



Puntos clave sobre el ranking de EPS

1. ¿Qué es el ranking?

- Es un instrumento para calificar anualmente el desempeño de las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado mediante las siguientes dimensiones:
 - El respeto a los derechos según los lineamientos de la Corte Constitucional
 - La evaluación que hacen los usuarios sobre sus respectivas EPS
 - El comportamiento de indicadores de proceso y de resultados en salud
- Es un instrumento orientado al mejoramiento del desempeño. Es decir, estos resultados sirven como elementos para que las EPS mejoren el proceso de atención de los usuarios.

2. ¿Por qué es importante?

- Informa a los ciudadanos sobre el desempeño de sus respectivas EPS y los ayuda en la toma de decisiones.
- Ilustra a las EPS sobre su desempeño para que emprendan procesos de mejoramiento.
- Da información útil a las diversas instituciones que hacen parte del sistema de salud para el seguimiento al desempeño de las EPS.

3. ¿Cómo se construyó?

- La Defensoría del Pueblo y el Ministerio trabajaron de manera articulada para la producción de este ranking.
- Se definieron tres dimensiones y los indicadores que permitieran evaluar el desempeño de las EPS en cada una de estos aspectos. Estos indicadores combinan información reportada por las EPS, información reportada por los usuarios e información de registros de otras fuentes.
- La información tiene fortalezas y limitaciones, pero solo utilizándola en ejercicios como este impulsaremos su mejoramiento. Adicionalmente, el Ministerio y otras entidades del sector trabajan en el mejoramiento de las fuentes de información, lo que redundará en una mayor precisión en la calificación.



- Con base en los resultados de los indicadores y mediante la aplicación de herramientas estadísticas se ordenaron las EPS según su desempeño en cada una de las dimensiones. De esta manera para cada dimensión, las EPS se clasifican dentro de una de las cuatro categorías: alto, medio-alto, medio-bajo y bajo.
- El documento con los detalles técnicos y las fichas de los indicadores utilizados se puede consultar en <http://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Calidad-de-atencion-en-salud.aspx>

4. ¿Cómo interpretar los resultados?

- Un usuario que quiera saber el desempeño de una EPS debe mirar cada una de las dimensiones. Por ejemplo una EPS puede estar calificada en ALTO por sus afiliados, MEDIO – ALTO en respeto a los derechos y MEDIO – BAJO en el proceso y resultados en salud. No existe un valor único y una EPS puede tener un desempeño mejor en un aspecto y menor en otro
- La división en dimensiones del desempeño es importante porque de esta manera se tiene una medición más detallada, completa y amplia del desempeño de las EPS y permite focalizar las áreas del desempeño en las que las EPS deben emprender procesos de mejora. Puede que una EPS sea altamente calificada por los usuarios porque ha logrado una buena atención al cliente pero sus resultados en salud no son los mejores, en ese caso deberá concentrar sus esfuerzos de mejora en esa área.

5. ¿Cuáles son los pasos a seguir?

- La publicación de este ranking es un paso importante en la divulgación de información sobre el desempeño de las EPS pero la agenda de trabajo continúa.
- En esta agenda de trabajo hace parte fundamental la alianza entre la Defensoría del Pueblo y el Ministerio. Algunos elementos de esta agenda son los siguientes:
 - Divulgación de los resultados del ranking
 - Articulación con las EPS para lograr que el ranking impulse procesos de mejora
 - Mejoramiento continuo de la información utilizada y de las metodologías con vistas a la publicación del ranking del siguiente año



6. Algunas preguntas críticas

- ¿Por qué el ranking no presenta cuál es la mejor y cuál es la peor EPS?

Se mantuvieron separadas las tres dimensiones para hacer más transparente el resultado, permitiendo a cada interesado saber cuál es el desempeño en cada una de ellas. No se fue posible generar un listado único por la dificultad que presenta darle un valor a cada uno de las tres dimensiones. Por ejemplo, asegurar que la calificación que le dan los afiliados a las EPS tiene un valor mayor que el respeto a los derechos es un supuesto que no puede en el momento sustentarse.

- ¿En el caso que una EPS presente resultados bajos, cuáles son las implicaciones?

El propósito de este Ranking es generar en las EPS acciones de mejora que beneficien a los afiliados. Esto sin perjuicio que las entidades de inspección, vigilancia y control inicien las investigaciones pertinentes.

- ¿El ranking solo utiliza información reportada por las EPS?

Este Ranking utiliza diferentes fuentes de información. Una parte proviene de la información que reportan las EPS según la normatividad actual. Entre estas está la realización de actividades de Protección Específica y Detección Temprana (Resolución 3384 de 200) o del Sistema de Información para la Calidad (Resolución 1446 de 2006). También se utilizan los datos de Estadísticas Vitales (Nacimientos y Defunciones) que son cruzadas con la Base de Datos Única de Afiliados – BDUA.

El Ministerio de Salud ha emprendido un proceso de articulación de fuentes y mejoramiento de la información, con lo que se podrá tener cada vez más una mejor medición del desempeño de los actores.

- Teniendo en cuenta que los resultados que ofrece el Ranking le da a los usuarios un mayor conocimiento sobre el desempeño de las EPS, los usuarios pueden pensar en cambiar de EPS ¿Sería pertinente facilitar el cambio de EPS para los usuarios?

La normatividad que establece las reglas de movilidad entre EPS no es modificada por la expedición de este Ranking. Esto no descarta que a futuro se genere a través de esta movilidad los incentivos hacia el mejoramiento.



- ¿Cuál fue el resultado obtenido en el Ranking por las EPS que se encuentran intervenidas?

Las EPS intervenidas para liquidar no fueron tenidas en cuenta en el cálculo del ranking puesto que éstas no pueden afiliar nuevos usuarios. Saludcoop, única EPS intervenida para administrar en el régimen contributivo presenta un desempeño alto para el componente de “respeto a los derechos”, medio bajo en el componente de “evaluación por parte de los usuarios” y medio alto en el componente de “proceso y resultados en salud”.

Para el régimen subsidiado la Caja de Compensación Familiar del Atlántico -Cajacopi- presenta un desempeño medio alto en los componentes “respeto a los derechos” y “proceso y resultados en salud” y un desempeño medio alto en el componente de “evaluación por parte de los usuarios”.

- ¿Se ha realizado alguna comparación entre el número de tutelas interpuestas contra una EPS y la posición que ésta obtuvo en el Ranking en la dimensión “respeto a los derechos”?

Al ser la interposición de tutelas una de las mediciones en el componente de respeto a los derechos, sí existe una correlación positiva entre la posición en el ranking y este valor. Esta no es la única fuente de información utilizada, por lo que el tamaño de esta correlación es pequeño. Aparte de la Carta de Derechos y la Escogencia Inicial, ¿cómo mejora el goce efectivo del derecho a la salud?