



INFORME GENERAL PQRSF
(peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones)
ATENCIÓN AL USUARIO
PERÍODO JUNIO 2019

Maribel Sánchez Montoya
Jefe de Atención al Usuario

Águeda Inés Gómez
Coordinadora Atención al Usuario

Ana Milena Betancur
Profesional de apoyo Atención al Usuario

Yuly Andrea Londoño Sánchez
Analista de Atención al Usuario

Laura Sosa Márquez
Analista de Información Atención al Usuario

EPS Savia Salud
Medellín, Antioquia
Junio 2019



INTRODUCCIÓN

La Jefatura de Atención al Usuario por la cercanía que tiene con los afiliados de Savia Salud EPS, administra información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas sobre la experiencia del servicio, lo cual se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas, para así buscar soluciones y alternativas fundamentales para lograr la fidelización de nuestros afiliados, por lo que se requiere apoyo de las áreas misionales y administrativas.

Es así, como Savia Salud EPS haciendo uso del Sistema de Información (IntegraARS), toma la fuente la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones registradas en el módulo de servicio al cliente; las cuales han ingresado durante el mes de junio de 2019 desde los diferentes canales ofertados: Buzón de sugerencias, contact center, correo electrónico, correspondencia, página web EPS, punto de atención, redes sociales y página web Supersalud.



OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSF

Gestionar las diferentes PQRSF que ingresan por los diferentes canales ofertados de Savia Salud EPS, proporcionando efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

OBJETIVOS DEL INFORME GENERAL DE GESTIÓN PQRSF

Socializar las actividades realizadas durante el mes de junio por parte del proceso Atención al Usuario en las que se ha identificado motivos relevantes y reiterativos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones para generar alertas de pertinente análisis por los líderes tomadores de decisiones y de los colaboradores de Savia Salud, quienes realizan autoevaluación de su gestión y desarrollan acciones para un mejoramiento continuo con lo que se espera optimizar el procedimiento *Gestión PQRSF* en pro de garantizar la oportunidad en la respuesta.

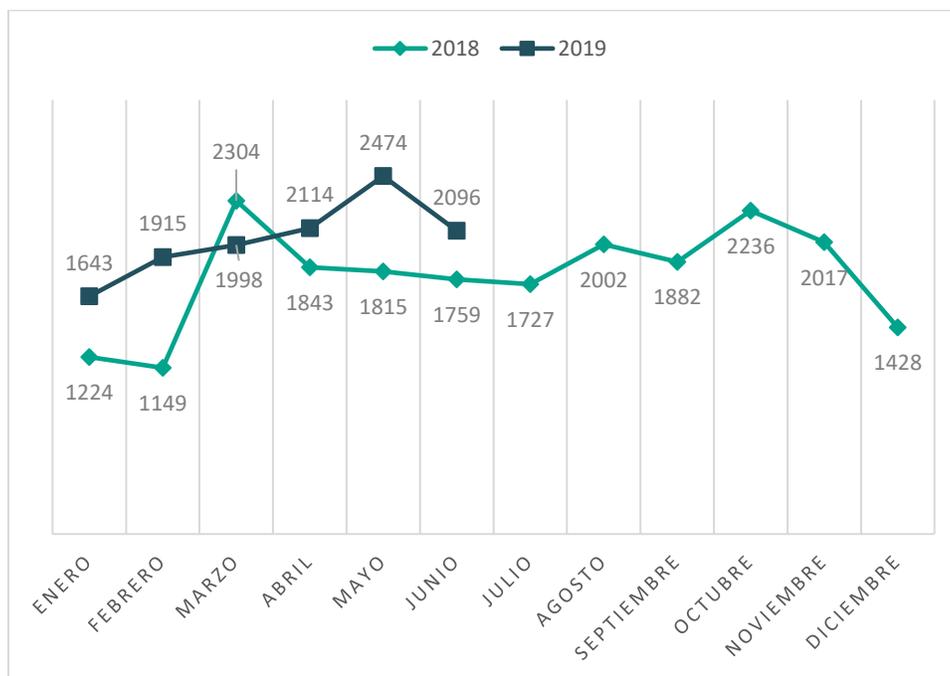
Presentar un análisis del informe de PQRSF, correspondiente al mes de junio, para tener información cuantitativa y cualitativa que permita evaluar el impacto de las acciones de mejora implementada por cada proceso que conforma la EPS.

Describir los factores que han motivado a los usuarios a radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con el fin de fortalecer la articulación de los diferentes procesos implicadas en la solución.

GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN PQRSF CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO 2019

Para el mes de junio Savia Salud EPS recibió un total de 2.096 radicados PQRSF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones) los cuales corresponden a 378 casos menos que los reportados el mes de mayo, tendencia que presenta una disminución frente a los últimos dos meses del año 2019.

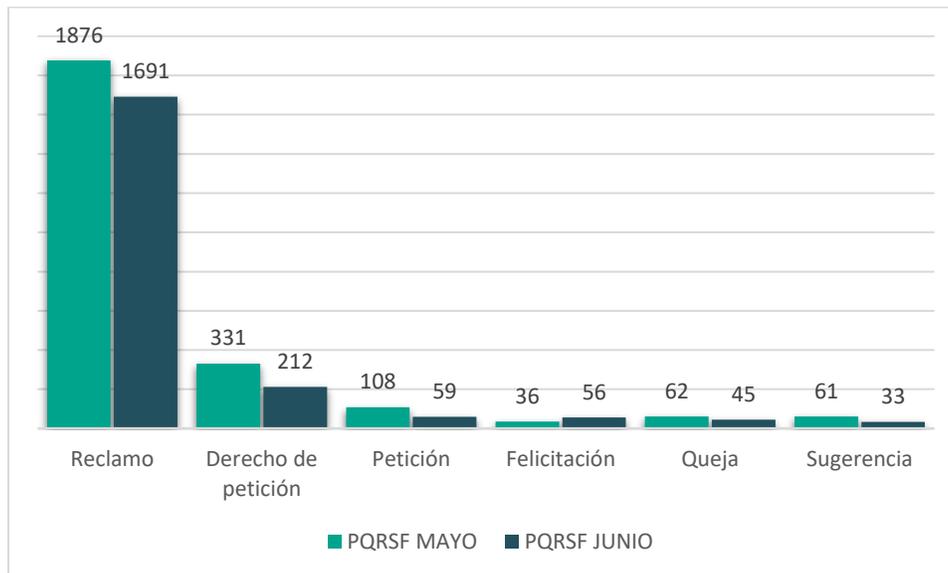
Gráfico 1. Comportamiento histórico de PQRSF Savia Salud EPS radicadas para los años 2018 – 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS junio 2019.

Entre las variaciones identificadas, se evidencio la reducción de los reclamos, peticiones, quejas, sugerencias y el incremento de las felicitaciones. El reclamo corresponde al tipo de solicitud más influyente en el ingreso de PQRSF el cual presento una diferencia de 185 reportes menos, por su parte, las felicitaciones se incrementaron en 20 manifestaciones.

Gráfico 2. Comportamiento de PQRSF Savia Salud EPS por tipo de solicitud radicadas para los meses mayo y junio 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS junio 2019.

Ámbito

Las PQRSF se clasifican de acuerdo con el ámbito así:

- Interno: PQRSF radicadas por motivos relacionados a la EPS.
- Externo: PQRSF radicadas por motivos relacionados a otros actores del sistema.

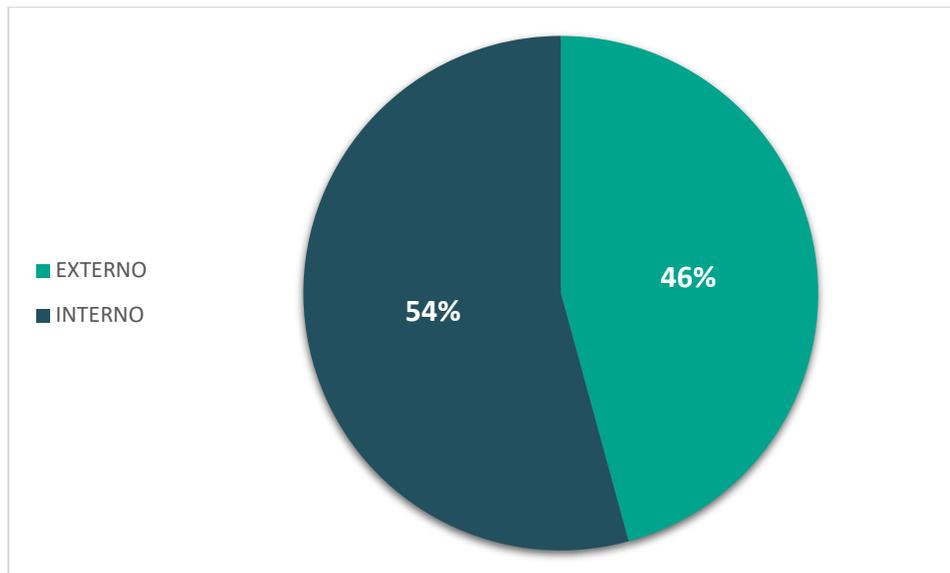
Las PQRSF del ámbito interno (Relacionadas a procesos de Savia Salud EPS) están relacionadas con actividades como:

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

El ámbito externo (Relacionado a actores diferentes de Savia Salud EPS) 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.

Gráfico 3. Distribución porcentual de PQRSF Savia Salud EPS por ámbito para el mes de junio de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS junio 2019.

Para el mes de junio, el ámbito interno presentó la mayor parte de los reportes con un total de 1.137 casos frente a 959 identificados para el ámbito externo.

Procesos Savia Salud EPS implicados en la gestión PQRSF

Entre las distintas actividades realizadas por Atención al Usuario en articulación con los demás procesos, se encuentra:

Atención al Usuario desde el mes de junio, cuenta con una auxiliar los sábados hasta el mediodía, para gestionar las PQR que ingresan por los canales ofertados por la SuperSalud y son tipificados como SIS (Solicitud de soluciones inmediatas por riesgo de vida), las cuales se deben responder máximo a los dos días.

La socialización del protocolo para la apertura del buzón de sugerencias como estrategia para el fortalecimiento de dicho canal, en la cual se convoca al coordinador regional y gestores encargados de la apertura de buzones de sugerencias. Se indicó como diligenciar el formato de acta de apertura de buzón, se socializó el formato de registro de PQRSF, se socializó el instructivo y se dieron las recomendaciones.

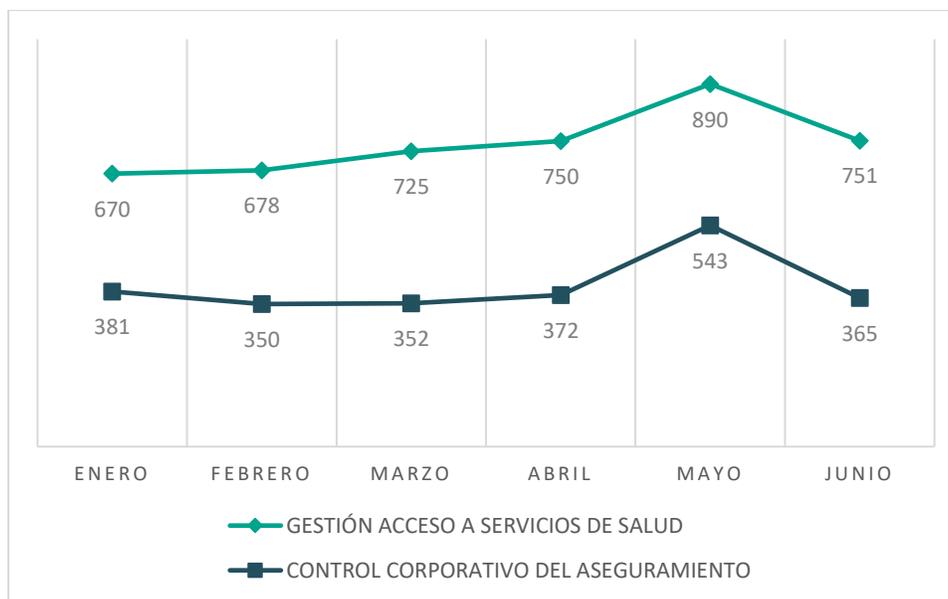
Se continúa fortaleciendo la articulación entre Atención al Usuario y el área Medicamentos y Tecnologías en Salud (Acceso a Servicios de Salud) en pro de la gestión de requerimientos relacionados a medicamentos. Se acordó entre ambos procesos, acciones que permitan identificar alertas e incidencias con el fin de tomar decisiones que conduzcan

a la disminución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se realiza revisión de procedimiento documentado PDRS 10 "Procedimiento para las PQRD de productor farmacéuticos y de formato de indicadores PQRD 2019" para la actualización pertinente, teniendo claridad en el alcance de cada proceso. Además, se ha dado continuidad con el seguimiento del plan de mejoramiento de Cohan.

Se continuó participando en el Comité de infraestructura, en el cual dentro de los temas tratados se encuentra, la marcación de sillas para población preferencial y estandarización del horario de atención en las oficinas.

Se realizó el segundo comité de Atención al Usuario en el que se socializó a los representantes de cada proceso implicado en las PQRSF información cuantitativa y cualitativa con el respectivo análisis de los motivos reiterativos. También se trató temas relacionados a las visitas de inspección y vigilancia de los entes de control.

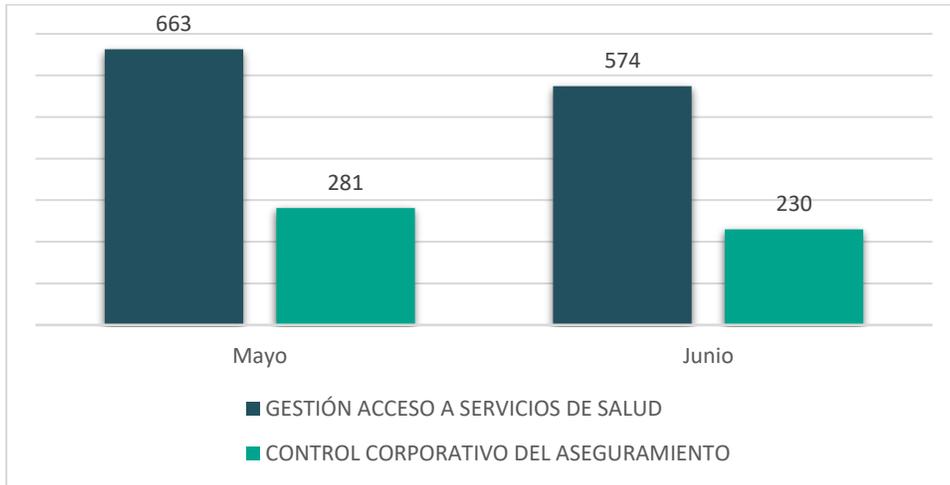
Gráfico 4 Distribución PQRSF Savia Salud EPS radicadas por principales áreas implicadas para junio de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS junio 2019.

Del total de registro PQRSF correspondientes a procesos relacionados a Savia Salud EPS (Ámbito Interno), cerca del 98% de los casos corresponden a las áreas de Gestión Acceso a Servicios de Salud y Control Corporativa del Aseguramiento. Como principal tipo PQRSF se reportó el reclamo para ambos procesos implicados, en los cuales se identificó una disminución en sus reportes en comparación con el mes de mayo.

Gráfico 5. Distribución de reclamos Savia Salud EPS por principales áreas internas con mayor número de reporte para el mes de junio de 2019.

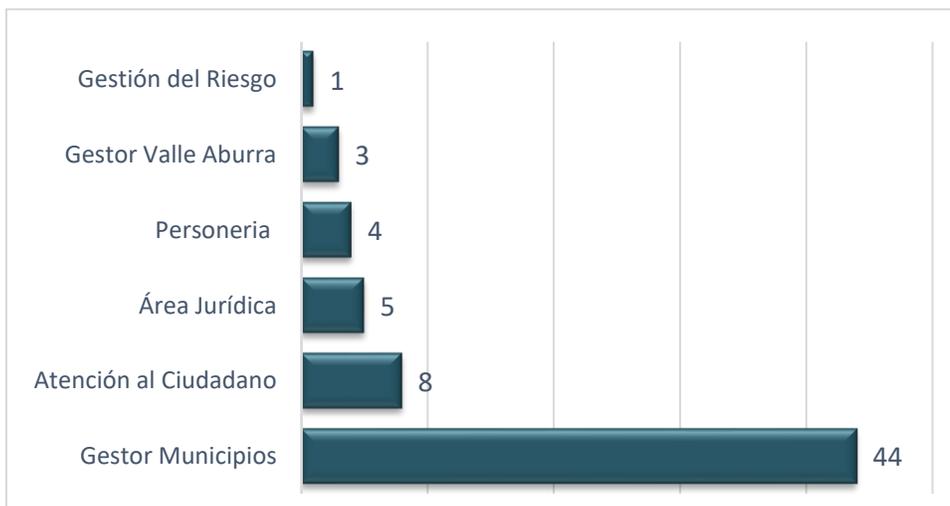


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS junio 2019.

Gestión Área de Medicamentos

Desde Acceso a Servicios de Salud (Área de medicamentos) se ha trabajado en la gestión de requerimientos identificados por diferentes fuentes (descritos en la gráfica 4), los cuales son subsanados en la ejecución de un modelo preventivo, con el fin de no generar radicados en el aplicativo de Savia Salud EPS, reflejándose así una disminución sustancial en los que se gestiona desde Atención al Usuario, que ha reportado para el mes de junio 8 PQRSF. Además, como parámetro fundamental, se incentiva la satisfacción de nuestros afiliados.

Gráfico 6. Gestión desde Acceso a Servicios de Salud - Área de medicamentos para junio 2019



Fuente: Información reportada por el enlace de medicamentos (Alejandra Carmona)



Actores externos implicados en la gestión PQRSF

Mediante la implementación de espacios que permitan la articulación con los diferentes actores externos, se realizaron durante el mes de junio diferentes actividades en función de buscar oportunidades que lleven a mejorar la experiencia del servicio de nuestros afiliados.

Se realizaron diferentes mesas de trabajo con el homo, ESE Hospital La María de Medellín, clínica Medellín de Occidente y la ESE San Rafael de Itagüí en las cuales se contó con la participación de líderes de procesos implicados en la prestación de servicios de salud, con la finalidad exponer información de interés a las PQRSF, motivos reiterativos, su causa raíz y las acciones de mejora en función de plantear ideas encaminadas a la solución.

Igualmente, se llevó a cabo una reunión con Promedan IPS espacio por medio de la cual se trataron temas relacionados a la experiencia en la prestación del servicio y la evaluación de seguimiento de compromisos. siendo una experiencia exitosa.

Temas tratados en las mesas de trabajo para tener en cuenta por los jefes de los diferentes procesos de Savia Salud EPS:

Hospital Mental de Antioquia (HOMO): Se considera importante retomar brigadas y salidas extramurales. Además, fortalecer la metodología de telemedicina con teleconsultas, el mecanismo por medio del cual se realiza la entrega de medicamentos en los municipios y la pertinencia en referencia con la garantía de la contrarreferencia de pacientes.

El concepto contractual cambio de una modalidad capitado a evento, situación que lleva a identificar una realidad de pertinente intervención, las consultas de control se encuentran indicadas cada mes y cuando el contrato era por cápita, las ordenes medicas determinaban como plan de manejo medico cada 3 meses.

Aspectos favorables para resaltar, los usuarios cuentan con un portafolio funcional de medios de contactos para solicitar las citas, en un alto porcentaje de usuarios cuando salen de la consulta obtienen la asignación de cita de control. La oportunidad en la asignación de cita de primera vez se encuentra a 8 días.

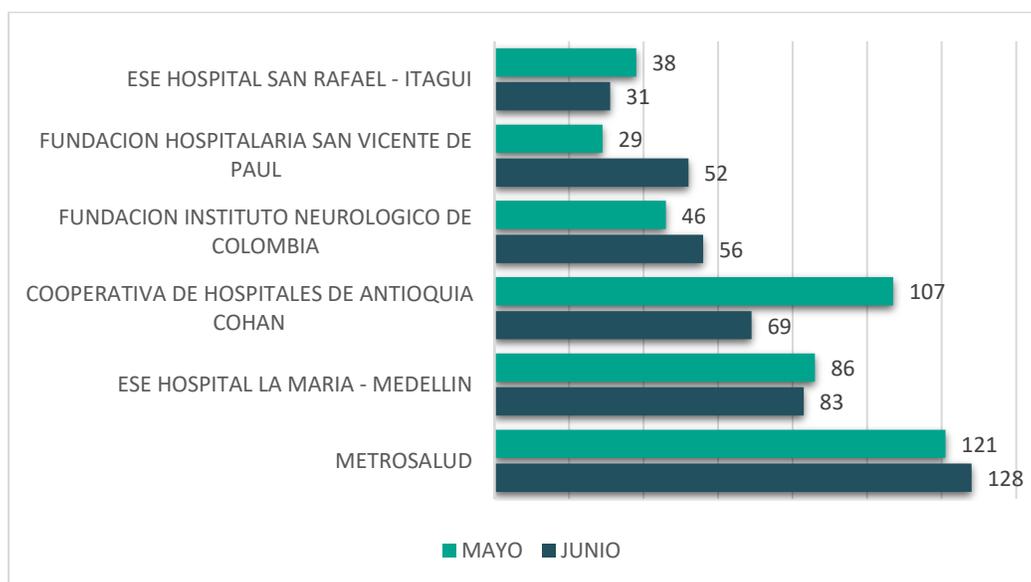
ESE La María: Persiste la dificultad por la falta de acceso a servicios de salud, considerando dos factores de alto impacto, los canales de comunicación ofertados para solicitar citas médicas no son funcionales y la inoportunidad en la asignación de citas con especialistas.

Lo anterior, se encuentra relacionado a la oferta recientemente declarada exclusiva para Savia Salud EPS que no coincide con el número de autorizaciones que han sido direccionadas.

San Rafael de Itagüí: La entidad reporta cifras detalladas de los servicios represados por factores similares a los descritos en el punto anterior, los cuales se han direccionado a otros prestadores. Dicha situación ha llevado a realizar cruce de información para que desde Atención al Usuario se identifique cuál de estos usuarios han radicado PQRS con el fin de solicitar cambio de autorización y proceder con la generación de la respuesta dirigida a nuestros usuarios que, al intentar contactarlos, con la mayoría no es posible por no contar con números telefónicos válidos.

Se evidencia que muchas de las citas asignadas con los especialistas no son efectivas, considerando que nuestros afiliados tienen como hábito presentarse sin copias de historias clínicas, ordenes médicas, reporte de laboratorios y ayudas diagnósticas, necesarias para determinar diagnóstico y conducta según el caso. Por tal motivo, se hace un llamado para que todos los actores del sistema sensibilicemos a los usuarios para que recuerden los deberes.

Gráfico 7. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por principales IPS para los meses mayo – junio de 2019.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS junio 2019.

Como IPS principal con mayor número de PQRSF radicadas durante el mes se encuentra la ESE Metrosalud con un total de 128 radicados, de los cuales cerca del 55% de los casos corresponden a la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general.

Para la Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN, se identificó una reducción en el número de radicación de PQRSF identificando una diferencia de 38 radicados menos, lo cual se ve motivado por los diferentes procesos en articulación con la IPS orientadas a la mejora en la experiencia del servicio.

En relación con la Fundación San Vicente de Paul de Medellín, se evidencia un incremento considerable en la insatisfacción de los usuarios por las dificultades administrativas interinstitucionales que llevo a los usuarios que tenían autorización de servicios a realizar trámites extras evitables, al recibir información como: "Ya no tenemos contrato con la EPS, cambie el prestador porque no estamos atendiendo usuarios de Savia Salud, entre otros", afectándose así la credibilidad de nuestros afiliados y la garantía en la prestación de servicios de salud.

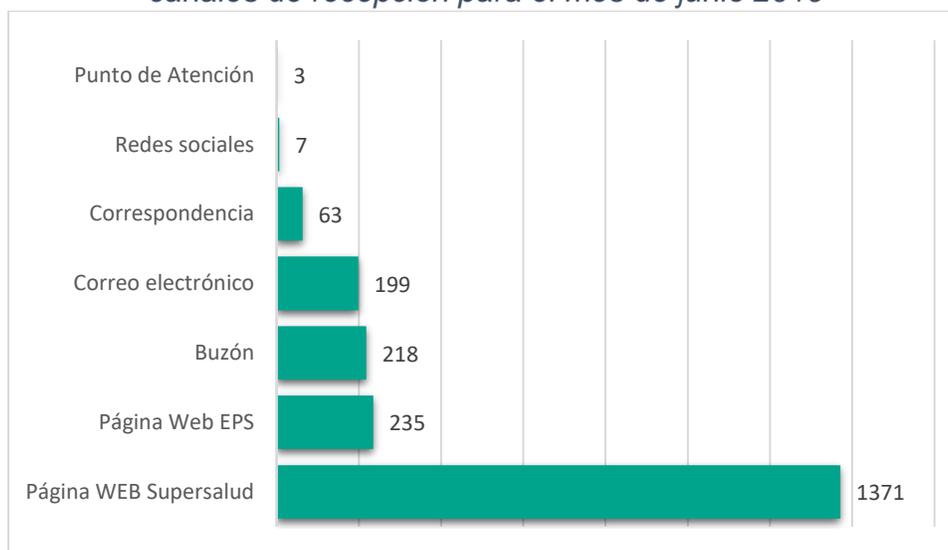
Tabla 1. Distribución porcentual de PQRSF Savía Salud EPS por motivo principal según principales IPS causantes para junio 2019.

Motivo Principal	PQRSF	
Metrosalud		
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	70	55%
ESE Hospital La María - Medellín		
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades medicas	60	72%
Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN		
Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos no POS	46	67%
Fundación Instituto Neurológico de Colombia		
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades medicas	48	86%
Fundación Hospitalaria San Vicente de Paul		
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades medicas	39	75%
ESE Hospital San Rafael - Itagüí		
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades medicas	22	71%

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savía Salud EPS junio 2019.

Canales de recepción

Gráfico 8. Distribución porcentual de PQRSF Savía Salud EPS radicadas por canales de recepción para el mes de junio 2019



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savía Salud EPS junio 2019.

Cerca del 35% de la información PQRSF radicada para el mes de junio ingreso por alguno de los canales que actualmente se encuentran ofertados por parte de Savia Salud EPS, mientras que la mayor parte de la información continúa ingresando por medio de la Superintendencia Nacional de Salud.

Municipios del departamento de Antioquia

Proporcionalmente asociado a la cantidad de usuarios afiliados en el municipio de Medellín, es el implicado en el mayor número de reportes con cerca del 50% de las PQRSF correspondientes al mes de junio.

Tabla 2. Distribución de PQRSF Savia Salud EPS radicadas por principales municipios para junio de 2019.

Municipio	PQRSF	
Medellín	1050	50,1%
Bello	103	4,9%
Caucasia	67	3,2%
Apartado	60	2,9%
Itagüí	59	2,8%
Girardota	42	2,0%
Envigado	35	1,7%
Turbo	28	1,3%
Rionegro	25	1,2%
Caldas	23	1,1%

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS junio 2019.

Variables sociodemográficas

Tabla 3. Descripción socio demográfica de las PQRSF Savia Salud EPS radicadas para junio de 2019.

Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	1298	61,93%
	Masculino	705	33,64%
	Otro	93	4,44%
Grupo de edad	< 1 año	17	0,81%
	1 a 4 años	61	2,91%
	5 a 14 años	104	4,96%
	15 a 44 años	555	26,48%
	45 a 59 años	505	24,09%

	> 60 años	761	36,31%
	No reporta	93	4,44%
Régimen	Contributivo	324	15,46%
	Subsidiado	1772	84,54%
Estado civil	Soltero	1727	82,40%
	Casado	111	5,30%
	Unión libre	64	3,05%
	Viudo	15	0,72%
	No reporta	179	8,54%
Estrato	1	1080	51,53%
	2	350	16,70%
	3	21	1,00%
	No reporta	645	30,77%

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS junio 2019.

Discapacidad

Cerca del 2% (23 PQRSF) de la población responsable de la radicación de un proceso PQRSF correspondientes para el mes de junio, informo algún tipo de discapacidad, las cuales se presentaron en 14 por discapacidad física, 2 psíquicas y 7 sensoriales.

Entes de control y vigilancia

Con alto grado de participación, el ente de vigilancia y control asociado al mayor número de PQRSF corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud con 1.371 reportes, seguido de las Secretarías de Salud con 8, Defensoría del Pueblo 2, Veeduría 2, Instituto Colombiano de Bienestar Familia 2 y la Procuraduría con un único reporte.

Conclusiones

- Para el mes de junio de 2019, Savia Salud EPS recibió un total de 2.096 PQRSF clasificados en: 271 peticiones, 45 quejas, 1.691 reclamos, 33 sugerencias y 56 felicitaciones.
- Para el mes de junio los principales procesos de Savia Salud EPS implicados en la gestión de PQRSF con mayor número de reportes radicados, corresponden a Acceso a Servicios de Salud y Control Corporativo del Aseguramiento.
- Como experiencia exitosa se realizó la reunión con Promedan IPS resaltando su filosofía del servicio.
- Las IPS implicadas en los motivos de las PQRSF reiterativos son: Metrosalud, ESE Hospital La María – Medellín, Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN, Fundación Instituto Neurológico de Colombia, Fundación Hospitalaria San Vicente de Paul y ESE Hospital San Rafael – Itagüí.



- El motivo principal en la radicación de PQRSF se ve motivado a la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada.
- El principal medio de radicación PQRSF por parte de los afiliados Savia Salud EPS, son los canales ofertados por la Superintendencia Nacional de Salud.
- El municipio con mayor número de PQRSF corresponde a Medellín, factor asociado a la proporción de afiliados Savia Salud EPS y la atención en mediana y alta complejidad en la prestación de sus servicios.

Atención al Usuario

Savia Salud EPS.