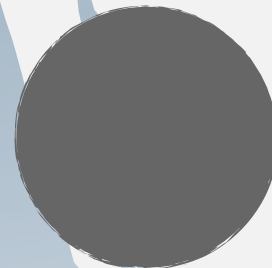
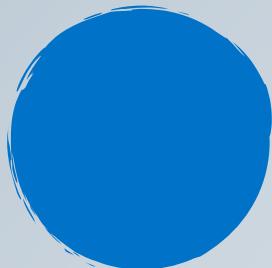




SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS)

AMIPROSALCO MAYO 2023

TEMAS DEL DÍA



Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)

- Objetivo
- Cómo está integrado.
- Cómo se accede
- Funciones de las Entidades Promotoras.
- Traslado, movilidad y portabilidad
- Copago y cuota moderadora.
- Valor de copago y cuota moderadora para el año 2023

INDICADORES

- PQRSF.
- Satisfacción
- Demanda Insatisfecha
- Humanización

VARIOS

- Derecho y deber del mes.
- Radicación de Estatutos
- Actividades pendientes por definir objetivo y actividades

SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS)



NORMATIVIDAD
LEY 100 DE 1993
DECRETO LEY 1295 DE 1994

- **INTEGRADO POR:** El Estado, a través del Ministerio de Salud y Protección Social, Entidades Territoriales y la Superintendencia Nacional de Salud.
- **CÓMO SE ACCEDE:** se accede a través del Régimen Contributivo y del Subsidiado
- **FUNCIONES DE EPS (ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD):** Promover la afiliación, organizar la forma y los mecanismos para el acceso, definir los procedimientos.



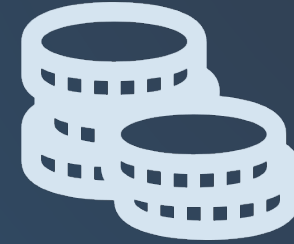
OBJETIVO:

TIENE COMO OBJETIVO REGULAR EL SERVICIO PÚBLICO ESENCIAL DE SALUD Y CREAR CONDICIONES DE ACCESO.

- **TRASLADO:** Es el cambio de inscripción de EPS dentro de un mismo régimen
- **MOVILIDAD:** cambio de pertenencia a un régimen dentro de la misma EPS cuando se trate de afiliados clasificados en los niveles I y II del SISBÉN y pertenecientes a poblaciones especiales
- **PORABILIDAD:** Acceso a los servicios de salud, en cualquier parte del territorio nacional

EL COPAGO

Es un pago porcentual, que deben realizar los Beneficiarios del Cotizante, al recibir cualquiera de los siguientes servicios: cirugía, hospitalización, apoyos terapéuticos y diagnósticos.



COPAGO Y CUOTA MODERADORA

CUOTA MODERADORA

El aporte lo deben realizar los COTIZANTES y BENEFICIARIOS afiliados al utilizar cualquiera de los siguientes servicios: Consulta Médica general y especializada, Medicamentos formulados en consulta, Consultas paramédicas (nutrición, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Optometría), Consulta odontológica, Exámenes de Laboratorio Clínico y Rayos X de primer nivel ambulatorios, Urgencias NO Vitales

RÉGIMEN CONTRIBUTIVO COPAGOS

RANGO	TOPE EVENTO	TOPE ANUAL
A	\$ 304.583	\$ 610.227
B	\$ 1'220.455	\$ 2'440.909
C	\$ 2'440.909	\$ 4'881.818

CIRUGÍA,
HOSPITALIZACIÓN, APOYOS
TERAPÉUTICOS Y
DIAGNÓSTICOS.

VALORES

2023

MÉDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA,
MEDICAMENTOS FORMULADOS EN
CONSULTA, CONSULTAS PARAMÉDICAS
(NUTRICIÓN, TERAPIAS, PSICOLOGÍA,
TRABAJO SOCIAL, OPTOMETRÍA),
CONSULTA ODONTOLÓGICA, EXÁMENES
DE LABORATORIO CLÍNICO Y RAYOS X DE
PRIMER NIVEL AMBULATORIOS,
URGENCIAS NO VITALES

RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

RANGO	INGRESO	CUOTA MODERADORA
A	MENOS DE 2 SMMLV	\$ 4.100
B	ENTRE 2 Y 5 SMMLV	\$ 16.400
C	MÁS DE 5 SMMLV	\$ 43.000

INDICADORES



Índice de Quejas
Meta: 0,0007
Acumulado: 0,0005

Enero - 0,0005 Febrero - **0,0008** Marzo - 0,0003

Para el ciclo medido se evidencia un cumplimiento del indicador del 0,005; sin embargo, en el mes de febrero se presentó un incremento de manifestaciones en las sedes de Marinilla (0,016) y las Vegas (0,014) con la asignación de cita para especialistas en dermatología, medicina interna y procedimientos, lo anterior orientado a la Oportunidad.

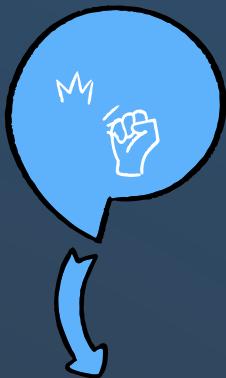


Demanda Insatisfecha
Meta: 5%
Acumulado: 3.25%

Enero 3,75% Febrero 3,42% Marzo 1,92%
Ver Informe en Línea

Durante los tres periodos se identifica un cumplimiento de la meta; sin embargo, los servicios que hoy están mostrando mayor demanda insatisfecha en su orden son: consulta de medicina general, Odontología y medicina especializada, generando mayor cantidad en las sedes de Envigado (11%), Barbosa (7%) y Marinilla (6%).

INDICADORES



Manifestaciones respondidas oportunamente

Meta: 95% (5 días)

Acumulado 98%

Enero - 95% Febrero - 98% Marzo - 100%

Para los periodos medidos se muestra cumplimiento con la respuesta a las manifestaciones, se continua con el seguimiento y capacitación.

Se realiza ajuste al indicador con una disminución de 5 a 3 días, la medición inicia a partir del 1 de abril



Satisfacción Global

Meta : 95%

Acumulado: 94,17 %

Enero 95% Febrero 93,17% Marzo 94,02%

Las principales causas de insatisfacción son asociadas a la disponibilidad de citas, tiempos de atención (post consulta) y oportunidad (asignación de citas especialistas con dermatología y medicina interna), atención preferencial, información brindada durante la atención médica y gestión desde el punto de servicio desde la Resolutividad.

Las sedes con menor resultados en su orden son: San Juan (74%) – Asociado a los inasistentes, poca disponibilidad de agenda Donmatias (87%), Carne de Viboral (88.33%)

HUMANIZACIÓN

Respeto - derechos

Meta: 90% / Acumulado 97%
Enero 96% - Febrero 98% - Marzo 97%

- Socialización y educación al usuario en derechos y deberes.



Humanización

Meta: 90% / Acumulado 95%
Enero 95% - Febrero 95% - Marzo 95%

- Hallazgos negativos: Información al usuario y trato y calidez por parte de los colaboradores para el usuario.

- Formulación del plan de trabajo: Cultura de Humanización, Infraestructura, Atención centrada en la personal y relacional - Formación
- Evaluar, formular y socializar las políticas de Humanización.
- Gestión de indicadores.
- Medición de la percepción de humanización

Plan de Trabajo

ACCIONES

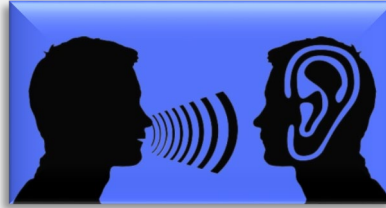
Seguimiento continuo en la disponibilidad, tiempos de atención, resolutiva y empatía durante la atención

Gestión de la demanda Insatisfecha desde el Contac center

Seguimiento al tiempo de respuesta y calidad de la misma

Desarrollo del plan de capacitación 2023 con enfoque en atención Humanizada, liderazgo, empatía, comunicación y resolutividad

Desarrollo de estrategia educativas al usuario y familia



DERECHO Y DEBER DEL MES

DERECHO

Su derecho a **ser escuchado**, recibiendo información sobre los medios de comunicación para manifestar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como a recibir respuesta oportuna.

DEBER

Debe presentar el documento de identidad en el momento de la atención.

ACTIVIDADES PENDIENTES A DESARROLLAR

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE Ejecución / Seguimiento
Las firmas para radicar la asociación de usuarios		
En la apertura de los buzones que este presente un usuario de la asociación		
Realizar solicitud a dar a conocer a las sedes la asociación de usuarios al personal de las sedes		
Realizar verificación del médico auditor		
Realizar lectura del acta anterior		
Realizar seguimiento a los compromisos de cada acta que se cumplan con fecha limite		
Más participación de la asociación de usuarios en las sedes		
Verificar las consultas con los médicos de familia que se cumplan (no hay disponibilidad)		
Don Manuel solicita mas información y participación tanto en las reuniones como en las sedes		
Realizar retroalimentación al personal de la salud y asesoras integrales sobre la empatía y humanización al momento de la atención.		



GRACIAS

Verónica Marulanda Opsina

3186014303

atencionalusuario@prosalcoips.com

