

Boletín No. 2

¿Qué información revelan las EPS Colombianas en sus páginas web?

Esta versión: Julio 16, 2012

Las prácticas de buen gobierno de las organizaciones aseguradoras y prestadoras de servicios de salud son determinantes para el buen desempeño del sistema. Pese a su importancia, habían recibido hasta ahora poca atención en los análisis y la reglamentación del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

Con la creación del SGSSS a principios de los noventa surgieron decenas de Entidades Promotoras de Salud (EPS). En ellas el Estado delegó dos funciones esenciales: (1) el aseguramiento y (2) organizar la prestación de los servicios con cargo a recursos públicos. La Ley también habilitó diferentes tipos de entidades públicas y privadas a asumir el papel de EPS. Entre ellas hay sociedades comerciales, fundaciones sin ánimo de lucro, cooperativas y cajas de compensación, entre otras figuras jurídicas.

Las prácticas de buen gobierno corporativo son múltiples, e incluyen tanto revelar información hacia el interior de la organización como hacia el exterior. De igual forma, no toda la información hacia el exterior es necesariamente sujeta de ser publicada por medios electrónicos (existen otros medios de igual importancia en Colombia como la prensa y la radio). La disponibilidad de información “en línea” es apenas una de las dimensiones del buen gobierno corporativo. No obstante, la disponibilidad de información en línea puede ser tomada como un indicador directo de la existencia de tal información de una parte, y de la disponibilidad de los administradores a compartirla con la sociedad de otra.

PROESA, con el apoyo del Banco Mundial, realizó el primer ejercicio cuantitativo respecto a que tanta información las EPS¹ e IPS del país tienen a disposición del público a través de sus páginas de internet. Los resultados de este ejercicio se presentan a continuación.

¹ Un ejercicio similar se realizó para IPS. Ver Boletín PROESA No. 1.

POLÍTICAS EN BREVE

Publicación Semestral

ISSN: 2256-4063

Salud

METODOLOGÍA

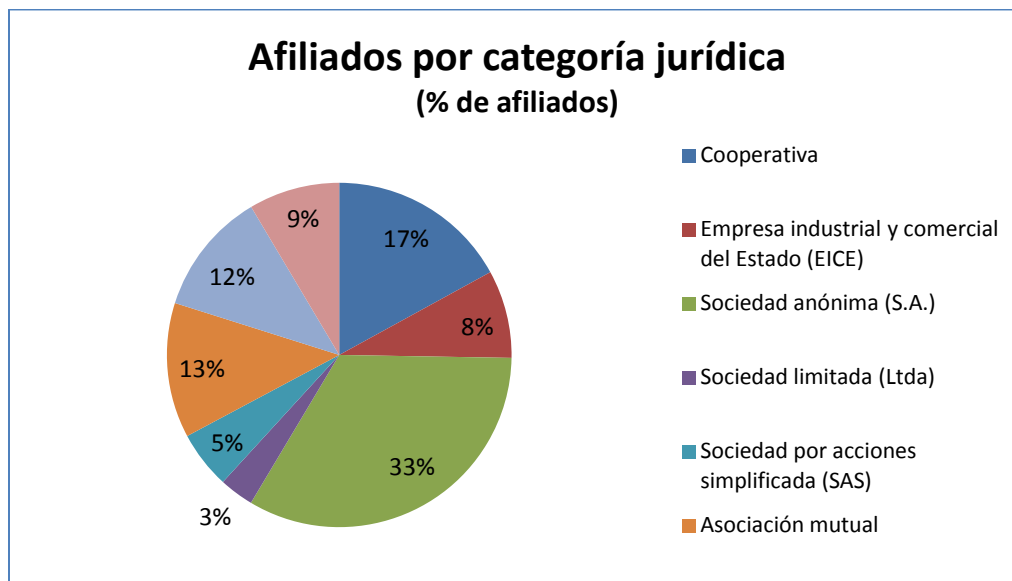
La recolección de datos se hizo utilizando un formulario estructurado alrededor de los siguientes temas: categoría y naturaleza jurídica, situación financiera de la empresa, servicios ofrecidos, prevención y promoción, y gobierno organizacional. Se utilizó el buscador de páginas web “Google”. Cuando la página de internet no se encontró, se realizaron llamadas telefónicas para confirmar la (in)existencia de la misma.

RESULTADOS

¿En qué categoría jurídica están?²

Los esquemas de gobernabilidad y la rendición de cuentas de los administradores de las EPS dependen en gran medida de la categoría jurídica de la entidad. Encontramos una amplia diversidad en esta materia. En su orden las categorías jurídicas más frecuentes son: 36% Cajas de Compensación (CC) y 27% Sociedades Anónimas (S.A.). No obstante, cuando se suman el número de afiliados, se encuentra que un 33% de los colombianos están en S.A., seguido por un 17% en Cooperativas, un 12% en Asociaciones Mutuales y un 12% en CC. Cabe recordar que los administradores de S.A. (entidades privadas con ánimo de lucro) tienen doble responsabilidad en su rendición de cuentas, una ante los inversionistas y una ante el SGSSS.

² La base de datos puede ser consultada en <http://201.234.78.38/habilitacion/> (Ultimo acceso Julio 10, 2012).



¿Qué información se publica sobre oferta de servicios y la calidad de los mismos?

El **85% de las EPS no revelan ningún tipo de indicadores cuantitativos**, como el volumen de cirugías, consultas (externas o por especialidad), hospitalizaciones, servicios de ayuda diagnóstica, urgencias, etc. Esto se traduce, en términos de afiliados, en que aproximadamente un 70% de los colombianos no tienen acceso a este tipo de información. Sin embargo, por régimen, se encontraron diferencias sustanciales. El 88% de los afiliados al régimen subsidiado no tiene acceso a esta información, en comparación con el 48% de los afiliados al contributivo.

El **35% de las EPS tenía una línea nacional gratuita** (lo que corresponde al 23% de los afiliados al SGSSS). Sin embargo el 93% de las EPS identifica sedes administrativas o de prestación de servicios con datos de contacto como dirección, teléfono, y correo electrónico.

De manera similar encontramos que el **22% de las EPS tienen el servicio de asignación de citas por internet**, al cual tienen acceso aproximadamente un 41% de los afiliados al SGSSS. Aquí se encontraron de nuevo diferencias importantes por régimen: 56% de los afiliados al contributivo en comparación con 28% del subsidiado.

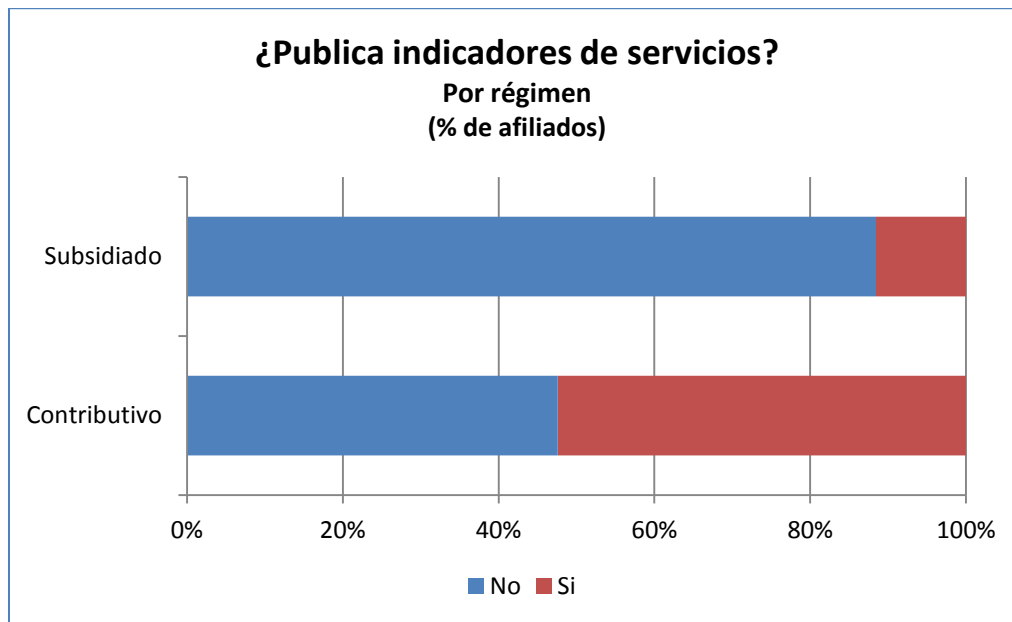
POLÍTICAS EN BREVE

Publicación Semestral

ISSN: 2256-4063

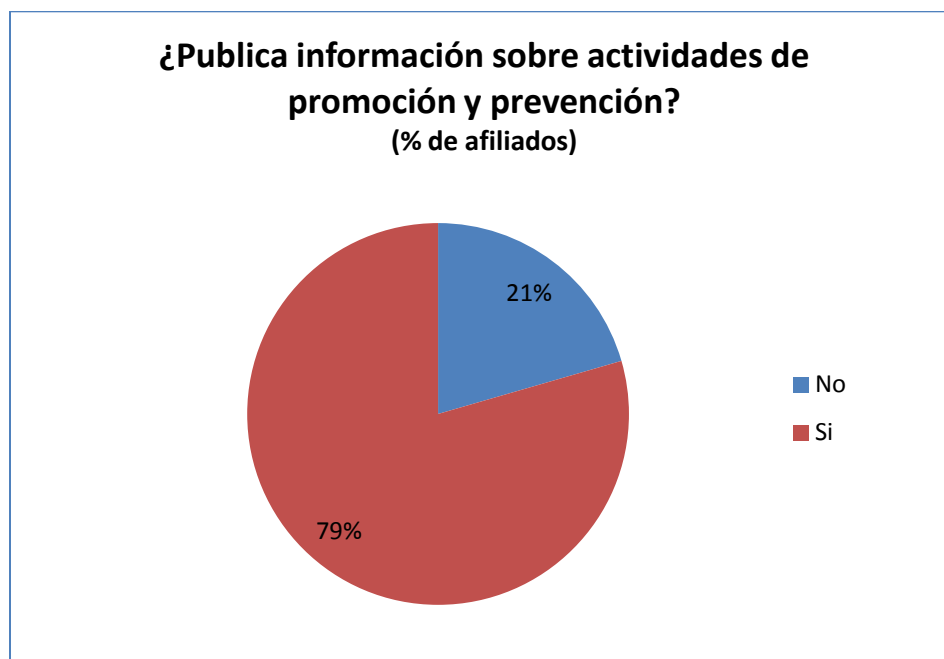
Salud

Finalmente encontramos que el **88% no publican resultados de salud de los pacientes** tales como tasas de mortalidad. Este indicador medido a través del número de afiliados presenta un comportamiento similar, un 86% de la población afiliada al SGSSS no tiene acceso a este tipo de indicadores.



¿Informa sobre actividades de Promoción y Prevención?

Nuestra investigación encontró que **el 32% de las EPS no publica información sobre actividades de promoción y prevención**. En términos de afiliados, este indicador se traduce en que un 21% de los afiliados al SGSSS no pueden acceder a esta información. No obstante se observaron mayores problemas de acceso para afiliados al régimen contributivo (28%) que para aquellos en el subsidiado (14%).



¿Qué información se publica respecto del gobierno organizacional?

Con respecto a gobierno organizacional, encontramos que **el 88% las EPS publica** en su página web información respecto a su **Misión o Visión**.

En contraste con estos altos indicadores, para los demás aspectos de gobierno organizacional incluidos en la investigación encontramos resultados con bajas frecuencias.

POLÍTICAS EN BREVE

Publicación Semestral

ISSN: 2256-4063

Salud

Por ejemplo: **El 37% de las EPS presenta información de su estructura organizacional.** Este resultado no es consistente por régimen: 29% (Contributivo), y 40% (Subsidiado).

Un 16% de EPS identifica quiénes son sus miembros de junta.

El 19% de las EPS no publica en su página web cartilla alguna. Las cartillas investigadas fueron cartas de desempeño o cartas del usuario (derechos y deberes). Este indicador se explica principalmente por las EPS del régimen subsidiado, 26% no tienen esta información publicada en su página web, en comparación con 5% de las EPS del régimen contributivo.

Finalmente, se observó que el 35% de las EPS no publica en su página web código alguno. Los códigos investigados fueron código de buen gobierno y código de conducta. El porcentaje es menor cuando se tiene en cuenta el número de afiliados, 28% para todos los afiliados, 21% afiliados al contributivo y 35% al subsidiado.

¿Publica información financiera?

El 63% de las EPS no revelan ningún tipo de información financiera en sus páginas web³. El Balance General es el estado financiero más publicado, está disponible en el 96% de las EPS que tienen página web (25 EPS). Le siguen el Estado de Pérdidas y Ganancias (72%) y las Cuentas por Pagar (24%).

Por régimen encontramos diferencias importantes, **71% de las EPS del contributivo no publican información financiera**, en contraste con **un 60% de las EPS del subsidiado.**

Cuando estos datos se traducen en número de afiliados, encontramos que el 60% de los afiliados (cerca de 24 millones de colombianos) no tienen acceso a información financiera de su EPS.

³ El denominador para éste y los siguientes indicadores presentados en este documento es 68, esto es, las EPS que si tienen página web.

POLÍTICAS EN BREVE

Publicación Semestral

ISSN: 2256-4063

Salud

CONCLUSIÓN

Las prácticas de buen gobierno de las organizaciones aseguradoras y prestadoras de servicios de salud son determinantes para el buen desempeño del sistema. PROESA, con el apoyo del Banco Mundial, realizó el primer ejercicio cuantitativo respecto a que tanta información las EPS del país tienen a disposición del público a través de sus páginas de internet. Los resultados de este ejercicio muestran serias deficiencias de las EPS colombianas con respecto a rendición de cuentas “en línea” en áreas como situación financiera de la empresa, servicios ofrecidos, actividades de prevención y promoción, y códigos de gobierno organizacional.

PRINCIPALES RESULTADOS

- Sólo 2 EPS no tienen página web
- El 33% de los colombianos están afiliados a EPS cuya figura jurídica es Sociedad Anónima.
- El 88% de los afiliados al régimen subsidiado (en comparación con el 48% de los afiliados al contributivo) no tiene acceso electrónico a indicadores cuantitativos simples de prestación de servicios.
- Un 86% de la población afiliada al SGSSS no tiene acceso a indicadores cuantitativos simples de desenlaces en salud de los afiliados a su misma EPS.
- Aproximadamente 1 de cada 4 colombianos afiliados a una EPS no tiene acceso a una línea nacional gratuita.
- Mientras que 1 de cada 2 colombianos en el régimen contributivo puede separar una cita por internet, 1 de cada 4 lo puede hacer en el régimen subsidiado.
- Un 21% de los afiliados al SGSSS no tienen acceso en línea a información de actividades de promoción y prevención de su salud.
- La disponibilidad de información en línea respecto a prácticas de buen gobierno es baja.
- La disponibilidad de información financiera en línea es baja. Cerca del 60% de los afiliados (cerca de 24 millones de colombianos) no tienen acceso a información financiera de su EPS a través de su misma página web.

POLÍTICAS EN BREVE

Publicación Semestral

ISSN: 2256-4063

Salud

ACERCA DE LOS AUTORES

Ramiro Guerrero, MS. en Economía, CERDI-Université d'Auvergne. Es Director de PROESA.

Sergio I. Prada, Ph.D. en Políticas Públicas, U. Maryland. Es investigador senior de PROESA y profesor del departamento de economía de la Universidad ICESI.

Los autores agradecen la asistencia de Juan Sebastián Ramírez.

CITA SUGERIDA

Guerrero, R. & Prada, S. (2012). ¿Qué información revelan las EPS Colombianas en sus páginas web?. Boletín de Política PROESA No. 2. Julio.

ACERCA DE PROESA

PROESA - Centro de Estudios en Protección Social y Economía de la Salud - hace investigación de alta calidad y genera evidencia relevante para la orientación de las **políticas públicas en protección social y economía de la salud**, tanto a nivel nacional como internacional.