

Carta de desempeño de la EPS S.O.S.



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: 36va versión Actualizada abril de 2024

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	5
Posición en el ordenamiento	6
Acreditación	8
Comportamiento como pagador de servicios	8
Sanciones.....	8

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

INDICADORES DE CALIDAD DE LA EPS					
Indicador	Dimensión	Media nacional	SOS EPS	Periodo ¹	Comentario
Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	Gestión del riesgo	28,39%	40,83%	2022	<p>Esto significa que en promedio en el País se logran identificar y captar el 28,39% de los pacientes con hipertensión arterial para su consecuente estudio y manejo, mientras que nuestra EAPB ha logrado identificar y captar el 40,83% 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 http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</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	34,86 días	51,49 días	2022	<p>Esto significa que en promedio en el País transcurren 34,86 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 51,49 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 http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</p>
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Experiencia de la atención	3,24 días	1,06 días	2023-12	<p>Esto significa que en promedio todas las EPS del País asignan una cita de medicina general en 3,24 días mientras que nuestra EAPB la asigna en 1,06 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 http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</p>
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	Experiencia de la atención	78,7% ²	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 (https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/estudio-nacional-servicios-eps-regimen-contributivo-subsidiado2021.pdf)</p>

INDICADORES DE CALIDAD DE LAS IPS QUE HACEN PARTE DE LA RED DE LA EPS

Indicador	Dimensión	Media nacional	SOS EPS	Periodo ³	Comentario
Proporción de cancelación de cirugía	Seguridad	0,97%	2,05%	2023-02	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 la red de prestadores S.O.S EPS se cancelan el 2,05% mientras que en promedio en el país se cancelan el 0,97% 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 http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Experiencia de la atención	3,28 días	2,29 días	2023-12	Esto significa que en promedio todas las EAPB del país asignan, a través de su red de prestadores, una cita de Medicina general en 3,28 días, mientras que las IPS que hacen parte de la red S.O.S EPS la asignan en 2,29 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.
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	Experiencia de la atención	4,72 días	2,01 días	2023-12	Esto significa que en promedio todas las EAPB del país asignan, a través de su red de prestadores, asignan una cita de Odontología general en 4,72 días, mientras que las IPS que hacen parte de la red S.O.S EPS la asignan en 2,01 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 http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	Experiencia de la atención	10,30 días	17,67 días	2023-12	Esto significa que en promedio todas las EAPB del país asignan, a través de su red de prestadores, asignan una cita de Medicina Interna en 10,30 días, mientras que las IPS que hacen parte de la red S.O.S EPS la asignan en 17,67 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 http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	Experiencia de la atención	5,46 días	6,57 días	2023-12	Esto significa que en promedio todas las EAPB del país asignan, a través de su red de prestadores, asignan una cita de Pediatría en 5,46 días, mientras que las IPS que hacen parte de la red S.O.S EPS la asignan en 6,57 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 http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	Experiencia de la atención	8,96 días	11,59 días	2023-12	Esto significa que en promedio todas las EAPB del país asignan, a través de su red de prestadores, asignan una cita de Ginecología en 8,96 días, mientras que las IPS que hacen parte de la red S.O.S EPS la asignan en 11,59 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 http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Experiencia de la atención	26,65 minutos	30,70 minutos	2023-09	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 26,65 minutos, mientras que en la red de prestadores de nuestra EAPB es de 30,70 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 http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx

¹ Corresponde al último periodo 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>

² Estudio nacional de evaluación de los servicios de las eps – régimen contributivo y subsidiado 2021 - <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/estudio-nacional-servicios-eps-regimen-contributivo-subsidiado2021.pdf>

³ Corresponde al último periodo 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>

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 2022 se compone de tres criterios:

- Oportunidad en la prestación de servicios de salud a grupos de riesgo priorizados.
- Integralidad de la atención en salud de grupos de riesgo priorizados.
- Inconformidad del usuario frente a la prestación del servicio de salud.

EPS	INTEGRALIDAD	OPORTUNIDAD	INCOFORMIDAD
ALIANSA SALUD	BAJA	BAJA	MEDIA BAJA
ASMET SALUD	ALTA	MEDIA BAJA	BAJA
CAJACOPI	MEDIA	MEDIA	MEDIA ALTA
CAPITAL SALUD	ALTA	MEDIA ALTA	ALTA
CAPESOCA	MEDIA ALTA	ALTA	MEDIA ALTA
COMFACHOCÓ	ALTA	BAJA	MEDIA ALTA
COMFAORIENTE	ALTA	MEDIA ALTA	BAJA
COMFENALCO VALLE	BAJA	MEDIA BAJA	MEDIA
COMPENSAR	MEDIA	BAJA	MEDIA
COOSALUD	MEDIA ALTA	MEDIA	MEDIA ALTA
ECOOPSOS	MEDIA ALTA	ALTA	ALTA
EMSSANAR	MEDIA	MEDIA	ALTA
FAMILIAR DE COLOMBIA/ COMFASUCRE*	BAJA	ALTA	MEDIA BAJA
FAMISANAR	MEDIA BAJA	MEDIA ALTA	MEDIA BAJA
MUTUAL SER	MEDIA BAJA	MEDIA ALTA	BAJA
NUEVA EPS	MEDIA BAJA	MEDIA BAJA	MEDIA
SALUD MIA	BAJA	ALTA	BAJA
SALUD TOTAL	MEDIA ALTA	MEDIA BAJA	MEDIA BAJA
SANITAS	MEDIA	MEDIA BAJA	MEDIA
SAVIA SALUD	MEDIA BAJA	MEDIA	ALTA
SOS	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA
SURA	MEDIA BAJA	BAJA	MEDIA BAJA



<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/ranquin-eps-2022.pdf>

Recuerde consultar la actualización de esta cartilla en la página web

www.sos.com.co



RANKING IPS

Con respecto a las IPS que vulneraron en las dos categorías de forma simultánea para el año 2022, se observó que el 1,7% (97) vulneró en la categoría "Accesibilidad" y "Calidad"



Número de instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que vulneraron el derecho a la Salud por categoría por departamento y distrito, Colombia, 2022

DEPARTAMENTO / DISTRITO	ACCESIBILIDAD (ACCESO A LA INFORMACIÓN)		CALIDAD (OPORTUNIDAD)		IPS QUE VULNERARON EN LAS DOS CATEGORÍAS (CALIDAD Y ACCESIBILIDAD)		TOTAL DE IPS QUE VULNERARON	
	n	%	n	%	n	%	n	%
AMAZONAS	8	66,7%	4	33,3%	0	0,0%	12	100,0%
ANTIOQUIA	329	66,2%	179	36,0%	11	2,2%	497	100,0%
ARAUCA	19	67,9%	10	35,7%	1	3,6%	28	100,0%
ATLÁNTICO	153	90,5%	23	13,6%	7	4,1%	169	100,0%
BARRANQUILLA	163	73,4%	64	28,8%	5	2,3%	222	100,0%
BOGOTÁ D.C	656	79,0%	194	23,4%	20	2,4%	830	100,0%
BOLÍVAR	85	78,0%	28	25,7%	4	3,7%	109	100,0%
BOYACÁ	103	70,5%	46	31,5%	3	2,1%	146	100,0%
BUENAVENTURA	35	81,4%	9	20,9%	1	2,3%	43	100,0%
CALDAS	46	52,9%	42	48,3%	1	1,1%	87	100,0%
CALI	182	67,7%	93	34,6%	6	2,2%	269	100,0%
CAQUETÁ	21	72,4%	9	31,0%	1	3,4%	29	100,0%
CARTAGENA	175	75,1%	62	26,6%	4	1,7%	233	100,0%
CASANARE	32	62,7%	19	37,3%	0	0,0%	51	100,0%
CAUCA	91	76,5%	31	26,1%	3	2,5%	119	100,0%
CESAR	155	74,9%	55	26,6%	3	1,4%	207	100,0%
CHOCÓ	130	91,5%	15	10,6%	3	2,1%	142	100,0%
CÓRDOBA	213	83,2%	44	17,2%	1	0,4%	256	100,0%
CUNDINAMARCA	144	71,3%	59	29,2%	1	0,5%	202	100,0%
GUAINÍA	3	75,0%	1	25,0%	0	0,0%	4	100,0%
GUAVIARE	5	62,5%	4	50,0%	1	12,5%	8	100,0%
HUILA	56	74,7%	19	25,3%	0	0,0%	75	100,0%
LA GUAJIRA	90	78,9%	26	22,8%	2	1,8%	114	100,0%
MAGDALENA	82	83,7%	16	16,3%	0	0,0%	98	100,0%
META	120	82,8%	26	17,9%	1	0,7%	145	100,0%
NARIÑO	148	81,8%	36	19,9%	3	1,7%	181	100,0%
NORTE DE SANTANDER	92	78,6%	26	22,2%	1	0,9%	117	100,0%
PUTUMAYO	10	58,8%	7	41,2%	0	0,0%	17	100,0%
QUINDÍO	41	60,3%	29	42,6%	2	2,9%	68	100,0%
RISARALDA	48	53,9%	42	47,2%	1	1,1%	89	100,0%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	12	85,7%	2	14,3%	0	0,0%	14	100,0%
SANTA MARTA	135	84,9%	26	16,4%	2	1,3%	159	100,0%
SANTANDER	281	81,4%	72	20,9%	8	2,3%	345	100,0%
SUCRE	169	87,1%	25	12,9%	0	0,0%	194	100,0%
TOLIMA	137	74,5%	47	25,5%	0	0,0%	184	100,0%
VALLE DEL CAUCA	91	66,9%	46	33,8%	1	0,7%	136	100,0%
VAUPÉS	1	50,0%	1	50,0%	0	0,0%	2	100,0%
VICHADA	2	66,7%	1	33,3%	0	0,0%	3	100,0%
TOTAL PAÍS	4263	76,1%	1438	25,7%	97	1,7%	5604	1

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.

08

IPS	MUNICIPIO
Centro Médico Imbanaco	Cali
Clínica Neuro-Cardio-Vascular DIME	Cali
Fundación Valle de Lili	Cali
Red de Salud ESE Centro	Cali
Clínica Foscal	Floridablanca
Hospital Susana López Valencia	Popayán
Instituto 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
\$ 213.362	\$34.893	\$23.966	\$190.595	\$462.817
46%	8%	5%	41%	100%

Cifras en millones de pesos

Fecha de corte: diciembre 31 de 2023

Fuente: Formato FT004 Circular 016 de 2016

Durante la vigencia 2023 se liquidaron cuentas por pagar servicios de salud PBS y PAC por un total de \$1.288 Billones, de lo cual se pagaron \$1.180 Billones, representando un porcentaje de pago del 92%.

SANCIONES

Durante el año 2023, en contra de la EPS SOS S.A. quedaron ejecutoriadas tres (3) sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud, en las que dicho ente de control consideró que la Entidad no logró cumplir en su integridad dentro del término concedido unas órdenes derivadas de una medida cautelar, no imputó e identificó en debida la facturación de pagos realizados a un prestador de servicios de salud e incumplió los términos de un acuerdo adquirido en mesa de flujo de recursos.

La información contenida en este documento se encuentra publicada en la página web 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

SOS

Servicio Occidental de Salud





Cartilla del usuario

Resolución 229 de 2020

