SAC

Defensoría del paciente









Servicio de Atención a la Comunidad

Secretaría de Salud Publica Municipal

Informe estadístico 1 Semestre 2021

Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Informe Estadístico SAC Primer Semestre de 2021

Dr. Jorge Iván Ospina Gómez
Alcalde de Santiago de Cali

Dra. Miyerlandi Torres Agredo
Secretaria de Salud Pública Municipal

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

Dr. Jhon Edward Murillo Galeano
Responsable grupo SAC

OD. Víctor Hugo Gutiérrez Idárraga
Proyección y Elaboración

Servicio de Atención a la Comunidad - SAC
Santiago de Cali, agosto 2021

Foto de portada: Archivo SAC 2021

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
MIRAVE	Sistema de Gestión Documental

CONTENIDO

Pg.

1. Servicio de atención a la comunidad SAC……5
2. Análisis sobre accesibilidad y calidad en la prestación de servicios de salud primer semestre de 2021…..…….. 6
3. Materiales……6
4. Métodos……...6
5. Población objetivo……..7
6. Cifras……7
7. Solicitudes SAC…… 8
8. Solicitudes ingresadas según comuna…….. 9
9. Solicitudes ingresadas según zona rural…….. 9
10. Solicitudes ingresadas por Municipios del Valle del Cauca…….. 10
11. Solicitudes ingresadas por Departamentos…… 11
12. Solicitudes por Barreras de Acceso en Salud…… 12
13. Solicitudes según regímenes……..12
14. Tasa de ocurrencia de solicitudes por EAPB……...13
15. Solicitudes según EAPB……..14
16. Efectividad en las solicitudes……..15
17. Traslado en las solicitudes……..16
18. Solicitud según sexo y ciclo vital de los usuarios……17
19. Solicitudes según barrera de acceso según los atributos de calidad……..18
20. Solicitudes relacionadas con el diagnóstico del usuario y barreras de acceso a los servicios de salud……21
21. Solicitudes relacionadas con las IPS de la ciudad involucradas…… 23
22. Solicitudes relacionadas con barreras de atención por la COVID 19……. 25
23. Conclusiones……27

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

El equipo de la oficina de Atención a la Comunidad SAC, conformado por un grupo multidisciplinario de profesionales y técnicos dispuestos para la escucha activa de la ciudadanía usuaria de la Salud en Cali, brinda el respaldo ante barreras de atención, para la reivindicación y restitución de los derechos en Salud, frente a las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, EAPB, Empresas Sociales del Estado, ESE, e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, IPS entre otros.

Esta oficina ha establecido enlaces de apoyo y coordinación con la Superintendencia Nacional Salud, La Gobernación del Valle, la Personería Distrital de la ciudad, la defensoría del Pueblo, Gerencias y Direcciones de las ESE, EAPB, IPS y la oficina de Aseguramiento y prestación de servicios de la SSPM, con el propósito de realizar una gestión más efectiva, oportuna y competente en favor de los pacientes y/o usuarios.

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

ANÁLISIS SOBRE ACCESIBILIDAD Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PRIMER SEMESTRE DE 2021

OBJETIVO

Este análisis tiene el propósito de describir el comportamiento y resultado de la gestión ante las solicitudes, registradas por los usuarios de Salud de las diferentes EAPB, ESE e IPS de Cali en el SAC de la Secretaria de Salud Pública Municipal durante el Primer Semestre de 2021.

MATERIALES

Los datos sobre las solicitudes fueron tomados del *SISTEMA DE REGISTRO DEL SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC 24 HORAS*, de la Oficina del Servicio de Atención a la Comunidad, SAC, digitados y procesados en la base de datos generada por la plataforma. Posteriormente los datos se consolidaron y se graficaron para su análisis mediante herramientas dinámicas. Se tuvo en cuenta, además de las variables de registro contenidas en el formato de recolección primaria, variables de indicadores de proceso y gestión.

MÉTODOS

Para el análisis descriptivo se construyeron series de frecuencia y tasas de incidencia de solicitudes x 10,000 afiliados para cada EAPB. 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 análisis de barreras por Covid 19.

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

POBLACIÓN OBJETIVO

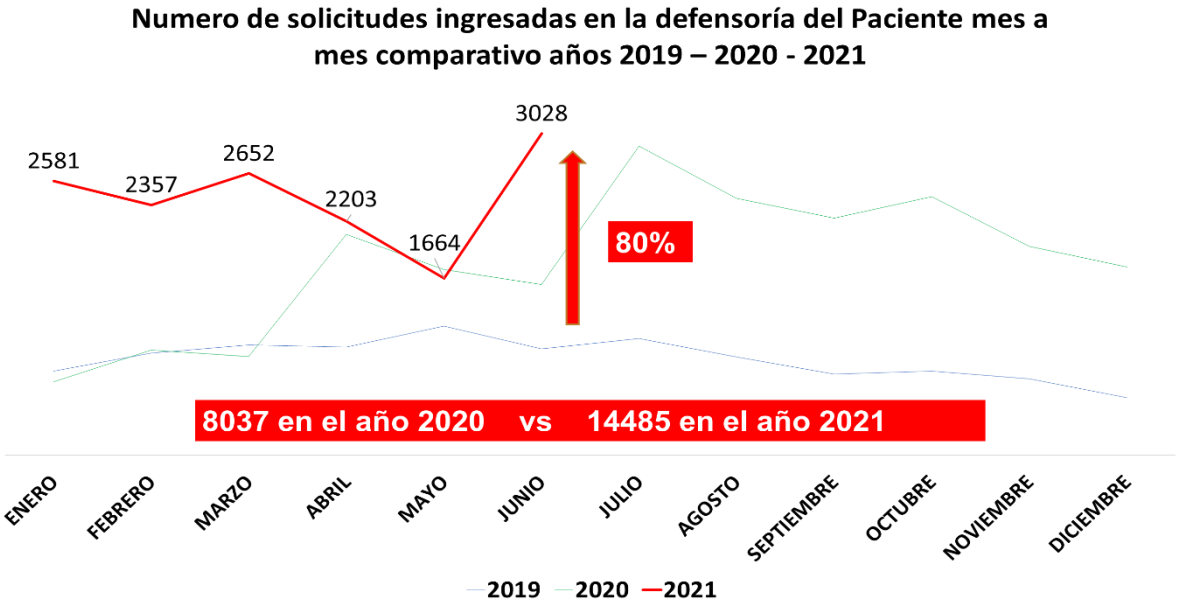
Los usuarios de los servicios de Salud de Cali, de la Red Pública y Privada, Población No asegurada y todos los Regímenes en salud que acudieron a la oficina del SAC por demanda espontanea o dirigida según su percepción de insatisfacción, relacionada con las barreras de acceso a los servicios de salud.

CIFRAS

Durante el primer semestre del 2021 fueron atendidas en el SAC 14485 consultas, de las cuales 3831 fueron atenciones personales; 3952 telefónicas y 946 virtuales, adicionalmente se recibieron por medio del chat 24 horas un total de 5535 atenciones y finalmente por medio de la página web de la alcaldía se recibieron 221 solicitudes.

En el período se produjo el 80% más solicitudes que lo registrado en el 1er semestre del año 2020 y un 140% más solicitudes comparándolo con el mismo periodo del año 2019.

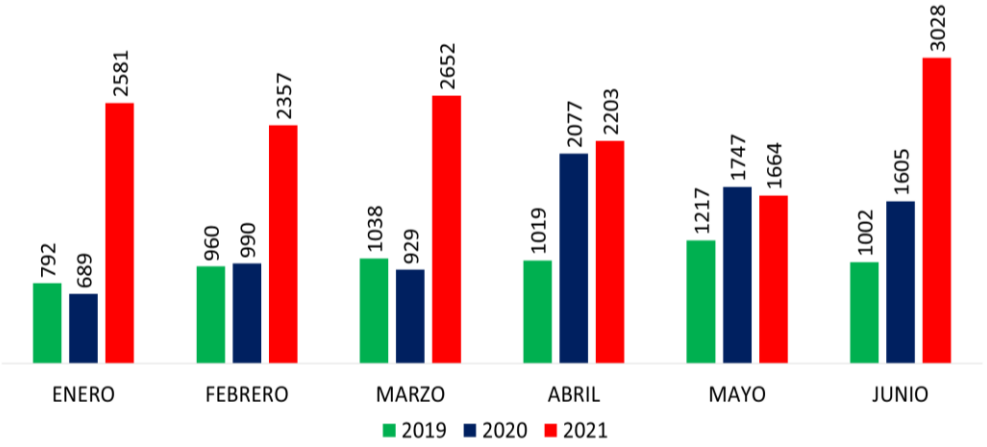
Gráfica 1. Comportamiento mensual de las atenciones recibidas en el SAC hasta el primer Semestre del año 2021.



SOLICITUDES SAC

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

Gráfica 2. Número de solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente 2019-2021



A partir del mes de abril del año 2020 se registra un crecimiento relativo sostenido mes a mes, que se consideraría está asociado a factores relacionados con la pandemia de la Covid 19 directa e indirectamente, dado se incluyen requerimientos por canales de atención no presencial a partir de control de aforos y diversas asistencias administrativas y de salud remotas no alcanzables o pertinentes ante los usuarios.

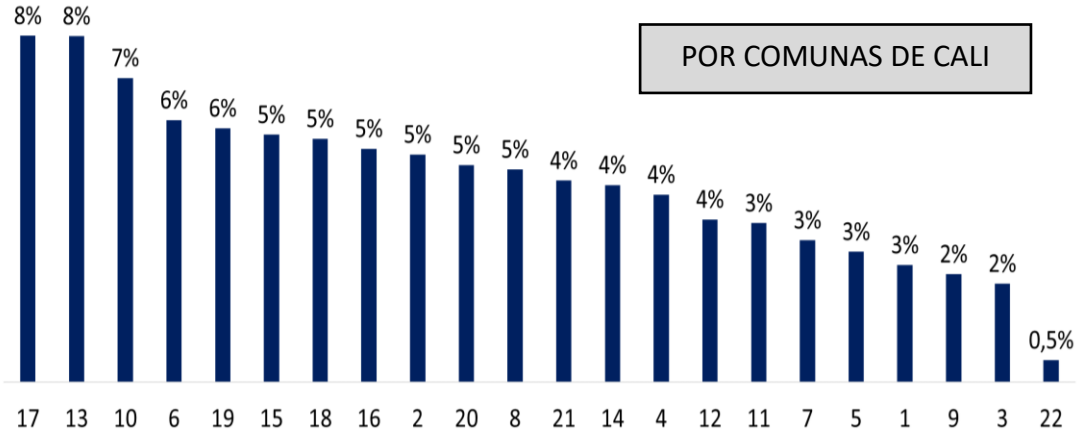
Tabla 1. Comportamiento de solicitudes en SAC 1ºsemestre 2019-2021

Frecuencia solicitudes en SAC Cali 1er trimestre años 2019 – 2021			
Mes	**2019**	**2020**	**2021**
Trimestre I	**2790**	**2608**	**7590**
Enero	792	689	2581
Febrero	960	990	2357
Marzo	1038	929	2652
Trimestre II	**3238**	**5429**	**6895**
Abril	1019	2077	2203
Mayo	1217	1747	1664
Junio	1002	1605	3028
Total, I Semestre	**6028**	**8037**	**14485**

SOLICITUDES INGRESADAS SEGÚN COMUNA

El Servicio de Atención a la Comunidad, SAC, recibió, atendió y gestionó peticiones de usuarios del 100% del área geográfica del Municipio de Cali (22 comunas del sector urbano y los corregimientos del sector rural)

Grafica 3. Porcentaje solicitudes semestre I del 2021 según comuna/localidad de residencia de los usuarios



El 50% de las solicitudes correspondió, de mayor a menor, a usuarios de las comunas 17, 13, 10, 6,19, 15 18 y 16, de las zonas Oriente, Norte, Ladera y Centro.

SOLICITUDES INGRESADAS POR ZONA RURAL DE CALI

Tabla 2. Porcentaje de Casos por zona rural en el Primer Semestre del 2021.

POR ZONA RURAL	#	%
PANCE	188	1,4%
LA BUITRERA	119	0,9%
MONTEBELLLO	85	0,6%
GOLONDRINAS	29	0,2%
LA ELVIRA	25	0,2%
LOS ANDES	23	0,2%
FELIDIA	21	0,2%
LA LEONERA	15	0,1%
LA CASTILLA	15	0,1%
EL HORMIGUERO	11	0,1%
NAVARRO	10	0,1%
EL SALADITO	4	0,03%
VILLACARMELO	2	0,01%

SOLICITUDES INGRESADAS DE MUNICIPIOS DEL VALLE DEL CAUCA

Tabla 3. Porcentaje de Casos por municipios del Valle del Cauca en el Primer Semestre del 2021.

MUNICIPIO	TOTAL CASOS	%
PALMIRA	58	0,40
JAMUNDI	54	0,37
YUMBO	39	0,27
TULUA	29	0,20
CANDELARIA	22	0,15
DAGUA	17	0,12
FLORIDA	14	0,10
BUENAVENTURA	13	0,09
CARTAGO	11	0,08
SEVILLA	10	0,07
BUGA	9	0,06
EL CERRITO	8	0,06
ZARZAL	7	0,05
BUGALAGRANDE	6	0,04
PRADERA	6	0,04
BOLIVAR	5	0,03
ANDALUCIA	4	0,03
CAICEDONIA	4	0,03
GINEBRA	4	0,03
LA CUMBRE	4	0,03
ROLDANILLO	4	0,03
GUACARI	3	0,02
OBANDO	3	0,02
VIJES	3	0,02
DARIEN-CALIMA	1	0,01
RESTREPO	1	0,01
RIOFRIO	1	0,01
ULLOA	1	0,01
YOTOCO	1	0,01
TOTAL	342	

En el primer semestre del 2021, el Servicio de Atención a la Comunidad, SAC recibió un total de 342 solicitudes ingresadas de municipios del valle del Cauca, debido a la movilización de pacientes por traslado secundario a diferentes IPS de la ciudad de Cali, desde donde se presentaron diversos requerimientos asociados a continuidad, oportunidad y satisfacción del usuario.

SOLICITUDES INGRESADAS POR DEPARTAMENTOS

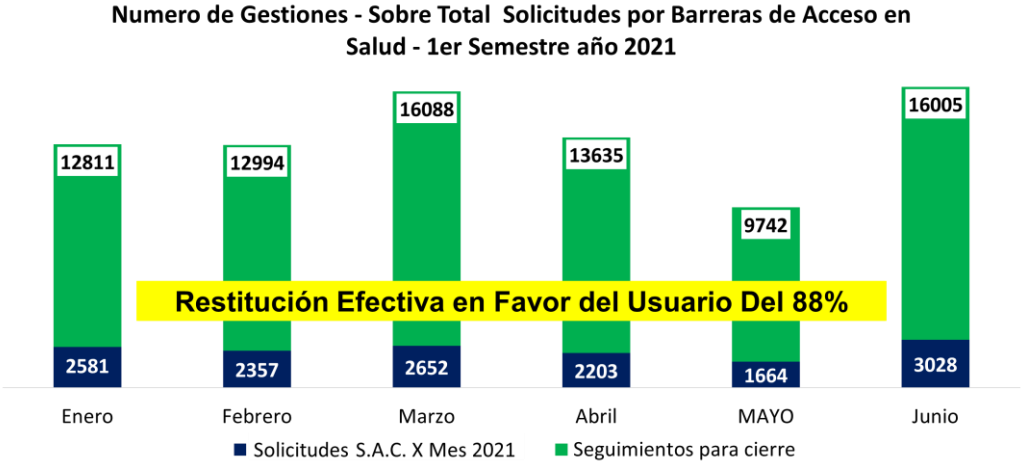
El 1,61% de solicitudes (120 casos de 21 departamentos del país) fueron atendidas y gestionadas por el servicio de atención a la comunidad, bajo la justificación de ubicación en IPS de la ciudad de Cali o servicios de portabilidad desde asistencia ambulatoria o prioritaria asociando requerimientos de asistencia por novedades de cara a los atributos del sistema obligatorio de la garantía de la calidad.

DEPARTAMENTOS	TOTAL	%
CAUCA	45	0,05
NARIÑO	14	0,03
SANTA FE DE BOGOTA D.C.	14	0,03
QUINDIO	7	0,01
ANTIOQUIA	7	0,01
CUNDINAMARCA	5	0,31
CALDAS	4	0,01
NORTE DE SANTANDER	4	0,01
ATLANTICO	4	0,01
RISARALDA	3	0,03
CORDOBA	2	0,01
TOLIMA	2	0,01
PUTUMAYO	1	0,83
CHOCO	1	0,05
CASANARE	1	0,03
CAQUETA	1	0,01
SANTANDER	1	0,05
LA GUAJIRA	1	0,02
CESAR	1	0,10
META	1	0,01
HUILA	1	0,01
TOTAL GENERAL	120	1,61%

SOLICITUDES POR BARRERAS DE ACCESO EN SALUD

En el primer semestre del 2021, se realizaron 81.275 Acciones de Seguimientos para Gestionar 14.485 Casos, Es decir 5,5 Acciones de seguimiento Promedio por cada caso, Logrando el 88% de Restitución Efectiva en favor de los Usuarios.

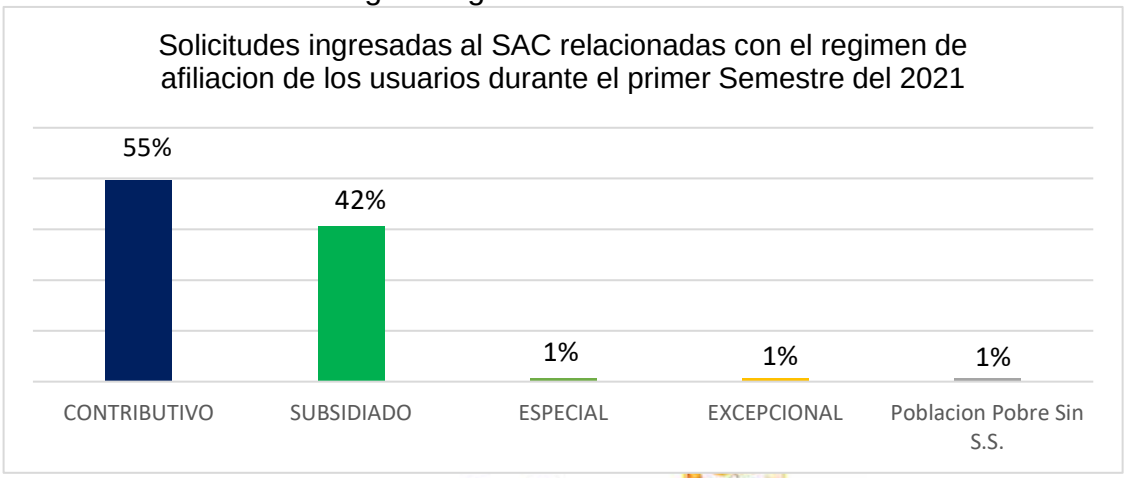
Gráfica 4. Número de Gestiones- Sobre Total de Solicitudes por Barreras de Acceso en Salud 2021.



SOLICITUDES SEGÚN REGÍMENES

En el Semestre I de 2021, el 55% de las solicitudes (7932) correspondió a usuarios del régimen Contributivo y el 42% al Subsidiado (6145), por su parte se presentaron solicitudes del régimen especial (146), Población Pobre Sin S.S. (102) y del (96), lo que correspondieron al 3% del total (14485).

Gráfica 5. Frecuencia DP según Régimen de Afiliación.



TASA DE OCURRENCIA DE LOS DP X 10.000 AFILIADOS SEGÚN EAPB PRIMER SEMESTRE DEL 2021

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

Tabla 3. Ranking de Riesgo de Ocurrencia de solicitudes por Barreras según EAPB.

RANKING DE RIESGO DP SEGÚN EAPB x10,000 AFILIADOS AÑO 2021					
Orden	**EAPB**	**Clasificación**	**Tasa x 10000**	**DP**	**Afiliados**
1	Ferrocarriles	ALTO	101,5	50	4925
2	Emssanar		97,4	4413	452967
3	Compensar		88,0	31	3523
4	Coomeva		78,2	1565	200028
5	Coosalud		67,5	1406	208172
6	S.O.S.		64,5	2034	315190
7	Famisanar		60,1	32	5322
8	Asmet Salud		58,0	162	27936
9	Nueva EPS		57,4	1185	206286
10	Sanitas	MEDIO	38,3	866	226223
11	Comfenalco		38,0	741	195051
12	Salud Total		31,7	434	136698
13	Sura		27,4	982	358216
14	Mallamas		21,1	5	2371
	Promedio	**Medio**	**59,4**	**13906**	**2342908**

Para el 1er semestre de 2021, las EAPB con Riesgo Alto de generación de barreras a sus usuarios -según peticiones registradas en el SAC- fueron: Ferrocarriles, Emssanar, Compensar, Coomeva, Coosalud, SOS, Famisanar, Asmet Salud y Nueva EPS. El Riesgo Medio constituye para las EAPB: Sanitas, Comfenalco, Salud Total, Sura y Mallamas.

SOLICITUDES SEGUN EAPB

El 85% de las solicitudes del primer semestre del 2021 correspondió a usuarios EAPB: Emssanar, SOS, Coomeva, Coosalud, Nueva EPS, Sura y Sanitas. Lo que en general corresponde a más del 50% de las solicitudes.

Tabla 4. Frecuencia solicitudes según EAPB del usuario durante el primer semestre de 2021.

POSICION	EAPB	2021	2020	2019
		NUMERO DE SOLICITUDES AÑO 2021	NUMERO DE SOLICITUDES AÑO 2020	NUMERO DE SOLICITUDES AÑO 2019
1	Emssanar	4420	6048	2658
2	S.O.S.	2039	3112	1492
3	Coomeva	1459	1805	1747
4	Coosalud	1400	2614	1399
5	Nueva EPS	1179	1720	559
6	Sura	979	1042	188
7	Sanitas	868	1115	347
8	Comfenalco	744	1143	121
9	Salud Total	434	724	124
10	Magisterio	190	255	67
11	No asegurado	179	354	501
12	Asmet Salud	167	332	295
13	Otras EAPB	145	174	247
14	PONAL	111	117	29
15	Ferrocarriles	53	65	14
16	FFMM	47	75	7
17	Famisanar	37	33	1
18	Compensar	30	1013	1060
19	Mallamas	4	18	0
20	Medimás	0	10	13
TOTAL		**14485**	**21769**	**10869**

EFECTIVIDAD EN LAS SOLICITUDES

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

Tabla 6. Resultado de la Gestión de las EAPB según Efectividad

POSICION	EAPB	EFECTIVIDAD		
		2021	2020	2019
1	Fuerzas militares	63%	77%	53%
2	Famisanar	64%		
3	Coomeva	79%	81%	40%
4	Emssanar	80%	81%	71%
5	Coosalud	82%	80%	67%
6	Ferrocarriles	83%	87%	100%
7	Comfenalco	84%	92%	77%
8	Sanitas	86%	93%	81%
9	Nueva EPS	87%	90%	80%
10	Sura	87%	92%	83%
11	S.O.S.	87%	83%	82%
12	Compensar	88%		
13	Policía nacional	90%	85%	36%
14	Asmet Salud	91%	77%	86%
15	Salud Total	91%	93%	79%
16	Magisterio	92%	76%	43%
17	Mallamas	100%	86%	100%

Para el 1er semestre de 2021 la efectividad promedio alcanzó el 88% (11871/13315), representando un ajuste sobre 14485, total de las solicitudes ingresadas durante el semestre por parte de los aseguradores, y una diferencia de 1170 solicitudes que se encuentran sobre los tiempos legales establecidos.

Esto muestra una alta resolutividad entre las diferentes EAPB, teniendo en cuenta el alto flujo de peticiones. Se puede evidenciar que la mayoría de estas se logran resolver en los tiempos legales establecidos, por su parte algunas EAPB generan variación representativa del avance alcanzado general, que a nivel estadístico podrían representar mayor resolutividad dado el alto número de peticiones.

Los 579 DP restantes a los 13906 incluidos en el Ranking, representan solicitudes de otras EAPB no presentes en el territorio regional, pero abordadas desde este despacho por portabilidad del usuario dentro de la red prestadora de la ciudad o de dificultades dentro de la red de servicios municipal.

TRASLADO EN LAS SOLICITUDES

Tabla 7. Resultado de la Gestión de las EAPB según el traslado a los entes de control.

EAPB		% TRASLADO A ENTES DE CONTROL		
		2021	2020	2019
1	FUERZAS MILITARES	10%	2%	47%
2	OTRAS EAPB	3%	3%	18%
3	NUEVA EPS	3%	3%	20%
4	COOSALUD	1%	2%	33%
5	ASMET SALUD	0%	6%	14%
6	POLICIA NACIONAL	0%	5%	64%
7	MEDIMAS	0%	5%	36%
8	COOMEVA EPS SA	0%	4%	60%
9	MAGISTERIO	0%	4%	57%
10	FERROCARRILES	0%	3%	0%
11	EMSSANAR	0%	2%	29%
12	SOS	0%	1%	18%
13	AIC	0%	1%	
14	NO ASEGURADO	0%	1%	30%
15	SALUD TOTAL	0%	1%	21%
16	COMFENALCO VALLE	0%	1%	23%
17	SURA	0%	1%	17%
18	SANITAS	0%	0%	19%
19	MALLAMAS	0%	0%	0%
TOTALES		**1%**	**2%**	28%

SOLICITUD SEGÚN SEXO Y CICLO VITAL DE LOS USUARIOS

La población femenina fue la más comprometida con el 57% (8233) de las solicitudes, frente al 43% (6252) interpuestos por la población masculina.

Gráfica 6. Solicitudes en SAC según género.

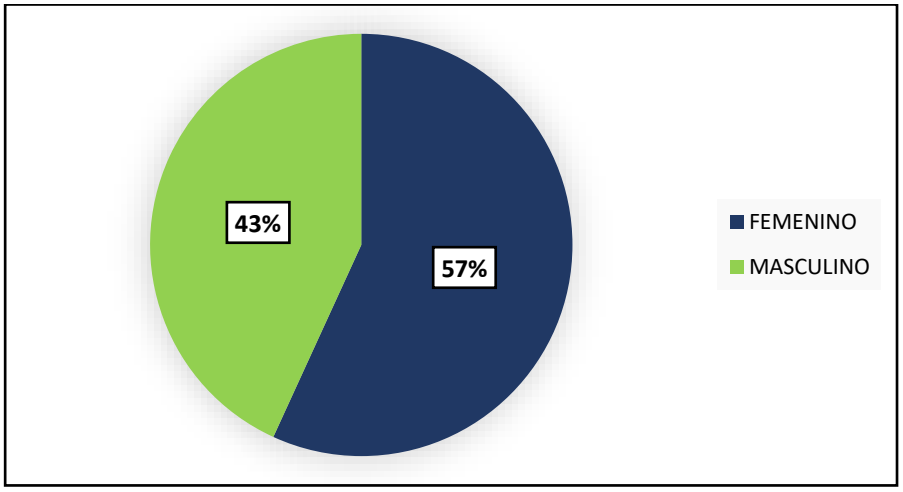


Tabla 8. Frecuencia (carga) de solicitudes según edad del usuario en el 1º semestre de 2021

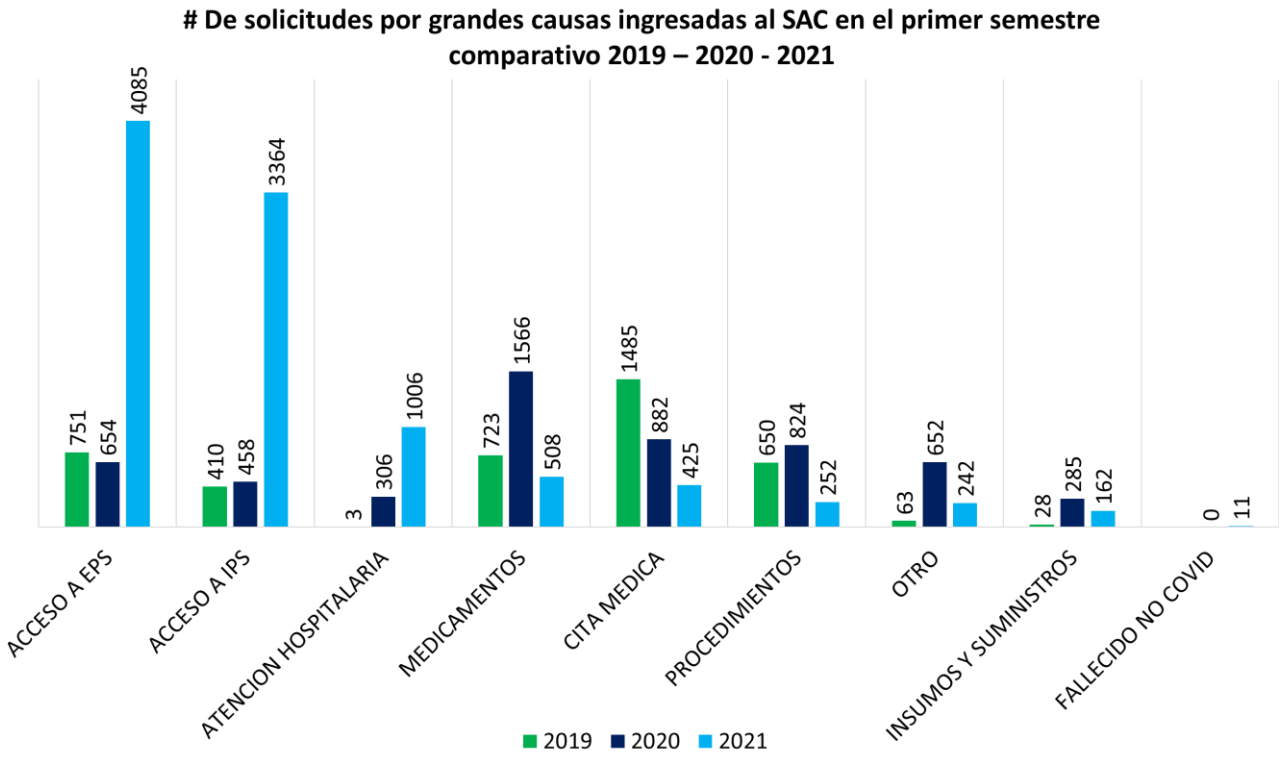
CASOS POR RANGO DE EDAD DEL AFECTADO SEGUN EL TIPO DE CASO		
EDAD DEL AFECTADO	**TOTAL CASOS**	**%**
Menores de 1 Año	160	1%
Entre 1 y 10 Años	743	5%
Entre 11 y 20 Años	881	6%
Entre 21 y 30 Años	1302	9%
Entre 31 y 40 Años	1579	11%
Entre 41 y 50 Años	1726	12%
Entre 51 y 60 Años	2239	15%
Entre 61 y 70 Años	2301	16%
Entre 71 y 80 Años	1619	11%
Entre 81 y 90 Años	1227	8%
Entre 91 y más Años	259	2%
Sin información	449	3%
TOTALES	**14485**	**100**

El porcentaje de solicitudes por barreras de acceso a los servicios de Salud involucró todo el Ciclo Vital de los caleños, correspondiendo el 54% (7.885) a los ciclos Mayor y Adulto, entre los 41 y los 80 años.

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

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

Grafica 7: Número de solicitudes ingresadas al SAC – Defensoría del paciente comparativo años 2019 – 2020 - 2021 por grandes causas.

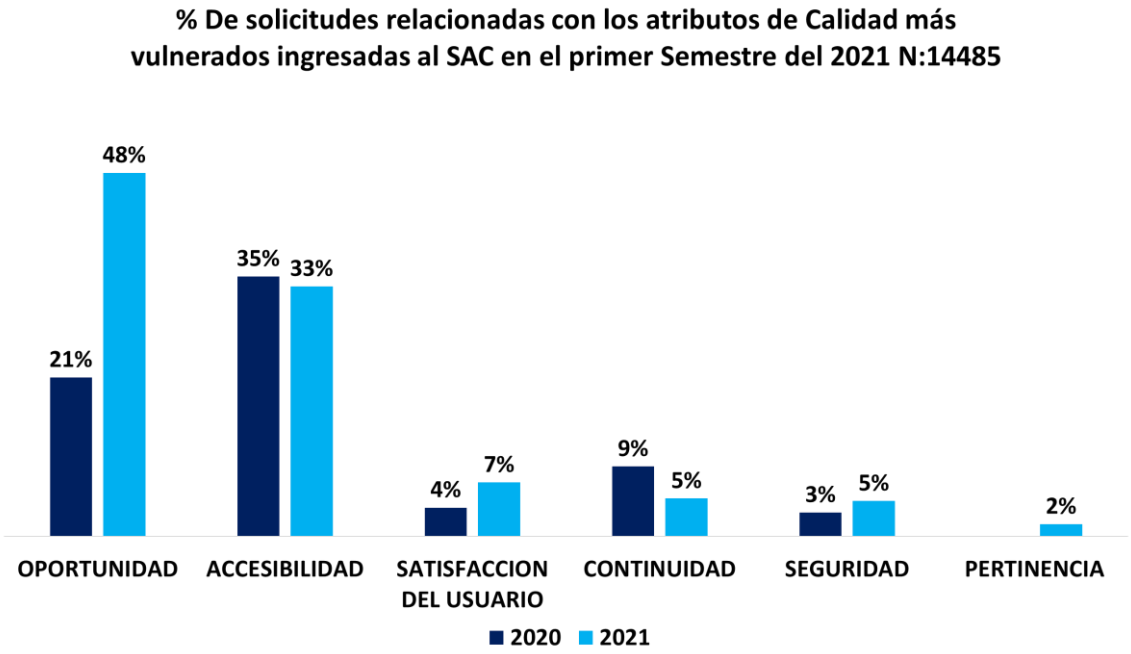


El 84% (8455) de las peticiones correspondió a barreras por demoras en: Acceso a los servicios de la EAPB, Acceso a IPS y Atención Hospitaria.

Tabla 9: Causas de los casos ingresados al SAC por las diferentes EAPB en el primer semestre del año 2021.

EAPB POR TIPO DE EVENTO DE LA SOLICITUD 2020 vs 2021																																
EAPB	ACCESO A EPS			ACCESO A IPS			ATENCION HOSPITALARIA			CITA MEDICA			COVID 19		INSUMOS Y SUMINISTROS			MEDICAMENTOS			FALLECIDO NO COVID		PROCEDIMIENTOS			OTRO			TOTAL, CASOS		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Emssanar	177	366	2427	91	164	871	0	51	190	501	258	132	365	354	12	105	99	220	321	220	0	5	161	180	86	17	152	46	1179	1962	4420
S.O.S.	165	29	535	66	61	482	0	20	91	223	131	67	478	714	3	38	10	71	303	91	0	0	103	102	26	3	62	20	634	1224	2039
Coomeva	165	89	357	64	32	319	1	36	70	124	116	39	249	586	7	17	9	83	203	42	0	0	65	173	28	14	54	19	523	969	1459
Coosalud	49	12	151	84	79	743	2	28	129	327	82	59	165	234	2	13	4	164	84	19	0	2	182	68	27	9	70	32	819	601	1400
Nueva EPS	24	22	129	8	25	221	0	35	109	50	52	25	271	603	1	40	13	24	247	49	0	1	24	58	15	1	70	24	132	820	1179
Sura	7	18	137	5	14	200	0	22	97	8	61	26	243	470	1	8	5	4	100	22	0	0	6	36	9	2	26	23	33	528	979
Sanitas	4	7	74	5	10	137	0	20	70	10	25	22	387	528	0	15	3	1	55	13	0	1	5	25	10		24	10	25	568	868
Comfenalco	20	19	73	8	16	143	0	22	84	31	36	17	240	367	1	11	4	11	70	19	0	0	13	44	19	1	54	18	85	512	744
Salud Total	4	11	71	3	12	87	0	9	54	4	17	11	205	179	0	3	11	2	32	15	0	0	5	23	8	1	15	8	19	327	434
Magisterio	0	4	13	4	1	38	0	3	6	2	8	5	22	120	0	3	1	4	39	5	0	0	3	9	2	1	3	0	14	92	190
No asegurado	2	34	29	2	6	22	0	6	34	0	4	2	61	70	0	0	0	0	2	0	0	1	3	5	3	4	25	18	11	143	179
Asmet Salud	30	6	32	10	7	33	0	8	37	23	17	6	20	38	1	4	2	61	18	8	0	1	9	7	4	2	17	6	136	104	167
Otras EAPB	22	5	17	20	5	29	0	14	18	24	3	4	32	51	0	2	1	9	3	1	0	0	8	2	11	2	18	13	85	84	145
PONAL	5	0	14	3	1	19	0	3	6	4	8	4	12	64	0	2	0	1	4	2	0	0	2	11	2	1	13	0	16	54	111
Ferrocarriles	0	0	4	0	0	7	0	1	2	0	4	1	3	35	0	1	0	0	3	1	0	0	0	2	0	0	4	3	0	18	53
FFMM	12	0	4	5	1	4	0	1	3	7	11	0	13	36	0	1	0	2	1	0	0	0	3	3	0	0	1	0	29	32	47
Famisanar	0	0	12	0	0	4	0	1	2	0	2	4	1	13	0	0	0	0	2	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	8	37
Compensar	0	0	6	0	0	4	0	0	3	0	0	1	3	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	4	30
Mallamas	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	4
Medimas	65	31	0	32	24	0	0	26	0	146	47	0	119	0	0	22	0	66	79	0	0	0	58	73	0	5	44	0	0	465	0
TOTALES	**751**	**654**	**4085**	**410**	**458**	**3364**	**3**	**306**	**1006**	**1485**	**882**	**425**	**2890**	**4477**	**28**	**285**	**162**	**723**	**1566**	**508**	**0**	**11**	**650**	**824**	**252**	**63**	**652**	**242**	**4113**	**8517**	**14485**

Gráfica 8. Porcentaje de solicitudes según atributos de calidad primer semestre del 2021.



Lo anterior contrasta con los atributos del sistema de garantía de la calidad, lo cual, para la secretaría de salud desde el servicio de atención a la comunidad, se ha situado en uno de los aspectos a evaluar más importantes, esto define y determina la calidad y garantía con la que se prestan los servicios de salud. Para este análisis se encontró por ejemplo que, de 7055 peticiones, el 48% de ellas representa situaciones relacionadas con la oportunidad en la atención de los servicios de salud, seguido con un 33% de acceso a estos servicios, esto impacta negativamente tanto en la satisfacción de los usuarios como en la continuidad y seguridad de sus tratamientos.

Tabla 10. Situaciones Especiales durante el primer Semestre de 2021

Situaciones Especiales Año 2021	%	casos
Adultos Mayores de 70 Años	23%	3265
Pacientes Con Enfermedades Oncológicas	6%	881
Pacientes Con Enfermedad Huerfana	4%	599

El 23 % que corresponde a un total de 3265 de las solicitudes ingresadas durante el Primer Semestre del 2021 fueron de adultos mayores de 70 años con barreras de acceso a los servicios de salud; seguido de 881 representando un 6% de los casos para Pacientes con Enfermedades Oncológicas y un 4% (599) de peticiones por Pacientes con Enfermedades Huérfanas.

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

Tabla 11. Frecuencia y proporción solicitudes de usuarios según el tipo de evento durante el 1er semestre de 2021.

TIPO DE EVENTO	SOLICITUD	%
ENFERMEDAD GENERAL	12332	85,3%
CÁNCER	881	6%
ENFERMEDAD HUÉRFANA	599	4%
ENFERMEDAD ALTO COSTO	420	3%
GESTANTES	144	1%
SALUD MENTAL	8	0%
EVENTO CATASTRÓFICO	101	0,7%
TOTAL	**14485**	**100%**

Durante el primer semestre del 2021 se logra evidenciar en la tabla anterior que la mayoría de las peticiones ingresadas al SAC corresponden a las relacionadas con enfermedad general, adicionalmente se presentan situaciones con los usuarios oncológicos y enfermedades de alto costo, para este periodo el 85,3% de las solicitudes fueron por enfermedad general, el 6% por cáncer, el 4% enfermedad huérfana el 1% enfermedades de alto costo, eventos catastróficos entre otras.

Durante este periodo se presentaron situaciones por barreras de atención en salud a un total de 144 mujeres en estado de gestación, lo que corresponde al 1% de las ingresadas al SAC y se resalta en el informe dada la complejidad y la priorización del sistema de salud para esta población al igual que el 6% de las peticiones que estuvieron relacionadas con usuarios con diagnóstico oncológico representadas en 881 solicitudes del total14485.

Durante el primer semestre de 2021, el 80% de las solicitudes de Usuarios oncológicos correspondieron a usuarios afiliados a Emssanar, Coomeva EPS, SOS, Nueva EPS y Coosalud.

Tabla 12. Frecuencia y proporción solicitudes de Usuarios Oncológicos según EAPB.

Solicitudes Usuarios Oncológicos Semestre I de 2021		
EAPB	**DP**	**%**
EMSSANAR ESS	376	**43%**
COOMEVA EPS SA	111	**13%**
SOS	101	**11%**
NUEVA EPS SA	58	**7%**
COOSALUD E.S.S.	54	**6%**
SURA EPS	38	**4%**
SANITAS SA	33	**4%**
COMFENALCO VALLE EPS	32	**4%**
SALUD TOTAL SA	27	**3%**
ASMET SALUD	12	**1%**
FONDO PRES.SOC.MAGISTERIO	10	**1%**
ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO ESS AMBUO	5	**1%**
SIN ASEGURAMIENTO	5	**1%**
POLICIA NACIONAL	5	**1%**
FAMISANAR	4	**0,5%**
FONDO DE PASIVO SOCIAL DE LOS FERROCARRILES NALES	3	**0,3%**
AICEPSII	2	**0,2%**
ASOCIACION DE INDIGENAS DEL CAUCA A I C	2	**0,2%**
FUERZAS MILITARES	2	**0,2%**
MALLAMAS EPSI	1	**0,1%**
TOTALES	**881**	**100%**

Tabla 13. Frecuencia de solicitudes de Usuarios con patologías oncológicas según Barrera de atención en los servicios de salud.

CASOS POR MOTIVO DE LA LLAMADA POR TIPO DE CASO		
MOTIVO DE LA LLAMADA	**TOTAL CASOS**	**%**
ACCESO A EPS	**407**	46%
ACCESO A IPS	**236**	27%
ATENCION HOSPITALARIA	**72**	8%
COVID 19	**56**	6%
MEDICAMENTOS	**52**	6%
PROCEDIMIENTOS	**25**	3%
OTRO	**14**	2%
INSUMOS Y SUMINISTROS	**11**	1%
CITA MEDICA	**8**	1%
TOTALES	**881**	**100%**

El 46% (407) de las peticiones de usuarios oncológicos estuvo relacionado con las barreras de en el acceso a las EAPB (Autorizaciones y comunicación con las mismas). El 27% (236) estuvieron relacionadas con el acceso a las IPS (Programación de citas médicas y prestación de servicios) y el 8% (72) de las solicitudes relacionadas con pacientes oncológicos estuvo relacionada con la atención hospitalaria y de urgencias.

SOLICITUDES RELACIONADAS CON LAS IPS DE LA CIUDAD INVOLUCRADAS

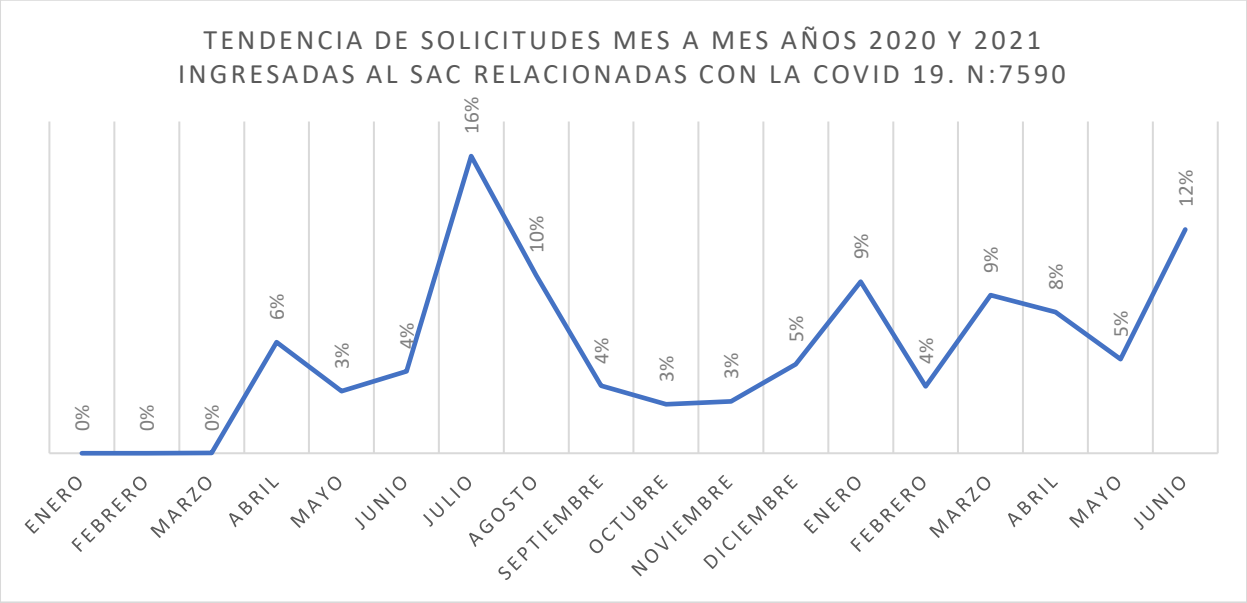
Los casos relacionados con las diferentes IPS de la ciudad se evidencian en la tabla 14, la cual muestra las solicitudes relacionadas directamente con la atención en las instituciones prestadoras de salud, para este corte se tomaron las primeras 30 IPS involucradas de más de 200 instituciones y que corresponden al 63% de 6103 solicitudes ingresadas.

Tabla 14. Frecuencia de solicitudes de Usuarios según la IPS involucrada en barreras de atención en salud primer semestre año 2021.

CASOS POR IPS SEGUN EL TIPO DE CASO		
IPS	**TOTAL CASOS**	**%**
FUNDACION ESENSA	395	6%
H.U.V E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE EVARISTO GARCIA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	348	6%
FUNDACION VALLE DEL LILI	268	4%
CLINICA NUESTRA	212	3%
CLINICA NUEVA DE CALI	208	3%
COOPERATIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS DE SALUD EMSSANAR LTDA COOEMSSANAR S.F - CALI	194	3%
CLINICA NUESTRA SENORA DE LOS REMEDIOS	163	3%
CLINICA VERSALLES S.A.	138	2%
HOSPITAL ISAIAS DUARTE CANCINO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	133	2%
CLINICA DE OCCIDENTE	127	2%
CLINICA LOS FARALLONES S.A SEDE CARRERA 46	117	2%
DROGUERIA EVEDISA	108	2%
CLINICA DESA	107	2%
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	107	2%
CENTRO MEDICO IMBANACO CMI	100	2%
INSTITUTO RADIOLOGICO DEL SUROCCIDENTE LTDA	97	2%
CLINICA NUEVA RAFAEL URIBE URIBE S.A.S.	95	2%
CLINISANITAS TEQUENDAMA	93	2%
HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS E.S.E. RED DE SALUD DEL CENTRO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	85	1%
HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.	81	1%
MEDISIS SAS	80	1%
IPS AUDIFARMA	78	1%
HOSPITAL JOAQUIN PAZ BORRERO E.S.E. RED DE SALUD DEL NORTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	75	1%
IPS SURA PASO ANCHO CALI	73	1%
HOSPITAL CANAVERALEJO E.S.E. RED DE SALUD DE LADERA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	71	1%
CLINICA COLSANITAS S.A SEBASTIAN DEL BELALCAZAR	68	1%
CLINICA COMFANDI TEQUENDAMA	64	1%
HOSPITAL CARLOS HOLMES TRUJILLO	62	1%
INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A CLINICA ESENSA CALI	60	1%
IPS COMFANDI TORRES	58	1%
TOTALES	**6103**	**63%**

SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCION POR LA COVID 19

Grafica 6: Casos por la COVID 19 ingresados en el SAC desde año 2020 hasta el primer semestre del año 2021.



Al respecto de este indicador, podemos afirmar que el 31% del total de los casos recibidos en este primer semestre del año 2021 por el SAC, estuvieron asociados al virus Covid 19. Al realizar el análisis de barreras asociadas a este factor entre el año 2020 y 2021, encontramos un crecimiento representativo del 55% es decir, mientras que, durante el año 2020, se presentaron 2890 casos por barreras de atención en salud por Covid 19, en el 2021 en el primer semestre fueron 4477 solicitudes.

Tabla 15: Casos por la COVID 19 por EAPB según los motivos principales en primer semestre del año 2021.

CASOS COVID 19 POR EAPB POR TIPO DE EVENTO DE LA SOLICITUD 2021																				
EAPB	Cita Medica	Medicamentos	Acceso a Telefonos	Novedad con Atención Ambulatoria	Toma de Prueba	Demora en el resultado	Atención de Urg y Hospitalizacion	Disponibilidad de UCI	Novedad con Desescalonamiento	Seguimiento y vigilancia Domiciliaria	Novedad Con resultado	Atencion Interrumpida	Atencion IPS	Atencion EAPB	Otras complicaciones	Novedad con Ambulancia	No disponibilidad de atencion IPS	Vacunación	Novedad con Fallecido	TOTAL CASOS
SOS	56	1	0	2	248	78	17	9	6	21	1	0	15	0	5	0	0	252	1	**712**
COOMEVA EPS SA	40	1	0	4	184	25	20	15	0	21	3	0	8	2	11	0	0	347	2	**683**
NUEVA EPS SA	30	1	0	4	133	57	19	14	1	8	7	1	11	1	7	1	0	294	6	**595**
SANITAS SA	43	0	0	2	86	29	20	33	0	37	2	0	7	1	5	0	2	258	1	**526**
SURA EPS	21	3	2	1	60	18	29	38	0	9	0	0	7	2	3	0	0	265	2	**460**
COMFENALCO VALLE EPS	27	0	2	3	69	62	30	5	0	12	3	0	8	0	3	1	0	139	1	**365**
EMSSANAR ESS	26	0	0	4	63	30	18	17	0	13	3	0	8	0	3	2	0	138	6	**331**
COOSALUD E.S.S.	13	1	1	1	62	27	9	9	1	12	1	0	4	0	3	1	3	82	1	**231**
SALUD TOTAL SA	11	0	0	0	63	17	7	3	0	9	0	0	5	0	2	1	0	51	0	**169**
MAGISTERIO	7	1	0	1	38	3	4	2	0	2	0	0	1	0	2	0	0	53	0	**114**
Ninguna	1	0	0	0	19	8	3	1	0	1	0	1	2	0	2	0	1	28	1	**68**
POLICIA NACIONAL	1	0	0	0	20	5	1	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	20	0	**59**
ASMET SALUD	1	0	0	0	13	4	0	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	11	0	**34**
FERROCARRILES	0	0	0	0	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	25	0	**32**
FUERZAS MILITARES	0	0	0	0	11	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	17	0	**31**
SERVICIO MEDICO DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	**15**
COMPENSAR	0	0	0	0	3	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	**13**
AICEPSII	0	0	0	0	4	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	**12**
FAMISANAR LTDA	1	0	0	0	4	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	**8**
ASOCIACION DE INDIGENAS DEL CAUCA A I C	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	**7**
MEDIMAS EPS S.A.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	1	**7**
ASOCIACION MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	**2**
ALIANSALUD	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
CAJACOPI ATLANTICO - CCF	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
MALLAMAS EPSI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**
TOTALES	**280**	**8**	**5**	**22**	**1089**	**370**	**179**	**165**	**8**	**149**	**21**	**2**	**79**	**7**	**49**	**6**	**6**	**2009**	**23**	**4477**

CONCLUSIONES

Durante el Semestre I de 2021, el Servicio de Atención a la Comunidad, SAC, recibió 14485 Requerimientos, es decir que se produjo un incremento del 80% con respecto al mismo período del año anterior.

En el SAC se atendieron 14485 solicitudes de las cuales 3831 fueron atención presencial; 3952 telefónicas y 946 virtuales, adicionalmente se recibieron por medio del chat 24 horas un total de 5535 atenciones y finalmente por medio de la página web de la alcaldía se recibieron 221 solicitudes.

A través de sus canales de atención, el SAC permitió que ingresaran múltiples solicitudes por diferentes medios, entre ellos llamadas telefónicas, chat 24 horas, correo electrónico y presencial. En la oficina de la defensoría del paciente se recibió, atendió y gestionó de usuarios provenientes del 100% del área geográfica del Municipio de Cali -incluidas las 22 comunas y el sector rural-. Además, se presentaron usuarios de otras localidades del suroccidente del país y de varios departamentos del territorio nacional.

El 55% de las solicitudes del Semestre I correspondió a usuarios del Régimen Contributivo y el 42% al Subsidiado. El 85% de las solicitudes correspondió a usuarios EAPB: Emssanar, SOS, Coomeva, Coosalud, Nueva EPS, Sura y Sanitas.

Las barreras de acceso permearon todos los Ciclos Vitales de los caleños, correspondiendo el 54% a los ciclos Mayor y Adulto. La población femenina aportó el 57% de las peticiones y la masculina el 43%.

Para el Semestre I de 2021, las EAPB con Riesgo Medio Fueron: Sanitas, Comfenalco, Salud Total, Sura y Mallamas. No hubo registro de EAPB con riesgos bajos y las restantes dentro de esta descripción hacen parte del litados de riesgo alto a generar barreras de atención en salud para con sus afiliados y/o asegurados, según análisis de población por tasa.

De las ocho barreras clasificadas para el acceso de los usuarios a los servicios de salud en Cali, El 84% de las peticiones correspondió en: Acceso a los servicios Administrativos de la EAPB, Acceso a IPS y Atención Hospitaria. Adicionalmente el 23% del total de solicitudes por barreras de atención en salud se asociaron a condiciones de servicios no presenciales.

Durante el Semestre I de 2021, el 6% de las peticiones estuvieron relacionadas con usuarios con diagnóstico oncológico (881/14485).

El 46% de las peticiones de usuarios oncológicos estuvo relacionado con las barreras de acceso a las EAPB (Autorizaciones y comunicación con las mismas). El 27% estuvieron relacionadas con el acceso a las IPS (Programación de citas médicas y prestación de servicios), y el otro 27% de las solicitudes relacionadas con pacientes oncológicos estuvo relacionada con la atención hospitalaria, Covid, Medicamentos, procedimientos y otros requerimientos.

En el SAC la gestión de los DP la realizan equipos de profesionales ante los operadores, referentes y direcciones administrativas y técnicas de las diferentes EAPB, los cuales a su vez lo hacen a nivel gerencial para dar respuesta efectiva dentro de los tiempos legales establecidos, mitigando reportes recurrentes por traslados a la superintendencia de salud.

El servicio de Atención a la Comunidad, de la Secretaría de Salud Pública de Cali, continuará en la escucha activa, el acompañamiento, seguimiento e intermediación para una restitución en favor de los usuarios, afiliados o asegurados de cada caso que sea presentado ante condiciones de vulneración en salud de la comunidad caleña.

Elaboró
VICTOR HUGO GUTIERREZ. IDARRAGA
Contratista SAC

Reviso
JHON EDWARD MURILLO GALEANO
Responsable grupo SAC