

## Boletín Nro 2.

### ***Relación de Prestadores del Servicio Salud y reclamos presentados por los usuarios a la SuperSalud en el municipio de Itagüí.***

#### **Justificación**

La personería Municipal de Itagüí en su plan estratégico 2016-2020 contempla como proyecto para la defensa de la dignidad humana la creación de un *Observatorio en Garantía del acceso al Derecho Fundamental a la Salud*. Dentro de las actividades misionales del observatorio se encuentra la presentación de informes, estadísticas, noticias y demás documentos relacionadas con la prestación del servicio salud en la municipalidad.

Con el presente informe se pretende hacer una relación de los prestadores de salud que operan en el municipio inscritos en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud – REPS de la Dirección Prestación de Servicios de Atención Primaria del Ministerio de Salud y Protección Social con las quejas presentadas por los diferentes canales de atención de la Superintendencia Regional de Salud con corte a 31 de Julio del 2018.

La estructura de la presente elaboración se compone de dos momentos. El primero se trata de un consolidado gráfico y el segundo un análisis de tipo cualitativo que relaciona las variables en cuestión. La fuente de información para este ejercicio la brindó la Superintendencia Regional de Salud y se trata de una base de datos de las PQRS presentadas en la institución en el los primeros siete meses del año en curso.

Los datos fueron procesados y posteriormente introducidos gráficamente toda vez que la intención del boletín es entregarle a la comunidad una información de fácil lectura e interpretación.

Resulta de fundamental importancia este tipo de informes para la comunidad y para la administración municipal puesto que se trata de una síntesis confiable vista desde una perspectiva netamente informativa que no solo sirve para actualizar el panorama del acceso a la salud en el municipio sino que también sirve como insumo que incentive las propuestas de política pública para el gobierno en turno.

## Objetivo General.

*“ Presentar gráficamente los datos más significativos de las quejas recepcionadas por la Regional de la Superintendencia de Salud y relacionarlos con los aspectos generales de la base de datos de los prestadores del servicio salud en el municipio de Itagüí.”*

## Naturaleza de los Datos.

En el periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Julio del año 2018 la Superintendencia Regional de Salud recepcionó un total de 304 registros por los canales de atención de la institución correspondientes a reclamos y solicitudes a seguimientos de fallo de tutela interpuestas por usuarios afiliados a *entidades prestadoras del servicio salud radicadas en el municipio de Itagüí.*

El universo de los datos suministrados por la Supersalud contienen información primaria donde cada registro alberga información detallada del reclamo, una caracterización del afectado y el estado de la PQR al día de generar el informe. Se trata entonces de una base de datos robusta, consistente, íntegra y confiable, cuyas características se acoplan a las de una fuente primaria de información fidedigna que describe con firmeza un fenómeno social.

Es importante resaltar que la información que se presenta a continuación se ajusta a la reserva legal y protección de datos personales, con el fin de garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos.

## Resultados gráficos.

La información que a continuación se presenta ha permitido no solo caracterizar a la población solicitante de acciones por parte de la Superintendencia de salud, sino que también ha permitido conocer características tales como: los motivos específicos por los cuales los ciudadanos piden apoyo a la institucionalidad y/o las aseguradoras involucradas, entre otros.

Es importante aclarar que Itagüí es uno de los municipios en el Área Metropolitana que menos registros tiene en la base de datos de la Supersalud. Esto se debe a que la Secretaría de Salud Municipal tiene un personal designado a gestionar los requerimientos del ciudadano ante las aseguradoras o instituciones prestadoras del servicio con el objetivo de evitarle el desplazamiento a otras instancias de vigilancia y control del orden departamental o incluso nacional.

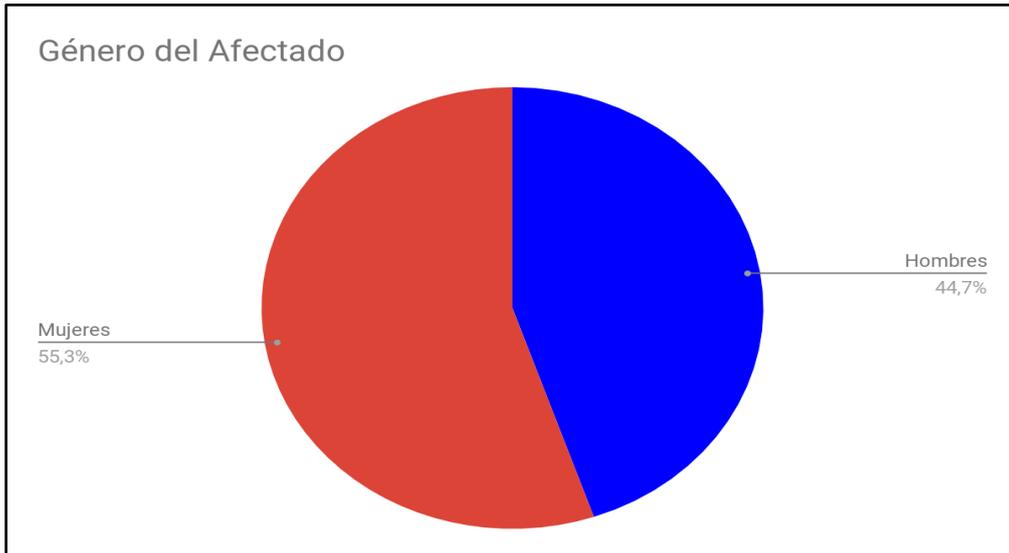


Gráfico 1. Género del Afectado. Fuente: Superintendencia Regional de Salud (2018).

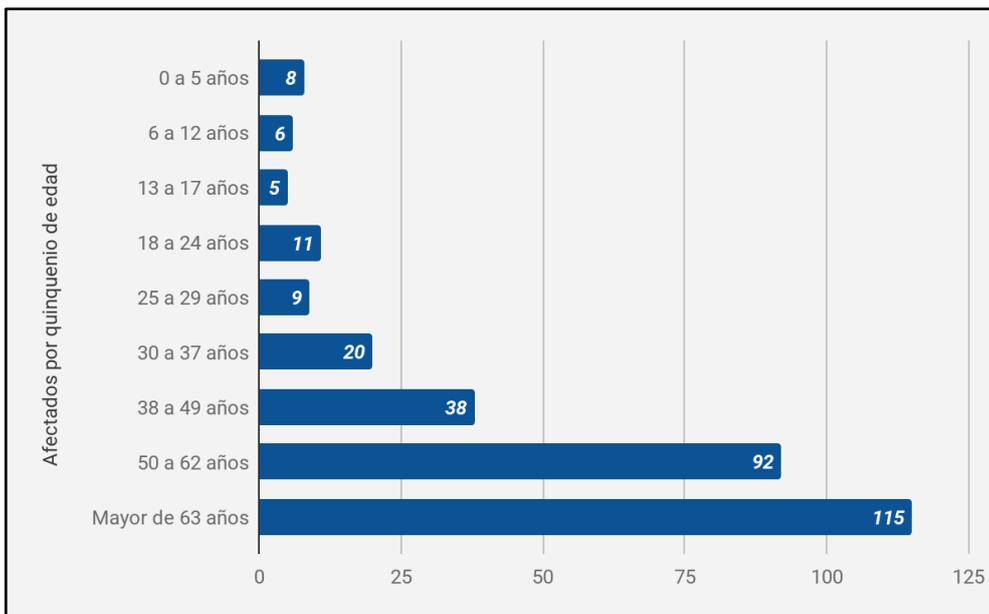


Gráfico 2. Afectados por quinquenio de edad. Fuente: Superintendencia Regional de Salud (2018).

Los gráficos 1 y 2 pretenden mostrar una caracterización de la población revisando los factores específicos: *género del afectado y el quinquenio de edad*. Inicialmente llama la atención de que las mujeres se ven afectadas en mayor medida que los hombres a la hora de acceder a la debida atención en salud<sup>1</sup>, al igual que las personas de edad avanzada resultan representar una mayoría comparado con su contraparte si analizamos la edad del afectado. Esto significa que para las EPS e IPS implicadas en la presente elaboración le ha resultado más difícil garantizar la debida atención en salud a los paciente que cumplen con

<sup>1</sup> Este evento coincide nuevamente con los resultados mostrados en el boletín Nro 1 del Observatorio en Garantía al acceso del Derecho Fundamental a la Salud

estas características sea porque requieren de insumos o procedimientos más costosos o por factores externos propios de cada entidad.

El Gráfico 3 muestra que en el periodo Enero - Julio del 2018 se interpusieron un total de 304 acciones provenientes de usuarios del sistema de salud, radicados en el municipio de Itagüí, ante la oficina Regional de la Superintendencia de Salud. Del total en cuestión, cerca del 80% resultaron ser reclamos por alguna inconformidad presentada durante el proceso de acceso al sistema de salud mientras que el 20% restante, resultaron ser solicitudes de seguimiento a fallos de tutela interpuestos con anterioridad.

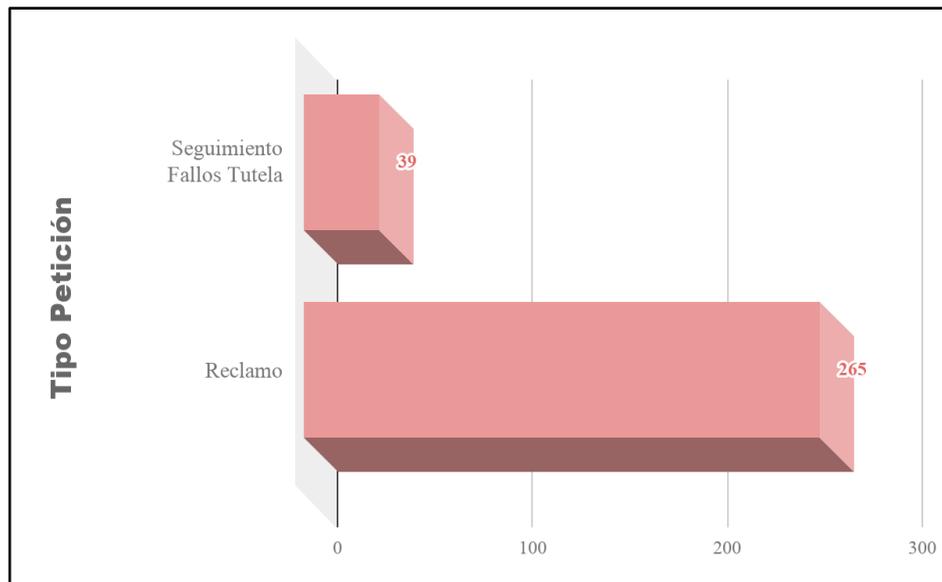


Gráfico 3. Tipo de Petición. Fuente: Superintendencia Regional de Salud (2018).

La distribución de los 265 reclamos o quejas se comporta de la siguiente manera. El Gráfico 4 muestra que la mayor concentración de quejas la tiene la empresa privada Coomeva EPS, seguida por las aseguradoras Savia Salud EPS, Medimas EPS, Salud Total EPS, Sura EPS y Nueva EPS.<sup>2</sup> En la lista le siguen otras empresas que pueden sustentar sus bajas cifras de reclamos en que en su mayoría no tienen sede administrativa en el municipio, es decir, se trata de usuarios que adquirieron su aseguramiento médico en otros municipios pero que en el momento se encuentran radicados en itagüí.

<sup>2</sup> Aseguradoras que resultan tener la mayor concentración de Afiliados en el municipio de Itagüí.

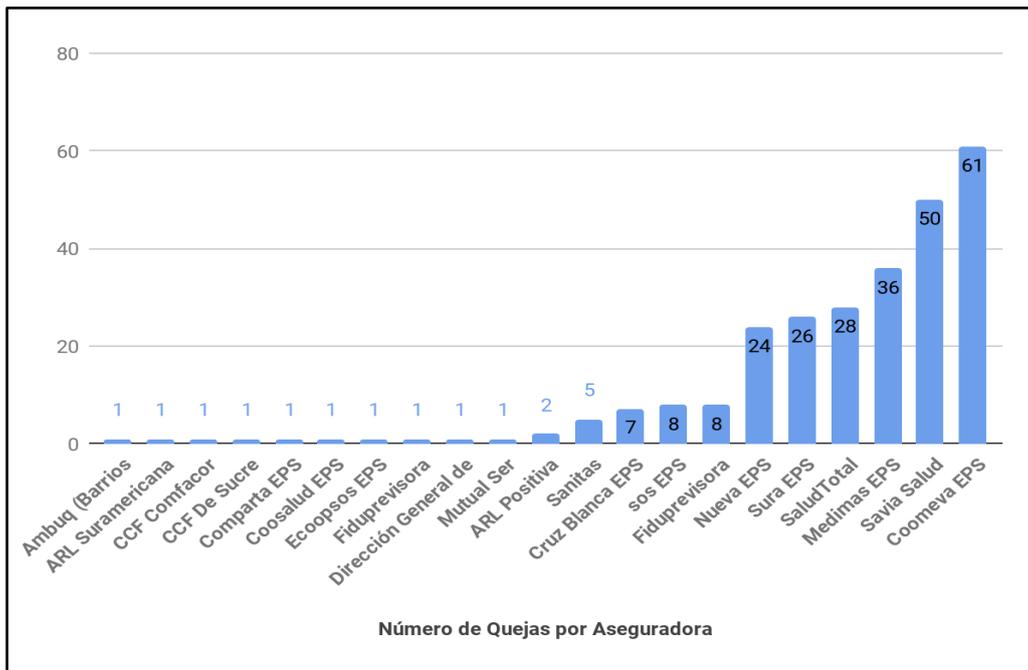


Gráfico 4. Número de quejas por aseguradora. Fuente: Superintendencia Regional de Salud (2018).

Por el otro lado se encuentran las solicitudes de seguimiento a fallos de tutela. El Gráfico 5 resume la información de los 39 requerimientos presentados ante la Superintendencia de Salud, en este punto se presenta una particularidad y es que las mismas empresas que encabezan la actual lista por haber sido tuteladas con anterioridad, son las mismas tres que encabezan la lista de los reclamos, Coomeva EPS, Savia Salud EPS y Medimas EPS.

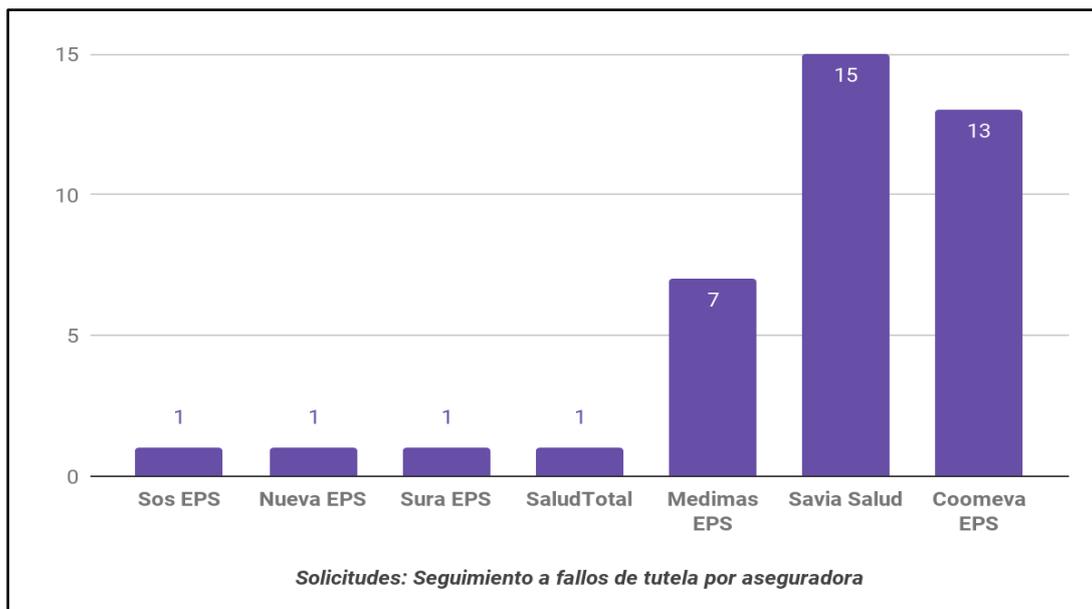


Gráfico 5. Seguimiento a fallos de tutela por aseguradora. Fuente: Superintendencia Regional de Salud (2018).

Ahora bien, el motivo por el cual se interponen los reclamos ante la Supersalud se resume en el Gráfico 6. Las razones: *Incumplimiento en el pago de incapacidades, Aspectos de inconformidad ante la Normatividad del SGSSS, Insatisfacción por problemas de salud no resueltos y las fallas en la afiliación* resultaron ser las mayormente reclamadas por los usuarios del sistema de salud radicados en el municipio. Las demás razones por las cuales se interpusieron las quejas aunque no representan una mayoría absoluta resultan ser factores a los cuales se les deben poner especial atención por parte del estado, puesto que como se presentó en el boletín Nro 1 del Observatorio en Garantía del Acceso al Derecho Fundamental a la Salud resultan ser los mismos factores repetitivos.

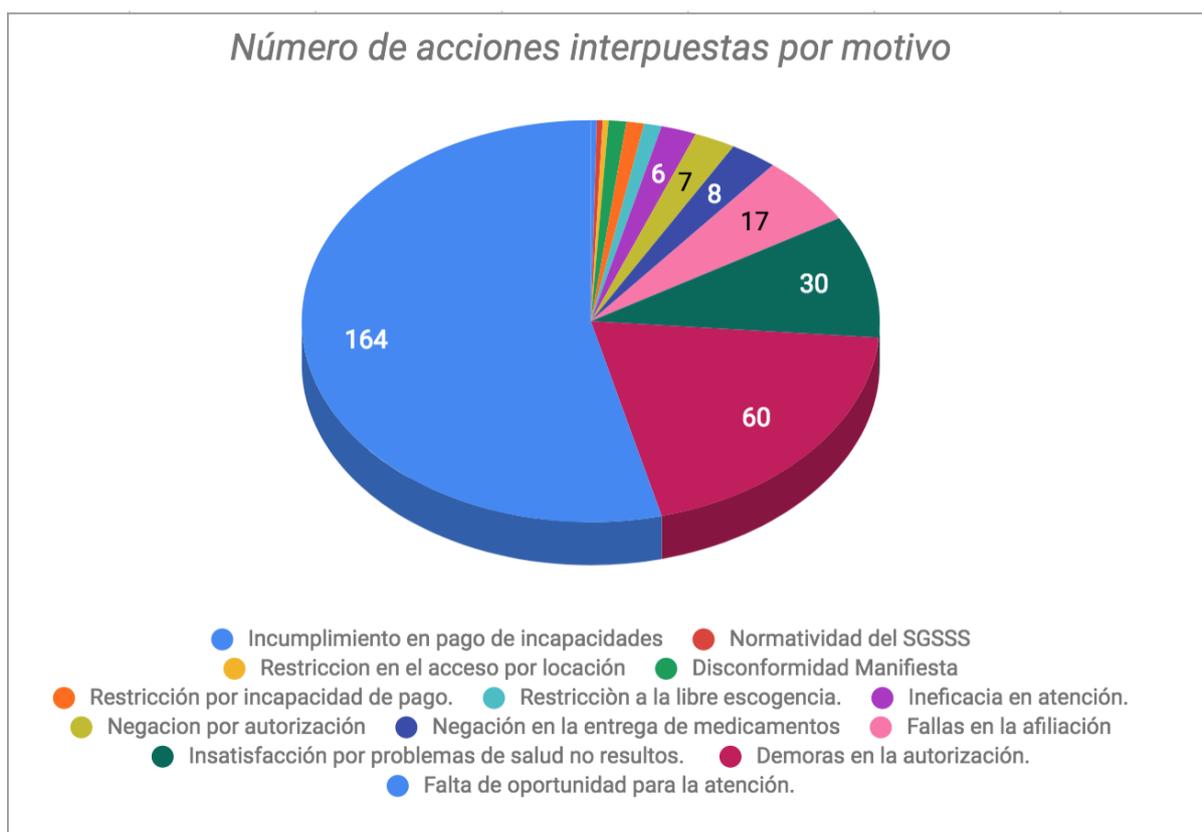


Gráfico 6 . Número de acciones interpuestas por motivo. Fuente: Superintendencia Regional de Salud (2018).

### Prestadores de Salud en Itagüí.

Según la Secretaría de Salud del municipio de Itagüí, para la vigencia 2018 se registran un total de 374 establecimientos dedicados a la prestación de servicios relacionados con la salud distribuidos de la siguiente manera:

- 5 Entidades de Salud del Estado (E.S.E).
- 64 Instituciones Prestadoras del servicio Salud (IPS).

- 24 instituciones con objeto social diferente a la prestación de servicios de salud (ópticas, centros de acondicionamiento físico, entre otros).
- 279 consultorios de Profesionales independientes.
- 2 instituciones que prestan servicios de transporte especial de pacientes.

La totalidad de los establecimientos en cuestión se encuentran ubicados en el perímetro urbano del municipio, evento que dificulta el acceso a cerca de 30.957<sup>3</sup> personas que se encuentran radicadas en el corregimiento y que tienen que desplazarse al centro más cercano para acceder a los servicios de salud. Itagüí como municipio tiene la particularidad de tener entidades de salud del estado tanto del orden municipal como del orden departamental.

Por un lado se encuentra el E.S.E Hospital del Sur Gabriel Jaramillo Piedrahita del orden municipal, se trata de una institución de primer nivel de atención en salud que cuenta con 3 sedes distribuidas en los barrios: San Pío, Santa María y Calatrava. Por el otro lado está la E.S.E Hospital San Rafael del orden departamental. Una institución de segundo nivel de atención en salud que cuenta con 2 sedes ubicadas en el sector de playa rica.

En complemento a la prestación de servicios de urgencias, hospitalización, consulta especialista, entre otros. Se encuentra una institución de naturaleza privada de tercer nivel de atención en salud, La Clínica Antioquia se encuentra ubicada en el barrio Las Mercedes y atiende pacientes itaguiseños y de otras municipalidades vecinas debido a su alto nivel de atención.

### Cápsulas Informativas

- Sabías que de los 374 establecimientos autorizados para prestar servicios relacionados con la salud en el municipio, solo se han presentado quejas de 21 de ellos en lo que va corrido del 2018.
- Sabías que la Secretaría de Salud Municipal cuenta con personal habilitado para gestionar requerimientos ante las EPS e IPS para evitar que los ciudadanos se desplacen ante entes de control del orden nacional.
- Sabías que los reclamos presentados ante la superintendencia de salud ninguno de ellos involucró a consultorios de médicos particulares que representan una mayoría en cuanto a establecimientos autorizados para la prestación de servicios relacionados con la salud.

Elaboró: Santiago Vélez O.

<sup>3</sup> Dato correspondiente a la vigencia 2017 suministrado por el Departamento Administrativo de Planeación de Itagüí.

Fecha: 22 Agosto de 2018.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 No 51-55  
Teléfono: +57 (4) 3764884  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co) / [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)

