



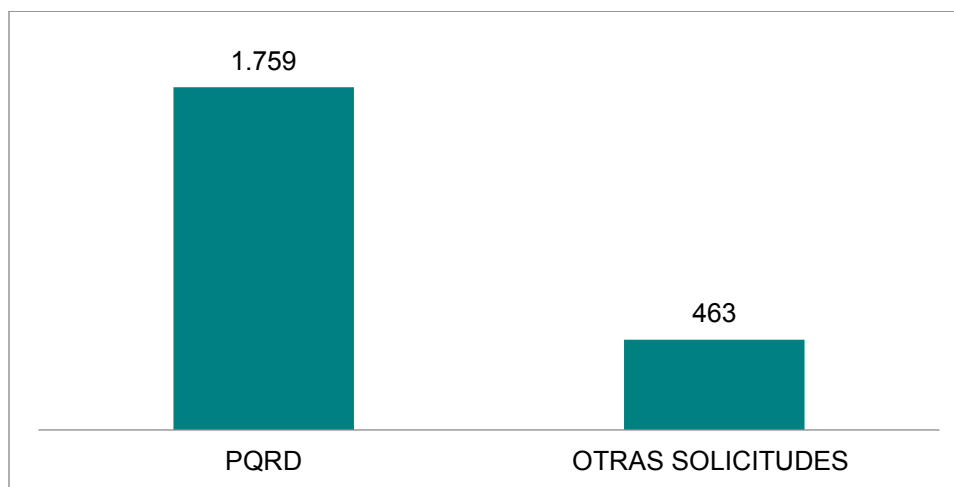
INFORME GENERAL PQRD JUNIO 2018

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 junio de 2018.

1. Generalidades

En el mes de junio de 2018 Atención al Ciudadano recibió 2.222 comentarios, entre los que se cuentan 1.759 PQRD y 463 solicitudes diferentes a PQRD tramitadas desde el área como solicitudes de información, retiro, portabilidad, movilidad, felicitaciones entre otras (gráfico 1).

Gráfico 1. Comentarios Savia Salud EPS junio 2018.



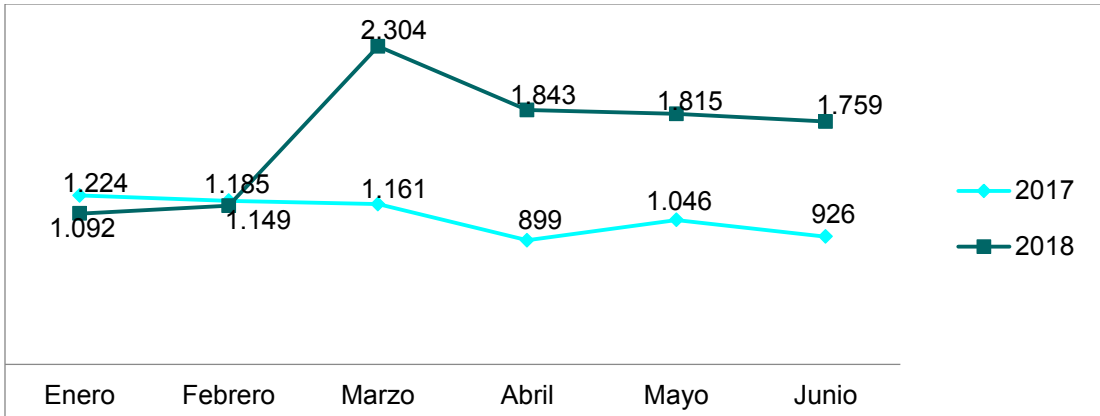
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS junio 2018.

Con relación al número de afiliados a Savia Salud EPS en el mes de junio, se observa que por cada 10.000 afiliados 10 radicaron una PQRD, de estas, 4 ingresaron a través de canales de entes de vigilancia y control como la Supersalud, Dirección Seccional de Salud y Direcciones locales de Salud entre otros.

1.1 Comportamiento de las PQRD

Se observa una disminución 3,0% en las PQRD radicadas en el mes de junio con relación al mes de mayo de 2018, haciendo un comparativo con las PQRD radicadas en el mismo periodo en 2017, se observa un aumento del 90,0%, la causa 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

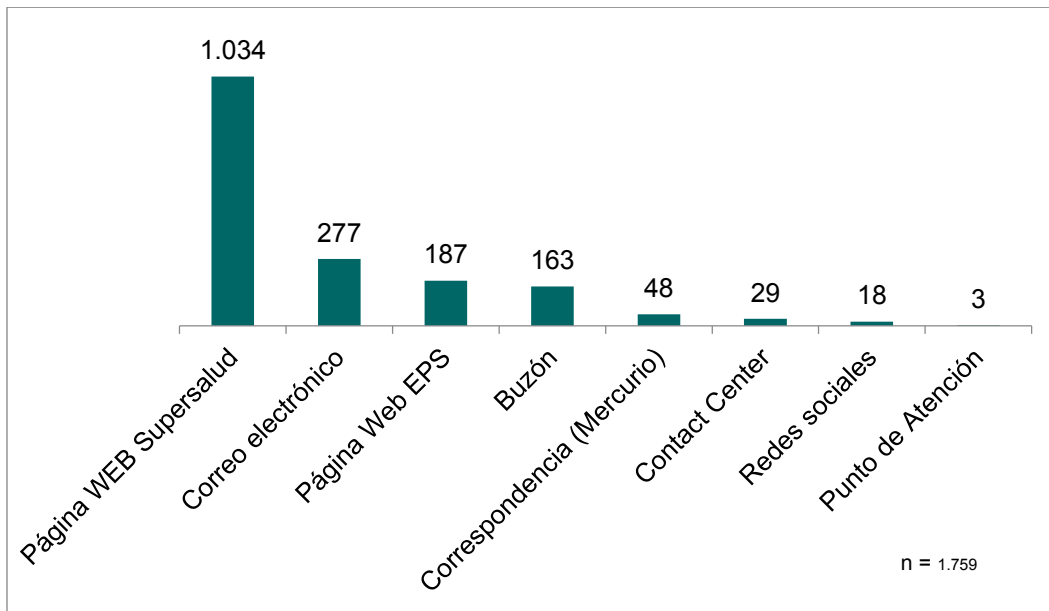


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS 2017- 2018.

1.2 Canal de recepción

En el mes de junio, el primer canal de recepción de las PQRD fue la página web de la Supersalud con 1.034 casos que representan el 58,8% de todas las PQRD que ingresaron a la EPS en el mes (1.759), en segundo y tercer lugar se ubica el correo electrónico y pagina web de la EPS con el 15,7%(277) y 10,6%(187) respectivamente (gráfico 3).

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



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

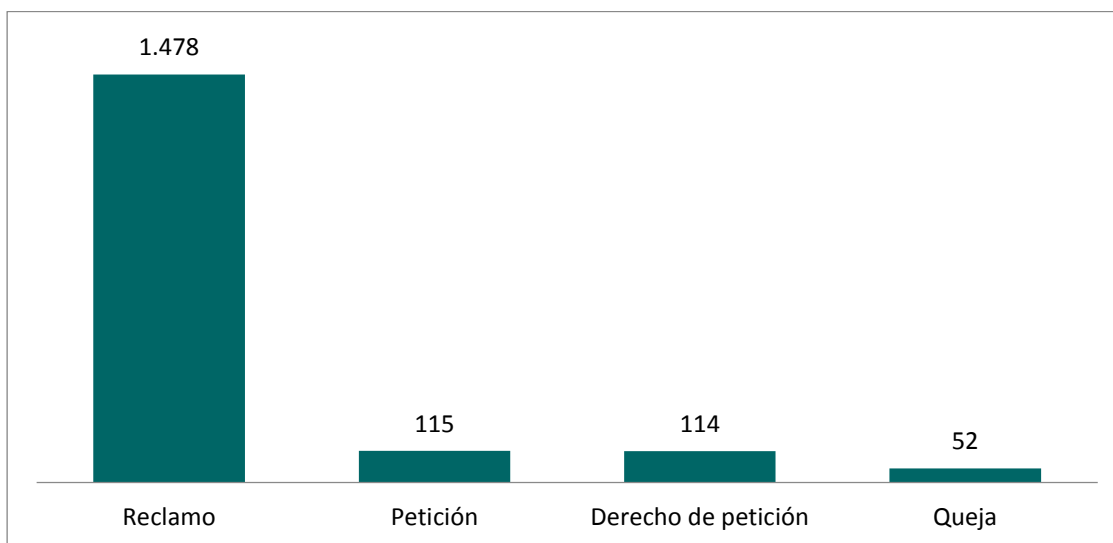
1.3 Tipos de PQRD

Para el mes de junio, el reclamo ocupó el primer lugar en los tipos de PQRD radicados en la EPS con el 84.0%(1.478) 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 6,5%(115) este mecanismo fue utilizado principalmente para solicitar autorización de servicio y cambio de planta física de algunas oficinas.

En el tercer puesto se encuentra el derecho de petición con el 6,4%(114) utilizado principalmente para solicitudes de autorización de servicio y solicitudes de asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 4).

Gráfico 4. Tipos de PQRD Savia Salud EPS junio 2018.



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

1.4 Variables demográficas.

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 junio suman 1.676 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 62,2%(1.043), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 34,7%(581).

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al subsidiado radicaron el mayor porcentaje de PQRD en el mes con el 84,5%(1.417), es de anotar que el 93,8% de los afiliados a la EPS en el mes de junio pertenecen a este régimen.

Respecto al estado civil predominan los solteros con el 84,4%(1.415), el estrato uno puntea con 928 casos que representan el 55,4%(Cuadro 1).

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

Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	1.043	62,2
	Masculino	633	37,8
	Total sexo	1.676	100
Grupo de edad	< 1 año	17	1,0
	De 1 a 4 años	46	2,7
	De 5 a 14 años	125	7,5
	De 15 a 44 años	487	29,1
	De 45 a 59 años	420	25,1
	> 60 años	581	34,7
	Total grupo edad	1.676	100
Régimen de salud	Contributivo	259	15,5
	Subsidiado	1.417	84,5
	Total Régimen de salud	1.676	100
Estado civil	Casado	102	6,1
	Soltero	1.415	84,4
	Unión libre	42	2,5
	Viudo	13	0,8
	No reportado	87	5,2
	Otro	17	1,0
	Total estado civil	1.676	100
Estrato	1	928	55,4
	2	347	20,7
	3	26	1,6
	No Reportado	375	22,4
	Total estrato	1.676	100

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

Se identifica que el 2,4% (41) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron una PQRD en el mes de junio presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la discapacidad física con el 1,1%(19).

Los principales motivos de consulta de esta población fueron por solicitud de consulta médica especializada y por demora de la referencia o contrareferencia (Cuadro 2).

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

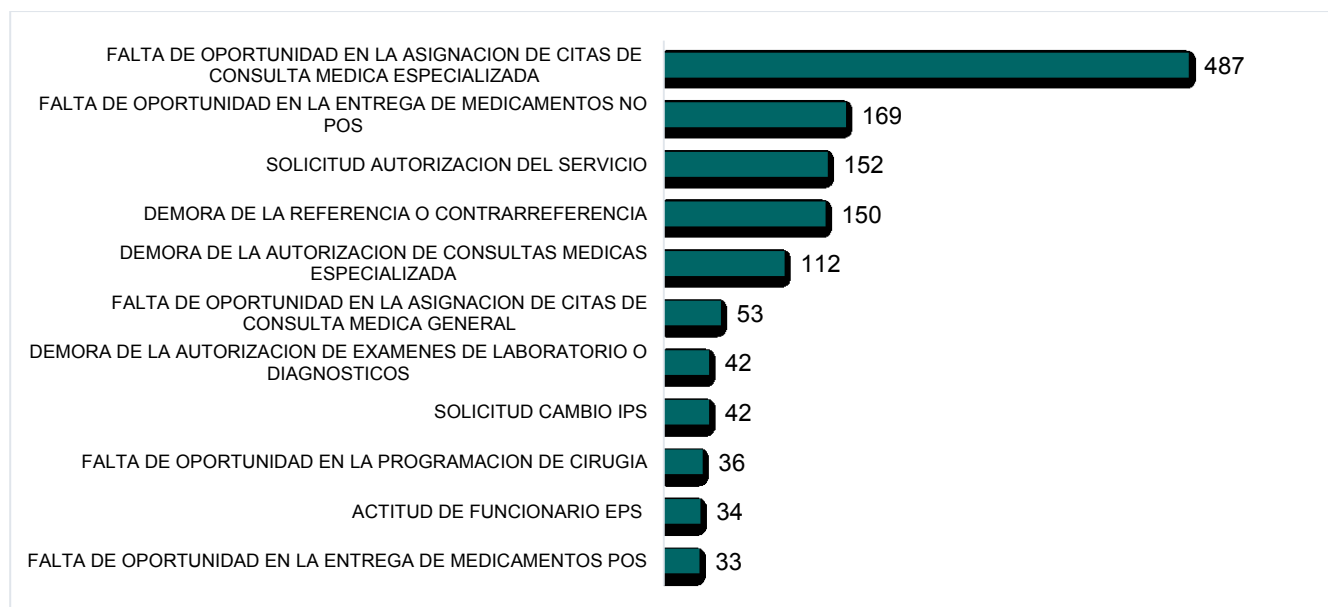
Tipo de discapacidad	Total	Porcentaje
Física	19	1,1
Psíquica	15	0,9
Sensorial	7	0,4
No reportada	1.635	97,6
Total	1.676	100

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

1.5 Motivos de PQRD

Al igual que en el mes de mayo, 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 en el mes analizado, las citas que presentan más dificultad son oftalmología, medicina interna y cardiología entre otras (gráfico 5).

Gráfico 5. Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS junio 2018.



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

1.6 PQRD por institución

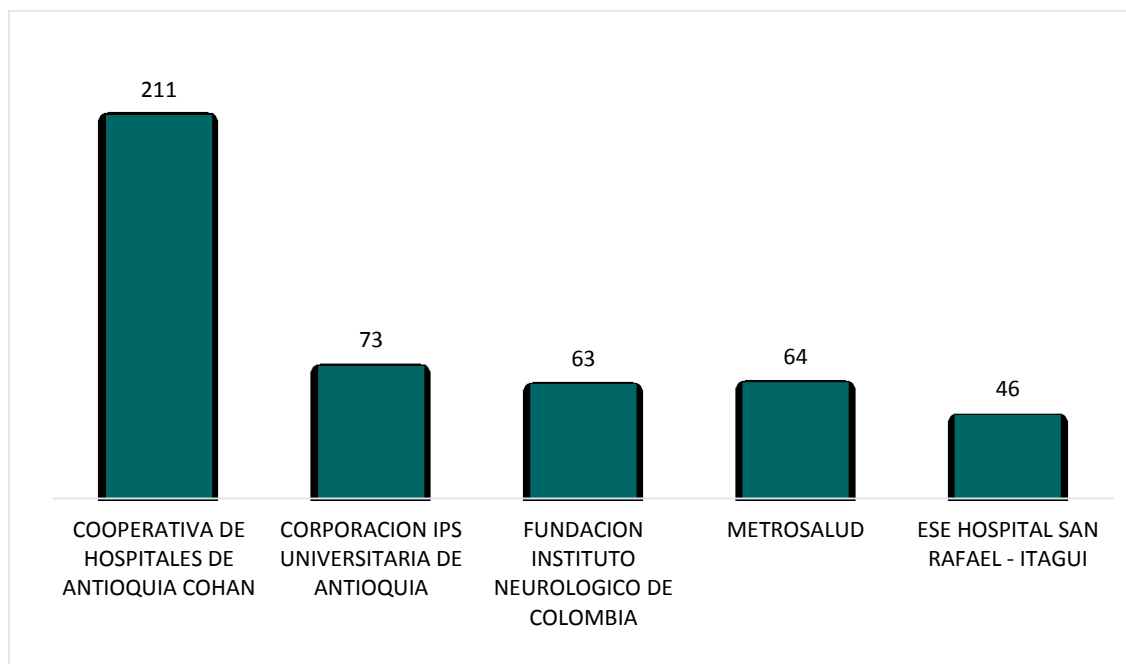
La institución que presentó el mayor número de inconformidades en el mes de junio fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 1.125 casos registrados por la coordinación de medicamentos, de estos, 211 fueron PQRD ingresaron por atención al ciudadano, el área de medicamentos comprende otros canales de ingreso diferentes a los de atención al ciudadano.

Se deja la claridad de 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.

El segundo lugar lo ocupa Corporación IPS Universitaria de Antioquia con el 12,0%(73), el motivo principal de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas por medicina interna y ginecología seguido de la falta de oportunidad en la prestación de los servicios de imagenología de II y III tercer nivel.

En tercer lugar se ubicó el instituto neurológico de Colombia con el 3,6%(63) por la falta oportunidad asignación citas neurológicas (gráfico 6).

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



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

1.7 Municipios

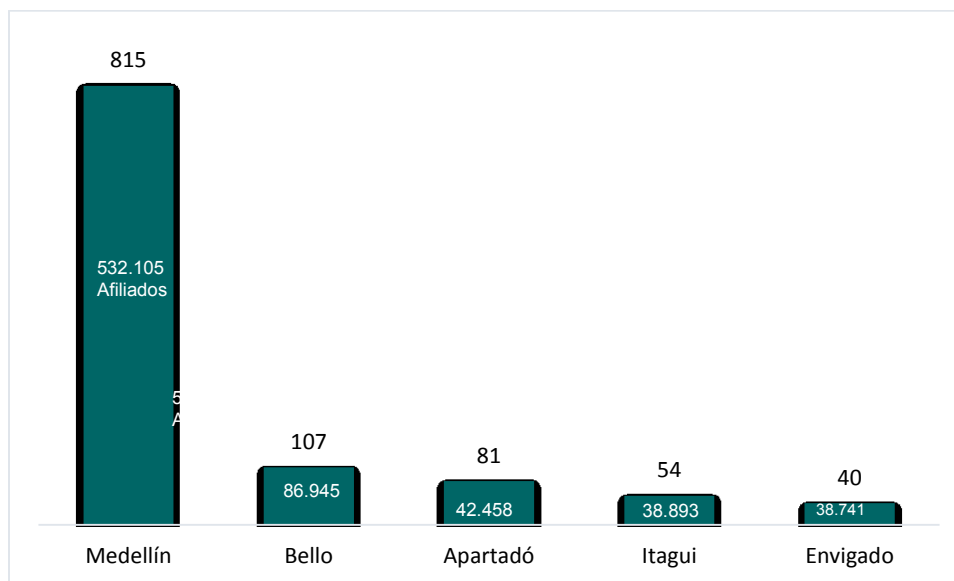
Por municipio, Medellín ha sido el de mayor número de PQRD radicadas en el año, en el mes de junio obtuvo el 46,3%(815) de participación, las principales causas de PQRD fueron la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En segundo lugar se ubicó el municipio de Bello con el 6,1%(107), al igual que en el municipio de Medellín, la primera causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y demora de la referencia o contrareferencia.

En tercer lugar se situó el municipio de Apartadó, con el 4,6%(81), similar al municipio de Bello, la principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y demora de la referencia o contrareferencia (gráfico 7).

Con respecto al mes de mayo el comportamiento de los municipios con el mayor número de PQRD fue el mismo que el mes de junio, es decir Medellín, Bello, Apartadó, Itagui y Envigado estuvieron en el mismo orden (grafico 7).

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



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

1.8 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, entre otras.

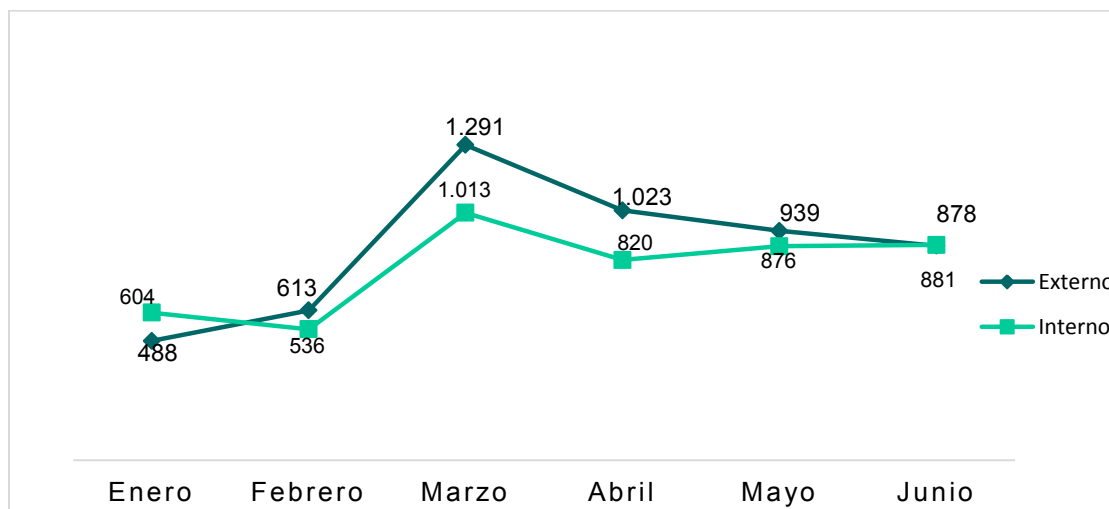
El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

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

En el mes de junio el 50,1%(881) de las PQRD radicadas en la EPS pertenecen al ámbito interno, la principal causa fue la solicitud de autorización del servicio.

En cambio en 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).

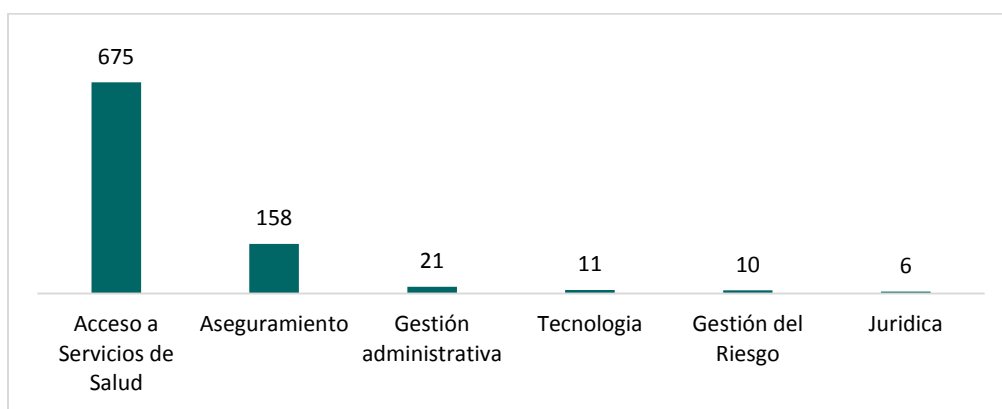
Gráfico 8. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS 2018



1.9 PQRD por procesos

Acceso a Servicios de Salud fue el área que recibió el mayor número de PQRD en el mes de junio con 675 casos que corresponde a 76,6% de las PQRD internas (881), disminuyendo en un 3,0% respecto al mes anterior, el segundo lugar lo ocupa Control Corporativo del Aseguramiento con el 17,9%(158) seguido de Gestión administrativa con el 2,4%(21) (gráfico 9).

Gráfico 9. PQRD por área Savia Salud EPS junio 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS junio 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, se aumentó en un 0,6% y sigue siendo uno de los principales motivos de PQRD en el semestre, predominando las especialidades de oftalmología medicina interna.
- La segunda causa de PQRD este mes fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS el cual afecta indicador de tiempo de respuesta a las PQRD antes de 15 porque no realiza el cierre de la PQRD en el sistema hasta tanto no se haga entrega efectiva del medicamento al usuario por, sumado a la no contratación entre el ente territorial y el proveedor de medicamentos.
- 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 de mayor número PQRD en el mes el reporte de las PQRD abiertas, en respuesta a estos oficios, las IPS han



empezado a implementar planes de mejora con el fin de mejorar la oportunidad en las agendas.

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