

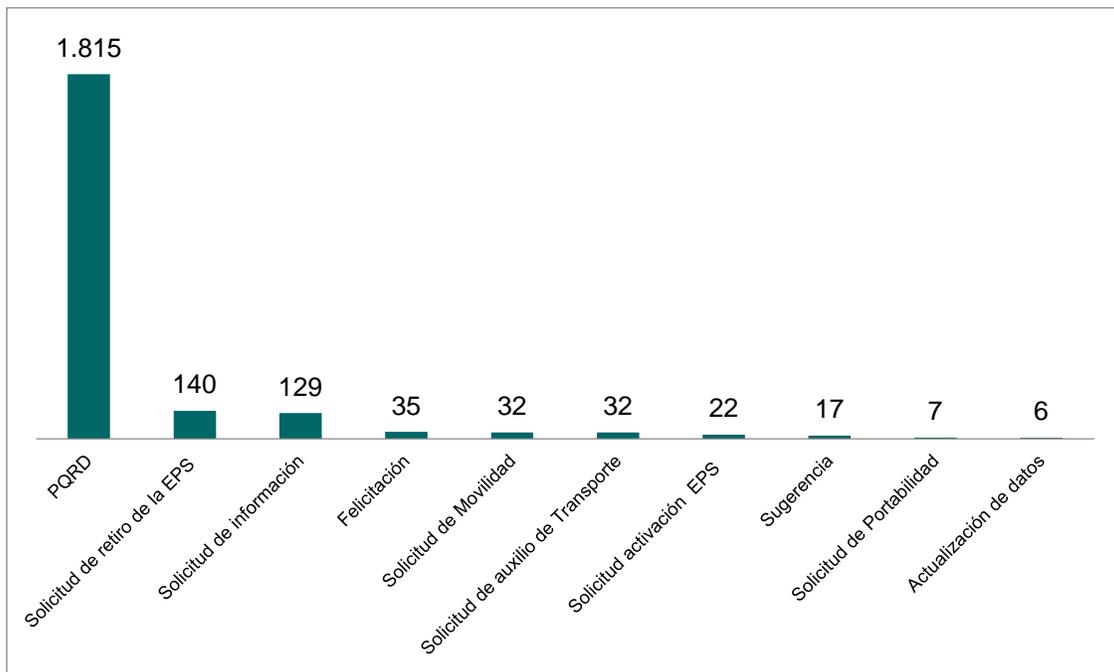


INFORME GENERAL PQRD MAYO 2018

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.

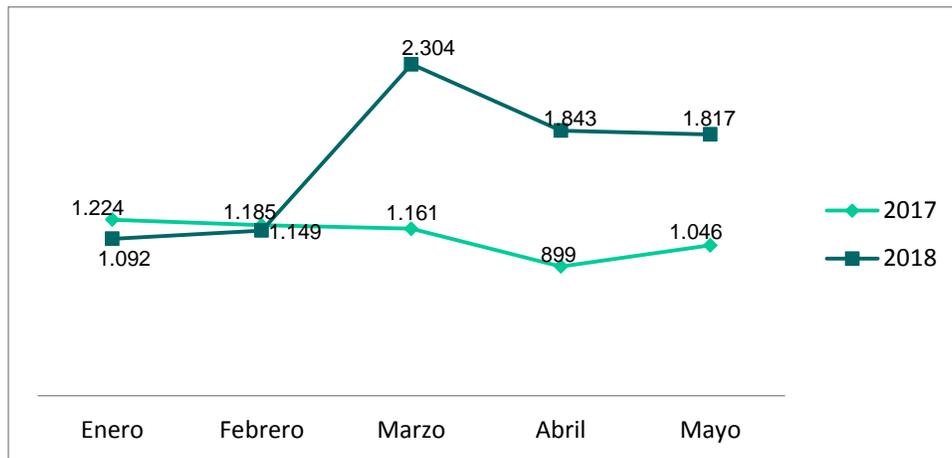
En mayo de 2018 atención al ciudadano recibió 2.235 comentarios, entre los que se cuentan 1.815 PQRD, 140 solicitudes, 129 solicitudes de información y 35 felicitaciones entre otros (gráfico 1).

Gráfico 1. Trámites y PQRD Savia Salud EPS mayo 2018.



En periodo el enero mayo de 2018 se radicó un total de 8.203 PQRD, 48,7% más que en el mismo periodo del año 2017 donde se registraron 5.515, la primera causa de PQRD en 2017 fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No Incluidos en el Plan Obligatorio de Salud (NO POS), en cambio en 2018, predominó 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



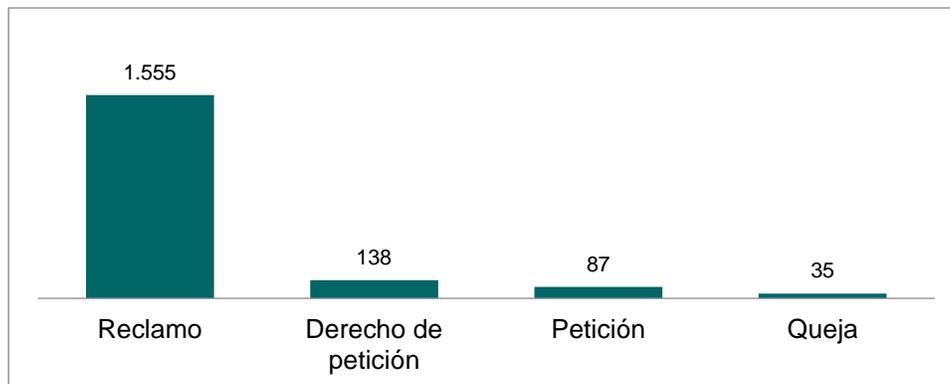
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS 2017- 2018.

Para el mes de mayo, el reclamo ocupó el primer lugar en los tipos de PQRD 85.7%(1.555) 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 petición con el 7,6%(138) este mecanismo fue utilizado principalmente para solicitar autorización de servicio y de citas de consulta médica especializada.

En el tercer puesto se encuentra la petición con el 4,8%(87) utilizado principalmente para solicitudes de autorización de servicio y solicitudes de cambio de IPS (gráfico 3).

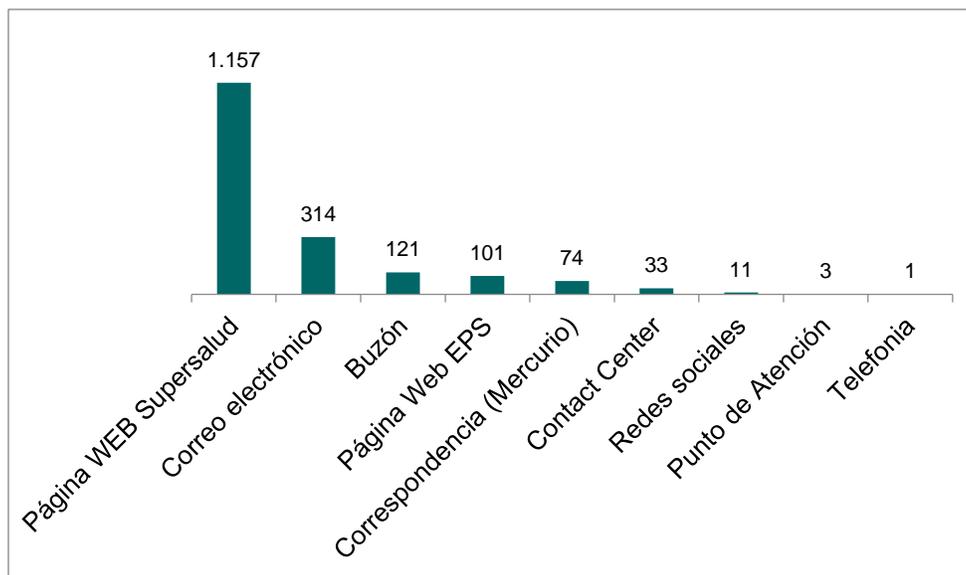
Gráfico 3. Tipos de PQRD Savia Salud EPS mayo 2018.



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

En el mes de mayo, el primer canal de recepción de las PQRD fue la página web de la Supersalud con 1.517 casos que representan el 63,7% de todas las PQRD que ingresaron a la EPS en el mes (1.815), en segundo y tercer lugar se ubica el correo electrónico y buzón de sugerencias con el 17,3%(314) y el 6,7%(121) respectivamente (gráfico 4).

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



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

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 mayo suman 1.759 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 60,9%(1.071), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 35,0%(616).

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al subsidiado radicaron el mayor porcentaje de PQRD en el mes con el 85,7%(1.508), es de anotar que el 93,9% de los afiliados a la EPS en el mes de mayo pertenecen a este régimen%

Respecto al estado civil predominan los solteros con el 85,1%(1.497), por estrato, predomina el uno con 1.004 que representan el 57,1%, seguido del estrato dos con el 21,4%(376) (Cuadro 1).

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

Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	1.071	60,9
	Masculino	688	39,1
	Total sexo	1.759	100,0
Grupo de edad	< 1 año	24	1,4
	De 1 a 4 años	40	2,3
	De 5 a 14 años	104	5,9
	De 15 a 44 años	502	28,5
	De 45 a 59 años	473	26,9
	> 60 años	616	35,0
	Total grupo edad	1.759	100,0
Régimen de salud	Contributivo	251	14,3
	Subsidiado	1.508	85,7
	Total Régimen de salud	1.759	100,0
Estado civil	Casado	91	5,2
	Soltero	1.497	85,1
	Unión libre	43	2,4
	Viudo	7	0,4
	No reportado	95	5,4
	Otro	26	1,5
	Total estado civil	1.759	100,0
Estrato	1	1004	57,1
	2	376	21,4
	3	21	1,2
	No Reportado	358	20,4
	Total estrato	1.759	100,0

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

Se identifica que el 1,7% (30) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron una PQRD en el mes de mayo presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la discapacidad física con el 0,7%(12)



Los principales motivos de consulta de esta población fueron por solicitud de consulta médica de neurología, urología y oftalmología, seguido de la solicitud de autorización de servicio y entrega de medicamentos NO POS (Cuadro 2).

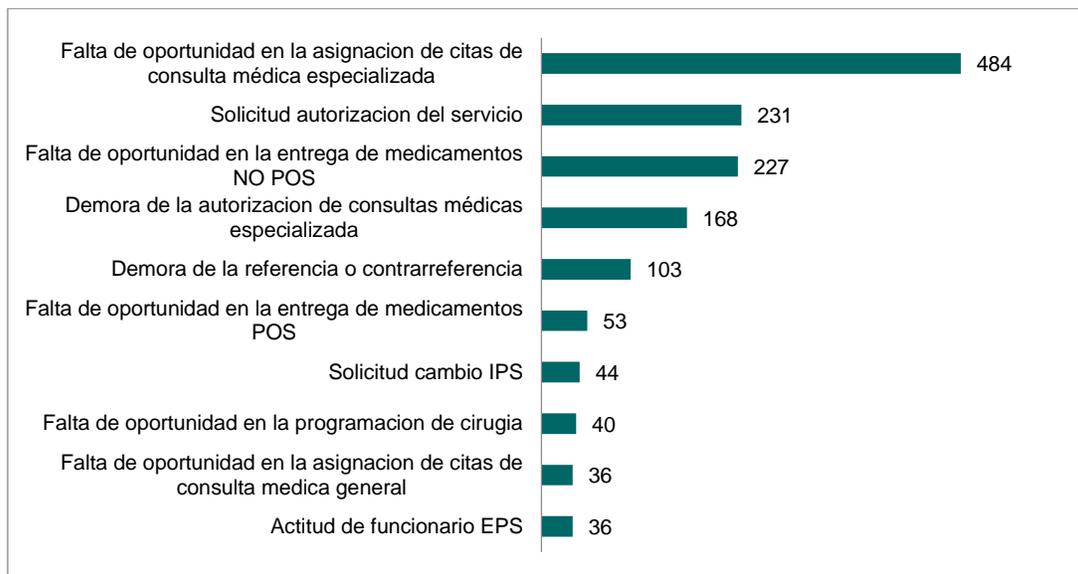
Cuadro 2. PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS mayo de 2018.

Tipo de discapacidad	Total	Porcentaje
Física	12	0,7
Psíquica	9	0,5
Sensorial	9	0,5
No reportada	1.729	98,3
Total	1.759	100

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

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, las citas que presentan más dificultad son Oftalmología, medicina interna y ortopedia y traumatología entre otras (gráfico 5).

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



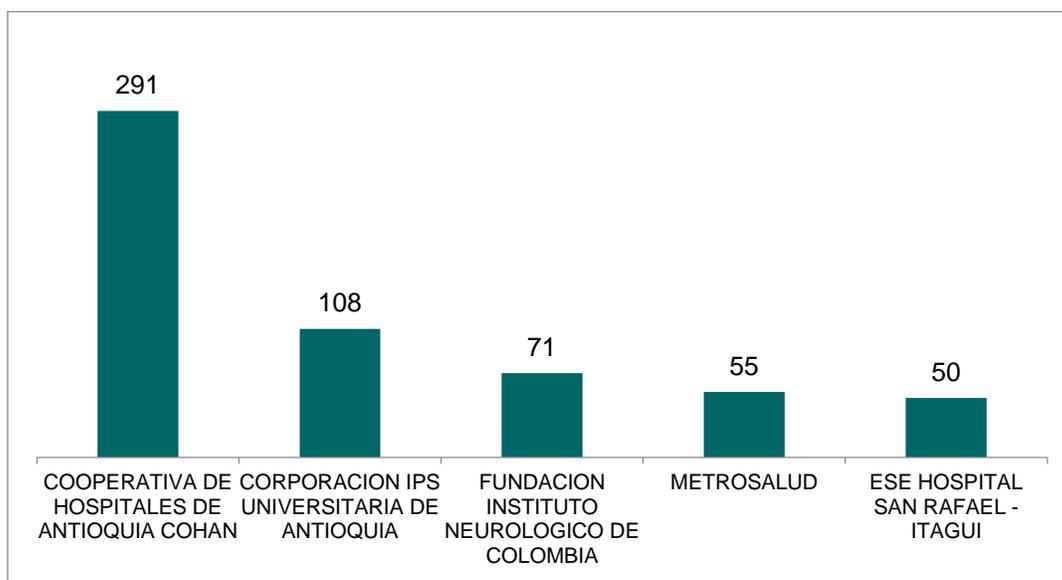
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS mayo 2018

PQRD por institución

La institución que presentó el mayor número de PQRD en el mes, fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 1.277 casos registrados por la coordinación de medicamentos, de estos, 291 ingresaron por atención al ciudadano, el área de medicamentos comprende otros canales de ingreso diferentes a los de atención al ciudadano como Jurídica, personería, gestor de las oficinas entre otros.

El segundo lugar lo ocupa Corporación IPS Universitaria de Antioquia con el 11,5%(108) de las causas externas (939), para esta institución el motivo principal de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas por medicina interna y neurología, seguido del instituto neurológico de Colombia con el 7,6%(71) por la falta oportunidad asignación citas neurológicas (gráfico 6).

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



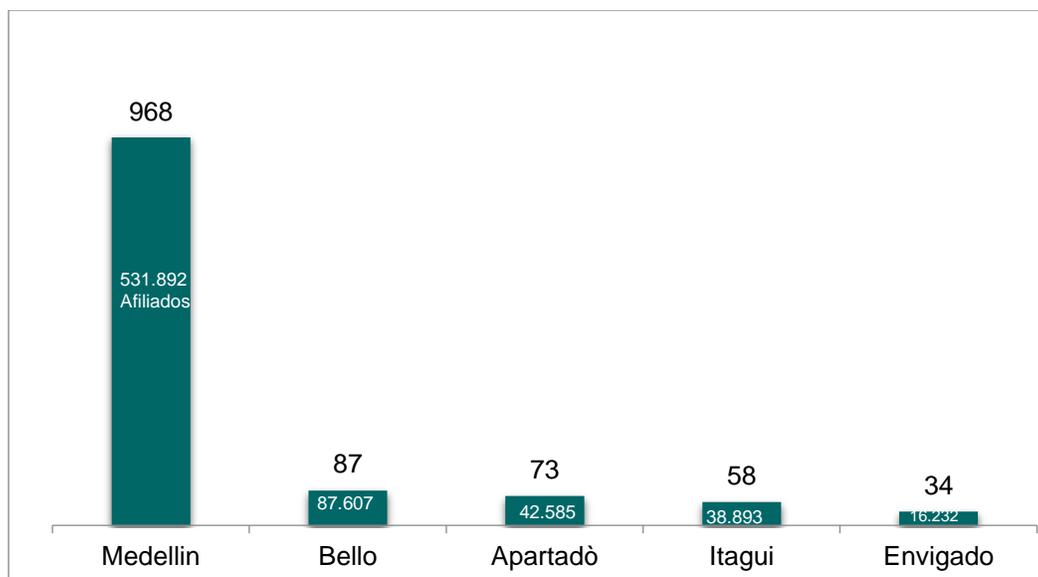
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS abril 2018

En las PQRD por municipio, Medellín ha sido el de mayor número de PQRD radicadas en el año, en el mes de mayo obtuvo el 53,3%(968) de participación, al igual que en el mes de abril los principales motivos fueron la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y solicitud de autorización de servicio.

En segundo lugar se ubicó el municipio de Bello con el 4,8%(87), al igual que en el municipio de Medellín, la principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, seguido de la y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO POS.

En tercer lugar se situó el municipio de Apartadó, con el 4,0%(73), similar a los municipios de Medellín y Bello, 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 (gráfico 7).

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



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

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.

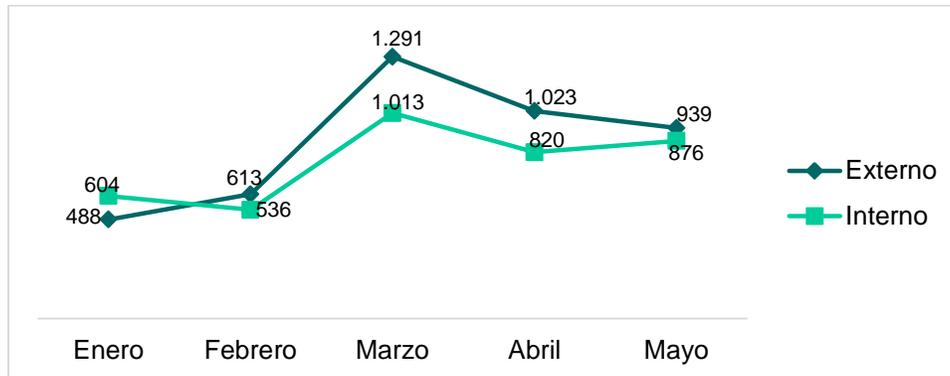
El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

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

En el mes de mayo el 51,7%(939) de las PQRD radicadas en la EPS pertenecen al ámbito externo, la principales causas fueron 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 el ámbito interno predominó la solicitud de autorización de servicio y demora de la autorización de consulta médica especializada (gráfico 8).

Gráfico 8. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS 2018



Solicitud de información

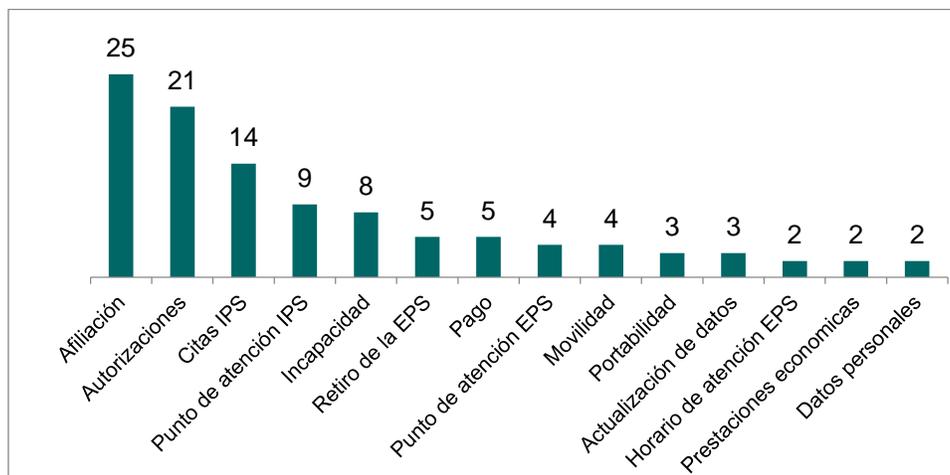
A continuación se describen las principales solicitudes de información radicadas en la EPS por ámbito.

- **En el ámbito interno**, la principal solicitud es por afiliación donde el usuario requiere principalmente certificado, estados y forma de afiliación a la EPS, en segundo lugar se ubican solicitudes de información de autorizaciones relacionada con el estado, generación y punto de entrega.

Otra solicitud importante en este ámbito, es lo referente a las incapacidades como pago, lugar de radicación, documentos entre otros.

- **En el ámbito externo**, las solicitudes de información más frecuentes estuvieron relacionadas con puntos de atención en las IPS y consultas médicas y asignación de citas en las IPS (gráfico 9).

Gráfico 9. Principales Solicitud de información u orientación Savia Salud EPS mayo 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savía Salud EPS mayo 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, aunque disminuyó en un 7.5% en el mes de mayo respecto a abril, sigue siendo una causa reiterativa entre los principales motivos de PQRD desde enero a la fecha, especialmente por medicina interna y neurología.
- Para este mes el segundo lugar de PQRD lo ocupó la solicitud de autorización de Servicio recibidos principalmente a través de la Supersalud y la Dirección Seccional de Salud de Antioquia y Direcciones Locales.
- Haciendo el comparativo de las PQRD radicadas en relación al número de afiliados del régimen subsidiado en el mes de mayo, se observa que por cada 10.000 afiliados de este régimen, 10,6 radicaron una PQRD.
- Haciendo el análisis de las PQRD que cumplieron con el indicador de respuestas antes de 15 días por ámbito, se observa que en el ámbito interno se presenta un mayor cumplimiento, dado que se alcanzó un 46,1% de las PQRD, a diferencia del ámbito externo que solo logró 26,8%.

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