con alguna tendencia a la baja, encontrándose para el 2019 una variación de menos 100 afiliados en comparación con el 2018.

- **Gastos Administrativos de personal:** para los empleados vinculados directamente con el PSU tuvieron un incremento salarial del 4,5% en el 2019, establecido en la Resolución Rectoral 45839 de 2019.
- **Otros gastos generales de administración:** con el fin de evaluar todo el tema relacionado con las incapacidades, se contrataron para el 2019 los servicios de REN Consultores por \$111 millones.

Nota 10. Deterioro, depreciaciones, amortizaciones y provisiones



Cuenta	Saldo 2018	Saldo 2019	% Variación
Deterioro, depreciaciones, amortizaciones y provisiones	10	71	85,63%

Nota 9. Gastos administrativos

Cuenta	Saldo 2018	Saldo 2019	% Variación
Gasto administrativo	851	978	13,02%

El incremento del 85.63% en el deterioro, depreciaciones, amortizaciones y provisiones del año 2018 en comparación con el 2019 se debe en primera instancia al deterioro que se originó con la cuenta por cobrar de difícil recaudo existente con la Superintendencia Nacional de Salud por valor de \$51 millones, el resto corresponde a la depreciación de la Propiedad, Planta y Equipo y, a la amortización del activo intangible.

División Programa de Salud

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

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

Nota 11. Ingresos no operacionales

Cuenta	Saldo 2018	Saldo 2019	% Variación
Ingresos no operacionales	665	1.611	58,73%

El incremento del 58,73% de los ingresos no operacionales corresponde a los rendimientos financieros que fueron generados por las inversiones que tiene el Programa de Salud. De igual forma, esta cuenta se ve afectada por la no inclusión del Fondo Patrimonial en los Estados Financieros del 2018.

Información presupuestal

Los ingresos del Programa de Salud, están conformados por ingresos propios que corresponden a las cotizaciones de empleados afiliados, aportes de jubilados, cotizaciones, UPC adicional, planes complementarios, rendimientos financieros y otros ingresos como recuperación cartera, por convenio con otras universidades públicas, descuentos de nómina por auxilios odontológicos, etc.

Los egresos, corresponden a la nómina y prestaciones sociales de los empleados adscritos al Programa de Salud, a los pagos por servicios en salud que incluye: planes de salud, alto costo, medicamentos y procedimientos autorizados por el comité; otros gastos como pago de tasas, servicios, subcuenta solidaria y programas con otras dependencias de la universidad.

División Programa de Salud

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

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

A continuación, se presenta la información presupuestal del PSU al 2019.

Disponibilidad efectiva*
Corte al 31 de diciembre de 2019
(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

Descripción		Programa de Salud
INGRESOS	Rentas Propias	28.996
	Aportes y cotizaciones	28.921
	Venta de servicios (Apoyo diagnóstico, tratamientos odontológicos y recuperaciones)	74
	Recursos de capital (Intereses)	220
TOTAL INGRESOS		29.215
EGRESOS	Funcionamiento	24.827
	Administrativos	710
	Servicios en salud	23.983
	Otros	134
	Servicios entre dependencias	3.069
TOTAL EGRESOS		27.896
Disponibilidad Efectiva del Periodo		1.319
Recurso del Balance		10.042
Disponibilidad Efectiva Acumulada		11.361

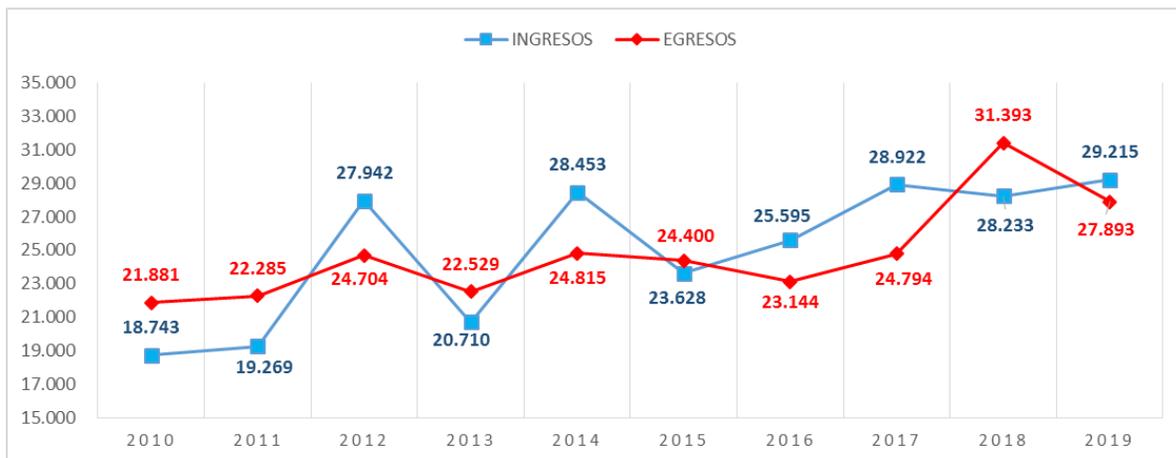
*Disponibilidad efectiva sin Fondo Patrimonial

El comportamiento de los ingresos y de los gastos (sin recursos del Fondo Patrimonial) del 2010 al 2019 refleja que, en el último periodo, el PSU realizó una buena gestión al incrementar los ingresos sobre los gastos, situación contraria que se presentó en el 2018.

División Programa de Salud

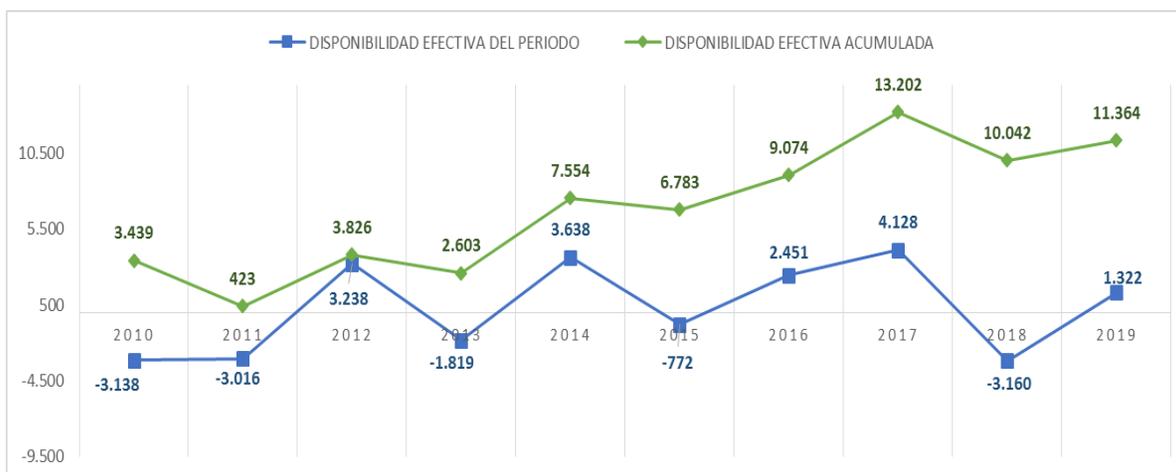
Recepción de correspondencia: Calle 70 # 52-21 Nit: 890.980.040-8

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



*Cifras expresadas en millones de pesos colombianos

El comportamiento de la disponibilidad efectiva del Programa de Salud, ha sido satisfactoria del 2010 al 2019, esta disponibilidad corresponde al resultado que el PSU obtuvo de todos los ingresos del año menos los pagos que se efectuaron en el año.



División Programa de Salud

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

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

5. RED DE CONTRATACIÓN

Durante la vigencia del año 2019 se tuvieron un total de 48 contratos con 37 instituciones de salud, por valor de \$19.024.920.692; es importante tener en cuenta que el contrato con Grupo Afín para el suministro de medicamentos no incluidos en el Plan de Beneficios en Salud por valor de \$9.000.000.000, fue legalizado en diciembre 2018, sin embargo su ejecución se llevó a cabo en el año 2019, situación similar que se presentó para otros contratos por valor de \$2.752.000.000; el 80% de la contratación se concentra en ocho instituciones, entre los que se destaca la IPS Universitaria con el 51%. La red de prestadores del Programa de Salud de la Universidad de Antioquia puede ser consultada en el siguiente link: <https://bit.ly/2zH9jRl>

Además, con respecto al año 2018 se puede evidenciar en el siguiente cuadro las variaciones de contratación con respecto al año 2019:

IPS	NOVEDAD	OBSERVACIONES
Hospital San Juan de Dios de la Ceja	INGRESÓ A LA RED	Esta institución que ya había sido parte de nuestra red, posee un amplio portafolio de servicios en todos los niveles de complejidad, siendo especialmente fuerte en el tema de estancia psiquiátrica y viene a fortalecer junto con la Clínica SOMER, la prestación de servicios de salud a la creciente población radicada en el Oriente Antioqueño.
Fundación Hospitalaria San Vicente de Paul	INGRESÓ A LA RED	Institución fuerte en el alto nivel de complejidad, incluye en su portafolio servicios de difícil consecución en el mercado e incluso algunos en los que son únicos prestadores.
Corporación Salud Un Hospital Universitario Nacional	INGRESÓ A LA RED	Institución que cuenta con un amplio portafolio de servicios en todos los niveles de complejidad, ubicada en la ciudad de Bogotá, donde el Programa de Salud adolecía de un prestador que supliera las necesidades de los usuarios radicados en dicha ciudad.
Salud - Trec	INGRESÓ A LA RED	Institución contratada para la prestación de servicios de salud domiciliarios, institución pensada para fortalecer este tipo de servicios, debido al incremento en este tipo de necesidades por parte de los usuarios del Programa de Salud.
Angiosur	INGRESÓ A LA RED	Esta institución es una Unidad Neuro-Cardio Vascular Integral con un portafolio que incluye servicios de ayudas diagnósticas, procedimientos ambulatorios y consulta especializada en las especialidades relacionadas, se busca esta institución para fortalecer la prestación de los servicios en el sur del Valle de Aburra donde se encuentra ubicada.
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

División Programa de Salud

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

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



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, debido a la cláusula de pago a 60 días.

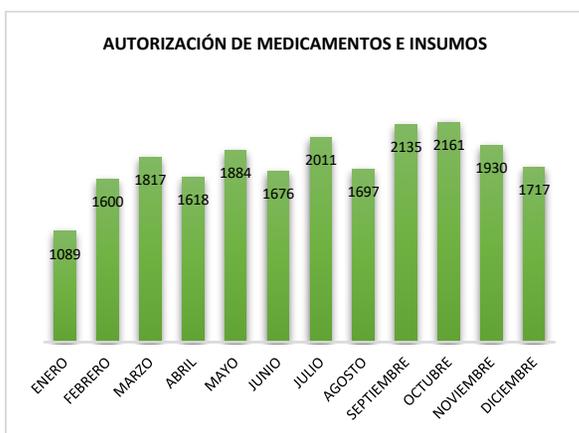
División Programa de Salud

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

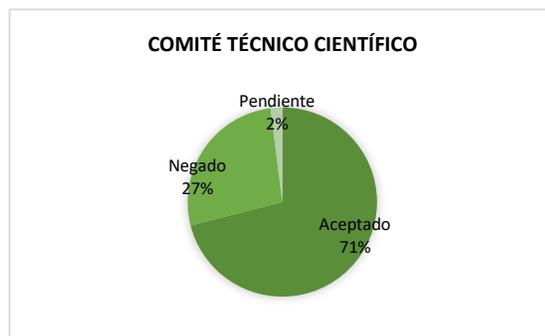
<http://www.udea.edu.co> • Medellín, Colombia

6. INFORME DE MEDICAMENTOS

Las autorizaciones (21.335) emitidas durante el año 2019 corresponden a: Continuidades de tratamientos con medicamentos, medicamentos formulados y aceptados por CTC, 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.



Con respecto al comité técnico científico - CTC, en el año 2019 se analizaron 5.512 solicitudes, de estas, el 71% fueron aceptadas por el comité, el 27% negadas y el 2% restante pendientes de definir por falta documentación o justificación.



Para la entrega de medicamentos no incluidos en el plan de beneficios en salud, se tiene convenio con el Grupo AFIN. A continuación, se evidencia la trazabilidad en el gasto de los tres últimos años.

División Programa de Salud

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

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

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
2017	\$ 608.450	\$ 682.522	\$ 688.035	\$ 641.909	\$ 681.686	\$ 659.873
2018	\$ 545.589	\$ 589.632	\$ 582.367	\$ 563.906	\$ 596.342	\$ 628.800
2019	\$ 551.221	\$ 581.629	\$ 622.228	\$ 618.597	\$ 676.334	\$ 613.030
Diferencia en pesos	\$ 5.632	-\$ 8.002	\$ 39.862	\$ 54.691	\$ 79.992	-\$ 15.770
Variación porcentual mes	1.03%	-1.36%	6.84%	9.70%	13.41%	-2.51%
Diferencia en pesos acumulados	\$ 5.632	(-\$ 2.371)	\$ 37.491	\$ 92.182	\$ 172.174	\$ 156.403
Variación porcentual acumulada	-1.03%	-0.21%	2.18%	4.04%	5.98%	4.46%

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
\$ 562.570	\$ 627.428	\$ 643.205	\$ 610.350	\$ 603.343	\$ 589.287	\$ 7.598.660
\$ 589.706	\$ 625.383	\$ 569.949	\$ 656.207	\$ 647.464	\$ 695.008	\$ 7.290.353
\$ 643.937	\$ 605.816	\$ 617.472	\$ 693.888	\$ 654.246	\$ 650.538	\$ 7.528.935
\$ 54.231	-\$ 19.567	\$ 47.522	\$ 37.681	\$ 6.782	-\$ 44.470	\$ 238.582
9.20%	-3.13%	8.34%	5.74%	1.05%	-6.40%	3.27%
\$ 210.635	\$ 191.067	\$ 238.589	\$ 276.270	\$ 283.052	\$ 238.582	\$ 238.582
5.14%	4.05%	4.51%	4.64%	4.29%	3.27%	

División Programa de Salud

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

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

En 2019, el 83.8% de los pacientes atendidos por grupo AFIN, fueron de prescripciones de medicamentos no incluidos en el plan de beneficios (No PBS), con un gasto del 79.4%, previa aprobación del Comité Técnico Científico; mientras que el 16.3% de los pacientes atendidos fue de paciente de la convención colectiva y se consumió el 20.6% de los recursos de medicamentos.

PACIENTES	PACIENTES			
		2018	2019	VARIACIÓN
	CTC	85.7%	83.8%	-1.9%
	CONVENCIONADO	14.2%	16.3%	2.1%
TOTAL	100%	100%		

VALORES	PACIENTES			
		2018	2019	VARIACIÓN
	CTC	76.0%	79.4%	-1.7%
	CONVENCIONADO	23.9%	20.6%	-3.3%
TOTAL	100%	100%		

Las alertas de fármaco-seguridad realizadas por el Programa de Salud (antes de enviar la fórmula a grupo AFIN), se detectaron y gestionaron 92 prescripciones erradas por las diferentes IPS, con un ahorro de \$ 3.023.027.662 millones de pesos; con la gestión realizada por Grupo Afín y por el Programa de Salud se evidencia un ahorro de \$3.084.264.468

Las alertas de fármaco-seguridad son producto de una solución informática creada por Grupo Afín, en la aplicación de esta, se realizaron ahorros al programa por valor de \$61.2 millones de pesos en el 2019, ya que se detectaron de manera anticipada (antes de entregar al paciente) 560 alertas por duplicidad, dosis incorrectas, cantidades incorrectas.

CONSOLIDADO DE GESTIÓN DE ALERTAS DE FARMACOSEGURIDAD			
Problema	Sub problema	Cantidad	Valor
Prescripción	Duplicidad terapéutica	556	\$ 59.204.436
	Medicamento erróneo	2	\$ 1.271.870
	Prescripción de dosis máxima	2	\$ 760.500
	Novedad en prescripción – cantidades erradas o no acordes (Identificadas por PSU)	92	\$ 3.023.027.662
PRESCRIPCIÓN TOTAL		652	\$ 3.084.264.468

División Programa de Salud

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

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

En el siguiente gráfico, podemos observar que el 20% del gasto en salud en el 2019, medicamentos no PBS, está concentrado en 20 pacientes.

ENE. 2019	FEB. 2019	MAR. 2019	ABR. 2019	MAY. 2019	JUN. 2019	JUL. 2019	AGO. 2019	SEPT. 2019	OCT. 2019	NOV. 2019	DIC. 2019	Total
\$ 445	\$ 26,533	\$ 26,533	\$ 26,185	\$ 27,115	\$ 27,115	\$ 27,115	\$ 26,185	\$ 26,185	\$ 26,242	\$ 26,242	\$ 26,242	\$ 292,136
\$ 0	\$ 36,188	\$ 0	\$ 36,188	\$ 0	\$ 36,188	\$ 19,209	\$ 0	\$ 19,209	\$ 19,209	\$ 19,209	\$ 19,209	\$ 204,608
\$ 8,313	\$ 8,313	\$ 8,313	\$ 8,313	\$ 7,855	\$ 8,310	\$ 8,367	\$ 8,295	\$ 8,295	\$ 13,287	\$ 21,070	\$ 7,869	\$ 116,598
\$ 9,324	\$ 9,324	\$ 9,324	\$ 9,324	\$ 9,324	\$ 9,324	\$ 9,324	\$ 9,324	\$ 9,324	\$ 9,324	\$ 9,324	\$ 9,324	\$ 111,888
\$ 17,078	\$ 17,395	\$ 17,395	\$ 17,357	\$ 17,188	\$ 279	\$ 17,153	\$ 548	\$ 799	\$ 799	\$ 0	\$ 0	\$ 105,990
\$ 7,455	\$ 7,455	\$ 7,455	\$ 7,455	\$ 7,455	\$ 7,455	\$ 7,455	\$ 7,455	\$ 0	\$ 7,455	\$ 7,455	\$ 7,491	\$ 82,041
\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 10,339	\$ 10,339	\$ 10,514	\$ 9,779	\$ 24,325	\$ 14,546	\$ 0	\$ 0	\$ 79,843
\$ 0	\$ 7,840	\$ 7,923	\$ 7,840	\$ 7,783	\$ 7,783	\$ 7,783	\$ 7,783	\$ 7,783	\$ 7,855	\$ 7,783	\$ 0	\$ 78,154
\$ 5,660	\$ 5,660	\$ 5,660	\$ 0	\$ 0	\$ 5,660	\$ 5,660	\$ 5,660	\$ 5,660	\$ 11,320	\$ 5,660	\$ 5,660	\$ 62,260
\$ 144	\$ 7,717	\$ 7,648	\$ 104	\$ 7,752	\$ 7,574	\$ 7,574	\$ 0	\$ 7,762	\$ 7,846	\$ 7,648	\$ 84	\$ 61,853

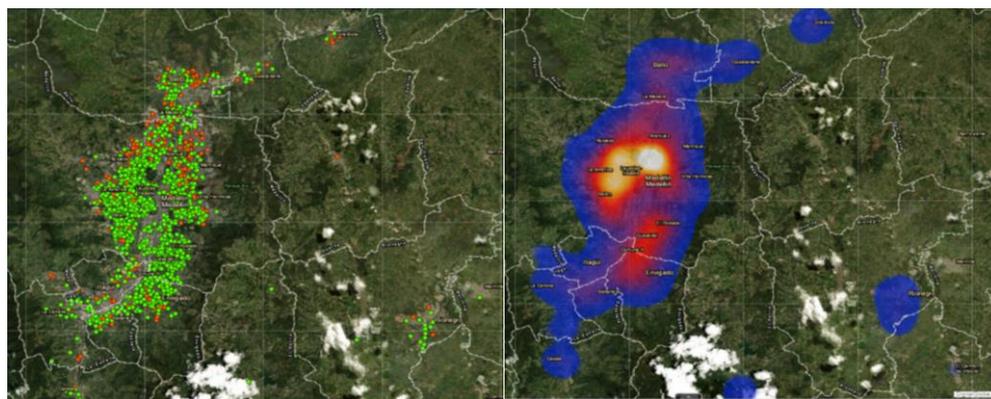
División Programa de Salud

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

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

En el siguiente Pareto, podemos observar el gasto médico, medicamentos No PBS, en el cual, el 50% del gasto total, se concentra en 20 médicos, cinco de ellos médicos generales.

Especialidad	Total		Pareto
REUMATOLOGO	\$ 288,781	3.84%	3.84%
ONCOLOGO	\$ 288,375	3.83%	7.67%
GENERAL	\$ 226,191	3.00%	10.67%
REUMATOLOGO	\$ 211,601	2.81%	13.48%
ONCOLOGO	\$ 191,994	2.55%	16.03%
ONCOLOGO	\$ 187,649	2.49%	18.52%
GENERAL	\$ 178,025	2.36%	20.89%
GENERAL	\$ 177,923	2.36%	23.25%
INTERNISTA	\$ 176,708	2.35%	25.60%
GENERAL	\$ 158,542	2.11%	27.70%
GENERAL	\$ 155,460	2.06%	29.77%
DERMATOLOGO	\$ 144,119	1.91%	31.68%
DERMATOLOGO	\$ 142,003	1.89%	33.57%
INTERNISTA	\$ 134,556	1.79%	35.36%
DERMATOLOGO	\$ 119,772	1.59%	36.95%
INTERNISTA	\$ 118,254	1.57%	38.52%
INTERNISTA	\$ 113,551	1.51%	40.03%
DERMATOLOGO	\$ 112,456	1.49%	41.52%
UROLOGO	\$ 111,888	1.49%	43.01%
INTERNISTA	\$ 111,783	1.48%	44.49%



El software empleado por grupo AFIN, permite hacer georreferenciación de los pacientes, con los medicamentos utilizados, para optimizar los servicios.

División Programa de Salud

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

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

7. INFORME RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD- RPMS:

El Programa de Salud de la Universidad de Antioquia, viene realizando ajustes en su modelo de atención orientados por el Modelo de Atención Integral en Salud –MIAS- desde el año 2018, para responder a las necesidades de sus afiliados, así como a los requerimientos normativos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y demás organismos de control. De igual forma, apostarle al mejoramiento de los resultados en salud de la población afiliada, haciendo énfasis en la promoción de la salud y la Prevención de la enfermedad

En esta perspectiva, desde el año anterior se viene realizando un acompañamiento al Programa de Salud por medio de la Facultad Nacional de Salud Pública, la Facultad de Comunicaciones y la Facultad de Medicina, en la implementación del Modelo Integral de Atención en Salud- MIAS (hoy MAITE) y la adaptación e implementación de la RPMS, con enfoque en las Enfermedades Crónicas No Transmisibles –ECNT.

En marzo de 2019, se formalizó la propuesta para la Implementación de la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud, la articulación de la estrategia de Atención Primaria en Salud, con enfoque en Enfermedades Crónicas no Transmisibles,

teniendo como prioridades las ECNT que con mayor prevalencia se presentan y afectan a las personas, como: Hipertensión Arterial, Diabetes Mellitus, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica-EPOC-, Cáncer y las Enfermedades Mentales.

Las visitas domiciliarias permiten tener acercamiento con los afiliados al Programa de Salud y sus familias, en sus entornos más próximos y cotidianos: domicilio y/o lugar de trabajo. Para el ejercicio de caracterización se realiza el acompañamiento por medio de un equipo de Promotores de Salud quienes, por medio de la aplicación de la ficha de caracterización que constan de 128 ítems, a través del cual se puede identificar aspectos generales de la vivienda, higiene y saneamiento, aspectos económicos y seguridad alimentaria, aspectos de la dinámica familiar y datos sociodemográficos; por otro lado, la tamización individual se realiza en cuatro temáticas diferente que son, nutrición, salud mental, actividad física y riesgo cardiovascular.

Se han caracterizado 590 familias entre el 23 de julio y el 30 de noviembre del año 2019, lo cual representa aproximadamente a 1514 integrantes de familias, y de estas se han tamizado 1051 personas, la diferencia entre los integrantes y las personas tamizadas, obedece a que en la caracterización la información se puede recoger a través de fuentes secundarias, es decir, algún

División Programa de Salud

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

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

integrante de la familia puede brindar la información de los demás; mientras que en la tamización es indispensable el consentimiento y la presencia del integrante.

De los integrantes de las familias caracterizadas el 57% corresponde a mujeres y 43% a hombres, del total de personas caracterizadas el 61% son afiliados al Programa de Salud (546 cotizantes y 369 beneficiarios), el 38% afiliado a otro asegurador y el 1% sin afiliación a salud.

De las personas tamizadas por curso de vida 641 son mayores de 59 años, 289 personas entre 29 y 59 años de edad, 42 personas entre 18 y 28 años, 34 personas entre los 12 y 17 años, 22 personas entre 6 y 11 años y 23 menores de 5 años de edad, del total de personas tamizadas 489 (46%) son cotizantes del Programa de Salud, 344 (33%) beneficiarios y 218 (21%) no son personas afiliadas al Programa de Salud de la Universidad de Antioquia.

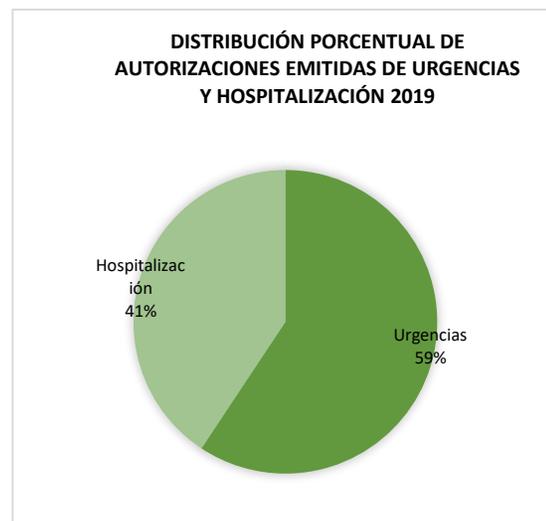
8. INFORME DE ATENCIÓN POR LOS DIFERENTES PRESTADORES

8.1 Autorizaciones

El proceso recopila la información y análisis de las autorizaciones emitidas por el Programa de Salud, durante el transcurso del año 2019, se establece un mecanismo estructurado de control y seguimiento a las

autorizaciones emitidas. Para este año se tiene la siguiente información correspondiente a cirugías, consulta especializada, terapias, dispositivos médicos, ayudas diagnósticas, exámenes de laboratorio especializados, hospitalizaciones, urgencias y atenciones domiciliarias.

Autorizaciones servicio de urgencias e internación:



Para el año 2019 se autorizaron 1.846 atenciones. A continuación, se puede evidenciar las principales instituciones a las cuales se ha autorizado hospitalizaciones y atenciones iniciales de urgencias.

División Programa de Salud

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

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

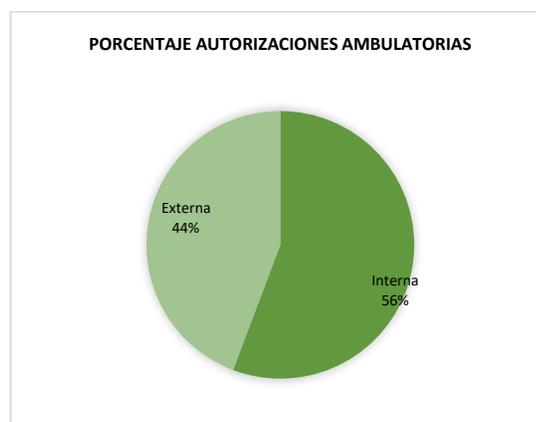
AUTORIZACIONES POR PRESTADOR			
INSTITUCION	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	TOTAL GENERAL
CLINICA LEON XIII	644	408	1053
CLINICA LAS VEGAS	104	75	180
CLINICA UPB	113	61	175
CLINICA MEDELLIN SA.	39	39	78
CLINICA CARDIOVASCULAR	38	332	71
INSTITUTO DE CANCEROLOGIA	27	19	46
CLINICA DEL NORTE	24	20	43
PROMOTORA AMERICAS	24	15	39
SOCIEDAD MEDICA RIONEGRO S.A. SOMER S.A.	22	17	39
COMUNIDAD HERMANAS HOSPITALARIAS	0	23	23

De las principales causas de consultas en la atención inicial de urgencias, se encuentran: Otros dolores abdominales, infección de vías urinarias, cefalea, EPOC, disnea, cólico renal no especificado, dolor en el pecho, dolor abdominal localizado en parte superior, síncope y colapso e insuficiencia cardiaca congestiva; Los principales motivos de hospitalización tenemos: dolor abdominal, EPOC exacerbado, infección de vías urinarias, hemorragia gastrointestinal, cólico renal, dolor abdominal localizado en parte superior, síncope y colapso, neumonía y disnea.

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 año 2019 (72.594), para la IPS Universitaria como IPS básica se autorizó el 56% y el 44% para los diferentes prestadores; las principales autorizaciones corresponden a consultas médicas especializadas, ayudas y procedimientos diagnósticos y procedimientos terapéuticos.



Con respecto a la oportunidad en la autorización de consultas y procedimientos, en la siguiente tabla se puede evidenciar para el año 2019 la oportunidad por cada uno de los prestadores.

División Programa de Salud

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

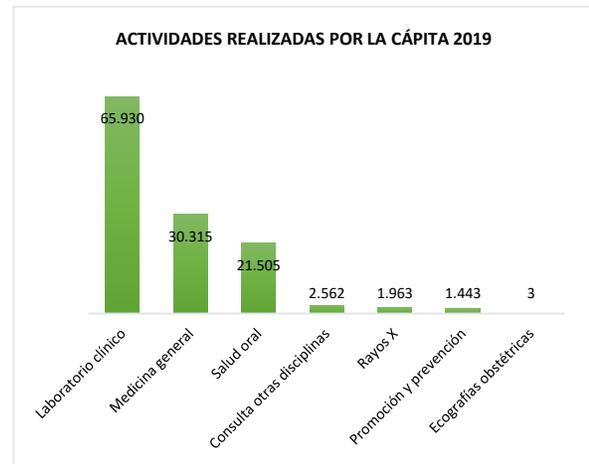
<http://www.udea.edu.co> • Medellín, Colombia

INSTITUCIÓN	OPORTUNIDAD EN AUTORIZACIÓN (DIAS)
Clínica Clofan	5.4
Clínica Las Vegas	5.3
Hernán Ocazonez	4.9
Saludy SAS	3.4
Clínica Pontificia Bolivariana	4.4
Clínica Orlant	5.8
Apoyo Diagnostico	4.4
Clínica Cardiovid	4.2
San Vicente Rionegro	4.5
Instituto Neurológico	4.3
IPS Coraxón	5.2
Clínica Del Norte	3.5
Clínica Medellín	4.6
Astorga	3.2
San Vicente Medellín	4.9
Instituto de Cancerología	2.9
Clínica Somer	3.5
Urogine	4.4
Gastroclinico	4.1
Cryogas	3.4
Clínica Las Américas	3.9
IPS Universitaria	3.3

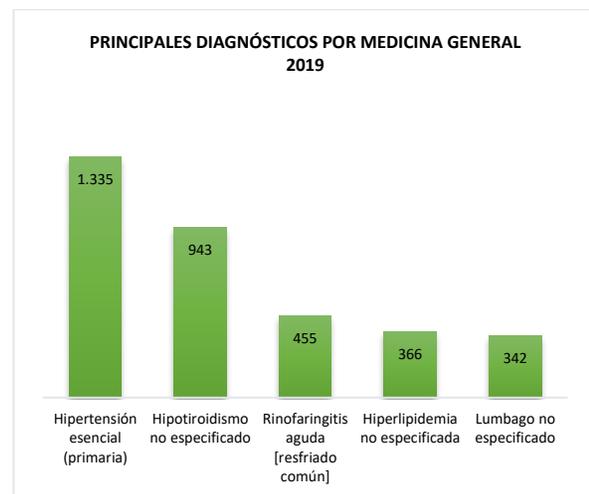
8.2 Informe IPS Universitaria

Siendo la IPS Universitaria el principal prestador de servicios de salud, las actividades realizadas por la cápita en el año 2019 fueron 123.721, siendo el laboratorio clínico la mayor demanda de servicios por los afiliados del Programa de Salud, con un

porcentaje de 53%, seguido por medicina general 24.5% y salud oral con un 17,4%.



Los principales diagnósticos en la consulta externa por medicina general:



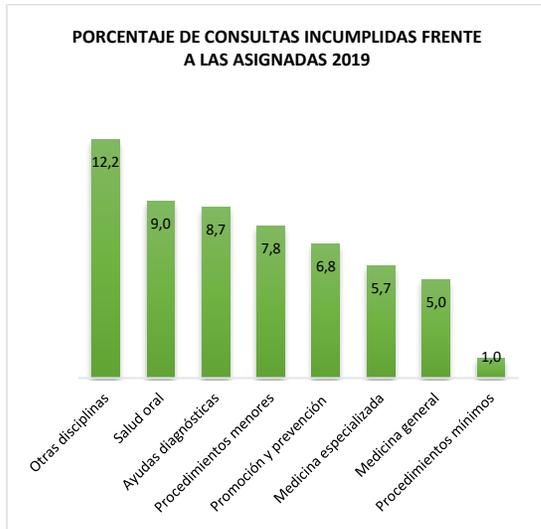
Por otro lado, encontramos que de un total de 92.132 citas asignadas en el 2019 se incumplieron 7.019 lo que equivale al 7.6% de incumplimiento, siendo otras disciplinas

División Programa de Salud

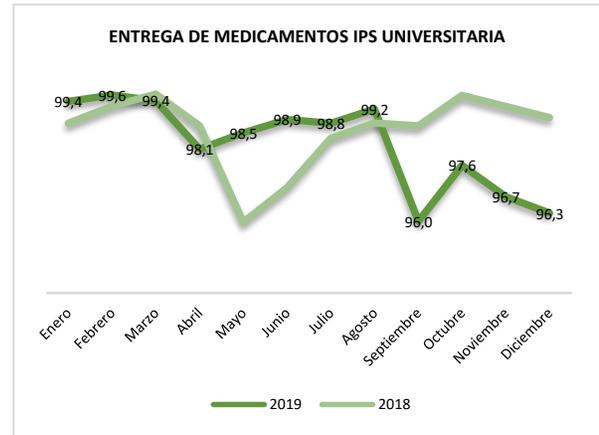
Recepción de correspondencia: Calle 70 # 52-21 Nit: 890.980.040-8

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

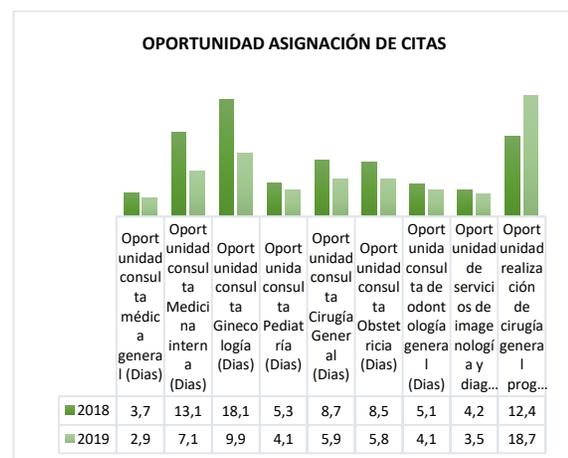
(psicología y nutrición) el servicio con mayor número de citas incumplidas.



En relación con la dispensación de medicamentos capitados por parte de la IPS, se encuentra que se entregaron en forma efectiva, durante el 2019, el 98.2% de fórmulas prescrita, una mínima variación con respecto al año 2018, donde se entregó en promedio el 98.6% de lo formulado, el faltante se relaciona a medicamentos desabastecido, discontinuados, entre otros factores que se encuentran directamente relacionado con los laboratorios fabricante y algunos por dificultad de la IPS Universitaria.



De acuerdo con los indicadores de oportunidad reportados por la IPS Primaria, se puede evidenciar disminución en la oportunidad de asignación de citas de todas las especialidades, sin embargo, se evidencia un aumento considerable en la programación de cirugía programada, de 6 días aproximadamente con respecto al año 2018, debido a esto se busca dentro de la red de prestadores quien garantice al Programa de Salud y a nuestros afiliados, mayor oportunidad en la programación quirúrgica.



División Programa de Salud

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

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

Las actividades realizadas por la IPS Universitaria que es nuestro prestador primario, se puede observar durante la vigencia 2019 hay estabilidad y continuidad en las actividades de promoción y prevención.



9. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

9.1 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 para el año 2019 un total 682 encuestas de manera virtual, de las cuales los siguientes son los resultados obtenidos:

Del total de encuestas realizadas el 96% fue diligenciada por cotizantes al Programa de Salud, de estos el 75% son empleados activos y el 25% restante son jubilados



División Programa de Salud

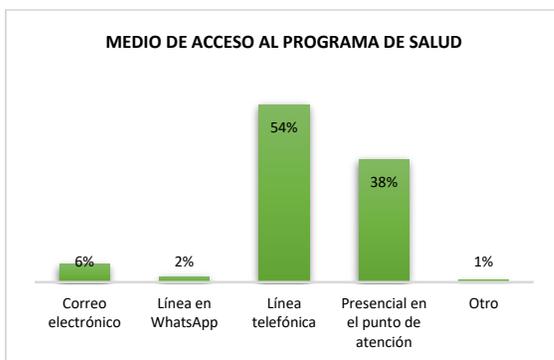
Recepción de correspondencia: Calle 70 # 52-21 Nit: 890.980.040-8

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

El 38% de los afiliados que diligenció la encuesta califica la experiencia con el programa como buena seguido por un 30% como excelente.



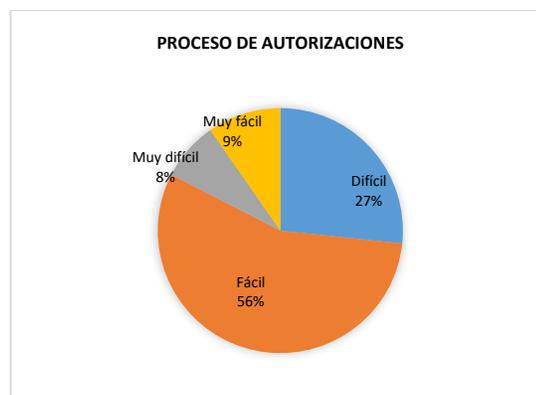
En el 87% de los encuestados se concentra que recomendarían el Programa de Salud a sus familias y amigos



El medio más utilizado por los usuarios para acceder a información del programa es con un 54% la línea telefónica seguido de la atención presencial en la oficina del Bloque 22 de ciudad universitaria con un 38%



De las inquietudes planteadas por los usuarios a través de los diferentes medios de comunicación el 72% considera que su manifestación fue resuelta de manera satisfactoria.



La encuesta de satisfacción realizada en el año 2019, encontramos que 381 usuarios consideran que el proceso de autorizaciones es fácil, se tiene como meta, disminuir a través del trámite interno con las instituciones que hacen parte de la red todo el proceso de autorizaciones, sin embargo.

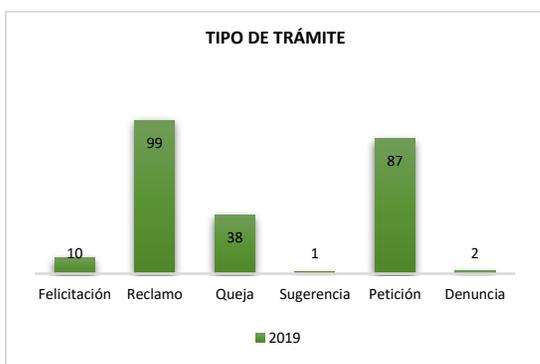
División Programa de Salud

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

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

9.2 Seguimiento a PQRSF

Posterior a realizar análisis de la variación con respecto al año 2018 de las PQRS presentadas, se evidencia mayor seguimiento y control a los comentarios de los usuarios del programa de salud de la Universidad, se define un mecanismo que permite de manera confiable realizar la trazabilidad de cada una de las manifestaciones interpuestas por los afiliados.



Además del mayor control, se evidencia mejor clasificación de las manifestaciones presentadas por los usuarios del Programa, para el año 2019 se presentaron 10 felicitaciones, que para el año 2018 no se presentó ninguna, se han aumentado las peticiones, relacionadas con cambios de prestador, solicitudes de información, entre otras.

El medio más utilizado para la interposición de las reclamaciones con un 49% para el año 2019 son la cartas u oficios.



Según la información recolectada la oportunidad de respuesta para el año 2018 era del 14.3 días, para el año 2019 es del 8.2 días.

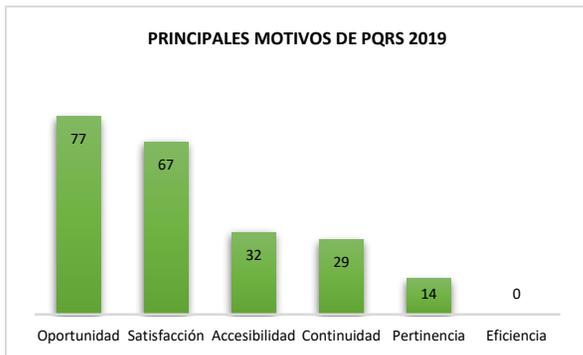


Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, para el año 2019 la causa de mayor PQRS corresponde a la oportunidad misma causa del año 2018

División Programa de Salud

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

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



Número de fallos de tutela a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos. Comparativo con la vigencia anterior

TUTELAS	2018	2019
Interpuestas	15	20
A favor	7	10
En contra	8	10

MOTIVOS	2018	2019
Procedimiento	7	3
Afiliación	0	2
Petición	2	4
Incapacidad	0	1
Tratamiento	1	0
Enfermera	2	3
Medicamento	3	7

10. LOGROS ALCANZADOS EN EL PERIODO

1. Mejoramiento del ambiente laboral, articulándose a estrategias de intervención con diversas dependencias universitarias.
2. Procesos y procedimientos documentados, trabajo en construcción, realizado con el acompañamiento de la División de Arquitectura de Procesos.
3. Funciones y perfiles documentados, trabajo en construcción, realizado con el acompañamiento de la División de Arquitectura de Procesos.
4. Se diseñó y entregó a cada Institución Prestadora de Servicio de salud, el manual de relacionamiento, que hace parte integral de los contratos, a partir del 1 de febrero de 2019; en él se concerta el cumplimiento de la normatividad vigente en temas como: Informes de obligatorio cumplimiento (Sistemas de información), autorizaciones de servicios (códigos CUPS, anexo 3, resolución 3047 de 2008), facturación (resolución 3047 de 2008), Glosas, devoluciones y conciliaciones, fichas técnicas estandarizadas para oferta de servicios, cartera, contratación, calidad y seguimiento a riesgos, guías

División Programa de Salud

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

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

- y protocolos institucionales, correos y contactos con procesos del PSU.
5. Mejora en los tiempos de auditoria, pago y respuesta a glosa.
 6. Conformación del grupo de conciliación, reunión con la IPS todos los jueves, con criterios claros y definidos acorde con la normatividad vigente, dejando actas de cada reunión y cada conciliación para la trazabilidad necesaria.
 7. Se tiene claridad de todos pagos efectuados a las facturas presentadas, tanto a la IPS Universitaria, como a los demás prestadores.
 8. Control del proceso de Odontología para autorizaciones y pagos.
 9. Fichas técnicas contractuales actualizadas y portafolios de servicios actualizados.
 10. Claridad en cada uno de los contratos establecidos.
 11. Diseño e implementación del proceso de incapacidades a los usuarios al Programa de Salud, con una funcionaria encargada., articulado con la Universidad como empleador.
 12. Autorizaciones al día (promesa de valor, asignación de cita en los diez primeros días).
 13. Se inicia la recepción, cargue y procesamiento de RIPS, con lo cual se obtiene información más confiable.
 14. Depuración en las deudas y pagos con la IPS Universitaria.
 15. Espera de respuesta a propuesta de modificación al Acuerdo Superior 363 de 2009, presentada a la Junta Administradora del Programa de Salud.
 16. Por la gestión realizada por Grupo Afín y por el Programa de Salud en fármaco vigilancia se evidencia un ahorro de \$3.084.264.468.

JUAN CARLOS CAÑAS AGUDELO

Jefe División

Programa de Salud

Universidad de Antioquia

División Programa de Salud

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

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