



Rendición de Cuentas Públicas

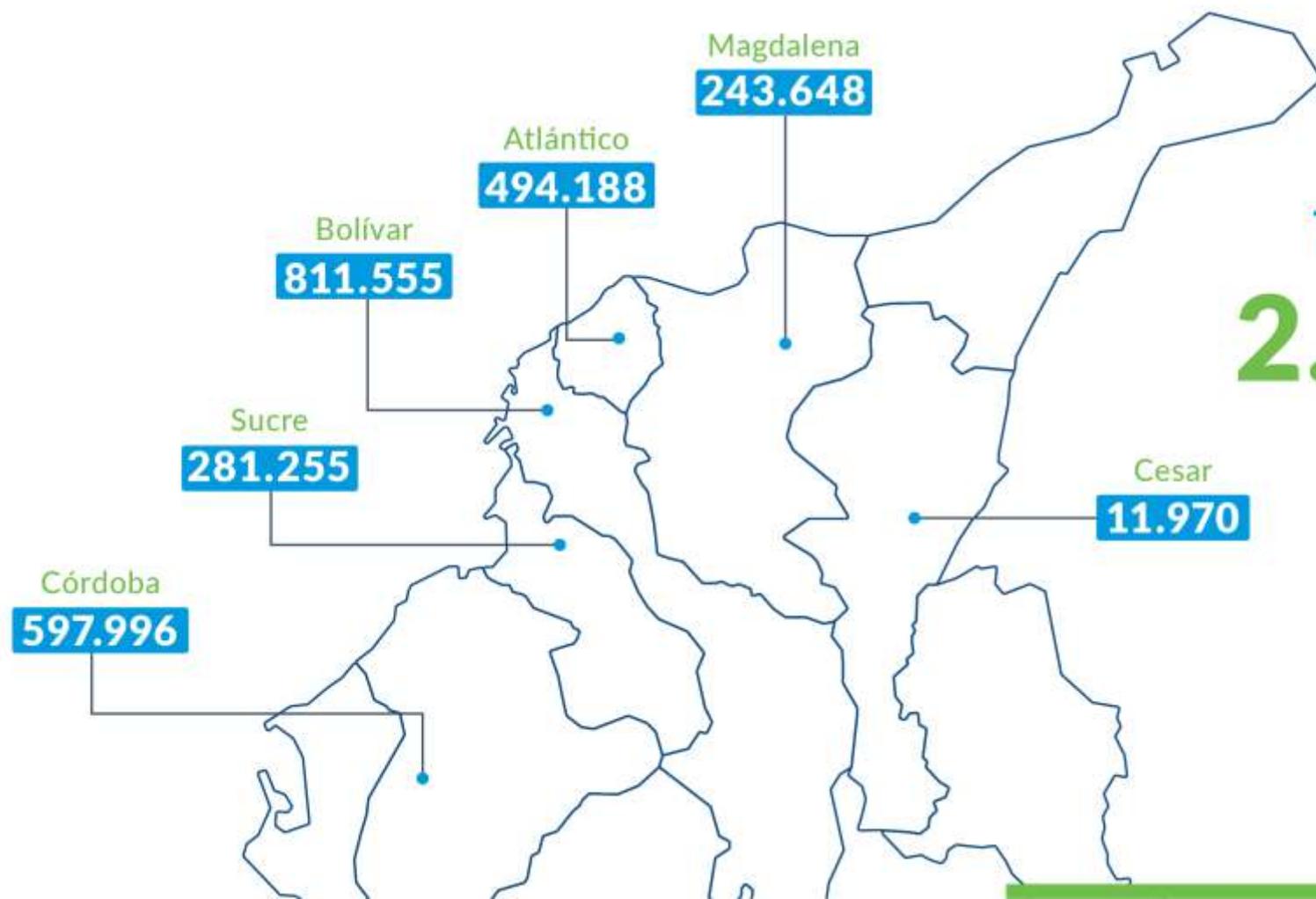


mutualser

Atención sin tanta vuelta

2021

¡Aquí están nuestros afiliados!



Total de afiliados:

2.440.662



Así es nuestra participación



Subsidiado

En la región caribe

6.843.638

En mutualser eps

2.214.232

Participación

32%



Contributivo

En la región caribe

3.236.153

En mutualser eps

226.430

Participación

7%

=

Total

En la región caribe

10.079.791

En mutualser eps

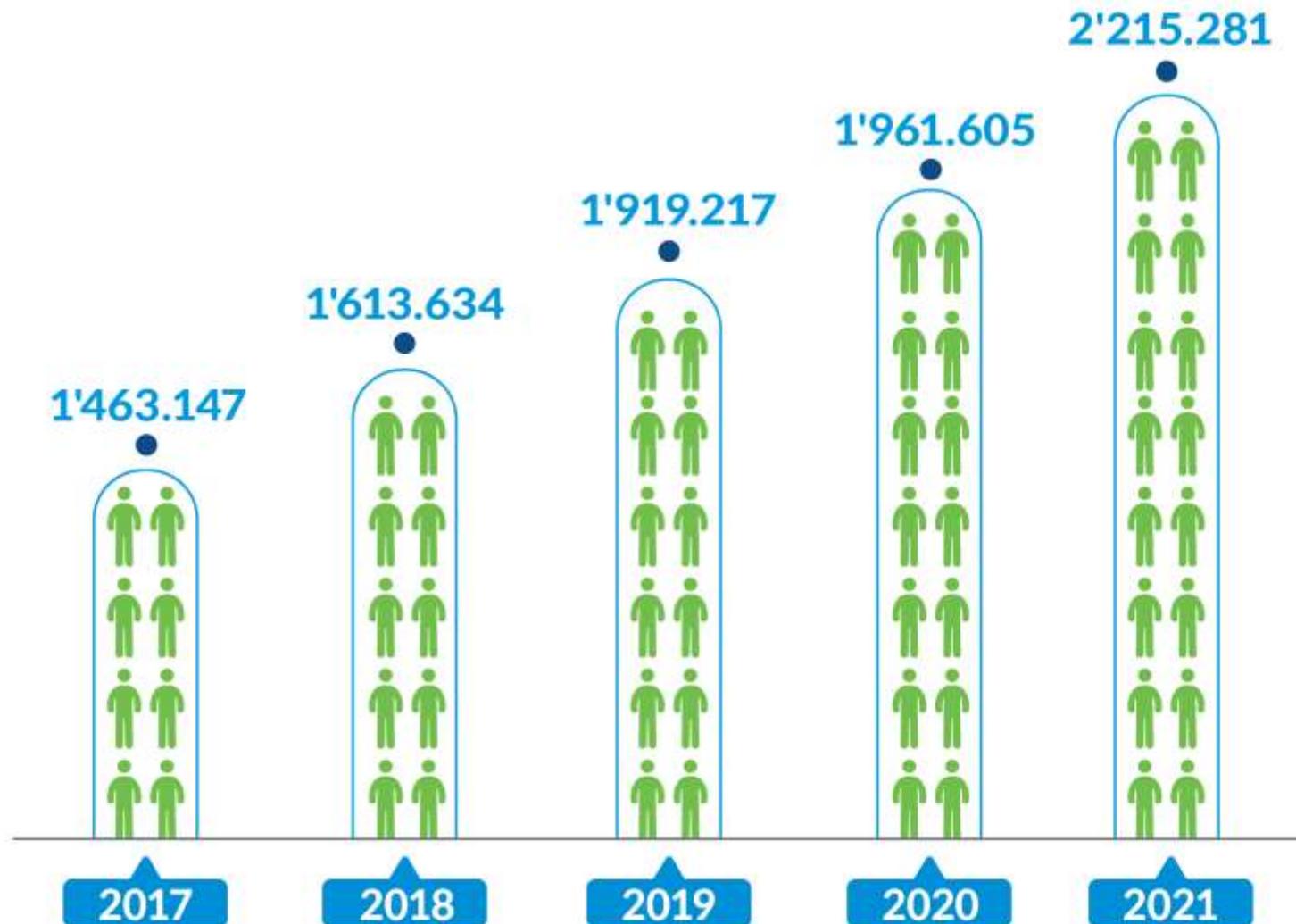
2.440.662

Participación

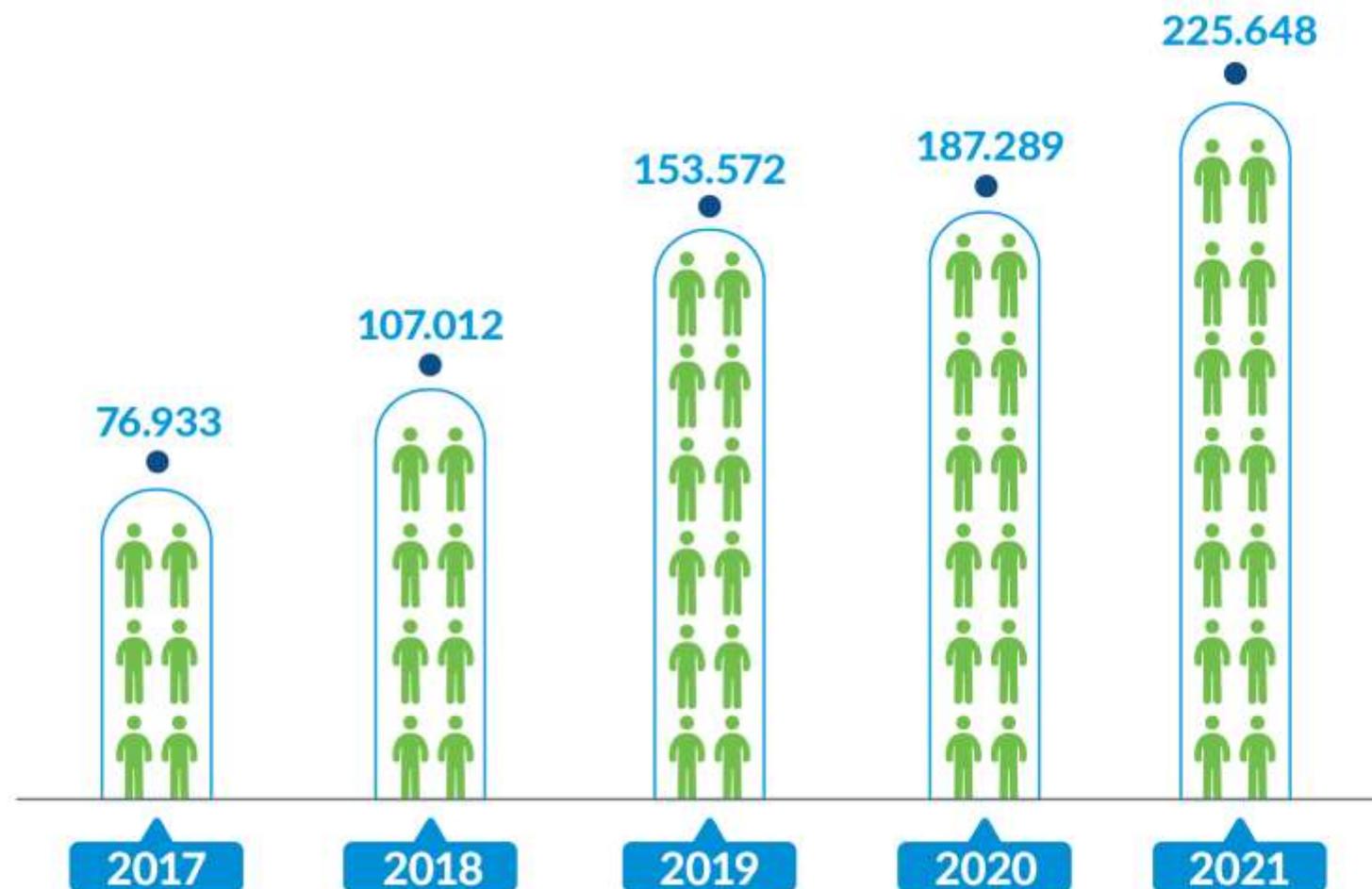
24%



Hemos crecido así en el Régimen Subsidiado: El 51% en cinco años. Y en el último año un 13%



Hemos crecido un 20% en el Régimen **Contributivo** el último año





mutualser
Atención sin tanta vuelta

Gestión del riesgo financiero

Aumentan los afiliados y los ingresos



Todo el ingreso se invirtió en salud

	2021	%Obtenido
 Ingresos UPC	2.357.069	100%
 Costos UPC	2.361.665	100%
 Gastos UPC	162.505	6,89%



Se invierte más en salud y el gasto controlado



Estado de Resultados Comparativo 2020-2021

(millones)

	2020	2021
 Ingresos	\$2.199.599.480.982	\$2.875.317.949.958
 Costos	\$2.008.868.375.915	\$2.677.843.842.175
 Gastos	\$157.718.287.948	\$180.229.640.836
 Excedentes	\$33.012.817.119	\$17.244.466.948

Los excedentes y las deudas disminuyen



Las deudas están garantizadas

(millones)

	2017	2018	2019	2020	2021
Reserva técnica	\$104.734	\$138.385	\$203.411	\$322.469	\$313.774
Otros pasivos	\$45.756	\$59.388	\$62.443	\$102.661	\$108.175
Total pasivos	\$150.490	\$197.773	\$265.854	\$425.130	\$421.949

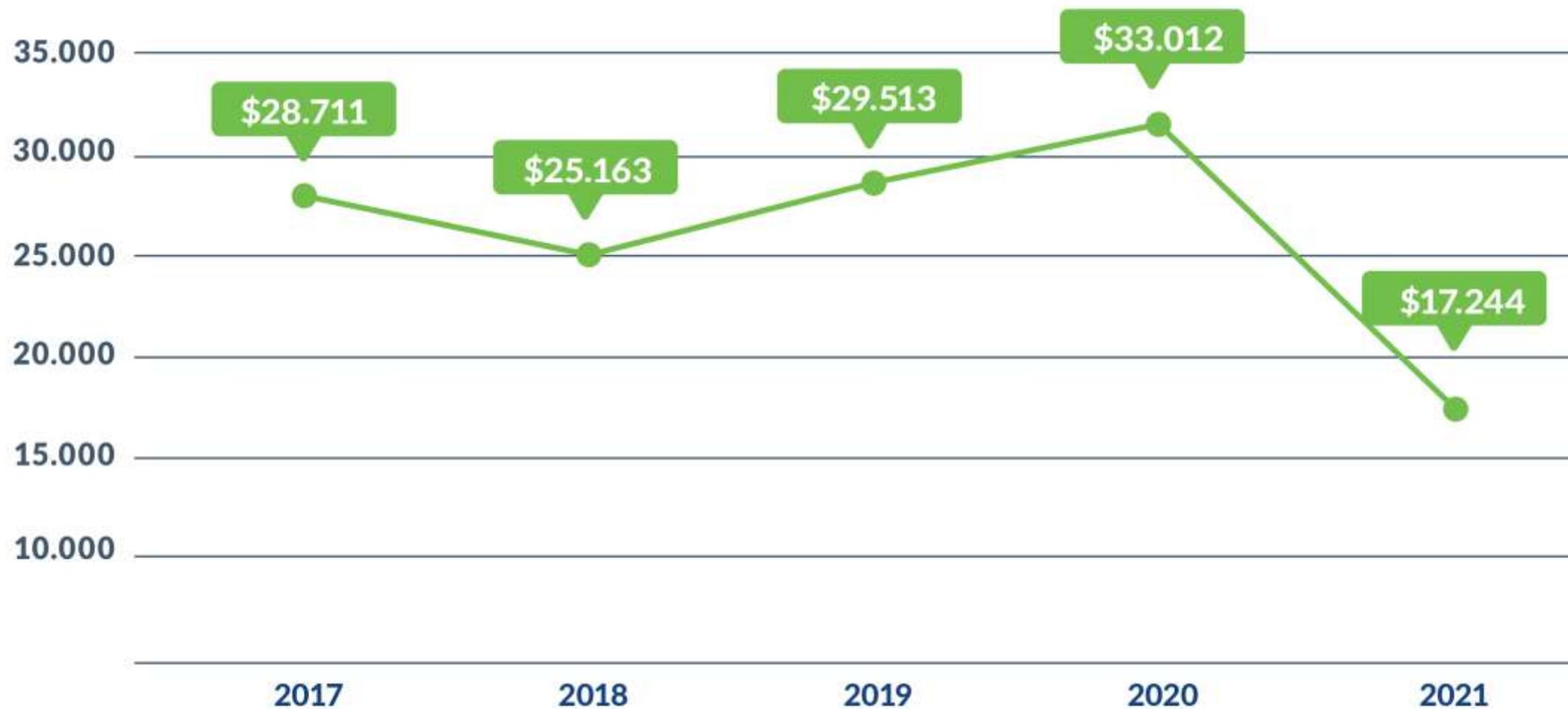
Y tienen Reserva Técnica

(millones)

	2021
Facturado	\$69.692
Autorizaciones NO facturadas	\$191.810
Estimado de deudas NO conocidas	\$52.270
Total	\$313.772

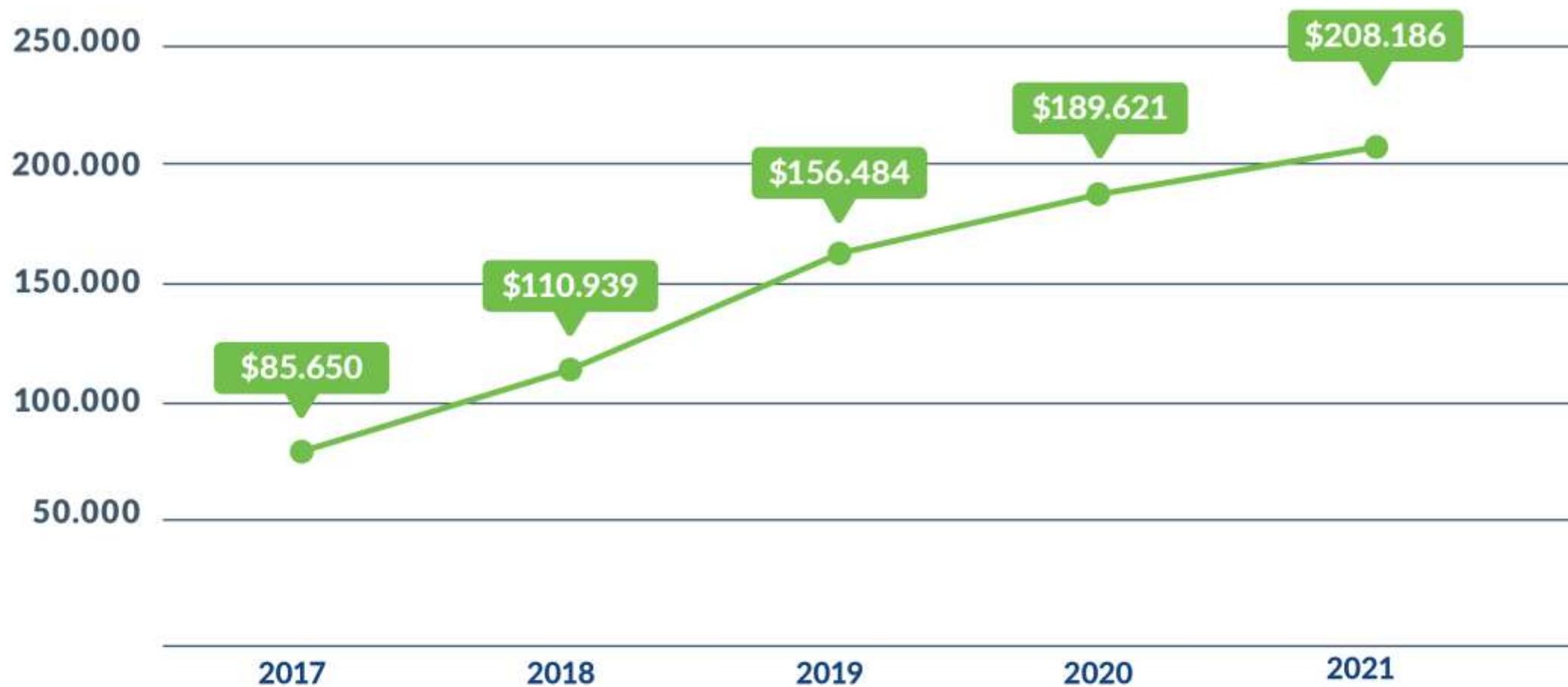
Excedentes

(cifras en millones)



Patrimonio

(cifras en millones)



Cumplimos habilitación financiera



Capital mínimo

Año	Monto requerido	Monto acreditado
2021	\$14.222.000.000	\$189.171.177.994

Cumplimos habilitación financiera



Patrimonio adecuado

Año	Monto requerido	Monto acreditado
2021	\$145.931.522.195	\$190.649.455.667

Y garantía de pago



Respaldo de reservas técnicas

Año	Monto requerido	Monto acreditado
2021	\$312.578.013	\$323.566.146

Y nos deben



\$154.016.310.081



La inversión en salud por prestadores

 Privada	 Vr. pagado privada	 Pública	 Vr. pagado pública	 Total Pagado
378	\$1.334.827.983.746	116	\$181.073.201.018	\$1.515.901.184.765

494
prestadores
en total

La inversión en salud por ámbito de atención

						
IPS ambulatorias	Vr. pagado ambulatorio	IPS Domiciliarias	Vr. pagado Domiciliario	IPS Hospitalario	Vr. pagado Hospitalario	Total general
345	\$855.577.422.398	8	\$18.060.905.994	146	\$642.262.856.374	\$1.515.901.184.765

La inversión en salud por nivel de complejidad



Gestión del riesgo en salud

Las Cifras de COVID



- **518.073.573** casos en el mundo.
- **6.253.752** fallecidos.



- **6.093.645** casos en Colombia positivos.
- **139.809** fallecidos.
- **271 muertes** por cada 100.000 habitantes.



- **124.254** casos en mutualser positivos.
- **3.683** fallecidos.
- **146 muertes** por cada 100.000 habitantes.

Covid nos deja



Atención
Domiciliaria



Telemedicina

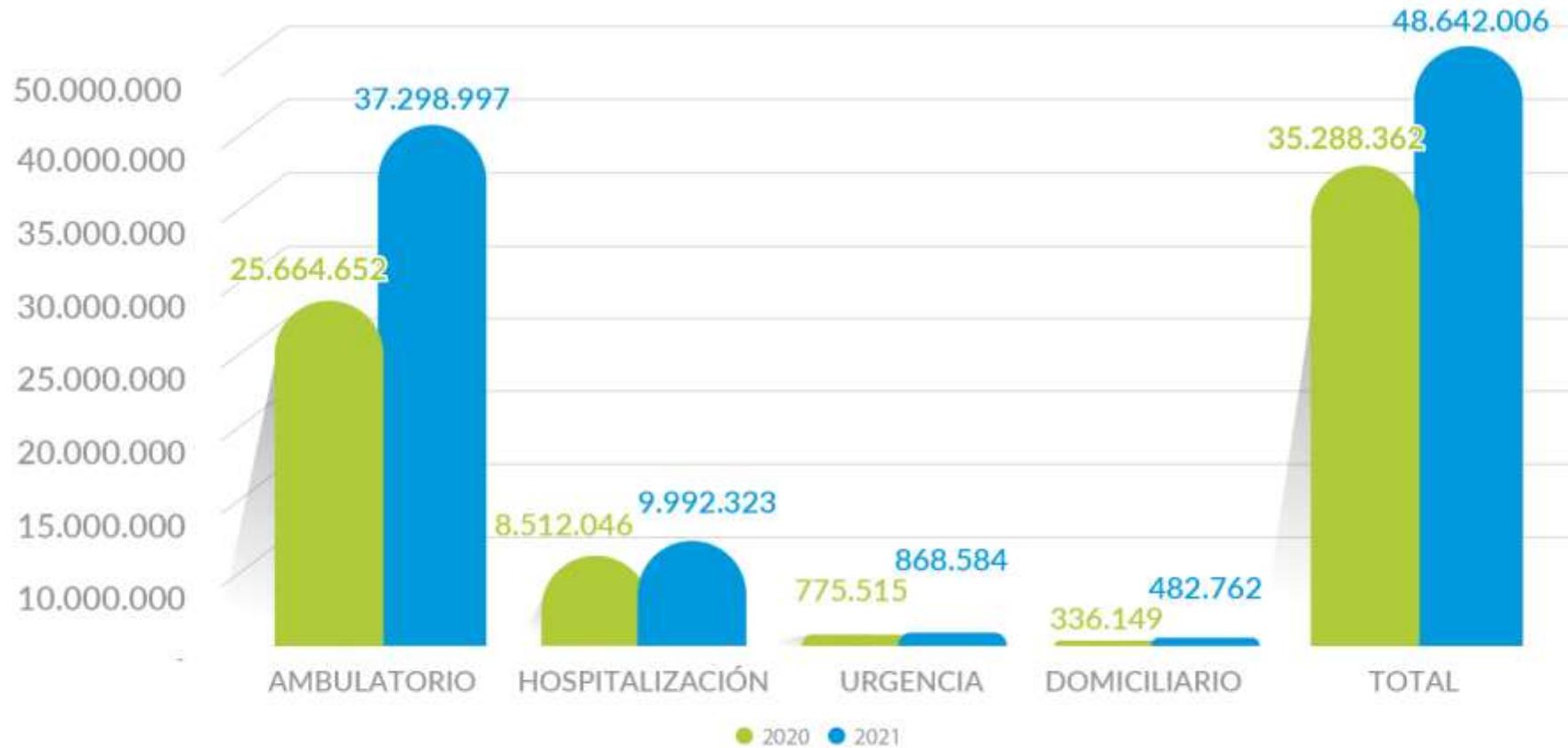


Capacidad
Tecnológica



Cambiar
Rápidamente

48 millones de atenciones a los usuarios

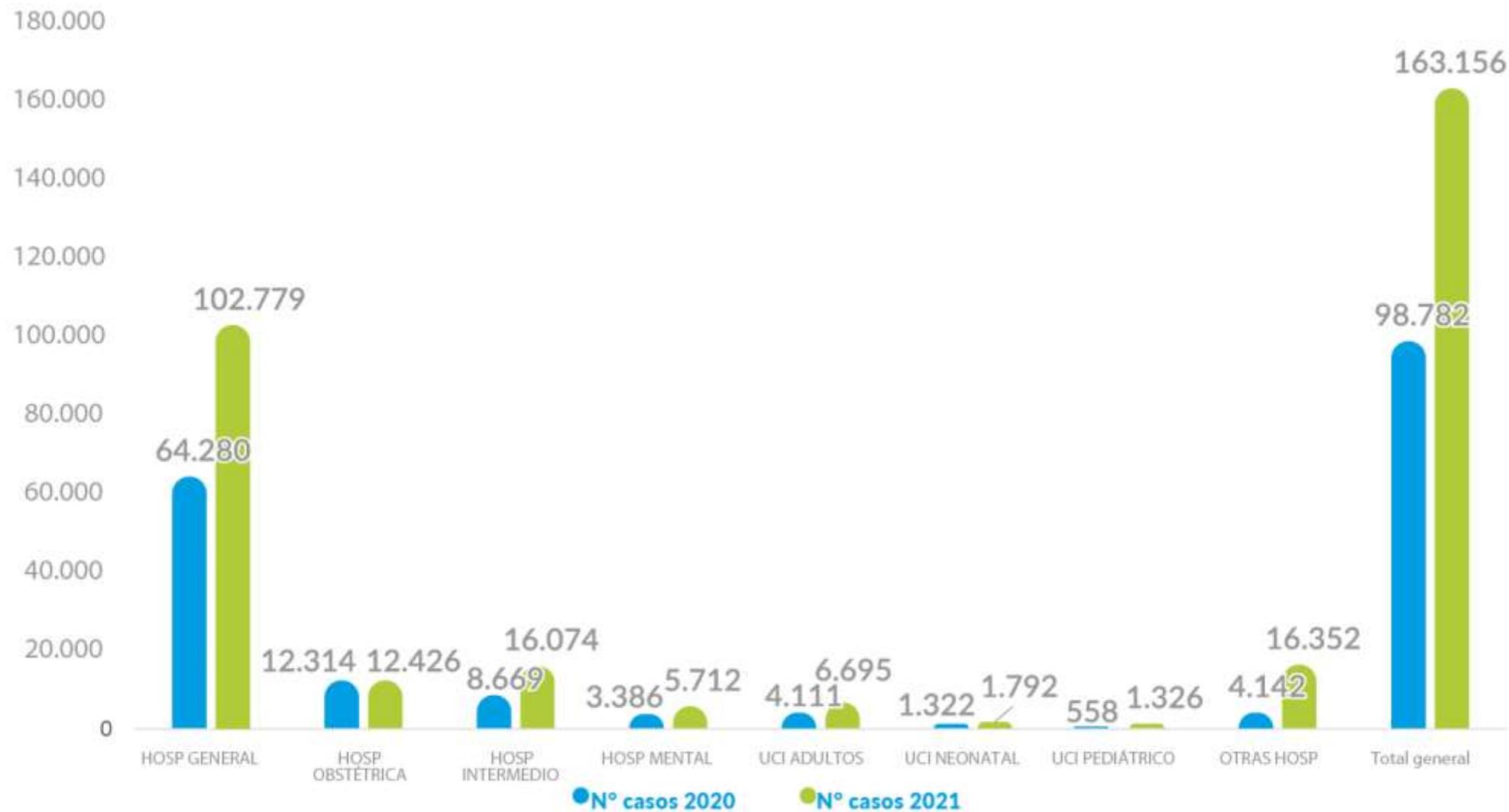


Fuente de datos: Estudio suficiencia UPC_mutual ser_2020 y 2021

Las atenciones más frecuentes

Servicios en salud	Total 2020	Total 2021
Consulta Medicina General	2.729.555	3.223.862
Consulta Odontología	1.480.056	1.685.570
Consulta Medicina Especializada	2.219.820	2.116.432
Procedimientos Quirúrgicos	459.015	349.515

163 mil hospitalizaciones



Fuente: Aplicativo concurrencia y facturación

El suministro de medicamentos creció 35.8 %

	N° de entregas		
	2021	2020	% de crecimiento
Suministro de medicamentos	6.838.329	5.033.847	35,8%
Entrega en Farmacia	5.633.613	4.439.928	26,9%
Entrega en domicilio	1.204.716	593.929	102,8%

Morbilidad Consulta externa

Tasa por 1.000 personas

Diez primeras causas de morbilidad en consulta externa



Morbilidad hospitalaria

Tasa por 1.000 personas

Diez primeras causas de morbilidad hospitalaria



Fuente datos: Registros de hospitalización por concurrencia y RIPS mutualser 2021

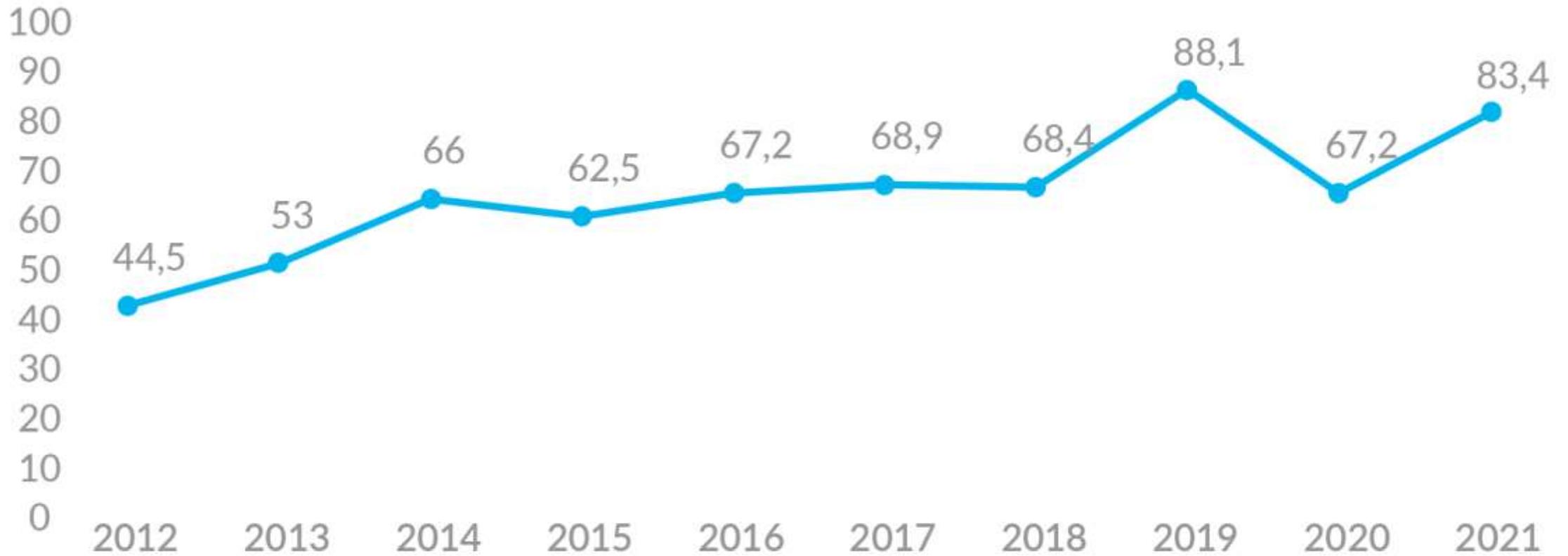
Morbilidad en urgencias

Tasa por 1.000 personas

Diez primeras causas de ingreso a urgencia

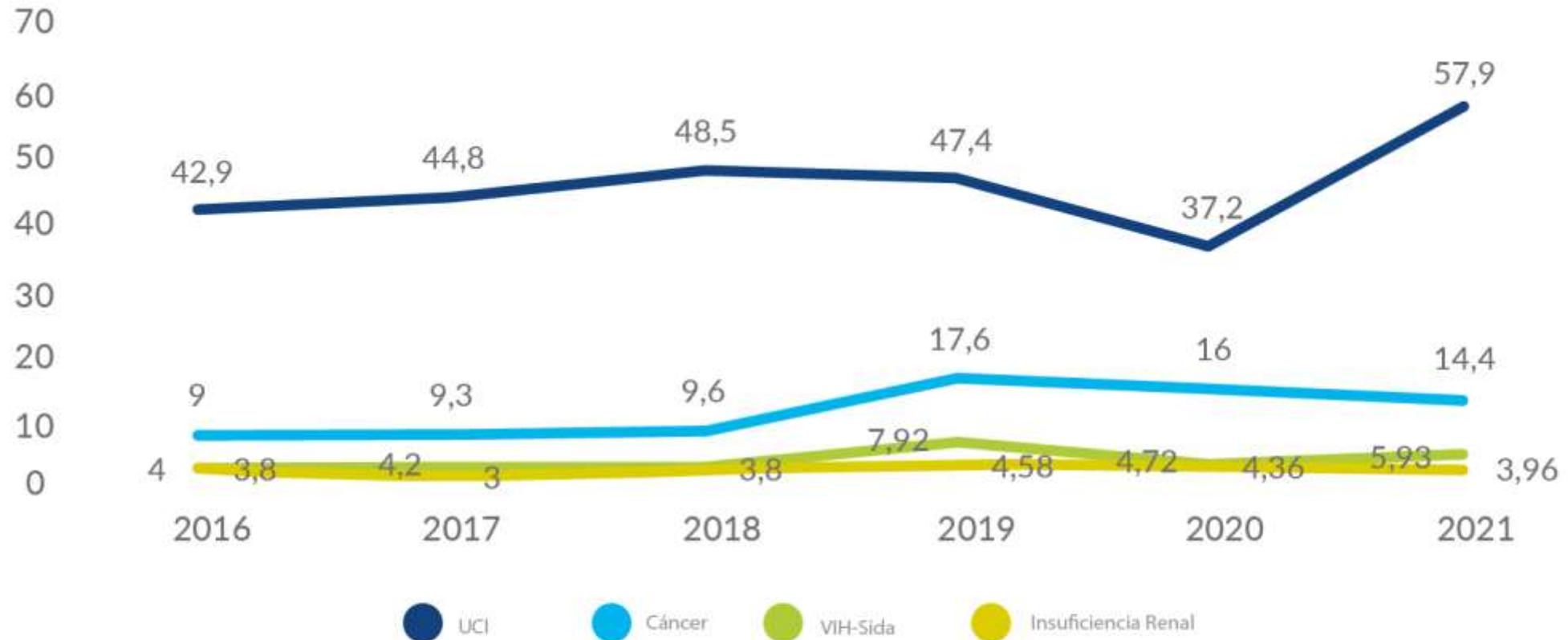


Los eventos de alto costo por cada 10 mil personas



Incidencia de eventos de alto costo

Casos por 10.000



Intervención del riesgo en salud

Como resultado de la caracterización de la población se definen grupos de riesgo priorizados.

Cohortes de gestión del riesgo en salud

Cohorte	2019	2020	2021	Crecimiento %
Mujer Sana	308.733	394.631	473.766	20%
De Todo Corazón	151.069	172.430	186.059	8%
SMH	27.670	25.754	31.553	23%
Salud Mental	29.879	37.017	43.354	17%
Cáncer	11.940	15.579	16.688	7%
Desnutrición	1.322 ^c	4.795	2.196	-54%
Ser Joven	10.749	14.531	27.923	92%
Rehabilitación	8.512	5.106	8.399	64%
VIH	5.522	5.841	7.363	26%
Víctimas	7.331 ^d	6.627	5.654	-15%
EPOC	891	1.085	1.360	25%
Artritis	2.136	2.391	3.637	52%
Renal	1.470	1.602	2.470	54%
Huérfanas	484 ^f	725	727	26%
Trasplante	179	201	347	73%
Hemofilia	150	177	187	6%
Tuberculosis	255 ^g	269	524	95%
Lepra	14 ^h	4	30	650%
Epilepsia			14.032	N/A
Hepatitis C en tratamiento	6	2	4	100%
TOTAL	568.312	688.767	826.273	20%

La inversión en cohortes de riesgo en salud

N°	Cohorte	Costos año 2021
1	DTC (hipertensos y diabéticos)	\$ 154.368.376.024
2	Cáncer	\$ 86.626.967.199
4	Renal	\$ 71.434.948.621
3	Gestante	\$ 61.401.742.154
5	VIH	\$ 51.564.136.304
6	Salud Mental	\$ 42.229.259.886
8	Hemofilia y otras coagulopatías	\$ 28.345.362.200
10	Mujer Sana	\$ 8.787.544.877
7	Rehabilitación Neurocognitiva	\$ 8.783.138.293
9	Trasplante	\$ 6.749.316.115
12	Ser Joven	\$ 5.355.514.593
11	Huérfanas	\$ 4.720.339.536
15	EPOC	\$ 3.060.427.203
17	Obesidad	\$ 1.851.058.064
13	Artritis Reumatoide	\$ 1.738.244.289
16	Desnutrición	\$ 1.208.964.803
14	Víctimas	\$ 1.174.106.037
18	Tuberculosis-Lepra	\$ 125.440.290
20	Hepatitis C	\$ 33.782.749
Total	Total	\$ 539.558.669.239

Para 2021, se aumentó 20% en número de pacientes en Cohortes y 14,4% en costo.



**Programa
ser madre hijo**

31.553
Gestantes en el programa

22,5% de crecimiento comparado con año anterior.

35.7% de las gestantes ingresaron desde el I trimestre de gestación.

Tamizaje gestantes en el 94% VIH y el 87 % para Sífilis.

12% de los embarazos son de adolescentes.

65% mujeres multíparas planificaron, incrementándose en 20% comparado 2020.

7.1 % de gestantes se hospitalizaron por diagnósticos priorizados, cumpliendo la meta (11.3%).

Mortalidad materna: 18,9 por 100.000 NV y mortalidad perinatal: 10,4 por 1.000 NV.

Programa
**De todo
corazón**

186.059
personas en el programa

Con diagnóstico de Hipertensión: 126.671 (68%), diabetes 14.575 (8%) y con Hipertensión+diabetes: 44.813 (24%).

Captación de nuevos: 41.467 hipertensos y 15.472 diabéticos.

55% pacientes diabéticos en meta de hemoglobina glicosilada.

89% de pacientes hipertensos en meta de tensión arterial.

Programa
**De todo,
CORAZÓN**

186.059

personas en el programa

77% de hipertensos y diabéticos estudiados para ERC, incrementó 8 puntos porcentuales, comparado 2020.

Tasa mortalidad por diabetes fue de 13,23 muertes por 100.000 personas de 45 años y más (meta 20).

Tasa mortalidad enfermedad isquémica de 29,83 muertes por cada 100.000 personas de 45 años y más (meta: 27).



MUJER SANA

473.766
mujeres en el programa

151.713 mil citologías (78,5 % de aumento vs 2020), de las cuales 12.101 tuvieron resultados sugestivos para Cáncer y 218 positivas para cáncer.

30.177 mil mamografías realizadas, de las cuales 11.981 se realizaron en las móviles rosa. Crecimiento del 151%, comparado con 2020.

Con Unidades Móviles Rosa para atender mejor

82 municipios priorizados

11.981 Mamografías

8.089 Citologías

Más de 20.000
atenciones año 2021



Ayudando en Salud Mental activamente

34.893
usuarios en el programa

Farmacodependientes: 6.242 (17,9%); solo patología mental: 25.116 (72,0%); y con patología mental y farmacodepedientes: 3.535 (10,1%).

Bolívar con mayor numero de usuarios en programa, con 9.869 pacientes (28,3%), seguido de Atlántico con 8.276 (23,7%).



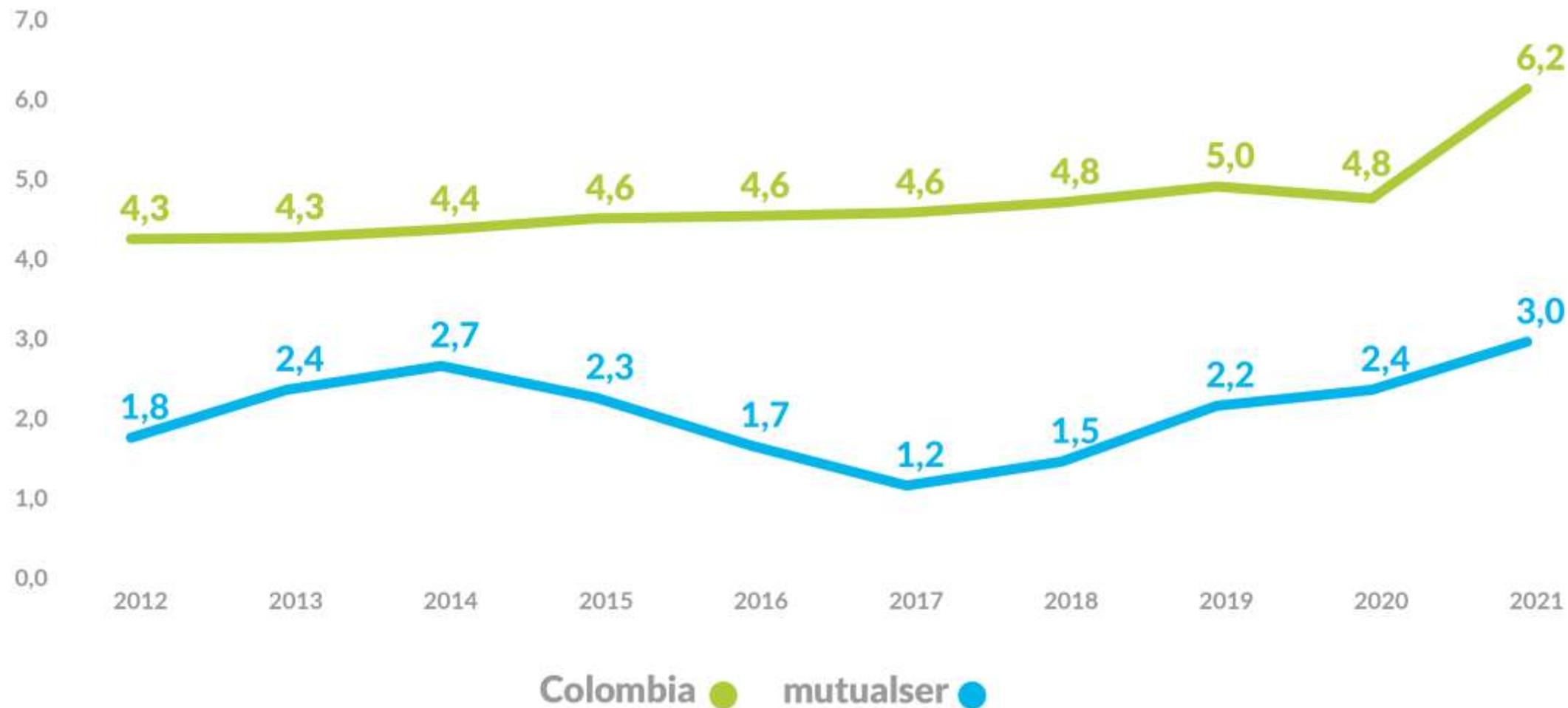
27.923
adolescentes y jóvenes
atendidos durante el 2021

22 municipios priorizados. Atención adolescentes y jóvenes 10-24 años, enfoque Proyecto vida, promoción derechos sexuales y reproductivos, prevención embarazo adolescentes.

Aumento de 96% atendidos comparado con 2020.
91.681 Intervenciones realizadas por equipo multidisciplinarios.

98% cobertura en asesoría de anticoncepción en la población atendida. Más de 7.000 Implantes Subdérmicos colocados.
Deserción del método: 5%

Menor tasa bruta de mortalidad que Colombia

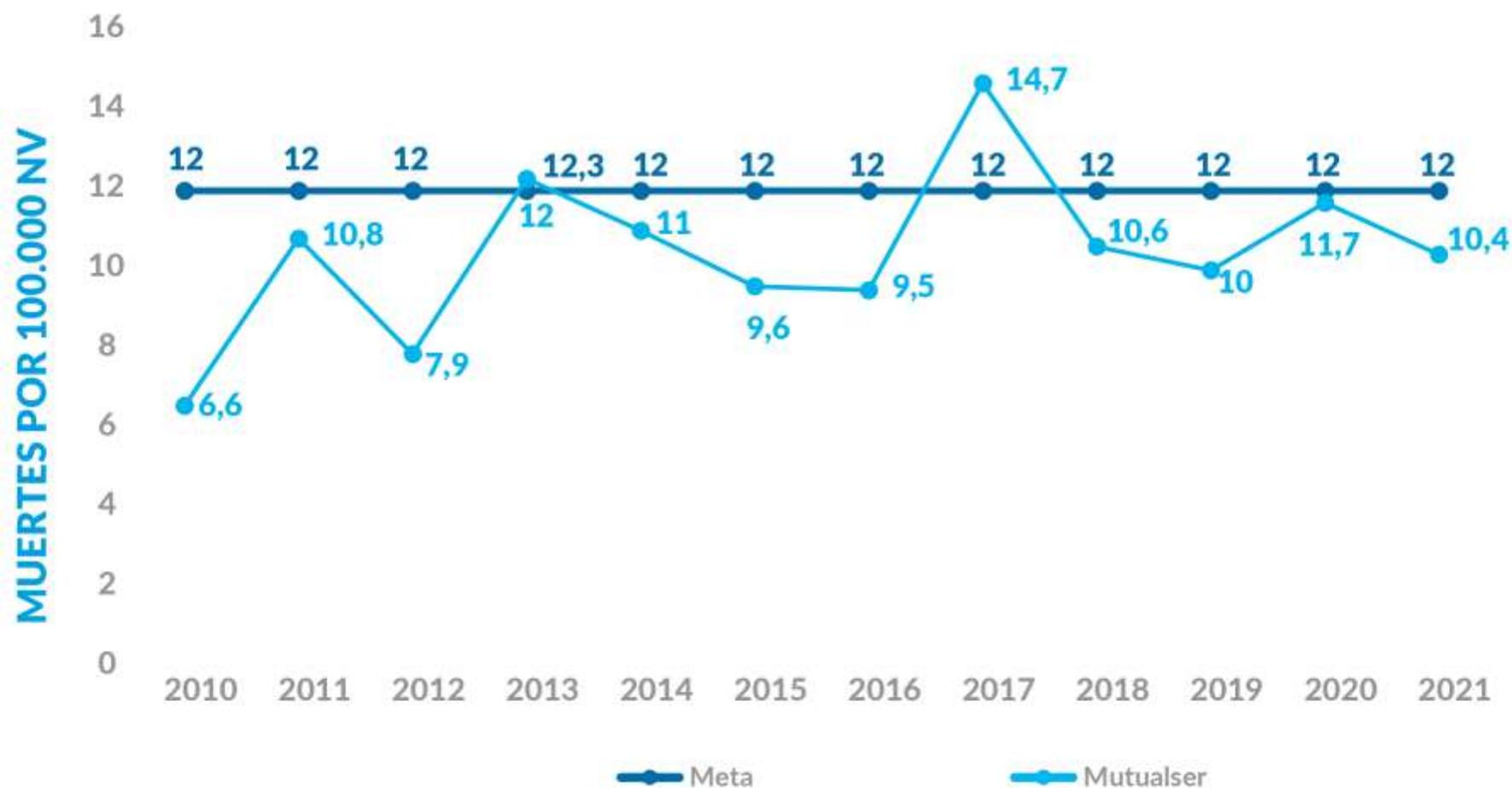


Menor razón de mortalidad materna que Colombia



Fuente: Datos Mutual SER EPS, base de datos de mortalidad materna - Sivigila 2021. Datos Colombia: Instituto Nacional de Salud. Informe de eventos, Mortalidad materna- Boletín Epidemiológico Semanal (BES), Semana Epidemiológica 52-2021.

Menor tasa de mortalidad perinatal que Colombia



Fuente: Datos Mutual SER EPS, base de datos de mortalidad perinatal y neonatal tardía - Sivigila 2021.

Gestión de la relación con el usuario



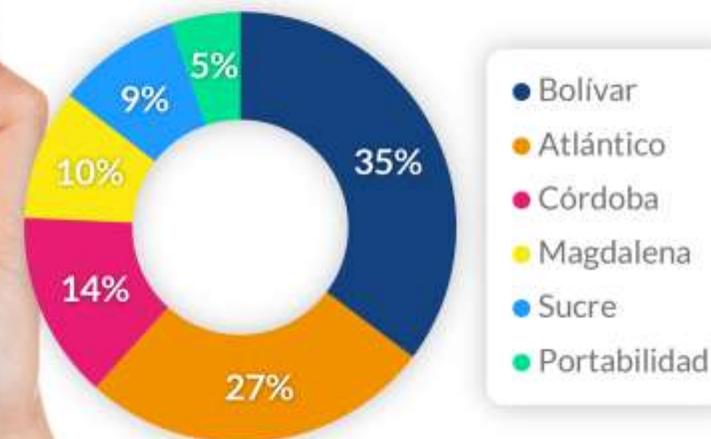
Para Conectarnos con los Usuarios



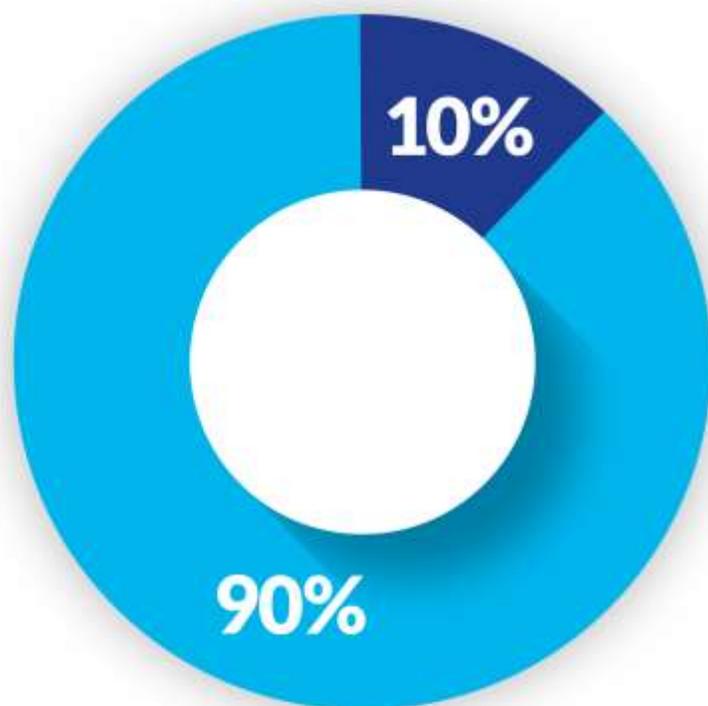
163.223
Usuarios registrados



Distribución de registros por departamento de atención



Las autorizaciones virtuales, **más fácil** para Usuarios o IPS



Las solicitudes de manera virtual se incrementaron en un **5%** en comparación al 2020.

Total de autorizaciones registradas en 2021 fue de **2.760.540**, 1% más que en el año 2020.

Realizadas de manera presencial

Realizadas de manera virtual

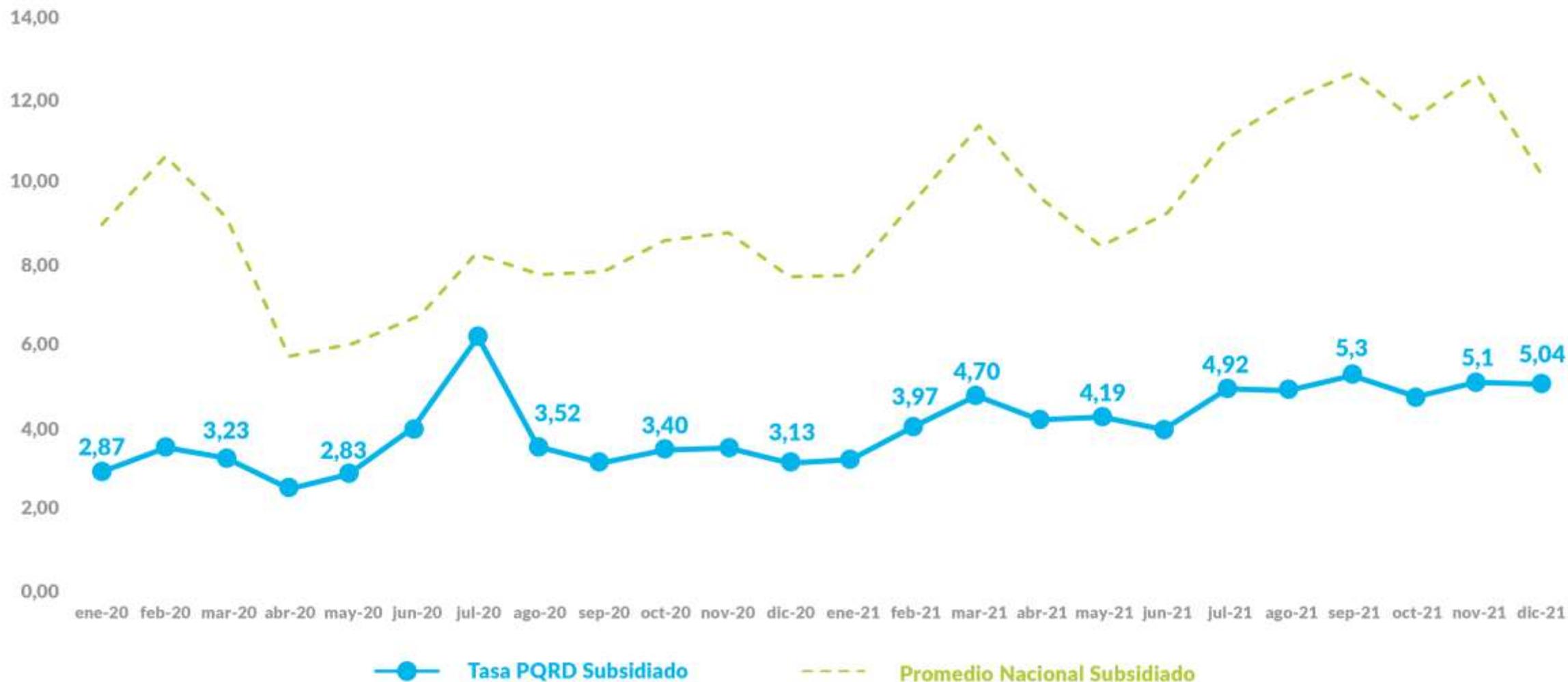
Las quejas crecieron 22%



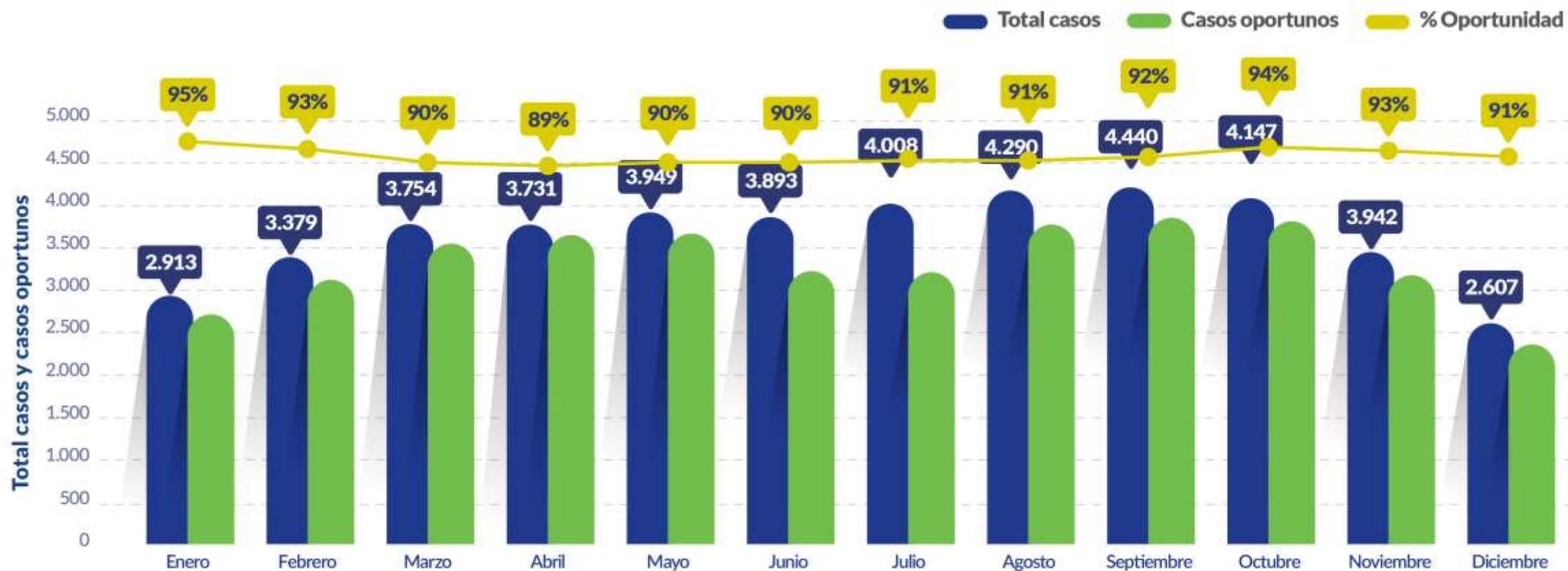
Menos tasa de quejas en el contributivo



Menor tasas de quejas en el régimen subsidiado



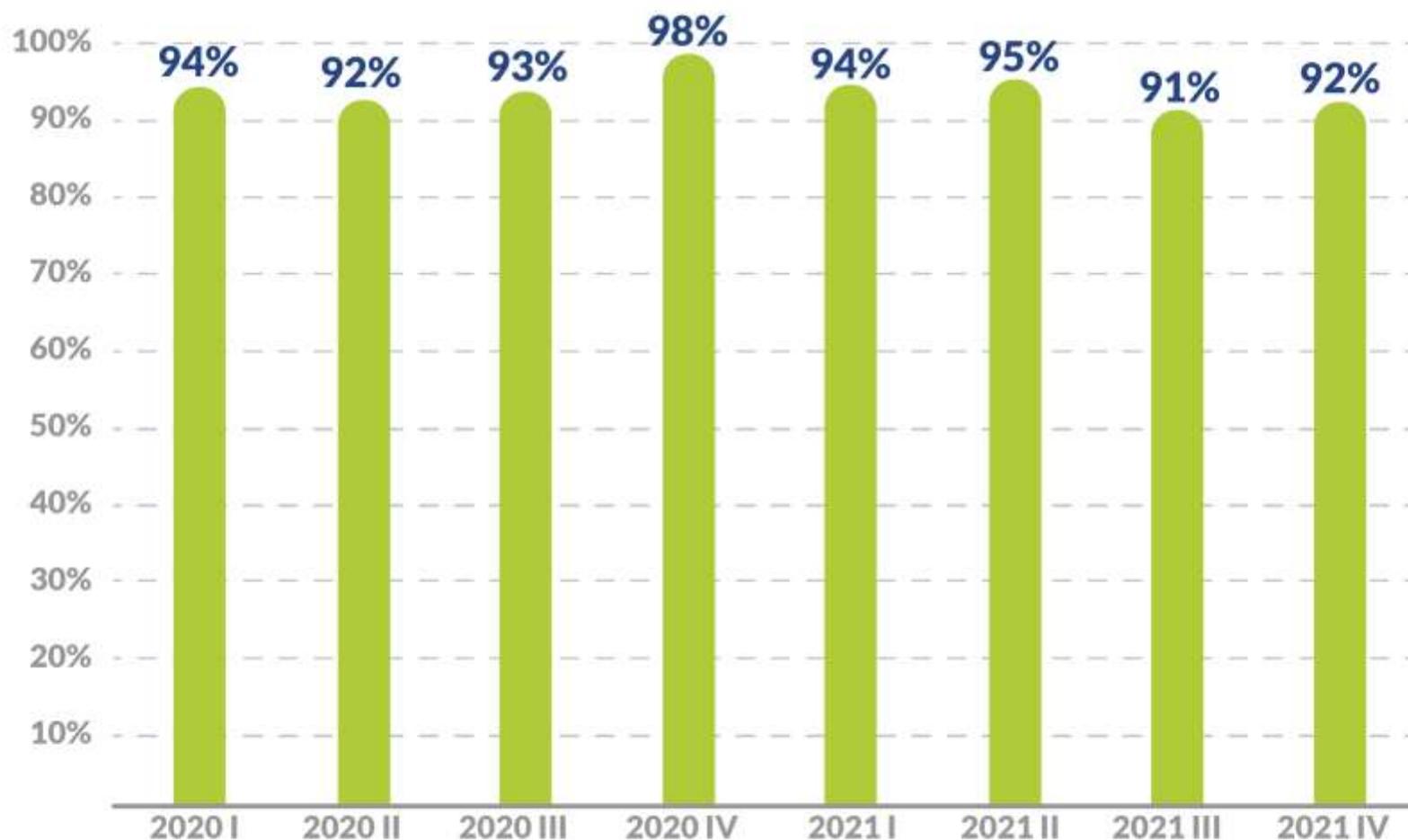
Y las quejas se responden



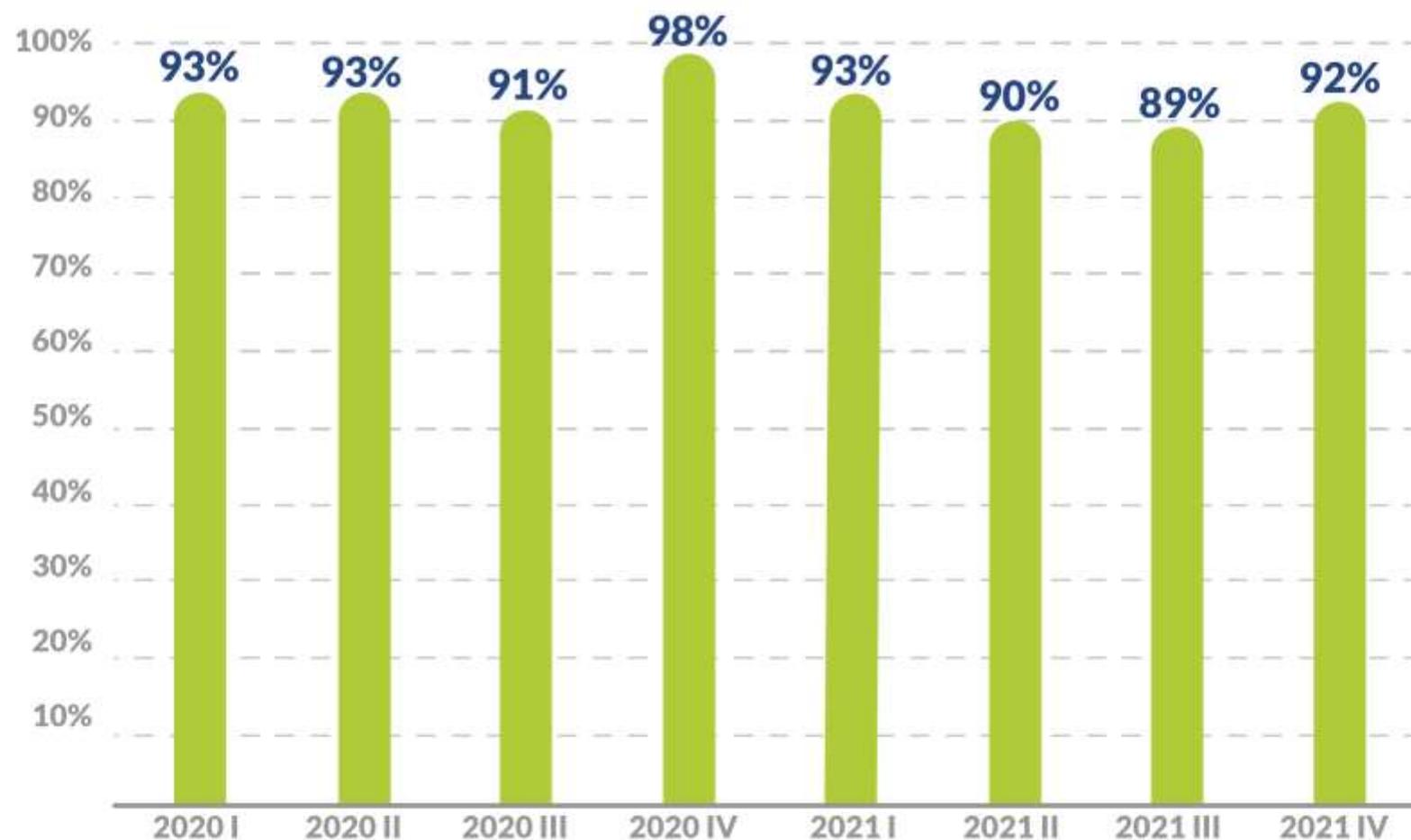
Por esto se quejan los usuarios

Principales motivos	Año 2020		Año 2021	
	Total	%	Total	%
Oportunidad de la atención	9.952	27%	16.546	37%
Afiliación y registro	9.270	25%	8.858	20%
Autorización de servicios	7.871	21%	6.009	13%
Suministro de medicamentos o insumos	2.378	6%	3.976	9%
Solicitudes ruta Covid 19	2.641	7%	3.237	7%
Atención humanizada	2.112	6%	2.736	6%
Información al usuario	1.584	4%	1.888	4%
Total	36.983	100%	45.053	100%

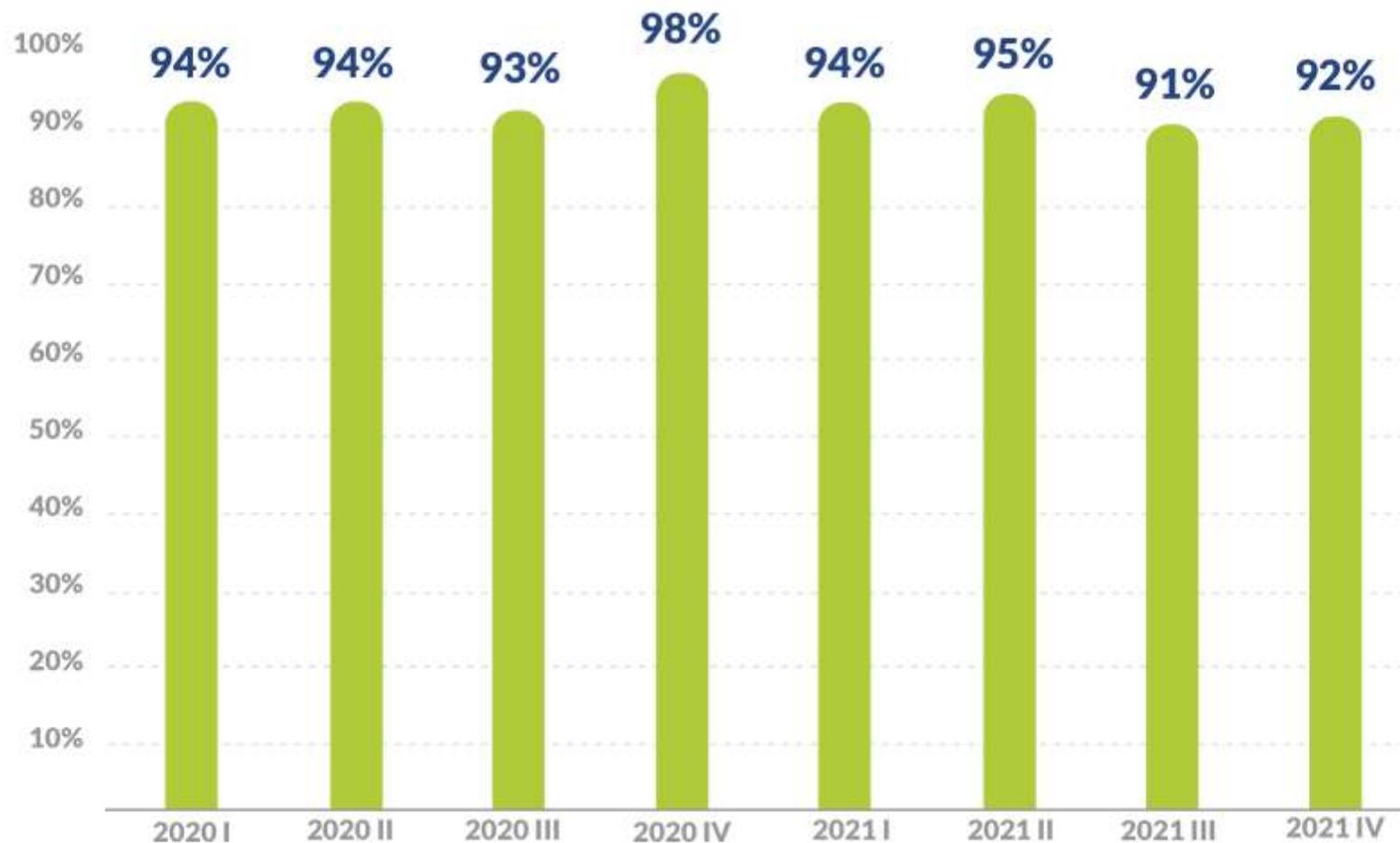
La calificación: el 92% de los usuarios evalúa positivamente la experiencia global



El 92% de los usuarios evalúa positivamente la calidad general del servicio



El 92% de los usuarios están satisfechos con el servicio



94%

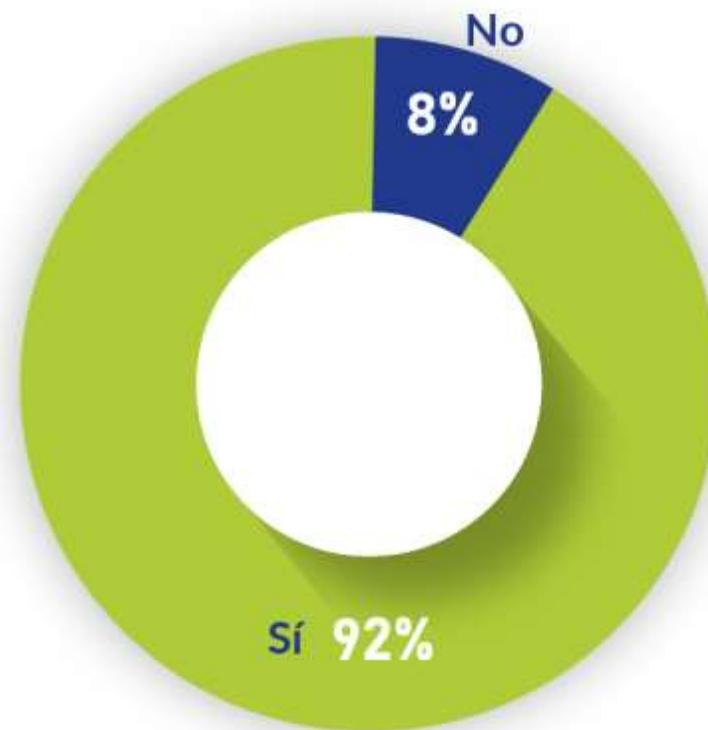
Afiliados recomendarían a mutualser a familiares y amigos



¿Usted recomendaría a mutualser a familiares y amigos?

92%

Afiliados no han pensado en cambiarse de EPS



¿Ha pensado en cambiarse de EPS?

Padecimientos de los usuarios



Noticias

 Caracol Radio

Más de 120 mil usuarios de EPS Comparta fueron trasladados a mutualser

Cabe recordar que, en julio de 2020, mutualser recibió la asignación ... Hoy damos la bienvenida a estos nuevos afiliados que recibirán una...

10 ago 2021



 Caracol Radio

Mi EPS era Coomeva, ¿Y ahora?

Iván Mesa (director de Aseguramiento del Ministerio de Salud) explicó cómo seguirá el proceso para los usuarios de la EPS liquidada. Mi EPS era...

31 ene 2022



 El Universal

Supersalud liquida a Comfamiliar EPS en Cartagena y Bolívar

El programa de salud de la Caja de Compensación de Comfamiliar en Cartagena y Bolívar será liquidada por la Superintendencia Nacional de...

8 nov 2020

 Portafolio

Supersalud ordena liquidar la EPS Medimás

Esta prestadora de salud fue la misma que reemplazo a Saludcoop y a Cafesalud. ... Este martes 8 de marzo, la Superintendencia Nacional de Salud...

8 mar 2022



Esto dicen usuarios trasladados



Valoran de manera **positiva** la **calidad general de la EPS.**



Es muy probable que **continúe utilizando** los servicios de la EPS.



Valoran de manera **positiva** la **calidad general de la IPS que contrata.**



De estar gravemente enfermo podría **acceder de manera oportuna** a los servicios de salud.



Valoran de manera **positiva** la **experiencia global del servicio.**



Cuenta con **funcionarios amables.**



Tutelas

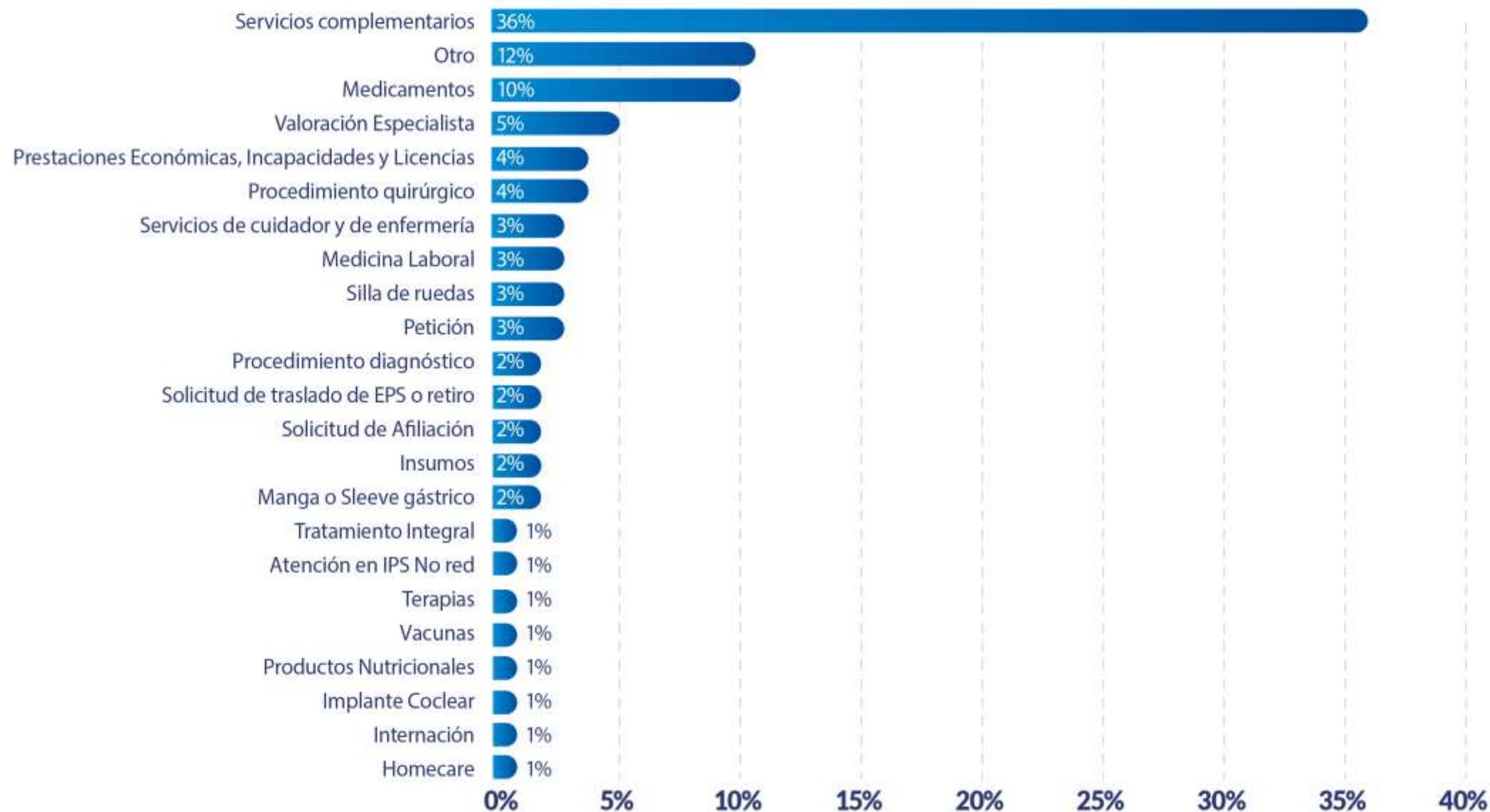
2.668

en el año 2021

- **11,12 tutelas en promedio x día hábil** y 7,41 x día calendario.
- **31 tutelas** asociadas a Covid-19.
- **Tasa acumulada de 1,47 tutelas** por servicio de salud del PBS por 10,000 afiliados.



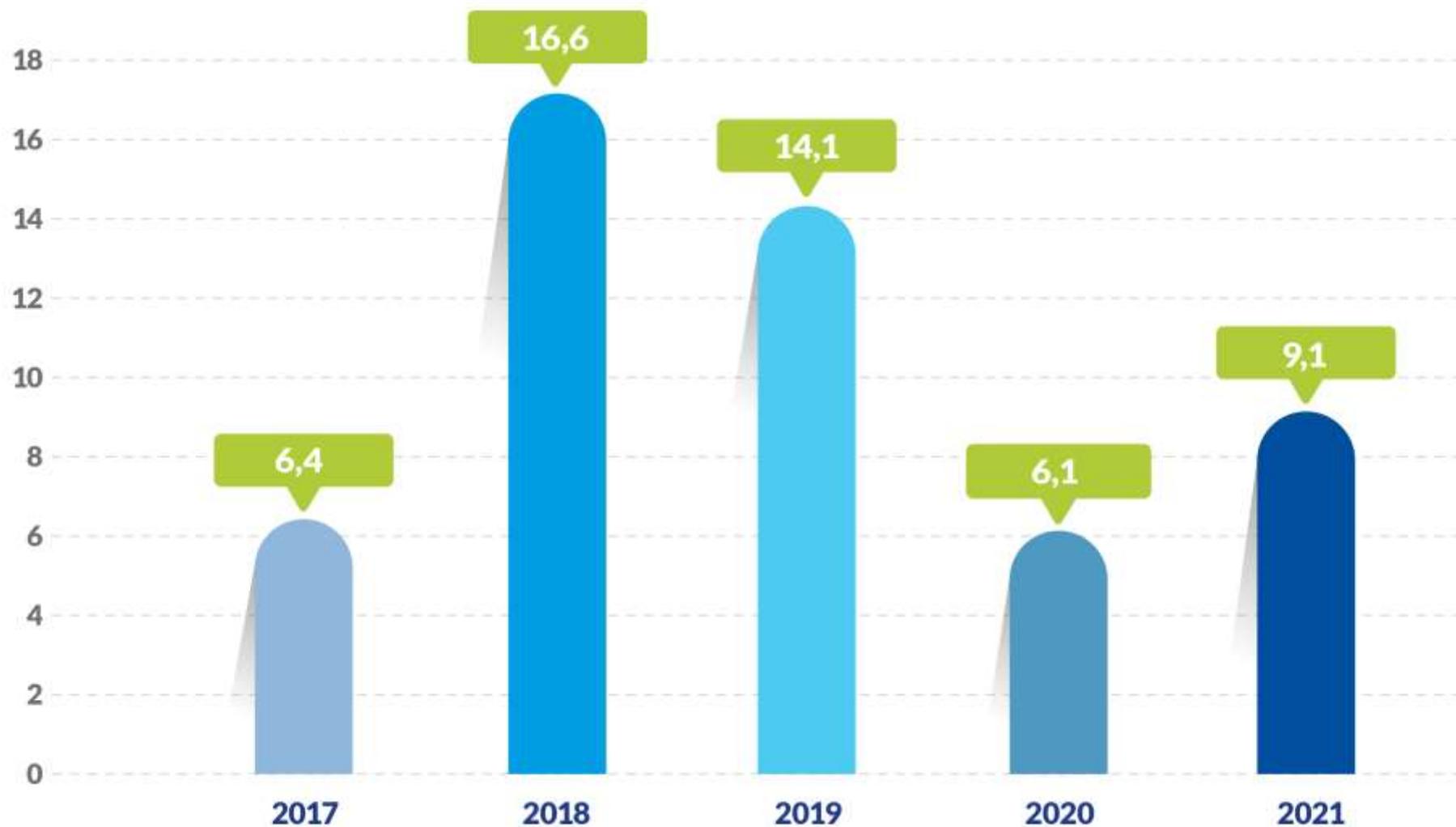
La mayoría de las tutelas son por servicios sociales complementarios



Las tutelas año tras año



La tasa de tutelas es de las más bajas de la EPS



¡Buenas Prácticas!

Por quinto año consecutivo, mutualser gana importante **reconocimiento por gestión de enfermedades de alto costo.**



Premio ingenio en la categoría **"Mejor solución para democratizar la tecnología"**, otorgado por Fedesoft y Mintic.





Nominada a **Premio a la Transformación Digital Empresarial** en la categoría **'Transformación Digital con Impacto Social'**.



Regional Atlántico recibió recertificación **ISO 9001-2015** por parte de **ICONTEC**.



Regional Magdalena recibió la Certificación en Calidad en la norma **ISO 9001-2015**



SC-CERR12220



CO-SC-CERR12220

IPS exclusivas del contributivo:
Montería, Barranquilla y Cartagena.





mutuaalser

Atención sin tanta vuelta