

**INFORME DE GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL DE
SANTIAGO DE CALI**

SEGUIMIENTO A METAS DEL PLAN DE DESARROLLO Y PLAN TERRITORIAL DE SALUD

VIGENCIA 2021

Secretaria 2021: MIYERLANDI TORRES AGREDO

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL

SANTIAGO DE CALI

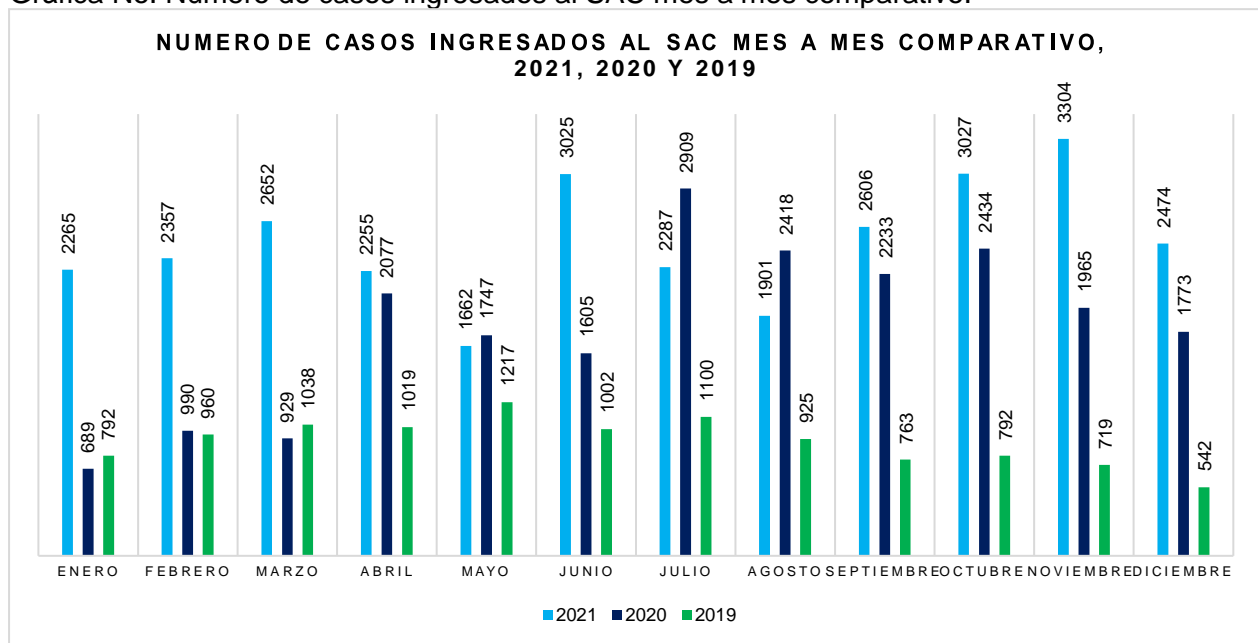
2021

Proyecto de Inversión BP-26003041 Mejoramiento de la capacidad de gestión de la autoridad sanitaria en la restitución de derechos en Salud a los usuarios en Santiago de Cali

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, el Servicio de Atención a la Comunidad SAC recibió 49.801 Solicitudes. Desde la Defensoría del paciente en la secretaria de Salud de Cali, Se recibieron 29.815 Solicitudes por barreras de atención en salud, es decir el 60% y por Ventanilla Única se recibieron 19.986 PQRD direccionados a los diferentes proyectos representados en el 40%.

Para el año 2021 se registraron 29.815 Solicitudes por barreras de atención en salud, frente al 2020 donde la dinámica alcanzo 21769, lo que represento un crecimiento para el año 2021 del 37% más que en el año anterior, como se registra en la gráfica siguiente.

Gráfica No. Número de casos ingresados al SAC mes a mes comparativo.



Fuente: Base de datos http://calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H - Orfeo S.A.C. ADRES

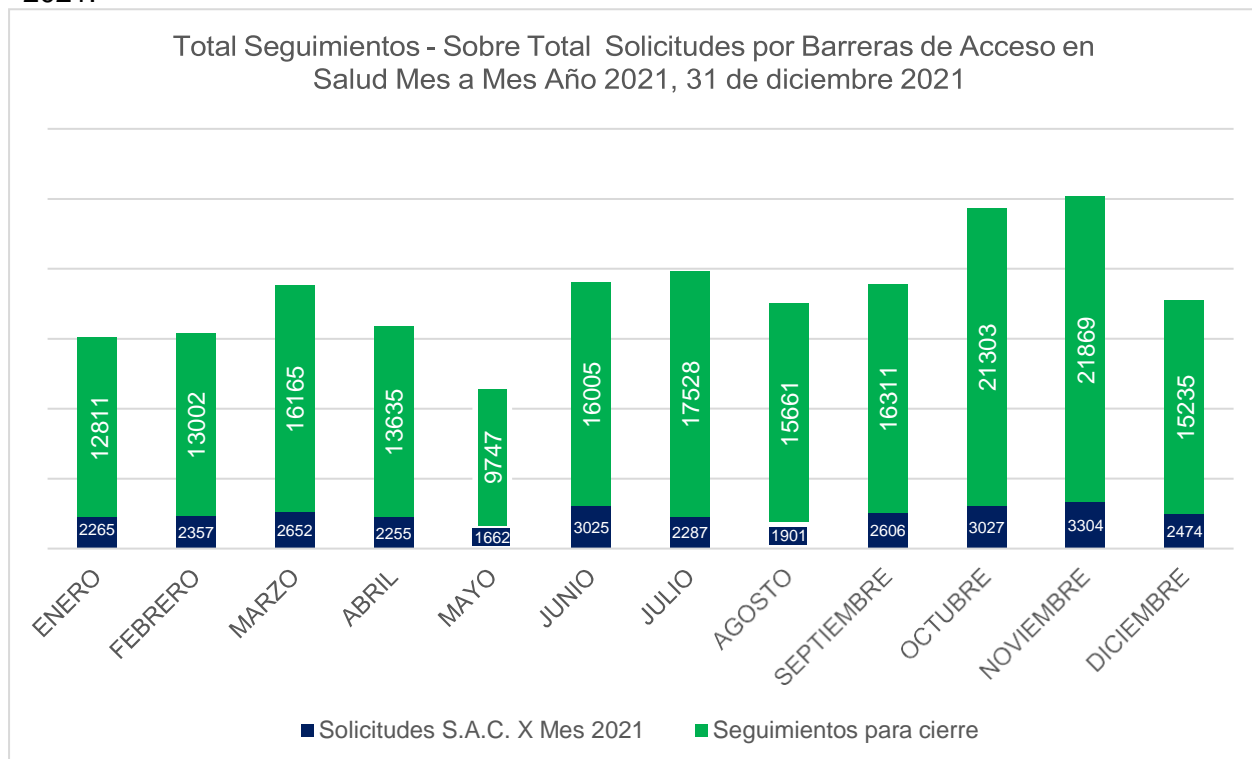
Durante los años 2019 – 2020 – 2021 ha sido creciente la tendencia mensual de las solicitudes, relacionados con EAPB e IPS, registrados por usuarios de los servicios de salud de Cali en el Servicio de Atención a la Comunidad, SAC, durante meses transcurridos del 2021.

El comportamiento por año nota un crecimiento del 37% adicional entre el 2020 y 2021, donde la efectividad del 2020 era del 89%, en el 2021 se ha incrementado los casos y se mantiene el incremento en la efectividad en un 95%. Adicionalmente, el porcentaje de traslados a los entes de control con corte a la fecha es del 2%.

En 2021, se realizaron 189.272 Acciones de Seguimientos para Gestionar 21.337 Casos, Es decir 6,2 Acciones de seguimiento Promedio por cada caso, Logrando el 95% de Restitución Efectiva en favor de los Usuarios. Teniendo en cuenta los seguimientos del 2020, para el 2021

hemos aumentado el 66% de la realización de seguimientos respecto al año anterior, con la misma capacidad instalada.

Grafica No. Número de Gestiones- Sobre Total de Solicitudes por Barreras de Acceso en Salud 2021.



Fuente: Base de datos http://calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H - Orfeo S.A.C. ADRES

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 No. Ranking de riesgo derechos de petición según EAPB x 10.000 afiliados 2021

RANKING DE RIESGO DP SEGÚN EAPB x10,000 AFILIADOS AÑO 2021					
Orden	EAPB	Clasificación	Tasa x 10000	DP	Afiliados
1	EMSSANAR	ALTO	237,1	10832	456919
2	COOMEVA		144,6	2675	184977
3	COOSALUD		143,7	2977	207191
4	FERROCARRILES NALES		136,7	65	4754
5	SOS		123,3	3762	305012

6	ASMETSALUD		117,2	371	31644
7	COMPENSAR		96,2	47	4884
8	NUEVA EPS		93,2	1982	212697
9	FAMISANAR		82,3	47	5712
10	COMFENALCO VALLE		68,1	1338	196346
11	SANITAS SA		67,3	1662	247058
12	SALUD TOTAL		59,3	870	146819
13	SURA		51,3	2009	391528
14	MALLAMAS		44,6	11	2464
	Promedio	Alto	119,4	28648	2398914

Fuente: Base de datos http://calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H - Orfeo S.A.C. ADRES

Desde el año 2019 al año 2021, se evidencia una tendencia creciente de las solicitudes de usuarios con Situaciones Especiales como Cáncer, Enfermedades de alto costo, Enfermedades Huérfanas, y Madres gestantes. En la siguiente Tabla, se establecen las EAPB que presentan las mayores infracciones en barreras de atención en salud a usuarios con Diagnostico especial. Sin embargo, hemos logrado restituir en promedio del 82% de las solicitudes.

EAPB	Cáncer				Alto Costo				Huérfana				Gestantes			
	2019	2020	2021	Efectividad 2021	2019	2020	2021	Efectividad 2021	2019	2020	2021	Efectividad 2021	2019	2020	2021	Efectividad 2021
EMSSANAR	66	251	920	57%	161	77	576	46%	11	126	521	14%	11	33	111	26%
SOS	76	69	145	83%	52	34	113	77%	10	27	67	96%	6	18	23	96%
COOMEVA	92	245	193	78%	142	70	92	77%	2	29	93	80%		6	11	91%
COOSALUD	51	51	104	66%	59	21	111	59%	5	19	64	80%		3	35	83%
NUEVA EPS	18	54	99	72%	25	34	64	84%		8	20	65%	3	12	7	86%
SURA	24	24	84	77%		12	27	78%		5	36	78%	3	9	17	94%
SANITAS	8	9	50	83%	4	13	34	74%	1	13	21	71%	4	14	29	76%
COMFENALCO	26	16	55	84%	7	18	31	71%	1	20	33	91%		5	11	82%
SALUD TOTAL	4	14	43	84%		5	23	57%		3	19	89%		3	12	100%
ASMET SALUD	22	11	20	80%	9	7	12	50%		7	16	81%		1	1	100%
MAGISTERIO	9	11	14	93%	2	8	8	63%			4	75%				
POLICIA NAL	5	17	6	83%	3	4	13	15%		1	5	60%				
FFMM	2	2	5	60%	3		5	20%		2						
FERROCARRILES			4	100%		1	2	100%								
FAMISANAR		2	4	75%			2	100%						1		
COMPENSAR											1	100%			3	67%
Total, general	463	846	1746		534	347	1113		31	276	900		27	152	260	

Fuente: Base de datos http://calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H - Orfeo S.A.C. ADRES

Durante el año 2021, El número de casos ingresados por Salud mental ha sido de 351 casos frente a barreras de atención en salud a usuarios de las diferentes EAPB. Las EAPB con mayor efectividad en la capacidad resolutoria gerencial de las barreras de acceso a los servicios de salud que el sistema ha generado a sus usuarios con diagnósticos referentes a salud mental son Sos, Coosalud, Emssanar y Sanitas.

Tabla No . Número de Casos ingresados al SAC por Salud Mental durante el 2021

Casos ingresados al SAC por Salud Mental durante el año 2021			
EAPB	Salud Mental 2021		
	CIERRE	TOTAL CASOS	Efectividad
EMSSANAR	63	160	67%
COOSALUD	26	47	71%
SOS	10	40	81%
SANITAS	21	26	58%
NUEVA EPS	15	21	55%
SALUD TOTAL	8	12	50%
SURA	7	12	36%
ASMET SALUD	4	11	39%
COOMEVA	5	10	63%
COMFENALCO	5	8	50%
MAGISTERIO	1	2	25%
POLICIA NACIONAL		1	0%
Total, general	166	351	47%

Fuente: Base de datos http://calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H - Orfeo S.A.C. ADRES

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). En la siguiente tabla, se evidencia que para el 2021 el Corregimiento de Pance, es el corregimiento con mayor número de casos del municipio con un 307 representando un crecimiento del 36% de los casos respecto al año anterior, seguido de la buiterra con 241 y el corregimiento de Montebello con 170.

Tabla No. Número de Casos Ingresados al SAC de los Corregimientos por Barreras de Atención en Salud durante el 2021.

ZONA RURAL	2020	2021	Efectividad 2021
PANCE	225	307	87%
LA BUITRERA	155	241	81%
MONTEBELLLO	102	170	82%
LOS ANDES	60	53	67%
LA ELVIRA	49	51	82%
GOLONDRINAS	45	49	94%
FELIDIA	23	42	90%
LA CASTILLA	26	36	81%
LA LEONERA	10	31	76%
EL HORMIGUERO	23	24	79%
NAVARRO	23	17	85%
EL SALADITO	15	16	80%
VILLACARMELO	2	8	75%
LA PAZ	2	2	100%
PICHINDE	1	1	100%
Total, general	516	787	

Fuente: Base de datos http://calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H - Orfeo S.A.C. ADRES

Las causas más recurrentes por las cuales los usuarios consultan al SAC, están relacionadas en la tabla a continuación, en comparación al año anterior el acceso a la EAPB fue una de las causas más frecuentes, seguidas por el acceso a las IPS y las situaciones relacionadas a la COVID 19, siendo la vacunación por Covid y la certificación uno de los requerimientos solicitados por la ciudadanía durante el tercer y cuarto trimestre.

Tabla No . Número de Casos Ingresados al SAC de los Corregimientos por Barreras de Atención en Salud durante el 2021.

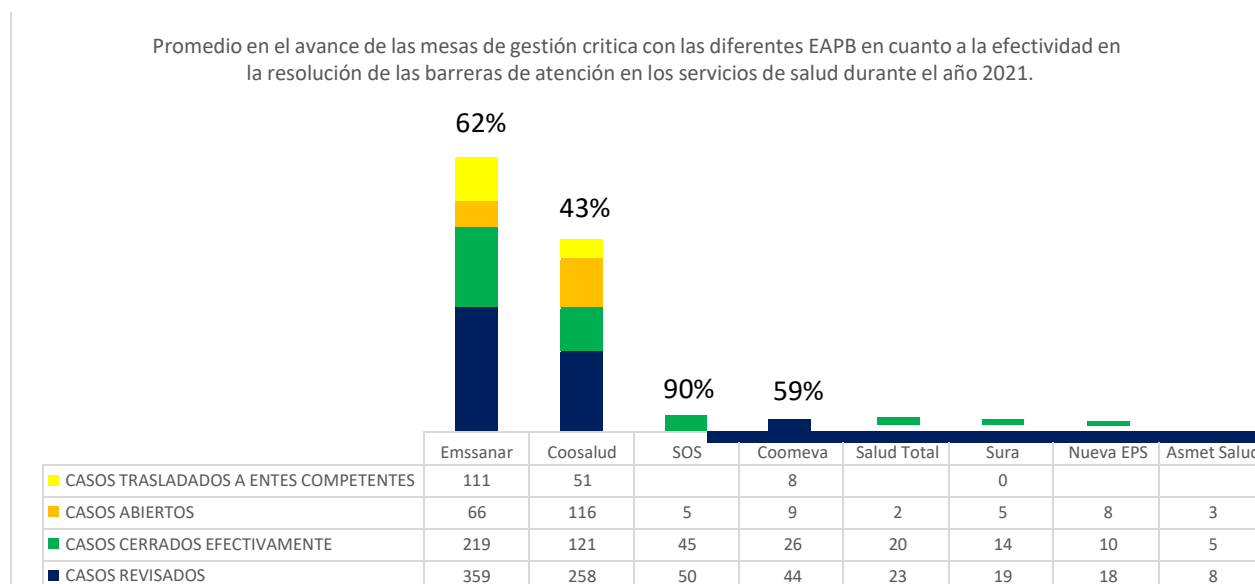
Causas ingresadas al SAC comparativo años 2019 - 2020 y 2021 Corte 31 de Diciembre			
CAUSAS	2019	2020	2021
ACCESO A EPS	2121	2640	9567
COVID 19	0	5914	7791
ACCESO A IPS	3416	2029	7925
ATENCION HOSPITALARIA	11	1179	1677
MEDICAMENTOS	1590	2972	1000
CITA MEDICA	974	2438	722
PROCEDIMIENTOS	2419	2268	425
OTRO	152	1544	350
INSUMOS Y SUMINISTROS	188	703	346
NOVEDAD CON FALLECIDO	0	80	12
Total, general	10869	21769	29815

Fuente: Base de datos http://calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H - Orfeo S.A.C. ADRES

Como equipo participamos en la atención en barreras de atención en salud de cara a la comunidad en, 10 comedores comunitarios, 26 Eventos de apoyo en comunas en el Mes de Noviembre, Comunas 21 y 14, abordamos en total 19 Barrios, logrando un total de 4874 vacunados (61% primeras dosis - 36% segundas dosis - 3% terceras dosis. Durante esta jornada el SAC recibió 201 casos por barreras de atención (75% orientación -25% casos para gestión (50))

Durante el año 2021 se implementó la estrategia de gestión crítica con el objetivo de mejorar la respuesta de las EAPB frente a las barreras de atención en salud ingresadas al SAC, este equipo pone en mesa de trabajo los casos de cada EAPB y se definen las resoluciones y los casos que definitivamente deben ser trasladados a la Supersalud, ente de control que se ha articulado con el SAC de la Secretaria de Salud para mejorar esta respuesta a los usuarios para restituir sus derechos en salud, durante el último trimestre del 2021 se realizaron más de 20 mesas de gestión crítica obteniendo una efectividad promedio del 67% y un porcentaje de traslado a los entes de control del 3%.

Grafica No. Promedio en el avance de las mesas de gestión crítica con las diferentes EAPB en cuanto a la efectividad en la resolución de las barreras de atención en los servicios de salud durante el año 2021.



No solo se han atendido solicitudes por barreras de atención en los servicios de salud, el SAC en su componente de ventanilla única, ha atendido 19.986 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, direccionadas a las áreas correspondientes de la secretaria de salud, siendo el concepto sanitario la PQRSD más común, así como la certificación laboral, solicitud de medicamento TB y cuentas de cobro de las ESEs.

- Acciones realizadas para el logro del resultado:
 - Reorganización de los equipos de trabajo por aseguradores reportados por barreras de atención en salud permitiendo mejorar la oportunidad de la respuesta.
 - Migración del 100% de las atenciones a la plataforma virtual que permitieron garantizar una trazabilidad continua de las gestiones realizadas por los referentes de cada equipo de trabajo y la unificación de la información.
 - Ampliación de canales no presenciales con funcionalidad 24 horas al día, 7 días a la semana, garantizando una mayor escucha activa y de forma simplificada para mejorar acceso a población sin capacidad de manejo tecnológico.
 - Fortalecimiento de indicadores de medición internos que permitió, junto al avance tecnológico, no solo garantizar trabajo a distancia, sino también el análisis de desempeño en el cumplimiento de actividades.
 - Reuniones de seguimiento y control semanal, generando retroalimentación interna para los integrantes del proyecto.
 - Mayor interacción operativa con los diferentes aseguradores, frente a la gestión y seguimiento para la restitución de los derechos en salud de la población en general.

- Logros

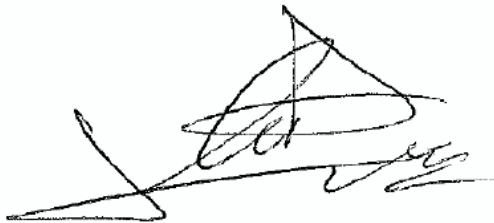
- Incremento de solicitudes recibidas en un 37% frente al año 2020.
- Mejoramiento de la efectividad para la restitución de derechos en salud, ante barreras de atención en salud con un 94%, en comparación a la línea de base histórica registrada del 80%.
- Protección del 86% de los prestadores de servicios y funcionarios públicos que lograron trabajar en casa a partir de la migración a sistemas operativos virtuales, mitigando riesgos por contagio ante pandemia.
- Seguimiento de la gestión realizada por parte de los equipos de trabajo con respecto al reconocimiento del rendimiento y la capacidad de atención y acción por parte del proyecto SAC.
- Reconocimiento a la excelencia de la gestión e innovación ante pandemia, con el premio nacional de la alta gerencia.
- Liderazgo comunitario y de prestación de servicios frente a la restitución de derechos en salud.
- En cumplimiento de la Política Nacional de Calidad - CONPES 3446 de 2006 y el Sistema de Garantía de Calidad en Salud y Sistema Único de Acreditación en Salud; la Secretaría de Salud Pública ha logrado sostener el sello de calidad en norma técnica ISO 9001:2015, que representa el compromiso de la institución con el mejoramiento y acercamiento de los servicios en salud como autoridad sanitaria en el territorio.
- Actualización de la Versión 3 de la Plataforma 24 horas, donde se habilita la opción de Casos de Orientación, donde se registra el 100% de las orientaciones realizadas por los funcionarios del SAC frente a los servicios realizados por la Secretaría de Salud y otros Organismos de la Alcaldía de Cali, durante el 2021 se lleva 2293 orientaciones.
- Se incluye semaforización de los casos ingresados por la Defensoría del Paciente, con el fin de identificar los tiempos de respuesta teniendo en cuenta los términos legales para los derechos de petición.
- Se extiende área de espera para los usuarios con requerimientos en la secretaria de salud de Cali.
- Cumplimiento de 94% del indicador con respecto a la meta del plan de desarrollo.
- Fortalecimiento de la población en condición protección especial (paciente de enfermedades huérfanas y oncológicos).
- Tecnificación de la atención presencial de los usuarios a través del Sistema de Turnos.
- Instauración de proceso gestión crítica, con liderazgo logrando la articulación con las diferentes EAPB y la superintendencia de Salud para la mejora en la respuesta ante los requerimientos de los ciudadanos en cuanto a barreras en la prestación de servicios de salud.

- Retos

- Continuidad en la actualización y sistematización del proceso SAC a través de la plataforma del SAC 24 horas, que permitan fortalecer indicadores por barreras de atención en salud dirigido a los diferentes proyectos de las Subsecretarías.
- Fortalecimiento en la articulación entre los diferentes actores de salud que incluyen las IPS, EAPB, Entes territoriales y los Entes de Control.
- Fortalecimiento de la interacción con las diferentes áreas de la Secretaría de Salud con el aporte de información necesaria que permita realizar una gestión de cada uno de sus procesos.
- Continuar con la articulación entre los proyectos y programas de las diferentes secretarías de la administración pública de la Ciudad de Cali para la asistencia interdisciplinaria de la comunidad, es decir, los comedores comunitarios articuladas a la asistencia en salud, asistencia de soporte administrativo y frente a barreras de atención en Salud y restitución de derechos en salud.
- Acompañamiento de usuarios intrahospitalarios con reportes de barreras de atención en salud, según la priorización o tipo de caso.
- Mejorar las visitas e interacción comunitaria con las zonas rurales de la ciudad.



Elaboró
VICTOR HUGO GUTIERREZ
Contratista SAC



Revisó
JHON EDWARD MURILLO
Responsable grupo SAC.