

INFORME ESTADÍSTICO SOBRE ACCIONES CONSTITUCIONALES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DEL SISTEMA GENERAL DE SALUD DE ITAGÜÍ DURANTE LOS PERIODOS 2017-2018



KENY WILLER GIRALDO SERNA

Personero Municipal

JUAN DAVID ROMAN ZAPATA

Personero Delegado para los Derechos Humanos

AGRADECIMIENTOS

A los funcionarios, contratistas y practicantes adscritos a la Delegatura para los Derechos Humanos de la Personería Municipal en su compromiso con la consolidación del informe. De igual manera, al centro de servicios judiciales y a aquellas personas de los 14 Despachos Judiciales del Municipio en brindar la información de una manera oportuna para la construcción de este documento; gracias a todos ellos por su apoyo en la consolidación de este espacio de información, análisis y sondeo estadístico,

PRESENTACIÓN

Este trabajo es un sondeo estadístico, realizado por el Observatorio del Derecho a la Salud de la Personería Municipal de Itagüí, el cual consiste en dar a conocer a través de cifras estadísticas e indicadores, el número de acciones constitucionales presentados ante los diferentes despachos judiciales de la Municipalidad y de la Superintendencia de Salud, que ayuden de una manera racional, clara y objetiva para la toma de decisiones, a todas aquellas personas que de una u otra forma están directamente relacionados con la salud.

Para este informe, se tuvo como punto de partida la base de datos de la Personería Municipal con relación al número de asesorías brindadas por este Ministerio Público en el tema de salud, así mismo como los datos suministrados por los 14 Despachos Judiciales existentes en el municipio, relacionado a las acciones de tutelas tramitadas en protección al derecho fundamental a la salud durante los años 2017 y 2018. De igual forma la información suministrada por la Superintendencia de Salud con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias presentadas por los usuarios del sistema general de salud de la municipalidad, durante las mismas anualidades.

La construcción de este informe se desarrolló en tres momentos, el primero de ellos comprendió la recolección de información en cada uno de los Despachos Judiciales, el sistema de PQRDS de la Personería y la solicitud de información a la Superintendencia de Salud; el segundo momento comprendió la depuración y consolidación de toda la información recopilada y un tercer momento se desarrolló en la construcción y análisis de los datos, todas estas etapas fueron ejecutadas por funcionarios y contratistas de la Personería de Itagüí y con el cual se busca dar a conocer:

1. Número total de acciones de tutelas y PQRD presentadas durante los años 2017-2018 por los usuarios del Sistema General de Salud en busca de protección de su Derechos fundamental.
2. Caracterización de la población a quienes se les vulneran sus derechos en salud, a partir de las variables sexo, régimen y sentido del fallo.
3. Determinar las pretensiones más solicitadas en las tutelas en salud y PQRD, identificando el contenido más frecuente de los que invocan la protección al derecho a la salud.
4. Conocer las EPS mas tuteladas y mas reclamadas ante los Despachos Judiciales y Superintendencia de Salud.

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia establece como uno de los Fines Esenciales del Estado garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, entre ellos la prestación del servicio de salud, el cual se encuentra consagrado en el artículo 49 superior. Buscando garantizar la prestación del servicio en salud a la población Colombiana, el Congreso de la República expidió la Ley 100 de 1993, la cual en una de sus estrategias crea el Sistema de Seguridad Social en Salud que se encarga de que las Empresas Promotoras de Salud (E.P.S) y las Instituciones Prestadoras de Salud (I.P.S) creadas a partir de dicha Ley, protejan el Derecho a la Salud garantizando la prestación del servicio a todos los colombianos, a través de los dos regímenes (Contributivo y Subsidiado).

Sin embargo y teniendo en cuenta la crisis del sistema de salud que se viene presentando a nivel nacional, las personas afiliadas a las diferentes EPS y regímenes, se han visto en la obligación de acudir a mecanismos legales para buscar la protección de su Derecho, como lo son la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política y reglamentada por los decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992 y las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias ante la Superintendencia de Salud quien tiene como función ejercer la inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las normas constitucionales y legales que reglamentan el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

A través de este informe con enfoque cuantitativo, se busca dar a conocer a la comunidad en general, los datos obtenidos por la Superintendencia de Salud y los Juzgados de la municipalidad, en cuanto a los mecanismos de protección de este Derecho (Acciones de Tutelas-PQRD) interpuestas ante dichas instituciones durante los periodos 2017 y 2018, realizando el comparativo entre dichos años, el cual pueda servir como insumo para la construcción de debates, políticas públicas o como medio de consulta e información.

ACCIONES DE TUTELA EN SALUD

Como se indicó inicialmente, el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, establece la acción de tutela como uno de los mecanismos de protección de los Derechos Fundamentales, dicho instrumento fue reglamentado mediante los decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, por medio de la cual se busca la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

Desde diferentes Instituciones del orden nacional y local, se ha realizado un seguimiento a las acciones de tutela que se fallan en este tema, para tenerlas en cuenta como un indicador para medir la atención en los diferentes centros de salud, EPS y para la construcción de políticas que busquen el estudio y análisis de la crisis del sistema.

Según datos presentados por la Defensoría del Pueblo en el año 2018, el Departamento de Antioquia continua como el Departamento con mas tutelas presentadas en el País, el derecho más invocado en el Departamento fue el de petición con el 40,1 por ciento de las tutelas, seguido del derecho a la salud con el 37,8 por ciento, presentándose un total de 48.954 acciones de tutelas, donde se observa un incremento del 17,52 por ciento con relación al año 2017. Se estima que en 122 municipios del departamento se presentó por lo menos una tutela reclamando la protección al Derecho a la Salud; Medellín, con el 47,8 por ciento, fue la ciudad con el mayor número de acciones de tutelas presentadas, seguida por Itagüí (5,5 por ciento), Bello (5,3 por ciento), Rionegro (3,5 por ciento) y Envigado (3,4 por ciento).

Para el caso de Itagüí, siendo el segundo municipio del departamento con el mayor número de acciones de tutelas presentadas, presentamos a continuación el detalle con relación a las acciones de tutela buscando protección al derecho a la salud, esto es, en protección de la prestación de los servicios médicos, con relación a los años 2017 y 2018.

Es pertinente informar que la Personería Municipal en su función de protección de los Derechos Fundamentales de la población itagüiseña, brinda atención y asesoría a todos sus usuarios en nuestras oficinas en diferentes temas, dentro de estas atenciones tenemos que con relación a asesorías en salud, los cuales comprenden desde la elaboración de un derecho de petición hasta la elaboración de una acción de tutela, se prestaron durante el año 2017 un total de 1.397 asesorías y para el 2018 un total de 2.454 asesorías, evidenciándose un incremento considerable en esta materia de consulta para el año 2018.

ATENCIONES PERSONERÍA DE ITAGUI		
ASUNTO	NÚMERO DE ATENCIONES 2017	NÚMERO DE ATENCIONES 2018
Acción de Tutela	2.108	1.991
Incidente de Desacato	1.383	1.298
Asesoría en Salud	1.397	2.454

Tabla 1: Atenciones Personería de Itagüí. Fuente: Software PQRDS Personería. Elaboración Propia

La Personería continuará brindando la atención a todos los ciudadanos que acudan a nuestras oficinas, brindando orientación, asesoría y elaboración de acciones constitucionales en protección de los Derechos Fundamentales.

De acuerdo a la información suministrada por cada uno de los 14 Despachos Judiciales existentes en la municipalidad, durante el año 2017 se presentaron un total de 1.947 acciones de tutela en pro de la protección del derecho a la salud, esto es buscando una garantía efectiva en la prestación de los servicios médicos por parte de sus EPS.

A continuación se presenta el detalle de ese número total de acciones constitucionales, detallando en EPS Tuteladas, Regímenes, Sexo, Sentido del Fallo y Pretensiones solicitadas.

Con relación a la EPS mas accionadas durante este año fueron:

No.	EPS TUTELADAS	TOTAL
1	SAVIA SALUD	805
2	NUEVA EPS	227
3	COOMEVA	199
4	SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	187
5	SURA	150
6	CAFESALUD	132
7	SALUD TOTAL	94
8	MEDIMAS	81
9	FUNDACION MEDICO PREVENTIVA	23
10	CRUZ BLANCA	14
11	COOSALUD	13
12	OTRAS	22
TOTAL		1947

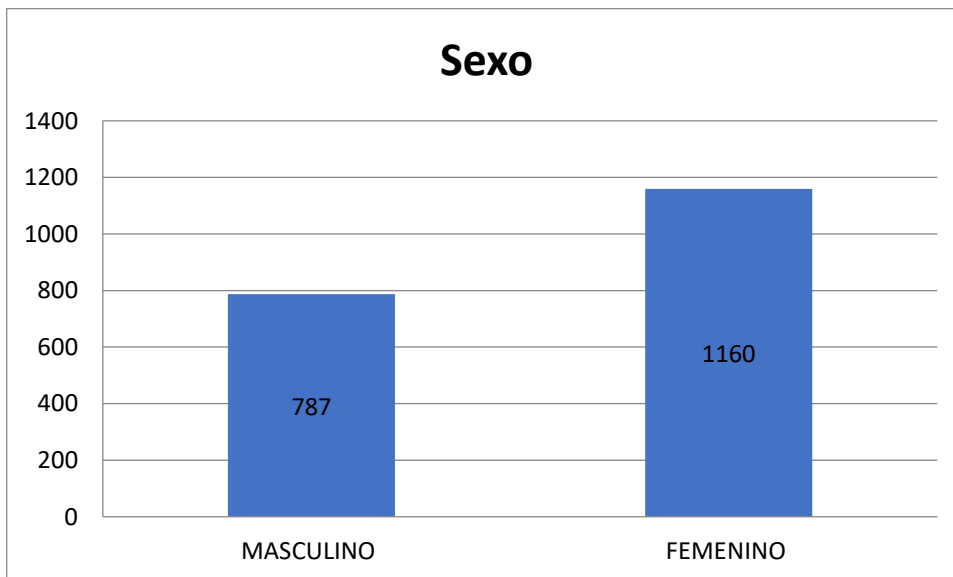
Tabla 2: EPS Tuteladas año 2017. Fuente: Fallos Despachos Judiciales Municipio de Itagüí. Elaboración Propia

Con relación a los regímenes que más accedieron a este mecanismo constitucional, se tiene que los usuarios del régimen contributivo con un 54% del total de acciones, es decir 1.084, fueron los que más prestaron acciones de tutela.



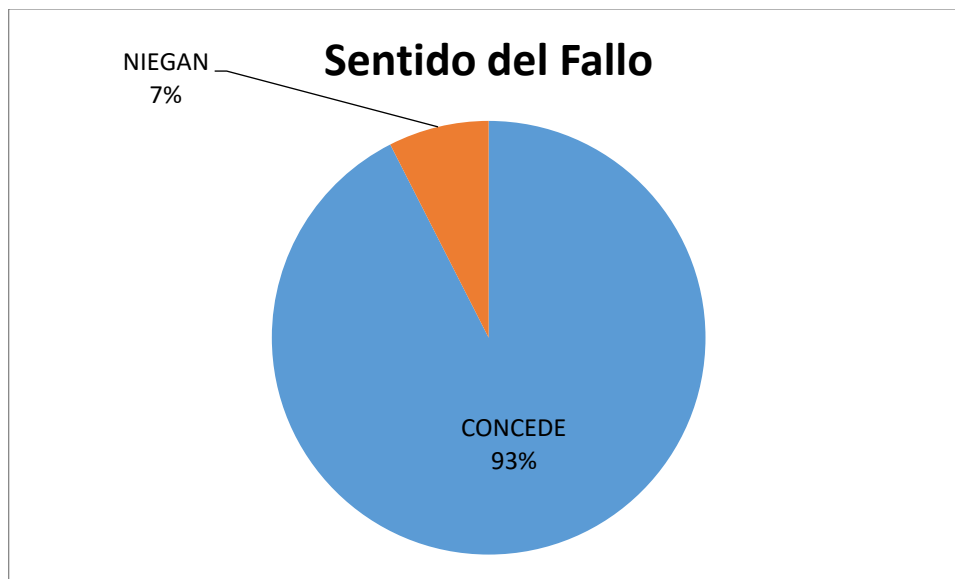
Grafica 1. Regímenes acciones de tutelas presentadas año 2017. Fuente: Fallos Despachos Judiciales Municipio de Itagüí. Elaboración Propia

De otra parte, en cuanto al sexo de las personas que presentaron una acción de tutela, el mayor número (1160) corresponde a mujeres, con un 60% del total de acciones presentadas.



Grafica 2. Sexo acciones de tutelas presentadas año 2017. Fuente: Fallos Despachos Judiciales Municipio de Itagüí. Elaboración Propia

Con relación al sentido del fallo, del total de acciones un 93% fueron concedidas (1801) por los Despachos judiciales y un 7% fueron negadas, en su mayoría por Hechos Superados al haber cumplimiento por parte de la entidad accionada



Grafica 3. Sentido del fallo acciones de tutelas presentadas año 2017. Fuente: Fallos Despachos Judiciales Municipio de Itagüí. Elaboración Propia

Por último, con relación al año 2017, las pretensiones más solicitadas por los usuarios del sistema general de salud encabeza la lista las solicitudes de Cita con Especialistas con un 30% del total, seguido de la oportunidad en la entrega de los medicamentos con un 28% y en tercer lugar la práctica de examen y/o ayuda diagnóstica con un 199% del total de acciones presentadas.

No.	PRETENSIONES	TOTAL
1	CITAS CON ESPECIALISTA	590

2	ENTREGA DE MEDICAMENTOS	557
3	PRACTICA DE EXÁMEN	369
4	REALIZACIÓN DE CIRUGIA	286
5	EXONERACION DE CUOTAS MODERADORAS/COPAGOS	92
6	REALIZACIÓN DE TRATAMIENTOS	32
7	TRANSPORTE/ALOHAMIENTO/VIATICOS	16
8	SERVICIO DE ENFERMERA/MEDICO EN CASA	5
TOTAL		1947

Tabla 3: Pretensiones Tuteladas año 2018. Fuente: Fallos Despachos Judiciales Municipio de Itagüí. Elaboración Propia

Así mismo, durante el año 2018, en los mismos 14 Despachos Judiciales se presentaron un total de 1.843 acciones de tutela en busca de garantía efectiva en la prestación de los servicios de salud.

Con relación a la EPS mas accionadas durante este año fueron:

No.	EPS TUTELADAS	TOTAL
1	SAVIA SALUD	808
2	COOMEVA	222
3	SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA	176
4	MEDIMAS	149
5	NUEVA EPS	142
6	SURA	122
7	SALUD TOTAL	104
8	CRUZ BLANCA	46
9	SANITAS	15
10	CAFESALUD	11
11	COOSALUD	10
12	OTRAS	38
TOTAL		1843

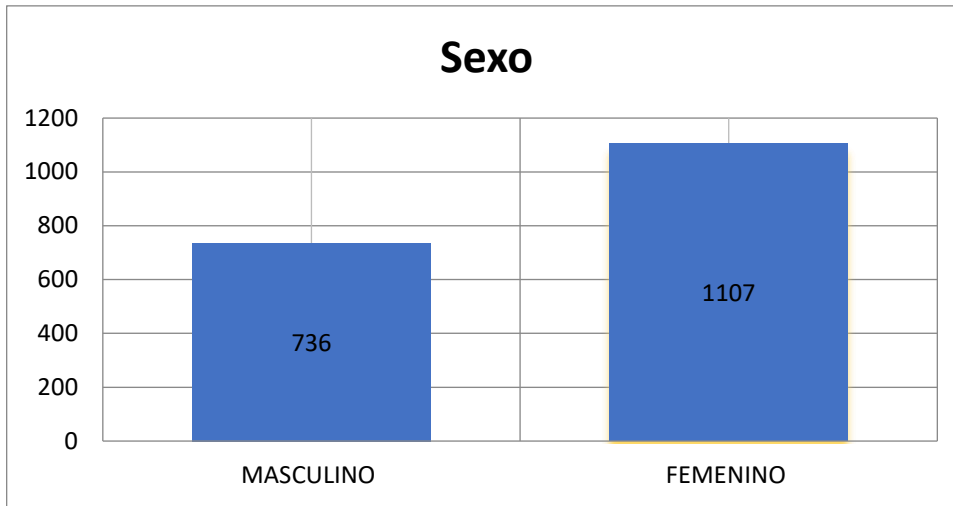
Tabla 4: EPS Tuteladas año 2018. Fuente: Fallos Despachos Judiciales Municipio de Itagüí. Elaboración Propia

Con relación a los regímenes, durante este periodo se presentó un incremento de acciones de tutelas presentadas por los usuarios del régimen subsidiado, con un 56% del total de acciones presentadas, esto es 1.037 acciones de tutelas.



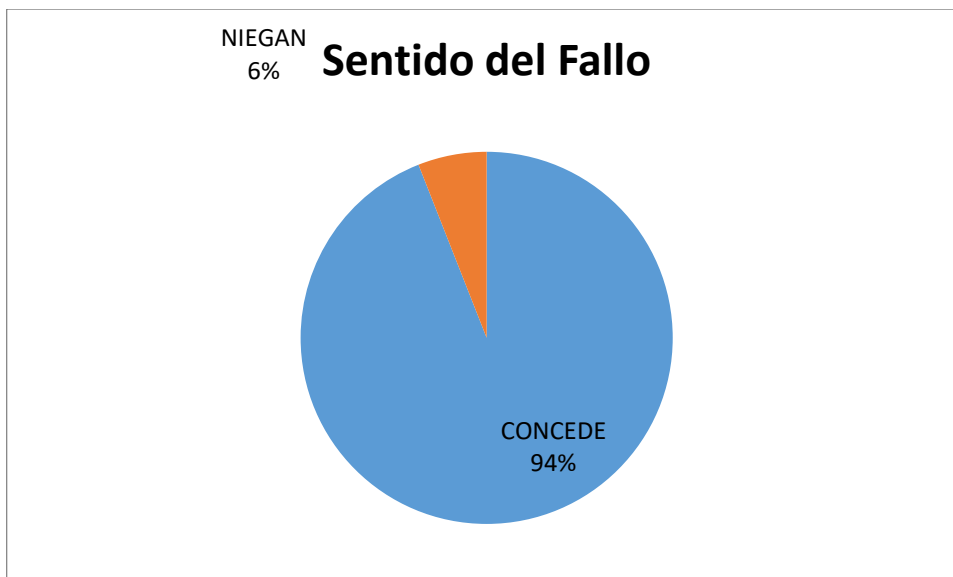
Grafica 4. Regímenes acciones de tutelas presentadas año 2018. Fuente: Fallos Despachos Judiciales Municipio de Itagüí. Elaboración Propia

En cuanto al sexo de las personas que presentaron una acción de tutela, el mayor número (1107) corresponde a mujeres, con un 60% del total de acciones presentadas.



Grafica 5. Sexo acciones de tutelas presentadas año 2018. Fuente: Fallos Despachos Judiciales Municipio de Itagüí. Elaboración Propia

Frente al sentido del fallo, del total de acciones un 94% fueron concedidas (1733) por los Despachos judiciales y un 6% fue negada, en su mayoría por Hechos Superados al haber cumplimiento por parte de la entidad accionada



Grafica 6. Sentido del fallo acciones de tutelas presentadas año 2018. Fuente: Fallos Despachos Judiciales Municipio de Itagüí. Elaboración Propia

Así mismo las pretensiones solicitadas en las acciones de tutelas presentadas, el mayor número corresponde a citas con especialistas con un 35% de total, seguido por entrega de medicamentos con un 25% y en tercer lugar se encuentra que la mayor solicitud es de práctica de exámenes y/o ayudas diagnosticas con un 19% del total.

No.	PRETENSIONES	TOTAL
1	CITAS CON ESPECIALISTA	655
2	ENTREGA DE MEDICAMENTOS	453
3	PRACTICA DE EXÁMEN	346
4	REALIZACIÓN DE CIRUGIA	224
5	EXONERACION DE CUOTAS MODERADORAS/COPAGOS	81
6	REALIZACIÓN DE TRATAMIENTOS	58
7	SOLICITUDES DE AFILIACIÓN/TRASLADO DE REGÍMEN/TRASLADO DE EPS-IPS	15
8	TRANSPORTE/ALOHAMIENTO/VIATICOS	10
9	SERVICIO DE ENFERMERA/MEDICO EN CASA	1
TOTAL		1843

Tabla 5: Pretensiones Tuteladas año 2018. Fuente: Fallos Despachos Judiciales Municipio de Itagüí. Elaboración Propia

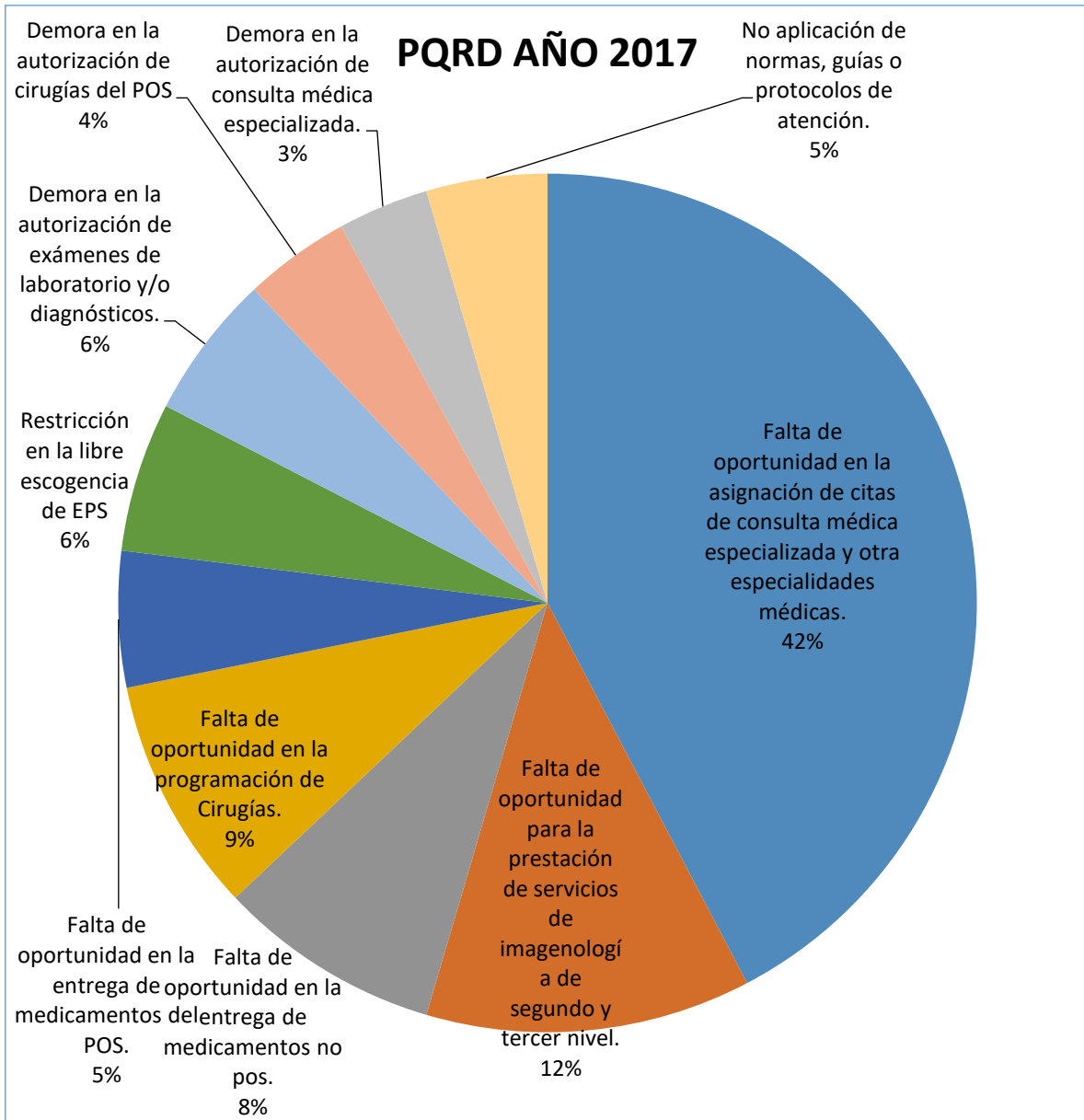
Se evidencia una disminución de acciones de tutela presentadas en los despachos judiciales en protección a la salud, específicamente a la debida prestación del servicio de salud, entre los años 2017-2018, de igual forma se observa que los usuarios del sistema de seguridad social en salud continúan acudiendo a esta acción constitucional buscando la protección de su derecho fundamental.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS (PQRD) PRESENTADAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

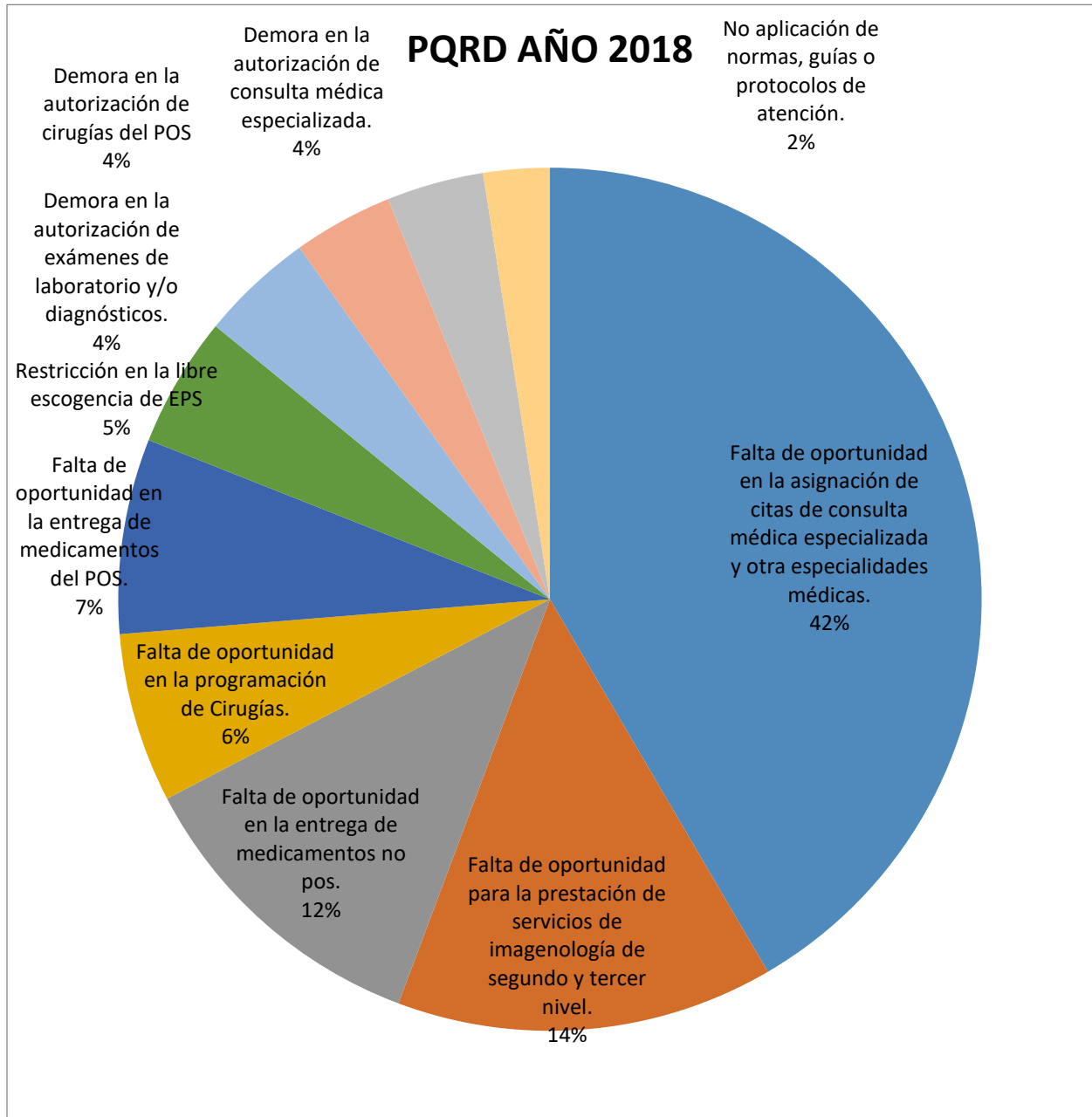
La Superintendencia de Salud es una entidad de orden nacional que tiene por misión institucional *“Proteger los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, de manera transparente y oportuna.”* (Superintendencia de Salud, 2019) y la cual entre sus múltiples funciones tiene la inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las normas constitucionales y legales que reglamentan el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), es por ello que en la última década los ciudadanos han recurrido a interponer ante esta entidad peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias por el funcionamiento de dicho sistema, en especial cuando se encuentra un servicio negado o no prestado adecuadamente por una de las entidades del SGSSS.

A continuación presentamos la información suministrada por la Superintendencia donde se describe el comportamiento total de las PQRD presentadas por los usuarios del SGSSS del municipio de Itagüí, durante los años 2017 y 2018.

Para el año 2017 se presentaron un total de 3.698 solicitudes, quejas, peticiones y/o denuncias, mientras que para el año 2018 la cifra aumento, llegando a un total de 4.605, las cuales son discriminadas así:



Grafica 7. PQRD presentadas ante la Superintendencia de Salud año 2017. Fuente: Elaboración Propia



Grafica 8. PQRD presentadas ante la Superintendencia de Salud año 2018. Fuente: Elaboración Propia

COMPARATIVA AÑOS 2017-2018

No.	MOTIVOS ESPECÍFICOS	AÑO 2017	AÑO 2018	TOTAL GENERAL
1	Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y otra especialidades médicas.	901	1.224	2.125
2	Falta de oportunidad para la prestación de servicios de imagenología de segundo y tercer nivel.	261	416	677
3	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos no pos.	179	343	522
4	Falta de oportunidad en la programación de Cirugías.	189	187	376
5	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos del POS.	109	215	324
6	Restricción en la libre escogencia de EPS	120	144	264
7	Demora en la autorización de exámenes de laboratorio y/o diagnósticos.	116	125	241
8	Demora en la autorización de cirugías del POS	85	110	195
9	Demora en la autorización de consulta médica especializada.	73	107	180
10	No aplicación de normas, guías o protocolos de atención.	97	73	170
Total Principales motivos Específicos		2.130	2.944	5.074
TOTAL GENERAL		3.698	4.605	8.303

Tabla No 6. PQRD por motivos específicos municipio de Itagüí años 2017-2018. Fuente: BD SNS 2017-2018

Vemos como el mayor número de PQRD presentadas ante la Superintendencia de Salud durante ambos años corresponde a la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y otras especialidades médicas, presentándose entre ambos años un total de 2.125. Se evidencia de igual forma un aumento en cada uno de los motivos, evidenciándose un mayor uso y activación de la función de Inspección y Vigilancia que ejerce esta entidad.

Así mismo se presentan las Entidades Promotoras de Salud – EPS – por las que se presentaron mayor número de PQRD ante la Superintendencia durante los años 2017 y 2018.

No.	VIGILADOS	TOTAL 2017	TOTAL 2018	TOTAL GENERAL
1	COOMEVA	601	870	1.471
2	SURA	546	831	1.377
3	MEDIMAS	398	875	1.273
4	NUEVAEPS	505	493	998
5	SAVIA SALUD	423	527	950
6	SALUD TOTAL	342	462	804
7	CAFESALUD	501	0	501
8	CRUZ BLANCA	92	189	281
9	MAGISTERIO	67	91	158
10	SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (SOS)	45	62	107
PRINCIPALES VIGILADOS CON MAYOR PQRD		3.520	4.400	7.920
TOTAL GENERAL		3.698	4.605	8.303

Tabla No 7. PQRD por vigilados municipio de Itagüí años 2017-2018. Fuente: BD SNS 2017-2018

Se evidencia que durante ambos periodos es la EPS Coomeva la entidad con más números de PQRD presentados por los usuarios de esta entidad ante la Superintendencia de Salud.

Y adicional se presentan los datos de la condición social u oficio de la población que presentaron una PQRD, ante los casos de vulneración en los servicios de salud durante el año 2017 y 2018.

No.	PQRD Población Especial	TOTAL 2017	TOTAL 2018	TOTAL GENERAL
1	No aplica	3.413	4.167	7.580
2	Discapacitado	181	302	483
3	Desplazado	57	109	166
4	En estado de gestación	41	26	67
5	Sin información	3	0	3
6	Violencia de genero	2	0	2
7	población carcelaria (presos)	0	1	1
8	Habitante de la Calle	1	0	1
TOTAL GENERAL		3.698	4.605	8.303

Tabla No 8. PQRD por población especial municipio de Itagüí años 2017-2018. Fuente: BD SNS 2017-2018

De la anterior tabla se puede observar que la población especial que más acude a la Superintendencia de Salud es la población en situación de discapacidad.

Vista la anterior información, se puede concluir que los usuarios del sistema general de salud del municipio de Itagüí cada vez acuden con mayor frecuencia ante estas entidades de nivel nacional para exponer su situación y buscar la protección frente a la vulneración de su derecho fundamental, en procura que como órgano de Inspección y Vigilancia tomen medidas necesarias por el incumplimiento o no prestación de los servicios de salud.

Con relación a los datos presentados en acciones de tutelas y PQRD, se observa que la oportunidad y asignación de citas con especialistas es la mayor pretensión solicitada por los usuarios del sistema de seguridad social, seguido por la oportunidad en la entrega de los medicamentos y la realización de exámenes

y/o ayudas diagnósticas, lo que se concluye en una deficiencia en la prestación del servicio de salud constante durante estos dos años (2017-2018).

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Bases de Datos de la Personería de Itagüí. Atenciones en salud realizadas en la Personería de Itagüí, para los años 2017-2018.
2. Bases de Datos de la Rama Judicial – Tutelas tramitadas por los Despachos Judiciales del municipio de Itagüí en protección del derecho a la salud en los años 2017-2018
3. Base de Datos de la Superintendencia de Salud. Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias presentadas ante dicho organismo durante los años 2017-2018.