

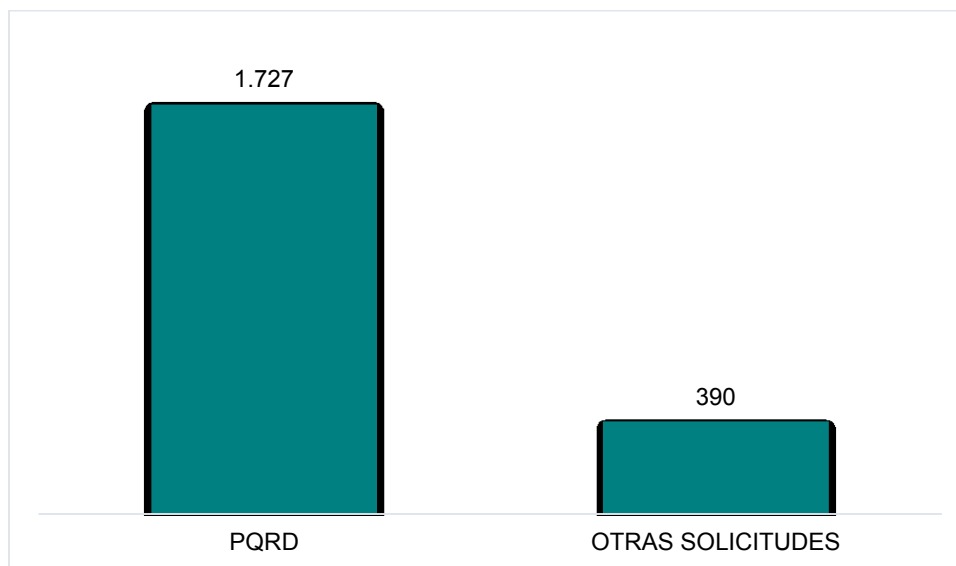
## INFORME GENERAL PQRD JULIO 2018

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 con corte a 30 de Julio de 2018.

### Generalidades

En el mes de julio Atención al Ciudadano recibió 2.117 comentarios, de los cuales 1.727 fueron PQRD (81,6%) y 390 (18,4%) corresponden a otras solicitudes; con relación al número de afiliados a Savia Salud EPS en el mes de julio por cada 1.000 afiliados 1 radicó una PQRD (gráfico 1).

**Gráfico 1.** Comentarios Savia Salud EPS julio 2018.

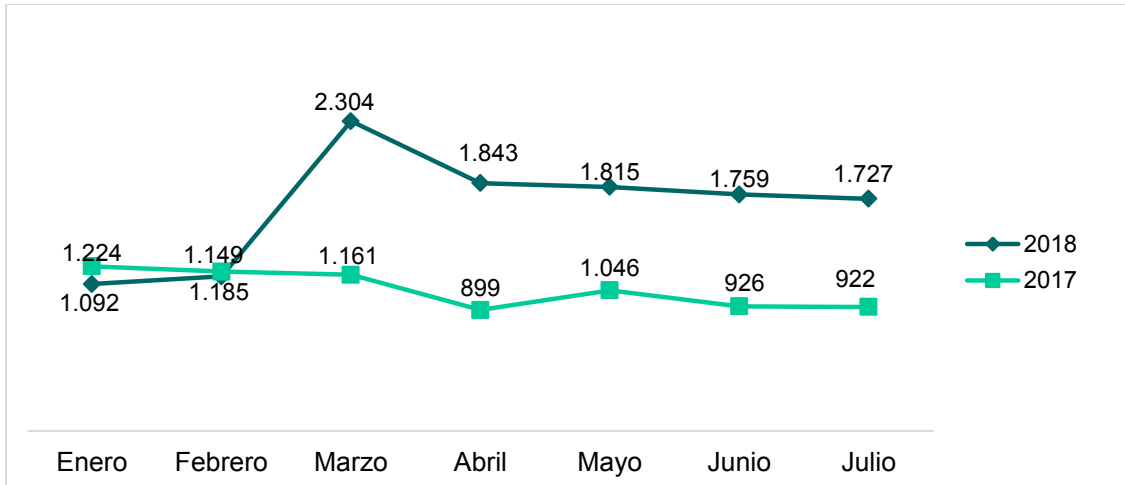


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2018.

### Comportamiento de las PQRD

Se observa una disminución 1,8% en las PQRD radicadas en el mes de julio respecto al mes de junio de 2018, haciendo un comparativo con las PQRD radicadas en el mismo periodo en 2017. Respecto al año anterior se presenta un aumento del 87,3% para este año, el motivo de PQRD predominante en ambos años fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 2).

**Gráfico 2. Comportamiento histórico PQRD Savia Salud EPS 2017-2018**

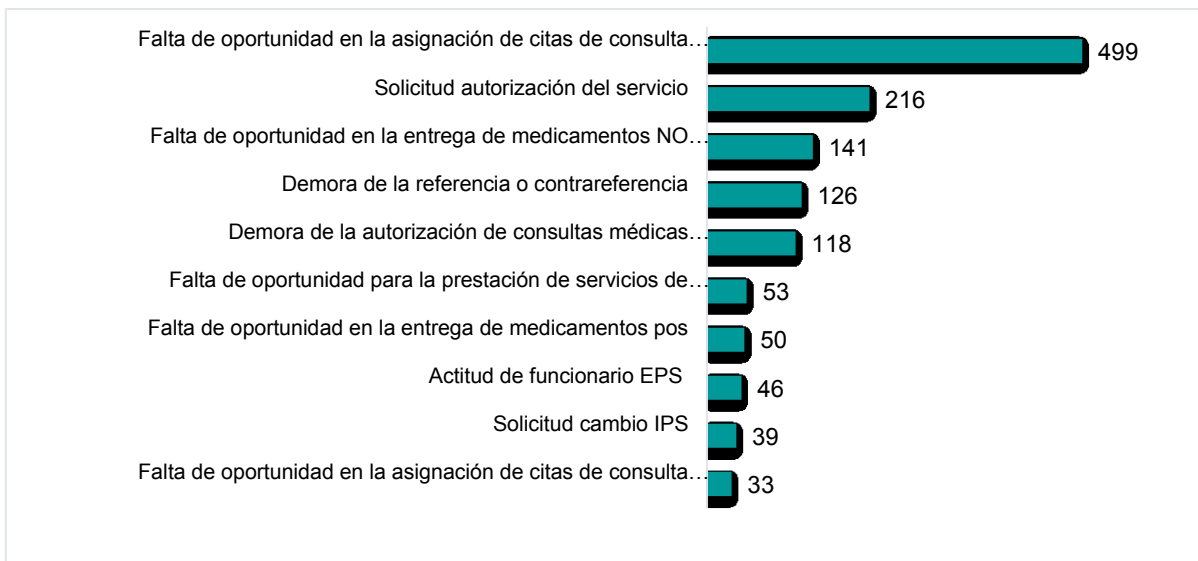


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS 2017- 2018.

### Motivos de PQRD

Al igual que en el mes de junio, la falta de oportunidad en la asignación de las citas de consulta médica especializada en las IPS ocupó el primer lugar de PQRD, las consultas que presentaron mayor dificultades fueron neurología, ortopedia y traumatología, medicina interna y oftalmología (gráfico 3).

**Gráfico 3. Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS julio 2018.**

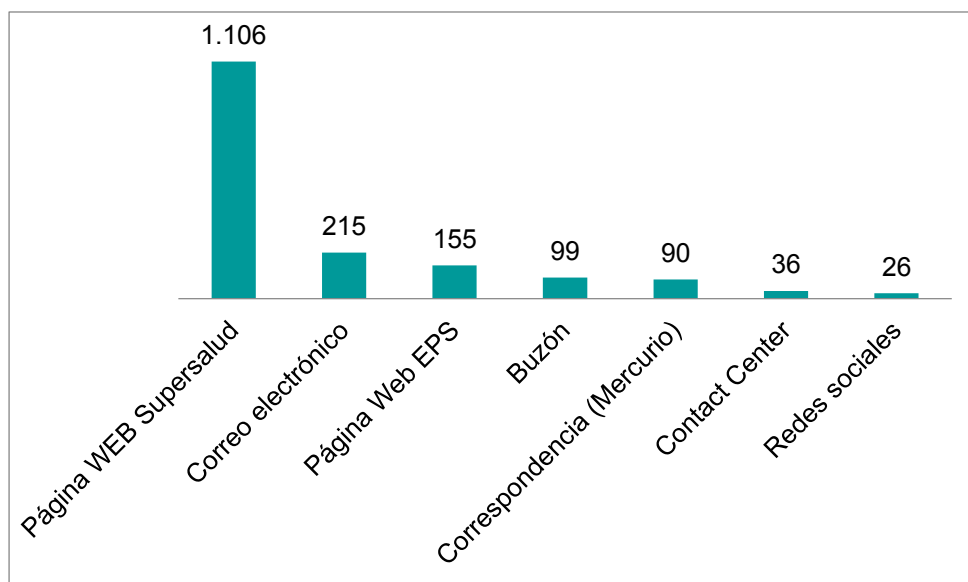


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS julio 2018

### Canales de recepción

En el mes de julio, el primer canal de recepción de las PQRD fue la página web de la Supersalud con 1.106 casos que representan el 64,0% de todas las PQRD que ingresaron a la EPS en el mes (1.727), en segundo y tercer lugar se ubica el correo electrónico y página web de la EPS con el 12,4%(215) y 9,0%(155) respectivamente (gráfico 4).

**Gráfico 4.** PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS julio 2018.



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

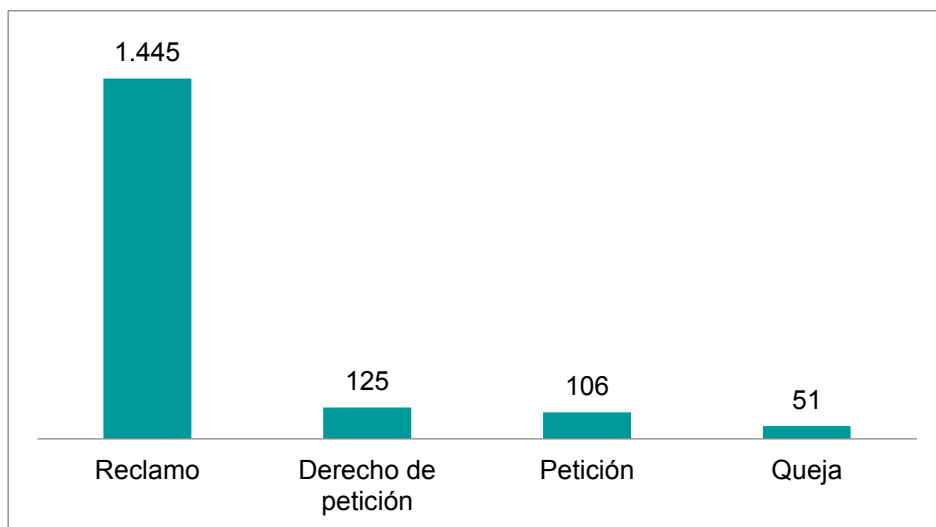
### Tipos de PQRD

Para el mes de julio, el reclamo ocupó el primer lugar en los tipos de PQRD radicados en la EPS con un 83,7% (1.445), 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 el derecho de petición con el 7,2% (125) utilizado principalmente para interponer solicitudes de autorización de servicio y de entrega de medicamentos NO POS.

En el tercer puesto se ubicó la petición con el 6,1% (106), este mecanismo fue utilizado principalmente para solicitar autorización de servicio y cambio de planta física o sede de algunas oficinas de la EPS (gráfico 5).

**Gráfico 5.** Tipos de PQRD Savia Salud EPS julio 2018.



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

### **Variables demográficas.**

El análisis de las variables socio-demográficas sólo se realiza para los afiliados a la EPS que en el mes de julio suman 1.671, debido a que la información de sexo, edad, régimen, estado civil y estrato, son tomados de los datos registrados en la afiliación del mismo.

En el mes analizado, se identificó que los usuarios afiliados a Savia Salud del sexo femenino fueron quienes radicaron el mayor número de PQRD con el 62,1% (1.037), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 36,5% (610).

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al subsidiado radicaron el mayor porcentaje de PQRD en el mes con el 82,8% (1.384), cabe resaltar que el 93,8% de los afiliados a Savia Salud EPS pertenecen a este régimen.

Respecto al estado civil predominan los solteros con el 85,2% (1.423) y por estratificación puntea el estrato uno con 957 casos que representan el 57,3% (Cuadro 1).

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

| Variable         | Categoría              | Total | %     |
|------------------|------------------------|-------|-------|
| Sexo             | Femenino               | 1.037 | 62,1  |
|                  | Masculino              | 634   | 37,9  |
|                  | Total sexo             | 1.671 | 100   |
| Grupo de edad    | < 1 año                | 13    | 0,8   |
|                  | De 1 a 4 años          | 56    | 3,4   |
|                  | De 5 a 14 años         | 92    | 5,5   |
|                  | De 15 a 44 años        | 516   | 30,9  |
|                  | De 45 a 59 años        | 384   | 23,0  |
|                  | > 60 años              | 610   | 36,5  |
|                  | Total grupo edad       | 1.671 | 100,0 |
| Régimen de salud | Contributivo           | 287   | 17,2  |
|                  | Subsidiado             | 1.384 | 82,8  |
|                  | Total Régimen de salud | 1.671 | 100   |
| Estado civil     | Casado                 | 101   | 6,0   |
|                  | Soltero                | 1.423 | 85,2  |
|                  | Unión libre            | 37    | 2,2   |
|                  | Viudo                  | 12    | 0,7   |
|                  | No reportado           | 86    | 5,1   |
|                  | Otro                   | 12    | 0,7   |
|                  | Total estado civil     | 1.671 | 100   |
| Estrato          | 1                      | 957   | 57,3  |
|                  | 2                      | 304   | 18,2  |
|                  | 3                      | 19    | 1,1   |
|                  | No Reportado           | 391   | 23,4  |
|                  | Total estrato          | 1.671 | 100   |

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

Se identifica que el 2,5% (42) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron una PQRD en el mes de julio presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la discapacidad física con el 1,1%(18).

Los principales motivos de consulta de esta población fueron por solicitud de consulta médica especializada y solicitud de autorización de servicio (Cuadro 2).

**Cuadro 2.** PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS julio de 2018.

| Tipo de discapacidad | Total        | Porcentaje |
|----------------------|--------------|------------|
| Física               | 18           | 1,1        |
| Psíquica             | 16           | 1,0        |
| Sensorial            | 8            | 0,5        |
| No reportada         | 1.629        | 97,5       |
| <b>Total</b>         | <b>1.671</b> | <b>100</b> |

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

### **PQRD por institución**

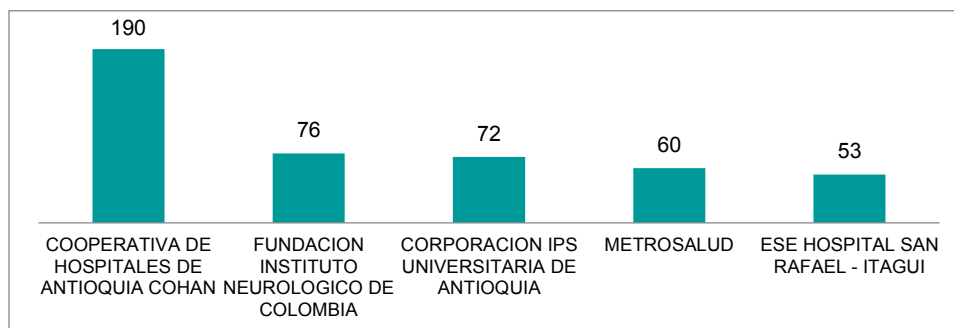
La institución que presentó el mayor número de inconformidades en el mes de julio fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 639 casos registrados por la coordinación de medicamentos, de las cuales sólo 190 son PQRD que ingresaron por Atención al Ciudadano, las demás son recepcionadas directamente por el área de medicamentos a través de otros canales.

Se aclara que actualmente se vienen trabajando desde los procesos internos para estructurar y definir las diferentes aristas que tiene el proceso de medicamentos, de modo que se pueda concertar la causa, su origen, tratamiento, clasificación y gestión para el tema específico de inconformidades por concepto de medicamentos.

En segundo lugar lo ocupa el Instituto Neurológico de Colombia con el 4,4%(76) por la falta oportunidad asignación citas neurológicas.

La Corporación IPS Universitaria de Antioquia descendió al tercer puesto en el mes de julio, en junio ocupó el segundo lugar, el motivo principal de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas por medicina interna y falta de oportunidad en la prestación de los servicios de imagenología de II y III tercer nivel (gráfico 6).

**Gráfico 6.** Primeras cinco instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud julio 2018.



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

## Municipios

Por municipio, Medellín ha representado el mayor número de PQRD radicadas en el año, en el mes de julio obtuvo el 48,1%(831), las principales causas de PQRD fueron la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la solicitud de autorización de servicios, es de anotar que este municipio concentra la mayor cantidad de afiliados de la EPS con 529.607 que corresponde al 31,0% del total de la población y comprende una mayor demanda de servicios por la presencia de IPS de mayor complejidad.

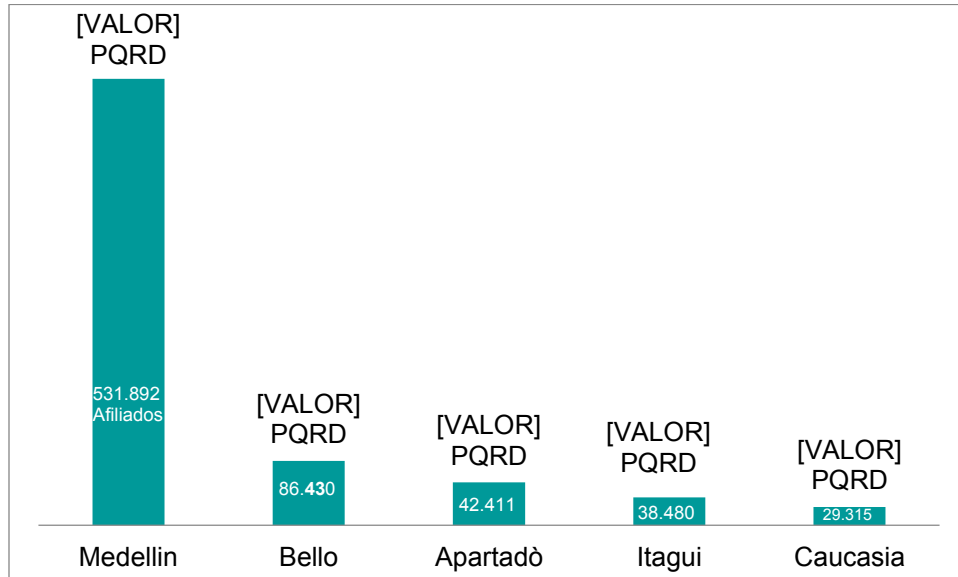
En segundo lugar se ubicó el municipio de Bello con el 6,9% (120), es el segundo municipio con más número de afiliados de la EPS (86.430), la primera causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada.

En tercer lugar se sitúa el municipio de Apartadó, con el 4,6%(80), al igual que el municipio de Bello, la principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la demora de la referencia o contrareferencia.

En el cuarto lugar se encuentra el municipio de Itagüí con el 3,0%, principales motivos falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y demora en la entrega de medicamentos No POS.

El municipio de Caucasia ingresa como novedad al quinto puesto este mes, antes este lugar lo ocupada el municipio de Envigado, los principales motivos de PQRD fueron la demora de la referencia o contrareferencia y la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 7).

**Gráfico 7.** Primeros cinco municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS julio 2018.



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

### PQRD por ámbito

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,
- Afiliación entre otras

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

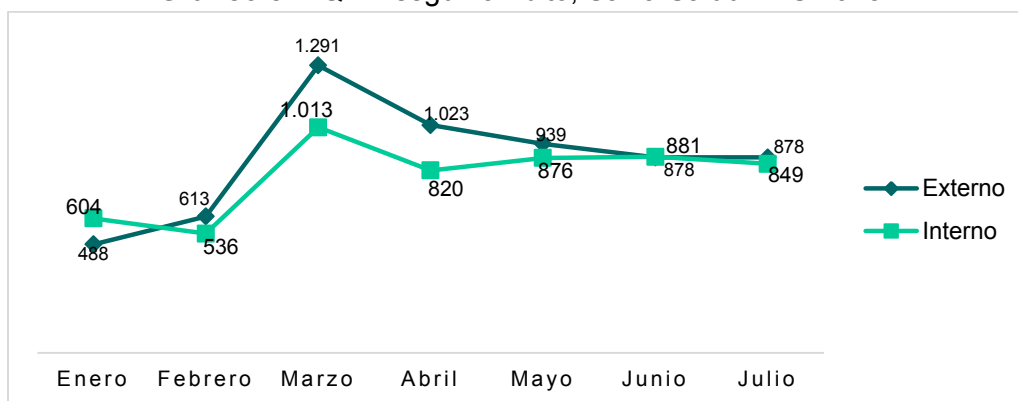
- Dispensación de medicamentos.
- Oportunidad en las citas médicas.
- Prestación del servicio en la IPS, entre otras.

En el mes de julio el 49,2% (849) de las PQRD radicadas en la EPS pertenecen al ámbito interno, la principal causa fue el aumento de la solicitud de servicio.



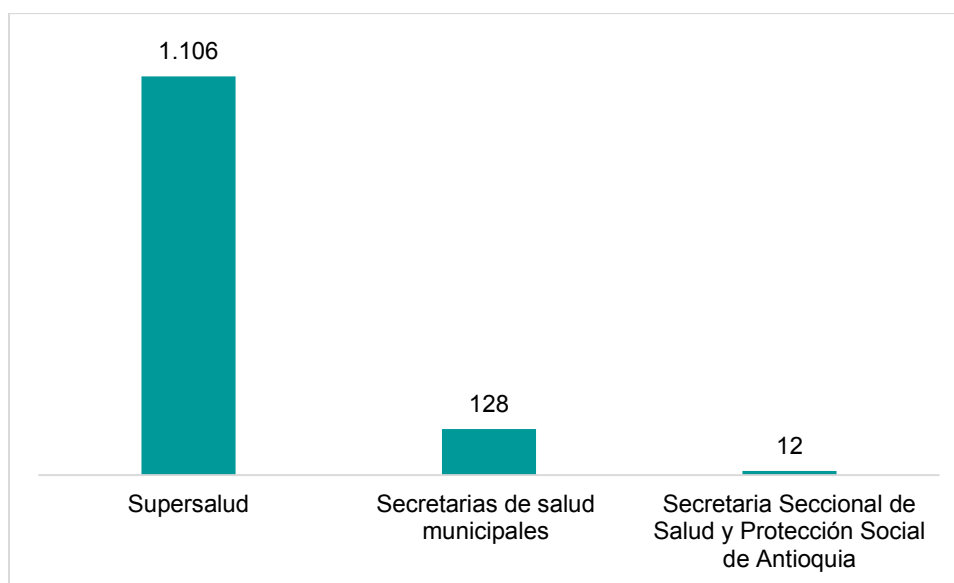
Para el ámbito externo la principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS (gráfico 8).

**Gráfico 8. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS 2018**



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

**Gráfico 9. PQRD por entidades Savia Salud EPS julio 2018.**



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

## Conclusiones

- La falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada continua siendo la primera causa de PQRD para este mes, con un aumento del 2,5% comparado con el mes de junio, las especialidades que predominaron fueron de neurología, ortopedia y traumatología, medicina interna y oftalmología, sin embargo es importante resaltar que las PQRD por oftalmología han disminuido notablemente este mes, debido a la estrategia de la mesa de trabajo con los prestadores de oftalmología y el seguimiento realizado por el proceso de acceso a servicios de salud.
- Para disminuir el número de PQRD por falta de asignación de citas y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS, la EPS viene oficiando a las IPS con mayor número PQRD en el mes de acuerdo con el reporte de las PQRD abiertas, en respuesta a estos oficios, las IPS han empezado a implementar acciones de mejora con el fin de fortalecer la oportunidad en las agendas.
- Los municipios de Medellín, Bello y Apartadó presentaron el mayor número de PQRD, consecuentemente estos municipios presentan el mayor número de afiliados, la principal causa está relacionada con la consecución de citas de consulta médica especializada.
- Se observa que el 70,2% de las PQRD en el mes de Julio ingresaron por canales de entes de vigilancia o control, lo que aduce un cambio en el comportamiento de los usuarios en relación a los canales para interponer las PQRD, a diferencia de años anteriores estos utilizaban con mayor frecuencia los canales directos con la EPS como buzón de sugerencias, correo electrónico o atención presencial.