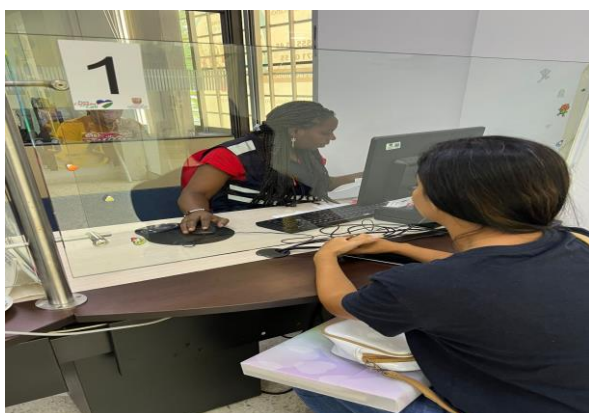


Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali

Servicio de Atención a la Comunidad SAC

INFORME GENERAL PRIMER SEMESTRE 2023



S.A.C. Defensoría del Paciente



Informe General SAC Enero - Junio 2023

Dr. Jorge Iván Ospina Gómez

Alcalde de Santiago de Cali

Dra. Lucy del Carmen Luna Miranda

Secretaria de Salud Pública Municipal

Dra. Yanet Vélez Jaramillo

Subsecretaria de Protección de la Salud
y Prestación de Servicios

Dr. Jhon Edward Murillo Galeano

Líder Responsable Equipo SAC
Defensor Del Paciente

Leidy Vanessa Ocoró Arroyo

Proyección y Elaboración

Servicio de Atención a la Comunidad - SAC

Defensoría del Paciente

Santiago de Cali, julio 2023

Fotos de portada: Archivo SAC 2023



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

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



TABLA DE CONTENIDO

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC, EN DEFENSA DEL DERECHO A LA SALUD .8	
ANÁLISIS SOBRE BARRERAS DE ATENCION EN SALUD ENERO – JUNIO 2023.....9	
<i>OBJETIVO.....9</i>	
<i>MATERIALES.....9</i>	
<i>MÉTODOS.....9</i>	
<i>POBLACIÓN OBJETIVO.....10</i>	
<i>CIFRAS.....10</i>	
SOLICITUDES ASOCIADAS A BARRERAS EN SALUD.....11	
COMPARATIVO I SEMESTRE AÑO 2019 – 202311	
SOLICITUDES RECIBIDAS SAC ORIENTACIONES VS GESTIONES COMPARATIVO I SEMESTRE AÑO 2022 – 202312	
SOLICITUDES ASOCIADAS A BARRERAS EN SALUD, COMPARATIVO I SEMESTRE AÑO 2019 A 2023.....13	
COMPARATIVO RESOLUTIVIDAD Y TRASLADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD I SEMESTRE DEL AÑO 2021 – 202313	
TOTAL SOLICITUDES POR BARRERAS DE ACCESO EN SALUD – TOTAL SEGUIMIENTOS REALIZADOS MES A MES COMPARATIVO I SEMESTRE 2022 - 202315	
TASA DE OCURRENCIA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN X 10.000 AFILIADOS SEGÚN EAPB COMPARATIVO I SEMESTRE DEL AÑO 2022 - 2023.....16	
SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD, EN CASOS DE ENFERMEDADES EN PACIENTES DE PROTECCION ESPECIAL17	
SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN18	
SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN POR SALUD MENTAL20	
SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN POBLACION EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD21	
SOLICITUDES RELACIONADAS CON IPS EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI22	
TIPO DE CAUSAS RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD POR EAPB ..24	
ATRIBUTOS DE CALIDAD RELACIONADO CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD POR EAPB25	
SOLICITUDES INGRESADAS SEGÚN BARRIOS, COMUNAS Y ZONA RURAL EN LA CIUDAD DE	



SANTIAGO DE CALI	26
BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD POR EDAD Y GÉNERO	29
BARRERAS DE ATENCION EN SALUD POR AUTORECONOCIMIENTO	29
CONCLUSIONES	30



INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Porcentaje Comparativo de Efectividad y traslados a entes de control, de las Solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente Años 2021 - 2023.....	13
Tabla 2. Porcentaje comparativo de efectividad de las Solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente por EAPB Años 2022 y 2023.	14
Tabla 3. Ranking de riesgo derecho de petición según EAPB Tasa x 10.000 afiliados comparativo primer semestre del año 2022 - 2023.	16
Tabla 4. Solicitudes de barreras de atención en salud de usuarios bajo protección especial por EAPB. Comparativo primer semestre 2022 – 2023.	17
Tabla 5. Efectividad por EAPB relacionada con barreras de gestantes comparativo primer semestre del año 2022 - 2023.	19
Tabla 6. Efectividad por EAPB relacionadas con solicitudes de salud mental – primer semestre 2022 – 2023.....	20
Tabla 7. Casos en condición de discapacidad por EAPB – comparativo primer semestre del año 2022 - 2023.	21
Tabla 8. Barreras de atención relacionadas con IPS de la red pública comparativo primer semestre 2022 - 2023.....	22
Tabla 9. Barreras de atención relacionadas con IPS de la red privada - comparativo primer semestre del 2022 – 2023.	23
Tabla 10. Causas relacionadas con barreras de atención en salud por EAPB – corte primer semestre año 2023.....	24
Tabla 11. Atributos de calidad relacionados con barreras de atención en salud por EAPB comparativo primer semestre 2022 – 2023.....	25
Tabla 12. Peticiones por barrios, comunas y zona rural de la ciudad de Cali (primeros 15) comparativo primer semestre 2022 – 2023.....	27
Tabla 13. Barreas en Atención en Salud por Departamentos comparativo primer trimestre 2022 - 2023.	28
Tabla 14. Peticiones ingresadas por edad y género primer semestre 2023.	29
Tabla 15. Peticiones ingresadas por autorreconocimiento primer trimestre del 2023.	29



INDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Total, solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente, Comparativo primer semestre Año 2019 a 2023.....	11
Gráfica 2. Porcentaje de solitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente orientaciones vs gestiones - Comparativo primer semestre 2022 - 2023.	12
Gráfica 3. Número de solicitudes ingresadas mes a mes en el Servicio de Atención a la Comunidad SAC - comparativo primer semestre año 2019 a 2023.	13
Gráfica 4. Total, solicitudes por barreras de acceso en salud – total seguimientos mes a mes comparativo primer semestre año 2022 - 2023.	15
Gráfica 5. Barreras de atención en salud relacionadas con gestantes – Comparativo primer semestre año 2020 - 2023.	18
Gráfica 6. Reporte de solicitudes ingresadas al SAC relacionadas con pacientes bajo condición de enfermedades de salud mental – comparativo primer semestre del 2022 - 2023.	20



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

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

El Servicio de Atención a la Comunidad SAC, está conformado por un grupo multidisciplinario de profesionales y técnicos, que trabajan en favor de la ciudadanía usuaria de la Salud en Santiago de Cali, como garante territorial brindando el respaldo para la restitución de los derechos en salud, ante las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), Empresas Sociales del Estado (ESE), e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), sin ser un aspecto relevante el tipo de régimen o estado administrativo, con que se encuentre el usuario dentro del Distrito y su zona rural.

Esta oficina ha establecido enlaces de apoyo y coordinación con la Superintendencia Regional y Nacional de Salud, la Gobernación del Valle del Cauca, la Personería Distrital de la ciudad, la Defensoría del Pueblo regional del departamento, Gerencias y Direcciones de las ESE, EAPB, IPS tanto públicas como privadas y al interior con áreas afines a la prestación de los servicios en la Secretaría de Salud Distrital como aseguramiento, grupo funcional RIA materno perinatal y primera infancia, sistema de emergencia médica, participación social, entre otros, con el propósito de realizar una gestión más integrada, oportuna y pertinente de las solicitudes ingresadas por los usuarios en el SAC.

La Doctora Lucy del Carmen Luna Miranda es la Secretaria de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali; a su dependencia corresponde la administración del Servicio de Atención a la Comunidad SAC, oficina reconocida por los caleños como Defensoría del Paciente. Direccionada por Jhon Edward Murillo Galeano y a su vez hace parte de la Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios a cargo de la Doctora Yanet Vélez Jaramillo.



ANÁLISIS SOBRE BARRERAS DE ATENCION EN SALUD ENERO – JUNIO 2023

OBJETIVO

El presente informe tiene el propósito de describir y analizar, el comportamiento de las solicitudes ingresadas por los usuarios de las diferentes EAPB, ESE e IPS en la ciudad de Cali, frente a barreras de atención en salud, registradas ante el Servicio de Atención a la Comunidad SAC.

MATERIALES

Los datos sobre las solicitudes fueron tomados del *SISTEMA DE REGISTRO DEL SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC 24 HORAS* (http://calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reporte_actividad.php) 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 con indicadores de proceso, gestión e impacto.

MÉTODOS

Para el análisis descriptivo se construyeron series de frecuencia y tasas de incidencia de solicitudes x 10.000 afiliados para cada EAPB. Se agruparon las solicitudes por edad, por comuna, por barrio, por IPS, por EAPB (tasa) por causas discriminadas, por atributos, por traslados, por efectividad, por enfermedades huérfanas, por cáncer y además en detalle de análisis.

Las frecuencias presentadas en este informe corresponden a solicitudes ingresadas en la oficina del SAC respecto de barreras de atención en salud, constituyéndose en una muestra de la dinámica espontánea del universo de las peticiones de los usuarios de las EAPB e IPS del distrito 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

Usuarios de los servicios de Salud en la ciudad de Santiago de Cali, de la red pública y privada, población no asegurada y todos los regímenes en salud que acudieron a la oficina del SAC, por demanda espontánea o dirigida según su percepción de insatisfacción, relacionada con las barreras de acceso a los servicios de salud.

CIFRAS

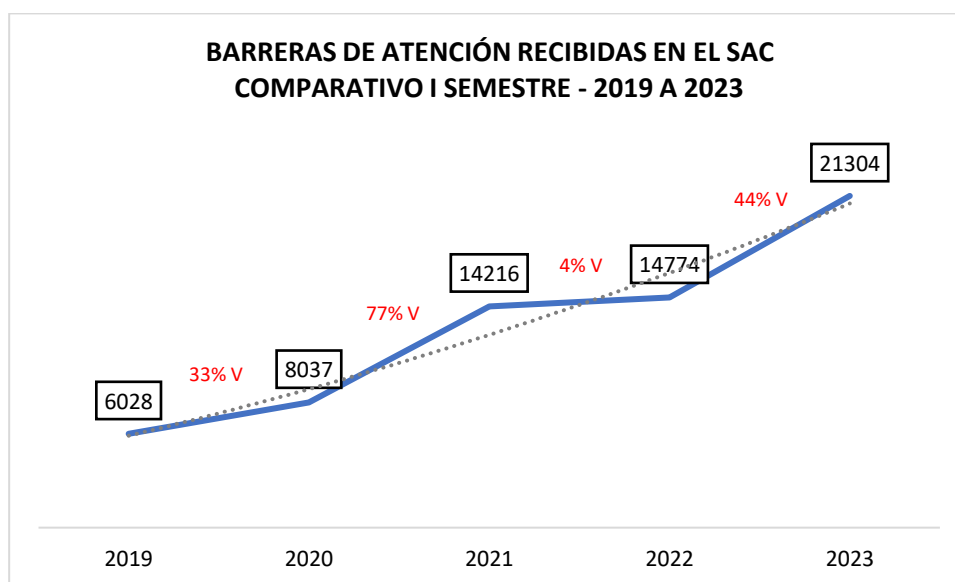
Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, el Servicio de Atención a la Comunidad – SAC, atendió un total de 21.304 solicitudes; de las cuales se ingresaron por la estrategia orientación 3.394 casos, y por gestión se registraron un total de 17.910 solicitudes. La estrategia de orientación se fortaleció en este semestre con el objetivo de articular aseguradores y usuarios mejorando tiempos de respuesta a las necesidades comunitarias no atendidas por limitada interlocución entre los actores del sistema.

De acuerdo a los canales de recepción de los casos, al Servicio de Atención a la Comunidad – SAC le ingresaron en primer lugar 12.009 registros por medio del chat 24 horas, en segundo lugar 7.196 atenciones presenciales, el tercer lugar con un total 1.166 solicitudes a través del correo electrónico SAC, 502 por página web de la alcaldía, 400 asistidas vía telefónica, y 31 mediante redes sociales. Logro representativo bajo la dinámica de atención 24 horas de lunes a domingo, escuchando de manera activa a la comunidad caleña sobre sus barreras de atención en salud y/o frente a orientaciones que asociaron otras áreas, o servicios de la Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali.

SOLICITUDES ASOCIADAS A BARRERAS EN SALUD COMPARATIVO I SEMESTRE AÑO 2019 – 2023

En el Servicio de Atención a la Comunidad SAC, el comportamiento de solicitudes asociadas a barreras de atención en salud, durante el primer semestre, registró un aumento del 33% entre los años 2019 y 2020; entre los años 2020 – 2021 – 2022, también se ha presentado una tendencia alcista, comportamiento que no cambió durante el primer semestre del año 2023, tal y como lo muestra la gráfica número 1.

Gráfica 1. Total, solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente, Comparativo primer semestre Año 2019 a 2023.

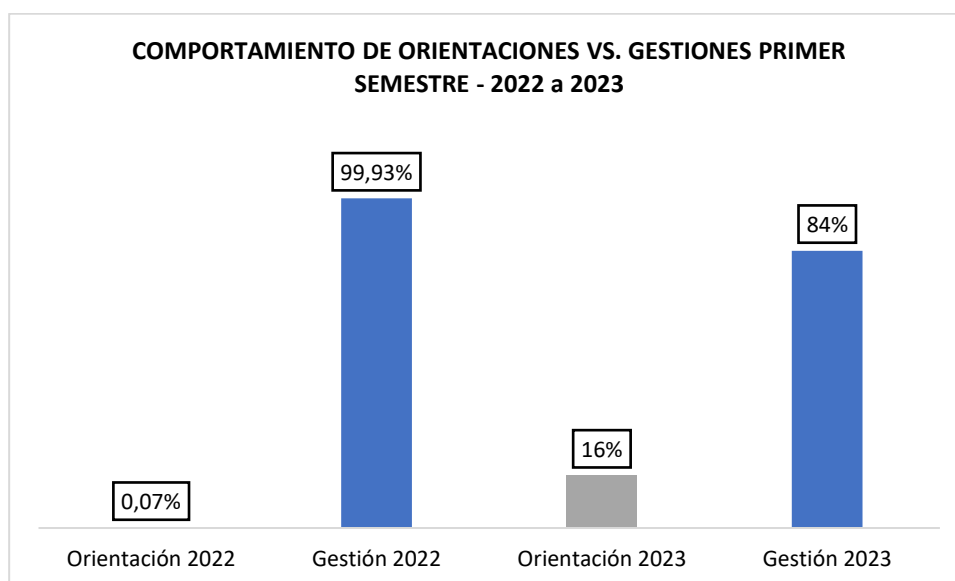


Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

En un análisis comparativo del mismo periodo entre los meses de enero a junio de los últimos 5 años, el comportamiento entre el año 2019 - 2020 en porcentaje de variación, registró un aumento del 33% en solicitudes. Entre los años 2020 - 2021 el crecimiento de casos fue del 77%, entre el año 2021 - 2022 se presentó un porcentaje de incremento del 4%, y el comportamiento entre el año 2022- 2023 muestra un aumento de los casos del 44%.

SOLICITUDES RECIBIDAS SAC ORIENTACIONES VS GESTIONES COMPARATIVO I SEMESTRE AÑO 2022 – 2023

Gráfica 2. Porcentaje de solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente orientaciones vs gestiones - Comparativo primer semestre 2022 - 2023.



Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

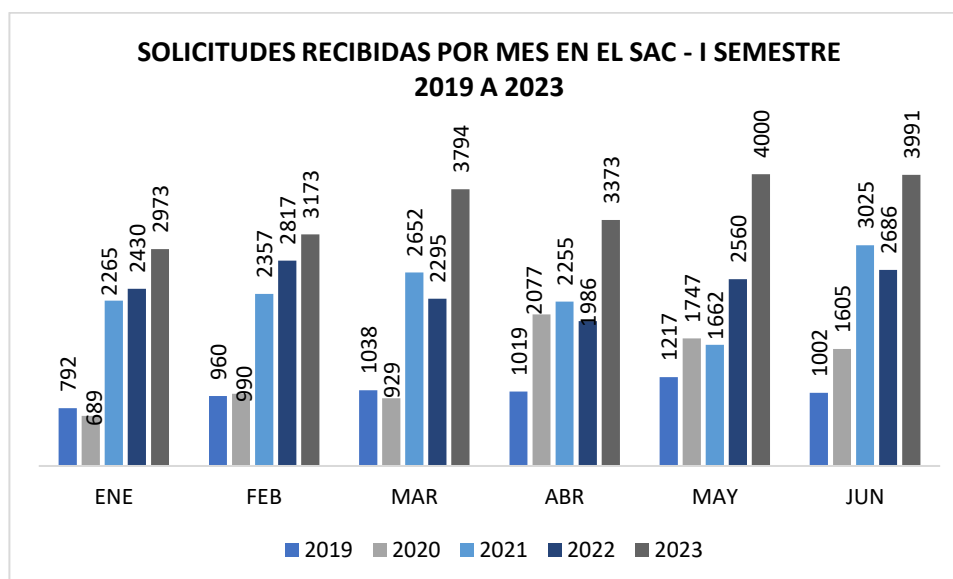
En el primer semestre del 2023, el Servicio de Atención a la Comunidad SAC, fortaleció la orientación con el objetivo de minimizar tiempos de respuesta en salud de la población caleña, y así dar atención al usuario en un plazo no superior a las 48 horas ante dificultades de contactabilidad, tiempo que se da al asegurador para articular comunicación con usuario y red de servicios bajo seguimiento por parte de la defensoría del paciente.

De acuerdo al análisis de la información, tenemos que, para el primer semestre del año 2022, el porcentaje de orientaciones fue 0,07%, con un total de 10 casos y una efectividad lograda del 30%. Con relación a los casos ingresados por gestión en el primer semestre del año 2022, tenemos un porcentaje del 99,93%, con un total de 14.774 casos recibidos y una efectividad lograda del 84%.

Sin embargo para el primer semestre del año 2023, de acuerdo a la estrategia de menos barreras en salud, tenemos que se recibieron un total de 3.394 solicitudes por orientación, un porcentaje del 16% y una efectividad lograda del 97%; Con relación a los casos registrados por gestión se recibieron un total de 17.910 solicitudes, representados en el 84%, con una efectividad del 83%, lo que permite argumentar la necesidad fundamental de generar interoperabilidad sistematizada, como principal estrategia de articulación entre Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud y redes de prestación, logrando reducir cifras en los indicadores de Barreras en Salud de la población caleña y mejorando su interacción con el sistema en general.

SOLICITUDES ASOCIADAS A BARRERAS EN SALUD, COMPARATIVO I SEMESTRE AÑO 2019 A 2023

Gráfica 3. Número de solicitudes ingresadas mes a mes en el Servicio de Atención a la Comunidad SAC - comparativo primer semestre año 2019 a 2023.



Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

De acuerdo a la gráfica número 3, en un análisis entre el mismo mes en diferentes años; para el primer semestre del 2023, en comparación con el año 2022, el mes de enero presentó un porcentaje de variación ascendente del 22%, en el mes de febrero el incremento de casos fue del 13%, un crecimiento representativo del 65% para el mes de marzo, en cuanto al mes de abril de los años analizados se identificó un aumento del 70%, en el mes de mayo se evidencia un incremento de los casos del 56%, mientras que en el comparativo del mes de junio se registra un aumento del 49% de las peticiones.

COMPARATIVO RESOLUTIVIDAD Y TRASLADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD I SEMESTRE DEL AÑO 2021 – 2023

Tabla 1. Porcentaje Comparativo de Efectividad y traslados a entes de control, de las Solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente Años 2021 - 2023.

EFECTIVIDAD EN LA RESTITUCIÓN DE DERECHOS EN SALUD I SEMESTRE 2023			TRASLADOS A ENTES DE CONTROL PARA RESTITUCIÓN DE DERECHOS EN SALUD I SEMESTRE 2023		
2021	2022	2023	2021	2022	2023
94%	84%	86%	1%	13%	12%

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

En el primer semestre del año 2023, el avance porcentual en la restitución de derechos en salud (Efectividad), fue del 86%, lo que representa 2 puntos porcentuales por encima de lo registrado en el primer semestre del año 2022. Respecto del comportamiento de

traslados a los entes de control, en el periodo analizado del 2023, el porcentaje de traslados por la no respuesta efectiva de los casos reportados a las EAPB, fue del 12%, es decir una disminución de un punto porcentual frente a lo registrado en periodo del 2022, ambos años con cifras menos positivas al ser comparadas con los resultados en el año 2021.

Tabla 2. Porcentaje comparativo de efectividad de las Solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente por EAPB Años 2022 y 2023.

EAPB	RESOLUTIVIDAD	
	2022	2023
SANIDAD NAVAL ARMADA		100%
SURA	94%	98%
NUEVA EPS	94%	98%
SALUD TOTAL	95%	97%
SANITAS	94%	96%
FUERZAS MILITARES	95%	96%
COOSALUD	86%	95%
FAMISANAR	90%	93%
COMFENALCO	92%	93%
OTRAS EAPB	76%	91%
SOS	95%	90%
COMPENSAR	89%	90%
FERROCARRILES	89%	89%
NINGUNA EAPB	82%	89%
MAGISTERIO	86%	88%
SANIDAD MILITAR EMAVI		86%
EMSSANAR	75%	78%
MALLAMAS	60%	78%
POLICIA NACIONAL	82%	76%
ASMET SALUD	93%	71%
COOMEVA	82%	
PROMEDIO	87%	90%

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

La tabla número 2, permite analizar el promedio porcentual general sobre la resolutiveidad con cada EAPB, el dato promedio para el primer semestre del año 2023, fue del 90%, 3 puntos por encima del promedio registrado para el primer semestre del año 2022, el cual fue del 87%. Esta tabla permite visibilizar aquellos aseguradores con mejoramiento continuo y que de manera interna realizan estrategias que los lleva a tener resultados favorables y beneficiosos para sus usuarios; por otro lado, tenemos aseguradores que disminuyeron su efectividad en comparación con el primer semestre del año 2022, con evidentes debilidades reflejadas en barreras de atención y recurrentes vulneraciones, al derecho en salud de sus usuarios.

Las EAPB que para este periodo 2023, aumentaron su efectividad de acuerdo al fortalecimiento de su gestión administrativa son: Sanidad Naval Armada con una efectividad del 100%, seguido de Sura y Nueva EPS con una efectividad del 98%; en

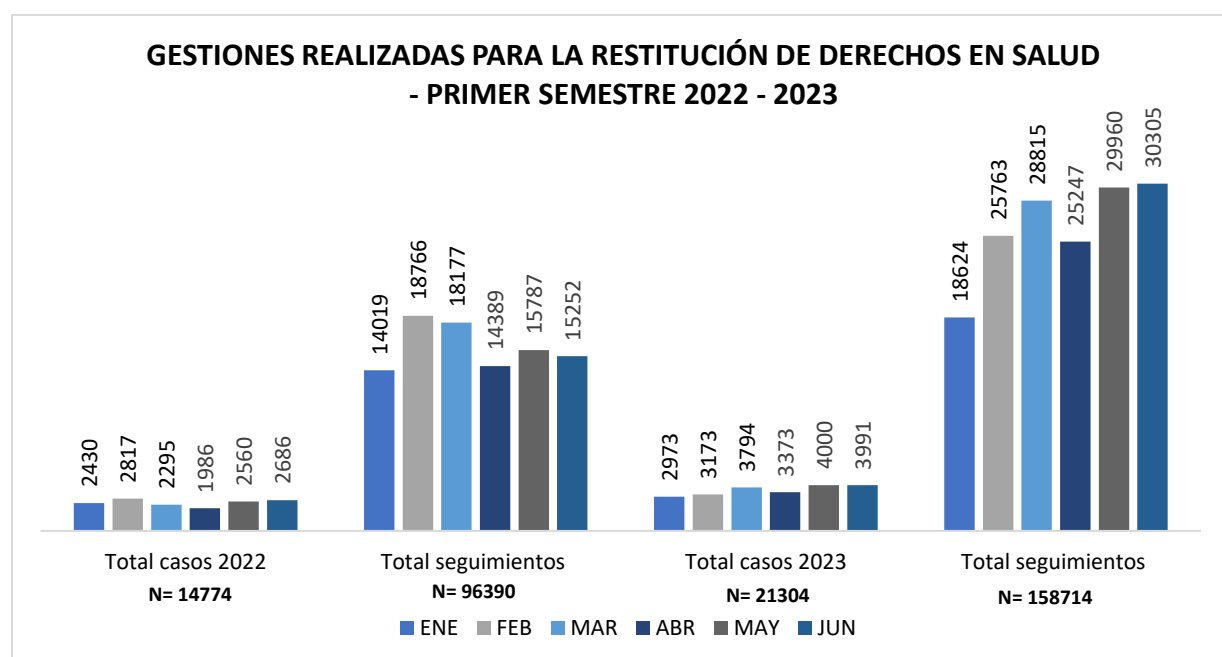
tercer lugar, se encuentra Salud Total, con una resolutiveidad del 97%. Las EAPB Sanitas y Fuerzas Militares, registran el 96% de efectividad. La EAPB Coosalud registra un aumento en su efectividad, mostrando un 95% de resolutiveidad. Por su parte Famisanar y Comfenalco presentan una efectividad del 93%, mientras que otras EAPB muestran un aumento de su efectividad al 91%.

Los aseguradores que reflejaron para el primer semestre del año 2023, una efectividad por debajo del 90%, pero aumentaron su efectividad en comparación con el primer semestre del año 2022, son: Magisterio, Emssanar y Mallamas.

Es necesario nombrar las EAPB que para este periodo disminuyeron su efectividad de acuerdo al comparativo de los dos periodos, donde se encuentra SOS con un 90% de efectividad, 5 puntos porcentuales menos que el mismo periodo del año inmediatamente anterior. En la situación con mayor impacto al estar por debajo del 80% se encuentra las Entidades Policía Nacional y Asmet Salud, con porcentajes de variación, en relación a la efectividad del primer semestre comparativo año 2022 y 2023 del 7% y 24% por debajo respectivamente.

TOTAL SOLICITUDES POR BARRERAS DE ACCESO EN SALUD – TOTAL SEGUIMIENTOS REALIZADOS MES A MES COMPARATIVO I SEMESTRE 2022 - 2023

Gráfica 4. Total, solicitudes por barreras de acceso en salud – total seguimientos mes a mes comparativo primer semestre año 2022 - 2023.



Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

De acuerdo al primer semestre del año 2023, en acciones realizadas para restituir el derecho a la salud a las 14.774 solicitudes, el Servicio de Atención a la Comunidad - SAC, realizó 96.390 gestiones de seguimiento ante las diferentes EAPB, IPS y servicios complementarios, que incluyeron seguimientos de manera individual por medio de correos

electrónicos reportando los casos a las EAPB, mesas de trabajo, visitas de seguimiento para reconocimiento del caso en el domicilio y en las zonas de internación, entre otras acciones de orden administrativo, con el objetivo de lograr la resolución de la barreras en favor del usuario y/o paciente, según contexto clínico en el que se encontraba, lo anterior permitiendo alcanzar en el primer semestre del año, una efectividad acumulada en la restitución de los derechos en salud del 86%.

Con relación al análisis por variación porcentual entre el primer semestre del año 2022 y 2023 la diferencia de casos recibidos equivale al 44% más, y de acuerdo a las gestiones realizadas el porcentaje de variación aumentó en el 65%, dejando en evidencia no solo el incremento de barreras para el presente semestre, sino también de las acciones desarrolladas desde el Servicio de Atención a la Comunidad, para lograr la restitución de los derechos en salud de los usuarios que presentan barreras de atención en salud.

TASA DE OCURRENCIA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN X 10.000 AFILIADOS SEGÚN EAPB - COMPARATIVO I SEMESTRE DEL AÑO 2022 - 2023

Tabla 3. Ranking de riesgo derecho de petición según EAPB Tasa x 10.000 afiliados comparativo primer semestre del año 2022 - 2023.

RANKING DE RIESGO DP SEGÚN EAPB x10,000 AFILIADOS ENERO - JUNIO AÑO 2022						RANKING DE RIESGO DP SEGÚN EAPB x10,000 AFILIADOS ENERO - JUNIO AÑO 2023					
Orden	EAPB	Clasificación	Tasa x 10000	DP	Afiliados	Orden	EAPB	Clasificación	Tasa x 10000	DP	Afiliados
1	EMSSANAR	ALTO	158,45	7252	457675	1	ASMETSALUD	ALTO	242,64	1048	43191
2	ASMET SALUD	MEDIO	62,63	216	34491	2	EMSSANAR	MEDIO	211,05	9266	439044
3	COOSALUD		53,22	1250	234896	3	SOS		66,29	1777	268073
4	NUEVA EPS		41,56	1011	243269	4	COOSALUD		43,84	1039	237014
5	FAMISANAR		37,5	58	15465	5	COMFENALCO		41,25	847	205315
6	SOS		37,25	1078	289401	6	FAMISANAR		40,59	53	13059
7	SALUD TOTAL		33,81	594	175671	7	FERROCARRILES		40,40	18	4455
8	SANITAS		29,93	907	303003	8	NUEVA EPS		37,80	967	255808
9	COMFENALCO		28,54	615	215503	9	SALUD TOTAL		31,75	534	168208
10	SURA		27,62	1282	464208	10	SANITAS		29,80	930	312132
11	COMPENSAR		27,51	35	12722	11	MALLAMAS		28,82	8	2776
12	FERROCARRILES	BAJO	19,43	9	4633	12	COMPENSAR	BAJO	26,04	28	10751
13	MALLAMAS		19,34	5	2585	13	SURA		19,08	908	475946
	Promedio		44,37	14312	2453522		Promedio		66,10	17423	2435772

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

Para el análisis de riesgo conforme a las solicitudes ingresadas por gestión al SAC, con relación a barreras de atención en salud, de acuerdo a la tasa por 10.000 usuarios, frente al número de solicitudes y población afiliada de cada asegurador, la tabla muestra del primer semestre del año 2023, en comparación con el primer semestre del año 2022, el comportamiento de cada asegurador (EAPB) con Bajo riesgo en verde, Riesgo medio en amarillo y Alto Riesgo a presentar barreras en salud clasificado en rojo.

Dentro de la clasificación como riesgo bajo se registra Sura, la cual estaba en riesgo medio en el mismo periodo de tiempo evaluado del año pasado.

En cuanto a las EAPB que estaban en riesgo medio se identifica que el asegurador SOS pasó de sexto lugar en el año 2022, al tercer puesto en el periodo de tiempo analizado en

el año 2023, al igual que la EAPB Comfenalco que aumentó su nivel de riesgo, pasando del noveno puesto en el año 2022, a estar en el puesto quinto en el primer semestre del año 2023. Mallamas y Ferrocarriles pasaron de estar en riesgo bajo en el primer semestre del 2022, a estar en riesgo medio en lo que va corrido del año 2023.

La tabla del ranking de riesgo para este periodo clasifica como riesgo alto, 2 aseguradores. En primer lugar, la EAPB Asmet Salud con 243 usuarios por cada 10 mil afiliados y en segundo lugar la EAPB Emssanar con 211 usuarios por cada 10 mil afiliados.

SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD, EN CASOS DE ENFERMEDADES EN PACIENTES DE PROTECCION ESPECIAL

Tabla 4. Solicitudes de barreras de atención en salud de usuarios bajo protección especial por EAPB. Comparativo primer semestre 2022 – 2023.

BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD RELACIONADAS CON CASOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL - PRIMER SEMESTRE										
EAPB	CÁNCER		ALTO COSTO		HUÉRFANAS		EVENTO CATASTRÓFICO		TOTAL	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
EMSSANAR	682	587	273	233	294	121	67	61	1316	1002
SOS	57	148	37	48	10	53	1	6	105	255
NUEVA EPS	54	88	54	45	50	24	4	3	162	160
SURA	86	70	33	24	24	55	2	9	145	158
ASMET SALUD	16	80	8	35	10	27	1	7	35	149
COOSALUD	62	76	49	30	49	27	5	6	165	139
COMFENALCO	47	40	23	38	31	20	1	5	102	103
SANITAS	54	36	26	21	16	33	1	2	97	92
SALUD TOTAL	31	23	10	17	7	7		4	48	51
POLICIA NACIONAL	2	13	3	5	1				6	18
MAGISTERIO	2	4	3	5	2	3			7	12
FAMISANAR	12	3	1	2	3			3	16	8
FUERZAS MILITARES	3	1	4	3		2		1	7	7
NINGUNA EAPB	4	3	3	2		1		1	7	7
AIC		1		1		1				3
COMPENSAR	1		2		1	1		1	4	2
COOMEVA	6		8						14	
FERROCARRILES	1								1	
MALLAMAS	1								1	
OTRAS EAPB	1								1	
TOTAL	1122	1173	537	509	498	375	82	109	2239	2166

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

De acuerdo a las peticiones registradas en el SAC, asociadas a casos de protección

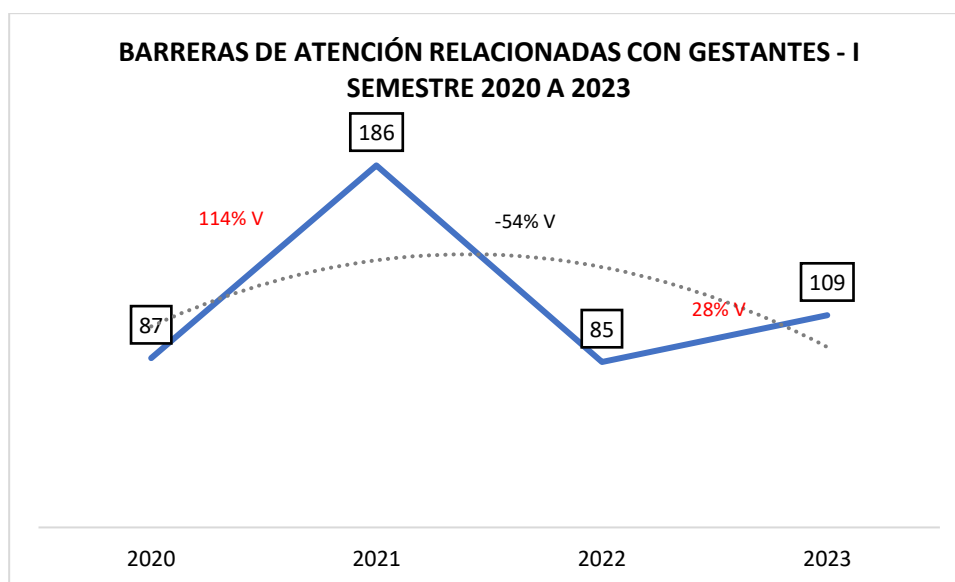
especial, el comparativo entre el primer semestre del año 2022 y 2023, muestra un incremento en variación porcentual en casos relacionados con enfermedades como cáncer con un 5% y enfermedades asociadas a evento catastrófico con un aumento del 33%; Por el contrario, las enfermedades de alto costo registraron una disminución del 5% y enfermedades huérfanas obtuvo una disminución relevante del 25%.

Para este periodo se evidencia una disminución en las barreras de atención en salud, asociadas a enfermedades de protección especial, pasando en el primer semestre del año 2022 de 2.239 a 2.166 casos en el primer semestre del año 2023, variación porcentual entre estos dos periodos del 3% menos.

Se destacan los aseguradores Emssanar, Nueva EPS, Coosalud, Sanitas, Famisanar y Compensar por la disminución de casos asociados a estos tipos de enfermedades, según el comparativo entre el 2022 y 2023. Sin embargo, las EAPB como SOS, Sura, Asmet Salud, Comfenalco, Salud, Policía Nacional y Magisterio aumentaron sus casos.

SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN

Gráfica 5. Barreras de atención en salud relacionadas con gestantes – Comparativo primer semestre año 2020 - 2023.



Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

Al hablar de las barreras asociadas a mujeres en estado de gestación, el resultado registra que hay un aumento 28% de las peticiones relacionadas con esta población, haciendo un comparativo con los casos registrados en el mismo periodo de tiempo analizado entre los años 2022 y 2023. En cuanto al primer semestre del año 2021 al 2022, se registró una disminución del 54%, siendo un aspecto positivo, que se ha logrado en articulación de diferentes actores y en trabajo mancomunado con el grupo funcional RIA materno perinatal y primera infancia de la Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali.

Tabla 5. Efectividad por EAPB relacionada con barreras de gestantes comparativo primer semestre del año 2022 - 2023.

EFECTIVIDAD POR EAPB EN BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON GESTANTES - I SEMESTRE 2022 A 2023				
EAPB	2022	EFECTIVIDAD	2023	EFECTIVIDAD
EMSSANAR	38	92%	40	88%
COOSALUD	5	100%	17	88%
SANITAS	2	100%	16	94%
SURA	3	67%	9	89%
NUEVA EPS	16	100%	8	100%
NINGUNA EAPB	8	100%	7	100%
COMFENALCO	5	100%	5	80%
FAMISANAR			3	100%
SOS	2	100%	3	100%
SALUD TOTAL	5	100%	1	100%
OTRAS EAPB	1	0%		
TOTAL	85	86%	109	94%

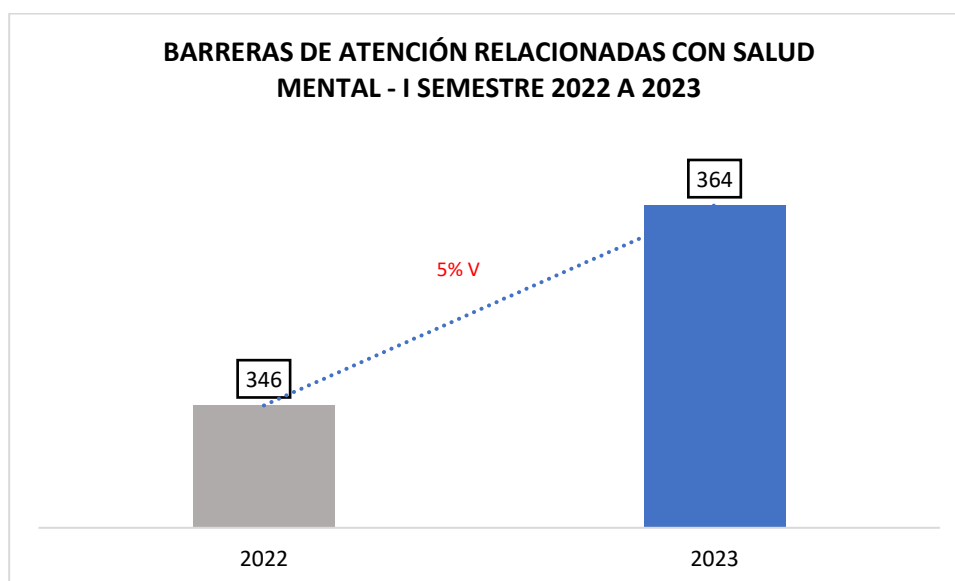
Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

La tabla permite visualizar que para el corte de enero – junio 2023, la EAPB Emssanar y su red de atención, presentaron el mayor número de barreras de atención en salud en mujeres bajo condición de gestación, con un total de 40 casos y una efectividad del 88%; en segundo lugar, se encuentra la EAPB Coosalud con 17 casos registrados y una efectividad del 88%, con una variación porcentual de 240% en comparación con el periodo 2022. En tercer lugar, se encuentra la EAPB Sanitas, quien para el corte del 2023 registro 16 casos, logrando una efectividad del 94%, pero en comparación con el primer semestre del año 2022, el incremento de sus casos fue del 700%.

En los dos periodos comparados se registró un aumento del 28% de las peticiones registradas relacionadas con las mujeres en estado de gestación, pero también se evidencia un aumento de la efectividad del 11%, en la restitución de los derechos de los usuarios que presentan algún tipo de barrera de atención.

SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN POR SALUD MENTAL

Gráfica 6. Reporte de solicitudes ingresadas al SAC relacionadas con pacientes bajo condición de enfermedades de salud mental – comparativo primer semestre del 2022 - 2023.



Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

En el primer semestre del año 2023 se presentaron un total de 364 barreras de atención en salud, asociadas a pacientes en condiciones de Salud Mental, un porcentaje de variación entre 2022 y 2023 del 5%, teniendo en cuenta las 346 solicitudes ingresadas para el primer semestre del año 2022. De acuerdo al incremento de casos en pacientes de salud mental, el Servicio de Atención a la Comunidad SAC, ha venido desarrollando un trabajo articulado con otras áreas de la Secretaría de Salud Distrital, en pro de dicha población; también se ha trabajado de la mano de otros Organismos de la administración y de las EAPB para atender de manera oportuna e interinstitucionalmente a esta población.

Tabla 6. Efectividad por EAPB relacionadas con solicitudes de salud mental – primer semestre 2022 – 2023.

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON SALUD MENTAL - I SEMESTRE 2022 A 2023						
EAPB	2022			2023		
	CASOS	EFFECTIVIDAD	TRASLADOS	CASOS	EFFECTIVIDAD	TRASLADOS
EMSSANAR	178	65%	31%	154	83%	17%
NUEVA EPS	34	100%		37	95%	
SOS	26	92%	4%	35	100%	
SURA	32	100%		30	97%	3%
COMFENALCO	15	100%		19	100%	
COOSALUD	21	95%		20	74%	26%
SALUD TOTAL	8	88%		15	95%	
SANITAS	19	100%		15	93%	
ASMET SALUD	6	83%	17%	19	93%	

FUERZAS MILITARES				12	100%	
POLICIA NACIONAL				3	100%	
FAMISANAR	1	100%		2	100%	
OTRAS EAPB	1	100%		1	100%	
COMPENSAR	3	100%		1	100%	
NINGUNA EAPB	1	100%		1	100%	
MAGISTERIO	1	100%				
TOTAL	346	95%	17%	364	95%	15%

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

En la tabla anterior el comparativo entre estos dos periodos permite visualizar las EAPB que aumentaron los casos para el primer semestre del año 2023, como: Nueva EPS, SOS, Comfenalco, Salud Total, Asmet Salud, fuerzas Militares, Policía y Famisanar. Los aseguradores que disminuyeron las barreras en salud asociadas en pacientes de Salud mental, son: Emssanar, Sura, Coosalud, Sanitas y Compensar.

Debido al incremento de casos para este periodo, el porcentaje de variación es del 5%. La resolutiveidad fue del 95%, igual a lo logrado en el año 2022.

Con relación al porcentaje de traslados, este periodo disminuyó el número de casos trasladados a la Superintendencia Nacional de Salud, con una variación del 12%.

SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN POBLACION EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Tabla 7. Casos en condición de discapacidad por EAPB – comparativo primer semestre del año 2022 - 2023.

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON DISCAPACIDAD - I SEMESTRE 2022 A 2023														
EAPB	Física		Múltiple		Intelectual		Sensorial		Psíquica		Visceral		TOTAL	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
EMSSANAR	335	325	337	183	96	83	98	90	59	32	4	4	929	717
SOS	27	81	12	39	5	29	6	3		1		1	50	154
COOSALUD	39	61	22	25	3	9	11	12	2			3	77	110
NUEVA EPS	36	54	29	19	2	15	3	7	6	4	1	3	77	102
ASMET SALUD	14	52	3	18	19	13	2	17					38	100
SURA	22	30	11	37		14	15	8	1	1		3	49	93
COMFENALCO	22	45	5	13	10	7	21	2		5			58	72
SANITAS	17	26	26	23	1	5	15	4	5	3			64	61
SALUD TOTAL	18	8	8	15		2	4	4					30	29
COMPENSAR		5	2	2									2	7
FUERZAS MILITARES	3	7							1				4	7
FAMISANAR	1	1	2	2			1						4	3
POLICIA NACIONAL	1	1				2							1	3
AIC		1				1								2
MAGISTERIO		1	2	1			5						7	2

NINGUNA EAPB		1												1
COOMEVA			6										6	
MALLAMAS	1												1	
TOTAL	536	699	465	377	136	180	181	147	74	46	5	14	1397	1463

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

En el primer semestre del año 2023, el total de casos ingresados al SAC por usuarios con algún tipo de discapacidad como: física, múltiple, intelectual, sensorial, psíquica o visceral fue de 1463 solicitudes, las cuales representaron un aumento del 5%, con relación al año 2022, periodo de tiempo donde se recibieron 1397 requerimientos de pacientes. Es importante resaltar que, para el periodo 2023, el incremento de solicitudes en comparación con el año 2022 frente a pacientes en condición de discapacidad física fue del 30%, discapacidad intelectual 32%, discapacidad visceral, aumentó en un 180%. Sin embargo, discapacidad múltiple disminuyó el 19%, discapacidad sensorial disminuyó un 19% y discapacidad psíquica redujo sus casos en un 38%.

Para el periodo 2023, las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud, que más presentaron barreras en atención de salud para pacientes en condición de discapacidad fue, en primer lugar, Emssanar con 717 casos, en segundo lugar, SOS con 154 casos y Coosalud en tercer lugar con 110 casos.

SOLICITUDES RELACIONADAS CON IPS EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI

Desde la mirada de la red pública, las IPS con mayores solicitudes por barreras de atención en salud para el primer semestre del año 2023, fueron: en primer lugar, el Hospital Universitario del Valle con 2.097 solicitudes; seguido por el Hospital Isaías Duarte Cancino, con 1.747 casos, y en tercer lugar el Hospital San Juan de Dios con 890 casos. El incremento de casos por estas instituciones es representativo, ya que fue superior al 100%, de acuerdo al comparativo con el primer semestre del año 2022.

Tabla 8. Barreras de atención relacionadas con IPS de la red pública comparativo primer semestre 2022 - 2023. (1eras Trece)

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON IPS PÚBLICAS - I SEMESTRE 2022 A 2023			
IPS	2022	2023	
HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE	943	2097	
HOSPITAL ISAIAS DUARTE CANCINO	140	1747	
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	184	890	
HOSPITAL MARIO CORREA RENGIFO	135	549	
HOSPITAL CARLOS HOLMES TRUJILLO	102	276	
HOSPITAL JOAQUIN PAZ BORRERO	98	126	
CENTRO DE SALUD SILOE	57	108	
HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS	83	95	

HOSPITAL CAÑAVERALEJO	63	94
HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	50	52
HOSPITAL PSIQUIATRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE	3	27
CENTRO DE SALUD MELENDEZ	13	23
CENTRO DE SALUD TERRON COLORADO	20	22

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

Para este periodo, la red hospitalaria pública registró un incremento representativo en quejas por barreras de atención en salud, sin embargo, un generador de la situación se asocia al acceso y cancelación de citas de médico general, especialistas y subespecialidades, lo anterior en un 68%.

Es importante aclarar que un porcentaje representativo de aumento en barreras frente a la consulta médica, está asociada a la rotación de proveedores y prestadores medicamentosos que por vencimiento de ordenes ante la limitada dispensación por los servicios farmacéuticos o cambios administrativos que generan discontinuidad, terminan generando aumento en la demanda de estos servicios, y multiconsultas en redes de Atención Primaria y Complementaria, extendiéndose a impactos de referencia y contra referencia, y de asistencia a los programas de riesgo en general, y de pacientes con enfermedades de protección especial.

La inoportunidad en el acceso a estudios diagnósticos y de procedimientos quirúrgicos son otros generadores secundarios. Es necesario que el contexto de redes integradas permita mejorar la continuidad de atención del usuario, y mejore la oportunidad y calidad de su servicio; teniendo en cuenta la red contratada por cada uno de los aseguradores en concordancia a la normatividad colombiana vigente, a partir del mantenimiento de la salud.

Tabla 9. Barreras de atención relacionadas con IPS de la red privada - comparativo primer semestre del 2022 – 2023. (1eras Trece)

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON IPS PRIVADAS - I SEMESTRE 2022 A 2023		
IPS	2022	2023
FARMACIA FARMART		544
CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS	114	532
CLINICA NUEVA DE CALI	160	396
INSTITUTO OCULAR DE OCCIDENTE	7	367
CLUB NOEL	89	313
CLINICA NUESTRA	225	301
CLINICA DE OCCIDENTE	120	252
FARMACIA CRUZ VERDE		244
FUNDACIÓN ESENSA	163	217
FUNDACIÓN VALLE DEL LILI	111	215
CLINICA VERSALLES	225	204
CLINICA LOS FARALLONES	96	192
IMAGENES DIAGNOSTICA SAN JOSE		178

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

De acuerdo, a la red de IPS privadas en la ciudad de Cali para el primer semestre del año 2023, se evidencia un aumento representativo en las primeras 13 IPS analizadas. Este aumento se asocia a concentración de la atención en la intervención de la enfermedad, y sobre las cuales el volumen de usuarios, congestiona la red ofertada y lleva a la demanda de solicitudes por barreras asociadas, principalmente a oportunidad en la atención, Accesibilidad, calidad del servicio y continuidad en el tratamiento.

En las IPS y proveedores de tecnologías y servicios farmacéuticos privados con mayores barreras de atención en salud, Se encuentra la entidad de dispensación de medicamentos Farmart, que actuando como proveedor farmacéutico, lidera reportes por vulneración de derechos en salud, con 544 peticiones y en comparación con 2022, no registra casos en la defensoría del paciente.

En segundo lugar, se encuentra la Clínica Nuestra Señora de los Remedios, con 532 solicitudes, generando un incremento representativo con relación al periodo comparado y, en tercer lugar, se encuentra la Clínica Nueva de Cali, con 396 peticiones, esta IPS en el periodo 2022 registró 168 casos. En el cuarto lugar está el Instituto Ocular de Occidente, con un total de 367 solicitudes, mientras que, en el periodo analizado del 2022, registró 7 casos.

TIPO DE CAUSAS RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD POR EAPB

Tabla 10. Causas relacionadas con barreras de atención en salud por EAPB – corte primer semestre año 2023.

CAUSAS DE BARRERAS DE ATENCIÓN POR EAPB - I SEMESTRE 2023														
EAPB	ACCESO A IPS	CITA MEDICA	ACCESO A EPS	PROCEDIMIENTOS	MEDICAMENTOS	ATENCIÓN HOSPITALARIA	INSUMOS Y SUMINISTROS	SOAT	COVID 19	OTRO	ARL	POLIZAS COMPLEMENTARIAS	NOVEDAD CON FALLECIDO NO	TOTAL
EMSSANAR	3215	2343	1963	1147	751	236	173	20	15	2				9865
SOS	616	351	612	301	150	69	48	19	15	2	4	1		2188
COOSALUD	763	435	155	215	85	84	47	9	13	6	1			1813
NUEVA EPS	445	296	250	160	150	93	61	32	9	2	3			1501
SURA	309	196	442	189	161	66	28	31	22	4	5	4		1457
ASMET SALUD	365	264	156	115	167	52	61	5		1			1	1187
SANITAS	243	162	222	148	97	106	36	23	8	3	2	2		1052
COMFENALCO	278	129	112	150	175	73	75	13	14	1	1	1		1022
SALUD TOTAL	208	101	76	94	39	17	15	18	5	1	3			577
FUERZAS MILITARES	23	32	87	12	2	2	2	1						161
POLICIA NACIONAL	32	15	33	24	5	12	3	1	1			1		127
NINGUNA EAPB	11	16	11	13	3	27	3	9	5	1		1		100
MAGISTERIO	30	20	11	17	4	4	1					2		89

FAMISANAR	13	16	16	4	2	6	1	2	1					61
COMPENSAR	4	7	5	5		1	3	2	3					30
AIC	9	5		3		5		2						24
FERROCARRILES	3	7	5	2		3	1							21
OTRAS EAPB	3	1	2			4	1					1		12
MALLAMAS	4	1	2			2								9
SANIDAD MILITAR EMAVI		1	2	3			1							7
SANIDAD NAVAL ARMADA				1										1
TOTAL	6574	4398	4162	2603	1791	862	560	187	111	23	19	13	1	21304

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

De la tabla anterior, las causas como acceso a IPS y programación de citas representan el 52% de las barreras de atención en salud registradas en el SAC para el primer semestre del 2023, lo que deja en evidencia la marcada interacción administrativa que involucra tanto aseguradores como prestadores de servicios de salud.

La oferta de especialidades y subespecialidades, representa un reto frente a la demanda por parte de usuarios, los procedimientos y apoyos diagnósticos, representan una oportunidad administrativa, frente a estrategias de abordajes nocturnos para mejorar tiempos de agendamiento y acceso. Frente a medicamentos, insumos y suministros, se asocia a la necesidad de fortalecer convenios entre aseguradores y proveedores, mejorar disponibilidad y generar mayor interoperabilidad entre redes, garantizando tener suministros necesarios para dar continuidad del tratamiento a los pacientes en tiempos oportunos; Es importante fortalecer las auditorías entre IPS y EAPB, de cara no solo al control del gasto, sino del cumplimiento en los estándares y atributos de calidad en la atención a usuarios del sistema de salud.

ATRIBUTOS DE CALIDAD RELACIONADO CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD POR EAPB

Tabla 11. Atributos de calidad relacionados con barreras de atención en salud por EAPB comparativo primer semestre 2022 – 2023.

ATRIBUTOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON BARRERAS DE ATENCIÓN - I SEMESTRE 2022 A 2023																
EAPB	OPORTUNIDAD		ACCESIBILIDAD		CONTINUIDAD		SEGURIDAD		SIN INFORMACIÓN		PERTINENCIA		SATISFACCIÓN DEL USUARIO		TOTAL	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
EMSSANAR	2250	6220	3919	2695	962	674	19	235	27	24	32	11	20	6	7229	9865
SOS	461	1159	298	829	277	116	11	67	2	8	19	7	10	2	1078	2188
COOSALUD	748	1385	356	281	113	81	7	54	2	5	15	4	10	3	1251	1813
NUEVA EPS	351	866	430	442	187	112	6	69	5	4	27	5	19	3	1025	1501
SURA	337	650	549	654	349	97	2	45	3	5	27	4	18	2	1285	1457
ASMET SALUD	94	697	81	252	38	187		49			2		1	2	216	1187
SANITAS	351	528	261	409	254	69	5	39	4		20	3	15	4	910	1052

COMFENALCO	259	546	201	203	124	179	1	81	4	1	16	3	9	9	614	1022
SALUD TOTAL	286	379	217	129	85	42	1	19	4	5	9	3	7		609	577
FUERZAS MILITARES	13	54	58	101	4	1		4	2	1	1				78	161
POLICIA NACIONAL	22	62	42	56	12	6		3			1		1		78	127
NINGUNA EAPB	19	37	37	52	46	9			1		8		5	2	116	100
MAGISTERIO	34	68	19	14	8	5		2			2				63	89
FAMISANAR	24	32	22	25	10	3		1			3				59	61
COMPENSAR	15	16	9	11	8	1	1	2			2				35	30
AIC		19		3		1				1						24
FERROCARRILES	1	11	2	9	6			1							9	21
OTRAS EAPB	12	1	26	9	12			1					5	1	55	12
MALLAMAS	4	5	1	4											5	9
SANIDAD MILITAR EMAVI		3		3		1										7
SANIDAD NAVAL ARMADA				1												1
COOMEVA	27		24		7				1		4		2		65	
TOTAL	5308	12738	6552	6182	2502	1584	53	672	55	54	188	40	122	34	14715	21304

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

A partir del Decreto 1011 del año 2006 y normatividad estatutaria y de contratación actual, respecto de características del Sistema General de Seguridad Social en Salud, la oportunidad en la atención fue el atributo con mayor infracción en el sistema de salud, acorde a las solicitudes recibidas en el Servicio de Atención a la Comunidad SAC. Para este periodo analizado, el total de casos recibidos por este atributo fue de 12.738 solicitudes; Este factor se asocia a la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos, que pongan en riesgo su vida o su salud. El segundo atributo con mayores casos registrados es accesibilidad, a partir de directas barreras administrativas asociadas a autorizaciones, interrupciones contractuales o de cambio de prestadores y concentraciones contractuales (sobredemanda) en IPS específicas, superando oferta o capacidad instalada, lo que impide acceder al servicio de salud que requiere, el total de casos recibidos en este periodo fue 6.182, si bien este número de casos disminuyó en comparación al periodo anterior, para este periodo registra como el segundo atributo en calidad que más vulnera los derechos de los usuarios alrededor del sistema de salud.

En el tercer lugar, el atributo continuidad, con un total de 1584 solicitudes, la cual implica que los pacientes deben suspender sus tratamientos, citas médicas y/o procedimientos por la falta de garantías de su asegurador con la red contratada o por acciones o incidentes administrativos o de red, sin abordajes mitigadores desde la auditoria de la administradora de planes de beneficios en salud.

SOLICITUDES INGRESADAS SEGÚN BARRIOS, COMUNAS Y ZONA RURAL EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI

El Servicio de Atención a la Comunidad, SAC, recibió, atendió y gestionó peticiones de usuarios por barreras de atención en salud del 100% del área geográfica de Cali (todos los barrios del área urbana y los corregimientos del sector rural), adicionalmente se han atendido solicitudes de ciudadanos de otros municipios, debido a las nuevas

competencias como Cali distrito de la Secretaría de Salud, y la ampliación de los canales de atención, en respuesta a la responsabilidad de la ley 1755 del año 2015 y circular 008 del 2018.

Tabla 12. *Peticiones por barrios, comunas y zona rural de la ciudad de Cali (primeros 15) comparativo primer semestre 2022 – 2023.*

BARRIOS RELACIONADOS CON BARRERAS DE ATENCIÓN - I SEMESTRE 2023			COMUNAS RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN - I SEMESTRE 2023			ÁREA RURAL RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN - I SEMESTRE 2023		
BARRIO	CASOS		COMUNA	CASOS		ZONA RURAL	CASOS	
	2022	2023		2022	2023		2022	2023
Ciudad Córdoba	341	616	13	1243	2126	PANCE	116	142
Siloé	351	430	15	964	1626	MONTEBELLLO	68	129
Marroquín III	244	423	21	739	1465	LA BUITRERA	127	123
Terrón Colorado	343	387	14	795	1311	FELIDIA	19	51
Antonio Nariño	266	370	16	740	1186	LA CASTILLA	24	40
Desepaz Inivali	141	328	6	881	1133	EL HORMIGUERO	46	28
Floralia - Comfenalco	248	320	18	733	946	LA ELVIRA	18	28
Mojica	159	316	8	626	921	EL SALADITO	4	26
Manuela Beltrán	181	312	20	725	911	ÁREA DE EXPANSIÓN URBANA		26
Alfonso Bonilla Aragón	177	275	10	721	844	LOS ANDES	24	23
El Poblado I	154	271				VILLACARMELO	5	18
Comuneros I	195	258				LA LEONERA	11	18
Mariano Ramos	174	255				GOLONDRINAS	23	16
Meléndez	152	242				NAVARRO	17	5
Puerta del Sol	167	240				LA PAZ		5
						PICHINDE	3	2
						AREA DE PROTECCIÓN		2

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

De acuerdo al número de solicitudes ingresadas en el Servicio de Atención a la Comunidad, con relación a los barrios en la ciudad de Santiago de Cali, tenemos que para el periodo 2023, en primer lugar, se encuentra Ciudad Córdoba, seguido de Siloé, y Marroquín III en el tercer lugar. Entre los primeros 15 barrios con más casos reportados, se registró un aumento en dichos territorios, entre los dos periodos comparados.

Al hablar de comunas de la ciudad de Cali, se encuentra que el Servicio de Atención a la Comunidad ha tenido mayor impacto en la comuna 13 con 2.126 casos, comuna 15 con 1.626 casos, la comuna 21 registró 1.465 casos, comuna 14 con 1.311 y comuna 6 con 1.186 casos, ocupando los cinco primeros puestos respectivamente entre las comunas con mayores requerimientos.

En cuanto a la zona rural de Cali acorde al periodo analizado de enero a junio de 2023 se han recibido requerimientos de usuarios que se encuentran en los diferentes corregimientos y zonas apartadas, pero dentro del territorio de competencia, con relación a esta zona de la ciudad, tenemos que los habitantes de los corregimientos de Pance, Montebello, La Buitrera, Felidia y La Castilla, son quienes presentan mayores reportes asociados a dificultades para acceder a los servicios de salud.

Es de resaltar que el Servicio de Atención a la Comunidad SAC, ha estado impactando la ciudad de Santiago de Cali, con diferentes acciones para la restitución de los derechos en salud de la comunidad, como jornadas presenciales y de acompañamientos a otras estrategias de la administración, para garantizar escucha e interacción activa, además de mencionar que estas acciones, han logrado traspasar límites a otros municipios del departamento del Valle del Cauca, e incluso otros departamentos del territorio colombiano, que incluye atención por la no respuesta de las EAPB, en pacientes localizados en diferentes zonas geográficas del país, pero administrativamente vinculados a la ciudad de Cali, desde donde la administración actual, genera acciones e intervención para la restitución del derecho a la salud y acompañamiento a los caleños.

Tabla 13. *Barreas en Atención en Salud por Departamentos comparativo primer trimestre 2022 - 2023.*

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON OTROS DEPARTAMENTOS - I SEMESTRE 2023		
DEPARTAMENTOS	CASOS	
	2022	2023
VALLE DEL CAUCA	15	206
CAUCA		60
NARIÑO	4	8
ANTIOQUIA		3
SANTA FÉ DE BOGOTÁ D.C.	2	3
BOLIVAR		1
CAQUETÁ		1
CHOCÓ		1
CUNDINAMARCA	1	1
QUINDIO		1
RISARALDA		1
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	1
HUILA	1	
TOTAL	24	287

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

De acuerdo a las nuevas competencias de la Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali, el Servicio de Atención a la Comunidad, atendió en el primer semestre del año 2023, un total de 287 solicitudes por barreras de atención en salud, en pacientes localizados en diferentes áreas geográficas del territorio colombiano, estas peticiones están asociadas principalmente a servicios como: autorizaciones, remisión entre redes de atención en salud y transporte de pacientes, terrestres, acuáticos y aéreos.

BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD POR EDAD Y GÉNERO

Tabla 14. *Peticiones ingresadas por edad y género primer semestre 2023.*

EDAD Y GENERO RELACIONADOS CON BARRERAS DE ATENCIÓN - I SEMESTRE 2023			
EDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
0 - 5	645	760	1405
6 - 10	324	494	818
11 - 17	463	537	1000
18 - 39	2286	1293	3579
40 - 59	3910	1924	5834
> 60	5322	3346	8668
TOTAL	12950	8354	21304

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

El presente análisis permite identificar el género que más recurrió al Servicio de Atención a la Comunidad SAC por barreras de atención en Salud, siendo el femenino con un total de 12.950 solicitudes. La edad que más presentó barreras fue pacientes mayores de 60 años, con un total de 8.668 casos.

La tabla anterior, permite concluir que la vulneración de derechos en salud, se presenta principalmente en adultos mayores, población con principales factores de riesgo, asociados principalmente a enfermedades crónicas no transmisibles y de mayor impacto en la congestión de redes de atención, de especialidades y sub especialidades y de recurso financiero, asociado a la paliatividad por falta de mitigación al riesgo, que demanda cada vez más, atención domiciliaria, insumos, suministros y medicamentos.

BARRERAS DE ATENCION EN SALUD POR AUTORECONOCIMIENTO

Tabla 15. *Peticiones ingresadas por autorreconocimiento primer trimestre del 2023.*

AUTORRECONOCIMIENTO	CASOS
Heterosexual	18639
Sin información	2614
Homosexual	48
Bisexual	3
TOTAL	21304

Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

De acuerdo al autorreconocimiento de los usuarios que acudieron al Servicio de Atención a la comunidad SAC, por barreras asociadas a la prestación del servicio de salud, conforme a las solicitudes ingresadas en el primer trimestre del 2023, tenemos que el 87% de los solicitantes se auto reconocieron Heterosexuales, adicionalmente el 0.24% se identificaron como homosexuales con un total de 48 casos, y bisexuales con un total de 3 peticiones.

Además, ante la pregunta durante la captación de la información, 2.614 solicitudes se registraron sin información, por no respuesta.

CONCLUSIONES

Durante el primer semestre del año 2023, el Servicio de Atención a la Comunidad SAC, recibió 21.304 solicitudes, es decir que se produjo un incremento del 44% con respecto al primer semestre del año 2022, periodo que registro un total de 14.774 casos. En el primer semestre del año 2023, se logró resolver efectivamente en favor de los usuarios que acudieron a nuestro Servicio de Atención a la Comunidad, el 86% del total de requerimientos recibidos.

Del total de casos atendidos en el Servicio de Atención a la Comunidad, entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, de acuerdo a nuestros canales de recepción de casos, se recibieron 12.009 registros por medio del chat 24 horas (WhatsApp) equivale al 56% del total recibido; 7.196 atenciones fueron registradas de carácter presencial, con un 34%; 1.166 solicitudes a través del correo electrónico SAC, representando el 5%; 502 por página web de la alcaldía, siendo el 2%; 400 asistidas vía telefónica, representadas en un 2%, bajo número justificado en fallas de conectividad recurrente, y 31 mediante redes sociales a través de denuncias por Twitter, equivalente al 0,15%. Logro representativo bajo la dinámica de atención 24 horas de lunes a domingo, donde se escucha de manera activa a la comunidad caleña sobre barreras en atención de salud o algún otro tipo de necesidades que conciernen a la Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali.

Estos medios de comunicación que emplea la Secretaría de Salud, a través del Servicio de Atención a la Comunidad SAC, le permite a toda la ciudadanía acceder al Sistema de Salud de Santiago de Cali bajo diversas alternativas, sin importar hora, ubicación, condición socioeconómica, género, diversidad sexual, raza o religión.

Desde el Servicio de Atención a la Comunidad, de la Secretaría Distrital de Salud de Cali, se atendió y gestionó el 100% de los requerimientos recibidos, provenientes de todas las áreas geográficas de la ciudad, es decir del total de barrios en sus 22 comunas y sus corregimientos, incluso de acuerdo a las competencias de la Secretaría de Salud como Cali Distrito, se realizó asistencia a pacientes o usuarios ubicados en otros departamentos del territorio colombiano, y que requirieron un abordaje e intervención por barreras de atención en salud.

De acuerdo a la tasa por 10.000 usuarios, frente al número de solicitudes y población afiliada de cada asegurador, el presente informe refleja para el periodo 2023, en riesgo alto, según las peticiones registradas en el SAC, las siguientes EAPB: Asmet salud y Emssanar. En riesgo medio están las EAPB: SOS, Comfenalco, Famisanar, Ferrocarriles, Nueva EPS, Salud Total, Sanitas, Mallamas y Compensar; en riesgo bajo se encuentra la EAPB Sura.

Con relación a barreras en salud asociadas a pacientes con protección especial, el comparativo entre el primer semestre del año 2022 vs 2023, evidencia una disminución del 3%, pasando en el primer semestre del año 2022 de 2.239 a 2.166 casos en el primer semestre del año 2023, sin embargo muestra un incremento de los casos relacionados con

enfermedades como cáncer con un 5% y enfermedades asociadas a evento catastrófico con un aumento del 33%; Por el contrario, las enfermedades de alto costo registraron una disminución del 5%, y enfermedades huérfanas obtuvo una disminución relevante del 25%.

Se destacan los aseguradores Emssanar, Nueva EPS, Coosalud, Sanitas, Famisanar y Compensar por la disminución de casos asociados a estos tipos de enfermedades, según el comparativo entre el 2022 y 2023. Sin embargo, las EAPB como SOS, Sura, Asmet Salud, Comfenalco, Salud, Policía Nacional y Magisterio aumentaron sus casos.

Al hablar de las barreras asociadas a mujeres en estado de gestación, el resultado registra que hubo un aumento 28% de las peticiones relacionadas con esta población, haciendo un comparativo con los casos registrados en el mismo periodo de tiempo analizado entre los años 2022 y 2023. En cuanto al primer semestre del año 2021 al 2022, se registró una disminución del 54%, siendo un aspecto positivo, que se ha logrado en articulación de diferentes actores y en trabajo mancomunado con el grupo funcional RIA materno perinatal y primera infancia de la Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali.

En el primer semestre del año 2023 se presentó un total de 364 barreras de atención en salud, asociadas a pacientes en condiciones de Salud Mental, un porcentaje de variación entre 2022 y 2023 del 5%, teniendo en cuenta las 346 solicitudes ingresadas para el primer semestre del año 2022. De acuerdo al incremento de casos en pacientes de salud mental, el Servicio de Atención a la Comunidad SAC, ha venido desarrollando un trabajo articulado con otras áreas de la Secretaría de Salud Distrital, en pro de dicha población; también se ha trabajado de la mano de otros Organismos de la administración y de las EAPB para atender de manera oportuna e interinstitucionalmente a esta población.

En el primer semestre del año 2023, el total de casos ingresados al SAC por usuarios con algún tipo de discapacidad como: física, múltiple, intelectual, sensorial, psíquica o visceral fue de 1463 solicitudes, las cuales representaron un aumento del 5%, con relación al año 2022, periodo de tiempo donde se recibieron 1397 requerimientos de pacientes. Es importante resaltar que, para el periodo 2023, el incremento de solicitudes en comparación con el año 2022 frente a pacientes en condición de discapacidad física fue del 30%, discapacidad intelectual 32%, discapacidad visceral, aumentó en un 180%. Sin embargo, discapacidad múltiple disminuyó el 19%, discapacidad sensorial disminuyó un 19% y discapacidad psíquica redujo sus casos en un 38%.

Desde la mirada de la red pública, las IPS con mayores solicitudes por barreras de atención en salud para el primer semestre del año 2023, fueron: en primer lugar, el Hospital Universitario del Valle con 2.097 solicitudes; seguido por el Hospital Isaías Duarte Cancino, con 1.747 casos, pero con mayor porcentaje de variación en comparación al año anterior, y en tercer lugar el Hospital San Juan de Dios con 890 casos. El incremento de casos por estas instituciones es representativo, ya que fue superior al 100%, de acuerdo al comparativo con el primer semestre del año 2022.

Las IPS privadas con mayores barreras de atención está encabezada por el servicio farmacéutico Farmart, que actuando como dispensador de medicamentos, lidera reportes por vulneración de derechos en salud, con 544 peticiones, en segundo lugar, se encuentra la Clínica Nuestra Señora de los Remedios, con 532 solicitudes, en tercer lugar, se encuentra la Clínica Nueva de Cali, con 396 peticiones, esta IPS en el periodo 2022 registró 168 casos. En el cuarto lugar está el Instituto Ocular de Occidente, con un total de 367

solicitudes, mientras que, en el periodo analizado del 2022, registró 7 casos.

Con respecto al análisis de la información, conforme a las solicitudes recibidas en el Servicio de Atención a la Comunidad, nuestro sistema de información, permite clasificar las diferentes causas por las cuales el usuario se enfrentó para acceder a un servicio de salud, estas causas son: Acceso a IPS, Cita médica, Acceso a EPS, Procedimientos, Medicamentos, Atención Hospitalaria, Insumos y Suministros, Soat, Covid 19, también de naturaleza ARL y Pólizas Complementarias.

Para el primer semestre del año 2023, se identifica el acceso a IPS y citas médicas con el 52% de las barreras de atención en salud registradas, lo que deja en evidencia la marcada interacción administrativa que presenta los aseguradores y prestadores, demandando de manera urgente la interoperabilidad universal de la historia clínica y un sistema transaccional en línea.

Se sugiere a los aseguradores y prestadores con mayor reporte de quejas, establecer estrategias de escucha activa, orientación y gestión de la atención sobre todo enfocado al mantenimiento de la salud en el territorio, que permitan fortalecer procesos de excelencia, asociando dinámicas de apropiación a la cultura del autocuidado y del cuidado preventivo, bajo una atención cordial, humanizada y diligente. De igual manera fortalecer la capacidad instalada tanto del asegurador de cara a la escucha activa y gestión con resolución, como en los prestadores, donde las EAPB den respuesta al usuario en el tiempo establecido, mejorando los canales de atención no presencial y de acceso 24 horas para la comunidad, donde la comunicación sea efectiva y den respuesta al usuario de acuerdo a su inquietud, sugerencia necesidad o requerimiento.

Aumentar los puntos de servicios disponibles con personal preparado para atender y dar respuesta en tiempos oportunos, que reduzcan largas filas y mejoren la imagen de los aseguradores o en consecuencia la implementación de estrategias de sistemas transaccionales automatizados, con interoperabilidad de historia clínica que logren reducir la alta intermitencia administrativa.

En cuanto a los prestadores es importante que logren dinamizar el servicio por ejemplo, la consulta prioritaria durante horas pico en los servicios, mejorando la oferta de la misma, y reduciendo tiempos de espera del usuario; hacer seguimiento al cumplimiento de agendas tanto de medicina general, especializada, sub especializada, diagnóstica y de servicios complementarios, que permiten garantizar continuidad en la intervención y tratamiento de los usuarios de los diferentes aseguradores, así mismo, custodia de los usuarios afectados por cancelaciones de servicios, garantizando la atención requerida a través de una demanda controlada asertiva y proactiva, también y de manera integrada con el asegurador, evaluar estrategias diferenciales frente a vencimiento de mipres y renovación de órdenes a partir de cambio de proveedores, novedades en servicios farmacéuticos y cualquier otro escenarios que cause vencimiento de las mismas y sobredemanda a la red de ips en general, por temas propios administrativos.

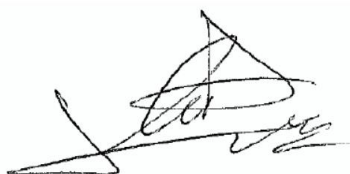
Dentro del contexto de los atributos de la calidad en la atención en salud, tenemos que para el primer semestre del año 2023, la oportunidad en la atención fue el atributo con mayor infracción en el sistema de salud, el total de casos recibidos fue de 12.738 solicitudes; el segundo atributo con mayores casos registrados es accesibilidad, con un total de 6.182 casos, si bien este número de casos disminuyó en comparación al periodo anterior, para este periodo registra como el segundo atributo en calidad que más vulnera a los usuarios del sistema de salud, y en el tercer lugar el atributo continuidad, con un total de 1.584

solicitudes.

De acuerdo al presente informe, en el primer semestre del año 2023, las mujeres fueron la población que más recurrió al Servicio de Atención a la Comunidad SAC, por barreras de atención en Salud, con un total de 12.950 solicitudes. Para el caso de los hombres se registró un total de 8.354 casos; En los dos géneros se evidencia, que el adulto mayor fue quien más presentó barreras a la hora de acceder a un servicio médico, siendo necesario evaluar las causas del alto nivel de vulneración a esta población, quienes por su rango de edad tienen prioridad para acceder a cualquier servicio, y no se debe permitir que en el sistema de salud sean los más afectados.

De acuerdo al autorreconocimiento de los usuarios que acudieron al Servicio de Atención a la comunidad SAC, por barreras asociadas a la prestación del servicio de salud, conforme a las solicitudes ingresadas en el primer semestre del 2023, tenemos que el 87% de los solicitantes se auto reconocieron heterosexuales, adicionalmente el 0.24% se identificaron como homosexuales con un total de 48 casos, y bisexuales con un total de 3 peticiones. Además, ante la pregunta durante la captación de la información, 2.614 solicitudes se registraron sin información, por no respuesta.

La oficina de Atención a la Comunidad SAC – Defensoría del Paciente, continuará trabajando en favor de la ciudadanía usuaria de la salud en Santiago de Cali, zona rural y a nivel nacional con registro administrativo en nuestra ciudad, como garante territorial distrital, brindando el respaldo para la restitución de los derechos en salud, ante las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), Empresas Sociales del Estado (ESE), regímenes especiales e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y proveedores en salud, entre otros del sistema de salud en general, avanzando desde la articulación, interacción e interviniendo ante condiciones de vulneración de derechos a partir de cualquier barrera de atención de nuestra comunidad caleña.



JHON EDWARD MURILLO GALEANO
Servicio de Atención a la Comunidad
Referente líder del SAC / Defensor del Paciente
Secretaría de Salud Pública del Distrito Especial
Alcaldía de Santiago de Cali

Proyectó y Elaboró: Leidy Vanessa Ocoró Arroyo – Contratista SAC
Revisó: Bibiana Morales Morales – Médico General
Revisó: Antonio José Triana Yusti – Médico General