

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 02/01/2019

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC
ANÁLISIS DE PQRS, III TRIMESTRE DE 2022
PITALITO HUILA
OCTUBRE DE 2022

Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ	Aprobado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ
Cargo: Secretaria de Salud, Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 02/01/2019

ANÁLISIS DEL CONSOLIDADO DE PQRS RECIBIDOS EN EL III TRIMESTRE DE 2022, SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAC PITALITO HUILA

El municipio de Pitalito cuenta con la presencia de 2 EPS del régimen subsidiado (Asmet Salud y Mallamás) y 2 EPS del régimen contributivo (Sanitas, Nueva EPS). A partir del 17 de marzo de 2022 y del 06 de septiembre de 2022, las dos EPS del régimen contributivo recibieron población del régimen subsidiado como parte de los traslados de las EPS Medimás y Comfamiliar en liquidación.

La distribución de la población según afiliación al régimen de seguridad social, se configura de la siguiente manera:

REGIMEN SUBSIDIADO		
NOMBRE EAPB	CODIGO EPS	POBLACION
MALLAMAS	EPSI05	9.828
SANITAS	EPSS05	34.629
NUEVA EPS	EPSS37-041	42.851
ASMET SALUD	ESS062	19.026
TOTAL		106.334
fuente: Base Maestra Subsidiada BDUA		
REGIMEN CONTRIBUTIVO		
NOMBRE EAPB		POBLACION
SANITAS	EPS005	18.516
NUEVA EPS	EPSS37-41	24.628
MALLAMAS	EPSIC5	365
ASMET SALUD	ESS062	782
TOTAL		44.291

Fuente: Base maestra Contributiva y Subsidiada de BDUA, corte a septiembre de 2022

Una vez recibido el informe de la oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Salud Municipal, se procede a realizar el análisis respectivo, con la generación de oportunidades de mejora a las que haya lugar, a continuación se detallan estadísticamente los resultados:

Tabla No 1: Número y porcentaje de PQRS recibidos en la oficina del SAC por EPS y tipo de solicitud, III trimestre de 2022.

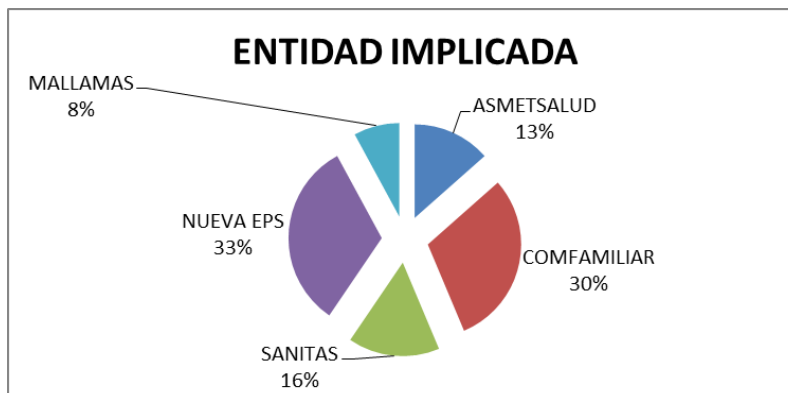
ENTIDAD IMPLICADA	MOTIVO			
	Autorización	Cambio de prestador	Remisión	Total general
ASMETSALUD	17	0	0	17
COMFAMILIAR	14	8	16	38
SANITAS	9	6	5	20
NUEVA EPS	36	5	0	41
MALLAMAS	7	3	0	10
Total General	83	22	21	126

Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ	Aprobado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ
Cargo: Secretaria de Salud, Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 02/01/2019

Gráfico No 1. Porcentaje de PQRS recibidos en la oficina del SAC por EPS, III trimestre de 2022.



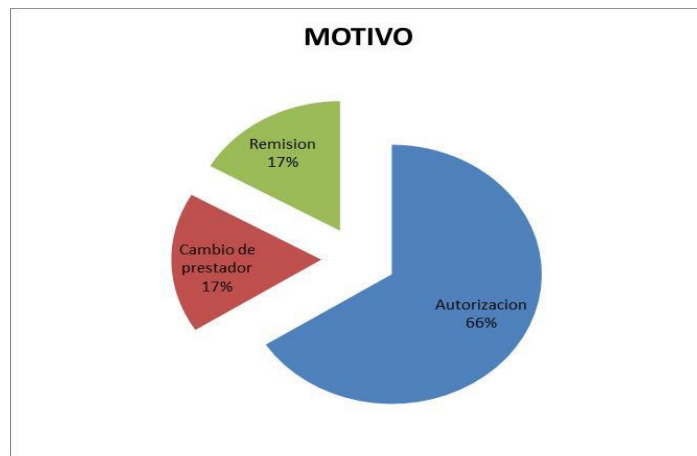
De acuerdo a la información recopilada utilizando los medios virtuales y presenciales, durante el III trimestre de 2022, la oficina del SAC de la Secretaría de Salud recibió 126 PQRS relacionadas con barreras de acceso a los servicios de salud por parte de las EAPB, que afectan directamente a los usuarios y sus familias, siendo la Nueva EPS con el 33% la que en mayor porcentaje registra solicitudes esto debido a la contingencia generada por el traslado de usuarios de la EPS Comfamiliar en liquidación en el mes de septiembre de 2022, la cual generó, incremento notable en la demanda de usuarios, superando la capacidad de respuesta de la oficina local, deficientes estrategias de agendamiento para atención en oficina, desconocimiento y poca operatividad de los canales no presenciales, entre otras, la cuales fueron objeto de planes de mejoramiento y mesas de trabajo constante; sin embargo en la actualidad aún persisten algunas de estas barreras y demoras en especial en el proceso de trámite de autorizaciones. La EPS Comfamiliar en liquidación presentó un alto volumen de PQRS con un 30%, esto debido a que desde varios meses atrás la entidad presentaba dificultades para garantizar la prestación de servicios de salud de los usuarios llevándola finalmente a la liquidación por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, la EPS Sanitas con un 16% de los PQRS, también presentó algunas barreras y demoras especialmente en el proceso de atención al usuario para autorizaciones y continuidad de los tratamientos que ya traían los usuarios con Comfamiliar, situaciones que se han ido superando de manera paulatina; sin embargo con esta EAPB persisten dificultades frente a la garantía de red prestadora que facilite el acceso al usuario en el lugar más cercano a su residencia. Asmet salud y Mallamás con un 13% y 8% respectivamente, les siguen con un menor porcentaje de PQRS especialmente por demora en autorizaciones e inoportunidad en la entrega de medicamentos por parte de la red contratada. Las PQRS de Mallamás también están relacionadas con deficiente red prestadora en el departamento del Huila.

Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ	Aprobado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ
Cargo: Secretaria de Salud, Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 02/01/2019

Gráfico No 2. Porcentaje de PQRS recibidos en la oficina del SAC por motivo de solicitud III trimestre de 2022.



El principal motivo de recepción de PQRS en la oficina del SAC corresponde a demoras e inconformidades con las autorizaciones con un 66%, lo que está directamente ligado con las dificultades que están teniendo los usuarios para acceder a los canales, presenciales virtuales y telefónicos, atención en oficinas locales, además se identifica inoperatividad, desconocimiento y la falta de capacitación en cuanto canales virtuales, lo que hace que se busque por parte del usuario siempre usar canales presenciales, los que debido a la gran demanda no garantizan la atención oportuna de todas las solicitudes de autorizaciones, razón por la cual los usuarios prefieren apelar a la intermediación de la SSM. El cambio de prestador con un 17% es otro tipo de motivo identificado y que se incrementó en este periodo, siendo el caso de los usuarios que son remitidos a una red prestadora fuera del municipio o del departamento, o el cambio de red prestadora por finalización de contratos de la vigencia anterior y la ausencia de la contratación con la red prestadora municipal estando dicho servicio habilitado, lo cual no garantiza el derecho de los usuarios a recibir atención en un lugar más cercano a su residencia, por este motivo, se gestiona con la entidad para lograr el cambio de prestador, debido a las diferentes acciones de difusión de los derechos de los usuarios frente a este tema, se ha identificado una aumento notable de este tipo de barrera de acceso. Para el caso de las remisiones con el 17% es representativo y se refiere a la misma ausencia de contratación vigente entre las EAPB y las IPS, poca disponibilidad de camas en niveles y especialidades de alta complejidad, lo que retrasa los procesos de referencia y contrareferencia de los usuarios en especial los que requieren atenciones de tercer nivel y cuarto nivel.

Tabla No 2: Número de PQRS recibidos en la oficina del SAC por IPS y tipo de solicitud, III trimestre de 2022.

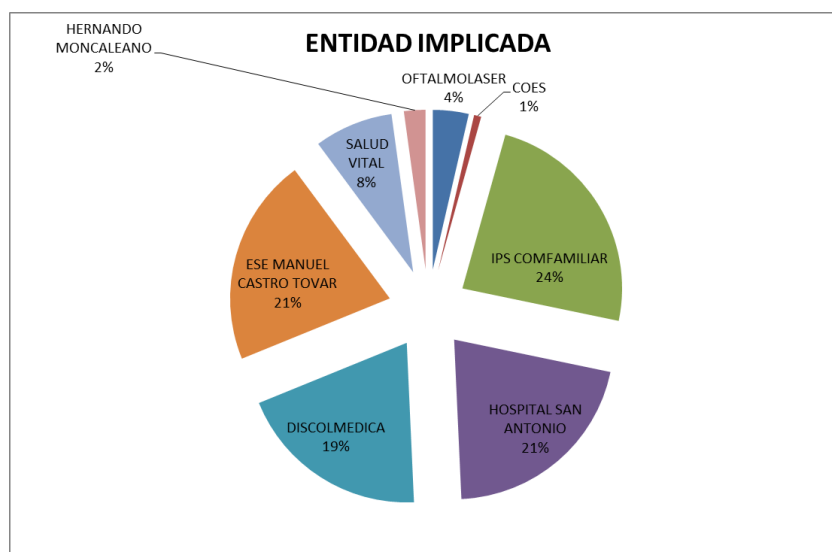
Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ	Aprobado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ
Cargo: Secretaria de Salud, Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 02/01/2019

ENTIDAD IMPLICADA	MOTIVO			
	Cita medica	Entrega de medicamentos	Trato Humanizado	Total general
OFTALMOLASER	5	0	0	5
COES	0	0	1	1
IPS COMFAMILIAR	0	33	0	33
HOSPITAL SAN ANTONIO	29	0	0	29
DISCOLMEDICA	0	27	0	27
ESE MANUEL CASTRO TOVAR	29	0	0	29
SALUD VITAL	11	0	0	11
HERNANDO MONCALEANO	3	0	0	3
Total General	77	60	1	138

Gráfico No 3. Porcentaje de PQRS recibidos en la oficina del SAC por red prestadora, III trimestre de 2022.



Teniendo en cuenta que cada EPS, tiene una red prestadora de servicios de salud, con la cual debe garantizar la atención a sus afiliados con criterios de calidad, oportunidad, pertinencia y acceso efectivo, en la oficina del SAC se recibieron 138 solicitudes como PQRS relacionadas con no conformidades por parte de la red prestadora o de los dispensadores de medicamentos contratados.

La IPS que mayor número de PQRS registra es Comfamiliar IPS quienes registran un 24% de las solicitudes por la demora en la atención médica, pero principalmente por un alto porcentaje de medicamentos faltantes, los cuales no fueron entregados a los usuarios de programas especialmente de patologías crónicas y de alto costo, esta situación fue muy crítica en el mes de agosto previo a la liquidación de la EPS

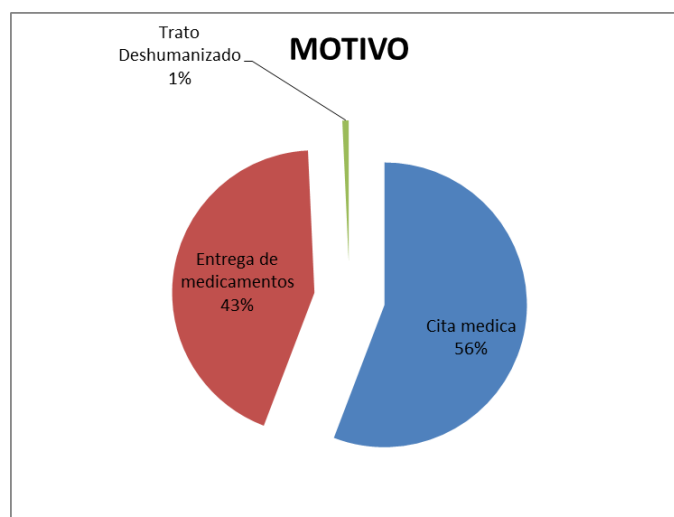
Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ	Aprobado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ
Cargo: Secretaria de Salud, Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 02/01/2019

Comfamiliar. En segundo lugar está las entidades E.S.E Manuel Castro Tovar y la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, ambas con el 21% en el caso de la E.S.E de primer nivel por la barrera de acceso para la asignación de citas médicas mediante el Call Center, y para la IPS de segundo nivel por no disponibilidad de Agendas abiertas para citas de algunas especialidades en especial aquellas de mayor complejidad. DISCOLMEDICA registra un 19% de PQRS, como distribuidor y dispensador de medicamentos de Nueva EPS y Asmet salud, el cual a pesar de no ser prestador de servicios de salud directos si representa una de las barreras de acceso más grande frente al acceso de los usuarios en especial a la entrega de medicamentos de alto costo, dicha entidad ha implementado estrategias de mejoramiento en su infraestructura y atención al usuario; sin embargo persisten las falencias. Es importante resaltar que debido al traslado masivo de usuarios, las entidades debieron ajustar su capacidad instalada e implementar acciones para mejorar los indicadores de calidad y oportunidad. Salud Vital con un 8% es otra IPS con quejas frente a la inoportunidad en la asignación de citas médicas, Oftalmoláser con un 4% y El Hospital Universitario Hernando Moncaleano con un 2% y otras IPS que hacen parte de la red prestadora, también presentan PQRS pero un menor porcentaje como se ve en la tabla. Es importante resaltar que todas las solicitudes recibidas en la oficina del SAC son gestionadas de manera inmediata buscando solucionar la necesidad del usuario en el menor tiempo posible, así como otras que han sido orientadas por su complejidad para el apoyo del consultorio jurídico y a la Superintendencia Nacional de Salud.

Gráfico No 4. Porcentaje de PQRS recibidos en la oficina del SAC por motivo red prestadora, III trimestre de 2022.



Los motivos más relevantes por los cuales los usuarios registran barreras en la red prestadora de servicios de salud contratada por las EPS, están relacionadas con la inoportunidad en la asignación de citas médicas con un 56%, en las IPS de primer nivel

Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

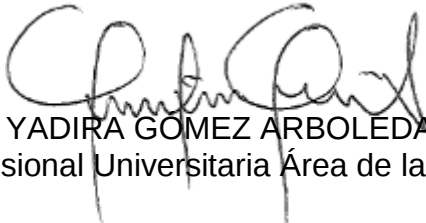
Revisado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ	Aprobado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ
Cargo: Secretaria de Salud, Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud

	COMUNICACIÓN OFICIAL		
	CÓDIGO: F-GD-01	VERSIÓN: 03	FECHA: 02/01/2019

corresponde a citas con medicina general y en algunos pocos casos odontología. En las IPS de segundo y tercer nivel están relacionadas básicamente con la inoportunidad en la asignación de citas con medicina especializada, siendo oftalmología, neurocirugía y otorrinolaringología las más relevantes para Pitalito y en el caso de Neiva subespecialidades de mayor complejidad como hematología, hemodinamia, neurología etc. La entrega de medicamentos es otro motivo relevante con un 43% de las quejas, el cual se incrementó frente al trimestre anterior, siendo DISCOLMÉDICA el principal distribuidor que genera barreras de acceso e inconformidades en los usuarios de las EPS que tienen contratado con ellos la entrega de medicamentos en especial de patologías crónicas o de alto costo, para ello la SSM ha realizado mesas de trabajo, visitas, requerimientos y seguimiento a dicha entidad, generando unos compromisos de mejoramiento, lo cuales se han cumplido parcialmente.

La Secretaría de Salud Municipal a través del proceso del SAC y de la auditoría al aseguramiento, analiza cada uno de estos PQRS y los usa como insumo para la generación de planes de mejoramiento o en su defecto ante el incumplimiento se hace el reporte a los entes de control respectivos, para este III trimestre de 2022 se reportaron 66 PQRS a la Supersalud debido a que no hubo resolutiveidad al usuario a nivel local, se apoyó con 12 derechos de petición para solicitud de garantía de derechos en salud, también se canalizaron 12 usuarios para la asesoría del consultorio jurídico de la universidad Surcolombiana con el fin de interponer acciones de tutela y dos para incidentes de desacato. De igual manera desde las oficinas de prestación de servicios y de aseguramiento se monitorea de manera permanente el proceso de atención al ciudadano con el fin de intervenir de manera inmediata los eventos que representan mayor relevancia, generando los respectivos requerimientos y reportes a los entes de control respectivos, el total de requerimientos realizados en el trimestre fue de 3, principalmente para las EPS Mallamás y Nueva EPS.

En el Comité de Participación Comunitaria en Salud COPACOS, CTSSS, página web y otros espacios de participación social se realiza socialización a la comunidad de la gestión de los PQRS y encuestas aplicadas por el SAC, de igual manera se brinda resolutiveidad a las peticiones que surgen durante las jornadas y se coordina de manera directa con las EAPB que hacen presencia.


YADIRA GÓMEZ ARBOLEDA
 Profesional Universitaria Área de la Salud

Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ	Aprobado por: GLORIA RUTH CRUZ NÚÑEZ
Cargo: Secretaria de Salud, Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud