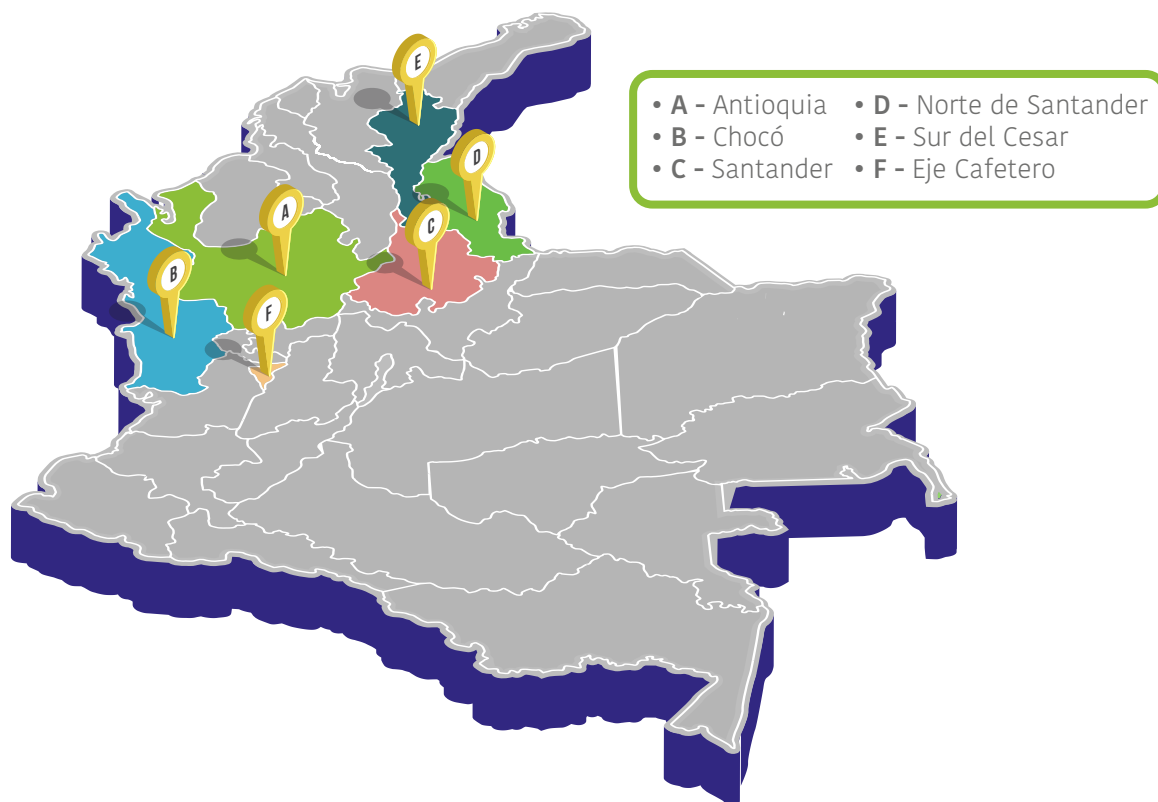


# NUESTRA GESTIÓN

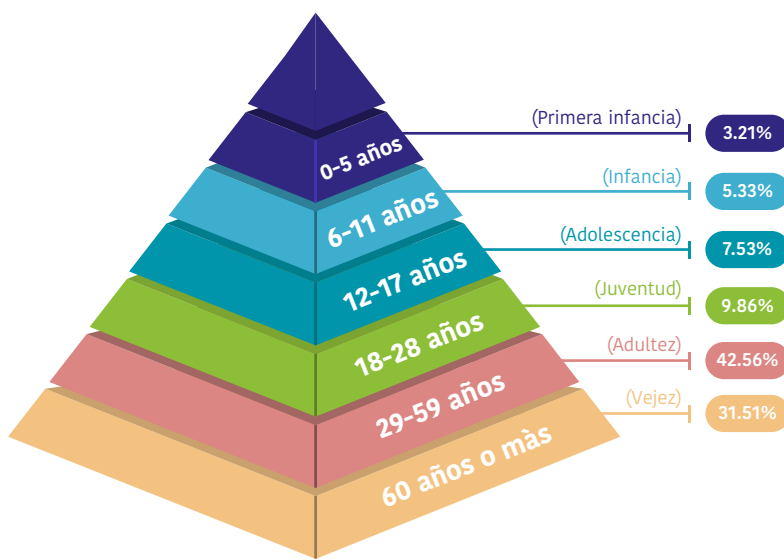
1 DE ENERO - 31 DE DICIEMBRE 2021



En **SUMIMEDICAL** continuamos cuidando la salud y la vida de nuestros más de 126 mil usuarios en



Pirámide poblacional / Ciclos Vitales De Nuestros Usuarios



De los cuales el **97%** se encuentra satisfecho con la prestación de nuestros servicios  
(Encuesta general de satisfacción Sumimedical 2021)

## Nuestro compromiso es con el bienestar de nuestros usuarios, por eso durante el 2021

Realizamos  
más de  
**473 mil**  
consultas en  
servicios de:

- Medicina General.
- Atención Prioritaria.
- Programas Especiales.
- Atención Médica con Especialistas.
- Apoyo Terapéutico.

Dentro de los cuales más de 25.700 fueron de Promoción y Prevención.  
En este periodo se presentó una inasistencia por parte de los usuarios del **9.5%**.



Entregamos más de **1 millón 600 mil medicamentos**  
(8% más en comparación con el 2020).



Incrementamos en un **50%** la entrega de medicamentos  
en los domicilios de nuestros usuarios en comparación con el año anterior.





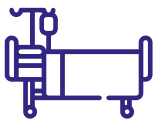
Dimos aproximadamente **30 mil códigos para la atención de urgencias**, con un **incremento en el 15%** respecto al 2020.



Gestionamos **más de 6.400 remisiones** a hospitalización de mayor nivel de complejidad, de las cuales 535 hospitalizaciones fueron en UCI y 230 en UCE (**Realizadas en Clínica Victoriana**). Esto representa un **incremento del 70%** respecto al 2020.



Gestionamos al rededor de **4.200 traslados en ambulancias aéreas y terrestres**, con un **incremento del 40%** respecto al 2020; para ello invertimos más de **1.200 millones de pesos**.



Realizamos más de **8.200 egresos en hospitalizaciones** de II y III nivel de complejidad, incrementado el porcentaje de hospitalizaciones en un **30%**, de los cuales: se tuvieron **964 egresos de unidad de cuidados intensivos**, con un **incremento del 90%** en esta dependencia respecto al 2020.



Ampliamos nuestra Red de Servicios en un **32%**, con casi **500 prestadores** en los departamentos de **Antioquia, Chocó, Santander, Norte de Santander, Sur del Cesar y Eje Cafetero**.



Invertimos más de **35 mil millones de pesos** en atenciones por COVID-19.

## Continuamos brindando atención en medicina laboral a nuestros usuarios



Valoraciones de medicina laboral: **2302**  
(54% más respecto al 2020)



Accidentes de trabajo reportados: **280**



Licencia de maternidad: **270**



Licencia de paternidad: **110**

## Encuentros de participación ciudadana

Abrimos espacios para la participación ciudadana en los que los usuarios son verificadores de nuestros servicios y velan por el cumplimiento de sus deberes y derechos.

### Hemos realizado:

### Contamos con:



- 11** Veedurías
- 4** Comités regionales
- 143** Comités de ética
- 79** Ligas de usuarios



- 17** Comités de Ética activos
- 15** Asociaciones de Usuarios



Continuamente trabajamos en el fortalecimiento de nuestros canales de comunicación con los usuarios, para brindar una mejor experiencia de los usuarios, por eso en nuestro **CONTAC CENTER** contó con **30 agentes** disponibles durante todo el año.

Atendimos **más de**  
**768 mil**  
llamadas

Asignamos **cerca de**  
**355 mil**  
citas

Habilitamos la **atención por chat 24/7** y superamos las **70.200 conversaciones**.

Habilitamos **canales exclusivos para atención y vacunación COVID-19 24/7** así como una **línea gratuita nacional, número único, chat, WhatsApp y el portal de autogestión del sitio web ([www.sumimedical.com](http://www.sumimedical.com))** en el que los usuarios pueden realizar sus solicitudes tales como:



- Solicitud de transcripciones.
- Autorizaciones.
- Afiliaciones.
- Solicitudes de medicamentos a domicilio.
- Renovación de fórmulas.
- Solicitudes de incapacidades.
- Consultar estado de solicitudes.
- Actualizar datos de contacto.

Para mantener informados a nuestros usuarios en temas relacionados con nuestra gestión y autocuidado, **habilitamos nuestras redes sociales:**



Sumimedical IPS



Sumimedical\_IPS

## Nuestro personal



1216 Empleos directos.

39 Aprendices.

906 Mujeres.

349 Hombres.

269 Mujeres cabeza de hogar

8 Discapacitados.

3 Convenio docencia servicio.

8 Convenio prácticas.

360 Colaboradores en trabajo en casa.

(29,60%)

## Pensamos en el bienestar de nuestros colaboradores,

por eso realizamos actividades que incentivan el cuidado de su salud y el de sus familias, así como el sano esparcimiento y el cuidado del medio ambiente:

- **Conoce tu peso saludable:** 333 colaboradores.
- **Celebración día del niño:** 42 colaboradores y 48 niños (Nuestros colaboradores sembraron 75 semillas en sedes regionales y 200 árboles en San Antonio de Prado, Antioquia).
- **Donación de sangre:** 27 colaboradores salvaron 81 vidas.
- **Zona de escucha:** 333 colaboradores.
- **12 jornadas visual:** 187 colaboradores y familiares



## Durante el 2021 obtuvimos 4 reconocimientos



- Reconocimiento por su aporte a la gestión en salud 2021. Alcaldía de Itagüí.
- Reconocimiento por desempeño sobresaliente en el compromiso de **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**. Alcaldía de Itagüí.
- Reconocimiento al compromiso, calidad humana, solidaridad y fortaleza en el cuidado de la salud y vida de las personas de Medellín. Alcaldía de Medellín.
- Reconocimiento por la contribución con la sostenibilidad a través de la siembra de 200 árboles en San Antonio de Prado. + Verde.
- Premio a la excelencia en el Reporte de datos al Sistema Integral de Información en Salud. Secretaría de Salud de Envigado.
- Premio a la excelencia en el Mejoramiento Continuo en la salud. Secretaría de Salud de Envigado.



En aras de continuar mejorando la calidad de los servicios que prestamos, iniciamos el proceso de acreditación que nos permitirá posicionarnos como una de las pocas instituciones acreditadas del país; nos hemos planteado alcanzar esta meta antes del 2025, porque sabemos que la **ACREDITACIÓN, ES EL CAMINO HACIA LA EXCELENCIA.**

# Acreditación, el camino hacia la excelencia



**SUMI**  
medical

¡Cuidamos tu salud, cuidamos tu vida!