

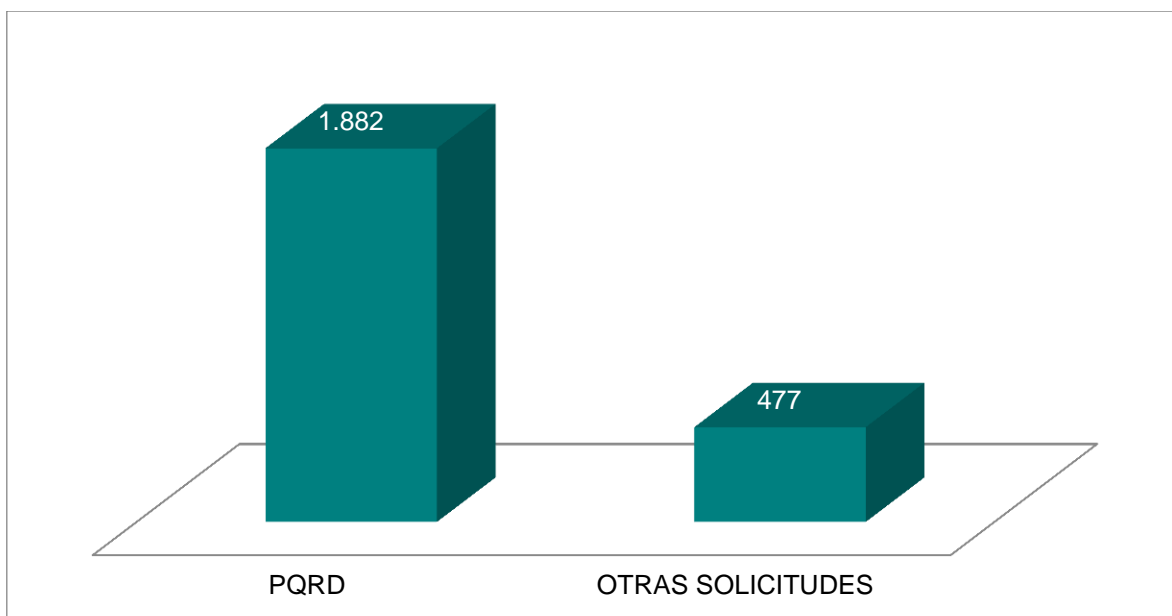
INFORME GENERAL PQRD SEPTIEMBRE 2018

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 septiembre de 2018.

Generalidades

En el mes de septiembre Atención al Ciudadano recibió 2.359 comentarios, de los cuales el 79,8%(1.882) fueron PQRD y el 20,2%(477) corresponden a otras 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 septiembre por cada 1.000 afiliados 1 radicó una PQRD (gráfico 1).

Gráfico 1. Comentarios Savia Salud EPS septiembre 2018.



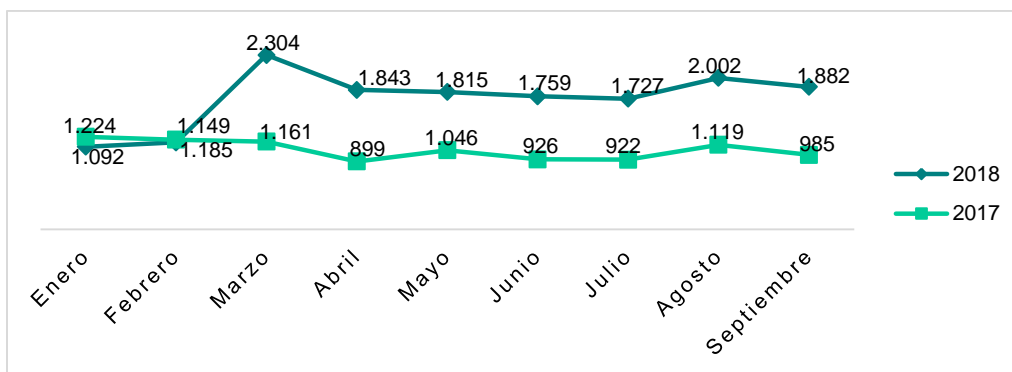
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS septiembre 2018.

Comportamiento de las PQRD

Se observa una disminución del 6,0%(1.882) en las PQRD radicadas en el mes de septiembre respecto al mes de agosto donde ingresaron 2.002. Comparando septiembre de 2018 respecto al mismo periodo del año anterior se presenta un aumento del 91,1% 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

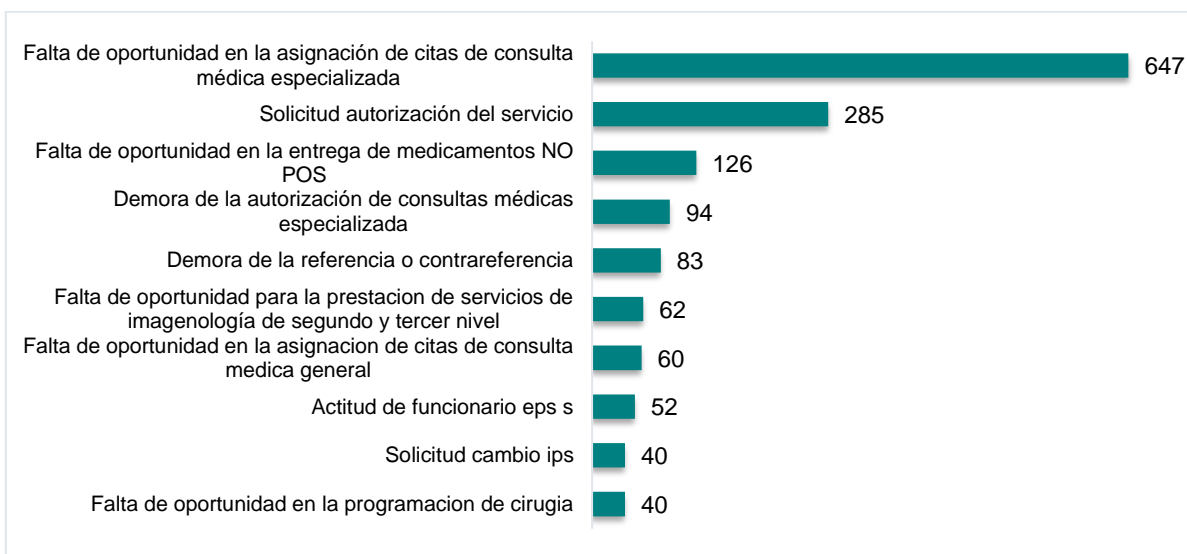


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS 2017- 2018.

Motivos de PQRD

En el mes de septiembre, 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 ortopedia y traumatología, oftalmología y neurología (gráfico 3).

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

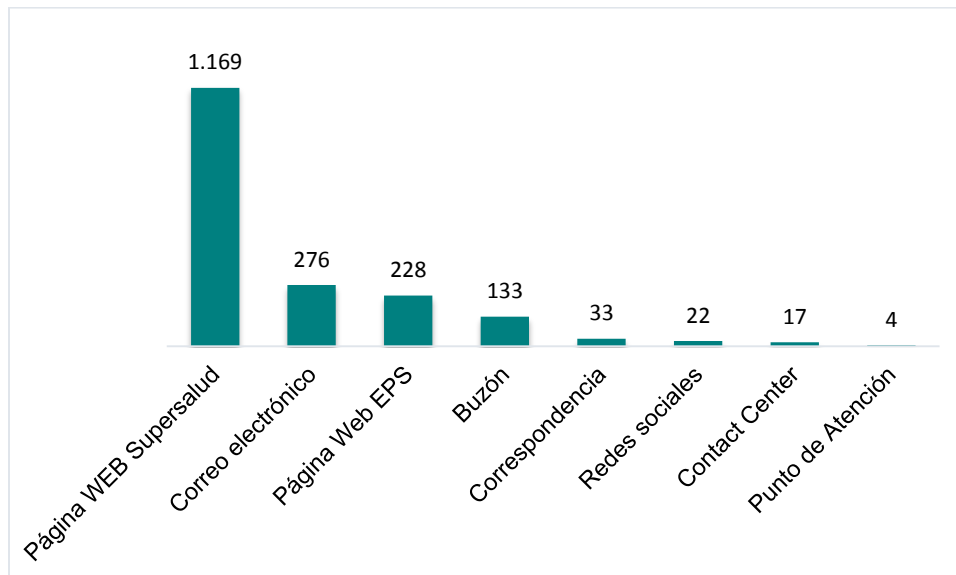


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS septiembre 2018

Canales de recepción

En el mes de septiembre, el principal canal de recepción de las PQRD fue la página web de la Supersalud, representando el 62,1%(1.169) 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 14,7%(276) y el 12,1%(228) respectivamente (gráfico 4).

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



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

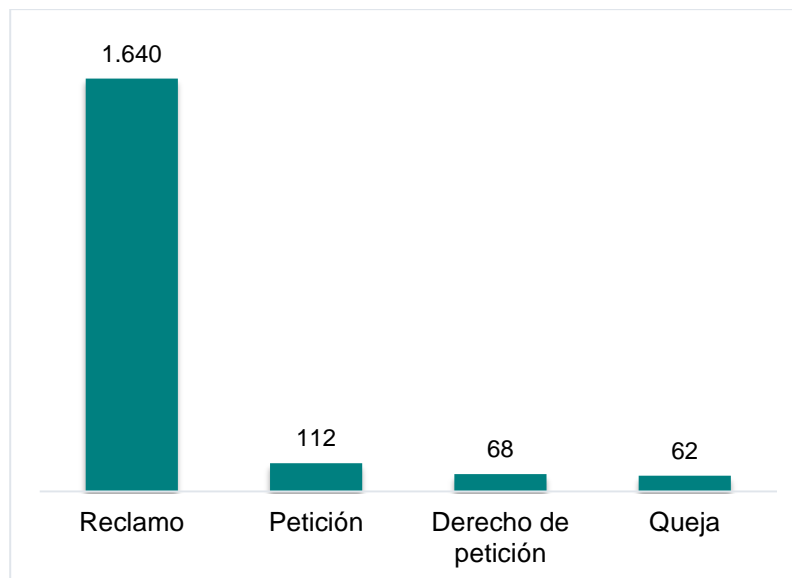
Tipos de PQRD

Para el mes de septiembre, el reclamo ocupó el primer lugar en los tipos de PQRD radicadas en la EPS con un 87,1%(1.640), las principales causas de PQRD relacionadas con este tipo de PQRD fueron la falta de oportunidad en asignación de citas en las IPS y la solicitud de autorización de servicio.

En el segundo lugar se ubicó la petición con el 6,0%(112), se utilizó principalmente para interponer solicitudes de autorización de servicio y activación de afiliados en la base de datos de la EPS.

En el tercer puesto se ubicó el derecho de petición con el 3,6%(68), este mecanismo fue utilizado principalmente para solicitar autorización de servicio y solicitud de asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 5).

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



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

Variables socio-demográficas.

El análisis de las variables socio-demográficas sólo se realiza para los afiliados a la EPS, en el mes de septiembre suman 1.811, que corresponde al 96,2% de los usuarios que radicaron PQRD (1.882) 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 63,3%(1.146), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 35,9%(651).

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al subsidiado radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 82,8%(1.499), cabe resaltar que el 93,5% de los afiliados a Savia Salud EPS en el mes de septiembre pertenecen a este régimen.

Respecto al estado civil predominan los solteros con el 86,3%(1.563) y por estratificación puntea el estrato uno con el 54,2%(981) (Tabla 1).

Tabla 1. Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas afiliados savia salud septiembre 2018.

Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	1.146	63,3
	Masculino	665	36,7
	Total sexo	1.811	100
Grupo de edad	< 1 año	16	0,9
	De 1 a 4 años	41	2,3
	De 5 a 14 años	109	6,0
	De 15 a 44 años	568	31,4
	De 45 a 59 años	426	23,5
	> 60 años	651	35,9
	Total grupo edad	1.811	100
Régimen de salud	Contributivo	312	17,2
	Subsidiado	1.499	82,8
	Total Régimen de salud	1.811	100
Estado civil	Casado	108	6,0
	Soltero	1.563	86,3
	Unión libre	44	2,4
	Viudo	11	0,6
	No reportado	69	3,8
	Otro	16	0,9
	Total estado civil	1.811	100
Estrato	1	981	54,2
	2	366	20,2
	3	30	1,7
	No Reportado	434	24,0
	Total estrato	1811	100

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

Se identifica que el 1,8%(33) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron una PQRD en el mes de septiembre presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la discapacidad física con el 0,8%(15) (Tabla 2).

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

Tipo de discapacidad	Total	Porcentaje
Física	15	0,8
Psíquica	12	0,7
Sensorial	6	0,3
No reportada	1.778	98,2
Total	1.811	100

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

PQRD por institución

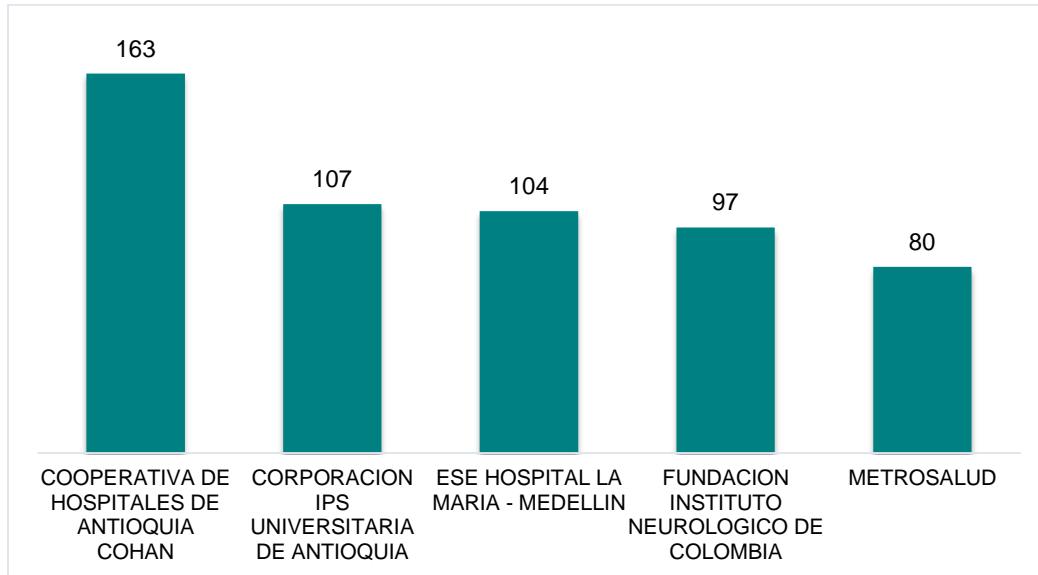
La institución que presentó el mayor número de inconformidades en el mes de septiembre fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 376 casos registrados por la coordinación de medicamentos, de las cuales sólo 163 son PQRD que ingresaron por Atención al Ciudadano, las demás son recepcionadas 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 IPS Universitaria de Antioquia con el 5,7%(107), el motivo principal de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y Falta de oportunidad para la prestación de servicios de imagenología de segundo y tercer nivel.

En tercer lugar se ubicó este mes la Ese Hospital la María por falta de oportunidad en la asignación de cita y programación de cirugía (gráfico 6).

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



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

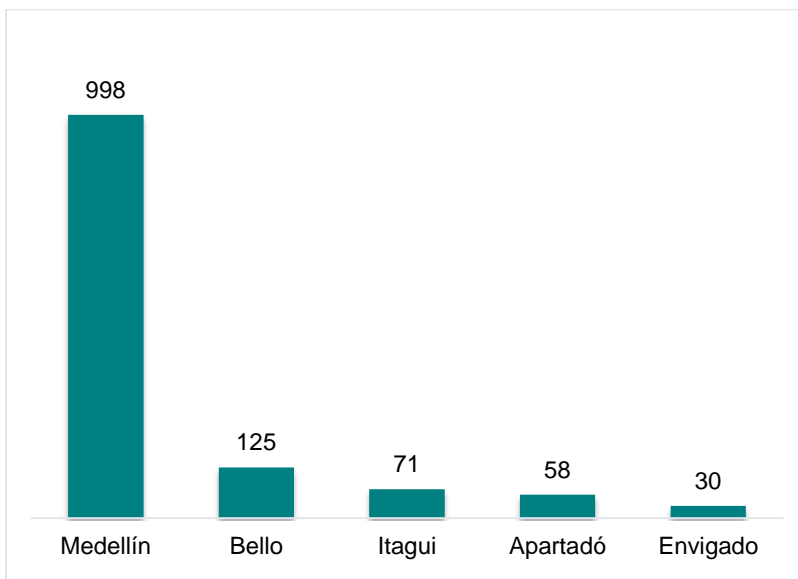
Municipios

Por municipio, Medellín ha representado el mayor número de PQRD radicadas en el año, para el mes de septiembre obtuvo el 53,0%(998), las principales causas de PQRD fueron por falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la solicitud de autorización de servicios, es de anotar que en este municipio se concentra la mayor cantidad de afiliados de la EPS con 522.570 usuarios que corresponden al 30,8% del total de la población afiliada en el mes de septiembre (1.698.830) también comprende una mayor demanda de servicios por la presencia de IPS de mayor complejidad.

En el segundo lugar se encuentra el municipio de Bello con el 6,6%(125), proporcionalmente es el segundo municipio con mayor número de afiliados de la EPS (85.447), 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 y solicitud de autorización de servicio.

En tercer lugar se sitúa el municipio de Itagüí, con el 3,8%(71), 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 seguido de la solicitud de autorización de servicio (gráfico 7).

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



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS septiembre 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:

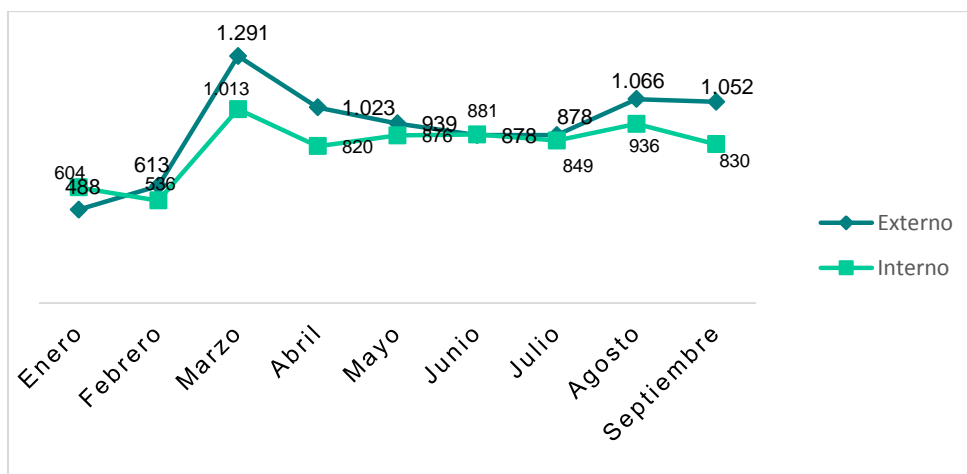
- Dispensación de medicamentos.
- Oportunidad en las citas médicas.
- Prestación del servicio en la IPS, entre otras.

En el mes de septiembre el 55,9%(1.052) 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 POS.

Para el ámbito interno la principal causa de PQRD fue la solicitud de autorización del servicio y la demora de la autorización de consulta médica especializada (gráfico 8).

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



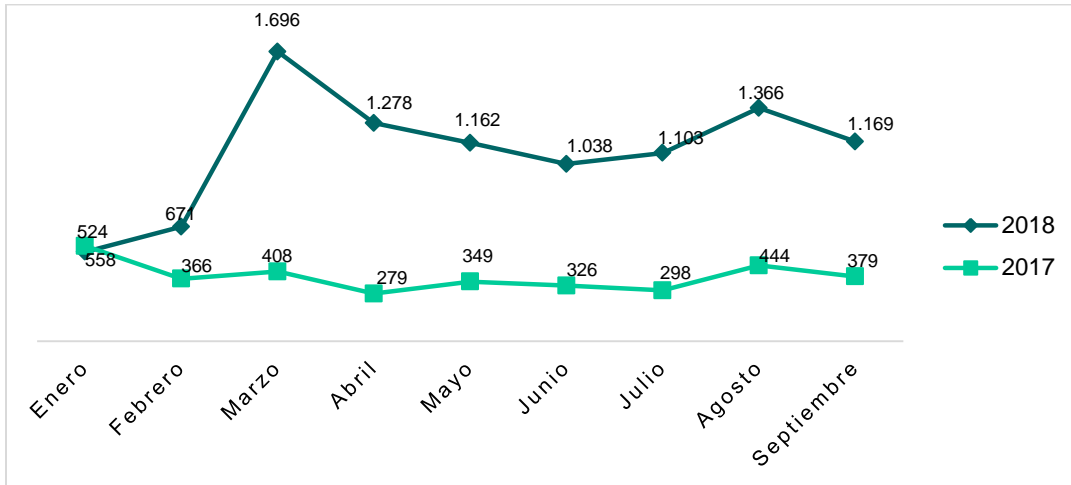
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS septiembre 2018.

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 septiembre con 1.169 casos que representan el 62,1% de todas las PQRD que ingresaron a la EPS, el principal motivo fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la solicitud de autorización de servicio.

Realizando el comparativo con las PQRD radicadas por la Supersalud en el mes de septiembre de 2018 y el mismo periodo en el año inmediatamente anterior, se observa un incremento del 208,1%, pasando de 379 en 2017 a 1.169 en 2018, (gráfico 9).

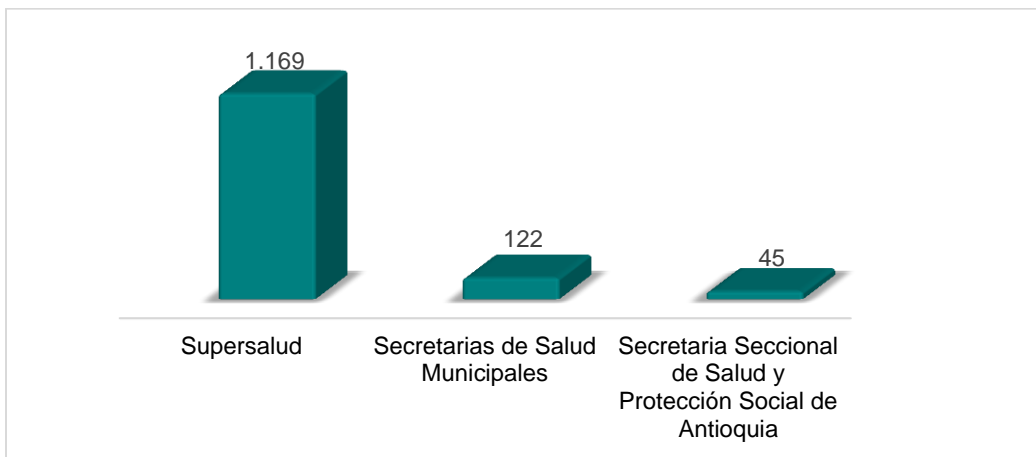
Gráfico 9. Comportamiento histórico PQRD Supersalud 2017-2018.



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

Otros entes de vigilancia y control que radicaron PQRD 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 10).

Gráfico 10. PQRD por entidades Savia Salud EPS septiembre 2018.



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



Conclusiones

- La falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada continúa siendo la primera causa de PQRD para este mes, con un aumento del 8,0%, las especialidades que predominaron fueron oftalmología y ortopedia y traumatología.
- Para disminuir el número de PQRD por demora en la asignación de citas y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS, se continúa por parte de la Subgerencia de Salud oficiando a las IPS con mayor número PQRD en el mes de acuerdo con el reporte de las PQRD abiertas.
- 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 y solicitudes de autorización de servicio.

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