BLOQUE B

TARJETA PREGUNTA J

A.¿Por qué no acudió a la Institución asignada por su asegurador o al hospital público en caso de no contar con aseguramiento (EPS)?

- [ ] Falta de dinero para pagar la cita o transportarse a la IPS
- [ ] No había agenda o demora en la asignación de la cita o muchos trámites para la cita
- [ ] Llamó a pedir la cita y nunca le contestaron
- [ ] Le hacen esperar mucho para atenderlo (largas filas o teléfono sin contestar o lo demoran en el teléfono)
- [ ] Automedicación o autocuidado, Usó remedios caseros o se automedicó
- [ ] Preferencia de otra Institución de salud
- [ ] No hay oficina de atención al usuario o promotor de la EPS en su zona
- [ ] No hay convenio con centro de atención o IPS
- [ ] En el centro de salud – IPS le dijeron que la EPS (no ha pagado)
- [ ] No le cubrían o no le autorizaron la atención
- [ ] El centro de atención – IPS queda lejos
- [ ] No confía en los profesionales de la salud
- [ ] El caso era leve
- [ ] No tuvo tiempo

TARJETA PREGUNTA L

A. ¿A dónde asistió para recibir la atención en salud requerida?

- [ ] 1. Promotor de la EPS
- [ ] 2. Curandero tradicional, médico tradicional, rezandero, sanadores, parteras, sobandero, etc.
- [ ] 3. Puesto o centro de salud
- [ ] 4. Profesional de la salud privado (pagado con sus recursos)
- [ ] 5. Acudió a una tienda naturista, farmaceuta, droguista
- [ ] 6. Hospital público
- [ ] 7. Hospital o clínica privada
- [ ] 8. Proveedor de telemedicina (consulta con profesionales a través de medios digitales)
- [ ] 9. Usó remedios caseros o se automedicó
- [ ] 10. Otros (ESPECIFIQUE

TARJETA PREGUNTA M

A. ¿Cuál ha sido el o los principales(es) motivo(s) por el que no ha hecho uso de estos servicios? (ENC. RESPUESTA ESPONTÁNEA -MULTIPLE; REGISTRE DE ACUERDO A OPCIONES PRE-CODIFICADAS) TARJETA 1

- [ ] No hay oficina de atención al usuario o promotor de la EPS en su zona
- [ ] No hay convenio con centro de atención
- [ ] En el centro de salud le informan que la EPS "no ha pagado"
- [ ] Muchos trámites para la cita
- [ ] No le cubrían o no le autorizaron la atención
- [ ] El centro de atención queda lejos
- [ ] No confía en los médicos
- [ ] Falta de dinero
- [ ] Consultó antes y no le resolvieron el problema
- [ ] Llamó y nunca le contestaron
- [ ] No había agenda
- [ ] Demora en la asignación de la cita
- [ ] Demora en la atención en el sitio "administrativo"
- [ ] Le hacen esperar mucho para atenderlo "clínica"
- [ ] El caso era leve
- [ ] No tuvo tiempo
- [ ] No ha necesitado utilizar los servicios (administrativo o de salud)
- [ ] Se encuentra en proceso de cambio de EPS

TARJETA PREGUNA O

A. ¿Por qué decidió no obtener atención médica?

- [ ] Motivos económicos
- [ ] Responsabilidades domésticas
- [ ] Responsabilidades en el cuidado de los hijos
- [ ] Desconfianza en el sistema de salud
- [ ] Compromisos laborales
- [ ] Distancia al centro o institución de salud
- [ ] Tiempos de espera
- [ ] Automedicación o enfermedad leve o autolimitada
- [ ] Incertidumbre sobre dónde acceder al servicio
- [ ] Maltrato o mala atención por parte del personal de salud/administrativo
- [ ] Servicio, medicamentos y equipos no disponibles
- [ ] Otros

BLOQUE C

TARJETA PREGUNTAS 1b – 1b1

1. A qué EPS se encuentra afiliado actualmente? (ENC. RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ÚNICA)

- ◯ COOSALUD EPS–S
- ◯ NUEVA EPS
- ◯ MUTUAL SER
- ◯ SALUD MIA
- ◯ ALIANSALUD EPS
- ◯ SALUD TOTAL EPS S.A.
- ◯ EPS SANITAS
- ◯ EPS SURA
- ◯ FAMISANAR
- ◯ SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS SOS
- ◯ COMFENALCO VALLE
- ◯ COMPENSAR EPS
- ◯ CAJACOPI ATLANTICO
- ◯ CAPRESOCA
- ◯ COMFACHOCO
- ◯ COMFAORIENTE
- ◯ EPS FAMILIAR DE COLOMBIA
- ◯ ASMET SALUD
- ◯ EMSSANAR E.S.S.
- ◯ CAPITAL SALUD EPS–S
- ◯ SAVIA SALUD EPS
- ◯ DUSAKAWI EPSI
- ◯ ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA EPSI
- ◯ ANAS WAYUU EPSI
- ◯ MALLAMAS EPSI
- ◯ PIJAOS SALUD EPSI
- ◯ Otra

TARJETA PREGUNTA 1d

1d. ¿Cuál es el principal motivo por el cual se encuentra afiliado a su EPS actual? (ENC. RESPUESTA ÚNICA Y ESPONTANEA)

- La seleccionó el empleador
- La seleccionó otra persona (familiar, amigo o conocido)
- Sólo existe esa opción en la ciudad (oferta única en el territorio)
- Por unificación familiar
- Le gusta la EPS
- Se la recomendaron
- Transferencia por Intervención de la EPS
- Intervención de la EPS
- Otro motivo ¿cuál?

BLOQUE F

TARJETA PREGUNTA 17b

16.a. Para tratar el problema de salud, por el cual no solicitó o no recibió atención médica de la IPS, ¿qué hizo principalmente...? (ENC. RESPUESTA MÚLTIPLE)

- [ ] Acudió de forma particular a un servicio de salud
- [ ] Acudió a un médico naturista, farmaceuta, droguista
- [ ] Usó remedios caseros
- [ ] Se auto recetó
- [ ] Acudió a un médico tradicional
- [ ] rezandero, curandero, sanadores, parteras, sobandero, etc.
- [ ] Nada

TARJETA PREGUNTA 17c

11.a. Cuál fue la razón principal por la que no solicitó o no recibió atención médica de la EPS, para tratar este problema de salud? (ENC. RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MULTIPLE)

- [ ] No hay oficina de atención al usuario o promotor de la EPS en su zona
- [ ] No hay convenio con centro de atención o IPS
- [ ] En el centro de salud – IPS le dijeron que la EPS "no ha pagado"
- [ ] Muchos trámites para la cita
- [ ] No le cubrían o no le autorizaron la atención
- [ ] El centro de atención – IPS queda lejos
- [ ] No confía en los profesionales de la salud
- [ ] Llamó a pedir la cita y nunca le contestaron
- [ ] No había agenda
- [ ] Demora en la asignación de la cita
- [ ] Le hacen esperar mucho para atenderlo (largas filas o teléfono sin contestar o lo demoran en el teléfono)
- [ ] El caso era leve
- [ ] No tuvo tiempo
- [ ] Falta de dinero
- [ ] Otro ¿cuál?

TARJETA PREGUNTA 23

23. Cuáles fueron las razones que le dieron al momento en que le informaron que no había agenda ? (RM-viene de la anterior pregunta))

- [ ] Le informaron que abren la agenda más adelante
- [ ] El profesional de la salud tuvo alguna situación personal que le impidió atender al paciente
- [ ] No hay contrato de ese servicio
- [ ] El profesional de la salud solo asiste en unas fechas especificas
- [ ] Las instalaciones donde se realizaba la atención no podían prestar el servicio
- [ ] Por razones externas de emergencias (emergencias naturales, orden público, etc.)
- [ ] Otro

BLOQUE G

TARJETA PREGUNTA 34

23. Cuál fue la razón principal por la que no recibió atención médica en el servicio de urgencias? (ENC. LEER OPCIONES, RU)

- Le confirmaron que su problema de salud no clasificaba como urgencia, por lo cual le recomendaron solicitar una cita médica prioritaria
- Indicaron que allí no lo podían atender porque la EPS a la que está afiliado no tiene contrato con ellos
- Esperó demasiado tiempo
- Le informaron que la EPS no le ha pagado su centro de atención o prestador
- Indicaron que debían remitirlo a otra institución prestadora de servicios que tuviera los servicios requeridos para atenderlo
- Le informaron que usted estaba en mora
- No sabe

BLOQUE H

TARJETA PREGUNTA 56

23. Por qué razón(es) utilizó recursos propios y/o familiares para cubrir la atención en salud? (ENC. RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE, REGISTRE DE ACUERDO A OPCIONES PRE-CODIFICADAS)

- [ ] Los servicios, los medicamentos o los procedimientos no estaban cubiertos por el sistema de salud
- [ ] Consideró que la calidad de la atención/diagnóstico de la EPS no fue suficiente (médicos, hospitales o medicamentos)
- [ ] Fue a un médico, clínica u hospital donde su EPS no tiene contrato
- [ ] Salía más barato
- [ ] Para evitar los trámites que establece la EPS
- [ ] No tuvo respuesta por parte de EPS para la asignación de cita–solicitud de servicio de salud
- [ ] Otro ¿Cuál?

BLOQUE L

TARJETA PREGUNTA 62

62. A continuación, le voy a mostrar algunas características del servicio que deben ofrecer las EPS a sus usuarios; por favor ordénelos donde el primero que elija es lo más importante en el servicio de una EPS y el noveno lo menos importante. Comencemos….

_____

El trato del personal administrativo: Oficinas de autorización, oficinas de atención al cliente, etc.

_____

El trato del personal asistencial: médicos, enfermeras, terapeutas, etc.

_____

Su cercanía a puntos de atención de su EPS (oficinas, sedes regionales, puntos de atención o promotores)

_____

Su cercanía a hospitales o centros de salud

_____

Las instalaciones (consultorios, centros de salud, hospitales, etc.) de los prestadores de salud a donde lo envía la EPS

_____

Facilidad y agilidad en los trámites

_____

Tiempos de espera para la asignación de una cita con médico especialista

_____

Tiempos de espera para ser atendido por el médico, más allá de la hora programada.

_____

Recibir información adecuada sobre cómo acceder a los servicios

BLOQUE M

TARJETA PREGUNTA 67

62. ¿Cuál es el principal motivo para querer cambiarse de EPS? (ENC. RESPUESTA ESPONTÁNEA, REGISTRE DE ACUERDO A OPCIONES PRE-CODIFICADAS)

- ◯ No recibe un trato amable y cordial por parte del personal de la EPS
- ◯ Hay demasiadas demoras para recibir los servicios
- ◯ No ha tenido respuestas efectivas ante sus problemas de salud
- ◯ Son muy difíciles / engorrosos los trámites para acceder a los servicios de salud de la EPS
- ◯ Disminución en la red de prestadores (centros médicos, puntos de atención, etc.)
- ◯ Por motivos personales (cambio de domicilio, cambio de ciudad, por recomendación de un familiar)
- ◯ No hay suficiente oferta de especialistas
- ◯ Insuficiencia de puntos de atención para trámites con la EPS
- ◯ Otra EPS le ofrece mejores servicios
- ◯ Para unificar el grupo familiar
- ◯ Porque le queda lejos/ tiene que viajar a otro municipio para que lo atiendan
- ◯ Otro, ¿Cuál?

TARJETA PREGUNTA 70

62. ¿Cuál es la razón principal por la que no ha cambiado de EPS? (ENC. RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ÚNICA, REGISTRE DE ACUERDO A OPCIONES PRE-CODIFICADAS

- Donde reside solo hay una EPS
- Por falta de tiempo
- Por falta de tiempo
- El trámite es muy complicado o largo
- No hay diferencias entre las EPS
- La normatividad no se lo permite
- Por continuidad en tratamiento médico
- No Otro ¿Cuál?

TARJETA PREGUNTA 74

62. Cuáles fueron las causas por la que interpuso la tutela? (ENC. Respuesta espontánea, RM)

- ☐ Acción de tutela solicitando servicio o tecnología cuya prescripción por el médico tratante no se ordenó a través del aplicativo MIPRES
- ☐ Acción de tutela por postergación o demora en la realización de procedimientos médicos autorizados por la EPS
- ☐ Acción de tutela por postergación o demora en la toma de exámenes autorizados por la EPS
- ☐ Acción de tutela por demora en la autorización de citas de medicina especializada, procedimientos y tecnologías en salud
- ☐ Acción de tutela por postergación o demora en la entrega de insumos, dispositivos, materiales quirúrgicos u otros necesarios para la realización de procedimientos
- ☐ Acción de tutela por demora en la prestación de los servicios de salud por falta de convenios con prestadores de servicios de salud
- ☐ Acción de tutela por no autorización de prestador de servicio de salud a elección del usuario que no hace parte de la red de prestadores
- ☐ Acción de tutela por no autorización de prestador de servicio de salud a elección del usuario que hace parte de la red de prestadores
- ☐ Acción de tutela por postergación o demora en la entrega de medicamentos
- ☐ Acción de tutela por postergación o demora en el suministro de los servicios, tecnologías e insumos prescritos por MIPRESS
- ☐ Acción de tutela por demora en la prestación de servicios y tecnologías en salud requeridos por los niños y niñas de primera infancia e infancia (de 0 días a 11 años, 11 meses y 29 días) de acuerdo con el curso de vida.
- ☐ Acción de tutela solicitando medicamentos cuyo uso prescrito por el médico tratante no esta autorizado por el registro sanitario o autoridad competente
- ☐ Acción de tutela por falta de respuesta a derecho de petición relacionado con la prestación de los servicios en salud.
- ☐ Acción de tutela por traslado de EPS de usuarios con enfermedades catastróficas, huerfánas o de alto costo.
- ☐ Acción de tutela por fallas en el aplicativo de prescripción de servicios PBS NO UPC.
- ☐ Acción de tutela para relamar los servicios y tecnologías financiados por el Plan de Beneficios en Salud.
- ☐ Acciones de tutela reclamando servicios y tecnologías en salud expresamente excluidos de financiación con recursos públicos de la salud según acto administrativo de este Ministerio
- ☐ Acción de tutela por el no reconocimiento y pago de prestaciones económicas (licencias de maternidad, paternidad e incapacidades) sustentado en trámites administrativos de la EPS
- ☐ Acción de tutela por el no reconocimiento y pago de las prestaciones económicas (licencias de maternidad, paternidad e incapacidades) por inconsistencias en el documento de incapacidad médica
- ☐ Acción de tutela por solicitud de afiliación a una EPS
- ☐ Acción de tutela por solicitud de traslado de EPS
- ☐ Acción de tutela por movilidad o portabilidad
- ☐ Acción de tutela solicitando servicios complementarios no financiados mediante MIPRESS ni excluidos de financiación con recursos públicos de la salud

TARJETA PREGUNTA 81

62. ¿Cuál fue el principal motivo de la queja, reclamo o derecho de petición que presentó? (ENC. RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ÚNICA)

- ◯ Dificultad para comunicarse con la EPS
- ◯ Cobro indebido
- ◯ Demora en el servicio de autorizaciones
- ◯ Demora para la asignación cita
- ◯ Demora para la realización del procedimiento
- ◯ Demora o incumplimiento en la entrega de medicamentos
- ◯ Demora para ser atendido
- ◯ Le informaron que no había agenda
- ◯ Maltrato o mala atención por parte del personal de salud
- ◯ No se resuelve el problema de salud por parte de los médicos
- ◯ Equivocación en el tratamiento
- ◯ Equivocación en el diagnostico
- ◯ Reconocimiento de Licencias, incapacidades o reembolsos
- ◯ Negación de los servicios porque no están dentro del POS
- ◯ Traslado de EPS
- ◯ Problemas en el estado de afiliación
- ◯ Otro, Cual

TARJETA PREGUNTA 82

62. ¿Por qué NO ha interpuesto tutela, derecho de petición/queja/reclamo o PQRS? (ENC. RESPUESTA ESPONTÁNEA Y ÚNICA)

- Por miedo a que la queja desmejore el servicio
- No sabe cómo hacer el trámite
- No cree que el trámite lleve a resolver el problema
- Quejas anteriores no han servido
- No tuvo tiempo
- Barreras o dificultades interpuestas por su EPS
- Le resolvieron el problema antes de interponer poner la tutela, derecho de petición, queja o reclamo
- Porque no está tan insatisfecho con el servicio
- Otro ¿Cuál?