



# Informe de Gestión Unidad Servicio Médico 2023



**Empresas Públicas de Medellín**

## Contenido

1. Contexto general .....	4
2. Presentación informe anual .....	5
3. Modelo de atención .....	5
4. Análisis de la situación de salud .....	6
4.1. Configuración del territorio.....	6
4.1.1. Contexto geográfico.....	6
4.1.2. Contexto demográfico.....	8
4.1.3. Poblaciones diferenciales .....	12
4.2. Oferta de Servicios de Salud .....	13
4.2.1. Indicadores de infraestructura .....	19
4.3. Morbilidad atendida.....	20
4.3.1. Según ámbito de atención .....	20
4.3.2. Eventos de interés en salud publica .....	23
4.3.3. Salud mental.....	24
4.3.4. Patologías y eventos de alto costo .....	25
4.3.5. Vacunación .....	30
4.4. Mortalidad .....	32
5. Servicio odontológico.....	32
6. Rutas integrales de atención en salud - RIAS .....	33
6.1. Ruta de Atención de Promoción y Mantenimiento de la Salud .....	33
6.2. Ruta de Atención Materno Perinatal .....	34
6.3. Rutas de atención para grupos de riesgo .....	34
6.3.1. Programa de Riesgo Cardiovascular .....	34
6.3.2. Ruta de atención de cáncer de mama .....	35
6.3.3. Programa Cuidarte (VIH) .....	36
6.3.4. Programa Artritis.....	36
6.3.5. Programa Tuberculosis.....	36
7. Indicadores de gestión.....	36
7.1. Encuesta de satisfacción de usuarios.....	36
7.2. Encuesta de Satisfacción Proveedores .....	37
8. Indicadores de calidad .....	38
8.1. Indicadores Resolución 0256 de 2016.....	38
8.2. Auditorias.....	39
9. PQRF.....	39
10. Plan de comunicaciones.....	40
11. Aspectos Financieros.....	41
11.1. Ingresos.....	41
11.1.1. Recursos recibidos del sistema de salud.....	41
11.1.2. Recursos recibidos por la prestación de los servicios de salud... 41	41

11.1.3. Ingresos por la gestión administrativa de la Cuenta de Alto Costo ..	41
11.1.4. Recursos transferidos por EPM .....	42
11.2. Egresos.....	42
11.3. Capitalizaciones.....	42
12. Logros y retos .....	42
12.1. Logros.....	42
12.2. Retos .....	43

## 1. Contexto general

---

Mediante Decreto 2 del 11 de marzo de 1964, la Junta Directiva de las Empresas Públicas de Medellín, en uso de sus atribuciones y especialmente las que le confiere el Artículo 51 de los Estatutos, letras e) y f), crean un Departamento Médico como dependencia de la Secretaría General.

En el año 1993 inicia la Ley 100 de Seguridad Social y en el año de 1995 el Ministerio de Salud expide el Decreto 1890, en donde se reglamentan los artículos 130 y 236 de la Ley 100 y regula el régimen de transformación **en Entidades Promotoras, adaptación al Sistema de Seguridad Social o liquidación**, de las cajas, fondos y entidades de seguridad social del sector público, que al 23 de diciembre de 1993 prestaban servicios de salud o amparaban a sus afiliados en los riesgos de enfermedad general y maternidad. Determinando los requisitos para que las dependencias, fondos, cajas o entidades públicas con otro objeto social, pudieran continuar prestándolos.

El 28 de febrero de 1996 con el Decreto 0404 el Ministerio de Salud autoriza a unas entidades del sector público, para continuar prestando servicios de salud en los términos del capítulo II del Decreto 1890 de 1995.

De esa forma autoriza a Empresas Públicas de Medellín, Departamento Médico a prestar el servicio como Entidad Adaptada, solo a aquellos servidores que se encontraban vinculados al 23 de diciembre de 1993, y hasta el término de la relación laboral o durante el periodo de jubilación, en la forma como lo venían haciendo.

La Unidad Servicio Médico pertenece a la Vicepresidencia de Talento Humano y Soluciones Organizacionales de Empresas Públicas de Medellín y se rige por los lineamientos establecidos por la Empresa como son:

- Código de Buen Gobierno
- Reglamento comité de ética
- Política Antifraude y anticorrupción
- Política de Gestión del riesgo LAFT
- Política de contratación
- Política de Propiedad intelectual
- Política para la gestión de reputación
- Política de Riesgos
- Política de seguridad de la información

Da cumplimiento a la normatividad y reporta de manera oportuna a la Superintendencia Nacional de Salud y a los entes regulatorios que lo requieran la información solicitada.

## 2. Presentación informe anual

El año 2023 fue un año de gran incertidumbre para la USM y para el equipo médico, ante la noticia de la solicitud del cierre voluntario de la EAS por parte de EPM lo que generó gran expectativa por parte de los usuarios y un aumento importante en la demanda de servicios lo que posibilitó intervenir una cantidad importante de afiliados enfocados en la Gestión del Riesgos como nuestra guía y nuestra manera de pensar, en la búsqueda del bienestar, la competitividad y la calidad de vida de nuestros usuarios y la sostenibilidad financiera de nuestro servicio médico.

Se continuó avanzando con las Rutas Integradas de Atención en Salud, que hacen parte fundamental del modelo de prestación de servicios en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud (APS) y el Modelo de Atención Integral Territorial (MAITE), lo cual se refleja en el acceso oportuno a la atención y por ende, al mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados.

Todo lo anterior realizado a través de la gestión transparente de los recursos y la participación social buscando la sostenibilidad financiera y el manejo responsable y ético de la entidad que permita a su vez, realizar una gestión del riesgo de los afiliados en los diferentes niveles de atención brindando un servicio con calidad, oportunidad y accesibilidad.

Tuvimos logros significativos que se ven reflejados en el informe de satisfacción de nuestros usuarios y proveedores, en la estabilidad de una atención integral basada en riesgo, sin barreras de acceso y con oportunidad y calidad y en el reconocimiento por la gestión de los pacientes con patologías de alto costo.

## 3. Modelo de atención

La Unidad Servicio Médico, fundamenta su modelo de prestación de servicios en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud (APS), a través de sinergias de Rutas Integradas de Atención (RIAS) como componentes del el Modelo de Atención Integral Territorial (MAITE) haciendo gestión del riesgo salud en una dinámica que se refleje en el mejoramiento de su calidad de vida.

Así mismo vigilar y controlar el daño, brindar una atención dirigida a la recuperación de la salud de las personas, a través de la gestión transparente de los recursos y la participación social, en los diferentes niveles de atención y escalones de complejidad de la red de servicios brindando un servicio integral con calidad, ética, responsabilidad y conocimiento,



## 4. Análisis de la situación de salud

Este análisis de la situación de salud responde a una de las necesidades del Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031, el cual es la ruta indicativa que define la estrategia y la manera como la institucionalidad y la ciudadanía enfrentarán los retos de la salud pública en los territorios del país durante diez años y reconoce la diversidad de contextos sociales, políticos, culturales y de salud, además, es un insumo para el Análisis de la Situación de Salud en el territorio (ASIS), el cual hace parte de los componentes del Plan Territorial de Salud.

Busca comprender la realidad de la Entidad Adaptada de Salud en un contexto territorial, reconocer las formas de producción y reproducción de los determinantes sociales de la salud e identificar las problemáticas y necesidades prioritarias en salud, en términos de sus principales causas de morbilidad, mortalidad, características y circunstancias individuales y colectiva, buscando identificar riesgos y priorizar poblaciones con el fin de programar las intervenciones necesarias para prevenir y mitigar dichos riesgos, evaluar y ajustar los planes de intervención orientados a necesidades específicas de gestión del riesgo, costo/efectividad y equidad, entre otros.

### 4.1. Configuración del territorio

Las características demográficas de la población dan cuenta de su tamaño, estructura, dinámica y tendencias en el contexto de los determinantes sociales de la salud; mientras que los perfiles de morbilidad según el ámbito dan cuenta de que se enferma la población y sobre qué factores de riesgo se deben enfocar los esfuerzos.

#### 4.1.1. Contexto geográfico

Los afiliados a la Unidad Servicio Médico de EPM están distribuidos en 5 departamentos, con la mayoría de su población localizada en el departamento de Antioquia.

**Tabla 1.** Distribución de afiliados según departamento y municipio. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

Departamento	Municipio	N°	%
Antioquia	Medellín	4513	60,17%
Antioquia	Envigado	760	10,13%
Antioquia	Bello	587	7,83%
Antioquia	Itagüí	294	3,92%
Antioquia	Sabaneta	179	2,39%
Antioquia	Copacabana	146	1,95%
Antioquia	La Estrella	115	1,53%

Departamento	Municipio	N°	%
Antioquia	Rionegro	108	1,44%
Antioquia	Guatapé	101	1,35%
Antioquia	Gomez Plata	82	1,09%
Antioquia	Girardota	72	0,96%
Antioquia	Guarne	69	0,92%
Antioquia	La Ceja	69	0,92%
Antioquia	Caldas	56	0,75%
Antioquia	San Rafael	49	0,65%
Antioquia	Peñol	44	0,59%
Antioquia	El Retiro	38	0,51%
Antioquia	Marinilla	26	0,35%
Antioquia	Carolina	25	0,33%
Antioquia	Barbosa	18	0,24%
Antioquia	Guadalupe	17	0,23%
Antioquia	Carmen de Viboral	14	0,19%
Antioquia	Santa Rosa de Osos	13	0,17%
Antioquia	Cocorná	8	0,11%
Antioquia	Don Matías	7	0,09%
Antioquia	Sopetrán	6	0,08%
Antioquia	Amalfi	5	0,07%
Antioquia	Venecia	5	0,07%
Antioquia	Caucasia	4	0,05%
Antioquia	San Vicente	4	0,05%
Antioquia	San Pedro	4	0,05%
Antioquia	San Carlos	4	0,05%
Antioquia	Santuario	3	0,04%
Antioquia	Santafé de Antioquia	3	0,04%
Antioquia	Tarso	3	0,04%
Antioquia	Ebéjico	3	0,04%
Antioquia	San Luis	2	0,03%
Antioquia	Heliconia	2	0,03%
Antioquia	Caramanta	2	0,03%
Antioquia	Fredonia	2	0,03%
Antioquia	Santo Domingo	2	0,03%
Antioquia	Támesis	2	0,03%
Antioquia	Cisneros	2	0,03%
Antioquia	Santa Barbara	2	0,03%
Antioquia	Puerto Berrio	2	0,03%
Antioquia	Vegachí	2	0,03%
Antioquia	Amaga	2	0,03%

Departamento	Municipio	N°	%
Antioquia	La Unión	2	0,03%
Antioquia	Betania	2	0,03%
Antioquia	Entrerríos	1	0,01%
Antioquia	Valparaíso	1	0,01%
Antioquia	Turbo	1	0,01%
Antioquia	Liborina	1	0,01%
Antioquia	Angostura	1	0,01%
Antioquia	Salgar	1	0,01%
Antioquia	Olaya	1	0,01%
Antioquia	San Andrés	1	0,01%
Antioquia	Urao	1	0,01%
Antioquia	Hispania	1	0,01%
Antioquia	Concepción	1	0,01%
Antioquia	Sonsón	1	0,01%
Antioquia	Yolombo	1	0,01%
Antioquia	San José De La Montaña	1	0,01%
Antioquia	Chigorodó	1	0,01%
Caldas	Manizales	2	0,03%
Norte de Santander	Cúcuta	2	0,03%
Córdoba	Moñitos	1	0,01%
Santander	Rionegro	1	0,01%
<b>Total general</b>		<b>7.501</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Base de datos aseguramiento - Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

Medellín tiene el 60,2% de la población afiliada, seguido de Envigado con el 10,1% y Bello con el 7,8%; el 89,9% (6.740) de los afiliados reside en el área metropolitana y solo el 0,08% (6) está distribuida en otros departamentos como se observa en la tabla 1.

#### 4.1.2. Contexto demográfico

La población total de la Unidad Servicio Médico al 31 de diciembre de 2023 fue de 7.501 afiliados. De estos, 3.455 son mujeres que representan el 46,1% y 4.046 son hombres con el 53,9% lo que representa una razón hombre: mujer de 117,1, es decir, que por cada 100 mujeres hay 117 hombres.

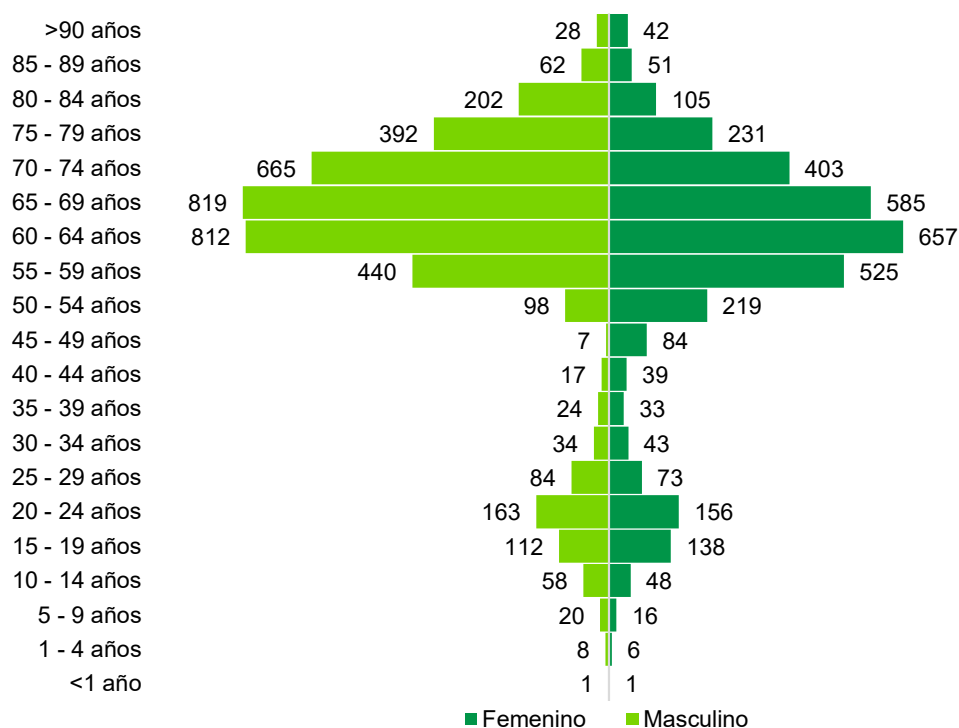
**Tabla 2.** Distribución de afiliados según grupo de edad y sexo. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

Grupo de edad	N° Femenino	N° Masculino	N° Total	% Total
<1 año	1	1	2	0,0%
1 - 4 años	6	8	14	0,2%
5 - 9 años	16	20	36	0,5%

Grupo de edad	N° Femenino	N° Masculino	N° Total	% Total
10 - 14 años	48	58	106	1,4%
15 - 19 años	138	112	250	3,3%
20 - 24 años	156	163	319	4,3%
25 - 29 años	73	84	157	2,1%
30 - 34 años	43	34	77	1,0%
35 - 39 años	33	24	57	0,8%
40 - 44 años	39	17	56	0,7%
45 - 49 años	84	7	91	1,2%
50 - 54 años	219	98	317	4,2%
55 - 59 años	525	440	965	12,9%
60 - 64 años	657	812	1469	19,6%
65 - 69 años	585	819	1404	18,7%
70 - 74 años	403	665	1068	14,2%
75 - 79 años	231	392	623	8,3%
80 - 84 años	105	202	307	4,1%
85 - 89 años	51	62	113	1,5%
>90 años	42	28	70	0,9%
<b>Total</b>	<b>3.455</b>	<b>4.046</b>	<b>7.501</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Base de datos aseguramiento - Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

**Gráfico 1.** Distribución de afiliados según grupo de edad y sexo. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

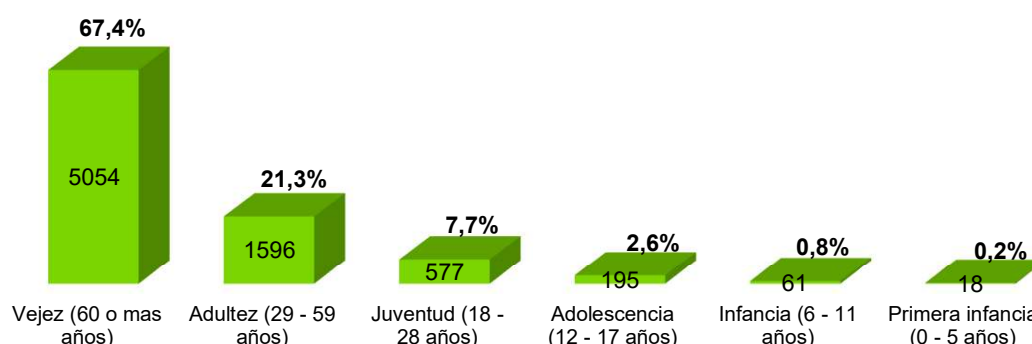


Fuente: Base de datos aseguramiento - Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

El grupo de edad con mayor proporción de afiliados es de 60 a 64 años con el 19,6% seguido del grupo entre 65 y 69 años con el 18,7% y el de menor proporción son los menores de 1 año con solo el 0,03%, lo que representa una pirámide poblacional invertida que se explica por qué más del 80% de la población es mayor de 50 años y hay una muy baja natalidad

Al evaluar la distribución por ciclo de vida, se encuentra que la mayor concentración está en el ciclo de Vejez con un 67,4%, seguido del ciclo de Adulthood con el 21,3%.

**Gráfico 2.** Distribución de afiliados según ciclo vital. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.



*Fuente:* Base de datos aseguramiento - Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

Dentro de los indicadores demográficos que reflejan la estructura de la población afiliada a la Unidad Servicio Médico (tabla 3), llama la atención la disminución en la razón niños:mujer, el índice de infancia y el índice de juventud; así mismo el aumento significativo del índice de vejez y el índice de envejecimiento, lo cual es congruente con la pirámide poblacional invertida de los afiliados en la que predominan los afiliados mayores de 60 años y muestra una población envejecida que continúa en aumento.

Respecto a la dinámica de la población, destaca la tasa de crecimiento total de la EA, la cual es de -4,33, lo que expresa el cambio medio anual en el tamaño de la población de Unidad Servicio Médico e indica que disminuyó -4,3% entre enero y diciembre de 2023.

**Tabla 3.** Indicadores demográficos. Unidad Servicio Médico EPM, 2021 - 2023.

Año / Indicador	Estructura de la Población			Interpretación
	2021	2022	2023	
<b>Población Total</b>	8.339	7.924	7.501	
<b>Población Masculina</b>	4.427	4.251	4.046	
<b>Población Femenina</b>	3.912	3.673	3.455	
<b>Razón Hombres/Mujer</b>	113,16	115,74	117,11	Por cada 100 mujeres hay 117 hombres
<b>Razón Niños/Mujer</b>	3,14	2,54	2,83	Por cada 100 mujeres de 15 a 49 años, hay 2 niños de 0 a 4 años
<b>Índice de Infancia</b>	2,39	2,06	1,64	Por cada 100 afiliados, 1 corresponde a población menor a 14 años.

Estructura de la Población				
Año / Indicador	2021	2022	2023	Interpretación
<b>Índice de Juventud</b>	12,44	10,80	9,68	Por cada 100 afiliados, 9 corresponden a población entre 15-29 años.
<b>Índice de Vejez</b>	39,01	43,08	47,79	Por cada 100 afiliados, 47 corresponden a población de 65 años o más.
<b>Índice de Envejecimiento</b>	1355,42	1741,84	2268,99	Por cada 100 afiliados menores de 15 años, 2268 corresponden a adultos mayores de 65 años
<b>Índice de Dependencia</b>	72,08	83,68	99,60	Por cada 100 afiliados en edad económicamente activa (15 – 65 años), hay 99 afiliados menores de 15 años o mayores de 65 años (dependientes).
<b>Índice de Dependencia Infantil</b>	4,95	4,54	4,20	Por cada 100 afiliados en edad económicamente activa (15 – 65 años), hay 4 afiliados menores de 15 años (dependientes).
<b>Índice de Dependencia Mayores</b>	67,13	79,14	95,40	Por cada 100 afiliados en edad económicamente activa (15 – 65 años), hay 95 afiliados mayores de 65 años (dependientes).
<b>Índice de Friz</b>	161,60	151,82	145,20	Por cada 100 afiliados entre 30 y los 49 años, hay 145 afiliados menores de 20 años. Viene disminuyendo, es una población madura, en donde la cantidad de jóvenes se está disminuyendo y las personas mayores de 60 años continúan aumentando.
Dinámica de la Población				
<b>Número total de nacimientos</b>	6	10	6	
<b>Tasa de Crecimiento Total</b>	-5,08	-4,22	-4,30	La población afiliada disminuyó -4,3% entre enero y diciembre de 2023
<b>Tasa Bruta de Natalidad</b>	0,72	1,26	0,80	Hay 1 nacido vivo por cada 1000 afiliados.
<b>Tasa General de Fecundidad</b>	7,5	14,95	10,60	Hay 10 nacidos vivos por cada 1000 mujeres afiliadas entre 15 y 49 años
<b>Tasa de Fecundidad en Mujeres de 10 a 14 años</b>	0	0	0,00	Hay 0 nacidos vivos de madres de 10 a 14 años por cada 1.000 mujeres de 10 a 14 años.
<b>Tasa de Fecundidad en Mujeres de 15 a 19 años</b>	11,4	6,3	0,00	Hay 0 nacidos vivos de madres de 15 a 19 años por cada 1.000 mujeres de 15 a 19 años.
<b>Tasa Bruta de Mortalidad</b>	1,47	1,2	1,07	Hay 1 muerte por cada 1.000 afiliados.
<b>Tasa de mortalidad infantil</b>	0	0	0	Hay 0 defunciones de niños menores de un año por cada 1.000 nacidos vivos.

Fuente: Base de datos aseguramiento - Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

Es importante aclarar que la EAS016\_Empresas Públicas de Medellín - Departamento Médico presta servicio como Entidad Adaptada solo a aquellos servidores que se encontraban vinculados al 23 de diciembre de 1993, y hasta el término de la relación laboral o durante el periodo de jubilación, además a su grupo familiar (esposo(a) o compañero(a) permanente, hijos o hijastros menores de 18 años, hijos o hijastros entre 18 y 25 años que sean estudiantes, padres dependientes económicamente si no tiene hijos) y beneficiarios adicionales siempre y cuando tengan hasta tercer grado de consanguinidad, cancelando mensualmente el valor de la UPC adicional la cual varía según la edad, el sexo y el municipio de residencia. Por esta razón, no recibe cotizantes nuevos, solo beneficiarios.

### 4.1.3. Poblaciones diferenciales

#### a) Víctimas del conflicto armado

En la Unidad Servicio Médico de Empresas Públicas de Medellín se tienen identificados 336 usuarios clasificados como población víctima del conflicto armado en Colombia, lo que representa el 4,5% del total de los afiliados. De estos, el 53,0% (178) son mujeres y el 47,0% (158) son hombres y la mayoría están entre 65 y 68 años.

Al analizar el hecho victimizante por el que están clasificados como víctimas, el 44,9% (151) es homicidio, el 37,5% (126) es desplazamiento forzado, el 6,3% (21) es pérdida de bienes muebles o inmuebles, el 3,6% (12) es desaparición forzada y el 7,7% (26) por otros hechos.

En el municipio de Medellín se encuentra la mayor cantidad de afiliados que se clasifican como víctimas del conflicto armado con 186, seguido de Guatapé con 29 afiliados y San Rafael y Bello cada uno con 28; al ajustar por la cantidad de afiliados llama la atención los municipios de Cisneros y Concepción donde hay muy pocos afiliados y todos están clasificados como víctimas y el municipio de San Rafael donde la mitad de los afiliados están clasificados de esta forma.

Respecto a la implementación del protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial para víctimas del conflicto armado, se viene atendiendo a los afiliados en las atenciones en salud requeridas. Al 31 de diciembre de 2023 el 6,0% asistió a cita de psicología o psiquiatría y el 86,9% asistió a cita de medicina general en la que se atendieron sus solicitudes, además de que, como población priorizada, se ofrecieron las atenciones mínimas requeridas por el protocolo.

#### b) Discapacidad

En la Unidad Servicio Médico hay 148 afiliados en condición de discapacidad, lo que representa el 2,0% de la población total; de estos, el 58,8% (87) son hombres y el 41,2% (61) son mujeres. La mayoría está entre 35 y 39 años o 65 y 69 años con el 12,2% (18) cada uno. Según el tipo de discapacidad, el 24,3% (36) presenta discapacidad intelectual, seguido del 23,0% (34) que presenta discapacidad física. En hombres es más común la discapacidad física mientras que en mujeres, la intelectual.

Observando los diagnósticos que causan esta discapacidad, se encuentra principalmente el retraso mental moderado, seguido de la hipoacusia neurosensorial bilateral y el retraso mental leve.

La mayoría de los afiliados con algún tipo de discapacidad residen en Medellín, seguido de Bello y Envigado.

## 4.2. Oferta de Servicios de Salud

La contratación de la red de prestadores de la Unidad Servicio Médico se realiza mediante acuerdos de voluntades y pago por evento. Con corte al 31 de diciembre de 2023 se tenían acuerdos con 42 prestadores complementarios y uno de atención primaria donde se concentra toda la atención de los usuarios.

**Tabla 4.** Red de prestación de servicios de salud. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

NIT	Código de Habilitación	Razón Social	Numero de Contrato	Tipo de Red	Municipio	Servicios Prestados
890904996	0500103815	Unidad Servicio Medico	IPS Propia	Primaria	Medellín	Consulta externa y odontología
901417124	0500120268	Coomeva Emergencia Médica Prepagada	CW285451	Complementaria	Medellín	Atención domiciliaria
900236791	0500110752	Aerosanidad SAS	CW286016	Complementaria	Medellín	Transporte terrestre y aéreo
811007144	0500104336	CEDIMED S.A.S.	CW286020	Complementaria	Medellín	Ayudas diagnósticas
811046900	0500102110	Clinica Cardio VID	CW286030	Complementaria	Medellín	Urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa especializada y ayudas diagnósticas
890982608	0500102124	Clinica CES	CW287426	Complementaria	Medellín	Urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa especializada y ayudas diagnósticas
890911816	0500102172	Clinica Medellín S.A.	CW287442	Complementaria	Medellín	Urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa especializada y ayudas diagnósticas
890933408	0500102118	Clinica Oftalmológica de Antioquia S.A. - CLOFAN	CW287742	Complementaria	Medellín	Consulta externa y cirugía especializada oftalmología, y ayudas diagnósticas oftalmología
890902922	0500103448	Clinica Universitaria Bolivariana	CW285410	Complementaria	Medellín	Urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa especializada y ayudas diagnósticas
800241602	0500105586	Clinica VIDA	CW287339	Complementaria	Medellín	Urgencias, hospitalización, cirugía, servicio de oncología, consulta externa especializada y ayudas diagnósticas
890905154	0537602125	Clínica San Juan de Dios - La Ceja	CW285422	Complementaria	La Ceja	Urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa especializada y ayudas diagnósticas
811007601	0500100302	Emergencia Médica Integral SAS - EMI	CW285398	Complementaria	Medellín	Transporte terrestre
900226451	0508810819	EMMSA	CW285302	Complementaria	Bello	Urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa especializada y ayudas diagnósticas
830007355	0500105935	Fresenius Medical Care Colombia S.A.	CW287356	Complementaria	Medellín	Consulta externa especializada y diálisis
900261353	0561512044	Fundación Hospital San Vicente de Paul Rionegro	CW287429	Complementaria	Rionegro	Urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa especializada y ayudas diagnósticas
811023334	0500110902	Fundación ANDECOL	CW285459	Complementaria	Medellín	Consulta externa psicología e hidroterapia
900421895	0508811823	Fundación Clínica del Norte	CW287397	Complementaria	Bello	Urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa especializada y ayudas diagnósticas
800056153	0500109694	Fundación INTEGRAR	CW285396	Complementaria	Medellín	Consulta externa psicología
890983994	0500102111	Fundación Organización VID	CW285414	Complementaria	Medellín	Laboratorio y ayudas diagnósticas
811038014	0500108165	Grupo Oncológico Internacional – Clínica de Oncología Astorga	CW285406	Complementaria	Medellín	Hospitalización, cirugía, servicio de oncología, consulta externa especializada y ayudas diagnósticas
890981817	0532104429	Hospital La Inmaculada	CW285367	Complementaria	Guatapé	Consulta externa, urgencias y hospitalización mediana complejidad
890906347	0526604910	Hospital Manuel Uribe Ángel	CW285404	Complementaria	Envigado	Urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa especializada y ayudas diagnósticas
890901826	0500102104	Hospital Pablo Tobón Uribe	CW287434	Complementaria	Medellín	Urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa especializada y ayudas diagnósticas
891982128	0566701512	Hospital Pbro. Alonso María Giraldo	CW285375	Complementaria	San Rafael	Consulta externa, urgencias y hospitalización mediana complejidad
890902151	0531005015	Hospital Santa Isabel Gomez Plata	CW286044	Complementaria	Gomez Plata	Consulta externa, urgencias y hospitalización mediana complejidad
811009075	0500106183	IMAX S.A.S	CW285345	Complementaria	Medellín	Ayudas diagnósticas odontológicas
890981374	0500101150	Instituto Neurológico de Colombia	CW285286	Complementaria	Medellín	Urgencias, hospitalización, cirugía, consulta externa especializada y ayudas diagnósticas
890906793	0500103969	Laboratorio Medico Echavarría S.A.	CW285418	Complementaria	Medellín	Laboratorio

NIT	Código de Habilitación	Razón Social	Numero de Contrato	Tipo de Red	Municipio	Servicios Prestados
900219866	0500110393	Medicarte SAS	CW287455	Complementaria	Medellín	Consulta externa especializada y administración de medicamentos especiales
900699359	0500114294	Neuromédica SAS	CW285400	Complementaria	Medellín	Consulta externa especializada y cirugía ambulatoria
890900650	0500101615	Organización Santa Lucía SA	CW285402	Complementaria	Medellín	Consulta externa y cirugía especializada oftalmología, y ayudas diagnósticas oftalmología, lentes
800024834	0500101188	ORLANT	CW285408	Complementaria	Medellín	Consulta externa especializada, cirugía ambulatoria y ayudas diagnósticas
805011262	0500104207	RTS	CW285420	Complementaria	Medellín	Consulta externa especializada y diálisis
811005113	0500103978	SAMEIN SAS	CW285394	Complementaria	Medellín	Consulta externa especializada y hospitalización
811031144	0500109432	Suplimes Hospitalario S.A.S	CW285377	Complementaria	Medellín	Vacunación
900465124	0500112143	Unidad Alergológica SAS	CW285313	Complementaria	Medellín	Consulta externa especializada e inmunoterapia
800166631	0500104172	Unidad Estomatológica Las Vegas LTDA	CW285361	Complementaria	Medellín	Consulta externa odontológica
890984002	0563102109	Universidad CES – IPS CES Sabaneta	CW285392	Complementaria	Sabaneta	Consulta externa especializada
43720899	0500100403	Lina María Sánchez Hoyos	CW286057	Complementaria	Medellín	Consulta externa odontológica
811023592	N811023592	Oxi Rental SAS	CW287389	Complementaria	Medellín	Proveedor de oxígeno
811014833	N811014833	Salud Express	CW285315	Complementaria	Medellín	Proveedor de oxígeno
900566714	N900566714	Ortopédica TAO SAS	CW285467	Complementaria	Medellín	Suministro de ortesis y prótesis
900047874	N900047874	Grupo AFIN Farmacéutica SAS	CW160206	Complementaria	Medellín	Proveedor de medicamentos

Fuente: BD Red de prestadores. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.

El 90% de los afiliados residen en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá por lo que la oferta de servicios está concentrada en esta zona y todos los afiliados asisten a toda la red sin limitación de accesibilidad.

Las atenciones de salud básicas como es consulta externa general, odontología general, Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud, Ruta Materno Perinatal y procedimientos básicos se realizan en la IPS Unidad Servicio Médico ubicada en el Hospital Pablo Tobón Uribe. Además, EPM cuenta con 5 centros médicos ubicados en las centrales hidroeléctricas donde se atiende consulta médica general, los cuales son los siguientes:

- Centro Médico El Salto - Gómez Plata
- Centro Médico Los Cedros (Porce) - Guadalupe
- Centro Médico La Araña - San Rafael
- Centro Médico Playas - San Rafael
- Centro Médico Tacui - Toledo

También se tienen definidas varias Rutas Integrales de Atención de grupos de riesgo con IPS especializadas donde se realiza el manejo de algunas patologías. Estas rutas son:

- Enfermedad Renal Crónica con las IPS Fresenius y RTS
- Artritis con la IPS Medicarte
- VIH con la IPS Medicarte
- Cáncer de mama con la Clínica Medellín

Aunque no se tengan rutas integrales definidas, se tienen definidas las IPS que prestan atenciones específicas por patología así:

- **Enfermedades cardiovasculares:** Clínica CARDIOVID, EMMSA, Hospital Pablo Tobón Uribe, Clínica CES
- **Ginecología y atención de partos:** Clínica Universitaria Bolivariana, Hospital Manuel Uribe Ángel.
- **Trasplantes:** Hospital Pablo Tobón Uribe, Fundación Hospital San Vicente de Paul Rionegro
- **Cáncer:** Hospital Pablo Tobón Uribe, Clínica de Oncología Astorga, Clínica CES, Fundación Hospital San Vicente de Paul Rionegro, Clínica Medellín, Clínica Vida, Unidad de Oncología Hospital Manuel Uribe Ángel - Astorga S.A, IPS CES Sabaneta.
- **Enfermedades Huérfanas:** Hospital Pablo Tobón Uribe, Fundación Hospital San Vicente de Paul Rionegro, Clínica Medellín, Clínica CES.
- **Salud Mental:** Neuromédica, Fundación INTEGRAR, Fundación ANDECOL, SAMEIN.

En los municipios fuera del área metropolitana, aunque no se tengan acuerdos de voluntades, se atienden las urgencias vitales de los afiliados en las IPS primarias municipales por medio de pago por evento.

Para verificar el cumplimiento de los acuerdos pactados, se realiza el acompañamiento y verificación de las condiciones pactadas, a través del seguimiento de los indicadores de alerta temprana y de los indicadores de monitoria del sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud y demás normas que modifiquen, adicionen o sustituyan. Así como a través de la valoración y seguimiento del PAMEC de cada institución.

Durante 2023, se realizó seguimiento de la oportunidad en la atención mediante el indicador de tiempo promedio de espera para la asignación de cita de las diferentes especialidades e IPS contratadas; cabe aclarar que no está la información de todas las IPS contratadas sino de las que enviaron el reporte.

**Tabla 5.** Tiempo promedio de espera para la asignación de cita en días según especialidad e IPS. Unidad Servicio Médico EPM, 2023.

Especialidad	IPS	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita (días)
<b>Alergología</b>	Clinica Medellín	98
<b>Anestesia</b>	Clinica CES	27
	San Vicente Fundación Rionegro	8
<b>Artroscopia</b>	San Vicente Fundación Rionegro	7
<b>Cardiología</b>	Clinica CES	17
	Clinica Medellín	34
	San Vicente Fundación Rionegro	50
<b>Cirugía Cardiovascular</b>	Clinica CES	2

Especialidad	IPS	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita (días)
<b>Cirugía de Cabeza y Cuello</b>	Clinica Medellín	18
<b>Cirugía de Tórax</b>	Clinica CES	21
	Clinica Medellín	14
<b>Cirugía Endoscópica Ginecológica</b>	Clinica Universitaria Bolivariana	20
<b>Cirugía General</b>	Clinica CES	16
	Clinica Medellín	17
	Clinica Universitaria Bolivariana	16
	San Vicente Fundación Rionegro	3
<b>Cirugía Hepatobiliar</b>	Clinica Medellín	14
<b>Cirugía Maxilofacial</b>	Clinica CES	37
	Clinica Medellín	7
<b>Cirugía Oncológica</b>	Clinica Medellín	18
<b>Cirugía Plástica</b>	Clinica CES	11
	Clinica Medellín	9
	San Vicente Fundación Rionegro	16
<b>Cirugía Vasculat</b>	Clinica Medellín	24
	San Vicente Fundación Rionegro	60
<b>Dermatología</b>	Clinica CES	25
	Clinica Medellín	24
	Clinica Universitaria Bolivariana	39
	San Vicente Fundación Rionegro	96
<b>Dolor y Cuidados Paliativos</b>	Clinica CES	45
	Clinica Medellín	17
	Neuromédica	38
	San Vicente Fundación Rionegro	41
<b>Endocrinología</b>	Clinica CES	1
	Clinica Medellín	58
	Clinica Universitaria Bolivariana	35
	San Vicente Fundación Rionegro	40
<b>Fisiatría</b>	Clinica Universitaria Bolivariana	23
	Instituto Neurológico	50
<b>Fisioterapia</b>	Clinica CES	10
	Clinica Universitaria Bolivariana	7
<b>Fisioterapia Piso Pélvico</b>	Clinica Universitaria Bolivariana	14
<b>Gastroenterología</b>	Clinica CES	25
	Clinica Medellín	17
	San Vicente Fundación Rionegro	25
<b>Ginecología y Obstetricia</b>	Clinica CES	8
	Clinica Medellín	14
	Clinica Universitaria Bolivariana	31

Especialidad	IPS	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita (días)
<b>Hemato Oncología</b>	Clinica Medellín	26
<b>Hematología</b>	Clinica Medellín	28
<b>Hepatología</b>	San Vicente Fundación Rionegro	31
<b>Infectología</b>	Clinica Medellín	19
<b>Mastología</b>	Clinica Medellín	11
	Clinica Universitaria Bolivariana	15
<b>Medicina del Deporte</b>	Clinica Universitaria Bolivariana	8
<b>Medicina Física y Rehabilitación</b>	Clinica Medellín	13
	San Vicente Fundación Rionegro	13
<b>Medicina General</b>	Unidad Servicio Medico	3
	Clinica Medellín	3
	San Vicente Fundación Rionegro	2
<b>Medicina Interna</b>	Clinica CES	30
	Clinica Medellín	17
	Clinica Universitaria Bolivariana	21
	Neuromédica	18
	San Vicente Fundación Rionegro	60
<b>Nefrología</b>	Fresenius	71
	RTS	7
<b>Neumología</b>	Clinica CES	16
	Clinica Medellín	23
	Clinica Universitaria Bolivariana	13
<b>Neurocirugía</b>	Clinica CES	15
	Clinica Medellín	15
	Instituto Neurológico	22
	San Vicente Fundación Rionegro	39
<b>Neurología</b>	Clinica CES	46
	Clinica Medellín	24
	Clinica Universitaria Bolivariana	18
	Instituto Neurológico	26
	Neuromédica	19
	San Vicente Fundación Rionegro	33
<b>Neuropsiquiatría</b>	Neuromédica	79
	San Vicente Fundación Rionegro	25
<b>Nutrición</b>	Clinica CES	13
	Clinica Medellín	10
	Clinica Universitaria Bolivariana	22
	San Vicente Fundación Rionegro	47
<b>Odontología general</b>	Unidad Servicio Medico	3
<b>Oncología</b>	Clinica Medellín	21
	San Vicente Fundación Rionegro	14

Especialidad	IPS	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita (días)
<b>Ortopedia</b>	Clinica CES	17
	Clinica Medellín	16
	Clinica Universitaria Bolivariana	41
	Neuromédica	8
	San Vicente Fundación Rionegro	19
<b>Otología</b>	Clinica CES	49
<b>Otorrinolaringología</b>	Clinica CES	30
	Clinica Medellín	23
	San Vicente Fundación Rionegro	39
<b>Otras Especialidades Médicas</b>	Clinica CES	16
	Clinica Medellín	13
<b>Pediatría</b>	Clinica Universitaria Bolivariana	48
<b>Psicología</b>	Clinica Universitaria Bolivariana	14
	Neuromédica	13
	San Vicente Fundación Rionegro	32
<b>Psiquiatría</b>	Clinica CES	14
	Instituto Neurológico	52
	Neuromédica	16
	San Vicente Fundación Rionegro	31
<b>Psiquiatría Infantil</b>	Clinica Universitaria Bolivariana	12
<b>Radioterapia</b>	Instituto Neurológico	9
<b>Reumatología</b>	Clinica Universitaria Bolivariana	98
<b>Toxicología</b>	Clinica CES	11
<b>Uroginecología</b>	Clinica Universitaria Bolivariana	12
<b>Urología</b>	Clinica CES	38
	Clinica Medellín	20
	San Vicente Fundación Rionegro	52

Fuente: Reporte Resolución 1552.

Como se observa en la tabla anterior, la oportunidad de asignación de cita varía según la demanda y la IPS asignada, por lo que el área de auditoría, quien se encarga de autorizar las atenciones, define la IPS según la oportunidad teniendo en cuenta también la preferencia del afiliado.

Respecto a los indicadores del servicio farmacéutico, encontramos que el promedio de tiempo de espera para la entrega de medicamentos POS está en menos de 1 día así como la entrega de fórmulas completas y oportunas están por encima del 90%, todo esto gracias al acuerdo de voluntades que se tiene con el proveedor de medicamentos AFIN Grupo Farmacéutico, quien tiene sede en la IPS de la Unidad Servicio Médico, por lo que los afiliados reclaman sus medicamentos inmediatamente salen de las citas de medicina general; aquellos ordenados por especialistas, pueden ser reclamados allí directamente o ser enviados a domicilio.

**Tabla 6.** Indicadores Servicio Farmacéutico. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

Nombre del Indicador	Resultado 2023
Promedio de tiempo de espera para la entrega de medicamentos incluidos en el POS	0,61 días
Porcentaje de fórmulas medicas PBS entregadas de manera completa	97,6%
Porcentaje de fórmulas médicas PBS entregadas de manera oportuna	94,6%
Porcentaje de faltantes de medicamentos PBS entregados por fuera de las 48 horas	9,2%
Numero de fórmulas dispensadas	62.882

Fuente: Grupo AFIN Farmacéutica, 2023.

#### 4.2.1. Indicadores de infraestructura

**Tabla 7.** Indicadores de infraestructura. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

Año / Indicador	2022	2023
<b>Razón de camas por 1.000 afiliados</b>	514,9	424,1
<b>Razón de camas de cuidado intensivo por 1.000 afiliados</b>	59,9	44,5
<b>Razón de camas de cuidado intermedio por 1.000 afiliados</b>	43,7	33,1
<b>Razón de ambulancias básicas por 1.000 afiliados</b>	4,3	5,2
<b>Razón de ambulancias medicalizadas por 1.000 afiliados</b>	2,3	2,4
<b>Razón de ambulancias totales por 1.000 afiliados</b>	6,6	7,6
<b>Razón de médicos generales por 1.000 afiliados</b>	1,8	1,9
<b>Razón de enfermeros profesionales por 1.000 afiliados</b>	0,3	0,1
<b>Tiempo promedio de traslado de la institución de salud remitente al nivel superior de complejidad</b>	78,4	65,5

Fuente: BD Seguimiento Indicadores - Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023

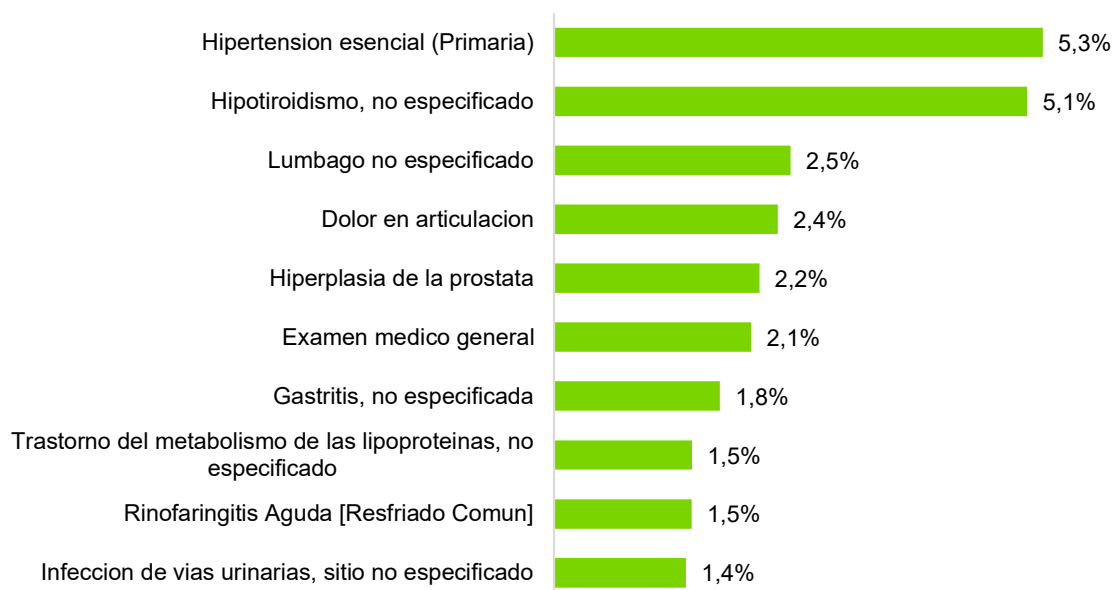
Al analizar los indicadores de infraestructura, encontramos que la razón de camas por 1.000 afiliados tanto en 2022 como en 2023, está muy por encima del valor para Colombia en el 2023 que es 98,04; lo mismo sucede con la razón de ambulancias totales por 1.000 afiliados ya que para Colombia en 2023 es de 3,42. Caso contrario sucede con la razón de médicos generales por 1.000 afiliados y la razón de enfermeros profesionales por 1.000 afiliados para Colombia en 2023, cuya razón está en 2,46 y 1,50 respectivamente, por encima de los datos para la Unidad Servicio Médico.

## 4.3. Morbilidad atendida

### 4.3.1. Según ámbito de atención

#### a) Consulta externa

**Gráfico 3.** Diez principales diagnósticos en **consulta externa de medicina general**. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.



*Fuente: Qlik View EPM. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.*

Teniendo en cuenta las atenciones a los afiliados en la Unidad Servicio Médico, en la **consulta externa por medicina general**, el principal diagnóstico de atención fue hipertensión esencial primaria con el 5,3% lo cual está acorde a la distribución poblacional de los afiliados ya que la mayoría tienen más de 50 años que es cuando se incrementa el riesgo de enfermedades precursoras, seguido de hipotiroidismo con el 5,1% y lumbago con el 2,5%.

Respecto a las atenciones del servicio de **odontología** a los afiliados, el principal diagnóstico de atención fue atrición excesiva de los dientes con el 30,3%, seguido de depósitos en los dientes con el 11,4% y gingivitis crónica con el 9,9%.

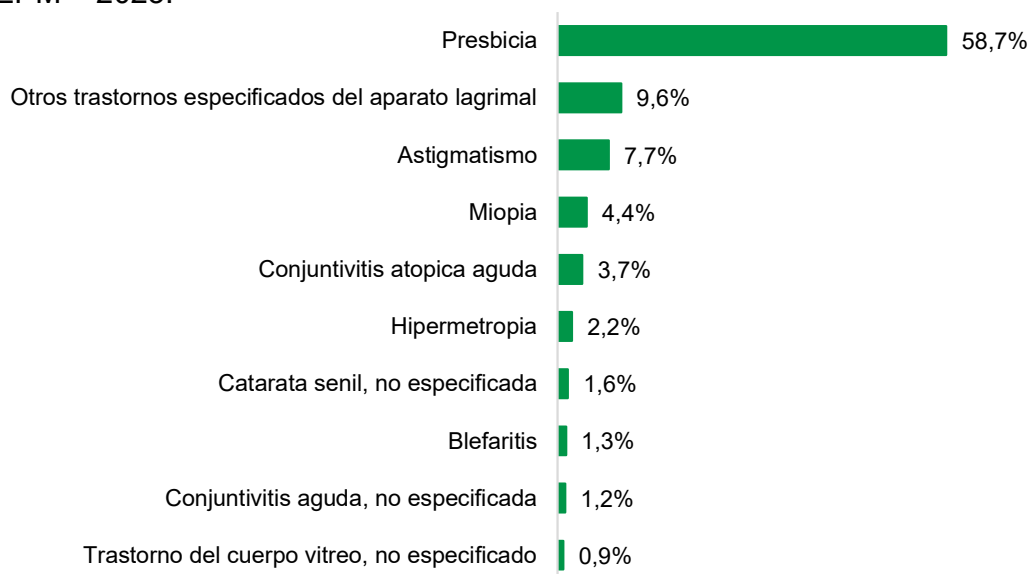
**Gráfico 4.** Diez principales diagnósticos en **odontología**. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.



*Fuente: Qlik View EPM. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.*

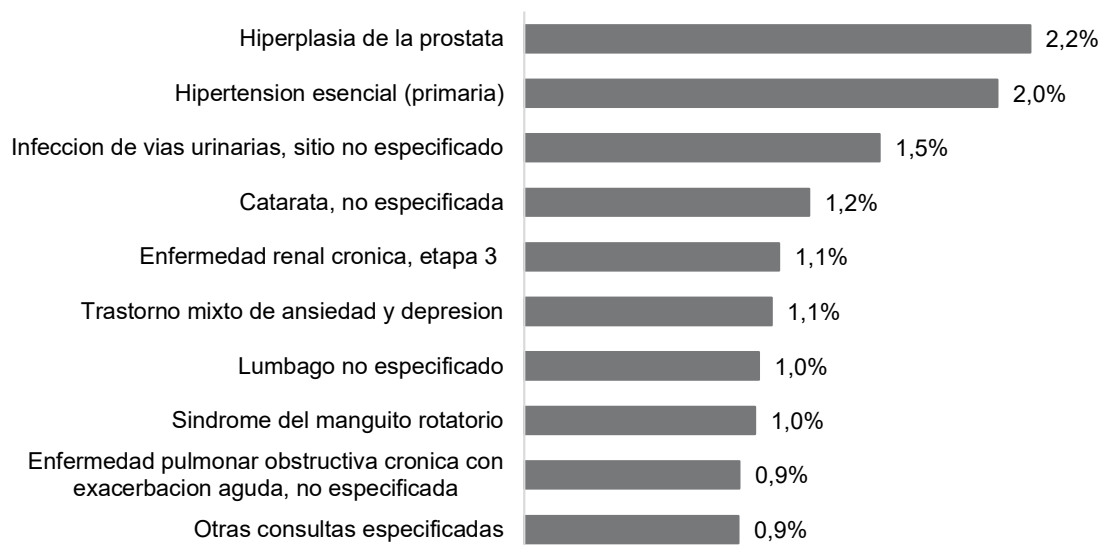
En **optometría**, el principal diagnóstico de atención fue presbicia con el 58,7%, seguido de otros trastornos especificados del aparato lagrimal con el 9,6% y astigmatismo con el 7,7%.

**Gráfico 5.** Diez principales diagnósticos en **optometría**. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.



*Fuente: Qlik View EPM. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.*

**Gráfico 6.** Diez principales diagnósticos en **consulta externa especializada**. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.



*Fuente:* Qlik View EPM. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.

En la **consulta médica especializada**, el principal diagnóstico fue hiperplasia de la próstata con el 2,2%, seguido de hipertensión esencial (primaria) con 2,0% e infección de vías urinarias con el 1,5%.

## b) Urgencias

**Gráfico 7.** Principales diagnósticos de egreso en **urgencias**. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.



*Fuente:* Base de datos RIPS. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.

Al evaluar las atenciones recibidas por lo afiliados al Servicio Médico en el ámbito de **urgencias**, el principal diagnóstico fue rinofaringitis aguda con el 4,6%, seguido de otros dolores abdominales y los no especificados con el 4,0% y lumbago no especificado con el 3,6%.

### c) Hospitalización

En el ámbito de **hospitalización**, el principal diagnóstico de atención fue hiperplasia de la próstata con el 6,9%, seguido de infección de vías urinarias con el 5,2% e insuficiencia cardiaca congestiva con el 1,7%

**Gráfico 8.** Diez principales diagnósticos de egreso en **hospitalización**. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.



*Fuente:* Base de datos RIPS. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.

### 4.3.2. Eventos de interés en salud pública

Durante el 2023 se reportaron 75 eventos de vigilancia epidemiológica en afiliados a la Unidad Servicio Médico, distribuidas así:

**Tabla 8.** Distribución de eventos de interés en salud pública reportados. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

Evento de interés en salud pública	N	%
Agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia	18	24,0%
IRA por virus nuevo	11	14,7%
Vigilancia en salud pública de la violencia de género e intrafamiliar	10	13,3%
Infección respiratoria aguda grave - IRAG inusitada	7	9,3%
Enfermedades huérfanas - Raras	6	8,0%

Tuberculosis	5	6,7%
Intento de suicidio	5	6,7%
IAD - Infecciones asociadas a dispositivos - Individual	2	2,7%
Dengue	2	2,7%
Varicela individual	2	2,7%
Morbilidad materna extrema	1	1,3%
Meningitis bacteriana y enfermedad meningocócica	1	1,3%
Enfermedad transmitida por alimentos o agua (ETA)	1	1,3%
Cáncer de la mama y cuello uterino	1	1,3%
Leishmaniasis cutánea	1	1,3%
Infecciones de sitio quirúrgico asociadas a procedimiento médico quirúrgico	1	1,3%
Leishmaniasis visceral	1	1,3%
<b>Total general</b>	<b>75</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: SIVIGILA - Unidad Servicio Médico EPM – 2023.

El principal evento fue agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia con el 24,0%, seguido de IRA por virus nuevo con el 14,7% y vigilancia en salud pública de la violencia de género e intrafamiliar con 13,3% y 10 casos.

### 4.3.3. Salud mental

En el año 2023 hubo 1.124 usuarios afiliados a la Unidad Servicio Médico con 1.505 diagnósticos relacionados con la salud mental ya que un afiliado puede tener varios diagnósticos, de los cuales, el 56,8% (638) son de sexo femenino, mientras que el 43,2% (486) son de sexo masculino. El grupo de edad con mayor proporción de afiliados es de 60 a 64 años con el 17,1%, igualmente predomina este grupo de edad en los hombres con el 18,9% y en las mujeres con el 15,7%.

La prevalencia para toda la Unidad Servicio Médico es de 20,1 casos por cada 100 afiliados.

De los 1124 usuarios con diagnósticos relacionados con la salud mental durante 2023, el 5,4% (61) presenta algún tipo de discapacidad. Los afiliados con discapacidad múltiple representan la mayoría con el 29,5% (18), seguido de discapacidad psicosocial -mental- (26,2%) y discapacidad intelectual (23,0%).

Los principales tipos de diagnósticos relacionados con salud mental en la Unidad Servicio Médico son los trastornos neuróticos, trastornos relacionados con el estrés y trastornos somatomorfos que incluyen el trastorno mixto de ansiedad y depresión con el 47,3% (712), seguido de los trastornos del humor [afectivos] con el 18,4% (277) y los trastornos mentales orgánicos, incluidos los trastornos sintomáticos con el 12,0% (180).

**Gráfico 9.** Distribución de tipos de diagnósticos relacionados con salud mental. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.



*Fuente:* Base de datos RIPS – Base de datos Aseguramiento. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.

#### 4.3.4. Patologías y eventos de alto costo

##### a) Enfermedad Renal Crónica

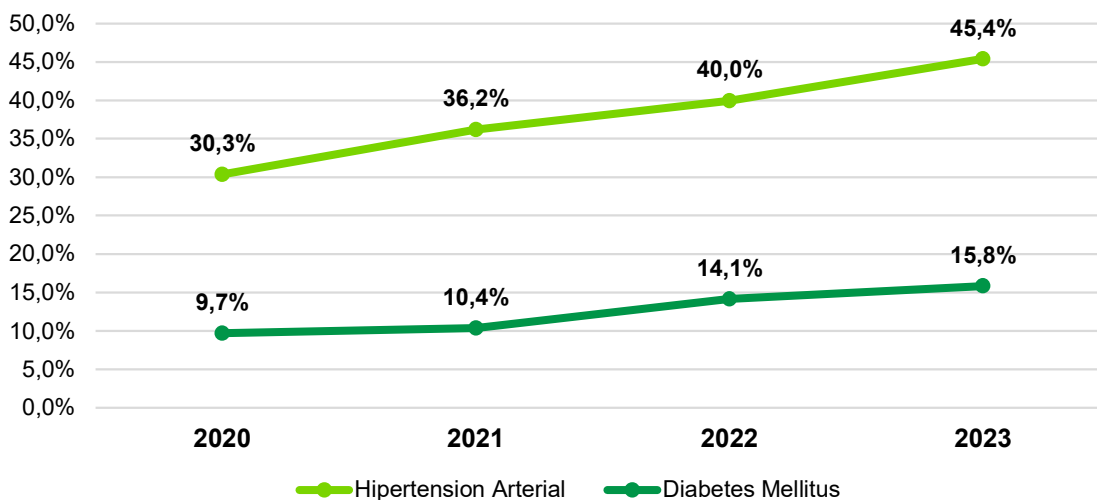
##### Precursoras: Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus

Al corte del 31 de diciembre de 2023, hay 3.404 afiliados con diagnóstico de Hipertensión Arterial, lo que indica una prevalencia de 45,4 casos por cada 100 afiliados, lo que está muy por encima de la prevalencia esperada para Colombia que es de 22,8 casos por cada 100 habitantes. El 59,3% son hombres y la mayoría están en el grupo de edad entre 65 y 69 años.

Respecto a la Diabetes Mellitus, hay 1.188 afiliados con este diagnóstico, lo que arroja una prevalencia de 15,8 casos por cada 100 afiliados, también muy por encima de la prevalencia nacional que es de 3,52 casos por cada 100 habitantes. El 58,8% son hombres y la mayoría están en el grupo de edad entre 65 y 69 años.

Esto se explica por la pirámide poblacional invertida de los afiliados donde la mayoría son adultos mayores, que es la etapa donde se aumenta el riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares y metabólicas; además, por la oportuna captación y estudio adecuado de pacientes con síntomas sugestivos de estas patologías.

**Gráfico 10.** Prevalencia de Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus 2020 – 2023. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

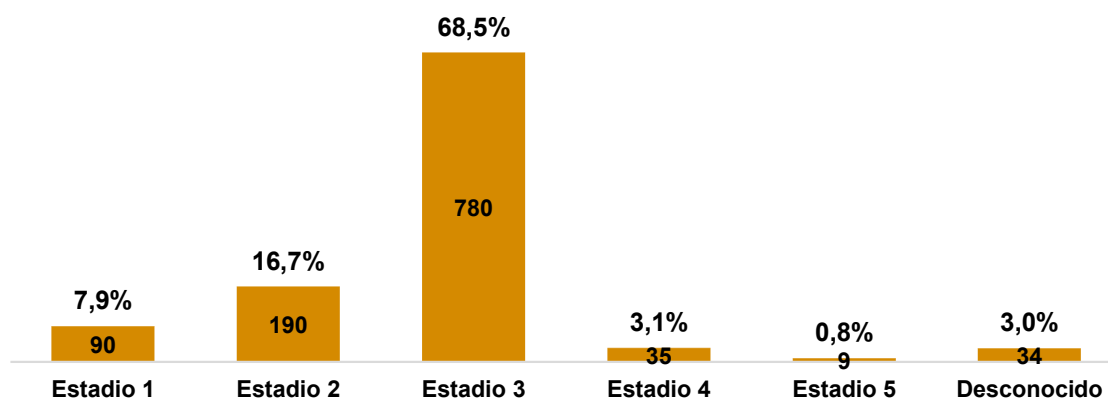


Fuente: Base de datos ERC - Cohortes Alto Costo. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.

### Enfermedad Renal Crónica

Con el programa de riesgo cardiovascular se busca que los pacientes no lleguen a estadios avanzados de la enfermedad renal, aun así, en la Unidad Servicio Médico hay 1.138 con Enfermedad Renal Crónica en cualquier estadio; la distribución según el estadio se encuentra en el gráfico 13.

**Gráfico 11.** Distribución de pacientes con ERC según el estadio. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023



Fuente: Base de datos ERC - Cohortes Alto Costo. Unidad Servicio Médico EPM – 2023

### Terapia de Reemplazo Renal

De los afiliados es estadio 5, hay 8 pacientes en Hemodiálisis, 1 en Terapia Médica No Dialítica y otro en predialisis; además de estos, hay 14 afiliados en seguimiento postrasplante renal.

En manejo de los afiliados con Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus, se realiza en la IPS de la Unidad Servicio Médico, así como los afiliados con Enfermedad Renal Crónica hasta el estadio 3A. Los afiliados con estadio 3B, 4 y atendidos en los programas de nefroprotección de las IPS Fresenius Medical Care y RTS y los afiliados en hemodiálisis, en las unidades dializadoras de estas mismas IPS. Los afiliados en seguimiento postrasplante son atendidos en el Hospital Pablo Tobón Uribe y en la Fundación Hospital San Vicente de Paul de Rionegro.

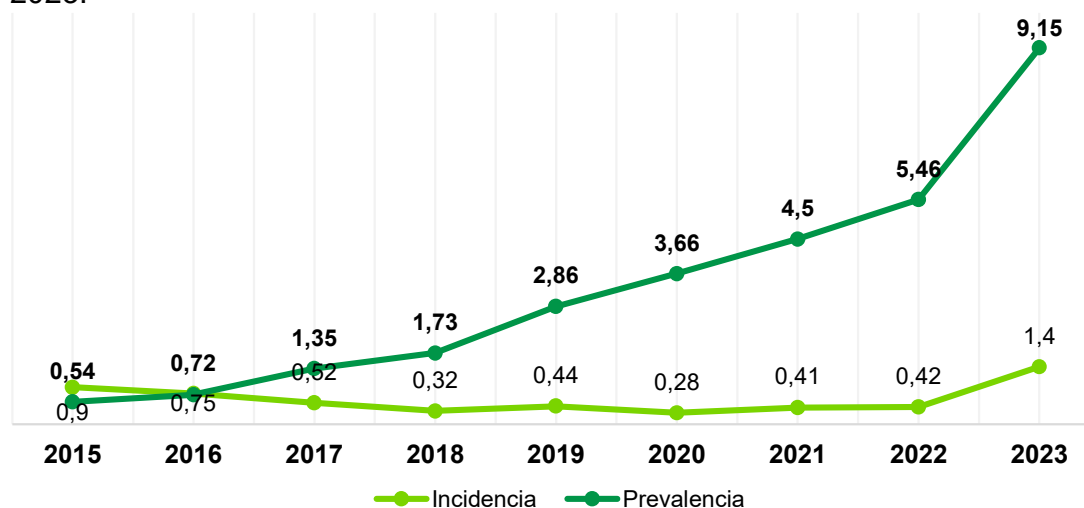
## b) Cáncer

A diciembre de 2023 hay 640 usuarios afiliados a la Unidad Servicio Médico con 687 diagnósticos de cáncer, lo que indica una prevalencia de 9,2 casos por cada 100 afiliados, además se diagnosticaron durante este año 106 usuarios lo que indica una incidencia del 1,4%.

El 59,8% (411) de los afiliados con diagnóstico de cáncer son hombres mientras que el 40,2% (276) son mujeres y la mayor representación la tienen los afiliados entre 65 y 69 años con el 22,3%. Hay una menor de edad de 8 años con este diagnóstico.

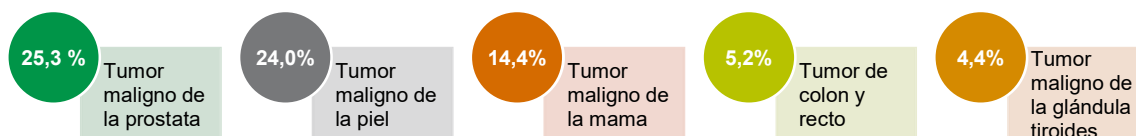
Durante el año 2023 se realizó una búsqueda activa intensa de los casos de Cáncer que no se tenían identificados, razón por la cual hay un aumento significativo en la prevalencia y en la incidencia.

**Gráfico 12.** Incidencia y prevalencia de Cáncer. Unidad Servicio Médico EPM, 2015 a 2023.



Fuente: Base de datos Cáncer - Cohortes Alto Costo. Unidad Servicio Médico EPM – 2023

El principal tipo de cáncer fue el Tumor maligno de próstata con el 25,3%. Entre las mujeres, el principal tipo de cáncer fue el Tumor maligno de la mama, seguido del Tumor maligno de la piel y el Tumor maligno de la glándula tiroides. Entre los hombres, el principal tipo de cáncer fue el Tumor maligno de la próstata, seguido del Tumor maligno de la piel y el Tumor maligno de colon y recto.

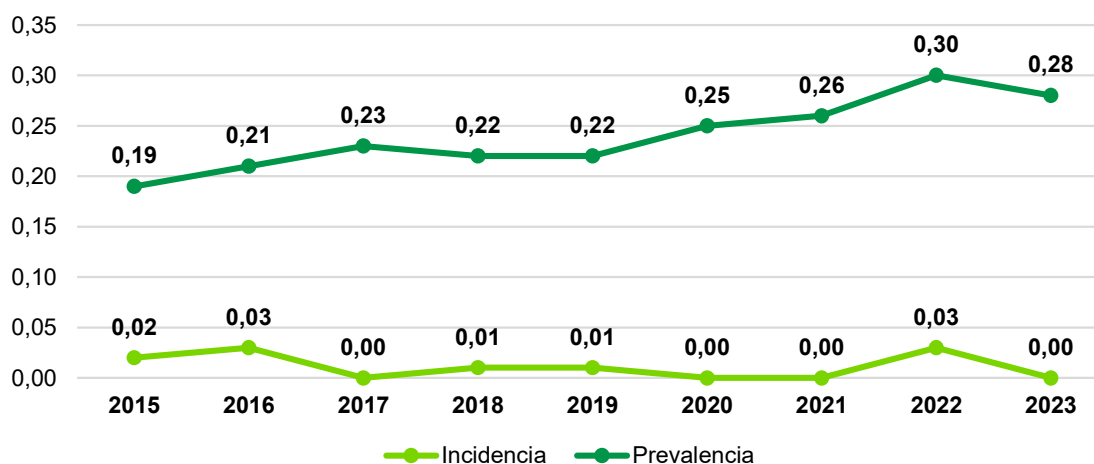


La atención de los afiliados con cáncer está supeditada al tipo de cáncer, por lo que se tiene ruta integral de atención para cáncer de mama con la Clínica Medellín; la atención de los filiados con diagnóstico de cáncer de piel se hace principalmente en Clínica Vida, los afiliados con cáncer de próstata se atienden entre el Hospital Pablo Tobón Uribe y la Clínica Medellín.

### c) Virus de la inmunodeficiencia humana adquirida – VIH

En el año 2023 se tienen identificados 21 usuarios con diagnóstico de VIH, de los cuales el 95,2% son hombres y solo una mujer; la mayoría están entre 55 y 59 años con el 38,1%, no hubo casos nuevos diagnosticados durante 2023.

**Gráfico 13.** Incidencia y prevalencia de VIH. Unidad Servicio Médico EPM, 2015 a 2023.

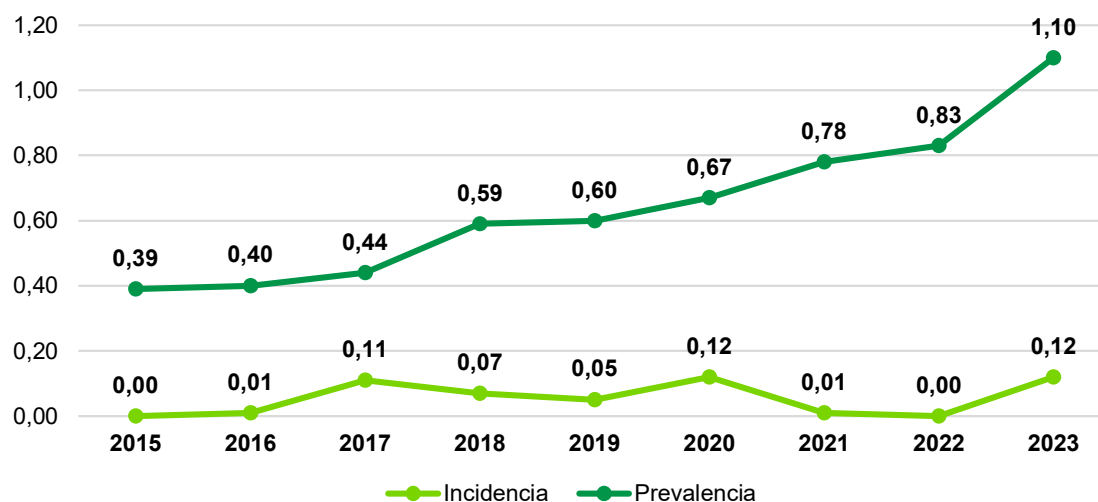


Fuente: Base de datos VIH - Cohortes Alto Costo. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.

Los afiliados con diagnóstico de VIH son atendidos en la IPS Medicarte y en algunos casos en el Hospital Pablo Tobón Uribe

## d) Artritis

**Gráfico 14.** Incidencia y prevalencia de Artritis. Unidad Servicio Médico EPM, 2015 a 2023



*Fuente:* Base de datos Artritis - Cohortes Alto Costo. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.

Durante el año 2023 se tienen identificados 82 afiliados diagnosticados con Artritis Reumatoide lo que representa una prevalencia de 1,1%, hubo 9 diagnósticos nuevos, lo que indica una incidencia del 0,12%. De estos, el 70,7% (58) son de sexo femenino, mientras que el 29,3% (24) son de sexo masculino y la mayoría están en el rango entre los 60 y 64 años (31,7%).

El tratamiento de los pacientes con diagnóstico de Artritis se realiza integralmente en la IPS Medicarte.

## e) Enfermedades Huérfanas

Hasta el 31 de diciembre de 2023, habían afiliados a la Unidad Servicio Médico, 84 pacientes con alguna enfermedad huérfana o rara, para una prevalencia de 1,1 casos por cada 100 afiliados. Las principales enfermedades huérfanas diagnosticadas en los afiliados son las siguientes:



El 62,2% de estos pacientes son mujeres y el 21,2% están entre 60 y 64 años. 5 Afiliados con enfermedad huérfanas sufren algún tipo de discapacidad.

Los pacientes con este tipo de patologías son atendidos en toda la red de prestadores según el tipo de la enfermedad y los requerimientos de ayudas

diagnosticas o especialidades, pero en general se remiten para su atención al Hospital Pablo Tobón Uribe.

#### f) Patologías de alto consumo

Teniendo en cuenta la base preliminar de Suficiencia de UPC del año 2023, se analizaron los costos de afiliados y patologías y se encontró que 83 afiliados consumieron el 30% del total del costo del 2023.

Al evaluar ya por código diagnóstico las patologías y eventos de alto consumo del año 2023 de manera preliminar, se encuentra que el principal evento son Otros trastornos respiratorios, mientras que la principal patología es el Tumor maligno de la próstata.

**Tabla 9.** Eventos y patologías más costosas 2023, preliminar. Unidad Servicio Médico EPM, 2023<sub>p</sub>

CIE10	Descripción del diagnostico	N° Afiliados	Costo total
<b>Evento</b>			
J98	Otros trastornos respiratorios	13	\$ 459.214.395
C56	Tumor maligno del ovario	9	\$ 311.959.638
T23	Quemadura y corrosión de la muñeca y de la mano	1	\$ 294.291.685
C79	Tumor maligno secundario de otros sitios y de sitios no especificados	8	\$ 262.471.110
A41	Otras Sepsis	10	\$ 254.388.734
<b>Patología</b>			
C61	Tumor maligno de la próstata	129	\$ 661.571.680
C50	Tumor maligno de la mama	72	\$ 589.989.692
N18	Enfermedad renal crónica	228	\$ 500.215.330
D46	Síndromes mielodisplásicos	2	\$ 475.036.666
C84	Linfomas de células T/NK maduras	3	\$ 449.451.942

*Fuente: Suficiencia de UPC preliminar 2023 - Unidad Servicio Médico EPM – 2023*

### 4.3.5. Vacunación

#### a) Programa de Vacunación PAI

El programa de vacunación PAI busca proteger a los afiliados de las enfermedades prevenibles por vacunación. La IPS vacunadora que esta en la red es la IPS Suplimed, aunque también los afiliados asisten a cualquier IPS del país para acceder a los biológicos disponibles.

Los resultados de coberturas de vacunación al 31 de diciembre de 2023 nos muestran que el 88,9% de los afiliados entre 0 a 5 años tienen un esquema completo para su edad, teniendo en cuenta que para este curso de vida hay 18 afiliados activos, por lo que solo dos tienen esquemas pendientes. En el grupo de Infancia

hay afiliados 61 niños entre los 6 y 11 años de los cuales el 96,7% tienen esquemas completos de vacunación y restan 2 niños por completar sus esquemas.

Se tiene reportados 53 niños con dosis de refuerzo de SRP entre 2 y 11 años para una cobertura de 71,6% ya que desde el mes de abril de 2021 se viene trabajando en la campaña de vacunación de alta calidad de sarampión y en la búsqueda activa para realizar demanda inducida para la dosis adicional de vacuna de SRP.

Desde agosto de 2023 se inició el Plan de intensificación de la vacunación en Colombia 2023 con el objetivo de restablecer y mejorar de coberturas prepandémicas que incluye 5 días centrales de jornadas de vacunación: 26 de agosto, 30 de septiembre, 21 de octubre, 18 de noviembre y 16 de diciembre de 2023, además el 30 de septiembre de 2023 se inició la vacunación contra VPH para niños de 9 años.

Con respecto al VPH, la población total de niñas de 9 a 17 años es de 113 usuarias, de las cuales el 57,5% (65) tiene la primera dosis, el 38,9% (44) tiene dos dosis y el 5,3% (6) cuentan con una tercera dosis.

Así mismo 183 mujeres mayores de 18 años presentan esquemas de vacunación con este biológico.

## b) Programa de Vacunación contra COVID-19

Respecto al seguimiento del Plan Nacional de Vacunación COVID 19 PNVC, tenemos las siguientes coberturas las cuales están por encima de las nacionales para la misma fecha:

**Tabla 10.** Distribución de afiliados según esquema de vacunación COVID19. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

Dosis	Afiliados Vacunados	Cobertura
1º dosis y única dosis	6.861	91,5%
2º dosis y única dosis	6.610	88,1%
1 Refuerzo (3ª Dosis)*	4.787	64,5%
2 Refuerzo (4ª Dosis)*	1.842	24,8%

*Fuente:* Base de datos seguimiento PNVC – Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023.

\* Mayores de 12 años

La IPS vacunadora de la red atención es la IPS Suplemed, pero también los afiliados asisten a cualquier IPS del país para acceder a los biológicos disponibles

#### 4.4. Mortalidad

Durante el año 2023 fallecieron 80 afiliados a la Unidad Servicio Médico; el 67,5% eran hombres (54) y 32,5% (26) mujeres; el 5% (4) estaban en el ciclo de adultez y el 95% en el ciclo de vejez.

No se presentaron fallecimientos en afiliados en los ciclos de primera infancia, infancia, adolescencia y juventud, tampoco hubo mortalidad materna ni perinatal.

Según las grandes causas de la lista 6/67 de la OPS/OMS, la principal causa de mortalidad son las enfermedades del sistema circulatorio con 33 casos (41,3%) y una tasa ajustada de mortalidad de 439,9 casos por cada 100.000 afiliados.

Al evaluar la mortalidad por grandes causas y causas específicas según subgrupos y según ciclos de vida, se encuentra que solo hubo fallecimientos en los ciclos de adultez y vejez.

**Tabla 11.** Distribución de causas de mortalidad según grandes causas Lista 6/67. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023

Grandes causas – Lista 6/67	N	%	Tasa ajustada de mortalidad x100.000
<b>Enfermedades del sistema circulatorio</b>	33	41,3%	439,9
<b>Todas las demás causas</b>	19	23,8%	253,3
<b>Neoplasias (tumores)</b>	15	18,8%	200,0
<b>Enfermedades transmisibles</b>	7	8,8%	93,3
<b>Síntomas, signos y afecciones mal definidas</b>	5	6,3%	66,7
<b>Causas externas</b>	1	1,3%	13,3
<b>Ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal</b>	0	0,0%	0,0
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	1.066,5

*Fuente: Base de datos aseguramiento - RIPS - Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023*

## 5. Servicio odontológico

Para el año 2023, en articulación con los odontólogos rurales de las centrales hidroeléctricas se realizó demanda inducida a los ciclos de vida infancia, primera infancia y adolescencia obedeciendo a las indicaciones de atención emitidas por la secretaria de Salud de Medellín.

Se siguió con la continuidad del programa de Soy Generación Más Sonriente y la aplicación de Barniz de flúor para grupo poblacional anteriormente mencionado. También se realizaron campañas de aplicación de fluor para menores de 18 años el 22 de julio y 27 de octubre.

Se realizaron: Consultas de control o de seguimiento: 7.772, primera vez: 1.288, urgencias odontológicas: 352, atenciones para control de placa dental: 1.629, detartraje supragingival: 117, tratamientos terminados: 935.

## **6. Rutas integrales de atención en salud - RIAS**

---

Las Rutas Integrales de Atención en Salud - RIAS - definen las condiciones necesarias para asegurar la integralidad en la atención por parte de los agentes del Sistema de Salud, garantizando la atención a las personas, familias y comunidades a partir de intervenciones de valoración integral de la salud, detección temprana, protección específica, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, paliación y educación para la salud, teniendo en cuenta el mejoramiento de la calidad en todo el continuo de atención, el logro de los resultados esperados en salud, la seguridad y aumento de la satisfacción del usuario y la optimización del uso de los recursos.

En la Unidad Servicio Médico se realiza la atención de las rutas obligatorias dadas por la resolución 3280 de 2018 que son la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Materno Perinatal. Incluyen un conjunto de intervenciones en salud por momento de curso de vida, que tienen como finalidad la valoración integral, la detección temprana, la protección específica y la educación para la salud, individual, grupal o familiar, con el fin de potenciar o fortalecer las capacidades para el cuidado de la salud de las personas, minimizar el riesgo de enfermar o derivar oportunamente a rutas de grupo de riesgo o a los servicios de salud requeridos para el manejo de su condición de salud.

### **6.1. Ruta de Atención de Promoción y Mantenimiento de la Salud**

El objetivo de esta ruta es garantizar la atención integral en salud a las personas, familias y comunidades a partir de intervenciones de valoración integral de la salud, detección temprana, protección específica, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, paliación y educación para la salud.

Se tienen definidas las atenciones individuales según curso de vida y la atención integral se realiza en la IPS de atención básica ubicada en el Hospital Pablo Tobón Uribe por parte de una médica que tiene capacitación específica en las rutas según el ciclo; los afiliados pueden solicitar su cita vía presencial, vía telefónica, vía página web o vía intranet para los trabajadores activos, con una oportunidad máxima de 3 días.

Dentro de las atenciones de la ruta, la atención de odontología se realiza en la misma IPS de atención básica ubicada en el Hospital Pablo Tobón Uribe; la evaluación visual se realiza en la Óptica Santa Lucía que posee múltiples puntos de atención, la vacunación está contratada con la IPS Suplimed y los diferentes exámenes de tamizaje se realizan en cualquier sede de los laboratorios que están contratados que son Laboratorio Echavarría y Laboratorio VID.

## 6.2. Ruta de Atención Materno Perinatal

El objetivo de esta ruta es contribuir a la promoción de la salud y al mejoramiento de los resultados en salud maternos y perinatales, mediante la atención integral en salud.

Esta ruta incluye varias intervenciones que son atendidas en las diferentes IPS de la red de atención de la EAS.

- **Atención Preconcepcional:** Se realiza en la IPS de atención básica ubicada en el Hospital Pablo Tobón Uribe según se realice demanda inducida o demanda espontánea. Teniendo en cuenta la baja natalidad en la EAS por la misma pirámide poblacional, actualmente se realizan muy pocas atenciones preconcepcionales, pero el programa está disponible con una oportunidad de máximo 3 días.
- **Interrupción Voluntaria del Embarazo:** Se realiza según la normatividad vigente y según deseo explícito y voluntario de la afiliada; la red de atención disponible para estos procedimientos es Profamilia y el Hospital Manuel Uribe Ángel y la Clínica Universitaria Bolivariana para la atención pre y post. No ha habido casos en los últimos dos años.
- **Atención Prenatal:** Se realiza en la IPS de atención básica ubicada en el Hospital Pablo Tobón Uribe con una médica con dedicación exclusiva y capacitación específica para la atención de las gestantes. Según se requiera, la atención en el nivel complementario se realiza en el Hospital Manuel Uribe Ángel y la Clínica Universitaria Bolivariana.
- **Atención del Parto:** Teniendo en cuenta que más del 90% de los afiliados residen en el área metropolitana del Valle del Aburra, la atención del parto se realiza en el Hospital Manuel Uribe Ángel y la Clínica Universitaria Bolivariana.
- **Atención del Postparto y del Recién Nacido:** Estas atenciones se realizan también en la IPS de atención básica ubicada en el Hospital Pablo Tobón Uribe con una médica con dedicación exclusiva y capacitación específica para la atención, dentro de los tiempos estipulados por la normatividad.

## 6.3. Rutas de atención para grupos de riesgo

Contamos con alianzas estratégicas con algunos proveedores de nuestra red de prestadores donde se crearon Rutas Integrales de Atención para grupos de riesgo de acuerdo con nuestra caracterización poblacional. Estas son:

### 6.3.1. Programa de Riesgo Cardiovascular

El objetivo del programa es impactar de forma positiva el riesgo de ECV de los afiliados a la EAS, con el fin de disminuir la tasa de morbimortalidad derivada de este. Ingresan pacientes con confirmación diagnóstica de HTA, DM y/o dislipidemia, enfermedad cardíaca, enfermedad renal crónica y otras patologías relacionadas; cuando se confirma la condición de riesgo, se remitirá al paciente para ingresar al Programa de Riesgo Cardiovascular con los exámenes de ingreso, de tal manera que

el paciente tenga todos los resultados al momento de la primera consulta médica de ingreso. Allí se realizará la detección de factores de riesgo asociados a la patología de base y se definirá la conducta a seguir según tipo y asociación de estos factores.

El programa está conformado por médicos expertos en el área, los cuales asisten a capacitación continua y actualización en el tema; que están ubicados tanto en la IPS primaria de la Unidad Servicio Médico ubicada en el Hospital Pablo Tobón Uribe, así como los centros médicos ubicados en las centrales hidroeléctricas.

Se cuenta además con alianzas estratégicas las cuales propenden por mejorar las condiciones de salud de los pacientes y la disminución del riesgo cardiovascular de los mismos. Para acceder a estas alianzas estratégicas los pacientes deben estar incluidos en el programa de Riesgo Cardiovascular y cumplir con los criterios de remisión según sea el caso.

- **Cardioprotección:** Atención a afiliados con patologías cardíacas y pacientes post evento coronario para su rehabilitación integral a nivel cardiovascular, los cuales se atienden en la IPS CARDIOVID, Clínica Medellín y Hospital Pablo Tobón Uribe.
- **Programa de Nefroprotección Fresenius PREVER:** Para afiliados con enfermedad renal crónica desde estadio 3 en adelante.
- **Unidades dializadoras RTS y Fresenius:** Para afiliados con enfermedad renal estadio 5 con necesidad de terapia de reemplazo renal (Diálisis peritoneal y hemodiálisis).
- **Cesación del tabaquismo:** Para afiliados con tabaquismo activo y con intención de cesación, se realiza su atención integral en el área de toxicología del Hospital Pablo Tobón Uribe.

### 6.3.2. Ruta de atención de cáncer de mama

Se tiene establecida la ruta de atención de cáncer de mama con la Clínica Medellín como prestador especializado. Esta ruta consta de varias etapas componentes y participantes que son:

- **EAPB:** Su objetivo es la afiliación, gestión, autorización y evaluación bidireccional de lo cual se encarga la Unidad Servicio Médico por medio de los auditores en salud.
- **Nivel básico (Prevención primaria y secundaria):** Cuyo objetivo es prestar la atención primaria e identificar las pacientes a tamizar. De esta etapa de la ruta se encarga principalmente la IPS Unidad Servicio Médico ubicada en el Hospital Pablo Tobón Uribe y los centros médicos ubicados en las centrales hidroeléctricas.
- **Imágenes diagnósticas:** Su objetivo es realizar las pruebas de tamizaje y establecer el diagnóstico. Las mamografías y ecografías mamarias son realizadas por la IPS Cedimed.

- **Centro especializado:** Su objetivo es realizar el tratamiento, seguimiento, identificación temprana de recaída, mejorar la calidad de vida, sobrevivencia libre de progresión, control de síntomas. Lo realiza la Clínica Medellín.
- **Rehabilitación:** Cuyo objetivo son acciones de recuperación, rehabilitación y reintegro a vida laboral. Se realiza en la Clínica Medellín y otras IPS de la red de atención según se requiera.
- **Cuidados paliativos y atención domiciliaria:** Se realiza según lo requiera la condición del paciente. La atención domiciliaria la realiza CEM - Coomeva Emergencia Médica.

### 6.3.3. Programa Cuidarte (VIH)

El programa de atención integral del VIH lo realiza la IPS Medicarte e incluye la atención por parte de un equipo interdisciplinario acorde a las necesidades del diagnóstico e incluye captación y confirmación del diagnóstico, ingreso al modelo, caracterización individual e inicio del tratamiento, adecuación del tratamiento, seguimiento, empoderamiento y resiliencia, manejo y seguimiento de recaídas y hospitalizaciones.

### 6.3.4. Programa Artritis

La atención de los afiliados con diagnóstico de artritis reumatoide se realiza por medio de paquete de atención integral e interdisciplinaria con la IPS Medicarte según la actividad de la enfermedad incluidos los medicamentos.

### 6.3.5. Programa Tuberculosis

El programa de tuberculosis tiene como objetivo realizar un seguimiento y dispensación adecuados de medicamentos a los afiliados con este diagnóstico. Cuenta con un médico capacitado en el tema y una auxiliar que realiza el seguimiento y dispensación estricta del tratamiento supervisado, además se realiza articulación con los entes territoriales para la estrategia ACTB (Administración en casa de tratamiento básico de tuberculosis) de los pacientes que lo requieran. Este programa se realiza en la IPS primaria de la Unidad Servicio Médico ubicada en el Hospital Pablo Tobón Uribe

## 7. Indicadores de gestión

---

### 7.1. Encuesta de satisfacción de usuarios

Para la encuesta de la Unidad de Servicio Médico y Odontológico, se alcanzó una efectividad del 100% para un total de 368 funcionarios contactados. Se evaluaron los siguientes bloques, donde se relaciona los aspectos más relevantes:

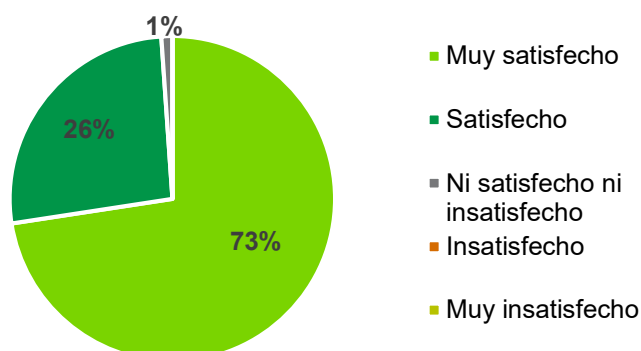
La escala estipulada para este año fue la siguiente: Muy satisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho, a nivel global se puede evidenciar que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención brindada por la unidad Servicio Médico ya que el 73% de los encuestados informó que están muy satisfechos con el servicio así mismo el 26% manifestó que están satisfechos con el servicio y solo el 1% indicó que estaba indeciso por lo que calificó a nivel general el servicio como ni satisfecho ni insatisfecho.

Con respecto a la claridad de la información el 99% de los usuarios se encuentran muy satisfechos y satisfechos y el 1% como ni satisfecho ni insatisfecho.

Dentro de los servicios más usados por el personal Afiliado a la EAS EPM se encuentra Medicina General, exámenes de laboratorio, medicina especializada, odontología y optometría, con calificaciones globales de conformidad alta.

Los resultados muestran que cumple con la promesa del servicio puesto que el 99% de los encuestados informaron que se atendió en el horario establecido y el 96% argumentó que la necesidad de salud fue resuelta cuando visitó la unidad.

**Gráfico 15.** Grado de satisfacción general de la atención. Unidad Servicio Médico EPM, 2023.



*Fuente:* Encuesta de satisfacción Te Guio. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.

## 7.2. Encuesta de Satisfacción Proveedores

**Gráfico 16.** Grado de satisfacción de proveedores de la Unidad Servicio Médico EPM, 2023.

<span style="color: blue;">●</span> Muy satisfecho	22
<span style="color: orange;">●</span> Satisfecho	7
<span style="color: green;">●</span> Medianamente satisfecho	0
<span style="color: red;">●</span> Insatisfecho	0
<span style="color: purple;">●</span> Muy insatisfecho	0



*Fuente:* Encuesta de satisfacción a proveedores. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.

Se realizó encuesta la totalidad de la red de prestadores y 29 de 44 proveedores dieron respuesta, lo que corresponde al 67% de la muestra.

Se hicieron 14 preguntas que median aspectos como el grado de satisfacción con prestar sus servicios a la Unidad Servicio Médico, las políticas de contratación, las tarifas propuestas, la atención recibida por parte de los funcionarios de contratación, referencia y contrarreferencia y facturación, con la radicación de las facturas, el trámite de solicitud de glosas y respuesta de éstas, dando como resultado una satisfacción del 100% para una muestra del 67%. No se recibieron PQR's de las entidades durante el 2023.

## 8. Indicadores de calidad

### 8.1. Indicadores Resolución 0256 de 2016

La Unidad Servicio Médico cumple con los indicadores establecidos en la resolución 0256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social.

**Tabla 12.** Indicadores Resolución 0256 de 2016. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023

Indicadores	Resultado
Oportunidad en la asignación de citas médicas (días) <b>MEDICINA GENERAL – Unidad Servicio Médico</b>	2,8
Oportunidad en la asignación de citas médicas (días) <b>ODONTOLOGIA – Unidad Servicio Médico</b>	3,1
Oportunidad en la asignación de citas médicas (días) <b>CARDIOLOGIA*</b>	34
Oportunidad en la asignación de citas médicas (días) <b>CIRUGIA GENERAL*</b>	13
Oportunidad en la asignación de citas médicas (días) <b>DERMATOLOGIA*</b>	46
Oportunidad en la asignación de citas médicas (días) <b>GINECOLOGIA*</b>	18
Oportunidad en la asignación de citas médicas (días) <b>MEDICINA INTERNA*</b>	29
Oportunidad en la asignación de citas médicas (días) <b>ORTOPEDIA*</b>	20
<b>Tiempo de respuesta para la autorización de solicitudes de servicio</b>	5

\* Incluye información de las siguientes IPS: Clínica CES, Clínica Medellín, San Vicente Fundación Rionegro, Clínica Universitaria Bolivariana, Neuromédica

Fuente: Base de datos aseguramiento - RIPS - Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2023

## 8.2. Auditorias

Recibimos las siguientes auditorías realizadas por los entes externos en al año 2023 como son:

- Auditoria de cumplimiento correspondiente al período 2022 por parte de la CGR
- Auditoria de verificación del cumplimiento de las condiciones de habilitación conforme lo dispuesto Resolución 497 de 2021 por parte de la Superintendencia de Salud
- Visita de inspección y vigilancia por parte de esta Secretaría de Salud en los procesos de Aseguramiento y Salud Publica
- Auditoria de la Cuenta de Alto Costo en todas las patologías

## 9. PQRF

Durante el año 2023 se presentaron 34 PQRF, distribuidas en 26 quejas, 4 felicitaciones, 3 peticiones y 1 reclamo, detalladas en la tabla anexa.

**Tabla 13.** PQRF presentadas en el Servicio Médico. Unidad Servicio Médico EPM, 2023.

Clasificación	Cantidad	Motivo	Submotivo	Descripción	Factor Causal Clave
Queja	26	Prestación del servicio (22)	Calidad en la atención de los prestadores externos (19)	Inconformidad en la entrega de medicamentos	Agotamiento de moléculas por laboratorios
			Calidad de la atención médicos del servicio (3)	Pacientes que llegan tarde a la consulta y nos son atendidos inmediatamente	Incumplimiento de citas por parte del usuario
		Administración del servicio (3)	Autorizaciones (3)	Inconformidad con la generación de autorizaciones	Falta de educación a los usuarios acerca de los tiempos en que se deben generar las órdenes para prestación de servicios solicitados como posfechados
		Salud pública (1)	Calidad en la atención en Taquillas (1)	Comentario por parte de la funcionaria	Se hace retroalimentación a la funcionaria

Clasificación	Cantidad	Motivo	Submotivo	Descripción	Factor Causal Clave
Petición	3	Prestación del Servicio (1)	Calidad en la atención de los prestadores externos (1)	Oportunidad en el agendamiento de cita	Verificar acuerdos de voluntades y confirmar indicadores de oportunidad
		Administración del servicio (2)	Cobro de Cuotas Moderadoras y Copagos (2)	Inconformidad con el concepto y valor cobrado	Envío de información
Reclamo	1	Administración del servicio (1)	Autorizaciones (1)	Solicitud de reembolso por la compra de medicamento agotado	Agotamiento de moléculas por laboratorios
Felicitación	4	Prestación del Servicio (4)	Calidad en la atención odontólogos del servicio (1)	Agradecimiento	Agradecimiento
			Calidad de la atención médicos del servicio (2)	Agradecimiento	Agradecimiento
			Autorizaciones (1)	Agradecimiento	Agradecimiento

Fuente: PQR. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.

## 10. Plan de comunicaciones

Dentro del plan de comunicaciones se logró:

**Tabla 14.** Estrategias de comunicación para el fortalecimiento de los contenidos presentados por la USM e información relevante. Unidad Servicio Médico EPM, 2023.

Acción	Formato	Actividades
<b>Actualización de la información en el sitio Web de EPM</b>	Web	Actualización de la información publicada
<b>Elaboración del boletín mensual para afiliados</b>	Boletín Saludándonos	Publicación con temas de interés en salud, afiliaciones, deberes y derechos para todos los afiliados
<b>Comunicados informativos</b>	Correos electrónicos	Envío masivo de comunicados vía correo electrónico con información relevante

Acción	Formato	Actividades
Red de prestadores 2023	Sitio Web	Publicación en la página web de las instituciones que hacen parte de la red de prestadores
Afiches	Carteleras	Publicación de información en las carteleras ubicadas en la unidad servicio médico

Fuente Comunicaciones. Unidad Servicio Médico EPM – 2023.

## 11. Aspectos Financieros

### 11.1. Ingresos

Los ingresos de la Unidad Servicio Médico durante el 2023 provienen de cuatro fuentes principales que son las siguientes:

#### 11.1.1. Recursos recibidos del sistema de salud

Concepto	Valor año 2023	Del total de ingresos representa <b>43%</b>
UPC (Unidad de pago por capitación)	\$ 22.930.663.168	
Presupuestos Máximos	\$ 403.962.559	

#### 11.1.2. Recursos recibidos por la prestación de los servicios de salud

Concepto	Valor año 2023	Del total de ingresos representa <b>7%</b>
Cuotas Moderadoras	\$ 3.020.145.673	
Copagos	\$ 794.466.700	

#### 11.1.3. Ingresos por la gestión administrativa de la Cuenta de Alto Costo

Concepto	Valor año 2023	Del total de ingresos representa <b>14%</b>
Cáncer	\$ 7.197.389.072	
Enfermedad Renal Crónica	\$ 153.663.536	

### 11.1.4. Recursos transferidos por EPM

Concepto	Valor año 2023	Del total de ingresos representa <b>36%</b>
<b>Atención Enfermedades de Alto Costo</b>	\$ 9.594.279.070	
<b>Agotamiento</b>	\$ 9.960.000.000	

### 11.2. Egresos

Se realizaron pagos a la red de prestadores por valor de \$52.429.393.642

**Tabla 15.** Pagos a la red de prestadores. Unidad Servicio Médico EPM, 2023.

Mes	Valor Pagado
<b>Enero</b>	\$ 3.690.776.564
<b>Febrero</b>	\$ 2.822.287.273
<b>Marzo</b>	\$ 3.610.953.425
<b>Abril</b>	\$ 5.377.247.814
<b>Mayo</b>	\$ 5.432.918.117
<b>Junio</b>	\$ 3.865.858.904
<b>Julio</b>	\$ 4.151.482.756
<b>Agosto</b>	\$ 4.342.658.409
<b>Septiembre</b>	\$ 5.812.510.998
<b>Octubre</b>	\$ 3.937.570.437
<b>Noviembre</b>	\$ 3.199.958.493
<b>Diciembre</b>	\$ 6.185.170.453
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 52.429.393.643</b>

### 11.3. Capitalizaciones

**Tabla 16.** Capitalizaciones de EPM a la EAS. Unidad Servicio Médico EPM, 2022.

Año	Capitalizaciones de EPM a la EAS
<b>2023</b>	\$ 8.900.000.000

## 12. Logros y retos

### 12.1. Logros

- Se logró una prestación del servicio con adecuada oportunidad, según la exigencia de la norma y necesidad de nuestros usuarios.
- Debido al aumento de la demanda de los servicios de salud, se han podido diagnosticar de forma oportuna muchas patologías logrando gestionar el riesgo de forma efectiva.

- Se alcanzó una satisfacción con los usuarios del 99%.
- Se continuó fortaleciendo las rutas de atención integral como son: Riesgo cardio vascular RCV, Control prenatal CPN y Crecimiento y desarrollo CyD, así mismo apoyando las diferentes actividades de salud pública para el logro común de los objetivos.
- Se garantizo la oportunidad de consulta médica general y odontología dentro de lo exigido por la norma de menos de 3 días, lo que facilito para los usuarios el tener disponibilidad de atenciones ambulatorias.
- Por parte del mecanismo de redistribución de cáncer de la CAC recibimos \$7.197.389.072 como ajuste por riesgo en cáncer gracias a la mejoría en los indicadores en gestión de riesgo.
- Se realizaron reportes exitosos y oportunos de todas las patologías de la Cuenta de Alto Costo.
- Recibimos, por parte de la Secretaria de Salud de Medellín, el Reconocimiento a las EAPB en la prevención temprana del riesgo cardiovascular y metabólico en las personas mayores de 18 años en el mes de octubre.
- Se realizo la rehabilitación de problemas de mediana complejidad de 12 pacientes con necesidad de prótesis total y/o parcial removible.

## 12.2. Retos

- Dar continuidad de la prestación de servicios a pesar de las dificultades que se tiene en el SGSSS a nivel nacional.
- Mantener la satisfacción de los usuarios por encima del 95%
- Continuar prestando atención a los afiliados sin bajar en los atributos de calidad, con esmero y responsabilidad social y financiera en el marco de decisión tomada por la junta directiva de la organización acerca de la liquidación de la USM.
- Mantener el mejoramiento continuo de los procesos con la vinculación de nuevo personal que apoye las tareas de la unidad.
- Optimizar la gestión de los usuarios con enfermedades de Alto Costo con el fin de disminuir la siniestralidad y mejorar la calidad de vida de los afiliados.
- Mantener y fortalecer nuestras buenas prácticas de responsabilidad ambiental, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

- Aumentar la captación de los afiliados para el ingreso a las diferentes Rutas de Atención Integral.
- Continuar mejorando la calidad del reporte de Cuenta de Alto Costo.
- Mejorar los indicadores de gestión relacionadas con las patologías de alto costo con el fin de lograr un mayor recaudo en la redistribución de recursos de la Cuenta de Alto Costo
- Aumentar la atención Primaria en Salud asumida en los programas odontología, partiendo de los primeros niveles de atención promoción y prevención en salud y diagnóstico precoz.
- Promover las estrategias de promoción, prevención y educación para la salud de los pacientes menores de 18 años.
- Continuar desarrollando el modelo integral de atención a través del fortalecimiento de las Rutas Integrales de Atención en Salud.