



Informe de Gestión Unidad Servicio Médico 2021



Empresas Públicas de Medellín

Contenido

1. Contexto general	4
2. Presentación informe anual	5
3. Modelo de atención	5
4. Caracterización poblacional.....	6
4.1. Distribución de la población.....	6
4.1.1. Distribución demográfica.....	6
4.1.2. Distribución geográfica.....	9
4.1.3. Morbilidad poblacional	11
4.2. Salud ambiental.....	13
4.2.1. Zoonosis	13
4.2.2. Enfermedades transmitidas por vectores.....	13
4.2.3. Enfermedades transmitidas por agua o alimentos	13
4.2.4. Intoxicaciones	14
4.3. Vida saludable y condiciones no transmisibles.....	14
4.3.1. Riesgo cardiovascular.....	14
4.3.1.1. Trazabilidad según el estadio renal.....	15
4.3.2. Cáncer	15
4.3.3. Artritis.....	16
4.3.4. Otras	17
4.4. Convivencia social y salud mental.....	17
4.5. Seguridad alimentaria y nutricional.....	18
4.6. Sexualidad, derechos sexuales y reproductivos.....	19
4.6.1. Virus de la inmunodeficiencia humana adquirida – VIH.....	20
4.7. Vida saludable y enfermedades transmisibles.....	20
4.7.1. Enfermedades emergentes.....	20
4.7.2. Enfermedades inmunoprevenibles.....	21
4.7.2.1. COVID-19	21
4.8. Gestión diferencial de poblaciones vulnerables.....	22
4.8.1. Desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes.....	22
4.8.2. Discapacidad.....	22
4.8.3. Víctimas del conflicto armado	22
5. Servicio odontológico.....	23

6.	Rutas integrales de atención en salud - RIAS	23
7.	Indicadores de gestión.....	24
	7.1. Encuesta de satisfacción de usuarios	24
	7.2. Encuesta de atención – COVID-19.....	24
8.	Indicadores de calidad	25
9.	PQRF.....	25
10.	Plan de comunicaciones.....	26
11.	Logros y retos.....	27
	11.1. Logros.....	27
	11.2. Retos	27

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 tecnología 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 2021 continuó siendo un año atípico por cuenta de la pandemia de COVID-19 pero con una mejoría importante gracias a la vacunación que inicio a principios del año.

En la Unidad Servicio Médico se continuó con la metodología de teleconsulta para la prestación del servicio de salud y se instauró el modelo de teletrabajo suplementario para personal administrativo. Además, se reforzó la entrega de medicamentos a domicilio siguiendo las recomendaciones dadas por el Ministerio de Salud para disminuir el contacto y así los contagios de COVID-19.

Se han logrado avances importantes en las Rutas Integradas de Atención en Salud las cuales 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 de calidad.

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 cáncer y otras 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. Caracterización poblacional

La caracterización de la población permite describir y analizar la situación de salud de los afiliados en términos de sus principales causas de morbilidad, mortalidad, características y circunstancias individuales y colectivas bajo el enfoque de determinantes de la salud, buscando identificar riesgos y priorizar poblaciones con el fin de programar las intervenciones individuales 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. Distribución de la población

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 que factores de riesgo se deben enfocar los esfuerzos.

4.1.1. Distribución demográfica

La población total de la Unidad Servicio Médico al 31 de diciembre de 2021 fue de 8.339 afiliados. De estos, 3.912 son mujeres que representan el 46,9% y 4.427 son hombres con el 53,1% lo que representa una razón hombre: mujer de 113,2, es decir, que por cada 100 mujeres hay 113,2 hombres.

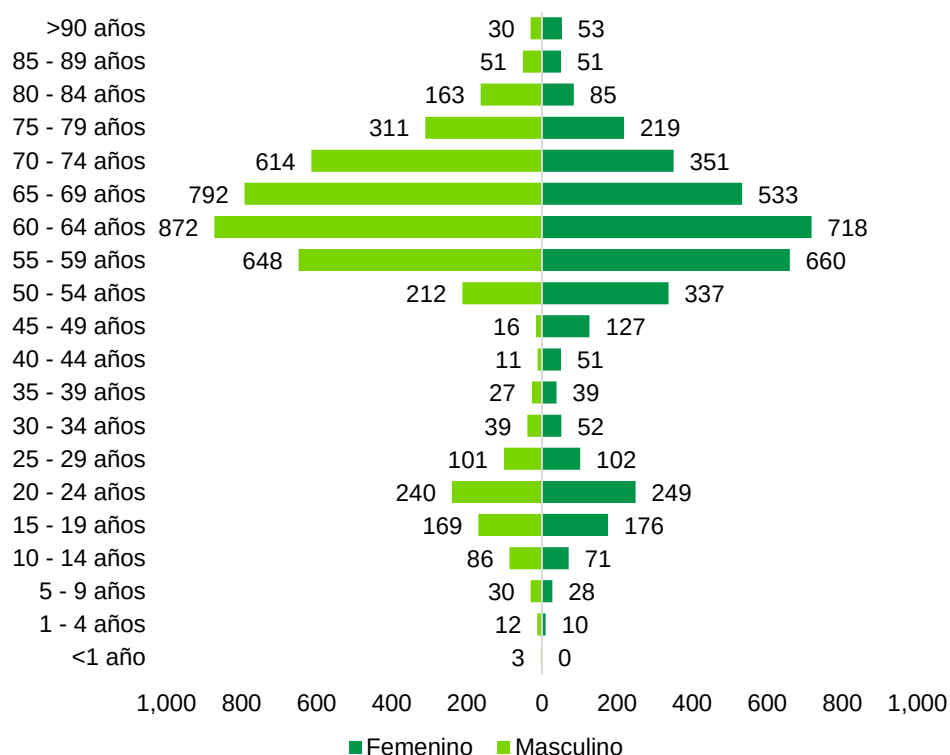
Tabla 1. Distribución de afiliados según grupo de edad y sexo. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2021.

Grupo de edad	Nº Femenino	Nº Masculino	Nº Total	% Total
<1 año	0	3	3	0,0%
1 - 4 años	10	12	22	0,3%
5 - 9 años	28	30	58	0,7%
10 - 14 años	71	86	157	1,9%
15 - 19 años	176	169	345	4,1%
20 - 24 años	249	240	489	5,9%
25 - 29 años	102	101	203	2,4%
30 - 34 años	52	39	91	1,1%
35 - 39 años	39	27	66	0,8%
40 - 44 años	51	11	62	0,7%
45 - 49 años	127	16	143	1,7%
50 - 54 años	337	212	549	6,6%
55 - 59 años	660	648	1308	15,7%
60 - 64 años	718	872	1590	19,1%

Grupo de edad	N° Femenino	N° Masculino	N° Total	% Total
65 - 69 años	533	792	1325	15,9%
70 - 74 años	351	614	965	11,6%
75 - 79 años	219	311	530	6,4%
80 - 84 años	85	163	248	3,0%
85 - 89 años	51	51	102	1,2%
>90 años	53	30	83	1,0%
Total	3.912	4.427	8.339	100,0%

Fuente: Base de datos aseguramiento - Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2021.

Gráfico 1. Distribución de afiliados según grupo de edad y sexo. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2021.

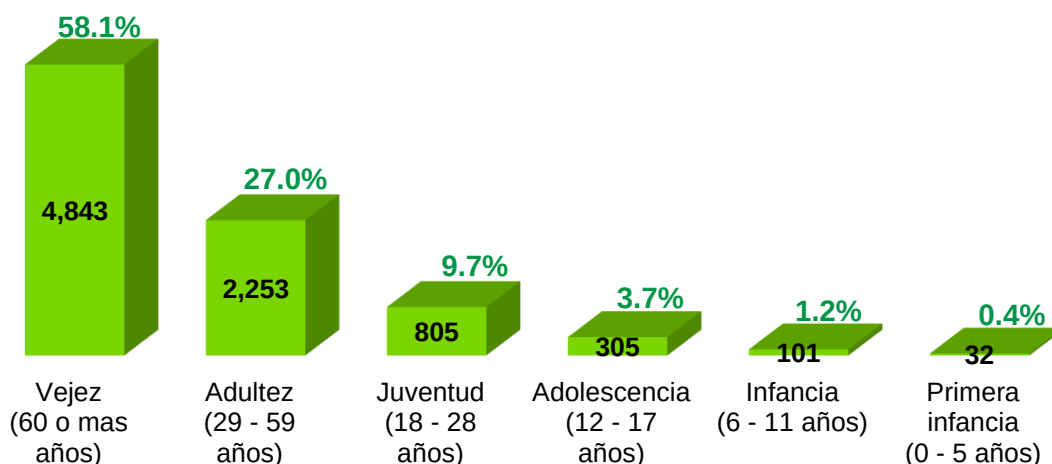


Fuente: Base de datos aseguramiento - Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2021.

El grupo de edad con mayor proporción de afiliados es de 60 a 64 años con el 19,1% seguido del grupo entre 65 y 69 años con el 15,9% y el de menor proporción son los menores de 1 año con solo el 0,04%, lo que representa una pirámide poblacional invertida donde más del 80% de la población tiene mas de 50 años de edad.

Al evaluar la distribución por ciclo de vida, se encuentra que la mayor concentración está en el ciclo de Vejez con un 58,1%, seguido del ciclo de Adultez con el 27,0%.

Gráfico 2. Distribución de afiliados según ciclo vital. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2021.



Fuente: Base de datos aseguramiento - Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2021.

Para el año 2021 se presentaron 6 nacimientos, lo que representa una tasa bruta de natalidad del 0,72 por cada 1.000 afiliados. La tasa general de fecundidad de la Unidad Servicio Médico en 2021 fue de 7,5 nacidos vivos por cada 1.000 mujeres en edad fértil y el grupo de mujeres entre los 25 y 29 años presentaron la tasa más alta de fecundidad con 19,6.

Durante el año 2021 se presentaron 123 muertes, lo que representa una tasa bruta de mortalidad de 1,47 muertes por cada 100 afiliados. No hubo mortalidad no presentamos mortalidad en los ciclos de vida de primera infancia, infancia, adolescencia y juventud. El mayor número de muertes se presentó en los afiliados entre 70 y 74 años con 29 fallecimientos que representa el 23,6%, seguido de los afiliados mayores de 90 años con 20 muertes (16,3%). La mayoría de los usuarios fallecidos están en el ciclo de Vejez con el 92,7%. Respecto a las causas de muerte, casi la totalidad de los afiliados falleció de muerte natural con un 83,7%, seguido de COVID-19 (8,9%) y cáncer (3,3%).

Dentro de los indicadores demográficos que reflejan la estructura de la población afiliada a la Unidad Servicio Médico (tabla 2), se encontró para el 2021 un índice de envejecimiento de 1355,42, lo que indica que hay 1355 afiliados mayores de 65 años por cada 100 afiliados menores de 15 años; el índice de vejez fue de 39,01 afiliados por cada 100 afiliados mayores de 65 años. Con respecto al índice de juventud, por cada 100 afiliados hay 12,44 afiliados 15 a 29 años. Para el índice de infancia hay 2,39 menores de 14 años por cada 100 afiliados.

La tasa de crecimiento total de la EAS es de -5,08, lo que expresa el cambio medio anual en el tamaño de la población de Unidad Servicio Médico.

Tabla 2. Datos demográficos de la estructura de la población. Unidad Servicio Médico EPM, 2018 - 2021.

Año / Indicador	2018	2019	2020	2021
Índice de Infancia	4,54	4,04	4,00	2,39
Índice de Juventud	16,26	15,17	14,00	12,44
Índice de Vejez	25,91	31,71	33,00	39,01
Índice de Envejecimiento	480,9	784,07	892,00	1355,42
Razón Hombre/Mujer	114,53	110,24	116,07	113,16
Tasa de Crecimiento Total	-3,76	-3,62	-3,51	-5,08

Fuente: Base de datos aseguramiento - Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2021.

4.1.2. Distribución geográfica

Los afiliados a la Unidad Servicio Médico de EPM están distribuidos en 6 departamentos, con la mayoría de su población localizada en el departamento de Antioquia.

Tabla 3. Distribución de afiliados según departamento y municipio. Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2021.

Departamento	Municipio	N°	%
Antioquia	Medellín	5.086	61,0%
Antioquia	Envigado	853	10,2%
Antioquia	Bello	627	7,5%
Antioquia	Itagüí	315	3,8%
Antioquia	Sabaneta	191	2,3%
Antioquia	Copacabana	147	1,8%
Antioquia	Guatapé	120	1,4%
Antioquia	La Estrella	114	1,4%
Antioquia	Rionegro	112	1,3%
Antioquia	Gómez Plata	91	1,1%
Antioquia	Guarne	80	1,0%
Antioquia	Girardota	80	1,0%
Antioquia	La Ceja	77	0,9%
Antioquia	Caldas	64	0,8%
Antioquia	San Rafael	52	0,6%
Antioquia	Retiro	45	0,5%
Antioquia	Peñol	43	0,5%
Antioquia	Carolina	34	0,4%
Antioquia	Barbosa	25	0,3%
Antioquia	Marinilla	23	0,3%
Antioquia	Guadalupe	18	0,2%
Antioquia	El Carmen de Viboral	18	0,2%

Departamento	Municipio	N°	%
Antioquia	Santa Rosa de Osos	15	0,2%
Antioquia	Cocorná	9	0,1%
Antioquia	Donmatías	6	0,1%
Antioquia	Ebéjico	6	0,1%
Antioquia	Venecia	5	0,1%
Antioquia	San Vicente Ferrer	5	0,1%
Antioquia	Sopetrán	5	0,1%
Antioquia	Amalfi	5	0,1%
Antioquia	San Carlos	4	0,0%
Antioquia	Caucasia	4	0,0%
Antioquia	El Santuario	4	0,0%
Antioquia	Tarso	3	0,0%
Antioquia	San Roque	3	0,0%
Antioquia	Santo Domingo	2	0,0%
Antioquia	Santa Fe de Antioquia	2	0,0%
Antioquia	La Unión	2	0,0%
Antioquia	San Pedro de los Milagros	2	0,0%
Antioquia	Caramanta	2	0,0%
Antioquia	Fredonia	2	0,0%
Antioquia	Vegachí	2	0,0%
Antioquia	Betania	2	0,0%
Antioquia	Támesis	2	0,0%
Antioquia	Cisneros	2	0,0%
Antioquia	Puerto Berrio	2	0,0%
Antioquia	Heliconia	2	0,0%
Antioquia	Jericó	2	0,0%
Antioquia	Yolombo	1	0,0%
Antioquia	Turbo	1	0,0%
Antioquia	San Andrés de Cuerquia	1	0,0%
Antioquia	Hispania	1	0,0%
Antioquia	San José de la Montaña	1	0,0%
Antioquia	Chigorodó	1	0,0%
Antioquia	Salgar	1	0,0%
Antioquia	Abejorral	1	0,0%
Antioquia	Liborina	1	0,0%
Antioquia	Santa Barbara	1	0,0%
Antioquia	Valparaíso	1	0,0%
Antioquia	Entreríos	1	0,0%
Antioquia	San Luis	1	0,0%
Antioquia	Angostura	1	0,0%

Departamento	Municipio	N°	%
Antioquia	Concepción	1	0,0%
Antioquia	Amaga	1	0,0%
Bolívar	El Peñón	1	0,0%
Caldas	Manizales	2	0,0%
Cundinamarca	La Mesa	1	0,0%
Quindío	Armenia	2	0,0%
Santander	Rionegro	1	0,0%
Santander	El Peñón	1	0,0%
Total general		8.339	100,0%

Fuente: Base de datos aseguramiento - Unidad Servicio Médico EPM, diciembre 2021.

Medellín tiene el 61,0% de la población afiliada, seguido de Envigado con el 10,2% y Bello con el 7,5%. Solo el 0,10% está distribuida en otros departamentos como se observa en la tabla 3.

4.1.3. Morbilidad poblacional

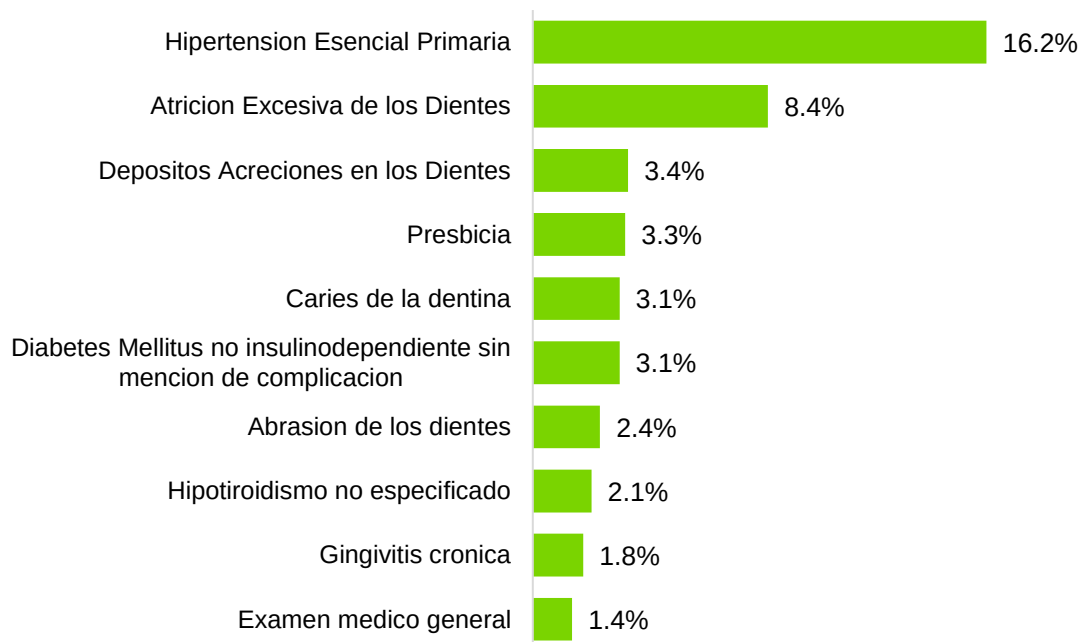
Teniendo en cuenta las atenciones a los afiliados en la Unidad Servicio Médico, en el ámbito de **consulta externa**, el principal diagnóstico de atención fue Hipertensión esencial primaria con el 16,2% lo cual está acorde a la distribución poblacional de los afiliados ya que la mayoría tienen más de 50 años que es cuando se incrementa el riesgo de enfermedades precursoras.

Por parte de medicina general los principales diagnósticos son Hipertensión esencial primaria, Diabetes Mellitus e Hipotiroidismo. En el servicio de odontología, los principales diagnósticos atendidos fueron Atrición excesiva de los dientes, Depósitos de acreciones en los dientes y Caries de la dentina. Mientras que, por parte de optometría, el principal diagnóstico de atención fue la Presbicia.

Al evaluar las atenciones recibidas por lo afiliados al Servicio Médico en el ámbito de **urgencias**, el principal diagnostico fue COVID-19 con el 14,1%, seguido de Infección de vías urinarias con el 3,4% y Otros dolores abdominales con el 3,1%.

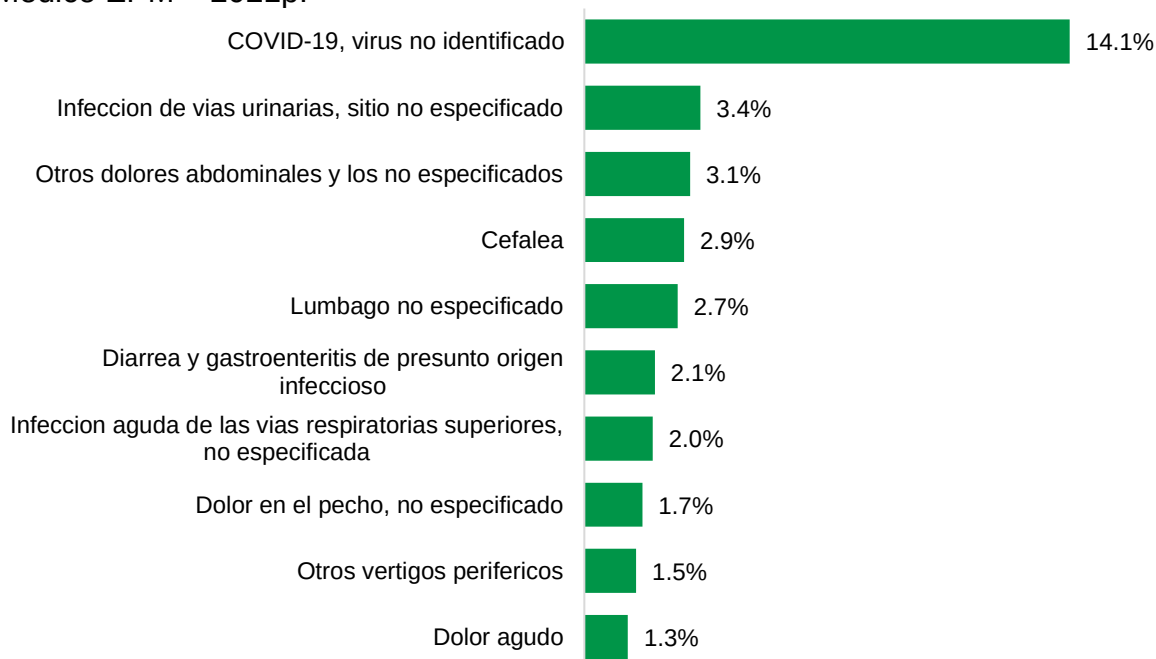
En el ámbito de **hospitalización**, el principal diagnóstico de atención también fue COVID-19 con el 17,0%, seguido de Hiperplasia de la próstata con el 4,3% e Infección de vías urinarias con el 3,7%.

Gráfico 3. Diez principales diagnósticos en **consulta externa**. Unidad Servicio Médico EPM – 2021p.



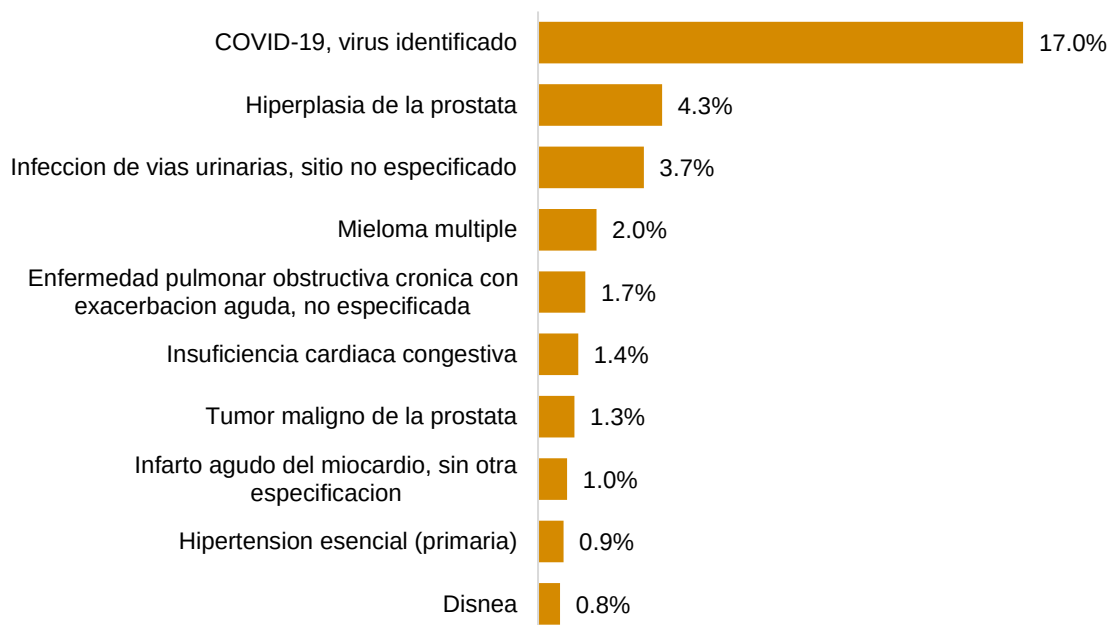
Fuente: Base de datos RIPS – Base de datos Aseguramiento. Unidad Servicio Médico EPM – 2021p.

Gráfico 4. Diez principales diagnósticos de egreso en **urgencias**. Unidad Servicio Médico EPM – 2021p.



Fuente: Base de datos RIPS – Base de datos Aseguramiento. Unidad Servicio Médico EPM – 2021p.

Gráfico 5. Diez principales diagnósticos de egreso en **hospitalización**. Unidad Servicio Médico EPM – 2021p.



Fuente: Base de datos RIPS – Base de datos Aseguramiento. Unidad Servicio Médico EPM – 2021p.

4.2. Salud ambiental

Los factores ambientales que pueden afectar la salud de la población influyen de forma directa o indirecta en la calidad de vida, por lo que se deben tomar acciones para intervenir positivamente los factores que permitan modificar la carga ambiental de la enfermedad.

4.2.1. Zoonosis

Para el año 2021 se presentaron 16 casos de Agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia, los cuales fueron atendidos en la red de prestadores. No se presentaron Accidentes ofídicos, casos de Encefalitis o Rabia.

4.2.2. Enfermedades transmitidas por vectores

Dentro de las enfermedades transmitidas por vectores consideradas endemo-epidemicas, se presentaron 2 casos de Dengue, sin mortalidad. No se presentaron casos de Chagas, Chikungunya, Fiebre amarilla, Leishmaniasis, Leptospirosis, Malaria o Zika.

4.2.3. Enfermedades transmitidas por agua o alimentos

Durante el año 2021 no se presentaron casos de Enfermedad transmitida por alimentos o agua (ETA), fiebre tifoidea o Hepatitis A.

4.2.4. Intoxicaciones

Se presentaron 2 casos de intoxicaciones, una con ácido bórico y la otra con THC, sin mortalidad.

4.3. Vida saludable y condiciones no transmisibles

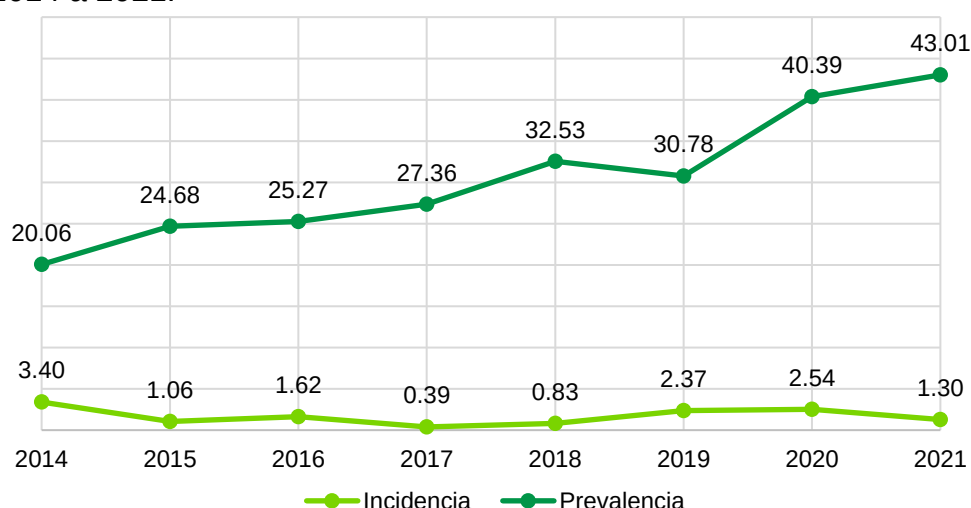
En este componente, se pretende realizar gestión de riesgo a través de la intervención de factores de riesgo para disminuir la carga de enfermedad evitable y la discapacidad de los individuos

4.3.1. Riesgo cardiovascular

Para el año 2021 se tienen identificados 3.587 afiliados que pertenecen al programa de riesgo cardiovascular, con una prevalencia del 43,0% y una incidencia de 1,3% (108). La mayoría de los usuarios son hombres con un 58,5% (2.097) y el 41,5% mujeres (1.490), además, el grupo etáreo con mayor concentración de afiliados es el de 65 a 69 años con un 20,9%, seguido de los de 60 a 64 años con el 20,7%.

De los usuarios que asisten a programa de riesgo cardiovascular, 3.019 tiene Hipertensión Arterial lo que arroja una prevalencia de 36,2%; hay 866 usuarios con Diabetes Mellitus con una prevalencia de 10,4%; 714 afiliados tienen Enfermedad Renal Crónica en cualquiera de sus estadios con una prevalencia de 8,6% y 202 no tienen ninguna de las patologías anteriores, pero si alguna enfermedad cardiovascular.

Gráfico 6. Incidencia y prevalencia Riesgo Cardiovascular. Unidad Servicio Médico EPM, 2014 a 2021.



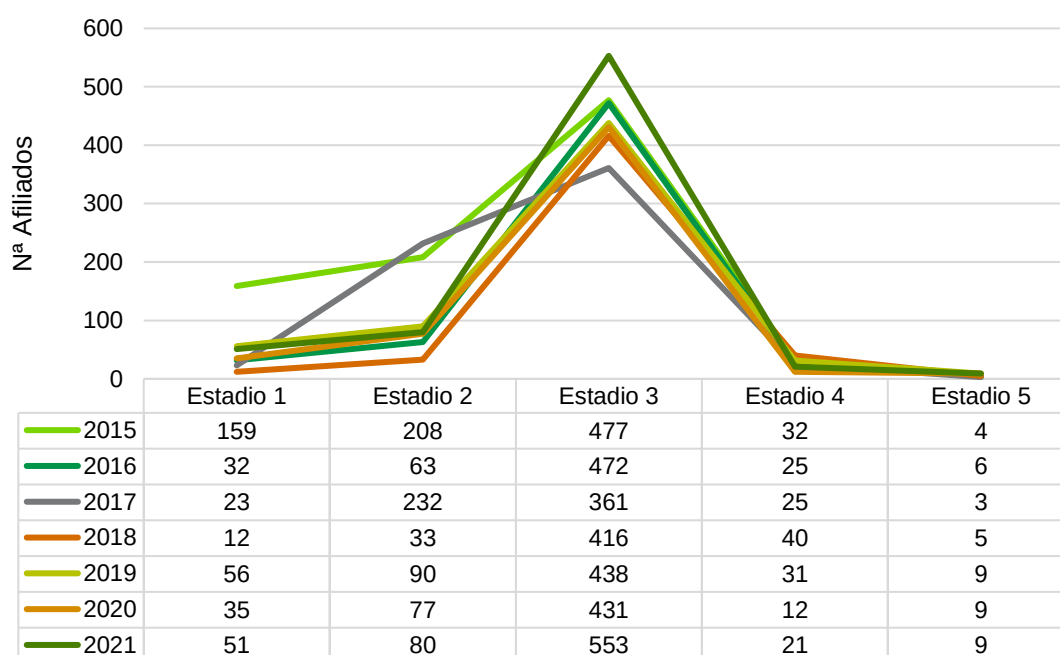
Fuente: BD Programa Riesgo Cardiovascular. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.

4.3.1.1. Trazabilidad según el estadio renal

Con el programa de riesgo cardiovascular se busca que los pacientes no lleguen a estadios avanzados de la enfermedad renal.

Para el año 2021, la mayoría de los usuarios que tienen diagnóstico de Enfermedad Renal Crónica están en estadio 3 con el 77,5%, seguido del 11,2% en estadio 2, el 7,1% en estadio 1 y el 2,9% en estadio 4. Solamente 9 usuarios, es decir, el 1,3% de estos, están en estadio 5 y se encuentran en alguna terapia dialítica. En el siguiente gráfico se puede observar el comportamiento de la enfermedad renal en los últimos años.

Gráfico 7. Comportamiento de la Enfermedad Renal Crónica según estadio. Unidad Servicio Médico EPM, 2015 a 2021.



Fuente: BD Programa Riesgo Cardiovascular. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.

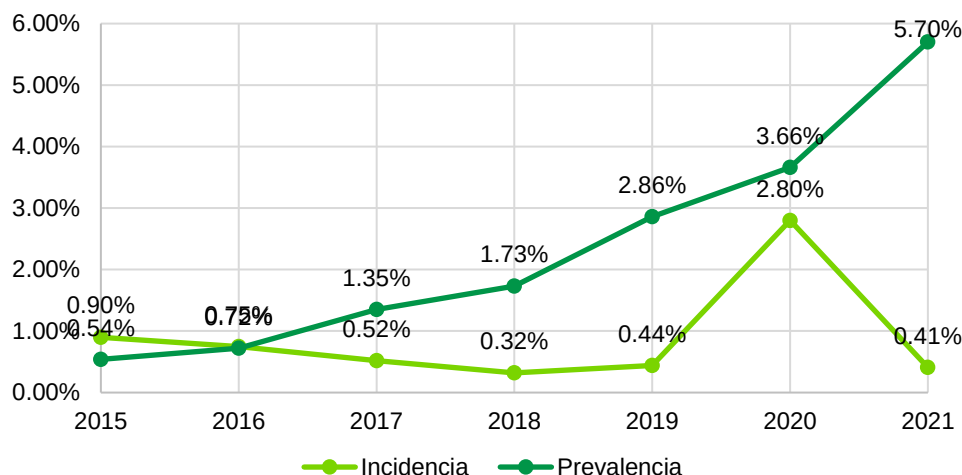
4.3.2. Cáncer

El término cáncer engloba un grupo numeroso de enfermedades que se caracterizan por el desarrollo de células anormales, que se dividen y crecen sin control en cualquier parte del cuerpo.

A diciembre de 2021 hay 473 usuarios afiliados a la Unidad Servicio Médico con algún tipo de cáncer, lo que indica una prevalencia del 5,7%; además, se diagnosticaron durante este año 34 usuarios lo que indica una incidencia del 0,41%. El 58,8% (278) de los afiliados con diagnóstico de cáncer son hombres mientras que el 41,2% (195) son mujeres y la mayor representación la tienen los afiliados

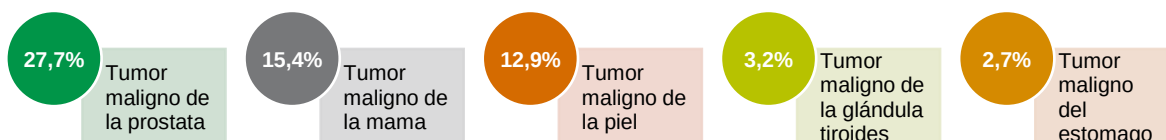
entre 65 y 69 años con el 22,4%. Hay dos menores de edad con cáncer y 4 usuarios fallecieron por causa de esta patología.

Gráfico 8. Incidencia y prevalencia de Cáncer. Unidad Servicio Médico EPM, 2015 a 2021.



Fuente: BD Cáncer - CAC. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.

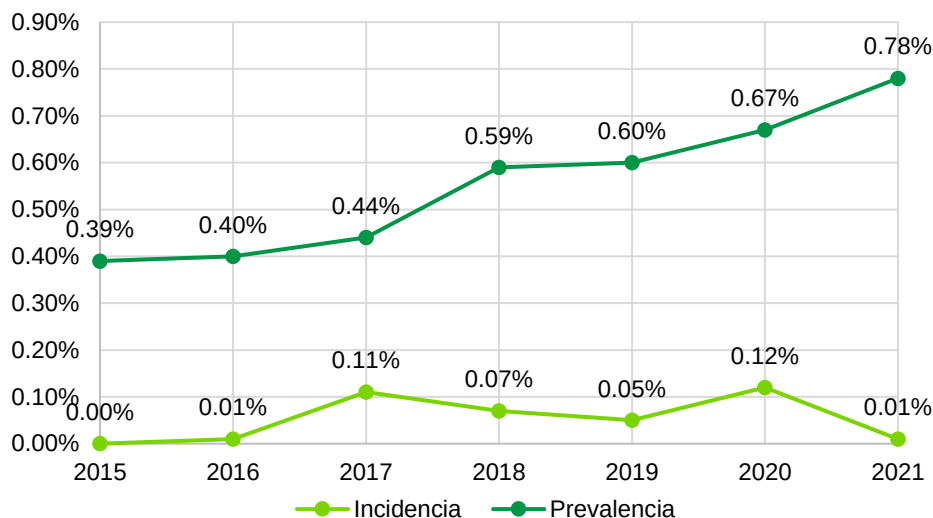
El principal tipo de cáncer fue el Tumor maligno de próstata con el 27,7%. Entre las mujeres, el principal tipo de cáncer fue el Tumor maligno de la mama, seguido del Tumor maligno de la piel y el Tumor maligno de la glándula tiroides. Entre los hombres, el principal tipo de cáncer fue el Tumor maligno de la próstata, seguido del Tumor maligno de la piel y el Tumor maligno del estómago.



4.3.3. Artritis

Durante el año 2021 se tienen identificados 65 afiliados diagnosticados con Artritis Reumatoidea lo que representa una prevalencia de 0,78% y se diagnosticó 1 usuario nuevo, lo que indica una incidencia del 0,01%. De estos, el 70,8% (46) son de sexo femenino, mientras que el 29,2% (19) son de sexo masculino y la mayoría están en el rango entre los 55 y 59 años (26,2%), seguido de los de 60 a 64 años con el 23,1%.

Gráfico 9. Incidencia y prevalencia de Artritis. Unidad Servicio Médico EPM, 2015 a 2021.



Fuente: BD Artritis - CAC. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.

El 69,2% (45) de los afiliados con diagnóstico de Artritis reumatoidea están en el ciclo de Vejez, seguido del 30,8% (20) que están en el ciclo de Adultez.

4.3.4. Otras

Hay 2 usuarias con diagnóstico de Enfermedad de Von Willebrand afiliadas a la Unidad Servicio Médico, además, fueron reportados a SIVIGILA 6 casos nuevos de Enfermedades Huérfanas – Raras y uno de Cáncer de mama y cuello uterino. No se reportaron casos de Cáncer en menores de 18 años, Defectos congénitos o Exposición a flúor.

4.4. Convivencia social y salud mental

Uno de los grandes objetivos es contribuir a la gestión integral de los riesgos asociados a la salud mental, mediante la intervención de factores de riesgo, para contribuir al bienestar y al desarrollo humano y social.

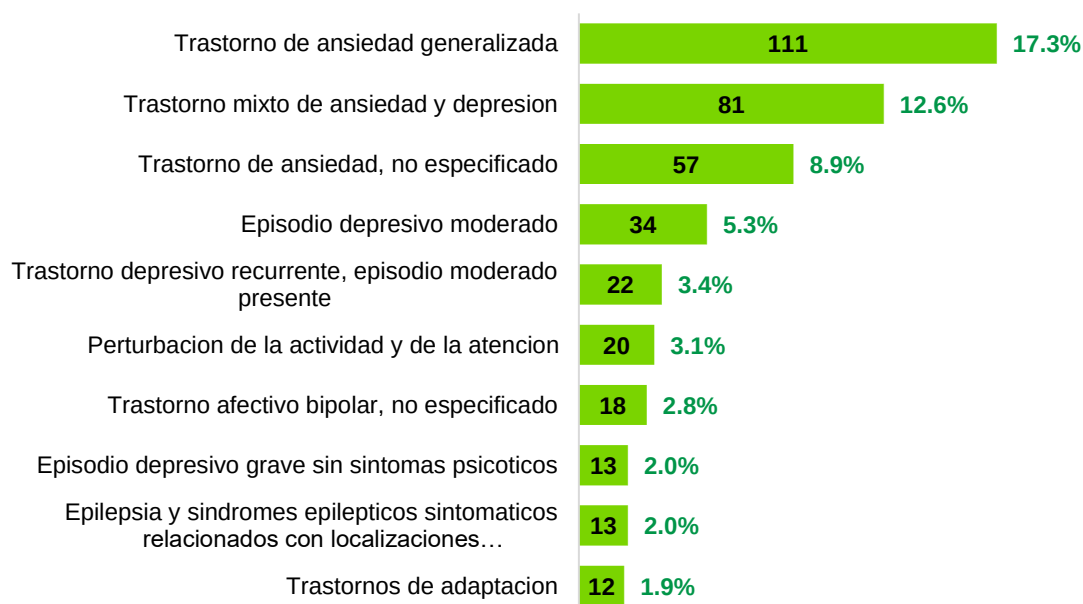
Durante el 2021 hubo 587 usuarios afiliados a la Unidad Servicio Médico con 641 diagnósticos relacionados con la salud mental ya que un afiliado puede tener varios diagnósticos, de los cuales, el 56,6% (332) son de sexo femenino, mientras que el 43,4% (255) son de sexo masculino. El grupo de edad con mayor proporción de afiliados es de 55 a 59 años y de 60 a 64 años (15,3%). En los hombres predominan los afiliados entre 60 y 64 años (14,5%) y en las mujeres las afiliadas entre 55 y 59 años (16,6%).

La prevalencia para toda la Unidad Servicio Médico es de 6,8 casos por cada 100 afiliados.

De los 587 usuarios con diagnósticos relacionados con la salud mental durante 2021, el 7,5% (44) presenta algún tipo de discapacidad. La mayoría de estos (77,3%) tiene discapacidad mental, seguida de discapacidad física (18,2%) y discapacidad sensorial (4,5%).

El principal diagnóstico relacionado con salud mental en la Unidad Servicio Médico es el Trastorno de ansiedad generalizada con el 17,3% (111), seguido del Trastorno mixto de ansiedad y depresión con el 12,6% (81) y el Trastorno de ansiedad no especificado con el 8,9% (57). En la siguiente tabla se presentan los 10 principales diagnósticos.

Gráfico 10. Diez principales diagnósticos relacionados con salud mental. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.



Fuente: Base de datos RIPS – Base de datos Aseguramiento. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.

Durante el 2021 se reportaron a SIVIGILA 11 casos de Vigilancia en salud pública de la violencia de género e intrafamiliar y 7 casos de Intento de suicidio en usuarios afiliados a la Unidad Servicio Médico.

4.5. Seguridad alimentaria y nutricional

Son acciones que buscan reducir y prevenir la malnutrición a través de enseñanza y practica de hábitos alimentarios saludables, que permitan mantener un estado de salud y nutrición adecuados.

Contamos con una población de 25 niños y niñas menores de 5 años que representan el 0,3% de la población afiliada. Dentro de esta población no se presentaron casos de Desnutrición aguda, muertes por infección respiratoria aguda, enfermedad diarreica aguda y/o desnutrición durante el año 2021.

Se presentaron 6 nacimientos, pero solo 3 continuaron afiliados en el Servicio Médico. No se reportó bajo peso al nacer y no hay niños en programa canguro.

Tenemos una población mayor de 18 años que asistió a consulta médica durante el año 2021 encontrándose que el 38,8% (3.238) del total de afiliados presenta sobrepeso, el 14,3% (1.193) tiene obesidad grado I, el 2,8% (236) obesidad grado II, el 0,6% (49) obesidad grado III y 2 personas presentan obesidad grado IV.

4.6. Sexualidad, derechos sexuales y reproductivos

El objetivo de este componente es garantizar el nivel más alto de la salud sexual y reproductiva a través de la prevención y la atención integral, humanizada y de calidad.

La población de mujeres en edad fértil es de 796 lo que corresponde al 9,5% del total de los afiliados. La tasa general de fecundidad en el Servicio Médico es de 7,5 nacidos vivos por cada por cada 1.000 mujeres en edad fértil y la tasa bruta de natalidad del 0,7 nacimientos por cada 1.000 afiliados.

Se atendieron 16 gestantes de la cuales 6 tuvieron parto, 2 abortos, 2 IVE, una se desafilio a las 8 semanas de gestación y 5 continúan aun en control prenatal.

Tabla 4. Tasa de fecundidad por grupo de edad. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.

Grupo de edad	Población por grupo etáreo	Número de nacimientos	Tasa de fecundidad específica x 1.000 mujeres
15 - 19	176	2	11,4
20 - 29	351	4	11,4
30 - 39	91	0	0,0
40 - 49	178	0	0,0

Fuente: Base de datos Gestantes – Base de datos Aseguramiento. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.

No se presentaron casos de sífilis congénita ni gestacional, transmisión vertical de ITS, morbilidad materna extrema, muerte materna, mortalidad perinatal o neonatal tardía, endometritis puerperal o bajo peso al nacer.

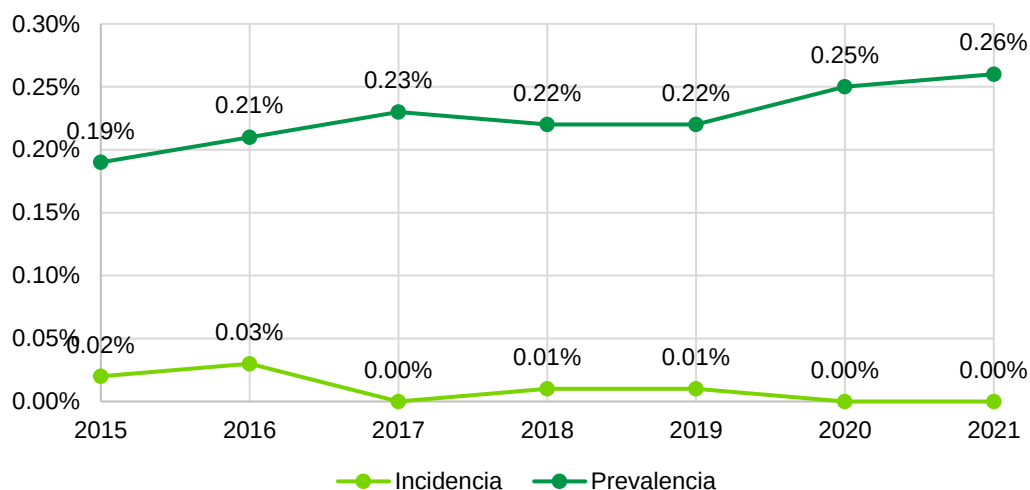
Hubo 2 casos de interrupción voluntaria del embarazo en los meses de abril y noviembre de 2021.

De esta población, 251 mujeres, es decir el 31,5%, llevan algún método de planificación familiar, 73 (9,2%) tienen tubectomía y 37 (4,6%) tienen histerectomía. Dentro del total de hombres afiliados, el 10,5% (464) tienen vasectomía.

4.6.1. Virus de la inmunodeficiencia humana adquirida – VIH

En el año 2021 se tienen identificados 22 usuarios con diagnóstico de VIH, de los cuales el 95,1% son hombres y solo una mujer; la mayoría están entre 55 y 59 años con el 31,8%, seguido de 60 a 64 años con 22,7%. Llama la atención que hay 4 usuarios entre los 25 y 29 años.

Gráfico 11. Incidencia y prevalencia de VIH. Unidad Servicio Médico EPM, 2015 a 2021



Fuente: BD VIH - CAC. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.

Se encontró un caso de un paciente con coinfección de VIH y Hepatitis C que esta siendo manejado multidisciplinariamente.

4.7. Vida saludable y enfermedades transmisibles

Busca el disfrute de la vida sana, en las diferentes etapas del ciclo de vida, promoviendo estilos de vida saludables, así como el acceso a una atención integrada ante situaciones, condiciones y eventos transmisibles.

4.7.1. Enfermedades emergentes

Son enfermedades infecciosas provocadas por un agente infeccioso recientemente identificado y anteriormente desconocido, capaz de causar problemas de salud pública a nivel local, regional o mundial.

Durante el 2021 se identificaron 2 casos de afiliados con diagnóstico de tuberculosis sensible. Estos dos casos correspondieron a tuberculosis pulmonar y aun se encuentran en tratamiento médico.

Hubo también 9 casos de Infecciones asociadas a dispositivos que son aquellas que se presentan en UCI donde el patógeno que no está presente ni incubándose en

el momento de la admisión y que puede relacionarse con el período de internación en esa unidad y con procedimientos invasivos realizados al paciente durante su estancia en este servicio. Se presento además un caso de ESI - IRAG (vigilancia centinela) en una paciente de 66 años.

No se reportaron casos de Lepra, de Tuberculosis farmacorresistente, de Infección respiratoria aguda grave inusitada o Infecciones de sitio quirúrgico asociadas a procedimiento médico quirúrgico.

4.7.2. Enfermedades inmunoprevenibles

Son aquellas que pueden prevenirse mediante el uso de vacunas.

Durante el 2021 se reportaron 2 casos de Varicela y 2 casos de Parotiditis. Se reporto un Evento adverso seguido a la vacunación (ESAVI) por aplicación de vacuna SINOVAC, en una paciente de 84 años que presento mialgias y artralgias.

No se presentaron casos de Meningitis bacteriana y enfermedad meningocócica, Enfermedad diarreica aguda por rotavirus, Parálisis flácida aguda, Rubeola, Síndrome de rubeola congénita, Sarampión, Tétanos o Tos ferina.

4.7.2.1. COVID-19

Desde que inicio la pandemia de COVID-19 en 2020 se han realizado 3.229 pruebas a los afiliados al Servicio Médico, de éstas, el 32,5% (1.050) han resultado positivas.

En febrero de 2021 de inicio con el Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19 y a continuación se muestra el resumen de la cobertura y captación de los afiliados según grupo de edad.

Tabla 5. Porcentajes de cobertura y captación de vacunación contra COVID-19 según grupo de edad. Unidad Servicio Médico EPM, 2021.

Grupo de edad	Porcentaje de captación*	Porcentaje de cobertura**	Dosis de refuerzo
≥ 80 años	93,1%	90,3%	17,6%
70 - 79 años	93,8%	87,0%	12,9%
60 - 69 años	94,9%	84,3%	5,2%
50 - 59 años	93,5%	84,5%	4,9%
40 - 49 años	83,4%	67,3%	0,4%
30 - 39 años	63,0%	46,1%	0,6%
20 - 29 años	66,6%	46,2%	0,8%
16 - 19 años	64,6%	39,2%	NA
12 - 15 años	56,1%	27,4%	NA
< 12 años	8,2%	1,4%	NA
Total	87,7%	76,3%	6,11%

Fuente: BD Vacunación COVID19. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.

*Aplicación de 1º dosis y única dosis - **Aplicación de 2º dosis y única dosis

4.8. Gestión diferencial de poblaciones vulnerables

El acceso a la salud es un derecho fundamental que debe ser particularmente protegido en los grupos vulnerables y con mayor riesgo de experimentar barreras de acceso.

4.8.1. Desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes

Contamos con una población distribuida por ciclos de vida así:



Todos pueden acceder a la ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud donde se realizan las atenciones acordes al ciclo vital y a los riesgos que sean detectados.

Las coberturas de vacunación del recién nacido están en el 100% y en menores de 5 años en 84,0%.

4.8.2. Discapacidad

En la Unidad Servicio Médico hay 159 afiliados en condición de discapacidad, lo que representa el 1,9% de la población total; de estos, el 61,0% (97) son hombres y el 39,0% (62) son mujeres. La mayoría esta entre 25 y 29 años de edad con el 13,2% (21), seguido de los de 35 a 39 años con el 12,6% (20).

Según el tipo de discapacidad, el 9,7% (95) presentan discapacidad Mental, seguido del 25,2% (40) que presenta discapacidad física y el 15,1% (24) discapacidad sensorial. Todos cuentan con una calificación por encima del 50% y hay 5 usuarios que tienen una calificación de discapacidad mayor o igual a 80%.

4.8.3. Víctimas del conflicto armado

En la Unidad Servicio Médico de Empresas Públicas de Medellín se tienen identificados 345 usuarios clasificados como población víctima del conflicto armado en Colombia, lo que representa el 4,1% del total de los afiliados. De estos, el 54,2% (187) son mujeres y el 45,8% (158) son hombres y la mayoría (16,8% - 58) están entre 60 y 64 años.

En el municipio de Medellín se encuentra la mayor cantidad de afiliados que se clasifican como víctimas del conflicto armado con 187, seguido de San Rafael con 30 y Bello con 28; pero al ajustar por la cantidad de afiliados llama la atención los municipios de Cisneros, Concepción y San Luis donde hay muy pocos afiliados y todos están clasificados como víctimas.

5. Servicio odontológico

Para el año 2021, el servicio de odontología continuó con todas las medidas de bioseguridad emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social en la pandemia COVID-19, con el propósito de garantizar la calidad en el servicio y minimizar el riesgo de contagio tanto de los profesionales como de los usuarios.

Se realizaron 5.853 consultas de control o de seguimiento, 2.281 consultas de primera vez, 550 consultas de urgencias odontológicas, 1.162 atenciones para control de placa dental y 126 detartrajes supragingival.

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.

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 a nuestra caracterización poblacional. Estas son:

Diabetes	Enfermedad Renal	Artritis	Cáncer de mama
•CLID	•RTS •Fresenius	•Medicarte	•Clinica Medellin

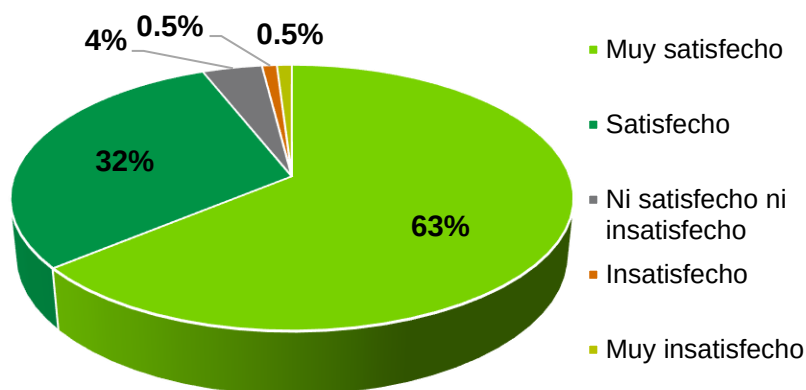
7. Indicadores de gestión

7.1. Encuesta de satisfacción de usuarios

Se realizó encuesta telefónica con una cobertura de 367 encuestas efectivas que corresponden al 39,0% de los registros recibidos (939).

Se hicieron 12 preguntas que median aspectos como el grado de satisfacción general de los afiliados de la Unidad Servicio Médico, la calidad del servicio, la amabilidad en la atención, la comunicación, la asesoría brindada y el dominio y conocimiento del personal a cargo de la atención.

Gráfico 12. Grado de satisfacción general de la atención. Unidad Servicio Médico EPM, 2021.



Fuente Encuesta de satisfacción Te Guio. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.

Todo esto indica un desempeño en nivel superior debido a que el 95% de los usuarios encuestados están entre satisfechos y muy satisfechos con el servicio.

Los servicios que tienen las mejores calificaciones son exámenes de laboratorio (60% - Muy bueno), medicina especializada (57% - Muy bueno) y medicina general (56% - Muy bueno). El 92% califica la claridad de la información sobre los servicios ofrecidos como buena o muy buena y el 100% califica las instalaciones del Servicio Médico como buenas o muy buenas.

7.2. Encuesta de atención – COVID-19

Se realizó una encuesta a 370 usuarios para evaluar el proceso de atención relacionado con el COVID-19, en la que se encontró que el 91,8% de los afiliados que consultaron por COVID-19 calificaron la comunicación telefónica con la Universidad de Antioquia como buena o muy buena; así mismo el 83,5% considera que el proceso de atención con relación al manejo del COVID fue bueno o muy bueno y el 80,5% refiere que el acompañamiento del Servicio Médico y de la Universidad de Antioquia sobre el COVID fue bueno o muy bueno.

8. Indicadores de calidad

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

- Accesibilidad y oportunidad en la asignación de citas médicas y odontológicas en la IPS propia, en un promedio menor a 3 días.
- Tiempo de respuesta para la autorización de solicitudes de servicio en 5 días hábiles.

Obtuvimos resultados positivos en las diferentes auditorías realizadas por los entes externos en al año 2021 como son:

- Contraloría General de la República quien audito todos los procesos de la EAS, encontrando solo hallazgos administrativos.
- Secretaria Seccional de Salud de Antioquia Aseguramiento y Salud Publica sin hallazgos
- Cuenta de Alto Costo con reconocimiento en la distribución de recursos por el manejo del riesgo en la patología de Cáncer y en calidad del dato.

9. PQRF

Durante el año 2021 se presentaron 237 PQRF, distribuidas como se observa en la tabla anexa. Todos con adecuado tiempo de respuesta y con Plan de Mejoramiento los que requirieron.

Tabla 6. PQRF presentadas en el Servicio Médico. Unidad Servicio Médico EPM, 2021.

Tipo PQRF	Nº	Motivo	Nº
Queja	212	Calidad en la atención de los prestadores externos	136
		Autorizaciones	22
		Disponibilidad de citas en medicina en el servicio	14
		Atención en prestadores externos de vacunación	10
		Cobro de cuotas moderadoras y copagos	10
		Calidad de la atención médicos del servicio	10
		Calidad en la atención en taquillas	7
		Calidad en la atención prestadores externos odontológicos	2
		Disponibilidad de citas en odontología	1
Felicitación	13	Calidad de la atención médicos del servicio	6
		Disponibilidad de citas en odontología	3
		Calidad en la atención odontólogos del servicio	3
		Autorizaciones	1

Tipo PQRF	Nº	Motivo	Nº
Petición	9	Calidad en la atención de los prestadores externos	3
		Cobro de cuotas moderadoras y copagos	2
		Autorizaciones	2
		Disponibilidad de citas en medicina en el servicio	1
		Calidad de la atención médicos del servicio	1
Reclamo	2	Cobro de cuotas moderadoras y copagos	1
		Calidad en la atención de los prestadores externos	1
Sugerencia	1	Cobro de cuotas moderadoras y copagos	1
Total			237

Fuente PQRF. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.

10. Plan de comunicaciones

Dentro del plan de comunicaciones se logró:

Tabla 7. Estrategias de comunicación para el fortalecimiento de los contenidos presentados por la USM e información relevante. Unidad Servicio Médico EPM, 2021.

Acción	Formato	Actividades
Actualización de la información en el sitio web de EPM	WEB	Actualización de la información publicada
Elaboración del boletín mensual para afiliados	Boletín Saludándonos	Publicación mensual del boletín Saludándonos, con temas de interés en promoción y prevención, hábitos saludables y otros para nuestros afiliados
Redacción de comunicados informativos para los afiliados de la USM	Buzón de la USM	Envío masivo de comunicados sobre información general de la USM, Covid-19, Vacunación COVID y Jornadas de Vacunación PAI
Canales de comunicación	Carteleras	Publicación de información en carteleras de la USM
Divulgación de la Red de Prestadores 2021	Sitio web	Publicación para el conocimiento de nuestros usuarios sobre los servicios que ofrecen las entidades que hacen parte de la Red de Prestadores.

Fuente Comunicaciones. Unidad Servicio Médico EPM – 2021.

11. Logros y retos

11.1. Logros

- Se alcanzó una satisfacción con los usuarios del 95%.
- Se instauró el modelo de tele consulta y se continuó fortaleciendo no solo para la atención por COVID-19 sino para el resto de la atención médica.
- Se fortalecieron las Rutas de Atención Integral y el reporte de información respectivo a la resolución 202.
- Se atendieron: 25.371 consultas médicas, 10.029 consultas odontológicas 3.840 consultas por Optometría y se generaron 242.168 órdenes de servicio para nuestra red de prestadores.
- Se gestionaron a través de MIPRES 22.937 solicitudes de medicamentos, 268 prestaciones y 417 suplementos nutricionales.
- Por la gestión integral del riesgo realizada en la EAS, la Cuenta de Alto Costo reconoció incentivos en Cáncer por valor de \$ 1.555.991.195.
- Se realizaron 68 acuerdos de voluntades (contratos) con la red de prestadores para garantizar la atención oportuna y con calidad de nuestros afiliados.
- Se generaron 237 PQRF todas con adecuado tiempo de respuesta y con sus respectivas acciones de intervención.
- Se obtuvieron resultados positivos en las auditorías realizadas por los diferentes entes de Control: Secretaria Seccional de Salud de Antioquia Aseguramiento y Salud Publica, Contraloría General de la República y cuenta de alto costo
- Se trabajó desde las diferentes áreas, apoyados por GAGAS, PMU entre otros, en el autocuidado, distanciamiento, utilización adecuada de los equipos de protección personal, lavado de manos, teniendo mínimo contagio por COVID del personal del servicio médico, sin complicaciones

11.2. Retos

- Continuar con la satisfacción de los usuarios por encima del 95%.
- Mejorar las coberturas en vacunación Covid-19 para disminuir el riesgo de internación en UCI y muerte.

- Continuar desarrollando el modelo integral de atención a través del fortalecimiento de las Rutas Integrales de Atención en Salud.
- 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.
- Continuar fortaleciendo la gestión del riesgo en salud de manera individual y colectiva, para impactar positivamente en la calidad de vida de nuestros usuarios
- Focalizar nuestra red de prestadores y alianzas, generando beneficios cada vez más pertinentes con las necesidades y proyectos que se están requiriendo.
- Fortalecer cada vez más la relación con nuestros diversos grupos de interés, manteniendo diálogos permanentes que contribuyan al bienestar integral de las personas como objetivo común.
- Aportar para el control del costo y estabilidad financiera con adherencia a las guías de práctica clínica y pertinencia.
- Mantener y fortalecer nuestras buenas prácticas de responsabilidad ambiental, dando cumplimiento a la normatividad vigente.