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

**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC
ANÁLISIS DE PQRS, I TRIMESTRE DE 2023
PITALITO HUILA
ABRIL DE 2023**

Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY	Aprobado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY
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 I TRIMESTRE DE 2023, SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD 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 año 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	9.721
SANITAS	EPSS05	36.596
NUEVA EPS	EPSS37-041	46.593
ASMET SALUD	ESS062	20.654
TOTAL		113.564
Corte marzo 2023 fuente: Base Maestra Subsidiada BDUA		
REGIMEN CONTRIBUTIVO		
NOMBRE EAPB	CODIGO EPS	POBLACION
SANITAS	EPS005	17.101
NUEVA EPS	EPSS37-41	21.137
MALLAMAS	EPSIC5	335
ASMET SALUD	ESS062	761
TOTAL		39.334
Corte marzo 2023 fuente: Base Maestra Contributiva BDUA		


Fuente: Base maestra Contributiva y Subsidiada de BDUA, corte a marzo 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, I trimestre de 2023.

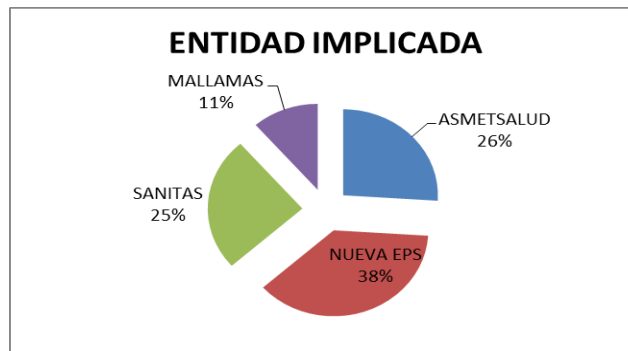
Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY	Aprobado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY
Cargo: Secretaria de Salud, Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud

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

MOTIVO				
ENTIDAD IMPLICADA	Autorización	Remisión	Cambio de Prestador	Total general
ASMETSALUD	29	0	3	32
NUEVA EPS	34	3	9	46
SANITAS	21	2	8	31
MALLAMAS	13	0	1	14
Total General	97	5	21	123


Gráfico No 1. Porcentaje de PQRS recibidos en la oficina del SAC por cada EPS, I trimestre de 2023.



De acuerdo a la información recopilada utilizando los medios virtuales y presenciales, durante el I trimestre de 2023, la oficina del SAC de la Secretaría de Salud recibió 123 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 38% la que en mayor porcentaje registra solicitudes esto debido al aumento en el número de usuarios y las diferentes barreras de acceso que se generan especialmente en el trámite de autorizaciones y la contratación con red prestadora fuera del municipio o con otras instituciones que no garantizan la continuidad de los tratamientos instaurados en los pacientes, situación que genera inconformidad entre los usuarios, especialmente en lo que tiene que ver con un nuevo modelo de atención instaurado para los pacientes que requieren atención especializada por oftalmología. Asmet salud con un 26% es la segunda entidad con más PQRS, presentando barreras de acceso relacionadas con demora en las autorizaciones y dificultades con la red prestadora contratada en especial para la entrega de medicamentos y atención de mediana y alta complejidad, debido a la terminación de contratos y las dificultades para su renovación ya que la EPS cuenta con medida especial de la Supersalud y se estaba a la espera de la determinación de continuidad o liquidación de la misma. La EPS Sanitas con un 25% de los PQRS, también presentó barreras y demoras especialmente en el proceso de atención al usuario para autorizaciones, 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 en especial para la entrega de medicamentos de la ruta cardiometabólica y otras patologías crónicas que son atendidas en la baja complejidad. Mallamás con un 11% representa un menor

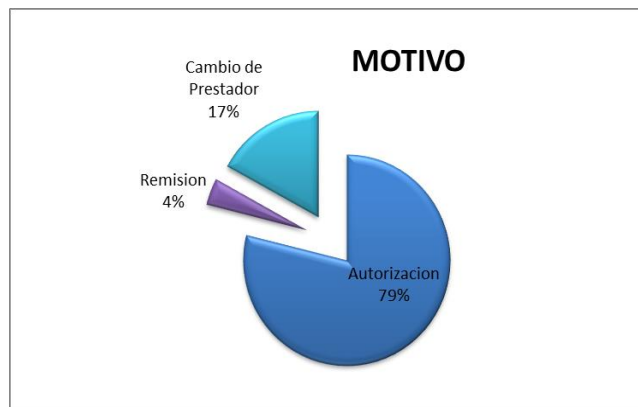
Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY	Aprobado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY
Cargo: Secretaria de Salud, Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud

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

porcentaje de PQRS especialmente por demora en autorizaciones, e inoportunidad en la entrega de medicamentos por parte de la red contratada.

Gráfico No 2. Porcentaje de PQRS recibidos en la oficina del SAC por motivo de solicitud I trimestre de 2023.



El principal motivo de recepción de PQRS en la oficina del SAC corresponde a demoras e inconformidades con las autorizaciones con un 79%, 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 12% es otro tipo de motivo identificado y que ha venido incrementando 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 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, ha sido notable este tipo de barrera de acceso. Para el caso de las remisiones con el 4% es representativo aunque se vio disminuido en comparación con el periodo anterior y se refiere a la poca disponibilidad de camas en niveles y especialidades de alta complejidad, ausencia de contratos de las EPS con ciertas IPS que si ofertan los servicios, lo que retrasa los procesos de referencia y contrareferencia de los usuarios en especial los que requieren atenciones de tercer y cuarto nivel.

Tabla No 2: Número de PQRS recibidos en la oficina del SAC por IPS y tipo de solicitud, I trimestre de 2023.

Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY	Aprobado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY
Cargo: Secretaria de Salud, Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud



COMUNICACIÓN OFICIAL

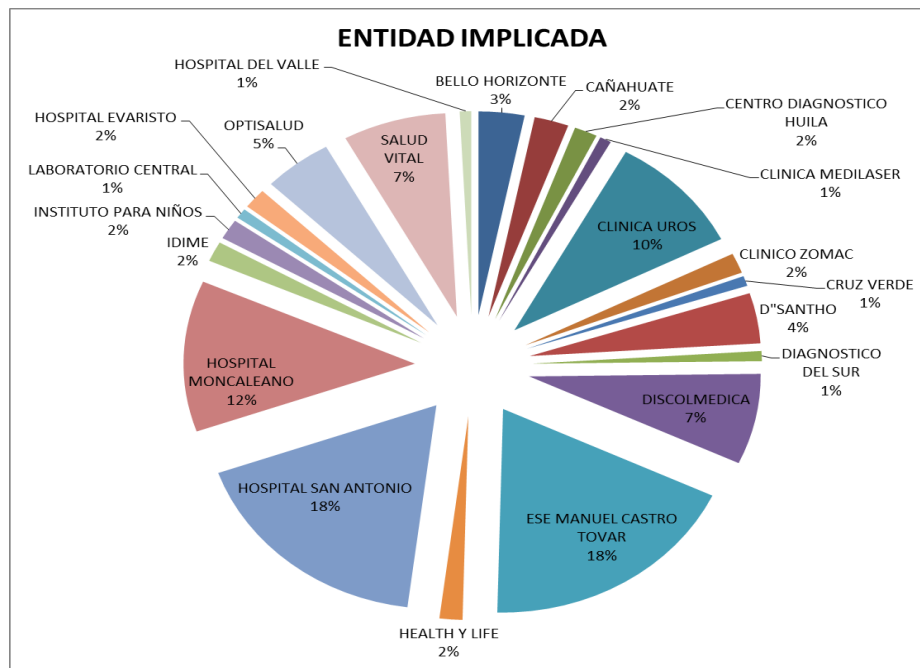
CÓDIGO: F-GD-01

VERSIÓN: 03

FECHA: 02/01/2019


ENTIDAD IMPLICADA	MOTIVO		
	Cita medica	Entrega de medicamentos	Total general
BELLO HORIZONTE	4	0	4
CAÑAHUATE	0	3	3
CENTRO DIAGNOSTICO HUILA	2	0	2
CLINICA MEDILASER	1	0	1
CLINICA UROS	12	0	12
CLINICO ZOMAC	2	0	2
CRUZ VERDE	0	1	1
D" SANTHO	5	0	5
DIAGNOSTICO DEL SUR	1	0	1
DISCOLMEDICA	0	9	9
ESE MANUEL CASTRO TOVAR	23	0	23
HEALTH Y LIFE	2	0	2
HOSPITAL SAN ANTONIO	22	0	22
HOSPITAL MONCALEANO	15	0	15
IDIME	2	0	2
INSTITUTO PARA NIÑOS	2	0	2
LABORATORIO CENTRAL	1	0	1
HOSPITAL EVARISTO	2	0	2
OPTISALUD	6	0	6
SALUD VITAL	9	0	9
HOSPITAL DEL VALLE	1	0	1
Total General	112	13	125

Gráfico No 3. Porcentaje de PQRS recibidos en la oficina del SAC por red prestadora, I trimestre de 2023.



Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY	Aprobado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY
Cargo: Secretaria de Salud, Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud

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


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 125 PQRS relacionadas con no conformidades por parte de la red prestadora o de los dispensadores de medicamentos contratados.

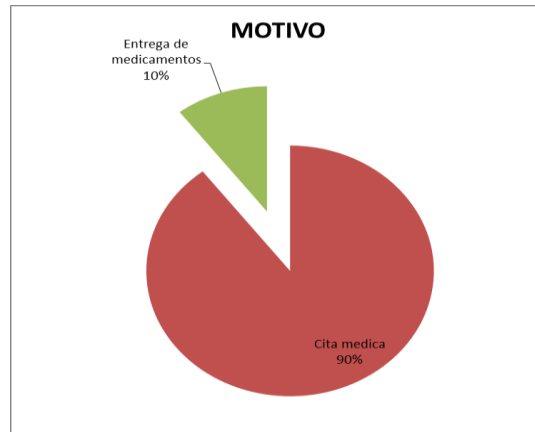
Las entidades con mayor número de PQRS son la E.S.E Manuel Castro Tovar con un 18% siendo la principal causa las dificultades para acceder a una cita de medicina general, esta situación ha generado diferentes planes y acciones de mejoramiento los cuales han sido subsanados de manera paulatina por la entidad, logrando una leve disminución frente al trimestre anterior y la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito con el 18% presentó incremento es un sus PQRS, siendo esta una entidad que presta servicios del nivel complementario, por no disponibilidad de agendas abiertas para citas de algunas especialidades de mayor complejidad como neurocirugía, cardiología, otorrinolaringología entre otras. La Clínica UROS con un 10% y El Hospital Universitario Hernando Moncaleano con un 12% son IPS que hacen parte de la red prestadora de las EPS en la ciudad de Neiva, también presentan PQRS pero un menor porcentaje como se ve en la tabla, aunque presentaron incremento durante este trimestre, en su mayoría las barreras de acceso que se reportan corresponden a dificultades para la asignación de citas por Call Center o líneas de Whats App, las cuales no garantizan oportunidad en la respuesta y en el agendamiento con diferentes especialidades y subespecialidades. La IPS Salud Vital con un 7% también cuenta con un número representativo de PQRS en especial por la inoportunidad en los servicios que tiene habilitados en las sedes de Pitalito. DISCOLMEDICA con un 7% de las solicitudes como distribuidor y dispensador de medicamentos de Nueva EPS y Asmet salud, presentó una disminución en el porcentaje de PQRS debido a un plan de mejoramiento implementado como resultado de una mesa de trabajo con la SSM realizada en el mes de enero y que a la fecha cuenta con seguimiento favorable en el cumplimiento de compromisos. Salud Vital con un 5% es otra IPS con quejas frente a la inoportunidad en la asignación de citas médicas para usuarios del régimen contributivo. Las demás IPS representan el restante 28% de los PQRS radicados los cuales se gestionaron de manera diligente con el fin de lograr accesibilidad y oportunidad para los usuarios afectados, 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, I trimestre de 2023.

Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY	Aprobado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY
Cargo: Secretaria de Salud. Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud

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




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 90%, en las IPS de primer nivel corresponde a citas con medicina general. 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, oncología etc. La entrega de medicamentos es otro motivo relevante con un 10% de las quejas, el cual se vio disminuido frente al trimestre anterior, siendo DISCOLMÉDICA y CAÑAHUATE los principales distribuidores que generan 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 dichas entidades, generando reportes a entes de control debido al incumplimiento.

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 I trimestre de 2023 se reportaron 102 PQRS a la Supersalud debido a que no hubo resolutivez al usuario a nivel local, se apoyó con la proyección de 23 derechos de petición para solicitud de garantía de derechos en salud, también se canalizaron 28 usuarios para la asesoría jurídica y apoyo con el fin de interponer acciones de tutela, 12 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 requerimientos y reportes a los entes de control

Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY	Aprobado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY
Cargo: Secretaria de Salud, Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud

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

respectivos, el total de requerimientos realizados en el trimestre fue de 9, para todas las EPS Asmet salud, Sanitas, Mallamás y Nueva EPS.

En el Comité de Participación Comunitaria en Salud COPACOS, Veedurías en Salud, 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 en el municipio.


YADIRA GÓMEZ ARBOLEDA
 Profesional Universitaria Área de la Salud

Proyectado por: Yadira Gómez Arboleda, Profesional Universitaria

Revisado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY	Aprobado por: ADRIANA MARCELA QUINTERO SAMBONY
Cargo: Secretaria de Salud. Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Salud