

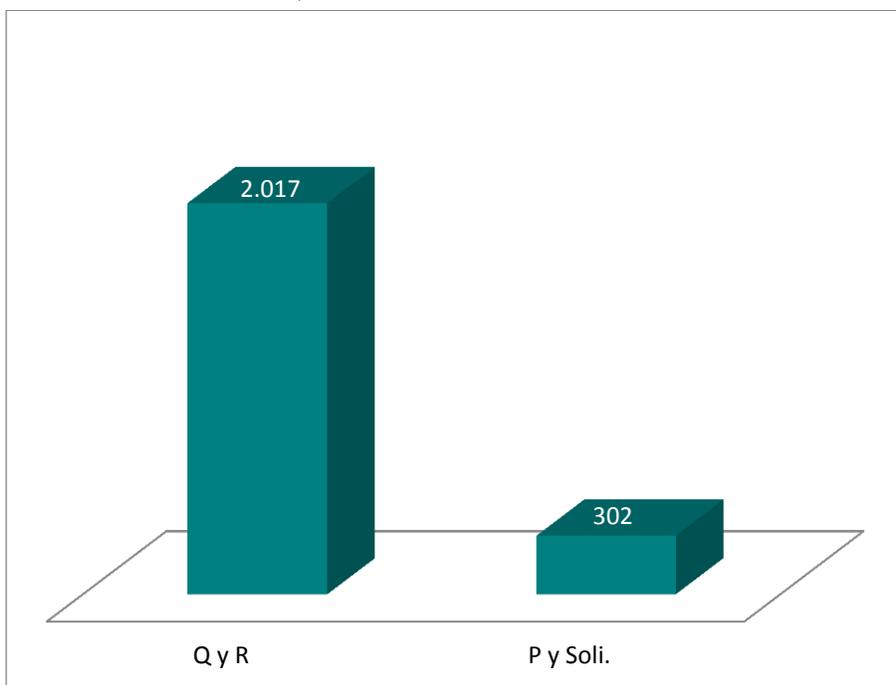
INFORME GENERAL PQRD NOVIEMBRE 2018

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 noviembre de 2018.

Generalidades

En el mes de noviembre Atención al Ciudadano recibió 2.319 PQRD, de las cuales el **87,0%** (2.017) corresponden a **Quejas y Reclamos**; el **13,0%** restante (302) están relacionadas con **Peticiones o Solicitudes** como: portabilidad, movilidad, activación, retiros de la EPS, entre otros. Con relación al número de afiliados a Savia Salud EPS en el mes de noviembre se radicó una 1.2 PQRD por cada 1.000 afiliados (gráfico 1).

Gráfico 1. PQRD Savia Salud EPS noviembre 2018.



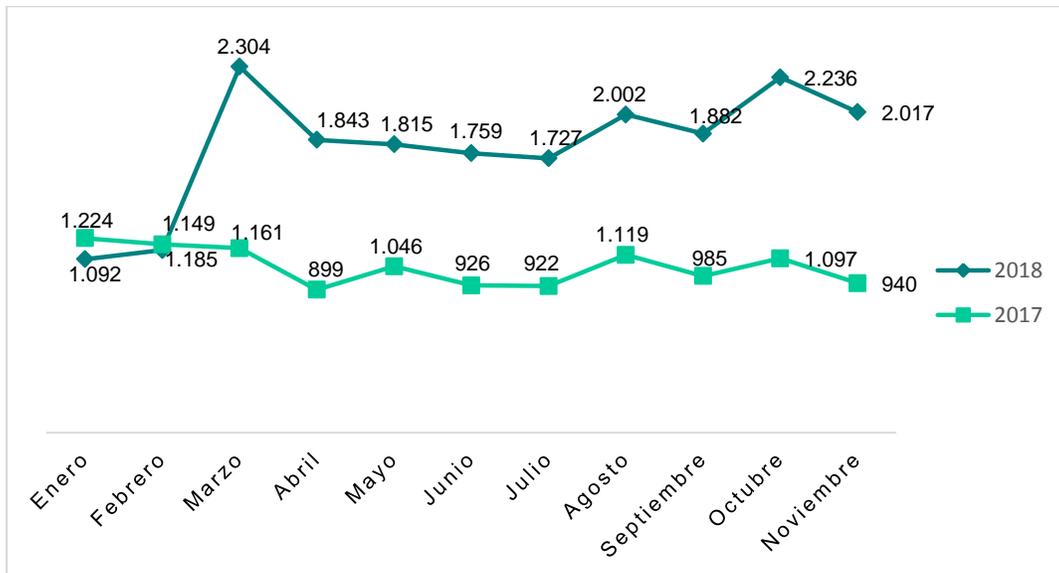
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2018.

NOTA: En adelante, para efectos del presente informe, se entenderá como PQRD, el total de Quejas y Reclamos (2017) que ingresaron a Savia Salud EPS en el mes de noviembre.

Comportamiento de las PQRD

Se observa una disminución del 9,8% (2.017) en las PQRD radicadas en el mes de noviembre respecto al mes de octubre donde ingresaron 2.236. Comparando el mes de noviembre de 2018 respecto al mismo periodo del año anterior (2017) se presenta un aumento del 114,6% (gráfico 2).

Gráfico 2. Comportamiento histórico Q y R Savia Salud EPS 2017-2018.



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

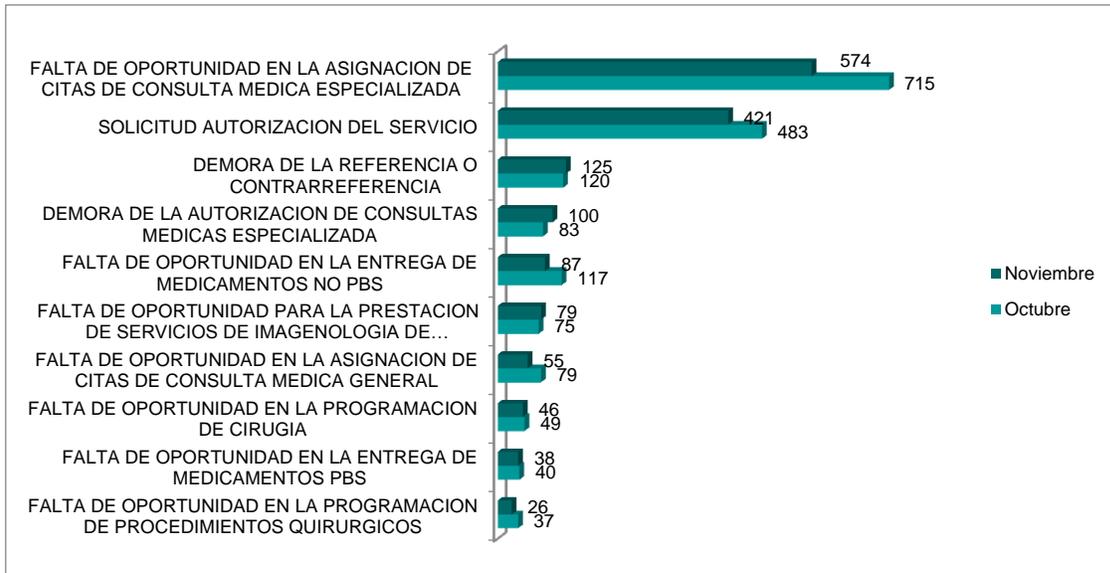
Motivos de PQRD

En el mes de noviembre, la **falta de oportunidad en la asignación de las citas de consulta médica especializada en las IPS** ocupó el primer lugar de PQRD. Con respecto al mes de octubre, este mes presentó una disminución del 19,7%. (gráfico 3).

Las especialidades que presentaron mayor dificultad para la asignación de citas fueron:

- Neurología (15,2%)
- Oftalmología (13,1%)
- Ortopedia y traumatología (9,1%)
- Psiquiatría (5,4%)
- Medicina interna (4,0%)
- Dermatología (3,0%)

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

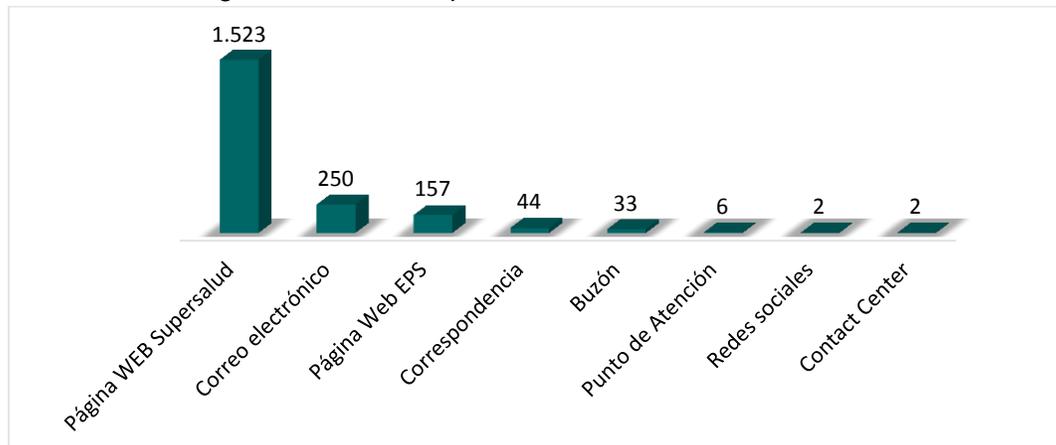


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2018

Canales de recepción

En el mes de noviembre, el principal canal de recepción de las PQRD fue la página web de la Supersalud, representando el 75,5% (1.523) del total de las PQRD que ingresaron a la EPS en el mes, en segundo y tercer lugar se ubica el correo electrónico y la página web de la EPS con el 12,4% (250) y el 7,8% (157) respectivamente (gráfico 4).

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



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

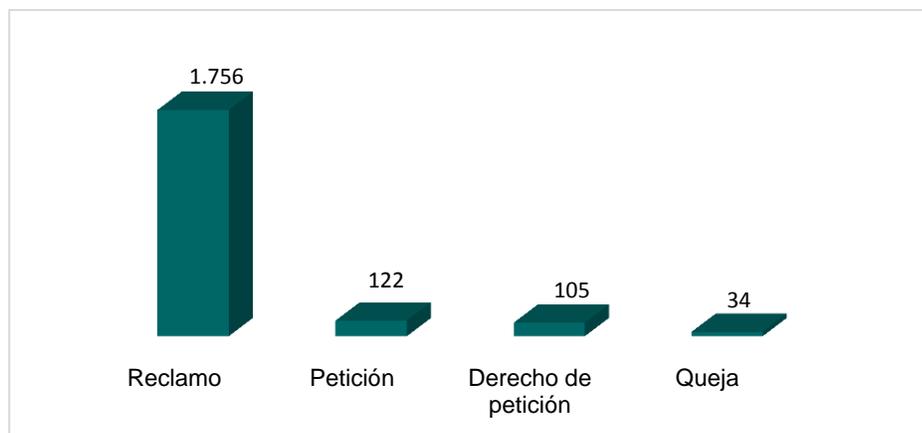
Tipos de PQRD

Para el mes de noviembre, dentro de la clasificación de PQRD, los reclamos ocuparon el primer lugar del total, con un 87,1% (1.756). Las principales causas de los reclamos fueron **la falta de oportunidad en asignación de citas en las IPS** y la **solicitud de autorización de servicio**.

Las peticiones fueron el 6,0% (122) del total de PQRD, principalmente para consultas médicas especializadas y consulta sobre del estado de paz y salvo con la EPS.

Los derechos de petición fueron el 5,2% (105) del total de PQRD, este mecanismo fue utilizado principalmente para solicitud de autorización de servicio y solicitud de citas de consulta médica especializad (gráfico 5).

Gráfico 5. Tipos de PQRD Savia Salud EPS noviembre 2018.



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

Variables socio - demográficas.

El análisis de las variables socio - demográficas sólo se realiza para los afiliados a la EPS, en el mes de noviembre suman 1.940, que corresponde al 96,2% de los usuarios que radicaron PQRD (2.017) en el mes, esto se debe 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 60,5% (1.174), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 36,6% (710).

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al subsidiado radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 83,5% (1.619), cabe resaltar que el 93,2% de los afiliados a Savia Salud EPS en el mes de noviembre pertenecen a este régimen. (Tabla 1).

Tabla 1. Descripción de las PQRD según las variables socio - demográficas afiliados Savia Salud EPS noviembre 2018.

Variable	Categoría	Total	Porcentaje
Sexo	Femenino	1.174	60,5
	Masculino	766	39,5
	Total sexo	1.940	100
Grupo de edad	< 1 año	17	0,9
	De 1 a 4 años	49	2,5
	De 5 a 14 años	118	6,1
	De 15 a 44 años	597	30,8
	De 45 a 59 años	449	23,1
	Mayores de 60 años	710	36,6
	Total grupo edad	1.940	100
Régimen de salud	Contributivo	321	16,5
	Subsidiado	1.619	83,5
	Total Régimen de salud	1.940	100
Estado civil	Casado	111	5,7
	Soltero	1.656	85,4
	Unión libre	44	2,3
	Viudo	12	0,6
	No reportado	102	5,3
	Otro	15	0,8
	Total estado civil	1.940	100
Estrato	1	1.030	53,1
	2	324	16,7
	3	25	1,3
	No Reportado	561	28,9
	Total estrato	1.940	100

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

Se identifica que el 2,2% (43) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron una PQRD en el mes de noviembre presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la discapacidad física con el 1,3% (25) (Tabla 2).

Tabla 2. PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS noviembre de 2018.

Tipo de discapacidad	Total	Porcentaje
Física	25	1,3
Psíquica	9	0,5
Sensorial	9	0,5
No reportada	1.897	97,8
Total	1.940	100

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

PQRD por institución

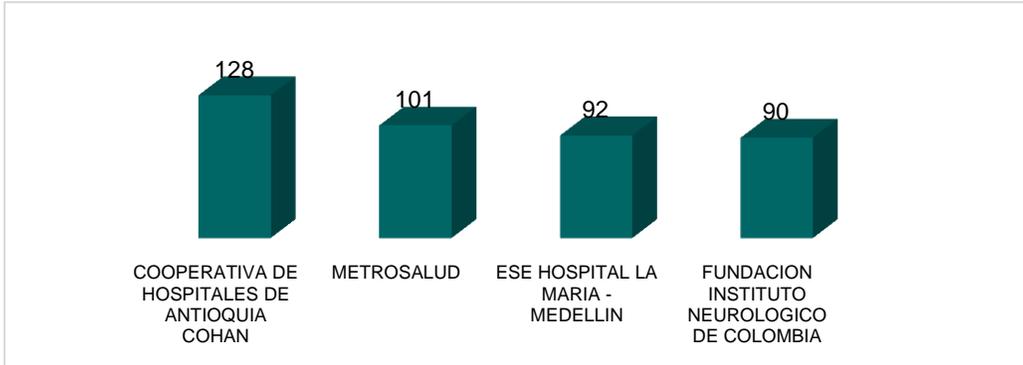
La institución que presentó el mayor número de inconformidades en el mes de noviembre fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 239 casos registrados por la coordinación de medicamentos, de las cuales sólo 128 son PQRD que ingresaron por Atención al Ciudadano, las demás son recepcionadas 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.

El segundo lugar lo ocupa la ESE Metrosalud con el 5,0% (101), el motivo principal de PQRD fue la falta de oportunidad para el acceso al asignación de citas de consulta médica general y especializada.

El segundo lugar lo ocupa la ESE Hospital La María con el 4,6% (92), el motivo principal de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica y especializada y falta de oportunidad para la programación de cirugía (gráfico 6).

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

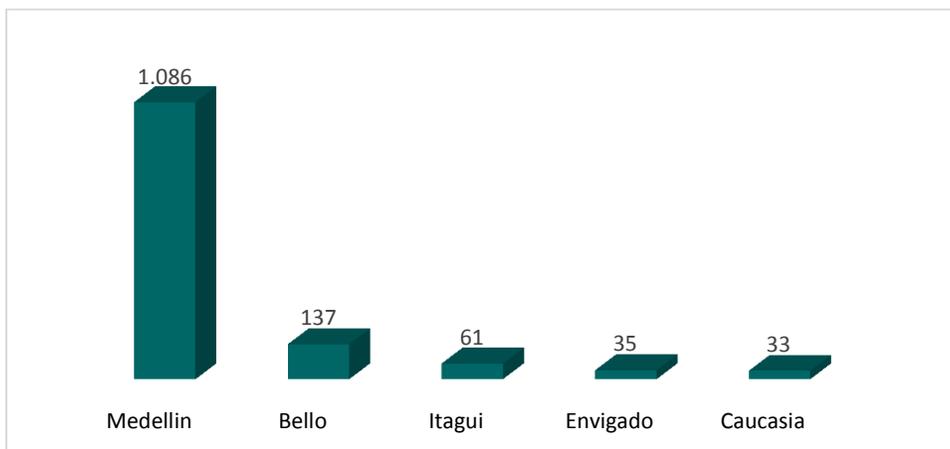


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2018

Municipios

Para el municipio de Medellín las principales causas de PQRD fueron por: Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y solicitud de autorización de servicios, es de anotar que en este municipio se concentra la mayor cantidad de afiliados de la EPS que corresponden al 30,7% del total de la población afiliada en el mes de noviembre (1.702.185) también comprende una mayor demanda de servicios por la presencia de IPS de mayor complejidad (gráfico 7).

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



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 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

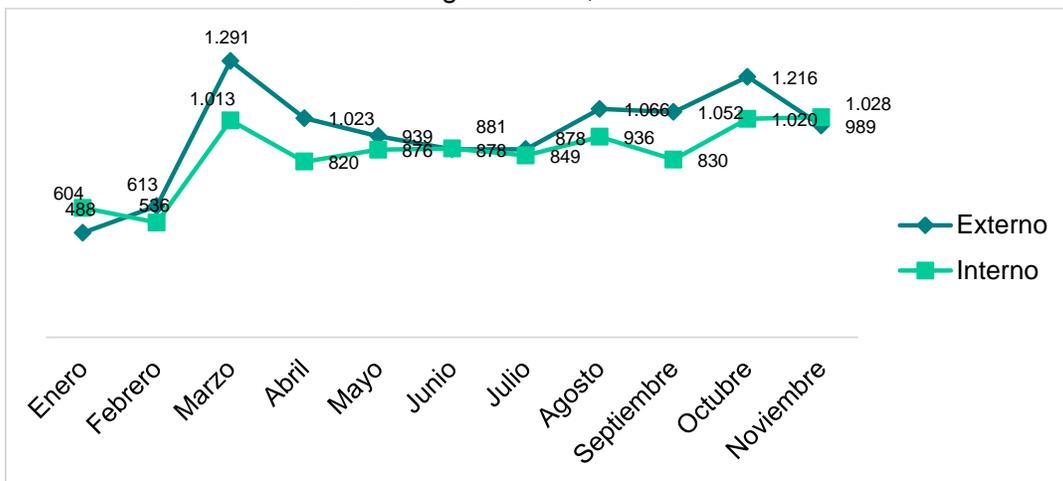
El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

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

En el mes de noviembre el 49,0%(989) de las PQRD radicadas en la EPS pertenecen al ámbito externo, la principal causa fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No PBS.

Para el ámbito interno se radicaron 1.018 PQRD (51,0%) la principal causa de PQRD fue la solicitud de autorización del servicio y la demora de la referencia y contrareferencia (gráfico 8).

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



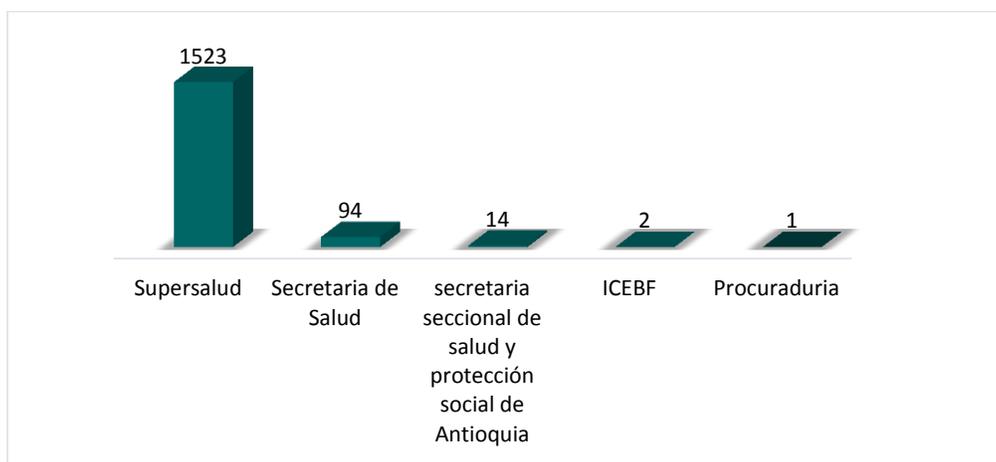
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS noviembre 2018.

Entidades

La Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) fue el ente de vigilancia y control que radicó el mayor número de PQRD en el mes de noviembre con 1.523 casos que representan el 75,5% de todas las PQRD que ingresaron a la EPS, este mes se tomaron todos los casos reportados por este entes como PQRD, al igual que en el mes de octubre la principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la solicitud de autorización de servicio.

Otros entes de vigilancia y control que radicaron PQRD en el mes de noviembre fueron la Dirección Seccional de Salud de Antioquia y Secretarías de Salud Municipales, los principales motivos de PQRD por estos entes fueron la solicitud de autorización de Servicio y falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 9).

Gráfico 9. PQRD por entidades Savia Salud EPS noviembre 2018.



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

Conclusiones

- En el motivo de “**falta de oportunidad en la asignación de las citas**”, para este mes, se observa una disminución de 19,7% con respecto al mes de octubre; principalmente por la ampliación en los contratos de la red prestadora de servicios.
- También se observa una disminución en la PQRD relacionadas con la entrega de medicamentos No PBS.

- Se logró evitar PQRD en sala, principalmente porque se reforzó la atención con personal autorizador, para que éste genere autorizaciones de forma inmediata, aportando a la disminución de PQRD.

Elaboró: María Yesenia Perea

Revisó: AIGG, JFDC