

Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali

Servicio de Atención a la Comunidad SAC
Defensoría del paciente

INFORME GENERAL TERCER TRIMESTRE 2023



Informe General SAC Enero - Septiembre 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, septiembre 2023

Fotos de portada: Archivo SAC 2023



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 – SEPTIEMBRE 2023	9
<i>OBJETIVO.....</i>	9
<i>MATERIALES.....</i>	9
<i>MÉTODOS.....</i>	9
<i>POBLACIÓN OBJETIVO</i>	10
<i>CIFRAS</i>	10
SOLICITUDES ASOCIADAS A BARRERAS EN SALUD.....	11
COMPARATIVO TERCER TRIMESTRE AÑO 2019 – 2023	11
SOLICITUDES RECIBIDAS SAC ORIENTACIONES VS GESTIONES COMPARATIVO TERCER TRIMESTRE AÑO 2022 – 2023.....	12
SOLICITUDES ASOCIADAS A BARRERAS EN SALUD, COMPARATIVO TERCER TRIMESTRE AÑO 2019 A 2023	13
COMPARATIVO RESOLUTIVIDAD Y TRASLADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2021 – 2023	13
TOTAL SOLICITUDES POR BARRERAS DE ACCESO EN SALUD – TOTAL SEGUIMIENTOS REALIZADOS MES A MES COMPARATIVO TERCER TRIMESTRE 2022 - 2023.....	15
TASA DE OCURRENCIA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN X 10.000 AFILIADOS SEGÚN EAPB - TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2023.....	16
SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD, EN CASOS DE ENFERMEDADES EN PACIENTES DE PROTECCION ESPECIAL.....	17
SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN	18
SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN POR SALUD MENTAL	20
SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD.....	21
SOLICITUDES RELACIONADAS CON IPS EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI.....	22



TIPO DE CAUSAS RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD POR EAPB	24
ATRIBUTOS DE CALIDAD RELACIONADO CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD POR EAPB	25
SOLICITUDES INGRESADAS SEGÚN BARRIOS, COMUNAS Y ZONA RURAL EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI.....	27
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 tercer trimestre del año 2023.....	16
Tabla 4. Solicitudes de barreras de atención en salud de usuarios bajo protección especial por EAPB. Comparativo tercer trimestre 2022 – 2023.	17
Tabla 5. Efectividad por EAPB relacionada con barreras de gestantes comparativo tercer trimestre del año 2022 - 2023.....	19
Tabla 6. Efectividad por EAPB relacionadas con solicitudes de salud mental – Tercer trimestre 2022 – 2023.....	20
Tabla 7. Casos en condición de discapacidad por EAPB – comparativo tercer trimestre del año 2022 - 2023.	21
Tabla 8. Barreras de atención relacionadas con IPS de la red pública comparativo tercer trimestre 2022 - 2023. (1eras quince).....	22
Tabla 9. Barreras de atención relacionadas con IPS de la red privada - comparativo tercer trimestre del 2022 – 2023. (1eras quince)	23
Tabla 10. Causas relacionadas con barreras de atención en salud por EAPB – corte tercer trimestre año 2023.	24
Tabla 11. Atributos de calidad relacionados con barreras de atención en salud por EAPB comparativo tercer trimestre 2022 – 2023.	25
Tabla 12. Peticiones por barrios, comunas y zona rural de la ciudad de Cali (primeros 15) comparativo tercer trimestre 2022 – 2023.	27
Tabla 13. Barreas en Atención en Salud por Departamentos comparativo tercer trimestre 2022 - 2023.	28
Tabla 14. Peticiones ingresadas por edad y género tercer trimestre 2023.	29
Tabla 15. Peticiones ingresadas por autorreconocimiento tercer trimestre del 2023.	29



INDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Total, solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente, Comparativo tercer trimestre Año 2019 a 2023.	11
Gráfica 2. Porcentaje de solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente orientaciones vs gestiones - Comparativo tercer trimestre 2022 - 2023.....	12
Gráfica 3. Número de solicitudes ingresadas mes a mes en el Servicio de Atención a la Comunidad SAC - comparativo tercer trimestre año 2019 a 2023.	13
Gráfica 4. Total, solicitudes por barreras de acceso en salud – total seguimientos mes a mes comparativo tercer trimestre año 2022 - 2023.....	15
Gráfica 5. Barreras de atención en salud relacionadas con gestantes – Comparativo tercer trimestre año 2020 - 2023.....	18
Gráfica 6. Reporte de solicitudes ingresadas al SAC relacionadas con pacientes bajo condición de enfermedades de salud mental – comparativo tercer trimestre 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) y Proveedores, 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 articulación 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, grupos funcionales y de Interés público, como la materno perinatal y primera infancia entre otras, sistema de emergencia médica, participación social, 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 – SEPTIEMBRE 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

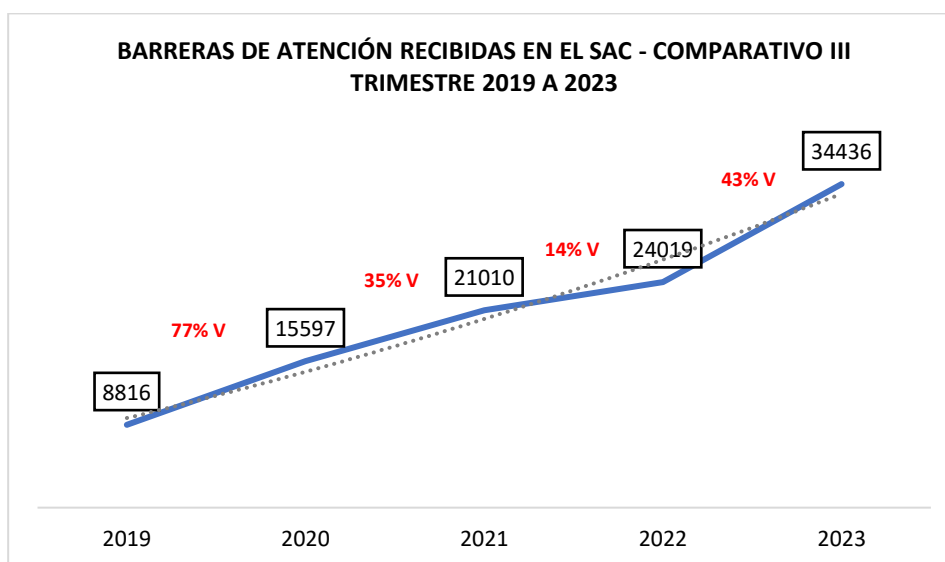
Entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2023, el Servicio de Atención a la Comunidad – SAC, atendió un total de 34.436 solicitudes; de las cuales se ingresaron por la estrategia orientación 5.171 casos, y por gestión se registraron un total de 29.265 solicitudes. La estrategia de orientación se fortaleció en este tercer trimestre 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 19.248 registros por medio del chat 24 horas, en segundo lugar 11.499 atenciones presenciales, el tercer lugar con un total 2.126 solicitudes a través del correo electrónico SAC, 970 por página web de la alcaldía, 538 asistidas vía telefónica, y 55 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 TERCER TRIMESTRE 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 tercer trimestre, registró un aumento del 77% 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 tercer trimestre del año 2023, tal y como lo muestra la gráfica número 1.

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

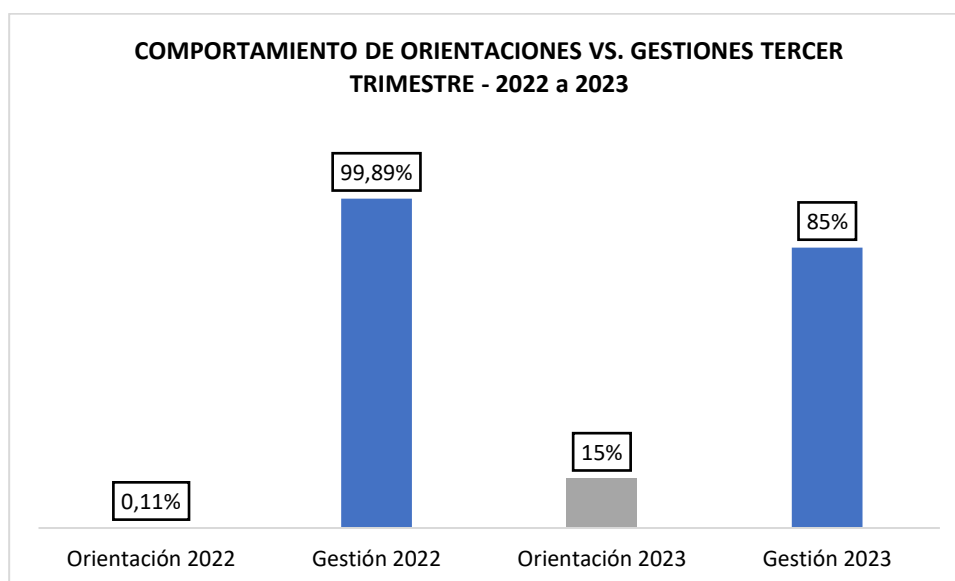


Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

En análisis comparativo entre periodos sobre el corte enero a septiembre de los últimos 5 años, el comportamiento año 2019 - 2020 en porcentaje de variación, registró un aumento del 77% en solicitudes. Entre los años 2020 - 2021 el crecimiento de casos fue del 35%, entre el año 2021 - 2022 se presentó un porcentaje de incremento del 14%, y entre el año 2022- 2023 muestra un aumento de reportes por barreras de atención del 43%.

SOLICITUDES RECIBIDAS SAC ORIENTACIONES VS GESTIONES COMPARATIVO TERCER TRIMESTRE AÑO 2022 – 2023

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



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

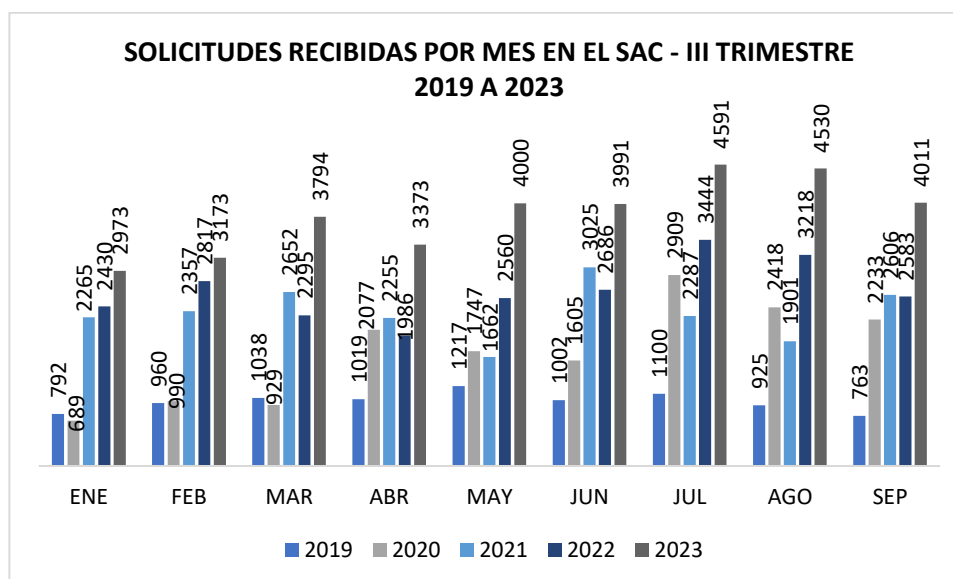
En el tercer trimestre del 2023, el Servicio de Atención a la Comunidad SAC, fortaleció la orientación con el objetivo de minimizar tiempos de respuesta en salud de la población caleña, y así dar atención al usuario en un plazo no superior a las 48 horas ante dificultades de contactabilidad y ajustes normativos nacionales, 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 tercer trimestre del año 2022, el porcentaje de orientaciones fue 0,11%, con un total de 27 casos y una efectividad lograda del 41%. Con relación a los casos ingresados por gestión en el tercer trimestre del año 2022, tenemos un porcentaje del 99,89%, con un total de 23.992 casos recibidos y una efectividad lograda del 77%.

Sin embargo para el tercer trimestre del año 2023, de acuerdo a la estrategia de menos barreras en salud, tenemos que se recibieron un total de 5.171 solicitudes por orientación, un porcentaje del 15% y una efectividad lograda del 98%; Con relación a los casos registrados por gestión se recibieron un total de 29.265 solicitudes, representados en el 85%, con una efectividad del 84%, 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 TERCER TRIMESTRE AÑO 2019 A 2023

Gráfica 3. Número de solicitudes ingresadas mes a mes en el Servicio de Atención a la Comunidad SAC - comparativo tercer trimestre 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 meses en diferentes años; para el tercer trimestre 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. En cuanto al mes de julio se evidencia un aumento de 33% de los casos registrados en el 2023, comparado con el mismo mes del año inmediatamente anterior; al hablar de agosto también hay un aumento del 41% de las peticiones, mientras que en el mes de septiembre se identifica un aumento de 55% de las peticiones de este año, en relación con el año 2022.

COMPARATIVO RESOLUTIVIDAD Y TRASLADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD TERCER TRIMESTRE 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 III TRIMESTRE 2023			TRASLADOS A ENTES DE CONTROL PARA RESTITUCIÓN DE DERECHOS EN SALUD III TRIMESTRE 2023		
2021	2022	2023	2021	2022	2023
93%	77%	86%	1%	20%	13%

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

En el tercer trimestre del año 2023, el avance porcentual en la restitución de derechos en salud (Efectividad), fue del 86%, lo que representa 9 puntos porcentuales, por encima de lo registrado en el tercer trimestre 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 13%, es decir, 7 puntos porcentuales por debajo de los casos registrados 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	95%	98%
NUEVA EPS	94%	98%
SALUD TOTAL	96%	98%
SANITAS	95%	96%
COOSALUD	88%	96%
COMFENALCO	94%	95%
FAMISANAR	92%	95%
FUERZAS MILITARES	93%	94%
FERROCARRILES	88%	93%
NINGUNA EAPB	83%	91%
MAGISTERIO	90%	90%
SOS	95%	90%
COMPENSAR	87%	89%
SANIDAD MILITAR EMAVI		86%
OTRAS EAPB	80%	82%
EMSSANAR ESS	62%	78%
POLICIA NACIONAL	86%	75%
ASMET SALUD	93%	70%
PROMEDIO	89%	90%

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

La tabla número 2, permite analizar porcentaje de resolutiveidad con cada EAPB, el dato promedio para el tercer trimestre del año 2023, fue del 90%, 1 punto por encima del promedio registrado para el tercer trimestre del año 2022, el cual fue del 89%. 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 tercer trimestre 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, Nueva EPS y Salud Total con una efectividad del

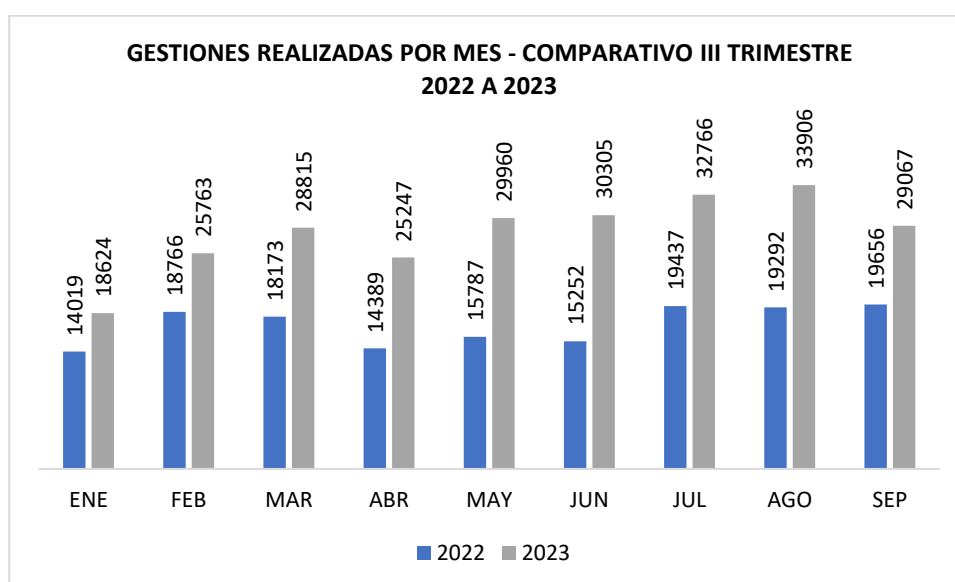
98%; en tercer lugar, se encuentran Sanitas y Coosalud, con una resolutiveidad del 96%. Las EAPB Comfenalco y Famisanar, registran el 95% de efectividad. La EAPB Fuerzas Militares registra un aumento en su efectividad, mostrando un 94% de resolutiveidad. Por su parte Ferrocarriles presenta una efectividad del 93%, mientras que ninguna EAPB (gestión territorial) muestra un aumento de su efectividad al 91%.

Los aseguradores que reflejaron para el tercer trimestre del año 2023, una efectividad por debajo del 90%, pero aumentaron su efectividad en comparación con el tercer trimestre del año 2022, son: Compensar y Otras EAPB (Entidades administrativamente de otros territorios, pero con pacientes que asociaron barreras en la ciudad de Cali).

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 tercer trimestre comparativo año 2022 y 2023 de 11 y 23 puntos porcentuales por debajo, respectivamente.

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

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



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

De acuerdo al tercer trimestre del año 2023, en acciones realizadas para restituir el derecho a la salud a las 34.436 solicitudes, el Servicio de Atención a la Comunidad - SAC, realizó 254.453 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 tercer trimestre del año, una efectividad acumulada en la restitución de los derechos en salud del 86%.

Con relación al análisis por variación porcentual entre el tercer trimestre del año 2022 y 2023 con relación a los casos recibidos equivale al 43% más, y de acuerdo a las gestiones realizadas el porcentaje de variación aumentó en el 64%, donde en el año 2022 se realizaron 154.771 gestiones, dejando en evidencia no solo el incremento de barreras para el tercer trimestre, 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.

TASA DE OCURRENCIA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN X 10.000 AFILIADOS SEGÚN EAPB - TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2023

Tabla 3. Ranking de riesgo derecho de petición según EAPB Tasa x 10.000 afiliados tercer trimestre del año 2023.

RANKING DE RIESGO DP SEGÚN EAPB X 10.000 AFILIADOS ENERO - SEPTIEMBRE AÑO 2023					
Orden	EAPB	Clasificación	Tasa x 10000	DP	Afiliados
1	ASMETSALUD	ALTO	451,05	1931	42811
2	EMSSANAR		339,09	14635	431599
3	SOS		109,52	2935	267985
4	COOSALUD		82,66	1961	237231
5	FAMISANAR	MEDIO	71,43	90	12600
6	COMFENALCO		68,19	1349	197841
7	NUEVA EPS		67,47	1764	261457
8	FERROCARRILES		56,59	25	4418
9	SALUD TOTAL		49,60	845	170373
10	MALLAMAS		46,65	13	2787
11	COMPENSAR		45,74	48	10493
12	SANITAS		45,04	1423	315909
13	SURA		29,49	1419	481207
	Promedio		112,50	28438	2436711

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, donde se evalúa el comportamiento de cada entidad (EAPB) con Bajo riesgo en verde, Riesgo medio en amarillo y Alto Riesgo a presentar barreras en salud clasificado en rojo, la tabla registra en

el tercer trimestre del año 2023 lo siguiente:

Ranking de riesgo para este periodo clasifica como riesgo alto, 4 aseguradores. En primer lugar, la EAPB Asmet Salud con 451 usuarios por cada 10 mil afiliados, en segundo lugar, la EAPB Emssanar con 339 usuarios por cada 10 mil afiliados, en tercer lugar, la EAPB SOS con 109 usuarios por cada 10 mil afiliados, y en cuarto lugar se encuentra Coosalud con 83 usuarios por cada 10 mil afiliados, afectados por barreras de atención.

En cuanto a las EAPB que estaban en riesgo medio se identifica el asegurador Famisanar con 71 usuarios por cada 10 mil afiliados, Comfenalco con 68 usuarios por cada 10 mil afiliados, Nueva EPS con 67 usuarios por cada 10 mil afiliados, Ferrocarriles con 56 usuarios por cada 10 mil afiliados, Salud Total con 50 usuarios por cada 10 mil afiliados, Mallamas con 47 usuarios por cada 10 mil afiliados, Compensar con 46 usuarios por cada 10 mil afiliados, Sanitas con 45 usuarios por cada 10 mil afiliados, y en último lugar EAPB Sura con 29 usuarios por cada 10 mil afiliados.

Para este periodo de tiempo analizado se evidencia que no hay aseguradores dentro de la categoría de bajo riesgo, ya que ninguna presenta una tasa por debajo de 20 por cada 10 mil afiliados, sin embargo llama la atención en positivo, el aumento de población en algunos aseguradores, que al tiempo se mantienen en los niveles más inferiores de riesgo asociado a barreras de atención en salud (eficacia – eficiencia).

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 tercer trimestre 2022 – 2023.

BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD RELACIONADAS CON CASOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL - TERCER TRIMESTRE										
EAPB	Cáncer		Alto Costo		Huérfana		Evento Catastrófico		TOTAL	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
EMSSANAR	1147	922	427	412	352	157	131	90	2057	2491
SOS	72	314	51	73	14	68	3	12	140	535
ASMET SALUD	36	121	15	60	11	47	2	24	64	280
SURA	137	105	41	43	34	76	3	10	215	312
NUEVA EPS	78	128	70	65	63	32	4	5	215	367
COOSALUD	80	119	77	51	57	34	7	9	221	354
COMFENALCO	57	57	39	49	38	37	2	8	136	230
SANITAS	71	48	39	27	18	37	4	2	132	175
SALUD TOTAL	48	37	18	25	8	9	2	4	76	103
POLICIA NACIONAL	7	17	3	12	1			1	11	34
MAGISTERIO	3	10	7	5	5	4	1	3	16	35

FUERZAS MILITARES	4	6	5	5		2		1	9	19
FAMISANAR	15	5	1	2	3	1	1	4	20	17
NINGUNA EAPB	5	6	8	4		1		1	13	20
OTRAS EAPB	10	2	9	2		2			19	15
COMPENSAR	2	1	2		1	1		1	5	6
FERROCARRILES	1									
TOTAL	1773	1898	812	835	605	508	160	175	3349	4993

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

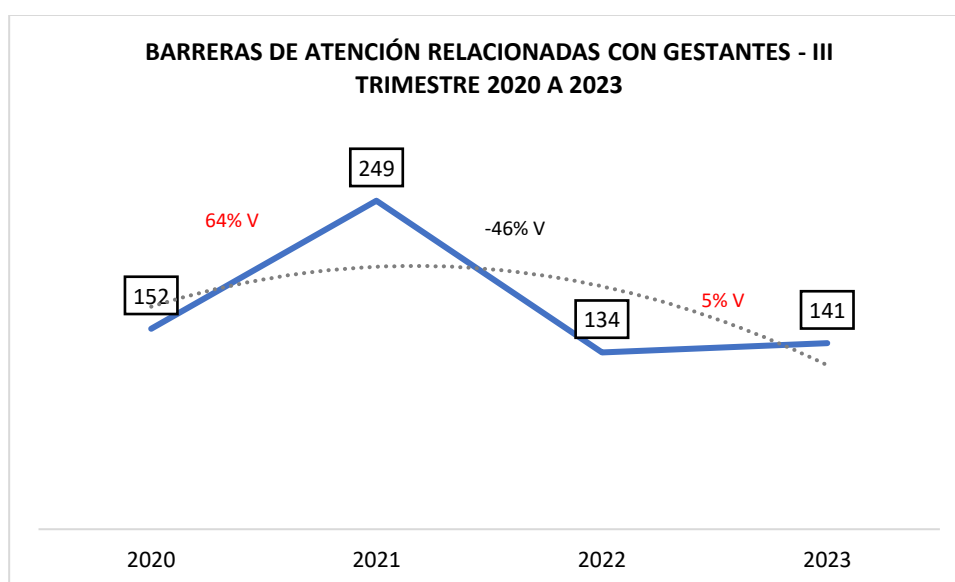
De acuerdo a las peticiones registradas en el SAC, asociadas a casos de protección especial, el comparativo entre el tercer trimestre del año 2022 y 2023, muestra un incremento en variación porcentual en casos relacionados con enfermedades como cáncer con un 7%, enfermedades de alto costo registraron un aumento del 3%, y enfermedades asociadas a evento catastrófico con un aumento del 9%; Por el contrario, las enfermedades huérfanas obtuvieron una disminución del 16%.

Para este periodo se evidencia un aumento en las barreras de atención en salud, asociadas a enfermedades de protección especial, pasando en el tercer trimestre del año 2022 con 3.349 a 4.993 casos en el mismo periodo de tiempo del año 2023, variación porcentual entre estos dos periodos del 47% más.

Se destacan los aseguradores Famisanar y Otras EAPB por la disminución de casos asociados a estos tipos de enfermedades, según el comparativo entre el 2022 y 2023. Sin embargo, las demás EAPB aumentaron los casos registrados en el SAC.

SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN

Gráfica 5. Barreras de atención en salud relacionadas con gestantes – Comparativo tercer trimestre 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 5% 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 tercer trimestre del año 2021 al 2022, se registró una disminución del 46%, 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 tercer trimestre del año 2022 - 2023.

EFECTIVIDAD POR EAPB EN BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON GESTANTES - III TRIMESTRE 2022 A 2023				
EAPB	2022		2023	
	CASOS	EFECTIVIDAD	CASOS	EFECTIVIDAD
EMSSANAR	60	73%	46	89%
COOSALUD	9	100%	22	91%
SANITAS	5	100%	19	95%
SURA	4	75%	15	93%
NUEVA EPS	22	100%	13	100%
NINGUNA EAPB	15	100%	8	100%
COMFENALCO	8	100%	7	86%
SOS	2	100%	4	100%
FAMISANAR			3	100%
SALUD TOTAL	6	100%	3	100%
OTRAS EAPB	1	0%	1	100%
ASMETSALUD	2	100%		
TOTAL	134	86%	141	96%

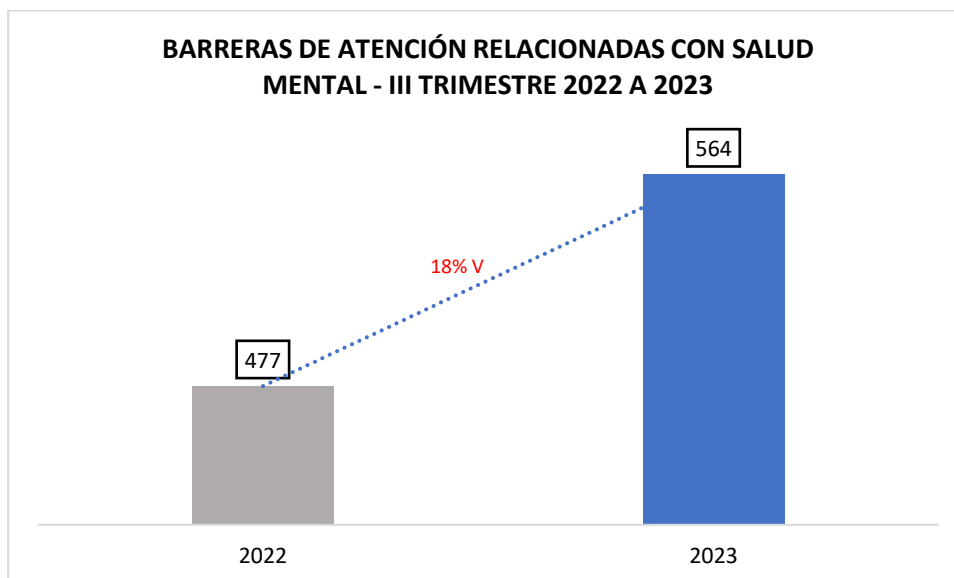
Fuente: calisaludable.cali.gov.co/SAC_24H/reportes_24h.php

La tabla permite visualizar que para el corte de enero – septiembre 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 46 casos y una efectividad del 89%; en segundo lugar, se encuentra la EAPB Coosalud con 22 casos registrados y una efectividad del 91%, con una variación porcentual de 144% en comparación con el periodo 2022. En tercer lugar, se encuentra la EAPB Sanitas, quien para el corte del 2023 registro 19 casos, logrando una efectividad del 95%, pero en comparación con el tercer trimestre del año 2022, el incremento de sus casos fue del 280%.

En los dos periodos comparados se registró un aumento del 5% de las peticiones registradas relacionadas con las mujeres en estado de gestación, pero también se evidencia un aumento de la efectividad de 10 puntos porcentuales, 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 tercer trimestre del 2022 - 2023.



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

En el tercer trimestre del año 2023 se presentaron un total de 564 barreras de atención en salud, asociadas a pacientes en condiciones de Salud Mental, un porcentaje de variación entre 2022 y 2023 del 18%, teniendo en cuenta las 477 solicitudes ingresadas para el tercer trimestre 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 – Tercer trimestre 2022 – 2023.

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON SALUD MENTAL - III TRIMESTRE 2022 A 2023						
EAPB	2022			2023		
	CASOS	EFFECTIVIDAD	TRASLADOS	CASOS	EFFECTIVIDAD	TRASLADOS
EMSSANAR	256	60%	37%	233	82%	18%
SOS	34	94%	3%	60	97%	3%
NUEVA EPS	43	100%		50	96%	
SURA	37	100%		46	98%	2%
COOSALUD	27	93%		40	100%	
ASMET SALUD	9	89%	11%	37	65%	35%
COMFENALCO	17	100%		26	96%	
SANITAS	29	100%		23	96%	
SALUD TOTAL	14	93%		21	95%	

FUERZAS MILITARES				12	100%	
POLICIA NACIONAL				8	88%	13%
COMPENSAR	3	100%		2	100%	
FAMISANAR	1	100%		2	100%	
FERROCARRILES				1	100%	
MAGISTERIO	2			1	100%	
NINGUNA EAPB	2			1	100%	
OTRAS EAPB	3			1	100%	
TOTAL	477	94%	17%	564	95%	14%

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 tercer trimestre del año 2023, como: SOS, Nueva EPS, Sura, Coosalud, Asmet Salud, Comfenalco, Salud Total, Fuerzas Militares, Policía, Famisanar y Ferrocarriles. Los aseguradores que disminuyeron las barreras en salud asociadas en pacientes de Salud mental, son: Emssanar, Sanitas, Compensar, Magisterio, Ninguna EAPB y Otros EAPB.

Debido al incremento de casos para este periodo, el porcentaje de variación es del 18%. La efectividad fue del 95%, un punto porcentual por encima 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 disminución de 3 puntos porcentuales, representados en resolutiveidad institucional.

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

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

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON DISCAPACIDAD - III TRIMESTRE 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	474	536	466	284	172	118	149	139	85	47	7	8	1353	2011
SOS	43	110	22	59	8	48	8	8	1	1	1	4	83	270
ASMET SALUD	54	86	29	39	7	13	15	22	6			3	111	220
COOSALUD	48	82	37	35	6	25	5	7	9	4	1	6	106	217
NUEVA EPS	17	109	5	30	24	18	2	21		2			48	211
SURA	28	45	20	58	1	30	19	11	2	2		3	70	191
COMFENALCO	27	57	10	21	20	13	25	5	4	7			86	162
SANITAS	36	34	28	32	2	11	15	6	8	4			89	140
SALUD TOTAL	23	10	11	17	1	3	5	4					40	51
FUERZAS MILITARES	3	9				3			1				4	13
COMPENSAR		5	2	2	1								3	10

POLICIA NACIONAL	1	2	6			1							7	9
FAMISANAR		1	2	1			5						7	9
OTRAS EAPB	2	2		3	1	2							3	8
MAGISTERIO	2	2	2	2	1		1						6	8
NINGUNA EAPB		1												1
FERROCARRILES	1												1	
TOTAL	759	1091	640	583	244	285	249	223	116	67	9	24	2017	3531

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

En el tercer trimestre 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 3.531 solicitudes, las cuales representaron un aumento del 75%, con relación al año 2022, periodo de tiempo donde se recibieron 2.017 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 44%, discapacidad intelectual 17%, discapacidad visceral, aumentó en un 167%. Sin embargo, discapacidad múltiple disminuyó el 9%, discapacidad sensorial disminuyó un 10% y discapacidad psíquica redujo sus casos en un 42%.

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 2.011 casos, en segundo lugar, SOS con 270 casos y Asmet Salud en tercer lugar con 220 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 corte del año 2023, fueron: en primer lugar, el Hospital Universitario del Valle con 3.344 solicitudes; seguido por el Hospital Isaías Duarte Cancino, con 3.080 casos, y en tercer lugar el Hospital San Juan de Dios con 1.499 casos. El incremento de casos por estas instituciones es representativo, ya que fue superior al 100%, de acuerdo al comparativo con el tercer trimestre del año 2022, Con impacto principalmente en la IPS Isaías Duarte Cancino desde el comportamiento de variación.

Tabla 8. Barreras de atención relacionadas con IPS de la red pública comparativo tercer trimestre 2022 - 2023. (1eras quince)

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON IPS PÚBLICAS - III TRIMESTRE 2022 A 2023		
IPS	2022	2023
HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE	1718	3344
HOSPITAL ISAIAS DUARTE CANCINO	363	3080
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	411	1499
HOSPITAL MARIO CORREA RENGIFO	277	899

HOSPITAL CARLOS HOLMES TRUJILLO	188	483
HOSPITAL JOAQUIN PAZ BORRERO	167	186
HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS	124	150
HOSPITAL CAÑAVERALEJO	116	132
CENTRO DE SALUD SILOÉ	89	182
HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	67	77
HOSPITAL PSIQUIATRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE	10	64
CENTRO DE SALUD OBRERO	18	32
CENTRO DE SALUD TERRON COLORADO	26	32
CENTRO DE SALUD MELENDEZ	17	31
PUESTO DE SALUD POPULAR	7	30

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 70%.

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 tercer trimestre del 2022 – 2023. (1eras quince)

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON IPS PRIVADAS - III TRIMESTRE 2022 A 2023		
IPS	2022	2023
CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS	238	955
FARMACIA FARMART	-	905
CLINICA NUEVA DE CALI	242	645
INSTITUTO OCULAR DE OCCIDENTE	8	599
CLUB NOEL	173	595

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

En primer lugar, se encuentra la Clínica Nuestra Señora de los Remedios, con 955 solicitudes, generando un incremento representativo con relación al periodo comparado. En las IPS y proveedores de tecnologías y servicios farmacéuticos privados con mayores barreras de atención en salud, se encuentra en segundo lugar la entidad de dispensación de medicamentos Farmart, que actuando como proveedor farmacéutico, con reportes por vulneración de derechos en salud, con 905 peticiones y en comparación con 2022, no registra casos en la defensoría del paciente. En tercer lugar, se encuentra la Clínica Nueva de Cali, con 645 peticiones, esta IPS en el periodo 2022 registró 242 peticiones, lo que muestra una variación de 167% más de casos.

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

**Puro
Corazón
por Cali**

SURA	472	310	728	318	227	118	36	53	24	5	6	9		2306
ASMET SALUD	695	483	303	202	279	79	92	8		2			1	2144
COMFENALCO	459	240	194	247	256	115	101	22	14	3	2	2		1655
SANITAS	413	230	318	237	124	160	52	31	11	5	4	3		1588
SALUD TOTAL	321	172	112	147	56	32	17	28	7	1	3			896
FUERZAS MILITARES	46	38	155	23	2	3	2	3				1		273
POLICIA NACIONAL	59	29	77	41	16	20	8	1	1			2		254
MAGISTERIO	52	33	16	28	9	7	1			2		2		150
NINGUNA EAPB	20	25	13	19	3	36	3	10	6	1		1		137
FAMISANAR	30	28	22	10	4	9	1	2	1					107
OTRAS EAPB	24	13	9	6		16	1	3				1		73
COMPENSAR	8	11	9	12		2	3	4	3			2		54
FERROCARRILES	5	7	5	5	3	4	1							30
SANIDAD MILITAR EMAVI		3	5	4		1	1							14
SANIDAD NAVAL ARMADA				1										1
TOTAL	10911	7473	6368	4314	2675	1342	844	292	124	42	26	24	1	34436

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 53% de las barreras de atención en salud registradas en el SAC para el tercer trimestre 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 tercer trimestre 2022 – 2023.

ATRIBUTOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON BARRERAS DE ATENCIÓN - III TRIMESTRE 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	4354	10337	6320	3925	1611	995	23	406	45	60	36	16	23	7	12412	15746
SOS	770	1933	422	1253	390	172	14	107	5	15	19	11	21	6	1641	3497

COOSALUD	1160	2428	451	424	206	120	7	82	3	13	16	5	13	5	1856	3077
NUEVA EPS	588	1465	580	681	285	169	6	98	6	9	27	9	20	3	1512	2434
SURA	581	1031	765	1060	514	127	2	69	5	11	29	5	31	3	1927	2306
ASMET SALUD	253	1295	138	445	78	296		100	1	3	2	1	3	4	475	2144
COMFENALCO	422	929	262	349	247	241	1	117	6	2	16	6	14	11	968	1655
SANITAS	629	853	372	571	393	95	5	57	6	4	20	4	22	4	1447	1588
SALUD TOTAL	469	617	293	181	151	58	2	30	5	5	9	4	14	1	943	896
FUERZAS MILITARES	28	91	86	176	7	1		4	2	1	1				124	273
POLICIA NACIONAL	39	113	57	117	20	14		9			1		1	1	118	254
MAGISTERIO	58	111	20	23	12	11		4		1	2				92	150
NINGUNA EAPB	46	57	69	66	58	11	1		1	1	9		9	2	193	137
FAMISANAR	42	63	32	39	16	4		1			3				93	107
OTRAS EAPB	54	40	55	29	27	1		1	1	1	4		7	1	148	73
COMPENSAR	22	30	12	19	16	3	1	2			2				53	54
FERROCARRILES	2	17	5	9	10	2		2							17	30
SANIDAD MILITAR EMAVI		6		7		1										14
SANIDAD NAVAL ARMADA				1												1
TOTAL	9517	21416	9939	9375	4041	2321	62	1089	86	126	196	61	178	48	24019	34436

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

A partir del Decreto 1011 del año 2006 y normatividad estatutaria Ley 1751 del año 2015 y de contratación actual Decreto 0441 de 2022, entre otras, 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 21.416 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 9.375, 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 2.321 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 tercer trimestre 2022 – 2023.

BARRIOS RELACIONADOS CON BARRERAS DE ATENCIÓN - III TRIMESTRE 2023			COMUNAS RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN - III TRIMESTRE 2023			ÁREA RURAL RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN - III TRIMESTRE 2023		
BARRIO	2022	2023	COMUNA	2022	2023	ÁREA RURAL	2022	2023
Ciudad Córdoba	575	927	13	2104	3479	MONTEBELLO	136	225
Siloé	642	688	15	1614	2686	PANCE	202	203
Marroquín III	398	665	21	1223	2312	LA BUITRERA	196	190
Terrón Colorado	539	611	14	1302	2215	FELIDIA	40	74
Mojica	296	560	16	1230	1936	LA CASTILLA	51	61
Antonio Nariño	346	559	6	1365	1754	EL HORMIGUERO	60	57
Manuela Beltrán - Inv. Navarro	315	521	18	1222	1488	LA ELVIRA	49	42
Desepaz Invicali	249	512	11	849	1466	EL SALADITO	12	38
Ciudadela Floralia - Comfenalco	363	497	20	1269	1456	VILLACARMELO	7	37
Alfonso Bonilla Aragón	290	477	8	1037	1389	LOS ANDES	41	35
Puerta del Sol - Ciudadela San Marcos	254	446	10	1116	1361	NAVARRO	26	32
Mariano Ramos	321	439	7	795	1171	GOLONDRINAS	29	27
Comuneros I	272	425	17	928	1062	LA LEONERA	18	26
El Vergel	219	410	12	743	1020	LA PAZ	4	12
El Poblado I	250	397	4	616	899	PICHINDÉ	3	8

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 3.479 casos, comuna 15 con 2.686 casos, la comuna 21 registró 2.312 casos, comuna 14 con 2.215 y comuna 16 con 1.936 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 septiembre 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 Montebello, Pance, La Buitrera, y Felidia, 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 tercer trimestre 2022 - 2023.*

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON OTROS DEPARTAMENTOS - III TRIMESTRE 2023		
DEPARTAMENTOS	CASOS	
	2022	2023
VALLE DEL CAUCA	25	319
CAUCA	4	84
NARIÑO	4	13
ANTIOQUIA	2	6
SANTA FÉ DE BOGOTÁ D.C.		4
BOLIVAR		2
BOYACÁ	2	2
CAQUETÁ		1
CHOCÓ		1
CUNDINAMARCA		1
META		1
PUTUMAYO	1	1
QUINDIO		1
RISARALDA		1
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	1
TOLIMA		1
HUILA	1	1
TOTAL	40	440

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 tercer trimestre del año 2023, un total de 440 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 tercer trimestre 2023.*

EDAD Y GENERO RELACIONADOS CON BARRERAS DE ATENCIÓN – III TRIMESTRE 2023			
EDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
0 a 5	1107	1247	2354
6 a 10	721	919	1640
11 a 17	911	983	1894
18 a 39	3779	2147	5926
40 a 59	6445	3057	9502
> 60	8181	4939	13120
TOTAL	21144	13292	34436

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 21.144 solicitudes. La edad que más presentó barreras fue pacientes mayores de 60 años, con un total de 13.120 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 tercer trimestre del 2023.*

AUTORECONOCIMIENTO	CASOS
Heterosexual	30385
Sin información	3990
Homosexual	56
Bisexual	5
TOTAL	34436

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 tercer trimestre del 2023, tenemos que el 88% de los solicitantes se auto reconocieron Heterosexuales, adicionalmente el 0.18% se identificaron como homosexuales con un total de 56 casos, y bisexuales con un total de 5 peticiones. Además, ante la pregunta durante la captación de la información, 3.990 solicitudes se registraron sin información, por no respuesta.

CONCLUSIONES

Durante el tercer trimestre del año 2023, el Servicio de Atención a la Comunidad SAC, recibió 34.436 solicitudes, es decir que se produjo un incremento del 43% con respecto al tercer trimestre del año 2022, periodo que registró un total de 24.019 casos. En el tercer trimestre 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 septiembre de 2023, de acuerdo a nuestros canales de recepción de casos, se recibieron 19.248 registros por medio del chat 24 horas (WhatsApp) equivale al 56% del total recibido; 11.499 atenciones fueron registradas de carácter presencial, con un 33%; 2.126 solicitudes a través del correo electrónico SAC, representando el 6%; 970 por página web de la alcaldía, siendo el 3%; 538 asistidas vía telefónica, representadas en un 1.5%, bajo número justificado en fallas de conectividad recurrente, y 55 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,



Emssanar, SOS y Coosalud. En riesgo medio están las EAPB: Famisanar, Comfenalco, Nueva EPS, Ferrocarriles, Salud Total, Mallamas, Compensar, Sanitas y Sura.

Con relación a barreras en salud asociadas a pacientes con protección especial, el comparativo entre el tercer trimestre del año 2022 vs 2023, evidencia un aumento del 49%, pasando de 3.349 a 4.993 casos, donde se muestra un incremento de los casos relacionados con enfermedades como cáncer con un 7%, enfermedades de alto costo con un 3% y enfermedades asociadas a evento catastrófico con un aumento del 9%; Por el contrario, los casos relacionados con enfermedades huérfanas obtuvieron una disminución relevante del 16%.

Se destacan los aseguradores Emssanar, SOS, Asmet Salud, Sura y Nueva EPS, por el aumento de casos asociados a estos tipos de enfermedades, según el comparativo entre el 2022 y 2023. Sin embargo, las EAPB como Famisanar y Otras EAPB disminuyeron sus casos en dicha variable.

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 tercer trimestre 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 tercer trimestre del año 2023 se presentó un total de 564 barreras de atención en salud, asociadas a pacientes en condiciones de Salud Mental, un porcentaje de variación entre 2022 y 2023 del 18%, teniendo en cuenta las 477 solicitudes ingresadas para el tercer trimestre 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 tercer trimestre 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 3.531 solicitudes, las cuales representaron un aumento del 75%, con relación al año 2022, periodo de tiempo donde se recibieron 2.017 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 44%, discapacidad intelectual 17%, discapacidad visceral, aumentó en un 167%. Sin embargo, discapacidad múltiple disminuyó el 9%, discapacidad sensorial disminuyó un 10% y discapacidad psíquica redujo sus casos en un 42%.

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 3.344 solicitudes; seguido por el Hospital Isaías Duarte Cancino, con 3.080 casos y con mayor impacto a nivel general bajo el crecimiento en porcentaje de variación, y en tercer lugar el Hospital San Juan de Dios con 1.499 casos. El incremento de casos por estas instituciones es representativo, ya que fue superior al 100%, de acuerdo al comparativo con el tercer trimestre del año 2022.

Las IPS privadas con mayores barreras de atención está encabezada por la Clínica Nuestra Señora de los Remedios, con 955 solicitudes, generando un incremento representativo con relación al periodo comparado. Como proveedores de tecnologías y servicios farmacéuticos privados con mayores barreras de atención en salud, se encuentra en segundo lugar la entidad de dispensación de medicamentos Farmart, con 905 peticiones y que en comparación con 2022, no registra casos en la defensoría del paciente. En tercer lugar, se encuentra la Clínica Nueva de Cali, con 645 peticiones, esta IPS en el periodo 2022 registró 242 peticiones, lo que muestra una variación de crecimiento del 167%.

Con respecto a la descripción de la información, conforme a las solicitudes recibidas en el Servicio de Atención a la Comunidad, el análisis 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 tercer trimestre del año 2023, se identifica que las causas como acceso a IPS y programación de citas representan el 53% de las barreras de atención en salud registradas en el SAC, lo que deja en evidencia la marcada interacción administrativa que involucra tanto aseguradores como prestadores de servicios de salud.

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, siendo este siempre un trámite dirigido desde cada asegurador.

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.

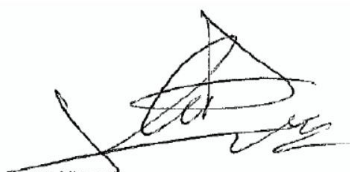
Dentro del contexto de los atributos de la calidad en la atención en salud, tenemos que, para el tercer trimestre del año 2023, la oportunidad en la atención fue el atributo con mayor infracción en el sistema de salud, acorde a las solicitudes recibidas en el Servicio de Atención a la Comunidad SAC. Para este periodo analizado, el total de casos recibidos por este atributo fue de 21.416 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 9.375, 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 2.321 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.

De acuerdo al presente informe, en el tercer trimestre 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 21.144 solicitudes. Para el caso de los hombres se registró un total de 13.292 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 tercer trimestre del 2023, tenemos que el 88% de los solicitantes se auto reconocieron Heterosexuales, adicionalmente el 0.18% se identificaron

como homosexuales con un total de 56 casos, y bisexuales con un total de 5 peticiones. Además, ante la pregunta durante la captación de la información, 3.990 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, entre otros actores del sistema 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