

Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali

Servicio de Atención a la Comunidad SAC

INFORME DE VIGENCIA ENERO – DICIEMBRE 2022



SAC Defensoría del paciente



Informe Estadístico SAC Enero - Diciembre 2022

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
Responsable grupo SAC

Isabel Cristina Meche Gómez
Proyección y Elaboración

Servicio de Atención a la Comunidad - SAC
Santiago de Cali, enero 2023

Fotos de portada: Archivo SAC 2022



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



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

TABLA DE CONTENIDO

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC, EN DEFENSA DEL DERECHO A LA SALUD .8	
ANÁLISIS SOBRE BARRERAS EN ATENCION DE SALUD ENERO – DICIEMBRE 2022	9
<i>OBJETIVO</i>	9
<i>MATERIALES</i>	9
<i>MÉTODOS</i>	9
<i>POBLACIÓN OBJETIVO</i>	10
<i>CIFRAS</i>	10
COMPARATIVO DE SOLICITUDES INGRESADAS AL SAC AÑO 2019 – 2020 – 2021 Y 2022	10
COMPARATIVO DE SOLICITUDES INGRESADAS POR BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD MES A MES AÑO 2019 A 2022	11
COMPARATIVO RESOLUTIVIDAD Y TRASLADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD AÑO 2019 A 2022.....	11
TOTAL SOLICITUDES POR BARRERAS DE ACCESO EN SALUD – TOTAL SEGUIMIENTOS REALIZADOS MES A MES DURANTE EL AÑO 2022	13
TASA DE OCURRENCIA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN X 10.000 AFILIADOS SEGÚN EAPB ENERO - DICIEMBRE 2022	13
SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN DE SALUD EN CASOS DE ENFERMEDADES DE PROTECCION ESPECIAL.....	14
SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN	15
SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN POR SALUD MENTAL	17
SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN POBLACION EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	18
SOLICITUDES RELACIONADAS CON IPS EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI	19
TIPO DE CAUSAS RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD POR EAPB ..	20
ATRIBUTOS DE CALIDAD RELACIONADO CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD POR EAPB	21
SOLICITUDES INGRESADAS SEGÚN COMUNAS, ZONA RURAL	22
Y BARRIOS DE LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI AÑO 2022.....	22
BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD POR EDAD Y GÉNERO AÑO 2022	24



BARRERAS DE ATENCION EN SALUD POR AUTORECONOCIMIENTO AÑO 2022.....25

CONCLUSIONES25



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

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 2019 a 2022.....	11
Tabla 2. Porcentaje comparativo de efectividad de las Solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente por EAPB Años 2021 y 2022.....	12
Tabla 3. Ranking de riesgo derecho de petición según EAPB Tasa x 10.000 afiliados.	13
Tabla 4. Solicitudes de barreras de atención en salud de usuarios bajo protección especial por EAPB. Comparativo 2021 – 2022.....	14
Tabla 5. Efectividad por EAPB relacionada con barreras de gestantes corte enero – diciembre 2021 y 2022.	16
Tabla 6. Barreras de atención en salud por EAPB relacionadas con salud mental – corte enero – diciembre 2022.....	17
Tabla 7. Casos en condición de discapacidad por EAPB - años 2021 y 2022.....	18
Tabla 8. Barreras de atención relacionadas con IPS de la red pública comparativo 2021 - 2022.	19
Tabla 9. Barreras de atención relacionadas con IPS de la red privada - comparativo 2021 – 2022.	20
Tabla 10. Causas relacionadas con barreras de atención en salud por EAPB – año 2022..	20
Tabla 11. Atributos de calidad relacionados con barreras de atención en salud por EAPB - año 2022.	21
Tabla 12. Peticiones por comunas, barrios y zona rural de la ciudad de Cali enero – diciembre 2022.	23
Tabla 13. Peticiones por Departamentos corte enero – diciembre 2022.....	24
Tabla 14. Peticiones ingresadas por edad y género corte enero – diciembre 2022.....	24
Tabla 15. Peticiones ingresadas por autorreconocimiento corte enero – diciembre 2022. ..	25



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Total solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente por barreras de atención en salud, Comparativo Año 2019 a 2022.....	10
Gráfica 2. Número de solicitudes ingresadas mes a mes en el Servicio de Atención a la Comunidad SAC - comparativo año 2019 a 2022.....	11
Gráfica 3. Total solicitudes por barreras de acceso en salud – total seguimientos mes a mes año 2022.	13
Gráfica 4. Barreras de atención en salud relacionadas con gestantes – Comparativo año 2021 y 2022.	15
Gráfica 5. Reporte solicitudes ingresadas al SAC relacionadas con pacientes bajo condición de enfermedades de salud mental – comparativo mes a mes enero – diciembre 2022.	17



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

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

La Doctora. Lucy del Carmen Luna Miranda es la Secretaria de Salud 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 EN ATENCION DE SALUD ENERO – DICIEMBRE 2022

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 de Santiago de Cali, en términos de barreras en la atención y/o prestación de los servicios de que son 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 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 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.

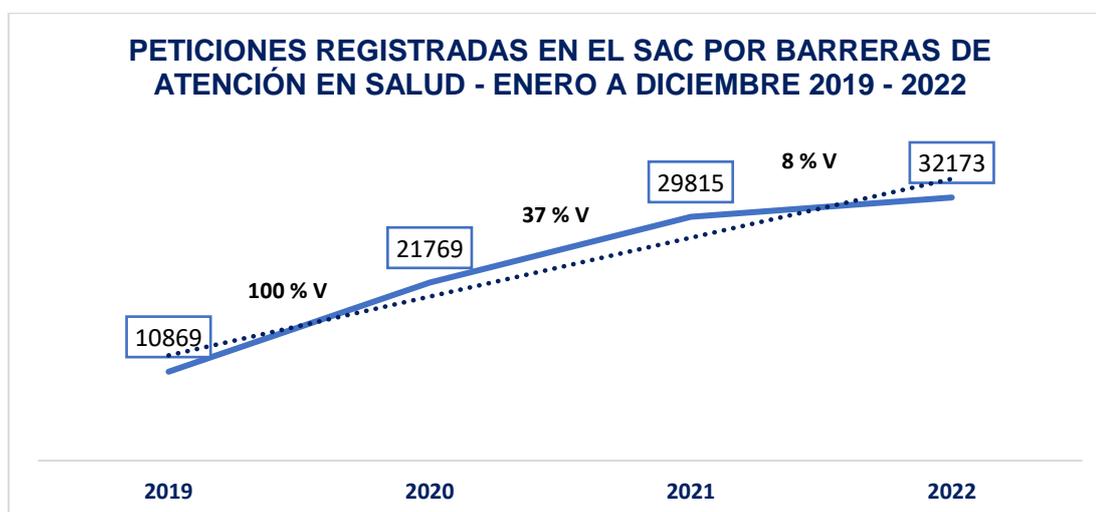
CIFRAS

Entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2022 el Servicio de Atención a la Comunidad – SAC, atendió un total de 32.173 solicitudes; de las cuales 13.756 atenciones fueron de carácter presencial, lo que corresponde un 43% de todas las atenciones realizadas, seguido de 13.609 registros por medio del chat 24 horas, las cuales representan el 40%, y 2.603 ingresadas a través del correo electrónico SAC, representando el 9%; 1.170 asistidas vía telefónica, siendo el 4%; 841 por página web de la alcaldía, que representa el 3% y 194 mediante redes sociales, siendo el 1%. También el Servicio de Atención a la Comunidad SAC, realizó un total de 12.452 orientaciones de servicios relacionados con las EAPB, IPS u orientaciones encaminadas a otros procesos de la Secretaría de Salud Distrital. Logro representativo bajo la dinámica de atención 24 horas de lunes a domingo, escuchando de manera activa a la comunidad caleña sobre sus barreras en atención de salud o frente a orientaciones que incumbe a otras áreas de la Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali.

COMPARATIVO DE SOLICITUDES INGRESADAS AL SAC AÑO 2019 – 2020 – 2021 Y 2022

En el Servicio de Atención a la Comunidad SAC, durante los años 2019 – 2020 – 2021, ha sido alcista la tendencia anual de las solicitudes relacionadas por barreras de atención en salud. Comportamiento que no cambio durante el año 2022, tal y como lo muestra la gráfica número 1.

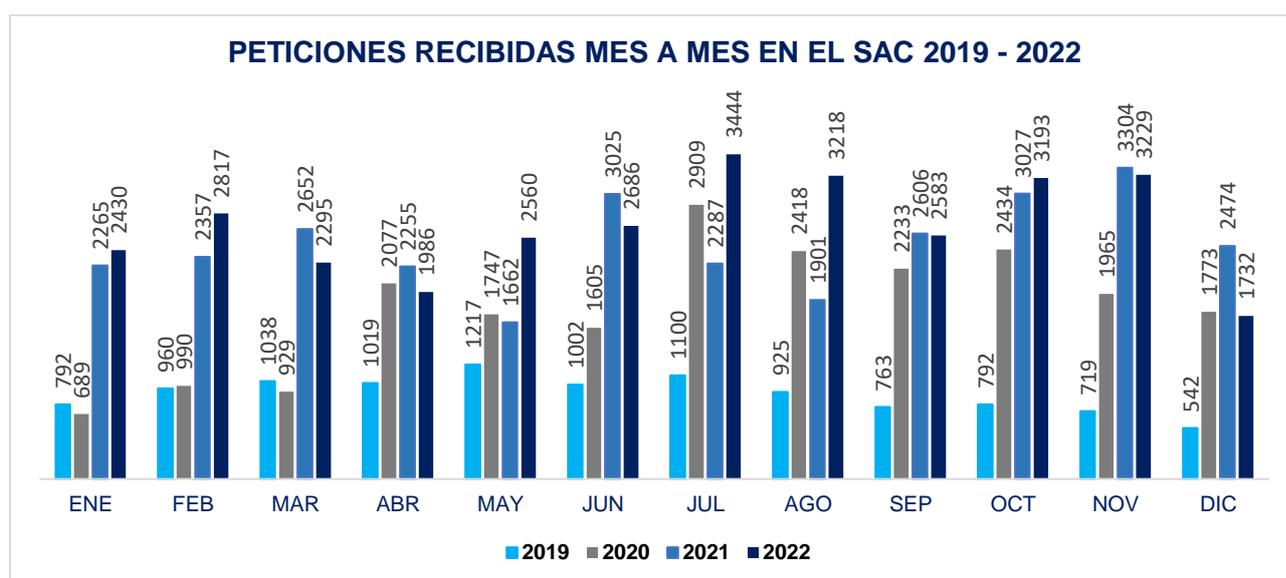
Gráfica 1. Total solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente por barreras de atención en salud, Comparativo Año 2019 a 2022.



En un análisis comparativo del mismo periodo entre los meses de enero a diciembre de los últimos 4 años, el comportamiento entre el año 2019 y 2020 en porcentaje de variación, registró un incremento del 100% en solicitudes, de la misma manera entre los años 2020 y 2021 el crecimiento de solicitudes registradas fue del 37% y, entre el año 2021 y 2022 se presentó un porcentaje de incremento del 8%, este último año registró el menor aumento de solicitudes ingresadas al SAC entre los años comparados.

COMPARATIVO DE SOLICITUDES INGRESADAS POR BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD MES A MES AÑO 2019 A 2022

Gráfica 2. Número de solicitudes ingresadas mes a mes en el Servicio de Atención a la Comunidad SAC - comparativo año 2019 a 2022.



De acuerdo a la gráfica número 2, con relación a las peticiones recibidas mes a mes durante el año 2022, indica que, el mes de julio representó la mayor cantidad de solicitudes asociadas a barreras de atención en salud con 3.444 casos, seguido del mes de noviembre con 3.229 casos, y en tercer lugar se encuentra el mes de agosto 3.218 registros; en dichos meses, las peticiones recibidas está principalmente asociadas a la EAPB Emssanar en contexto de situaciones administrativas, accesibilidad a servicios, además de limitación de acceso a redes de atención de servicios complementarios de tercer y cuarto nivel.

COMPARATIVO RESOLUTIVIDAD Y TRASLADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD AÑO 2019 A 2022

Tabla 1. Porcentaje Comparativo de Efectividad y traslados a entes de control, de las Solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente Años 2019 a 2022.

EFECTIVIDAD EN LA RESTITUCIÓN DE DERECHOS EN SALUD				TRASLADOS A ENTES DE CONTROL PARA RESTITUCIÓN DE DERECHOS EN SALUD			
2022	2021	2020	2019	2022	2021	2020	2019
81%	95%	91%	76%	19%	5%	2%	28%

Para el año 2022 el avance porcentual en la restitución de derechos en salud (Efectividad), fue del 81%, lo que representa 14 puntos porcentuales por debajo de lo registrado en el año 2021, asociado principalmente a situaciones de orden administrativo, por parte de un asegurador con una densidad poblacional representativa en la ciudad.

Respecto del comportamiento de traslados a los entes de control en el año 2022, el resultado final fue del 19%, es decir 14 puntos porcentuales por encima de lo registrado en el año 2021 y se justifica como condición accionada por la reducción de la efectividad.

Tabla 2. Porcentaje comparativo de efectividad de las Solicitudes ingresadas en la Defensoría del Paciente por EAPB Años 2021 y 2022.

EAPB	RESOLUTIVIDAD	
	2022	2021
EMSSANAR	61%	87%
MALLAMAS	83%	100%
COMPENSAR	85%	91%
ASMET SALUD	85%	90%
POLICIA NACIONAL	86%	82%
COOSALUD	87%	88%
FERROCARRILES	90%	92%
FUERZAS MILITARES	90%	80%
MAGISTERIO	91%	92%
FAMISANAR	93%	84%
SURA	94%	93%
COMFENALCO	94%	94%
NUEVA EPS	94%	90%
SANITAS	94%	94%
SOS	94%	94%
SALUD TOTAL	96%	94%
Resolutividad promedio total	89%	90%

La tabla número 2, permite analizar que para el año 2022, el promedio porcentual general sobre la resolutividad con cada EAPB fue del 89%, 1 punto por debajo del promedio registrado para el año 2021, con el 90% y permite establecer que la reducción de la capacidad resolutiva, no es generalizada, por el contrario, visibiliza aseguradores con mejoramiento continuo con resultados favorables, y aseguradores con marcadas debilidades reflejadas en barreras de atención y recurrentes vulneraciones al derecho en salud de sus usuarios.

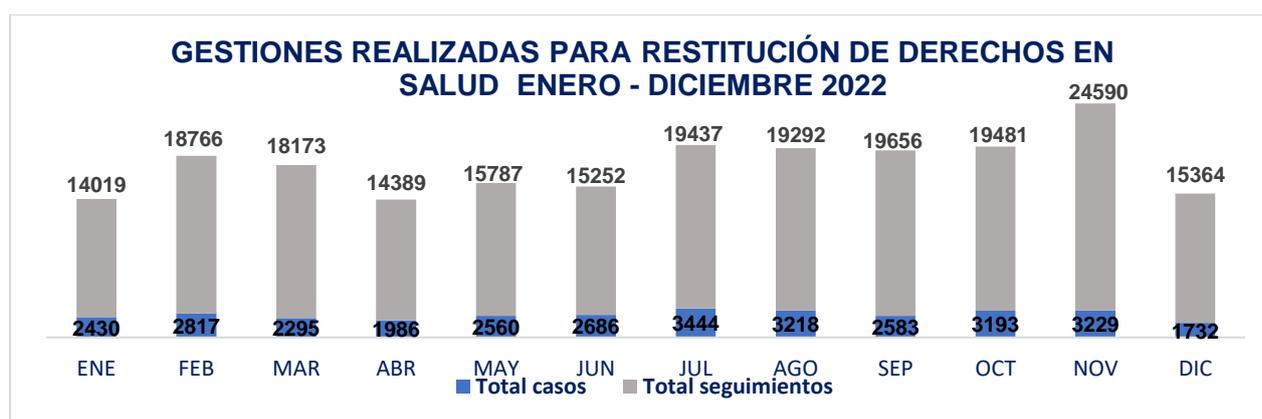
Lo anterior reflejado en un aumento de barreras con una marcada desaceleración en la capacidad de respuesta efectiva, sin embargo, es necesario hacer claridad, la dificultad principalmente está asociada a cuatro aseguradores en la ciudad, Emssanar, Mallamas, Compensar y Asmet Salud. Lo anterior justificando el aumento de casos trasladados al

ente de control, Superintendencia Nacional de Salud.

Es importante mencionar, las EAPB que en el año 2022 comparado con el año 2021, fortalecieron su capacidad de gestión con mejoras evidentes en el resultado de su efectividad, que según datos fueron: Policía Nacional, Fuerzas Militares, Famisanar, Sura, Comfenalco, Nueva EPS, Sanitas, SOS y Salud Total.

TOTAL SOLICITUDES POR BARRERAS DE ACCESO EN SALUD – TOTAL SEGUIMIENTOS REALIZADOS MES A MES DURANTE EL AÑO 2022

Gráfica 3. Total solicitudes por barreras de acceso en salud – total seguimientos mes a mes año 2022.



En acciones realizadas para restituir el derecho a la salud a las 32.173 solicitudes por barreras de atención en salud, el servicio de atención a la comunidad, realizó 214.206 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 año 2022, una efectividad acumulada en la restitución por barreras de atención del 81%, que de acuerdo a la meta establecida en el proyecto con un 60% de efectividad esperada, continua 21 puntos porcentuales por encima.

TASA DE OCURRENCIA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN X 10.000 AFILIADOS SEGÚN EAPB ENERO - DICIEMBRE 2022

Tabla 3. Ranking de riesgo derecho de petición según EAPB Tasa x 10.000 afiliados.

RANKING DE RIESGO DP SEGÚN EAPB x10,000 AFILIADOS ENERO - DICIEMBRE AÑO 2022					
Orden	EAPB	Clasificación	Tasa x	DP	Afiliados
			10000		
1	EMSSANAR	ALTO	357,50	16124	451026
2	ASMETSALUD		223,43	811	36297
3	COOSALUD		116,18	2743	236095
4	SOS	MEDIO	85,97	2348	273113

5	NUEVA EPS		82,29	2025	246081
6	FAMISANAR		81,62	113	13845
7	SALUD TOTAL		72,24	1217	168470
8	SANITAS		63,26	1961	310010
9	COMFENALCO		62,08	1292	208135
10	COMPENSAR		59,80	66	11037
11	SURA		54,50	2536	465302
12	FERROCARRILES		46,46	21	4520
13	MALLAMAS		43,81	12	2739
	Promedio		103,78	31269	

Para el análisis de riesgo a presentar barreras de atención en salud, de acuerdo a la tasa por 10.000 usuarios, frente al número de solicitudes y población afiliada, la tabla número 2, muestra 3 EAPB con alto riesgo, para este caso por encima de 100 solicitudes por barreras de atención en salud por cada 10.000 usuarios. En primer lugar, se encuentra la EAPB Emssanar con 358 usuarios por cada 10 mil afiliados, el segundo puesto lo ocupa Asmet Salud con 223 usuarios y en tercer lugar Coosalud con 116.

En mediano riesgo, lideran las EAPB SOS con 86 usuarios por cada 10.000 afiliados, Nueva EPS con 82 y Famisanar con 82 usuarios respectivamente. Las EAPB Salud Total, Sanitas, Comfenalco, Compensar, Sura, y Mallamas, mantiene solicitudes por barreras de atención en salud por debajo de 80 por cada 10.000 afiliados, es decir en menor proporción que el promedio, sin embargo, manteniéndose en riesgo medio.

Entidades del régimen especial como Ferrocarriles, registraron 46 solicitudes por barreras de atención en salud por cada 10.000 afiliados, manteniendo su riesgo medio de cara a la atención en salud.

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

Tabla 4. Solicitudes de barreras de atención en salud de usuarios bajo protección especial por EAPB. Comparativo 2021 – 2022.

COMPARATIVO BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON CASOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL CORTE ENERO - DICIEMBRE 2021 Y 2022										
EAPB	Evento Catastrófico		Alto costo		Huérfana		Cáncer		Total casos	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
EMSSANAR	86	167	660	566	540	467	980	1457	2266	2657
COOSALUD	8	7	125	101	106	87	116	147	355	342
NUEVA EPS	10	13	77	90	43	79	102	116	232	298
SURA	3	4	35	55	39	51	111	181	188	291
SOS	6	6	121	66	68	31	154	87	349	190
COMFENALCO	7	5	35	48	35	53	58	78	135	184
SANITAS	4	6	46	47	28	34	57	84	135	171

ASMET SALUD	2	3	17	22	16	19	21	81	56	125
SALUD TOTAL	3	2	26	22	20	14	52	58	101	96
MAGISTERIO	0	1	8	12	5	8	15	3	28	24
POLICIA NACIONAL	0	0	13	3	5	2	7	18	25	23
FAMISANAR	0	1	6	1	1	3	7	15	14	20
COOMEVA	4	0	76	8	29	0	148	6	257	14
FUERZAS MILITARES	1	0	5	5	0	0	5	5	11	10
COMPENSAR	0	0	0	4	1	1	0	2	1	7
FERROCARRILES	1	0	2	0	0	0	4	1	7	1
MALLAMAS	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
TOTAL	135	215	1252	1050	936	849	1838	2340	4161	4454

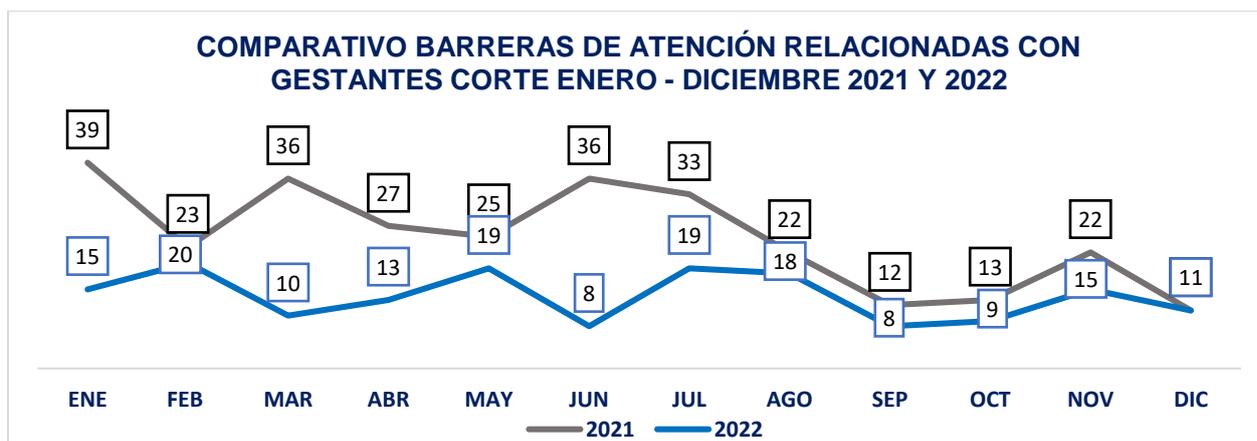
De acuerdo a las peticiones registradas en el SAC, asociadas a casos de protección especial, el comparativo entre los años 2021 y 2022, muestra un incremento de los casos relacionados con enfermedades como cáncer con un 27% y enfermedades asociadas a evento catastrófico con un aumento del 59% en las peticiones; Por el contrario, las enfermedades huérfanas registraron una disminución del 9% y en las enfermedades de alto costo la tendencia marcó una disminución del 16%.

El análisis del comportamiento de los requerimientos, para el caso de pacientes bajo condiciones oncológicas entre el año 2021 y 2022, aumentó un 27%, dado las 1.838 solicitudes en el año 2021 frente a los 2.340 casos registrados en el año 2022. La tabla número 3, también evidencia un incremento del 59% con relación a enfermedades de evento catastrófico, para el año 2021 se registraron 135 solicitudes y el año 2022 registro 215 peticiones; Por el contrario, es positivo ver la disminución de casos relacionados con enfermedades como alto costo y huérfanas para el año 2022. De acuerdo a las solicitudes recibidas en el SAC, por enfermedades alto costo la tendencia marcó una disminución del 16%, y con relación a enfermedades huérfanas, la variación fue del 9%.

Es importante resaltar que para el año 2022, se registraron más barreras de atención en salud asociadas a pacientes con enfermedades de protección especial, con un total de 4.454 casos y el año 2021 registro 4.161 peticiones, un incremento representado en el 7%.

SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN

Gráfica 4. Barreras de atención en salud relacionadas con gestantes – Comparativo año 2021 y 2022.



Al hablar de las barreras asociadas a mujeres en estado de gestación, el resultado registra una disminución del 45% de los casos registrados, en comparación con el año 2021, pasando de 299 en el año 2021, a 165 peticiones en el año 2022, siendo un aspecto positivo, que se ha logrado en articulación de diferentes actores y en trabajo mancomunado con diferentes equipos de la Secretaría de Salud del Distrito Especial de Santiago de Cali.

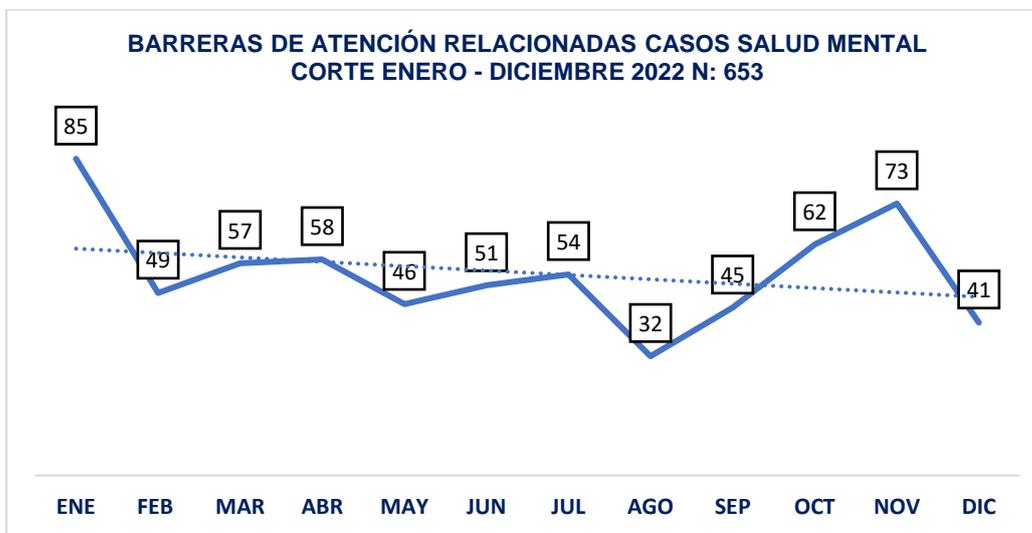
Tabla 5. Efectividad por EAPB relacionada con barreras de gestantes corte enero – diciembre 2021 y 2022.

EFECTIVIDAD POR EAPB RELACIONADAS CON BARRERAS DE GESTANTES CORTE ENERO - DICIEMBRE 2021 y 2022				
EAPB	2022		2021	
	CASOS	EFECTIVIDAD	CASOS	EFECTIVIDAD
EMSSANAR	73	70%	113	96%
NUEVA EPS	23	100%	7	100%
POBLACION NO ASEGURADA	16	100%	17	88%
COOSALUD	11	100%	38	92%
COMFENALCO	11	100%	11	100%
SALUD TOTAL	8	100%	12	100%
SURA	8	88%	30	100%
SANITAS	6	100%	18	94%
ASMET SALUD	5	60%	1	100%
SOS	3	100%	23	100%
FAMISANAR	1	100%		
COMPENSAR			3	67%
COOMEVA			11	91%
OTRAS EAPB			15	80%
TOTAL	165	92%	299	93%

La tabla número 5, permite visualizar que para el año 2022, la EAPB Emssanar y su red de atención, representaron las mayores barreras de atención en salud para las mujeres en condición de gestación, con un total de 73 casos y una efectividad del 70%, seguido de Nueva EPS con 23 casos registrados y una efectividad del 100%; Cabe mencionar que en comparación al año 2021 la EAPB Emssanar registro una disminución del 35%, ya que en el año 2021, registro un total de 113 casos y el año 2022 registro un total de 73 solicitudes; por el contrario la EAPB Nueva EPS, aumento un 229%, paso de 7 casos registrados en el 2021 a 23 solicitudes en el año 2022, sin embargo con restitución del derecho ante el ente territorial distrital del 100%.

SOLICITUDES RELACIONADAS CON BARRERAS DE ATENCIÓN POR SALUD MENTAL

Gráfica 5. Reporte solicitudes ingresadas al SAC relacionadas con pacientes bajo condición de enfermedades de salud mental – comparativo mes a mes enero – diciembre 2022.



En el año 2022 se presentaron un total de 653 barreras de atención en salud, asociadas a pacientes con situaciones de Salud Mental, por lo que se 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 las EAPB para atender de manera oportuna e interinstitucionalmente mejorando la restitución efectiva en favor de esta población.

Tabla 6. Barreras de atención en salud por EAPB relacionadas con salud mental – corte enero – diciembre 2022.

EFECTIVIDAD POR EAPB RELACIONADAS CON BARRERAS DE SALUD MENTAL CORTE ENERO - DICIEMBRE 2022			
EAPB	CASOS	EFECTIVIDAD	TRASLADOS S.SALUD.
EMSSANAR	334	58%	36%
SURA	61	98%	2%
SOS	55	93%	4%
NUEVA EPS	52	98%	
SANITAS	41	93%	
COOSALUD	36	86%	6%
COMFENALCO	24	96%	
SALUD TOTAL	19	95%	
ASMET SALUD	17	76%	12%
OTRAS EAPB	5	100%	
COMPENSAR	3	100%	
MAGISTERIO	3	100%	
POBLACION NO ASEGURADA	2	100%	
FAMISANAR	1	100%	
TOTAL	653	92%	12%

Durante el año 2022, la EAPB con mayor número de casos registrados por Salud Mental fue Emssanar con 334 casos, con una efectividad del 58% y traslados a la Superintendencia de Salud del 36%, seguido de Sura con 61 casos, efectividad del 98%, y un porcentaje de traslados del 2% y, en tercer lugar, SOS con 55 solicitudes, efectividad del 93% y un porcentaje de traslados del 4%.

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

Tabla 7. Casos en condición de discapacidad por EAPB - años 2021 y 2022.

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON DISCAPACIDAD - CORTE ENERO - DICIEMBRE 2022														
EAPB	Física		Intelectual		Múltiple		Psíquica		Sensorial		Visceral		Total, general	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
EMSSANAR	439	611	125	226	379	551	96	111	127	194	9	11	1175	1704
COOSALUD	95	88	11	12	38	39	16	7	20	22	2	2	182	170
NUEVA EPS	67	68	9	15	30	45	15	10	6	8	4	2	131	148
SOS	60	69	5	12	62	38	6	3	10	14	6	1	149	137
SANITAS	25	51	9	6	16	34	12	8	8	16			70	115
COMFENALCO	28	33	2	22	4	15	1	5	1	28	3		36	103
SURA	27	39	2	1	19	27	1	3	2	30		2	51	102
ASMET SALUD	8	28	24	37	13	11	4		2	8			51	84
SALUD TOTAL	20	28	1	1	9	14	1		1	6			32	49
MAGISTERIO	5				4	2			2	5	2		11	7
COOMEVA	35		49		34	6	9		6		3		133	6
FAMISANAR	1	2		1		2				1			1	6
COMPENSAR			1	2	1	3							2	5
FUERZAS MILITARES		4						1					0	5
POLICIA NACIONAL	8	2		1	2	1							10	4
FERROCARRILES	3	1			3	1							6	2
MALLAMAS		1											0	1
TOTAL	821	1025	238	336	614	789	161	148	185	332	29	18	2040	2648

En el año 2022 el total de casos ingresados al SAC por usuarios con algún tipo de discapacidad como: física, múltiple, intelectual, sensorial, psíquica o visceral fue de 2.648 solicitudes, las cuales representaron un aumento del 30%, con relación al año 2021, periodo de tiempo donde se recibieron 2040 peticiones. Es importante resaltar que, para el año 2022, el incremento de solicitudes en comparación con el año 2021 frente a pacientes en condición de discapacidad física fue del 25%, discapacidad intelectual 41%, discapacidad Múltiple 29% y discapacidad sensorial con un aumento del 79%. Por el contrario, en el año 2022 las discapacidades como psíquica y visceral disminuyeron en un 8% y 38% en comparación con el año 2021.

Para el año 2022 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 1.704 casos, sobre los cuales se garantizó

una restitución efectiva del 61% en favor de los pacientes, seguido por Coosalud con 170 solicitudes y una efectividad del 81% y Nueva EPS con un total de 148 solicitudes y una efectividad del 94%.

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 año 2022, fueron: en primer lugar, el Hospital Universitario del Valle con 2.437 solicitudes, con un incremento del 194% en comparación al año 2021; seguido por el Hospital Isaías Duarte Cancino, con 836 peticiones, representando un aumento del 237%, con relación a los casos ingresados en el año 2021, y en tercer lugar el Hospital San Juan de Dios con 742 casos, con un aumento del 242% de acuerdo al año 2021.

Tabla 8. Barreras de atención relacionadas con IPS de la red pública comparativo 2021 - 2022.

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON IPS PÚBLICAS CORTE ENERO - DICIEMBRE 2021 - 2022		
IPS	2021	2022
HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE	829	2437
HOSPITAL ISAIAS DUARTE CANCINO	248	836
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	217	742
HOSPITAL MARIO CORREA RENGIFO	179	400
HOSPITAL CARLOS HOLMES TRUJILLO	169	250
HOSPITAL JOAQUIN PAZ BORRERO	140	232
HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS	160	168
HOSPITAL CAÑAVERALEJO	129	162
CENTRO DE SALUD SILOE	77	113
HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	55	92
CENTRO DE SALUD TERRON COLORADO	33	30
CENTRO DE SALUD MELENDEZ	17	26
CENTRO DE SALUD DECEPAZ	31	21
CENTRO DE SALUD OBRERO	9	19
HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIATRICO	0	19

Para el año 2022 la red hospitalaria pública registró un incremento representativo en quejas por barreras de atención en salud, sin embargo un denominador de la situación se asocia al acceso a citas de médico general, especialistas y subespecialidades, continuidad en el tratamiento medicamentoso lo cual termina generando multiconsultas en redes de primer nivel, también el impacto de referencia y contra referencia y de asistencia a los programas de riesgo en general y de pacientes con enfermedades de protección especial, además de inoportunidad en el acceso a estudios diagnósticos. 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.

Tabla 9. Barreras de atención relacionadas con IPS de la red privada - comparativo 2021 – 2022.

BARRERAS DE ATENCIÓN RELACIONADAS CON IPS PRIVADAS CORTE ENERO – DICIEMBRE 2021 - 2022		
IPS	2021	2022
COOEMSSANAR SF	772	560
CLINICA NUESTRA	471	472
CLINICA VERSALLES	461	433
CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS	343	379
CLINICA DE OCCIDENTE	228	354
CLINICA NUEVA DE CALI	371	351
INSTITUTO RADIOLOGICO DEL SUROCCIDENTE	286	308
CLUB NOEL	113	283
FUNDACIÓN VALLE DEL LILI	453	283
CLINICA LOS FARALLONES	220	270
FUNDACIÓN ESENSA	822	258
INSTITUTO PARA NIÑOS CIEGOS Y SORDOS	99	218
CENTRO MEDICO IMBANACO CMI	170	200
CLINICA OFTALMOLOGOS DEL VALLE	75	149
CLINICA COLOMBIA	116	143

En análisis a la red de IPS privadas en la ciudad de Cali para el año 2022, la congestión de servicios aumentó principalmente en 4 IPS, que asocian concentración de población de 3 y 4 EAPB, y sobre las cuales el volumen de usuarios, congestiona le red ofertada y lleva a la demanda de solicitudes por barreras asociadas, principalmente a oportunidad en la atención, calidad del servicio y continuidad en el tratamiento.

Las IPS privadas con mayores barreras de atención está encabezada por la IPS Cooemssanar SF, con 560 peticiones, disminución del 27% en comparación con el año 2021, en segundo lugar, se encuentra la Clínica Nuestra con 472 solicitudes, se sostuvo en el número de casos con relación al año 2021 y en tercer lugar, se encuentra Clínica Versalles, con 433 peticiones, con una disminución de casos del 6% en comparación con los 461 casos del año 2021 y el cuarto lugar lo ocupa la Clínica Nuestra Señora de los Remedios con un total de 379 solicitudes, incrementando el 10%, comparado con los casos ingresados en el año 2021.

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

Tabla 10. Causas relacionadas con barreras de atención en salud por EAPB – año 2022.

CAUSAS DE BARRERAS DE ATENCIÓN POR EAPB CORTE ENERO - DICIEMBRE 2022												
EAPB	ACCESO A IPS	ACCESO A EPS	CITA MEDICA	PROCEDIMIENTOS	MEDICAMENTOS	COVID 19	ATENCIÓN HOSPITALARIA	INSUMOS Y SUMINISTROS	OTRO	SOA T	NOVEDAD CON FALLECIDO NO COVID	TOTAL
EMSSANAR	4033	5066	2787	1797	1432	205	328	456	40	9		16153
COOSALUD	1121	387	561	269	126	114	105	42	14	6	1	2746

SURA	533	708	272	211	141	525	107	22	8	7		2534
SOS	758	436	345	214	211	234	62	60	17	9		2346
NUEVA EPS	555	513	274	152	174	166	114	34	14	9		2005
SANITAS	570	322	240	156	152	366	102	34	11	7		1960
COMFENALCO	406	211	138	126	159	139	61	35	9	6		1290
SALUD TOTAL	421	241	163	119	62	136	54	13	7	1		1217
ASMET SALUD	227	136	161	106	68	26	46	35	3	3		811
OTRAS EAPB	49	51	29	24	7	118	44	1	11	3	1	338
FUERZAS MILITARES	26	120	25	24	2	4	3	1				205
POLICIA NACIONAL	49	51	9	17	6	20	17	1		1		171
MAGISTERIO	36	12	37	1	5	14	11	1	1			118
FAMISANAR	30	22	13	14	8	15	11	1				114
COMPENSAR	22	10	7	4	1	19	1	1	1			66
COOMEVA	24	17	2	1	3	15	4					66
FERROCARRILES	5	1	2	1	4	4	4					21
MALLAMAS	4		4	2	2							12
TOTAL	8869	8304	5069	3238	2563	2120	1074	737	136	61	2	32173

De la tabla anterior, las causas relacionadas con el acceso a IPS y acceso a EPS representan el 56% de las barreras de atención en salud registradas en el SAC del año 2022, lo que deja en evidencia la marcada interacción administrativa que involucra tanto aseguradores como prestadores de servicios de salud, donde el usuario asume un rol principal en tramitologías que son de responsabilidad propia de las organizaciones del sistema, y no de los usuarios.

Durante el año 2022 las solicitudes asociadas a barreras por acceso a eps ante acciones administrativas fue de 8.304, es decir decreció un 19% frente a las 10.277 registradas en el año 2021, seguida de acceso a IPS con 8.869 en el año 2022 frente a 7.852 reportadas en el año 2021, representado un aumento del 13%, y en tercer lugar Covid 19, con un total de 7.004 casos en el año 2021, disminuyendo en un 70% para el año 2022, esto debido al fin de la emergencia sanitaria.

La oferta de especialidades y sub especialidades, 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, el avance es representativo en general de acuerdo a las cifras del informe y la situación de insumos y suministros, se asocia a la necesidad de fortalecer auditorías del asegurador, de cara no solo al control del gasto de los programas de hospitalización en casa, además del cumplimiento en el plan de tratamiento, asistencia y formulaciones dentro de los tiempos establecidos y bajo condiciones idóneas, y de calidad que eviten retrocesos.

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 – año 2022.

ATRIBUTOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD ENERO - DICIEMBRE 2022								
EAPB	OPORTUNIDAD	ACCESIBILIDAD	CONTINUIDAD	SEGURIDAD	PERTINENCIA	SATISFACCIO N DEL USUARIO	SIN INFORMACI ON	TOTAL
EMSSANAR	6133	7766	1963	139	40	28	55	16124
COOSALUD	1806	603	275	26	16	14	4	2744
SURA	840	1042	562	20	32	34	6	2536
SOS	1153	643	467	32	21	23	9	2348
NUEVA EPS	822	769	348	24	28	27	7	2025
SANITAS	887	543	461	17	23	24	9	1964
COMFENALCO	583	344	299	22	16	18	7	1289
SALUD TOTAL	654	343	178	11	10	15	6	1217
ASMET SALUD	438	227	117	20	3	6	1	812
OTRAS EAPB	99	129	88	2	10	15	1	344
FUERZAS MILITARES	46	145	10	0	1	0	3	205
POLICIA NACIONAL	57	82	27	3	1	1	0	171
MAGISTERIO	71	21	20	3	2	1	0	118
FAMISANAR	55	36	19	0	3	0	0	113
COMPENSAR	28	15	20	1	2	0	0	66
COOMEVA	27	24	7	0	4	2	0	64
FERROCARRILES	3	7	11	0	0	0	0	21
MALLAMAS	10	1	1	0	0	0	0	12
TOTALE	13712	12740	4873	320	212	208	108	32173

De acuerdo al Decreto 1011 del año 2006, 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 el año 2022, con un total de 13.712 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 “Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud”, con un total de 12.740 solicitudes, y continuidad del tratamiento “Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias”, con 4.873 peticiones.

Con relación al año 2021, el atributo oportunidad presento un total de 12.235 solicitudes; registrando un aumento del 12%, en comparación al año 2022, el atributo accesibilidad registro un total de 11.520 casos con un incremento del 11% y el atributo continuidad obtuvo 2.918 peticiones, con un crecimiento representativo del 67%.

SOLICITUDES INGRESADAS SEGÚN COMUNAS, ZONA RURAL Y BARRIOS DE LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI AÑO 2022

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 de 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.

Tabla 12. Peticiones por comunas, barrios y zona rural de la ciudad de Cali enero – diciembre 2022.

COMUNAS	TOTAL	BARRIOS	TOTAL	ZONA RURAL	TOTAL
13	2961	Siloé	813	PANCE	273
15	2161	Ciudad Córdoba	794	LA BUITRERA	259
6	1863	Terrón Colorado	708	MONTEBELLO	186
14	1797	Marroquín III	577	EL HORMIGUERO	68
21	1722	Floralia - Comfenalco	533	LA CASTILLA	67
16	1663	Lili	464	FELIDIA	64
20	1642	Antonio Nariño	453	LA ELVIRA	61
18	1620	Mariano Ramos	440	LOS ANDES	60
10	1463	Manuela Beltrán	415	GOLONDRINAS	47
8	1374	Alfonso Bonilla Aragón	407	NAVARRO	38
17	1255	Mojica	394	LA LEONERA	30
11	1079	Desepaz Invali	373	EL SALADITO	9
7	1061	Melendez	371	VILLACARMELO	7
12	1026	El Poblado I	357	LA PAZ	5
1	932	Los Comuneros I Etapa	356	PICHINDE	3

Al hablar de comunas de la ciudad de Cali, se encuentra que el Servicio de Atención a la Comunidad ha tenido mayor impacto en la comuna 13 con 2.961 peticiones, comuna 15 con 2.161 casos, la comuna 6 registro 1.863 casos, comuna 14 con 1.797 y comuna 21 con 1.722 casos, ocupando los cinco primeros puestos respectivamente entre las comunas con mayores requerimientos.

De acuerdo a los barrios de la ciudad, tenemos que Siloé es el lugar donde más requerimientos se registraron en el año 2022, seguido de Ciudad Córdoba, Terrón Colorado, Marroquín III y Floralia - Comfenalco.

En cuanto a la zona rural de Cali se encuentra que, en el periodo analizado de enero a diciembre de 2022 se han recibido peticiones de usuarios que se encuentran en los diferentes corregimientos y zonas apartadas, pero dentro del territorio de competencia. Con el mayor número de peticiones relacionadas a barreras de atención en salud, están los corregimientos de Pance con 273 peticiones, seguido de La Buitrera con 259 casos; en tercer lugar se encuentra el corregimiento de Montebello con 186 casos, seguido de usuarios del corregimiento de El Hormiguero con 68 peticiones y en quinto lugar se encuentra La Castilla con 67 peticiones.

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, cabe 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.

Tabla 13. Peticiones por Departamentos corte enero – diciembre 2022.

PETICIONES POR DEPARTAMENTOS DE COLOMBIA CORTE ENERO - DICIEMBRE 2022	
DEPARTAMENTO	CASOS
VALLE DEL CAUCA	54
CAUCA	17
NARIÑO	10
QUINDIO	2
BOGOTÁ DC	2
SAN ANDRES	2
ANTIOQUIA	2
CUNDINAMARCA	1
HUILA	1
BOLIVAR	1
ATLANTICO	1
META	1
TOTAL	94

El año 2022 registro un total de 94 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: autorización para continuidad de atención, remisión entre redes de atención en salud y transporte de pacientes por vía aérea, terrestre y acuático.

BARRERAS DE ATENCIÓN EN SALUD POR EDAD Y GÉNERO AÑO 2022

Tabla 14. Peticiones ingresadas por edad y género corte enero – diciembre 2022.

CASOS POR EDAD Y GENERO		
EDAD	FEMENINO	MASCULINO
0 - 5	810	932
6 - 10	463	610
11 -17	691	879
18 - 39	3723	2350
40 - 59	6222	3370
> 60	7533	4590
TOTAL	19442	12731

Para el año 2022 el género que más recurrió al Servicio de Atención a la Comunidad SAC por barreras de atención en Salud fue el femenino con un total de 19.442 solicitudes y de esas mujeres, la edad que más presentó barreras fue pacientes mayores de 60 años, con un total de 7.533 solicitudes; Con relación al género masculino el total de casos registrados fue de 12.731 y la edad con mayores barreras de atención en salud, fueron pacientes mayores de 60 años, con un total de 4.590 peticiones.

La tabla numero 14, 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.

BARRERAS DE ATENCION EN SALUD POR AUTORECONOCIMIENTO AÑO 2022

Tabla 15. *Peticiones ingresadas por autorreconocimiento corte enero – diciembre 2022.*

SE AUTORRECONOCE	CASOS
Heterosexual	28293
Sin información	3800
Homosexual	57
Bisexual	23
Total general	32173

De acuerdo al autorreconocimiento de los usuarios que acudieron al Servicio de Atención a la comunidad SAC, para el año 2022 por barreras asociadas a la prestación del servicio de salud, conforme a las solicitudes ingresadas tenemos que, el 88% de los solicitantes se auto reconocieron Heterosexuales, adicionalmente el 0,1% se identificaron como homosexuales con un total de 57 casos, y bisexuales con un total de 23 peticiones representó el 0,07%. Además, ante la pregunta durante la captación de la información, 3800 solicitudes se registraron sin información, por no respuesta.

CONCLUSIONES

Durante el año 2022, el Servicio de Atención a la Comunidad, SAC, recibió 32.173 solicitudes, es decir que se produjo un incremento del 8% con respecto al año anterior, el cual registro un total de 29.815 peticiones, incremento generado principalmente por 2 EAPB.

Del total de casos atendidos, entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, en el Servicio de Atención a la Comunidad SAC, fueron atendidas de carácter presencial 13.756 solicitudes, las cuales equivalen al 43% del total recibidas, seguidas de 13.609 atenciones por medio del chat 24 horas, las cuales representan el 40%, y 2603 ingresadas a través del correo electrónico SAC, representando el 9%, 1.170 asistidas vía telefónica, siendo el 4%, 841 por página web de la alcaldía, que representa el 3%, y 194 mediante redes sociales, siendo el 1%; Logro representativo bajo la dinámica de atención 24 horas de lunes a domingo, escuchando de manera activa a la comunidad caleña sobre sus barreras en atención de salud.

Los diferentes 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, genero, diversidad sexual, raza o religión.

Desde el Servicio de Atención a la Comunidad, de la Secretaría Distrital de Salud de Cali, se recibió, atendió y gestionó el 100% de los requerimientos provenientes de todas las áreas geográficas de la ciudad, es decir de las 22 comunas y la totalidad de sus barrios, así como de los corregimientos en la zona rural e inclusive de otros departamentos del territorio colombiano, sobre los cuales se garantizó orientaciones y seguimientos, según

pertinencia y competencia, logrando resolver efectivamente en favor de los peticionarios el 81% del total de requerimientos recibidos.

Durante el periodo de análisis, las EAPB con Riesgo Alto de generación de barreras ante sus usuarios, según peticiones registradas en el SAC fueron: Emssanar, Asmetsalud y Coosalud.

En riesgo medio están las EAPB: SOS, Nueva EPS, Famisanar, Salud Total, Sanitas, Comfenalco, Compensar, Sura y Mallamas. Del régimen especial se encuentra Ferrocarriles, manteniendo su riesgo medio de cara a la atención en salud.

Con relación a las barreras en salud asociadas a pacientes con protección especial, el comparativo entre los años 2022 vs 2021, muestra un incremento de los casos relacionados con enfermedades como cáncer con un 27% y enfermedades asociadas a evento catastrófico con un aumento del 59% en las peticiones; Por el contrario, las enfermedades huérfanas registraron una disminución del 9%, y en las enfermedades de alto costo la tendencia marcó una disminución del 16%, considerándose prioritario establecer estrategias de fortalecimiento por parte de las EAPB a sus procesos de atención en población de protección especial, en consecuencia de cumplimiento normativo colombiano, y de riesgo de morbimortalidad latente bajo el contexto de dichos usuarios.

Es importante mencionar la disminución del 45% de solicitudes con relación a mujeres en estado de gestación, esto debido al trabajo articulado entre diferentes áreas de la Secretaría Distrital de Salud de Cali, con aseguradores y red de servicios que ofertan la especialidad, sin embargo el indicador registró 165 casos en el año 2022 con barreras de atención, solucionados en el 92%, y con un porcentaje restante asociado a traslado al ente de control super salud, por falta de capacidad resolutoria por la EAPB a cargo dentro de los tiempos de ley.

Es necesario reducir a cero las barreras en gestante y ante cualquier ocurrencia de la misma, la restitución de sus derechos en salud debe ser oportuna, pertinente y segura.

Con relación a pacientes con problemas de salud mental, en el año 2022 se presentaron un total de 653 barreras de atención en salud, por lo que se seguirá trabajando con las diferentes EAPB y áreas de la Secretaría de Salud Distrital, en pro de dicha población y de esta manera, resolver los casos que ingresen al SAC, de manera oportuna y positiva para el paciente. Sin embargo y de fondo, es necesario aplicar planes de servicios y asistencias para casos, no solo en contexto de emergencia o urgencias en salud mental, además, seguimiento a prestadores y proveedores que apuntan al mantenimiento y control de la enfermedad de dicha población, mitigando complicaciones.

Durante el 2022, el número total de casos ingresados al SAC de usuarios en condición de discapacidad de tipo física, intelectual, múltiple, psíquica, sensorial o visceral, fue de 2648 solicitudes, siendo Emssanar la entidad con mayor número de requerimientos con 1704 casos, y una efectividad en la restitución del derecho en salud en favor del paciente del 61%, seguida por Coosalud con 170 solicitudes y una efectividad del 81%, al igual que Nueva EPS con 148 solicitudes con una efectividad del 94%, frente a las respuestas ante las barreras de atención en salud.

Las IPS públicas con mayores solicitudes por barreras de atención en salud para el año

2022 fueron: Hospital Universitario del Valle con 2.437 solicitudes, Hospital Isaías Duarte Cancino con 836 peticiones, y el Hospital San Juan de Dios con 742 casos. En cuanto a las IPS privadas de la ciudad se encuentra en primer lugar la IPS Cooemssanar SF, con 560 peticiones, en segundo lugar, se encuentra la Clínica Nuestra con 472 solicitudes, en tercer lugar, se encuentra Clínica Versalles, con 433 peticiones.

Dentro del contexto de oportunidad en la atención, accesibilidad a los servicios y demanda poblacional entre diversos aseguradores, se sugiere a los prestadores con mayor reporte de quejas, establecer estrategias de escucha activa, orientación y gestión de la atención, que permitan fortalecer procesos de excelencia y experiencias positivas.

Adicionalmente, aumento en capacidad instalada estratégica, de acuerdo a los análisis internos propios institucionales, que logren dinamizar por ejemplo, la consulta prioritaria durante horas pico en los servicios mejorando la oferta de la misma, y reduciendo tiempos de espera en el usuario, igualmente seguimiento a 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 re agendamientos oportunos, coordinados y orientados.

En cumplimiento del decreto 1011 del Sistema Obligatorio de Gestión de Calidad en Colombia, los atributos con mayor infracción frente a las barreras de atención en salud presentadas durante el año 2022, fueron: Oportunidad con 13.712 casos, seguido de Accesibilidad con 12.740 casos y continuidad con 4.873 solicitudes.

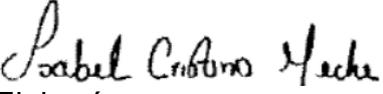
Para el año 2022 las mujeres fueron la población que más recurrió al Servicio de Atención a la Comunidad SAC por barreras de atención en Salud, con un total de 19.442.

Para el caso de los hombres se registró un total de 12.731 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 si las condiciones de priorización tanto en contexto administrativo como asistencial en salud, están siendo efectivas y realmente aplicadas por las diferentes entidades durante su proceso de atención.

De acuerdo al autorreconocimiento de los usuarios que acudieron al Servicio de Atención a la comunidad SAC, para el año 2022 por barreras asociadas a la prestación del servicio de salud, conforme a las solicitudes ingresadas tenemos: Heterosexuales con un total de 28.293 casos, homosexuales con un total de 57 casos, bisexuales con un total de 23 peticiones y sin información suministrada o sin respuesta 3.800 solicitudes, representando un reto en el proceso de inclusión de la población LGTBQ+, dentro de la capacidad de escucha activa por parte del sistema de salud en general.

La oficina de Atención a la Comunidad SAC, en conjunto con todo su equipo continuará trabajando en favor de la ciudadanía usuaria de la salud en Cali, como garante Territorial distrital, brindando el respaldo para la restitución de los derechos en Salud, ante las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), Empresas Sociales del

Estado (ESE), regímenes especiales e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y proveedores en salud, entre otros del sistema de salud en general.


Elaboró
ISABEL CRISTINA MECHE
Contratista SAC


Revisó
JHON EDWARD MURILLO GALEANO
Coordinador grupo SAC
Defensor del Paciente de Cali