

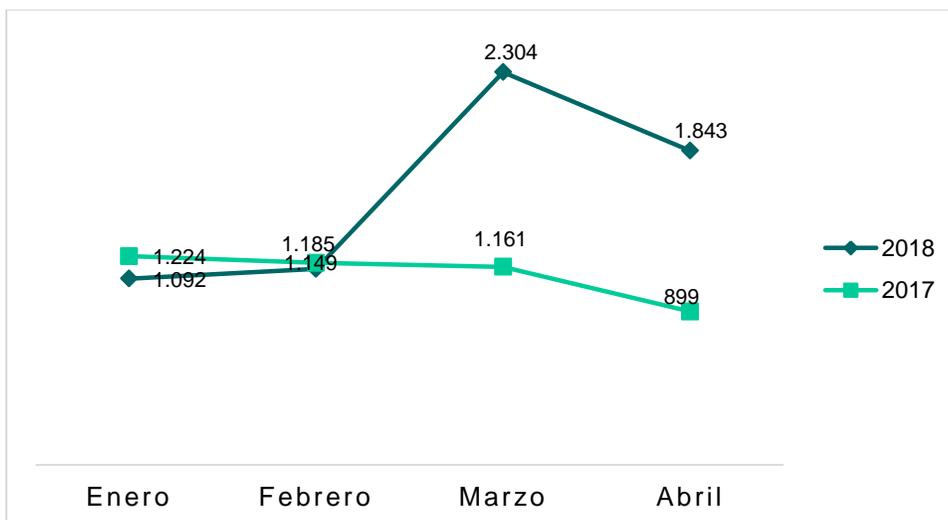


INFORME GENERAL PQRD ABRIL 2018

El siguiente informe presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) en Savia Salud EPS, se utiliza como fuente de información la base de datos IntegraARS, Módulo Servicio al Cliente.

En el periodo enero-abril de 2018 se radicó un total de 6.388 PQRD, 42,9% más que en el mismo periodo del año 2017 donde se registraron 4.469, la primera causa de esta última fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No Incluidos en el Plan Obligatorio de Salud (NO POS), en cambio en 2018, predominó la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 1).

Gráfico 1. Comportamiento histórico PQRD Savia Salud EPS 2017-2018



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS 2017-2018.

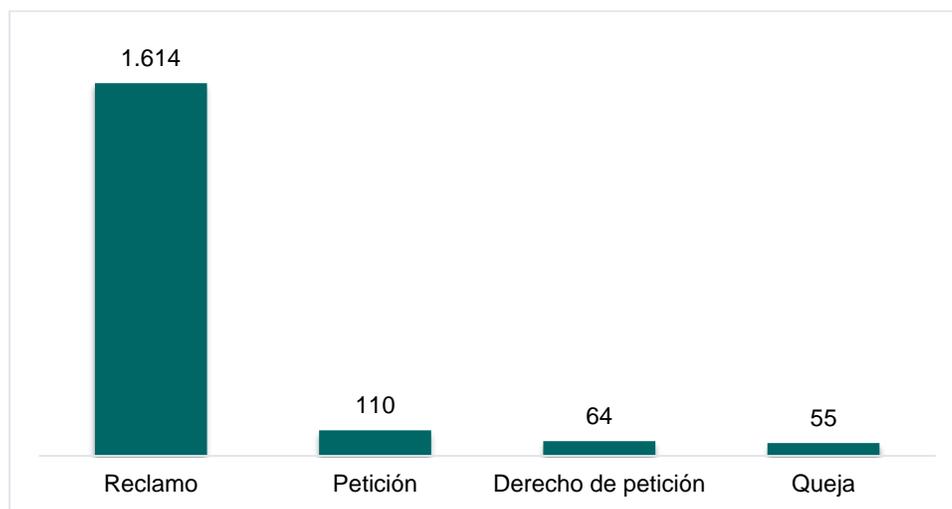
Para el mes de abril, el reclamo ocupó el primer lugar en los tipos de PQRD 87,6%(1.614) las principales causas están relacionadas con la falta de oportunidad en asignación de citas en las IPS y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En el segundo lugar se ubicó la petición con el 6,0%(110) este mecanismo fue utilizado principalmente para solicitar autorización de servicio y solicitar aumento de personal para las oficinas de atención al afiliado.



En el tercer puesto se encuentra el derecho de petición con el 3,5%(64) utilizado principalmente para solicitudes de autorización de servicio y solicitudes de asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 2).

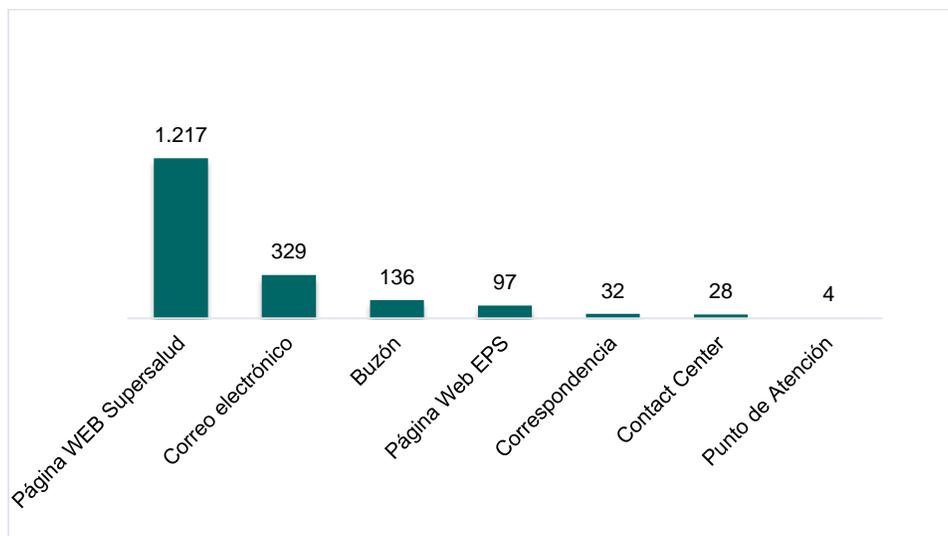
Gráfico 2. Tipos de PQRD Savia Salud EPS abril 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2018.

En el mes de abril, el primer canal de recepción de las PQRD fue la página web de la Supersalud con 1.217 casos que representan el 66,0% de todas las PQRD que ingresaron a la EPS en el mes (1.843), en segundo y tercer lugar se ubica el correo electrónico y buzón de sugerencia con el 17,9%(329) y el 7,4%(136) respectivamente (gráfico 3).

Gráfico 3. PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS abril 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2018

El análisis de las variables socio-demográficas solo se realiza para los afiliados a la EPS debido a que la información de sexo, edad, régimen, estado civil y estrato, son tomados de la afiliación del usuario, para el mes de abril suman 1.789 afiliados.

En el mes analizado, se identificó que los usuarios afiliados a Savia Salud del sexo femenino fueron los que radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 60,8%(1.087), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 38,1%(681).

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al subsidiado radicaron el mayor porcentaje de PQRD en el mes con el 86,7%(1.551), es de anotar que el 94,0% de los afiliados a la EPS en el mes de abril pertenecen a este régimen%

Respecto al estado civil predominan los solteros con el 86,1%(1.540), por estrato, predomina el 1 con 993 que representan el 55,5%, seguido del estrato dos con el 20,8%(372) (Cuadro 1).

Cuadro 1. Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas afiliados savia salud abril 2018.

Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	1.087	60,8
	Masculino	702	39,2
	Total sexo	1.789	100
Grupo de edad	< 1 año	12	0,7
	De 1 a 4 años	36	2,0
	De 5 a 14 años	108	6,0
	De 15 a 44 años	486	27,2

	De 45 a 59 años	466	26,0
	> 60 años	681	38,1
	Total grupo edad	1.789	100
Régimen de salud	Contributivo	238	13,3
	Subsidiado	1.551	86,7
	Total Régimen de salud	1.789	100
Estado civil	Soltero	1.540	86,1
	Casado	110	6,1
	No reportado	81	4,5
	Unión libre	31	1,7
	Viudo	19	1,1
	Otro	8	0,4
	Total estado civil	1.789	100
Estrato	1	993	55,5
	2	372	20,8
	3	30	1,7
	No Reportado	394	22,0
	Total estrato	1.789	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savía Salud EPS abril 2018.

Se identifica que el 2,5% (44) de los afiliados a Savía Salud EPS que radicaron PQRD en el mes de abril presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la discapacidad física con el 1,5%(26) Los principales motivos de consulta de esta población fueron por solicitud de consulta médica de neurología, urología y oftalmología, seguido de la solicitud de autorización de servicio y entrega de medicamentos NO POS (Cuadro 2).

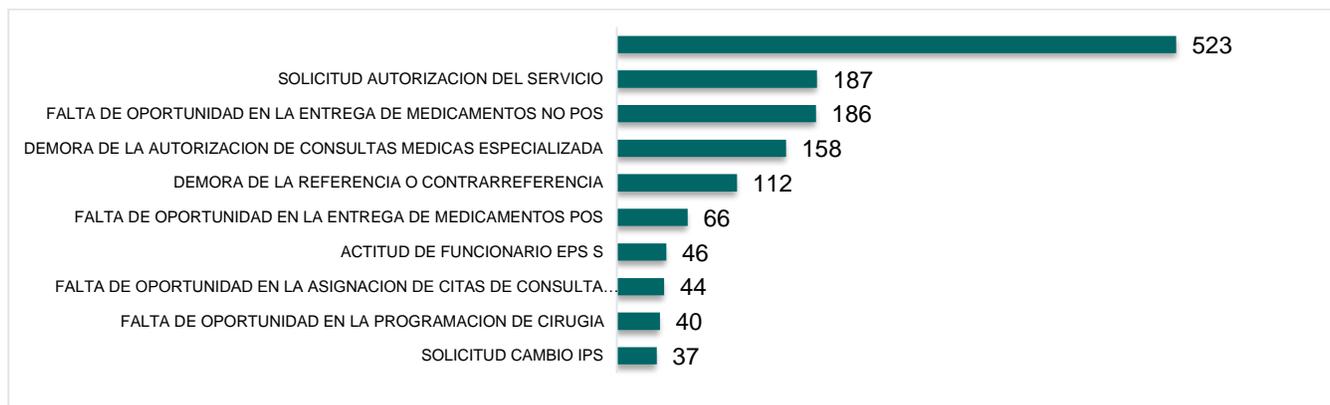
Cuadro 2. PQRD por tipo de discapacidad, Savía Salud EPS abril de 2018.

Tipo de discapacidad	Total	Porcentaje
Física	26	1,5
Psíquica	8	0,4
Sensorial	10	0,6
No reportada	1.745	97,5
Total	1.789	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savía Salud EPS abril 2018.

Al igual que en el mes de marzo, la falta de oportunidad en la asignación de las citas de consulta médica especializada en las IPS sigue ocupando el primer lugar entre las PQRD, especialmente consultas por medicina interna, neurología, ortopedia y traumatología, ginecología, pediatría entre otras (gráfico 4).

Gráfico 4. Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS abril 2018.



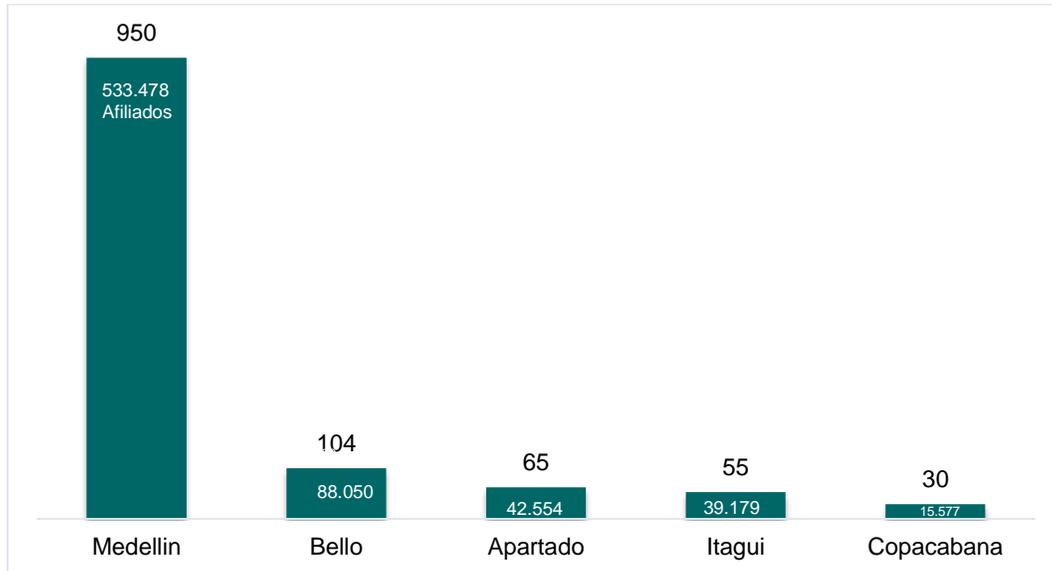
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2018.

Medellín ha sido el municipio con el mayor número de PQRD radicadas en el año, en el mes de abril obtuvo el 51,5%(950) de participación en las PQRD radicadas, los principales motivos fueron la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y solicitud de autorización de servicio.

En segundo lugar se ubicó el municipio de Bello con el 5,6%(104), al igual que en el municipio de Medellín, la principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, en segundo y tercer lugar se encuentran la demora de la autorización de consultas médicas especializada y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En tercer lugar se situó el municipio de Apartadó, con el 3,5%(65), al igual que en el municipio y Bello de Medellín, la principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, pero se diferencia en el segundo motivo que para este municipio es la demora en la referencia y contrareferencia (gráfico 5).

Gráfico 5. Primeros diez municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS abril 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2018.

Las PQRD se clasifican de acuerdo al ámbito así:

- Interno: PQRD radicadas a la EPS.
- Externo: PQRD radicadas a otros actores del sistema.

Las PQRD del ámbito interno están relacionadas con las actividades propias de la EPS tales como:

- Generación de autorizaciones.
- Cambio de IPS.
- Actitud del funcionario de la EPS, entre otras.

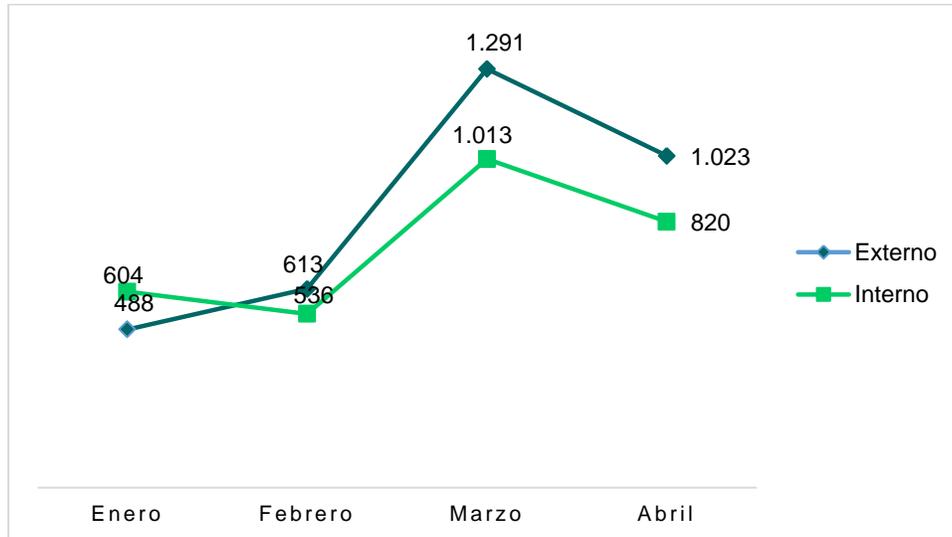
El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

- Dispensación de medicamentos.
- Oportunidad en las citas médicas.
- Prestación del servicio en la IPS, entre otras.

En el mes de abril el 55,5%(1.023) de las PQRD radicadas en la EPS pertenecen al ámbito externo, la principales causas fueron falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En el ámbito interno predominó la solicitud de autorización de servicio y demora de la autorización de consulta médica especializada (gráfico 6).

Gráfico 6. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS 2018

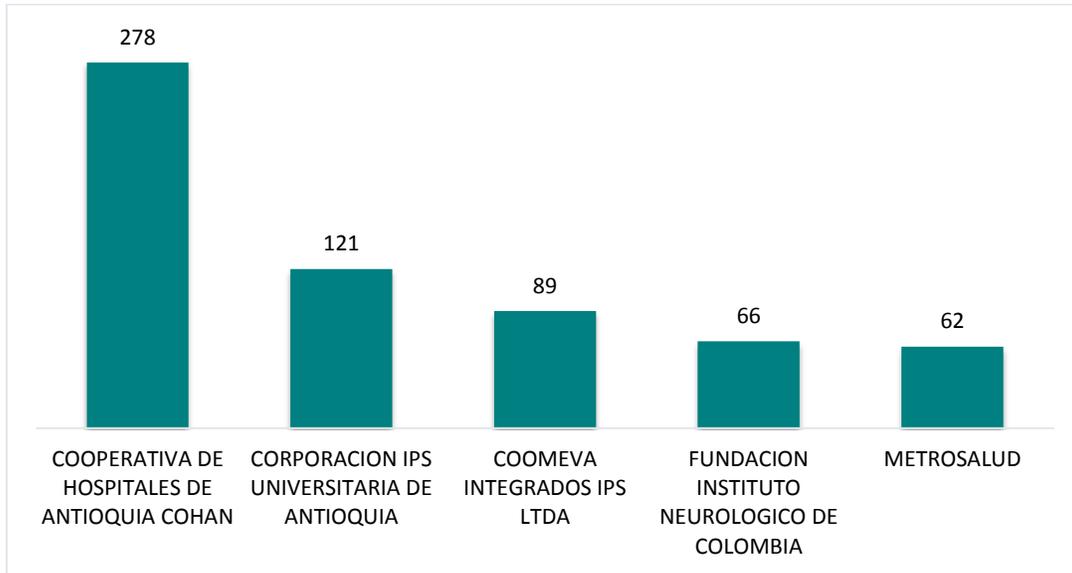


PQRD por institución

La institución que presentó el mayor número de PQRD en el mes, fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 1.364 casos registrados por la coordinación de medicamentos, de estos, 278 ingresaron por atención al ciudadano, el área de medicamentos comprende otros canales de ingreso diferentes a los de atención al ciudadano como Jurídica, personería, gestor de las oficinas entre otros.

El segundo lugar lo ocupa Corporación IPS Universitaria de Antioquia con el 11,8%(121) de las causas externas (1.023), para esta institución el motivo principal de las PQRD es la falta de oportunidad en la asignación de citas por medicina interna y neurología, seguido de la IPS Coomeva Integrados con el 8,7%(89) por la falta oportunidad asignación citas oftalmológicas (gráfico 7).

Gráfico 7. Primeras cinco instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud abril 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2018.

Solicitud de información

Además de las 1.843 PQRD registrada en el módulo de Servicio al Cliente se recibieron 402 comentarios clasificados así:

Solicitud	Total
Solicitud de retiro de la EPS	165
Solicitud de información	123
Solicitud de movilidad	28
Felicitación	23
Solicitud activación en la EPS	21
Solicitud de auxilio de transporte	16
Sugerencia	11
Actualización de datos	8
Solicitud de portabilidad	7
Total	402

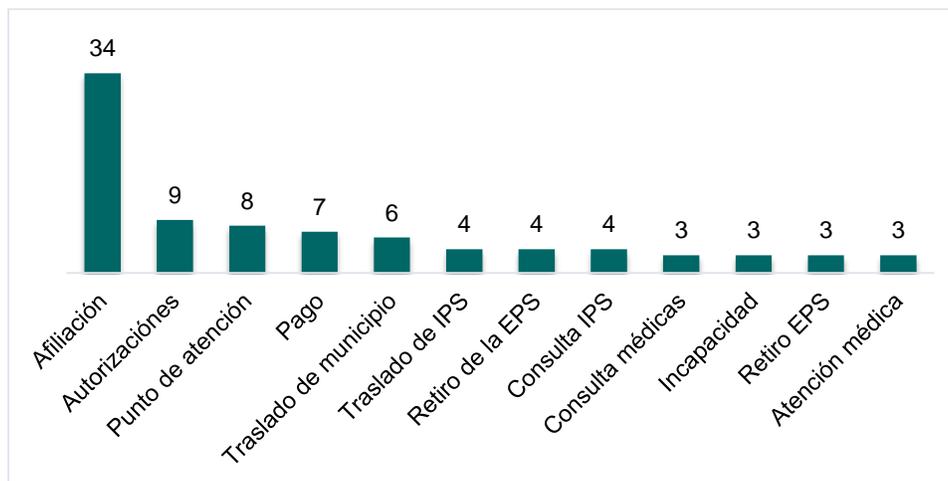
Para un total de 2.245 comentarios en el mes, las solicitudes de información se dividen en carácter interno y externo como se describe continuación:

- **En el ámbito interno**, la principal solicitud es por afiliación, en segundo lugar se ubican solicitudes de información de autorizaciones relacionada con el estado, generación y punto de entrega.

Otra solicitud importante en este ámbito, es lo referente al pago de aportes de usuarios, estos consultan por estado y verificación de los mismos por parte de la EPS.

- **En el ámbito externo**, las solicitudes de información más frecuentes estuvieron relacionadas con puntos de atención en las IPS y consultas médicas (gráfico 8).

Gráfico 8. Principales Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS abril 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2018.

Conclusiones

- La primera causa de PQRD para este mes fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, aunque disminuyó en un 20.8% en el mes abril respecto a marzo, sigue siendo una causa reiterativa entre los principales motivos de PQRD desde enero a la fecha, especialmente por medicina interna y neurología.
- Para este mes el segundo lugar de PQRD lo ocupó la solicitud de autorización de Servicio recibidos principalmente a través de la Supersalud y la Dirección Seccional de Salud de Antioquia y Direcciones Locales.



- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en relación al número de afiliados del régimen subsidiado en el mes de abril, se observa que por cada 10.000 afiliados de este régimen, 9,6 radicaron una PQRD.
- Haciendo el análisis de las PQRD que cumplieron con el indicador de respuestas antes de 15 días por ámbito, se observa que en el ámbito interno se presenta un mayor cumplimiento, dado que se alcanzó un 39,0% de las PQRD, a diferencia del ámbito externo que solo logró 16,0%.

Elaboró: María Yesenia Perea
Analista atención al Ciudadano
Revisó: AIGG