

# Carta de desempeño de la EPS S.O.S.

VIGILADO Supersalud



# Cartilla del usuario

Resolución 229 de 2020



## Carta de desempeño

© Entidad Promotora de Salud, Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S.

Diseño: Mercadeo EPS S.O.S.

Edición: 35va versión actualizada abril de 2023

Cali, Colombia

# Índice

Indicadores de calidad de la Entidad Promotora de Salud .....	4
Indicadores de calidad de las Instituciones Prestadoras de los Servicios de Salud .....	6
Posición en el ordenamiento .....	6
Acreditación .....	7
Comportamiento como pagador de servicios .....	7
Sanciones.....	7

Dando cumplimiento a lo definido en la Resolución 229 de 2020, se presenta la carta de desempeño de nuestra entidad, cuyo principal objetivo es la entrega de información adecuada y suficiente a nuestros afiliados para que ejerzan su derecho de libre escogencia de Entidad Promotora de Salud (EPS) e institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS).

## INDICADORES DE CALIDAD DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD

A continuación, se presentan los indicadores de calidad en los servicios de aseguramiento del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para Servicio Occidental de Salud EPS S.O.S

4

Carta de desempeño

PROMEDIO DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA EPS SOS					
Indicador	Dimensión	Media nacional	SOS EPS	Periodo <sup>1</sup>	Comentario
Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	Gestión del riesgo	36,59%	47,55%	2019	<p>Esto significa que en promedio en el País se logran identificar y captar el 36,59% de los pacientes con hipertensión arterial para su consecuente estudio y manejo, mientras que nuestra EAPB ha logrado identificar y captar el 47,55% de los usuarios susceptibles de padecer hipertensión arterial.</p> <p>Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a></p>
Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	Gestión del riesgo	59,78 días	59,39 días	2020	<p>Esto significa que en promedio en el País transcurren 59,78 días entre la remisión de pacientes que se presume padecen de cáncer de mama y la confirmación efectiva de que lo padecen, mientras que en nuestra EAPB este tiempo es de 59,39 días.</p> <p>Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a></p>
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Experiencia de la atención	3,48 días	4,71 días	2022-03	<p>Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de medicina general en 3,48 días mientras que nuestra EPS la asigna en 4,71 días.</p> <p>Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a></p>
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	Experiencia de la atención	78,7% <sup>2</sup>	79,9%	2021	<p>Expresa la proporción de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la EPS. De acuerdo con el último resultado disponible el 79,9% de los usuarios de S.O.S EPS están satisfechos con los servicios, respecto al resultado nacional de 78,7%.</p> <p>Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de las EPS consultar el Estudio nacional de evaluación de los servicios de las EPS – régimen contributivo y subsidiado 2021 (<a href="https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/estudio-nacional-servicios-eps-regimen-contributivo-subsidiado2021.pdf">https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/estudio-nacional-servicios-eps-regimen-contributivo-subsidiado2021.pdf</a>)</p>

PROMEDIO DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA EPS SOS

Indicador	Dimensión	Media nacional	SOS EPS	Período <sup>3</sup>	Comentario
Proporción de cancelación de cirugía	Seguridad	1,20%	1,47%	2021-09	Este indicador trata sobre las cirugías programadas en el quirófano que son canceladas por causas atribuibles a las IPS. Del total de cirugías programadas por nuestra red de prestadores se cancelan el 1,47%, mientras que en promedio en el país se cancelan el 1,20% de las cirugías programadas. Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Experiencia de la atención	3,72 días	2,48 días	2021-09	Esto significa que en promedio todas las EAPB del país asignan una cita de Medicina general en 3,72 días, mientras que las IPS que hacen parte de la red de nuestra EAPB la asignan en 2,48 días. Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	Experiencia de la atención	5,43 días	3,85 días	2021-09	Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de Odontología general en 5,43 días, mientras que las IPS que hacen parte de la red de nuestra EAPB la asignan en 3,85 días. Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	Experiencia de la atención	10,72 días	14,66 días	2021-09	Esto significa que en promedio todas las IPS del país asignan una cita de Medicina Interna en 10,72 días, mientras que las IPS que hacen parte de la red de nuestra EAPB la asignan en 14,66 días. Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	Experiencia de la atención	6,72 días	7,42 días	2021-09	Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de Pediatría en 6,72 días, mientras que las IPS que hacen parte de la red de nuestra EPS la asignan en 7,42 días. Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	Experiencia de la atención	9,72 días	10,61 días	2021-09	Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de Ginecología en 9,72 días mientras que las IPS que hacen parte de la red de nuestra EAPB la asignan en 10,61 días. Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Experiencia de la atención	26,02 minutos	20,30 minutos	2021-09	El indicador expresa que en total las IPS del país en promedio el tiempo de espera en el servicio de urgencias para pacientes clasificados como Triage II es de 26,02 minutos, mientras que en la red de prestadores de nuestra EAPB es de 20,30 minutos. Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>

<sup>1</sup> Corresponde al último período con información disponible para consulta en el Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx>

<sup>2</sup> Estudio nacional de evaluación de los servicios de las eps – régimen contributivo y subsidiado 2020 - <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/evaluacion-eps-2020-minsalud.pdf>

<sup>3</sup> Corresponde al último período con información disponible para consulta en el Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx>

**Fuente:** Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx>

## POSICIÓN EN EL ORDENAMIENTO

Con el fin de brindar mejor información a los usuarios, el Ministerio de la Protección Social pone a disposición el ordenamiento (Ranking)

de las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado. El ranking para el año 2018 se compone de tres dimensiones:

1. Oportunidad,
2. Satisfacción y
3. Trámites.

Entidad		TOTAL RANKING		DIMENSIÓN OPORTUNIDAD		DIMENSIÓN SATISFACCIÓN		DIMENSIÓN TRÁMITES	
EPS SURAMERICANA S.A.	EPS010	1	-	1	-	1	-	1	
ALIANSA SALUD EPS S.A.	EPS001	2	▲ (1)	3	▲ (7)	2	-	2	
SANITAS S.A. E.P.S	EPS005	3	▼ (1)	2	-	3	-	3	
COMPENSAR E.P.S	EPS008	4	▲ (1)	10	▼ (3)	4	-	4	
SALUD TOTAL S.A. EPS	EPS002	5	▲ (1)	7	▼ (4)	8	▼ (3)	5	
NUEVA EPS	EPS037	6	▼ (2)	4	-	6	▲ (2)	8	
COOMEVA E.P.S. S.A.	EPS016	7	▲ (2)	5	▲ (1)	7	▲ (3)	7	
EPS FAMISANAR LTDA	EPS017	8	▼ (1)	11	▼ (6)	5	▲ (2)	6	
<b>SERV. OCC. DE SALUD SOS EPS</b>	<b>EPS018</b>	<b>9</b>	<b>▲ (1)</b>	<b>6</b>	<b>▲ (7)</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	
COMFENALCO VALLE E.P.S.	EPS012	10	▲ (1)	8	▲ (1)	10	▲ (1)	11	
SALUDVIDA E.P.S. S.A.	EPS033	11	▼ (3)	9	▼ (1)	11	▼ (5)	10	
CRUZ BLANCA EPS S.A	EPS023	12	-	13	▼ (1)	12	-	12	
CAFESALUD EPS	EPS003	13	-	12	▼ (1)	13	-	13	

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.

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

Recuerde consultar la actualización de esta cartilla en la página web

**www.sos.com.co**

### RANKING IPS

De acuerdo a la Circular Externa No. 000001 del 16 de enero de 2017 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, esta información no se encuentra disponible para su publicación.



## ACREDITACIÓN EN SALUD

Con el objetivo de garantizar una excelente presentación de servicios a nuestros afiliados Servicio Occidental de Salud EPS S.O.S se encuentra en proceso de implementación de los estándares de acreditación en salud, componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, el cual es establecido y regulado por el Ministerio de Salud y Protección Social.

IPS	MUNICIPIO	IPS	MUNICIPIO
Centro Médico Imbanaco de Cali S.A	Cali	Fundación Hospital de la Misericordia HOMI	Bogotá
Hospital psiquiátrico Universitario del Valle	Cali	Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Ardila Lulle FOSCAL	Floridablanca
Fundación Valle de Lili	Cali	Instituto Nacional de Cancerología	Bogotá
ESE Red de Salud Centro	Cali	Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta ESE	Bogotá
Clínica DIME	Cali	Clínica Universitaria Bolivariana	Medellín
Hospital Susana López de Valencia	Popayán	Fundación Cardiovascular de Colombia	Bucaramanga
Hospital Infantil Los Angeles de Pasto	Pasto	Hospital Universitario Departamental San Juan de Dios ESE	Armenia
Hospital Civil de Ipiales ESE	Ipiales	Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt	Bogotá

"En el listado se muestran las IPS que hacen parte de la Red de prestadores de SOS EPS y han sido acreditadas en un período dado y se caracterizan por la entrega de servicios de salud seguros y de alta calidad. La información de IPS acreditadas está disponible según publicación del Ministerio de Salud y Protección Social en la siguiente ruta

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

## COMPORTAMIENTO COMO PAGADOR DE SERVICIOS

Los resultados de los indicadores financieros de Servicio Occidental de Salud EPS S.O.S SA, reflejan la oportunidad y eficacia de la entidad promotora de salud frente a sus obligaciones como responsable del pago de los servicios de salud.

CORRIENTE	31-60 DIAS	61-90 DIAS	MAYOR A 90 DIAS	TOTAL
\$ 133.800	\$ 10.280	\$ 19.049	\$ 52.570	\$ 215.780
62%	5%	9%	24%	100%

Cifras en millones de pesos

Fecha de corte: diciembre 31 de 2022

Fuente: Formato FT004 Circular 016 de 2016

Durante la vigencia 2022 se liquidaron cuentas por pagar servicios de salud PBS y PAC por un total de \$1.234 Billones, de lo cual se pagaron \$1.126 billones, representando un porcentaje de pago del 91%.

## SANCIONES

Frente a sanciones ejecutadas para el año 2022, la EPS S.O.S se permite informar que la Superintendencia Nacional de Salud impuso sanciones por:

- No cumplimiento de acuerdo conciliatorio.
- No dar respuesta oportuna a requerimiento efectuado.

La información contenida en este documento se encuentra publicada en la página web [www.sos.com.co](http://www.sos.com.co) a través del link de carta de desempeño, la cual podrá ser modificada en cualquier momento por cambios en la normatividad que rige el Sistema General de Seguridad Social en Salud o por cambios en los procesos y/o procedimientos de la EPS Servicio Occidental de Salud. Toda actualización o modificación a la información aquí contenida será publicada de manera oportuna en nuestra página Web a través de una nueva versión de la carta de desempeño

