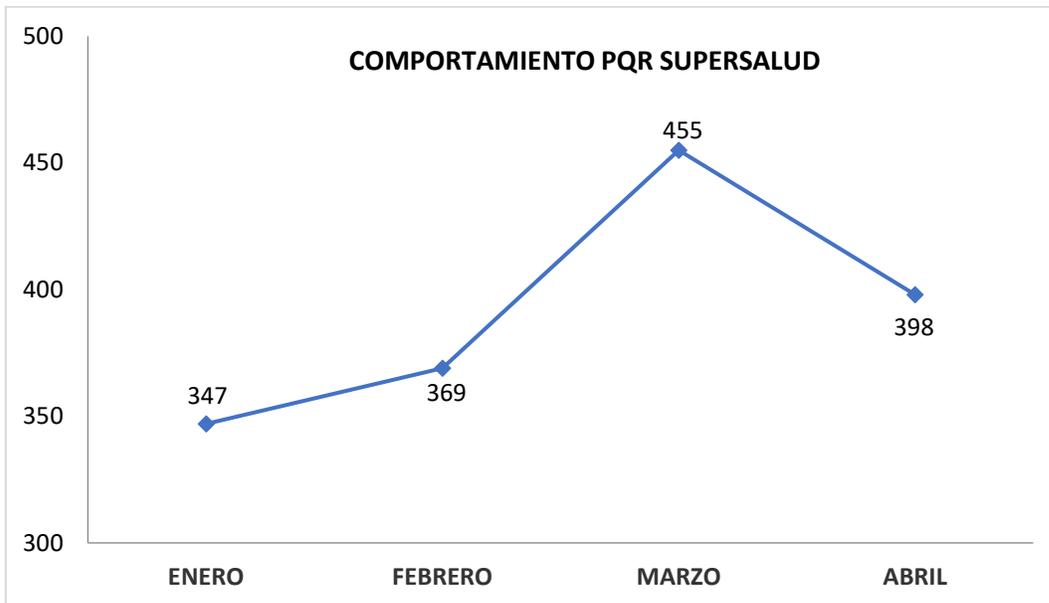


INFORME DE GESTIÓN DE PQRD PRIMER CUATRIMESTRE 2021

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) recibidas y atendidas durante el primer cuatrimestre por los usuarios ante la Superintendencia Nacional de Salud, a continuación, relacionamos el comportamiento de las PQR mes a mes durante la vigencia 2021:



TOTAL: 1568

A continuación presentamos el comportamiento generado en los departamentos; donde el departamento de mayor impacto en la radicación de PQR es Cundinamarca con una participación del 45 %, Norte de Santander con una participación del 20% y Antioquia con una participación del 14%.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
Cundinamarca	713
Norte de Santander	316
Antioquia	221
Tolima	146
Boyacá	79
Huila	78
Meta	13
Córdoba	2
Total general	1568

Podemos evidenciar a continuación los municipios que más impacto nos han generado en la radicación de PQR: Soacha 13,6 %, Cúcuta con un 11% y Los Patios 6.2%.

MUNICIPIO	CANTIDAD
SOACHA	214
CÚCUTA	179
LOS PATIOS	98
PUERTO BOYACA	65
OCAÑA	39
PUERTO SALGAR	38
SILVANIA	33
GUADUAS	32
FACATATIVA	28
CHAPARRAL	27

Dentro de los motivos que generan máxima influencia en la generación de PQR encontramos la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos NO PBS con una influencia del 9,8%, demora de la autorización de exámenes de laboratorio o diagnósticos con una influencia del 8% dando claridad para este motivo que las PQR son a causa de exámenes diagnósticos en su gran mayoría, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS con una influencia del 7,9%

MOTIVOS	CANTIDAD
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	154
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE EXAMENES DE LABORATORIO O DIAGNOSTICOS	127
RESTRICION EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE EPS	124
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	121
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MEDICAS	114
SOLICITUD DE TRASLADO DE EPS	89
DEMORA DE LA REFERENCIA O CONTRARREFERENCIA	85
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE INSUMOS NO-POS	64
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE HOSPITALIZACIONES	59
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE CONSULTAS MEDICAS ESPECIALIZADA	57

Para el mes de marzo el 84% de las EPS Subsidiadas presento de igual manera un aumento de PQR, este aumento es en promedio del 20% para el mercado total de EPS. Durante el mes de abril se disminuyó la radicación de PQR en un 12,5%, pasamos de recibir 454 PQR en el mes de marzo por la Superintendencia Nacional de Salud a recibir 398 durante el mes de abril.

Ecoopsos EPS continúa fortaleciendo e implementando nuevas estrategias que nos ayuden y permitan obtener mejores resultados y continuar con la disminución de las solicitudes realizadas por los usuarios.

En relación a los principales motivos relacionados con la interposición de PQR, se evidencia el siguiente comportamiento una vez adelantado el análisis de causa raíz de cada una de las manifestaciones:

- **Falta De Oportunidad En La Asignación De Citas De Consulta Médica Especializada De Otras Especialidades Médicas**

En relación a este motivo es preciso informar que se evidencia prevalencia en las especialidades de Ortopedia , Psiquiatría , Cirugía general , Urología y Medicina interna; frente a lo cual se identificó un fuerte impacto secundario al incremento en la demanda de servicios que presentaron reprogramación y/o restricción en el acceso durante el pico epidemiológico de la vigencia 2020, secundario a la pandemia por SARS Cov2, adicional y conforme con el comportamiento epidemiológico del primer trimestre del año en curso se evidencia un comportamiento creciente de las consultas por enfermedades respiratorias no asociadas a COVID-19, relacionadas directamente con la ola invernal; en relación al acceso a servicios ambulatorios, es importante resaltar que las IPS de mediana y alta complejidad han implementado protocolos y medidas que permitan dar continuidad a las consultas especializadas a través de la modalidad de telemedicina, motivo por el cual, los usuarios que solicitan atención presencial, rechazan dichas consultas virtuales, generando insatisfacción; por lo cual ECOOPSOS EPS inicia una logística que permite garantizar la prestación efectiva, sin embargo dicho evento genera prolongación en los tiempos de atención.

- **Demora en exámenes de laboratorio o diagnósticos**

Una vez validados los motivos por cuales se están radicando las quejas en la demora en la autorización de exámenes de laboratorio se puede evidenciar en el macromotivo, que los mismos no corresponden directamente a laboratorio clínico, los mismos se presentan específicamente por apoyos diagnósticos de imagenología de mediana y alta complejidad, encontrándose dentro de las principales causales para este motivo de radicación de PQR, es la prolongación de agendas por parte de las IPS de la Red de Prestadores, secundario a las medidas de restricción en el agendamiento adoptadas durante la Emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional ante la pandemia por COVID 19, durante el primer y segundo pico, lo que por defecto generó un incremento en la demanda de los servicios una vez inicia la reapertura en las IPS.

Conforme a lo expuesto anteriormente una vez adelantado el análisis detallado de cada uno de los casos relacionados con el macromotivo inoportunidad en la autorización de exámenes de laboratorio o diagnósticos se observa que los servicios de mayor impacto son:

- ECOGRAFIA
- TOMOGRAFIA
- ECOCARDIOGRAMA
- RESONANCIA
- ELECTROCARDIOGRAMA
- ENDOSCOPIA

- BIOPSIA
- ELECTROMIOGRAFIA
- ESPIROMETRIA
- COLPOSCOPIA

Por lo anteriormente expuesto con el fin de optimizar la prestación de servicios brindada a nuestros afiliados en cada uno de los niveles de atención ECOOPSOS EPS ha articulado la atención brindada a la población a través del modelo de acceso a servicios, el cual busca mantener la trazabilidad de la atención desde el primer nivel de complejidad, así como las necesidades en salud derivadas de la misma, garantizando con ellos la celeridad en la autorización y accesibilidad de los servicios de salud acorde a las necesidades, sin embargo y conforme al incremento en el acceso a los servicios derivado de la retoma en la prestación se evidencia la necesidad de prestación de apoyos diagnósticos de alta complejidad que requieren preparaciones especiales y/o reactivos específicos los cuales en algunos escenarios presentaron limitación para su uso dada la necesidad de importación u otros factores no controlables por la entidad, lo cual genera la activación de una logística para la garantía efectiva de prestación a través de las IPS red y no red, y por ende la prolongación en los tiempos de entrega de la autorización de servicios.

Con base a lo anterior, la entidad ha continuado fortaleciendo las estrategias ya implementadas en cada uno de los escenarios de intervención, conforme a los hallazgos y necesidades de nuestros afiliados; de igual manera se han implementado nuevas iniciativas que permiten mayor articulación de la operación, así como la resolutivez en términos de salud, impactando en la continuidad de servicios a nuestros afiliados y por ende en la disminución de las PQR, dentro de las cuales encontramos:

Experiencia del afiliado

- **Club del mejoramiento:** Es un proyecto que busca apadrinar a usuarios que requieren prestación de servicios constantemente y que son reiterativos en la interposición de PQR, el objetivo es realizar seguimiento semanal a los casos verificando los servicios que demanden.
- **“El Megáfono”:** Canal exclusivo de los integrantes de Comité de Alianzas de usuarios para la radicación de solicitudes, con el fin de que cumplan su función de veedores en salud.
- **Fortalecimiento equipos de trabajo Contac Center y PQR:** En aras de garantizar la oportunidad y calidad en la respuesta a los afiliados para el total de solicitudes allegados al Contact center entre las cuales se encuentra la entrega de autorizaciones, se ha fortalecido el equipo auxiliar del Contact center de atención al usuario, de manera tal que se garantice la celeridad en la entrega de autorizaciones a nuestra población afiliada a través de los diferentes canales manteniendo así la oportunidad en la respuesta. De igual manera a la operación del Contact center ingresaron 3 asesores con el fin de robustecer el ejercicio y la función del Contact Center.

Para el caso del proceso de PQR con el fin de fortalecer la oportunidad en los tiempos de respuesta y la efectividad en las mismas, se unió al equipo de PQR un auxiliar que se encargará de apoyar al equipo en el cierre de las PQR.

- **Campaña “Primero a Ecoopsos”:** Implementación de la campaña Primero a Ecoopsos, la cual busca la divulgación de canales propios para conocimiento y uso de nuestros usuarios.
- **Análisis de causa raíz:** identificación del motivo real por el cual ingresan estas PQR, verificando especialidades y lugar de afectación, lo cual permite la implementación oportuna de estrategias que impacten a corto plazo la radicación de PQR por esta causa.
- **Trabajo articulado con los CAU:** Se adelantó mesa de trabajo con los integrantes del comité de asociación de usuarios del municipio de Cúcuta, en la cual en acompañamiento con el proveedor de medicamentos del departamento se identificó las principales causales de insatisfacción por parte de nuestra población afiliada.

Acceso a los Servicios de Salud

- **Ruta integral acceso a servicios de salud:** con el fin de optimizar la prestación de servicios brindada a nuestros afiliados en cada uno de los niveles de atención ECOOPSOS EPS ha articulado la misma a través del modelo de acceso a servicios, el cual busca mantener la trazabilidad de la atención desde el primer nivel de complejidad, así como las necesidades en salud derivadas de la misma, garantizando con ellos la celeridad en la autorización y accesibilidad de los servicios de salud acorde a las necesidades. En esta primera fase se realizó el planteamiento y articulación de los prestadores con mayor impacto en la prestación de servicios, haciendo énfasis en el fortalecimiento a la accesibilidad en términos de oportunidad y calidad, trazabilidad e integralidad en la atención independiente de su nivel de complejidad y la identificación e intervención oportuna de posibles falencias en las diferentes líneas de atención (consulta, apoyos diagnósticos, medicamentos), que pudiesen generar inoportunidad y/o incumplimiento de los tratamientos ordenados.

Sumado a esta estrategia se viene trabajando con la red de prestadores la integración de la atención de mediana complejidad como lo es imagenología, servicios de rehabilitación y consulta por medicina especializada en un único sitio de atención de manera tal que permita mayor adherencia en nuestra población afiliada, así como la disminución en el desplazamiento de los mismos para su acceso.

- **Proyecto “La Soacha que soñamos”:** En el municipio de mayor impacto en la radicación de PQR se está realizando acciones en el servicio desde la capacitación a los funcionarios de línea de frente hasta seguimiento y mesas de trabajo con los prestadores para mejorar la percepción de los afiliados, con el fin de garantizar a los usuarios oportunidad de las necesidades en salud, garantizando todo su acompañamiento durante sus procesos de solicitudes de servicios.

- **Ecoopsos al barrio:** Acercamos los servicios de salud a cada uno de los usuarios, mediante la entrega de autorizaciones a nuestra población afiliada optimizando así el acceso efectivo a los servicios, así mismo se brinda el apoyo en los trámites administrativos durante las jornadas de salud adelantadas por la EAPB.
- **Sin salir de Casa:** Teniendo en cuenta el enfoque de esta estrategia el cual se centra en la recepción, trámite y respuesta efectiva de las solicitudes de los usuarios a través de canales no presenciales, sin retrocesos que afecten el servicio solicitado por el usuario y evitando así exponer al usuario a tramitar sus solicitudes de manera presencial durante la emergencia sanitaria que se presenta en el país actualmente.

Así mismo y conforme a lo establecido en la resolución 521 de 2020, se ha complementado la misma con la implementación de correos exclusivos para la atención de la población priorizada según grupo de riesgo, así como la recepción de dichas solicitudes a través del WhatsApp (315) 884 00 21, lo cual facilita la comunicación con nuestros afiliados, así como la oportunidad en la respuesta.

- **Modelo de atención por Telemedicina**

Teniendo en cuenta las diferentes modalidades atención para garantizar la prestación efectiva de servicios de salud a los afiliados, ECOOPSOS EPS ha fortalecido la atención a través de telemedicina, la cual tiene como objetivo dar continuidad a los tratamientos, seguimientos, y valoración de exámenes pendientes, por medio del cual permita al usuario la continuidad en el acceso a consultas especializadas de una manera eficaz y oportuna; como complemento de la misma la EPS realiza agendamiento directo de los servicios a través de sus canales de atención al usuario, así como en las oficinas que presentan mayor impacto acorde a la población afiliada, para un promedio de 68 especialidades.

Fortalecimiento en la entrega de medicamentos PBS y NO PBS

En aras de garantizar el cumplimiento en la entrega oportuna y completa de los medicamentos tanto PBS como no PBS requeridos por nuestros afiliados la entidad ha diseñado y fortalecido diferentes estrategias dentro de las cuales tenemos:

- **Seguimiento contractual a proveedores:** se fortaleció el seguimiento operativo a los proveedores con mayor interposición de PQR principalmente en los Departamentos de Norte de Santander, Antioquia y Cundinamarca, de manera tal que se impactara tanto el cierre efectivo y oportuno de las PQR ya interpuestas, así como el planteamiento de un plan de acción a corto tiempo que garantice la disminución de tiempos en la entrega de medicamentos pendientes alcanzando así el tiempo definido normativamente.
- **Fortalecimiento Red de medicamentos:** Teniendo en cuenta la demanda de servicios farmacéuticos realizada por nuestros afiliados, así como los resultados en la medición de tiempos de entrega en los diferentes puntos de dispensación, se fortaleció la red de proveedores para entrega de medicamentos tanto PBS como NO PBS en el departamento de Norte de Santander, Antioquia y Cundinamarca.

- **Fortalecimiento canales no presenciales:** a través de la estrategia sin salir de casa se ha fortalecido la solicitud de entrega de medicamentos por nuestra población afiliada, así como la notificación de pendientes generados en el primer momento de solicitud, con lo cual se ha garantizado la activación de mecanismo excepcional en cada una de las regionales en un periodo de tiempo más corto.