

SAC

Defensoría del paciente



Servicio de
Atención a la
Comunidad

Secretaría de
Salud Pública
Municipal

Informe estadístico 1 semestre 2020



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

Informe Estadístico SAC Semestre I de 2020

Dr. Jorge Ivan Ospina Gomez
Alcalde de Santiago de Cali

Dra. Miyerlandi Torres Agredo
Secretaria de Salud Pública Municipal

Dra. Yanet Vélez Jaramillo
Subsecretaria de Protección de la Salud
y Prestación de Servicios

Dr. Jhon Edward Murillo Galeano
responsable grupo SAC

OD. Victor Hugo Gutierrez Idarraga
Proyección y Elaboración

Servicio de Atención a la Comunidad - SAC
Santiago de Cali, julio de 2019

Foto de portada: Archivo SAC 2020



SIGLAS MÁS EMPLEADAS

SAC	Servicio de Atención a la Comunidad
EAPB	Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud
IPS	Institución Prestadora de Servicios de Salud
DP	Derecho de Petición
SIPECI	Sistema de Peticiones Ciudadanas



CONTENIDO

	Pg.
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD, SAC EN DEFENSA DEL DERECHO A LA SALUD	5
ANÁLISIS SOBRE ACCESIBILIDAD Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SEMESTRE I DE 2020: OBJETIVO, MATERIALES, MÉTODOS POBLACIÓN OBJETIVO.....	6
CIFRAS	7
SOLICITUDES CUATRENIO 2017 – 2020	9
COBERTURA DE ATENCIÓN DP SEGÚN COMUNA.....	10
SOLICITUDES SEGÚN REGÍMENES	14
SOLICITUDES SEGÚN EAPB	14
SOLICITUDES SEGÚN SEXO Y CICLO VITAL DE LOS USUARIOS.....	15
SOLICITUDES SEGÚN BARRERA DE ACCESO A LOS SERVICIOS	17
USUARIOS CON ENFERMEDADES ONCOLÓGICAS BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD.....	19
EFFECTIVIDAD EN LAS SOLICITUDES	21
RANKING DE RIESGO SEGÚN TASA DE OCURRENCIA DE DP X 10.000 AFILIADOS SEGÚN EAPB	24
CONCLUSIONES.....	25



SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD, SAC EN DEFENSA DEL DERECHO A LA SALUD

El equipo de la oficina de Atención a la Comunidad SAC, conformado por un grupo multidisciplinario de profesionales y técnicos que lo ha posicionado frente a la ciudadanía usuaria de la Salud en Cali como la falange de la Administración que le brinda el respaldo, para la reivindicación de los derechos en Salud, frente a las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, EAPB, Empresas Sociales del Estado, ESE, e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, IPS.

Esta oficina ha establecido enlaces de apoyo y coordinación con la Superintendencia Nacional Salud, La Gobernación del Valle, la Personería municipal, las altas Gerencias y Direcciones de las ESE, EAPB, IPS y la oficina de Aseguramiento de la SSPM, con el propósito de realizar una gestión más oportuna y competente de las solicitudes ingresadas por los usuarios en el SAC.

La Dra. Miyerlandi Torres Agredo es la secretaria de Salud de Cali; a su dependencia corresponde la orientación del SAC, oficina reconocida por los caleños como Defensoría del Paciente, al frente de la cual está Jhon Edward Murillo Galeano y que a su vez hace parte de la Subsecretaría de Protección de la Salud y Prestación de Servicios a cargo de la Dra. Yanet Vélez Jaramillo.



ANÁLISIS SOBRE ACCESIBILIDAD Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SEMESTRE I DE 2020

OBJETIVO

Este análisis tiene el propósito de describir el comportamiento y resultado de la gestión ante las solicitudes, registradas por los usuarios de Salud de las diferentes EAPB, ESE e IPS de Cali en el SAC de la Secretaría de Salud Pública Municipal durante el Semestre I de 2020.

MATERIALES

Los datos sobre las solicitudes fueron tomados del Sistema ORFEO y del *Registro de Peticiones en Salud* caracterizados en la plataforma SAC 24 horas, de la Oficina del Servicio de Atención a la Comunidad, SAC, digitados y procesados en la base de datos generada por la plataforma. Posteriormente los datos se consolidaron y se graficaron para su análisis mediante herramientas dinámicas. Se tuvo en cuenta, además de las variables de registro contenidas en el formato de recolección primaria, variables de indicadores de proceso y gestión.

MÉTODOS

Para el análisis descriptivo se construyeron series de frecuencia y tasas de incidencia de solicitudes x 10,000 afiliados para cada EAPB. Mediante el uso de percentiles se crearon rangos en las tasas, frecuencias, y se agruparon los DP en 8 motivos relacionados unos con la EAPB, otros con la IPS y otros la combinación de ambas.

Las frecuencias presentadas en este informe corresponden a solicitudes ingresadas en la oficina del SAC, constituyéndose en una muestra de la dinámica espontánea del universo de las peticiones de los usuarios de las EAPB e IPS del municipio de Cali, que describen el componente Oferta–Demanda de los servicios según Regímenes y Administradoras y que a su vez permite su monitoreo por la Dirección Local de Salud.



POBLACIÓN OBJETIVO

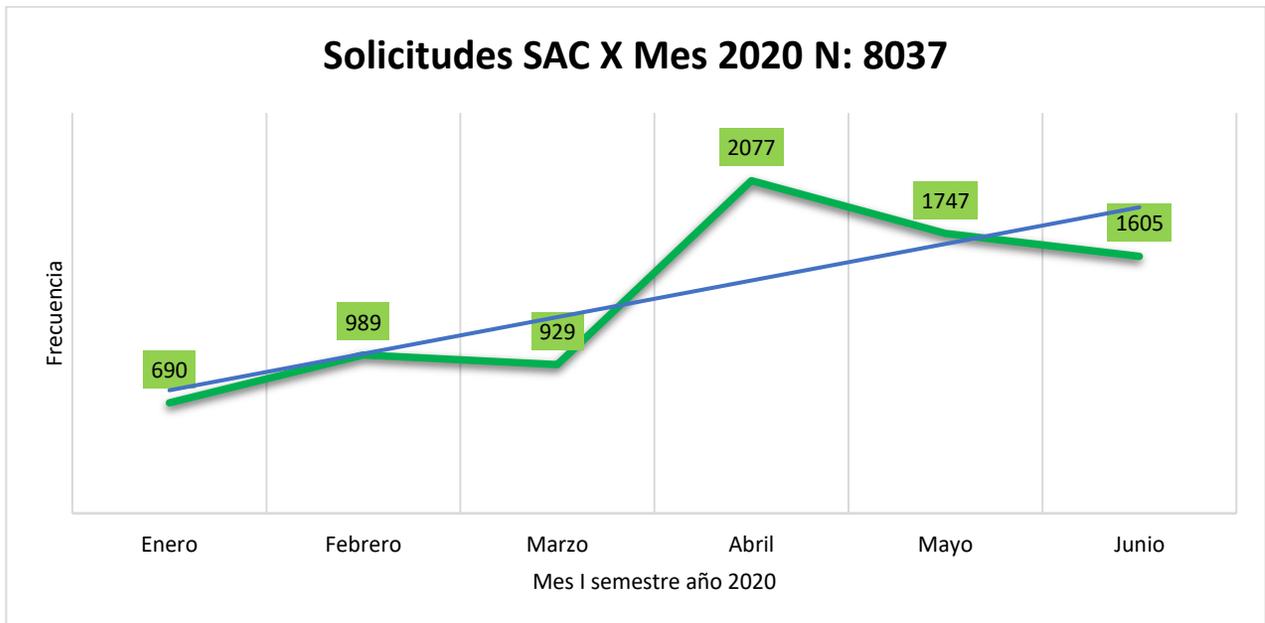
Los usuarios de los servicios de Salud de Cali, de la Red Pública y Privada, Población Pobre No asegurada y todos los Regímenes en salud que acudieron a la oficina del SAC por demanda espontanea o dirigida según su percepción de insatisfacción, relacionada con las barreras de acceso a los servicios de salud.

CIFRAS

Durante el Semestre I de 2020 fueron atendidas en el SAC 8037 consultas, de las cuales 2239 fueron atenciones personales; 2815 telefónicas y 667 virtuales, adicionalmente se recibieron por medio del chat 24 horas un total de 1812 atenciones y finalmente por medio de la página web de la alcaldía se recibieron 61 solicitudes.

En el período se produjo un incremento en el número de solicitudes del 49% con respecto al mismo período del año anterior 2019 con 4114.

Gráfica 1. Comportamiento mensual de las atenciones Semestre I de 2020



SOLICITUDES SAC

Durante el cuatrienio 2017-2020 ha sido creciente la tendencia mensual de los Derechos de Petición, DP, relacionados con EAPB/IPS, registrados por usuarios de los servicios de salud de Cali en el Servicio de Atención a la Comunidad, SAC, durante el Semestre I de 2020.

Gráfica 2. Comportamiento mensual de solicitudes en el Semestre I cuatrienio 2017-2020.

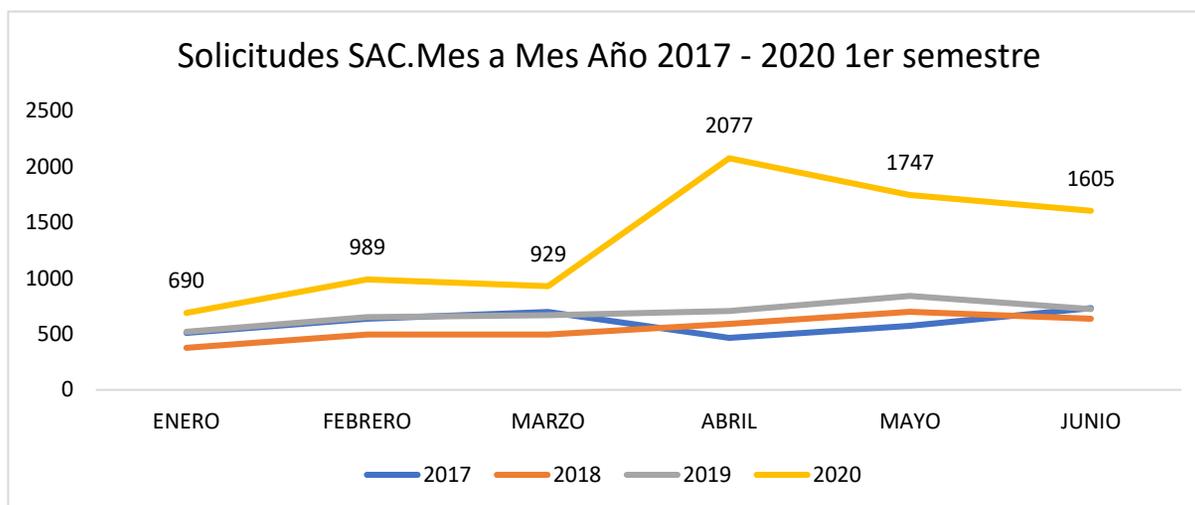


Tabla 1. Comportamiento de solicitudes en SAC 1º semestre 2017-2019

Frecuencia solicitudes en SAC Cali 1º semestre 2017-2020				
Trimestre/mes	2017	2018	2019	2020
Trimestre I	1844	1369	1842	2608
Enero	510	377	521	690
Febrero	637	495	652	989
Marzo	697	497	669	929
Trimestre II	1774	1929	2272	5429
Abril	466	592	707	2077
Mayo	575	700	842	1747
Junio	733	637	723	1605
Total	3618	3298	4114	8037

En el semestre I de 2020 se presentó un incremento del 49% en las solicitudes ciudadanas (8037) respecto al mismo período de 2019.

SOLICITUDES INGRESADAS SEGÚN COMUNA

El Servicio de Atención a la Comunidad, SAC, recibió, atendió y gestionó peticiones de usuarios del 100% del área geográfica del Municipio de Cali (22 comunas del sector urbano y los corregimientos del sector rural), adicionalmente se han presentado solicitudes de otros municipios, debido a la ampliación de los canales de atención.

Tabla 2. Frecuencia solicitudes Semestre I de 2020 según comuna/localidad de residencia de los usuarios

solicitudes según residencia de Usuarios		
Comuna / Sector	Frecuencia DP	%
Otras localidades	957	50%
13	602	
15	413	
10	399	
6	384	
16	372	
14	367	
19	363	
17	357	50%
8	349	
18	338	
21	329	
4	327	
11	317	
Rural	315	
7	315	
20	312	
12	241	
5	218	
9	193	
2	189	
1	164	
3	150	
Sin Comuna	40	
22	26	
Total	8037	100%

El 50% de las solicitudes correspondió, de mayor a menor, a usuarios de otras

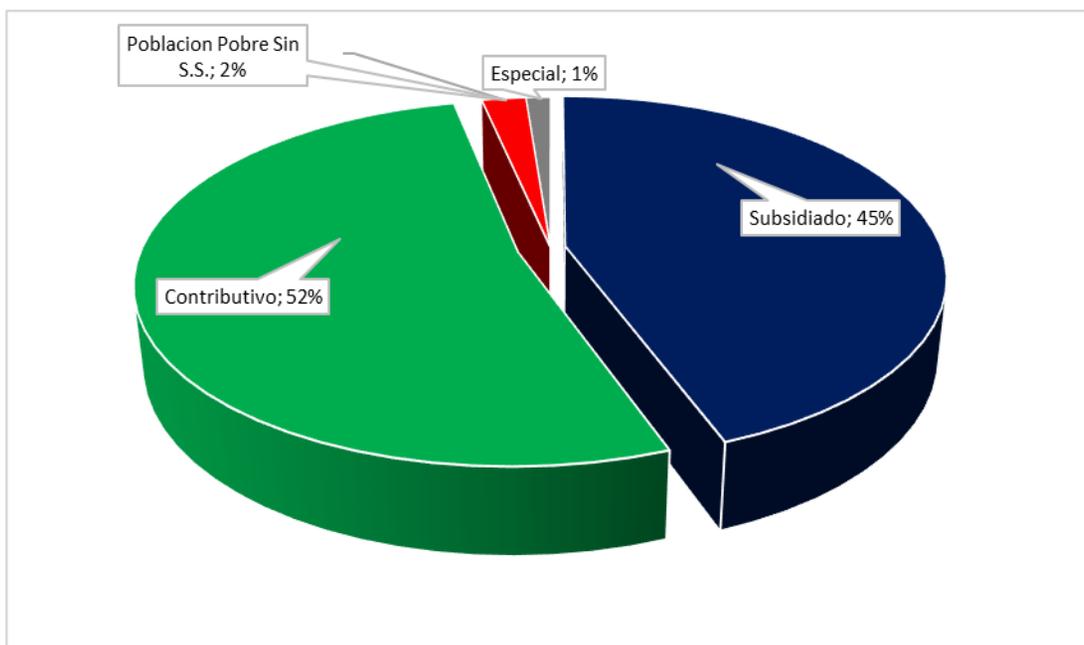


localidades y de las comunas 13, 15, 10, 6, 16 y 14, de las zonas Oriente, Norte, Ladera y Centro.

SOLICITUDES SEGÚN RÉGIMENES

En el Semestre I de 2020, el 52% de las solicitudes (4202) correspondió a usuarios del régimen Contributivo y el 44% al Subsidiado (3560), por su parte se presentaron solicitudes de la población pobre sin aseguramiento (177) y del régimen especial (98), lo que correspondieron al 3,4% del total (8037).

Gráfica 3. Frecuencia DP según Régimen de Afiliación.



SOLICITUDES SEGUN EAPB

El 85% de los DP del Semestre I de 2020 correspondió a usuarios de seis EAPB: Emssanar, SOS, Coomeva, Coosalud, Nueva EPS y Medimas. Lo que en general corresponde a más del 50% de las solicitudes.

Gráfica 4. Frecuencia solicitudes según EAPB del usuario Semestre I de 2020.

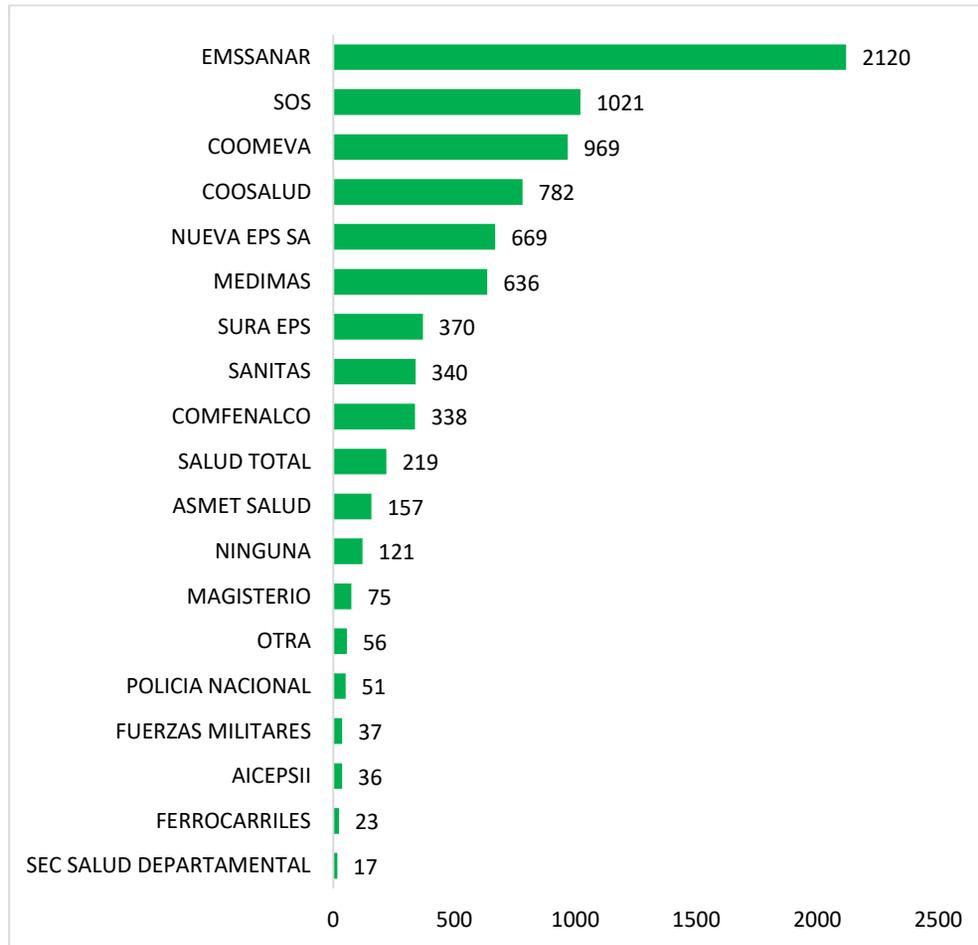


Tabla 3. Frecuencia (carga) de peticiones según EAPB 1º semestre de 2020

EAPB	Frec. DP	%	
EMSSANAR	2120	26%	70%
SOS	1021	13%	
COOMEVA	969	12%	
COOSALUD	782	10%	
NUEVA EPS SA	669	8%	
MEDIMAS	636	8%	30%
SURA EPS	370	5%	
SANITAS	340	4%	
COMFENALCO	338	4%	
SALUD TOTAL	219	3%	
ASMET SALUD	157	2,0%	
NINGUNA	121	1,5%	
MAGISTERIO	75	0,9%	
OTRA	56	0,7%	
POLICIA NACIONAL	51	0,6%	
FUERZAS MILITARES	37	0,5%	
AICEPSII	36	0,4%	
FERROCARRILES	23	0,3%	
SEC SALUD DEPARTAMENTAL	17	0,2%	
Total	8037	100%	

SOLICITUD SEGÚN SEXO Y CICLO VITAL DE LOS USUARIOS

La población femenina fue la más comprometida con el 60% (2.452) de los DP, frente al 40% (1.661) interpuestos por la población masculina.



Gráfica 5. Solicitudes en SAC según género y Ciclo Vital.

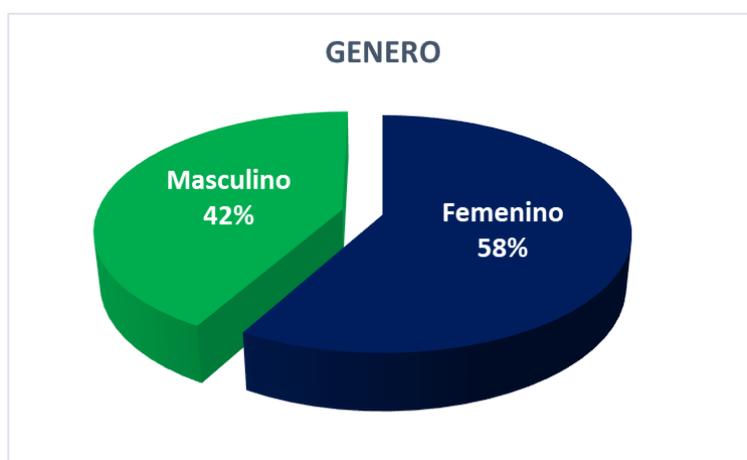


Tabla 4. Frecuencia (carga) de peticiones según edad del usuario en el 1º semestre de 2020

Frecuencia por ciclo vital y % de solicitudes Semestre I de 2020		
EDAD	SOLICITUD	%
Menores de 1 Año	11	0%
Entre 1 y 10 Años	397	5%
Entre 11 y 20 Años	426	5%
Entre 21 y 30 Años	732	9%
Entre 31 y 40 Años	864	11%
Entre 41 y 50 Años	955	12%
Entre 51 y 60 Años	1196	15%
Entre 61 y 70 Años	1407	18%
Entre 71 y 80 Años	1033	13%
Entre 81 y 90 Años	485	6%
Entre 91 y más Años	119	1%
Sin información	373	5%
Total	8037	100%

El porcentaje de solicitudes por barreras de acceso a los servicios de Salud involucró todo el Ciclo Vital de los caleños, correspondiendo el 77% (6187) a los ciclos Mayor y Adulto, entre los 20 y los 80 años.

SOLICITUDES SEGÚN BARRERA DE ACCESO A LOS SERVICIOS Y ATRIBUTOS DE CALIDAD

Para realizar una descripción de las peticiones recibidas se estratificaron en nueve motivos o barreras. Las cuales representan las situaciones más comunes por las cuales los usuarios asisten al servicio de atención a la comunidad.

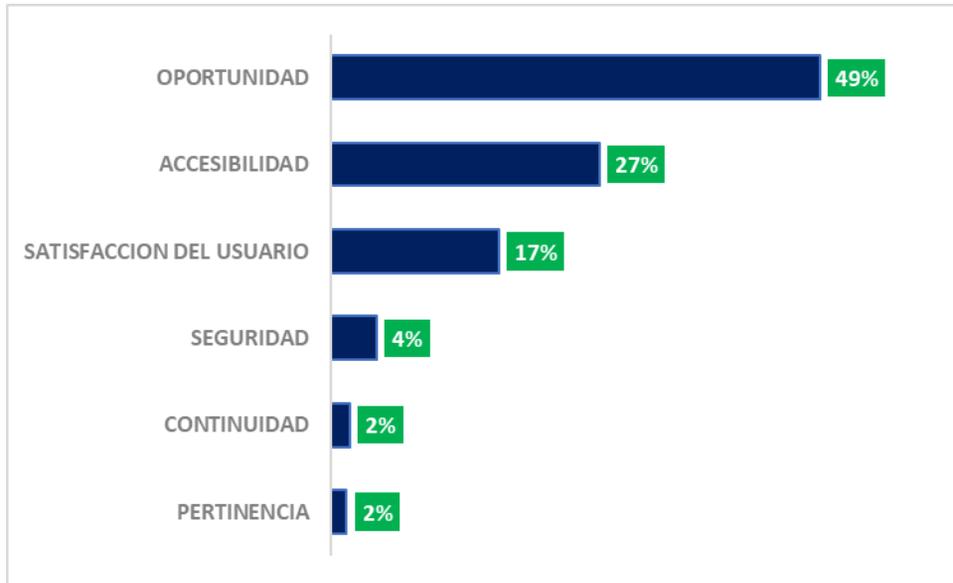
Tabla 5. Frecuencia de solicitudes según Barreras de Acceso a los servicios de Salud 1er semestre del 2020.

Frecuencia y % de Solicitudes Semestre I de 2020		
Barreras de Acceso	Solicitud	%
Acceso a EAPB	1619	20%
Medicamentos	1589	20%
Procedimientos	1457	18%
COVID 19	1335	17%
Cita medica	670	8%
Otro	545	7%
Acceso a IPS	373	5%
Atención hospitalaria	227	3%
Insumos y suministros	222	3%
Total	8037	100%

El 75% (6000) de las peticiones correspondió a barreras por demoras en: Acceso a los servicios de la EAPB, Entrega de medicamentos, Programación de actividades e intervenciones y relacionadas con la COVID 19.



Gráfica 6. Porcentaje de solicitudes según atributos de calidad Semestre I de 2020



En la ruta de atención a los usuarios se observa cómo las barreras se sitúan ocasionando represamiento de las acciones diagnósticas y terapéuticas ocasionando, en algunos casos, una mayor morbilidad y riesgo de mortalidad.

Lo anterior contrasta con los atributos del sistema de garantía de la calidad lo cual para la secretaria de salud y el servicio de atención a la comunidad se ha situado en uno de los aspectos a evaluar mas importantes, esto define y determina la calidad con la que se prestan los servicios de salud, para este análisis se encontró por ejemplo que de 8037 peticiones el 49% de ellas representa situaciones relacionadas con la oportunidad en la atención de los servicios de salud, seguido con un 27% de acceso a estos servicios, esto impacta negativamente tanto en la satisfacción de los usuarios como en la continuidad y seguridad de sus tratamientos.

SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL DIAGNOSTICO DEL USUARIO Y BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

Durante el Semestre I de 2020, el 9% de las peticiones estuvieron relacionadas con usuarios con diagnóstico oncológico (759/8037) y el 80% (607/759) de estas solicitudes correspondió a usuarios afiliados a Emssanar, Coomeva, Medimás, S.O.S. y Nueva EPS.

Tabla 6. Frecuencia y proporción solicitudes de Usuarios Oncológicos según EAPB.

Solicitudes Usuarios Oncológicos Semestre I de 2019		
EAPB	DP	%
EMSSANAR ESS	220	29%
COOMEVA EPS SA	201	26%
MEDIMAS EPS S.A.	91	12%
SOS	60	8%
NUEVA EPS SA	35	5%
COOSALUD E.S.S.	71	9%
COMFENALCO VALLE EPS	14	2%
ASMET SALUD	18	2%
FONDO PRES.SOC.MAGISTERIO	8	1%
SURA EPS	9	1%
SALUD TOTAL SA	6	0,8%
POLICIA NACIONAL	7	0,9%
AICEPSII	3	0%
OTRA	5	0,7%
FUERZAS MILITARES	2	0,3%
NINGUNA	2	0,3%
SANITAS SA	7	0,9%
Total	759	100%

El 80% (607) de las peticiones de los Usuarios Oncológicos del Semestre I de 2020 correspondió a las patologías priorizadas en el Plan Decenal: Cáncer de Mama, Colon, Recto, Próstata, Cérvix Uterino y Gástrico.

Tabla 7. Frecuencia y proporción solicitudes de usuarios según el tipo de evento durante el 1er semestre de 2020.

Solicitudes por tipo de evento Semestre I de 2020		
Tipo de evento	Solicitud	%
Enfermedad General	6339	79%
Cáncer	759	9%
Alto Costo	353	4%
Otra	221	3%
Huérfana	172	2%
Evento Catastrófico	106	1,3%
Gestantes	87	1,1%
Total	8037	100%

Durante el primer semestre del 2020 se logra evidenciar en la grafica anterior que la mayoría de las peticiones ingresadas al SAC corresponden a las relacionadas con enfermedad general, adicionalmente se presentan situaciones con los usuarios oncológicos y enfermedades de alto costo, para este periodo el 79% de las solicitudes fueron por enfermedad general, el 9% por cáncer y entre el 4% y el 1% enfermedades de alto costo, huérfanas entre otras.

Tabla 8. Frecuencia de solicitudes de Usuarios con patologías oncológicas según Barrera de atención en los servicios de salud.

Solicitudes usuarios Oncológicos Semestre I de 2019		
Barreras	Solicitud	%
PROCEDIMIENTOS	221	29%
DEMORA DE AUTORIZACION DE SERVICIOS	140	18%
MEDICAMENTOS	114	15%
ACCESO A EPS	67	9%
CITA MEDICA	60	8%
OTRO	49	6%
ACCESO A IPS	46	6%
DEMORA EN PRESTACION DE SERVICIO	24	3%
ATENCION HOSPITALARIA	17	2%
INSUMOS Y SUMINISTROS	14	2%
COVID 19	5	1%
NOVEDAD CON FALLECIDO	2	0,3%
Total	759	100%

El 63% (475) de las peticiones de usuarios oncológicos estuvo relacionado con las barreras de: Demora de programación de actividades, procedimientos en intervenciones, demora en autorización de servicios y relacionadas con medicamentos.

EFFECTIVIDAD EN LAS SOLICITUDES

El porcentaje (%) de Efectividad permite clasificar las EAPB según su capacidad resolutoria gerencial de las barreras de acceso a los servicios de salud que el sistema ha generado a sus afiliados, siendo el 100% la efectividad esperada en el SAC, como ente mediador de los usuarios afiliados ante su propia EAPB. Por tanto, describe la capacidad gerencial de normalizar el servicio al resolver las barreras enfrentadas por sus afiliados.



Tabla 9. Resultado de la Gestión de las EAPB según Efectividad

Gestión de las EAPB según Efectividad				
Orden	Efectividad	Cierre Efectivo		Total, Solicitudes
	EAPB	%	DP	
1	EMSSANAR	100%	2120	2120
2	MEDIMAS	100%	636	636
3	COMFENALCO	100%	338	338
4	AICEPSII	100%	36	36
5	SEC SALUD DEPARTAMENTAL	100%	17	17
6	SURA EPS	99%	366	370
7	SANITAS	99%	337	340
8	ASMET SALUD	98%	154	157
9	COOSALUD	97%	759	782
10	FUERZAS MILITARES	97%	36	37
11	SOS	96%	980	1021
12	SALUD TOTAL	96%	210	219
13	COOMEVA	94%	911	969
14	NUEVA EPS SA	94%	629	669
15	FERROCARRILES	94%	22	23
16	POLICIA NACIONAL	92%	47	51
17	MAGISTERIO	90%	68	75
	Total	97%	8.037	7.664

Para el Semestre I de 2019 la efectividad promedio alcanzó el 97% (7664/8037), esto muestra una alta resolutivez entre las diferentes EAPB, teniendo en cuenta el alto flujo de peticiones se puede evidenciar que la mayoría de estas logra resolver en los tiempos legales las peticiones, por su parte se puede catalogar otras EAPB que a nivel estadístico podría representar menor resolutivez si no se tienen en cuenta acciones para evitar este decremento, las cuales podría estar representada por el alto número de peticiones..

Llama la atención que los usuarios en los regímenes Especial (FF.MM., Policía Nacional) y Excepción (Magisterio) se encuentran con una efectividad de a



TASA DE OCURRENCIA DE LOS DP X 10.000 AFILIADOS SEGÚN EAPB SEMESTRE I DE 2019

La tasa de ocurrencia de los Derechos de Petición, DP, por cada 10,000 afiliados a las EAPB permite compararlas en cuanto a la probabilidad o riesgo de presentación de barreras de acceso a los servicios de salud a sus afiliados. Toda vez que la expresión de causalidad de acceso a los servicios se presenta en toda la ruta de atención a los afiliados, este indicador de riesgo describe la dinámica operante entre la oferta y demanda de los servicios por cada 10,000 afiliados en cada una de las EAPB.

Tabla 11. Ranking de Riesgo de Ocurrencia de DP según EAPB.

RANKING DE RIESGO DP SEGÚN EAPB					
x10,000 AFILIADOS					
Orden	EAPB	Clasificación	Tasa x 10000	DP	Afiliados
1	Asmet Salud	BAJO	61,3	157	25.606
2	Salud Total		18,1	219	120.911
3	Sanitas		17,2	340	197.786
4	Sura		11,7	370	315.670
5	Nueva EPS	MEDIO	34,9	669	191.948
6	Medimas		108,7	636	58.530
7	Coosalud		39,9	782	195.907
8	Coomeva		46,1	969	210.121
9	Ferrocarriles		57,2	29	5.071
10	Emssanar	ALTO	47,4	2120	447.696
11	S.O.S.		32,3	1021	316.472
12	Comfenalco		17,9	338	189.016
Promedio		Bajo	18,2	4068	2274734

Para el Semestre I de 2020, las EAPB con Riesgo Bajo de generación de barreras a sus usuarios -según peticiones registradas en el SAC- fueron: Sura, Salud Total, Asmet salud y sanitas. En Riesgo medio: Nueva EPS, Medimas y Coosalud.

El riesgo inicia su ascenso en Coomeva y Fondo Ferrocarriles, en categoría Medio y llega a Riesgo Más Alto en Emssanar, SOS y Comfenalco.

CONCLUSIONES

Durante el Semestre I de 2020, el Servicio de Atención a la Comunidad, SAC, recibió 8037 consultas, es decir que se produjo un incremento del 49% con respecto al mismo período del año anterior cuando se atendieron 4114.

En el SAC se atendieron 8037 solicitudes de las cuales 2239 fueron atenciones personales; 2815 telefónicas y 667 virtuales, adicionalmente se recibieron por medio del chat 24 horas un total de 1812 solicitudes y finalmente por medio de la página web de la alcaldía se recibieron 61 peticiones.

El SAC amplió sus canales de atención lo que permitió que ingresaran múltiples solicitudes por diferentes medios, incluyen llamadas telefónicas, chat 24 horas, correo electrónico y presencial, en la oficina de la defensoría del paciente se recibió, atendió y gestionó de usuarios provenientes del 100% del área geográfica del Municipio de Cali -incluidas las 22 comunas y el sector rural-. Además, se presentaron usuarios de otras localidades del suroccidente del país.

El 52% de las solicitudes del Semestre I correspondió a usuarios del Régimen Contributivo y el 45% al Contributivo. El 61% de las peticiones correspondió a usuarios de Emssanar, Coosalud, S.O.S., Coomeva, Nueva EPS y Medimas.

Las barreras de acceso permearon todos los ciclos vitales correspondiendo el 77%, a los ciclos Adulto y Mayor. La población femenina aportó el 58% de las peticiones y la masculina el 42%.

De las ocho barreras clasificadas para el acceso de los usuarios a los servicios de salud en Cali, el 75% correspondió a tres de ellas a saber: Acceso a los servicios de la EAPB, Entrega de medicamentos, Programación de actividades e intervenciones y relacionadas con la COVID 19.

Durante el Semestre I de 2020, el 9% de las peticiones estuvieron relacionadas con usuarios con diagnóstico oncológico (759/8037) y el 80% (607/759) de estas solicitudes correspondió a usuarios afiliados a Emssanar, Coomeva, Medimás, S.O.S. y Nueva EPS. Adicional a esto se encontró que las patologías prevalentes son las relacionadas en el Plan Decenal: Ca de Mama, Con recto, Próstata, Cérvix uterino y Gástrico.

El 63% (475) de las peticiones de usuarios oncológicos estuvo relacionado con las barreras de: Demora de programación de actividades, procedimientos en intervenciones, demora en autorización de servicios y relacionadas con medicamentos.



En el SAC la gestión de los DP la realizan equipos de profesionales ante los operadores de las EAPB, los cuales a su vez lo hacen a nivel gerencial para dar respuesta efectiva.

Durante el Semestre I de 2020, la Efectividad promedio alcanzó el 96% lo que demostró una alta efectividad en la mayoría de las EAPB.

Llama la atención que en los regímenes Especial (FF.MM., Policía Nacional) y de Excepción (Magisterio) la Efectividad osciló entre Baja y Más Baja.

Para el Semestre I de 2020, las EAPB con Riesgo Bajo de generación de barreras a sus usuarios -según peticiones registradas en el SAC- fueron: Sura, Salud Total, Asmet salud y sanitas. En Riesgo medio: Nueva EPS, Medimás y Coosalud. El riesgo inicia su ascenso en Coomeva y Fondo Ferrocarriles, en categoría Medio y llega a Riesgo Más Alto en Emssanar, SOS y Comfenalco.

Elaboró
VICTOR HUGO GUTIERREZ. IDARRAGA
Contratista SAC

Reviso
JHON EDWARD MURILLO GALEANO
Responsable grupo SAC