

SAVIA SALUD EPS

ENTIDAD: SAVIA SALUD EPS

VIGENCIA: 31 DE DICIEMBRE DE 2016

FECHA PUBLICACIÓN: ENERO DE 2017

COMPONENTE:

1. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC DICIEMBRE 31 DE 2016

1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar un informe consolidado que dé cuenta del estado de avance en la implementación y seguimiento de las acciones y estrategias que mitiguen, reduzcan y eviten la probabilidad de ocurrencia de eventuales hechos de corrupción y su posible impacto para la organización a diciembre 31 de 2016.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar un cuadro por cada uno de los componentes que estructuran el PAAC con su respectivo porcentaje de avance o cumplimiento.
2. Realizar un informe consolidado por cada uno de los tópicos que presentaron beneficios para el ciudadano o afiliado.

2. CONTEXTO DEL ESTUDIO

Savia Salud EPS en atención al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en consonancia con el Decreto Nacional 2641 de 2012, tiene publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC-debidamente actualizado con sus seis (6) componentes y estrategias propuestas en el micro sitio de Transparencia de la web de la Entidad (Planes), el cual puede ser consultado por los distintos grupos de interés de la Organización, siendo importante hacer precisión que las acciones realizadas por la Entidad en cada uno de los componentes según las políticas descritas en dichos documentos, asimismo de las acciones que en la actualidad se vienen ejecutando para impactar el panorama interno en la Organización, de tal suerte que se prevenga la posibilidad de hechos que puedan materializarse y generar actos de corrupción; por lo que se presentará una evaluación y seguimiento de las acciones realizadas por Savia Salud EPS por cada uno de los componentes sobre los cuales se haya ejercido algún tipo de estrategia propuesta.

3. ACCIONES Y ESTRATÉGIAS DESPLEGADAS

3.1 Publicación página WEB en micrositio de Transparencia, en sección Planes. (Enero de 2017 <http://www.saviasaludeps.com/>)



3.2

Por directriz de la Gerencia se compartió instrucción al área de planeación y a cada uno de los jefes de áreas, para que se establezca en el plan operativo anual –POA- de cada área las actividades que desplieguen las estrategias definidas en el PAAC.

3.3.

Socializar en grupos primarios, la presentación de los elementos básicos del PAAC y sus preguntas más frecuentes. Conocer impresiones y escuchar posiciones y posibles estrategias.

3.4.

Exigir en cada proceso de contratación que la entidad contratista certifique que no está incurso en procesos de lavados de activos y financiación del terrorismo.

3.5.

Incorporar en el plan operativo anual de la Organización cada una de las acciones que materialice las estrategias definidas en el PAAC, según los componentes y elementos, de tal forma que sea posible hacer seguimiento permanente de los compromisos adquiridos.

3.6.

Incluye en el Código de Ética y Buen Gobierno, disposiciones en materia preventiva en cuanto al PAAC.

4. INFORME DE GESTIÓN POR ÁREAS

4.1. Área: Cuentas Médicas

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

El Área de Cuentas Médicas elaboró el Mapa de Riesgos interviniéndose los siguientes elementos de control:

- a. Tercerización de la Auditoria de la Cuenta Médica: este riesgo ya no existe debido a que Savia Salud asumió directamente el proceso a partir del 01 de noviembre de 2016, mejorando el control de dicho proceso.
- b. Pagos Indebidos: al manejar de manera directa el proceso de Cuentas Médicas se tiene un mayor control y la menor posibilidad de pagos indebidos.

1. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. Manejo directo del proceso de Cuentas Médicas permitiendo una comunicación directa con nuestra Red de Prestadores.
2. RENDICION DE CUENTAS. Aporte del área al consolidado del informe institucional.
3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO. No hay contacto directo con los afiliados.
4. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. Depuración de saldos de facturación de la Circular 030 publicados en la plataforma PISCIS con cobertura a 480 IPS con corte a 30 de septiembre de 2016.

4.2. Área: Aseguramiento

Con el fin de dar transparencia y menos racionalizar los trámites en los procesos de aseguramiento en salud, se describe el de las afiliaciones oficiosas y afiliaciones en línea para nuestros afiliados:

4.2.1. Afiliaciones oficiosas.

Este proceso está reglamentado en el Decreto 2353 de 2015, el cual se implementó en los municipios donde las DLS (Direcciones Locales de Salud) proceden a informar a los usuarios que se encuentran en el listado de población pobre no afiliada (PPNA) entre los niveles 1 y 2 del sisben como lo establece la Resolución 3778 de 2011 y no tengan seguridad social en salud, que se puede acercarse a la sede de la EPS a realizar su proceso de afiliación, si el usuario no realiza este trámite se toma como rehusarse a la afiliación y por ende el municipio procede a realizar una afiliación por oficio la cual es enviada a la EPS con su respectivo formulario firmado por el secretario de salud para realizar las validaciones y afiliación pertinente.

4.2.2. Afiliaciones en línea

Estas afiliaciones son las que realizan directamente las DLS y las IPS y posteriormente son reportadas a la EPS para proceder a las validaciones pertinentes y el respectivo reporte a BDUA, de esta manera se evita que el usuario se traslade a las oficinas a diligenciar los documentos de afiliación.

4.3. Área: Calidad

Se relacionan el conjunto de actividades que de manera permanente se realizan en la entidad a través de las cuales se pretende mejorar, hacer más óptimo y racionalizar trámites y oportunidad en la atención de los afiliados y ciudadanos con los que se relaciona Savía Salud EPS, lo cual incluye el trabajo constante con los grupos de usuarios, ligas y comités, grupos de interés.

Se anexa CD el cual contiene: capacitaciones, mecanismos de acceso a servicios de salud, portabilidad, movilidad, derechos y deberes, conceptos generales, servicios NO POS, procedimientos de afiliación, importancia de la actividad física, formas y mecanismos de participación en salud, funciones y formas de intervención de las asociaciones de usuarios, actividad de prevención de la enfermedad y promoción de la salud, virus del zika y derechos y deberes en servicios de urgencias.

Atención al ciudadano

Acciones que buscan facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda Savia Salud EPS:

Los canales de interacción *no presenciales* con nuestros usuarios se han diseñado para facilitar la racionalización de los tramites con nuestros afiliados, las cuales están encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos y procedimientos, dentro de estos canales de comunicación se cuentan con:

- Correo electrónico atencionalciudadano@saviasaludeps.com
- Páginas web. www.saviasaludeps.com.
- Buzones de sugerencias.
- Línea 018000423683 y línea local 4481747
- Cartelera informativa.
- Capacitación a los usuarios y liga de usuarios.

En la página WEB los afiliados pueden generar el certificado de afiliación, consultar punto de atención del municipio de residencia, encontrar número de la línea 018000423683, correo electrónico de atención al ciudadano, solicitud de portabilidad, deberes y derechos, red prestadora de servicios entre otros. Con una metodología de consulta de fácil acceso.

Los buzones de sugerencias están ubicados en todas las oficinas de Savia Salud EPS, debidamente señalizados. Al igual se encuentra la cartelera informativa la cual con los coordinadores regionales y supervisores permanentes actualizan y verifican que cumplan con la información que exige la norma.

Contenido de cartelera en los puntos de Atención de Savia Salud EPS

- Formato negociación de servicios.
- Publicación visible de la simplificación de trámites (art 11 Res. 4331 de 2012) Formato anexo 11.
- Carta de Deberes y derechos
- Afiche con tarifas de copagos y cuotas moderadoras
- Circular 024 (atención y afiliación recién nacido)
- Red de Servicios
- Línea de atención al ciudadano 018000423683 y línea local
- Página Web
- Correo electrónico.
- Horario de atención de la oficina

Con el área de comunicaciones se diseñó un pendón que contiene la información de los canales de comunicación de los usuarios con la EPS. También se diseñaron dos piezas comunicacionales que informa a los afiliados como es el proceso de afiliaciones y como se accede a los servicios de Savia Salud.

Mensualmente se envía a los coordinadores regionales y supervisores una presentación con un tema que facilita el conocimiento de los procesos y fomenta los derechos y deberes de los usuarios, esta capacitación es realizada por los gestores al igual que la reunión con los representantes de la Asociación de usuarios.

Adicionalmente a los canales de interacción descritos anteriormente se cuenta con un punto de atención personalizada en la sede de Elite del municipio de Medellín.

Encuestas de satisfacción

Con el objetivo de conocer la percepción que tienen nuestros afiliados acerca de la calidad de los servicios que brinda tanto la red prestadora de servicios como la EPS se inició la aplicación de la encuesta de satisfacción, que nos permitirá hacer seguimiento a los indicadores, teniendo en cuenta los hallazgos para la tomar decisiones y establecer estrategias que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios para el año 2017.

El cálculo de la muestra para este primer corte determinó realizarlas inicialmente en 18 municipios, que son los que tienen mayor y menor número de afiliados de acuerdo a la metodología definida conjuntamente con Tecnología de la Información, El total de la muestra es de 3.193 encuestas.

4.4 RED DE ALIADOS

Estrategias de anticorrupción y atención al ciudadano

Conformación de la red complementaria de prestación de servicios de salud, mediante invitación pública, evitando restricción de la competencia, para lo cual se contó con la presencia de los órganos de control y otras dependencias del ente territorial y de la oficina de Gestión Control.

Se conformó al más alto nivel jerárquico el comité de contratación a cargo del gerente general y es la instancia única para aprobar la contratación de la red prestadora de servicios de salud pública y privada.

Participación de diferentes áreas de la organización en las etapas, precontractual, contractual y post contractual.

Capacitación al personal en los temas propios de contratación.

Autorizaciones (3.7)

1. Restricción del perfil de autorizador.

El perfil para la autorización de los servicios en salud salud queda restringido exclusivamente al equipo de autorización, cualquier perfil diferente deber ser aprobado por el gerente general.

2. Control sobre el equipo de autorizaciones,

Se definió que cada equipo de autorizaciones estuviera cago de un profesional, el cual evalúa por un reporte del sistema IntegraARS la pertinencia de las autorizaciones de su equipo.

4.5 Área: Secretaria general

1. Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas

a) **Gestión del Riesgo de Corrupción** - Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos. Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.secretariatransparencia.gov.co Correo electrónico: plananticorrupcion@presidencia.gov.co

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN –SECRETARÍA GENERAL			
DESCRIPCIÓN	RIESGO	CAUSAS	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Desembolso de transporte a afiliados de Savia Salud E.P.S en virtud de fallos de tutela que así lo ordenen o de su ubicación en zonas especiales por dispersión geográfica que cuentan con prima adicional de conformidad con las Resolución 6408 de 2016 y 6411 de 2016 expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social	Apropiación indebida de recursos de la Seguridad Social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpretaciones incorrectas de las órdenes judiciales relacionadas con transporte, viáticos y alojamiento. 2. Solicitudes y desembolso de valores superiores a los realmente requeridos o injustificadas por parte de los afiliados a Savia Salud E.P.S y beneficiarios de los servicios de transporte, viáticos y/o alimentación. 	<p>Creación de un equipo especializado al interior del grupo de Tutelas encargado de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar y tramitar el desembolso de transporte de pacientes y acompañantes beneficiarios de los servicios de transporte, alojamiento y/o viáticos, relacionados con incidentes de desacato, sanciones y demás requerimientos administrativos y/o judiciales. 2. Registrar, compilar y analizar la información relacionada con la autorización y desembolso de valores por concepto de transporte, alojamiento y/o viáticos 2. Tramitar el desmonte de órdenes judiciales que concedan los servicios de transporte, alojamiento y/o viáticos, cuando desaparezcan los hechos que dieron lugar a los mismos. 3. Realizar la interpretación y solucionar las dudas e inquietudes al interior de los equipos de autorizaciones de la Entidad.
Entrega de medicamentos e insumos a usuarios de Savia Salud E.P.S en virtud de prescripciones médicas que se presumen auténticas.	Apropiación indebida de recursos de la Seguridad Social, y mal uso a los servicios brindados por el Sistema	Posibles fraudes en las prescripciones médicas presentadas para la autorización de servicios, frente a cantidades, descripciones y demás.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación de los colaboradores del área de tutela para la identificación y reporte de posibles fraudes en las prescripciones médicas. 2. Recepción de reporte de casos de posibles fraudes en las prescripciones médicas de otras áreas al interior de la Entidad. 3. Interposición de denuncias penales en contra de afiliados que alteren o elaboren prescripciones médicas para acceder a servicios médicos NO ordenados por profesional de la salud 4. Interposición de quejas ante la Superintendencia Nacional de Salud en contra de afiliados que alteren o elaboren prescripciones médicas para acceder a servicios médicos NO ordenados por profesional de la salud
Implementación de medidas y acciones definidas por la normatividad vigente	Acciones indebidas por falta de conceptos claros sobre la aplicación de la normatividad vigente.	Carencia de procedimiento destinado a la conceptualización de temas por parte de la Secretaría General	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de procedimiento al interior de la Secretaría General dirigido a reglar la solicitud y emisión de conceptos sobre temas requeridos por las diferentes áreas de la Entidad. 2. Creación de un indicador relacionado con la oportunidad en la emisión de conceptos requeridos, así como su medición trimestral.
Invitaciones públicas en el proceso de contratación	Indebido otorgamiento de contratos	Ausencia de invitaciones públicas en la mayoría de procesos de contratación	Invitaciones públicas a contratar por medio de la página web de la Entidad en la mayoría de los procesos de contratación que se adelantan actualmente.

b) **Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Entidad líder de política: Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Sus lineamientos se encuentran en los portales: www.funcionpublica.gov.co, opción “Gestión institucional – Política anti trámites y www.suit.gov.co

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES – SECRETARÍA GENERAL		
TRAMITE	OPORTUNIDAD DE MEJORA	MEDIDAS TENDIENTES A LA OPTIMIZACIÓN
Desembolso de transporte	No se contaba con un grupo destinado a revisar y solucionar dudas relacionadas con el desembolso de transporte lo que generaba reprocesos y solicitudes dirigidas a muchos destinatarios que no se encontraban empoderados del proceso.	Creación de un grupo especializado al interior del área de tutelas encargado de revisar y resolver dudas frente a las órdenes judiciales sobre transporte y demás viáticos
Proceso de contratación	Se solicitaba la misma documentación cuando se iban a realizar nuevos contratos con contratistas que ya habían tenido un vínculo contractual con la Entidad	Se minimizan las exigencias frente a documentos requeridos para la elaboración de nuevos contratos con contratistas que ya han tenido un vínculo contractual con la Entidad, siempre que dicha documentación no sea de aquellas que deba actualizarse periódicamente de conformidad con el manual de contratación. Ejm: Hoja de vida - Diplomas - Certificados de Experiencia - Fotocopia de cédula.

c) **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos — entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Entidad líder de política: Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.funcionpublica.gov.co

RENDICIÓN DE CUENTAS – SECRETARÍA GENERAL		
MEDIO	DIRIGIDO A	OBSERVACIONES
Informe Bimestral de Tutelas e Incidentes de desacato	Auditorías realizada por las Secretarías de Salud del Departamento de Antioquia	Se reporta la información del bimestre sobre las cantidad de tutelas, causas de tutelas, servicios POS y NO POS, cantidad de incidentes de desacato, causas de incidentes de desacato, sanciones y cierres de incidentes de desacato.
Informe Trimestral de Gestión Contractual	Contraloría General de la República - Plataforma SIRECI	En virtud del manejo de recursos públicos, se reporta la información del trimestre sobre la contratación adelantada por la Entidad, las especificaciones de cada contrato y el régimen jurídico por el cual se rige.

d) **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Entidad líder de política: DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.dnp.gov.co Correo electrónico: PNSCtecomunica@dnp.gov.co

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO – SECRETARÍA GENERAL		
MEDIO	DIRIGIDO A	OBSERVACIONES
Oficina para la atención de acciones de tutelas e incidentes de desacato en la Personería de Medellín	Población afiliada a Savia Salud E.P.S.	Se cuenta con oficina en la Personería de Medellín dirigida a evitar y solucionar las inconvenientes presentados con los usuarios, que acuden a esta instancia con la intención de interponer una acción de tutela o un incidente de desacato.
Creación de correo electrónico especializado en la resolución y atención de asuntos de tutela	Despachos judiciales del departamento de Antioquia	El correo electrónico notificacionestutelas@saviasaludeps.com es el medio en el que se radican las notificaciones de asuntos de tutela y se resuelven las dudas o solicitudes elevadas por los Juzgados del departamento.

e) **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados. Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.secretariatransparencia.gov.co

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – SECRETARÍA GENERAL		
MEDIO	DIRIGIDO A	OBSERVACIONES
Acompañamiento a la respuesta de solicitudes de información pública y privada.	Entidades administrativas y/o judiciales - Ciudadanos	Se realiza un acompañamiento a las áreas de la Entidad cada vez que se requiere, para dar respuesta a oficios relacionados con la entrega de información pública y privada, de conformidad con la política de datos personales vigente.
Emisión de conceptos sobre acceso a la información	Áreas de la Entidad	Se resuelven dudas y se emiten conceptos respecto a la divulgación o tratamiento de información pública o privada, a la luz de la normatividad vigente.

f) **Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Seguimiento				
Entidad	Savía Salud EPS			
Fecha seguimiento	Enero 30 de 2017			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	Solicitar el PAAC a través de la página WEB en el micrositio de Transparencia, en Planes y aplicar encuesta mediante la plataforma de capacitación virtual Colegio de Gestión del Riesgo . (3.1)	Se publicó en página web en enero de 2017.	100%	Publicado en Página web
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	Presentar en Comité Primario a toda la alta dirección de la organización el PAAC con todas sus 6 extrategias y políticas. (3.2)	En sesión de trabajo del día martes 24 de enero de 2017 se presentó a la alta gerencia de la organización los aspectos fundamentales del PAAC, con las 25 preguntas más frecuentes.	100%	Acta Comité de Gerencia de enero 24 de 2017
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	Socializar en grupos primarios, la presentación de los elementos básicos del PAAC y sus preguntas más frecuentes. Conocer impresiones y escuchar posiciones y posibles estrategias. (3.3.)	En cada una de las reuniones de trabajo, los líderes son reponsables de bajar y hacer despliegue del PAAC y consignar inquietudes con propuestas.	100%	Actas de Grupos Primarios por cada área de gestión.
Iniciativas adicionales	Exigir en cada proceso de contratación que la entidad contratista certifique que no está incurso en procesos de lavados de activos y financiación del terrorismo. (3.4)	Cada que se suscribe un contrato de prestación de servicios en salud con la red de proveedores se asegura que se adjunte al contrato el respectivo certificado de no estar incurso en procesos de lavados de activos y financiamiento del terrorismo.	100%	Cada uno de los contratos suscritos con la red de prestadores de servicios de salud
Seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano PAAC	Incorporar en el plan operativo anual de la Organización cada una de las acciones que materialice las estrategias definidas en el PAAC según los componentes y elementos, de tal forma que sea posible hacer seguimiento permanente de los compromisos adquiridos. (3.5)	Por directriz de la Gerencia se compartió instrucción al área de planeación y a cada uno de los Jefes de áreas, para que se establezca en el POA de cada área las actividades que despliegan las estrategias definidas en el PAAC.	100%	Se estableció en el POA de cada área las actividades que despliegan las estrategias definidas en el PAAC.
Iniciativas adicionales	Incluir en el Código de Ética y Buen Gobierno, disposiciones en materia preventiva en cuanto al PAAC (3.6)	Por directriz de la alta gerencia se solicitó la inclusión de un párrafo respecto de la obligatoriedad de observar las estrategias contenidas en el PAAC.	100%	Código de ética y buen gobierno
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Revisar y ajustar Alianza Medellín Antioquia EPS – SAS NIT 900.604.350-0, contratación, autorizaciones y de acceso oportuno de los servicios de salud (3.7)	Definir en los procesos de contratación y autorizaciones trámites y mecanismos que permitan la transparencia para los ciudadanos y la comunidad en general.	100%	900.604.350-0 Plaza Medellín – Antioquia Sistema de gestión de la Calidad SOGC



JAIME ALBERTO PELÁEZ QUINTERO
Jefe Gestión Control

