

# **Informe Ejecutivo**

## **Contratos Gestión del Riesgo Subsidiado / Contributivo y Administrativo de Apoyo CAJACOPI EPS**

**2023**



Para evaluar la gestión realizada por CONSUSALUD DEL CARIBE IPS LTDA durante el período contractual 2023 con CAJACOPI EPS, es necesario analizar el resultado de cada actividad establecida en los contratos, así como los indicadores asociados y las acciones específicas tomadas para cada resultado, tanto cualitativa como cuantitativamente. Es importante detallar exhaustivamente todas las acciones llevadas a cabo durante la vigencia del contrato, evaluando si se cumplieron los objetivos propuestos y las metas establecidas en los tres contratos vigentes: Contrato de Gestión del Riesgo (Subsidiado - Contributivo) y contrato administrativo de apoyo.

## Contratos Gestión del Riesgo

Los contratos de Gestión del Riesgo, se dividen en dos subcomponentes: caracterización poblacional y demanda inducida, para la población subsidiada y contributiva. Ambos se centran en actividades dirigidas a identificar los riesgos en salud y priorizar los problemas de salud de la población afiliada al cliente.

### ⇒ **Componente de caracterización poblacional**

Se llevaron a cabo actividades específicas que involucraron a profesionales de diversas áreas para la caracterización familiar, identificando los riesgos de los usuarios y focalizando los direccionamientos basados en los cursos de vida.

Esto se logró mediante visitas casa por casa y el uso de una herramienta digital que mantiene inmersa las rutas integrales de atención en salud. Se recopilaron datos de la población para identificar riesgos asociados a diferentes diagnósticos en distintas etapas de la vida.

La información recopilada durante enero a diciembre de 2023 enfatizó la morbilidad sentida para promover estrategias de autocuidado. Se caracterizaron un total de 889,513 usuarios únicos y se realizaron 1,041,942 gestiones en total hasta diciembre de 2023, correspondientes al 86% del cumplimiento del contrato.

Atlántico fue el departamento con la mayor cantidad de caracterizaciones. Además, es importante destacar la presencia de usuarios con portabilidad en los departamentos contratados, que incluyen a Bogotá, Casanare, Cundinamarca, Tolima y Valle del Cauca.

Para la identificación del riesgo de los 84,157 usuarios en planificación, solo el 18% asiste a los controles de planificación familiar. Se enfatiza la importancia de asistir a estos controles, que son gratuitos a través de la EPS, y se realiza inducción a la demanda. Es relevante notar que el 90% de los usuarios en planificación son mujeres, lo que indica una baja adherencia al programa por parte de los hombres. Se educa a los hombres sobre la importancia de planificar, la prevención de embarazos y enfermedades de transmisión sexual, incentivándolos a participar



en el programa. El método de planificación más utilizado es Pomeroy/Ritmo, seguido por el implante subdérmico.

Durante el año se identificaron 4,711 gestantes. De estas, el 62% asiste al control prenatal en el prestador primario, mientras que el 38% acude al programa Regalo de Vida, el cual no está disponible en todos los departamentos, afectando su cobertura. De las 565 usuarias que no estaban recibiendo control prenatal, se les indujo a iniciarlos y se informó al prestador primario correspondiente.

De los usuarios caracterizados, se diagnosticaron 11,066 casos de eventos de interés en salud pública. Estos se distribuyeron en 4,343 casos por clínica, 1,946 por laboratorio, 3,626 casos probables y 1,125 casos sospechosos.

En cuanto al riesgo comunitario durante el 2023, se llevaron a cabo teleorientaciones para realizar educación sociofamiliar con el fin de entender las características sociodemográficas de los usuarios y determinar su nivel de vulnerabilidad (alta, media o baja). Esto permitió proporcionar una educación enfocada en la disminución y prevención de los riesgos identificados, evitando la replicación de patrones y garantizando el adecuado funcionamiento familiar.

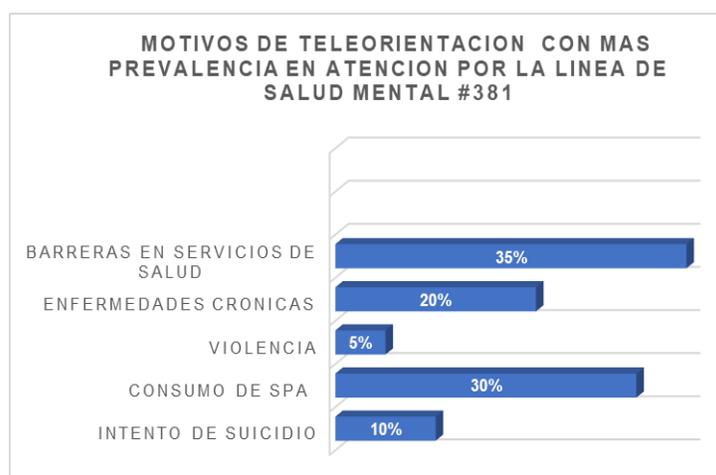
A nivel nacional, se estableció contacto con 6,362 familias, las cuales recibieron información relevante a través de educación y orientación sociofamiliar. Según el análisis poblacional, la mayoría de la población se encuentra en una vulnerabilidad media. Aquellos identificados con vulnerabilidad alta o media son referidos al área correspondiente y reciben educación sobre los riesgos identificados, así como sobre prevención y promoción de la salud.

En cuanto al riesgo nutricional en el 2023, se atendieron un total de 2434 usuarios en nutrición, con el 90.9% perteneciente al régimen subsidiado. La mayoría de los atendidos fueron mujeres (68.4%) en comparación con los hombres (31.6%). La primera infancia representó el mayor porcentaje de usuarios intervenidos (32.5%), seguido por la adultez (23.8%). Del total de usuarios atendidos, el 6% fueron mujeres gestantes. En cuanto a la clasificación nutricional, el 47.7% tenía un peso adecuado, el 16.1% presentaba sobrepeso y el 10.7% algún grado de obesidad. Los porcentajes de bajo peso, riesgo de desnutrición y desnutrición fueron del 3.2%, 5.1% y 5% respectivamente. El 75.5% de los usuarios tenía disponibilidad y acceso a alimentos, mientras que el 6.0% tenía muy poco acceso. Durante las teleorientaciones, el 1% de los usuarios con riesgo fueron direccionados por Cajacopi EPS para seguimiento médico. Además, se encontró que el 48.7% de los usuarios no realizan actividad física, indicando un nivel considerable de sedentarismo.

En cuanto al riesgo en psicología, en este componente se desarrollan las actividades de la línea salud mental, en ella se atienden las llamadas que ingresan por el #381, el cual está atendido por un equipo de psicólogos entrenados y preparados para realizar atención de primeros auxilios psicológicos y contención de las crisis de los pacientes usuarios de la EPS aliada, los



cuales se comunican con nosotros por medio del numeral en mención. Para el caso específicamente la teleorientación con bases, registró la mayor densidad de atenciones en el departamento de Atlántico (617). La prevalencia de estas atenciones se observó en la etapa de adultez (749), siendo las mujeres (1489) quienes más teleorientaciones recibieron durante el año. Se identificaron riesgos en salud mental, principalmente malestares psicológicos relacionados con condiciones médicas crónicas en usuarios. Además, se detectaron casos de violencia intrafamiliar o de género, vulneración de derechos, presuntos abusos sexuales, intentos de suicidio acompañados de síntomas de depresión, ansiedad y consumo de sustancias psicoactivas, así como estrés crónico debido a factores económicos, desempleo y dificultades en el acceso a servicios de salud. También se atendieron gestantes con complicaciones durante el embarazo y recién nacidos con alteraciones.



⇒ **Componente de educación en salud / Demanda inducida**

**Demanda Inducida:**

Desde el área de gestión de riesgo, se ha implementado la demanda inducida para incentivar a la población, especialmente a los jóvenes y adolescentes, a utilizar los servicios de promoción y mantenimiento de la salud, así como a adherirse a programas de control. Esta actividad se ha llevado a cabo mediante contactos telefónicos, visitas domiciliarias, mensajes automáticos, anuncios en medios de comunicación y campañas de difusión. Durante el 2023, se gestionaron 1'795.121 demandas inducidas, superando la meta inicial. Se observó que los programas más demandados fueron los relacionados con planificación familiar y citologías en mujeres en edad fértil, en línea con la población actualmente atendida

**Brigadas de Salud:**

Se realizaron 10 jornadas de salud denominadas "Mañanas de Bienestar".

Estas actividades se enfocaron en educar e informar a los usuarios sobre diversos aspectos relacionados con la salud, incluyendo la prevención de enfermedades, factores protectores y cuidados de la salud. Durante estas jornadas, se brindó orientación detallada sobre temas cruciales como enfermedades cardiovasculares, hábitos y estilos de vida saludables, vacunación, y cánceres (próstata, cuello uterino, mama e infantil), adaptados a las necesidades específicas de diferentes grupos de edad y género.



**Tecnologías en salud:**

Durante el año 2023, se llevaron a cabo diversas campañas de salud abordando una amplia gama de temas, tales como vacunación, crecimiento y desarrollo, prevención de enfermedades



como el VPH, Zika, Dengue y Chikunguña, salud bucal, agudeza visual, desnutrición, hábitos y estilos de vida saludables, salud mental, prevención del suicidio, violencia de género, derechos sexuales y reproductivos, control prenatal, alimentación durante el embarazo, lactancia materna, planificación familiar, tamizaje de riesgo cardiovascular, VIH, sífilis y hepatitis. Además, se realizaron actividades

conmemorativas según el calendario de salud establecido por la OMS y OPS. En total, se difundieron 5,123 cuñas y se llevaron a cabo 143 días de perifoneo. También se enviaron 3'286.264 mensajes de texto a nivel nacional, distribuyendo el 60% a la población femenina y el 40% a la población masculina. Estos mensajes se basaron en indicadores priorizados y se ajustaron mensualmente según la proyección establecida

En el 2023, en total para el desarrollo de las actividades realizadas; se hizo entrega de 131.198 papelería impresa (afiches, pendones, folletos, volantes, entre otros).

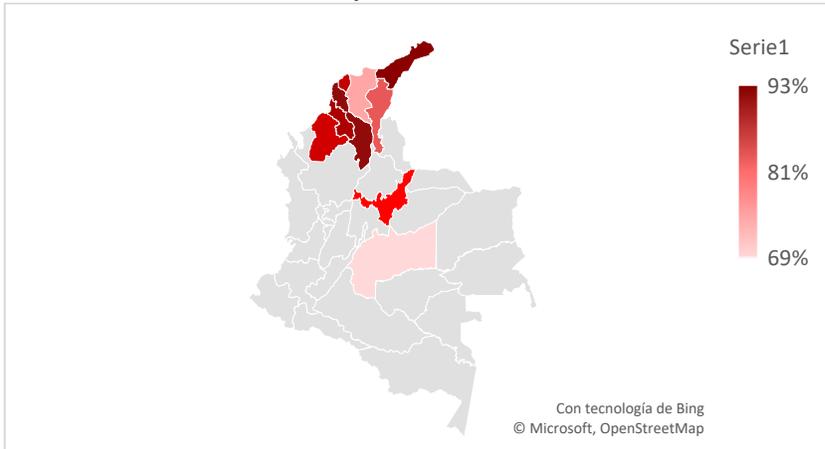


## Contrato Administrativo

### ⇒ Gestión del Conocimiento Relacionado con la Protección al Usuario y Participación Ciudadana.

Tiene como objetivo garantizar las reuniones y capacitación continua de participación ciudadana, teniendo en cuenta la ejecución de Reunión y capacitación de Asociaciones de Participación Ciudadana conformadas a la fecha. Los departamentos que durante 2023 tuvieron mayor asistencia Guajira, Bolívar y Sucre.

Mapa 1. Asistencia a las reuniones del año 2023



Los departamentos que durante 2023 tuvieron mayor asistencia Guajira, Bolívar y Sucre.

Fuente: Elaboración propia

Durante el año 2023 Los departamentos de Guajira y Sucre fueron los únicos que no tuvieron municipios con inasistencia total o 1 solo asistente. Por el contrario, de 148 municipios, 40 deben programarse para conformación para su baja asistencia.

**MANUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

**Capítulo I**  
Nombre, características, domicilio, objeto y término de duración.  
**El objeto de la Asociación es por lo:**  
Calidad del servicio, Protección de los derechos de los usuarios, Participación comunitaria.

**Capítulo II**  
La Asociación estará conformada por usuarios activos de CAJACOPH EPS, ya sea directa o indirecta. A su vez, se nombrarán 5 vocales.  
Un representante ante:  
1. La Secretaría de Salud  
2. La Protección al Servicio de Salud  
3. El Comité de Atención al Consumidor y al Abusado  
4. La Comisión de Capacitación y Asesoría

**Artículo Sexto**  
Causales de retiro de un miembro de la asociación de usuarios:  
Retiro, disolución o traslado de EPS.  
No haberse registrado y verificado del integrante.  
Cuando deje de asistir injustificadamente a más de tres reuniones.  
Cuando se observe que no hay participación activa en los eventos o actividades.  
Cuando la conducta vaya en contra de los principios sociales, o afecten la imagen de la Asociación.

**CÁNCER DE CUELLO UTERINO**

Prevenible y curable si se detecta a tiempo.  
Puede aparecer sin dar molestias. Sin embargo, en algunos casos puede presentar los siguientes síntomas:

- 1. Sangrado vaginal entre períodos o después de la menopausia.
- 2. Sangrado vaginal durante las relaciones sexuales.
- 3. Flujo vaginal abundante y con sangre que puede tener un olor fétido.
- 4. Dolor en espalda, dolor pélvico o dolor durante las relaciones sexuales.

**La citología se utiliza para la detección precoz.**  
Cada cuánto debes realizarla la Citología?  
Una vez iniciar tu vida sexual.  
Si tienes entre 25 a 65 años.  
Según tus factores de riesgo.

**\*\*Asiste a una cita para que tu médico interprete el resultado y siga las indicaciones si se detecta alguna anomalía.**

El plan de educación se estableció basado en los ejes estratégicos de la Resolución 2063 de 2017, para educar a los usuarios no solo en temas de normas sino también de salud, Para la ejecución del plan de educación, se diseñó un material educativo en 2 formatos, el primero unas carteleras en papel bond para que fuesen utilizados por los agentes educativos de Consusalud y el segundo, unas diapositivas con el mismo diseño de las carteleras.



**Tabla 1: Plan de educación del año 2023 para Asociaciones de usuarios**

TRIMESTRE	EJE ESTRATÉGICO	MES 1	MES 2	MES 3
TRIMESTRE 1 (Marzo, Abril y Mayo)	Fortalecimiento Institucional	Manual De Asociaciones De Usuarios	Resolución 2063 De 2017 Política De Participación Social En Salud	Constitución política: Artículo 2 y Artículo 103 Ley 100 De 1993 Artículo 153 Numeral 7 Ley 1122 De 2007 Numeral 7° Del Artículo 37 Ley Estatutaria De Salud - Ley 1751 De 2015, Artículo 12
	Impulso a la cultura de la salud	Día de la prevención de cáncer de cuello uterino	Semana de las Américas Vacunación	Hipertensión
TRIMESTRE 2 (Junio, Julio y Agosto)	Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud	Circular 008 De 2018 "Título VII Protección Al Usuario Y Participación Ciudadana	Decreto 780 De 2016 - Participación En Salud, Artículo 2.10.1.1.1 Sobre Participación En Salud, Formas De Participación En Salud, Servicio De Atención A Los Usuarios	Decreto 780 De 2016 - Participación En Salud, Artículo 2.10.1.1.10. Constitución, Representantes Y Funciones De Asociaciones De Usuarios
	Impulso a la cultura de la salud	Día Mundial de la Próstata	Vacunación	Lactancia Materna
TRIMESTRE 3 (Septiembre, Octubre y Noviembre)	Control Social	Decreto 780 De 2016 - Participación En Salud Atención De Las Sugerencias De Los Afiliados	Decreto 780 De 2016 - Participación En Salud, Artículo 2.10.1.1.14 Y Artículo 2.10.1.1.19 Comités De Ética Hospitalaria Y La Veeduría En Salud	Ley 850 De 2003 Veedurías Ciudadanas. Artículo 1
	Impulso a la cultura de la salud	Prevención del Riesgo Cardiovascular	Prevención del Cáncer de mama	Prevención de Diabetes
TRIMESTRE 4 (Diciembre, Enero y Febrero)	Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.	Carta De Derechos Y Deberes De Los Usuarios: Capítulo 6 Participación Ciudadana	Plan Decenal De Salud Pública	Carta De Derechos Y Deberes De Los Usuarios, puntos 1.3 y 1.4
	Impulso a la cultura de la salud	Prevención de VIH	Vacunación	Cáncer

**Fuente: Elaboración propia**

Se llevaron a cabo gestiones de información en municipios priorizados y generales. El 98% de los municipios priorizados cumplió con las gestiones establecidas. En el tercer trimestre de 2023, se asignaron nuevamente priorizados debido a la selección por parte de la EPS de los municipios con mayor incidencia de PQRS. Respecto al indicador de calidad del servicio en reuniones presenciales en municipios priorizados en 2023, el 98% de los usuarios encuestados percibieron la calidad en el servicio de las charlas educativas.

El 90% de los municipios generales cumplió con la asistencia a las reuniones de participación. Sin embargo, se observó un patrón de baja asistencia en algunas de estas reuniones. Para abordar esta situación, se implementó un procedimiento en el cual los usuarios ausentes eran contactados telefónicamente para que pudieran recibir la charla de manera virtual. Esta medida se tomó con el objetivo de maximizar el impacto de la labor realizada.



Se alcanzó 90% de efectividad, fue necesario en algunas oportunidades cambiar la modalidad de las reuniones, entre mayo y septiembre en el departamento de Meta cuando se organizaban las actividades virtuales los usuarios no se conectaban a manera de huelga por el servicio de la EPS.

Para medir el indicador de calidad de gestión se contactaron a través de un agente virtual 4,042 usuarios, realizando un promedio de 4 llamadas por usuarios, es decir, 16.168 llamadas aproximadamente en las que se evaluaron 3 criterios:

- ✓ CONTENIDO Y DISEÑO DEL MATERIAL EDUCATIVO
- ✓ ABORDAJE Y DOMINIO DEL TEMA
- ✓ EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE

En 2023, el criterio con el puntaje más alto fue el diseño y el contenido del material educativo, donde el 100% de los usuarios encuestados, indicando que las ayudas visuales eran claras y relacionadas con el tema.

Los trimestres con mayor asistencia fueron el primero y segundo con 1216 y 1232 usuarios respectivamente. Es necesario aclarar que el cuarto trimestre al terminar el año 2023, se acaba de iniciar en diciembre, por eso las gestiones solo corresponden a ese mes.

Durante el año 2023 se entregaron 850 carteleras educativas para las charlas de normas en salud, junto a 4,042 auxilios de transporte y 4,042 souvenirs. También se entregaron 15.000 manillas y 2,500 Souvenirs para apoyos con el ente territorial y los relacionados con la Semana de la Cultura de la Seguridad Social; adicionalmente se radicaron en la oficina nacional de Cajacopi EPS 450 souvenirs que no fueron entregados en las reuniones de Marzo de noviembre por la inasistencia de los miembros de la asociación de usuarios.

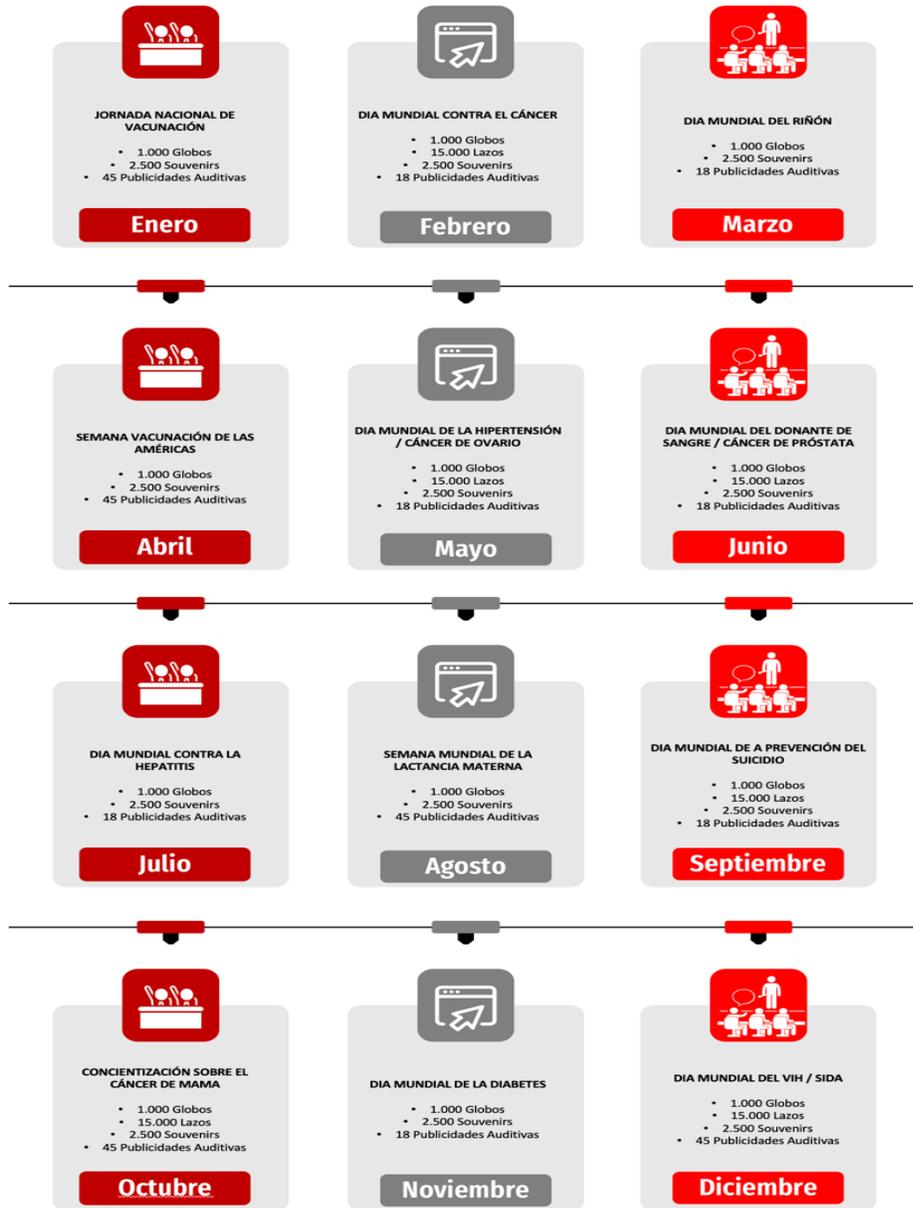
#### ⇒ **Apoyos de Gestión del Riesgo**

Durante el 2023 la EPS solicitó 280.989 apoyos a nivel nacional, de los cuales 99.7% fueron realizados y 0,2 no fue realizado, lo anterior por causas externas (olas invernales, paro nacional, sin disponibilidad de transporte fluvial, entre otros), de solicitudes sobre el tiempo y/o por no enviar los audios o material de reproducción en los tiempos establecidos.

En el año de vigencia del contrato, la EPS solicitó apoyos con Talento Humano; siendo una solicitud efectiva de 5 personas en el nivel nacional durante el periodo; los perfiles más solicitados para las gestiones fueron: Agentes Educativos, anotadores, digitadores.

Los apoyos entregados durante la vigencia 2023 para el área de Gestión del Riesgo en salud, fueron:





El presente informe muestra los resultados de la gestión ejecutada durante el 2023, dando cumplimiento a las actividades establecidas contractualmente.

Atentamente,

*Joana Díaz Rubiano!*

**JOANA PAOLA DIAZ RUBIANO**  
CC 1.129.513.189 de Barranquilla  
Representante Legal / Gerente

