



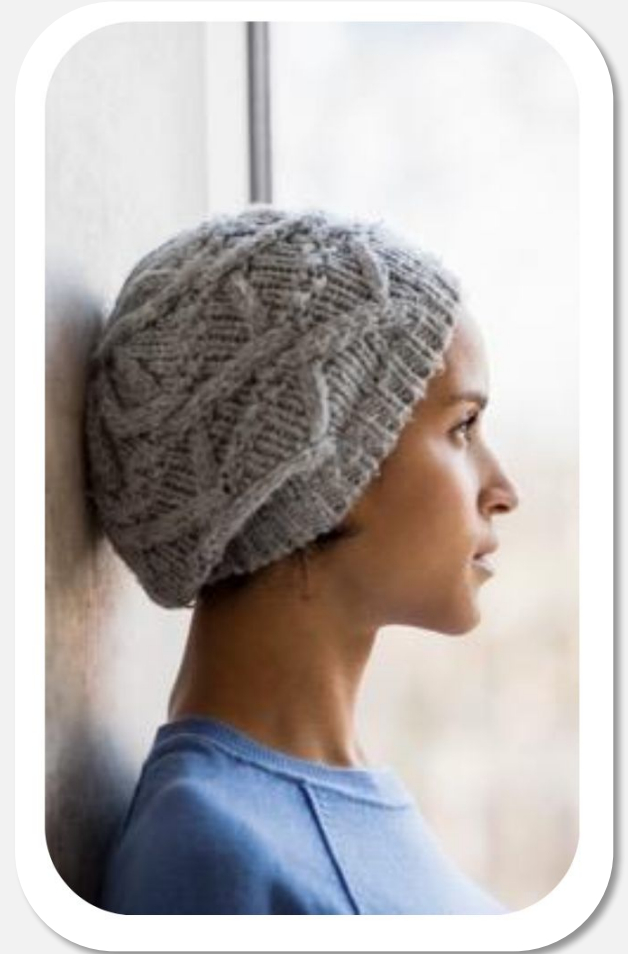
Estudio Exploratorio de Percepción sobre las condiciones de los servicios de salud

MOTIVACIÓN

En Colombia, las enfermedades huérfanas (raras-ultra-huérfanas) afectan aproximadamente a más de **100.000 personas**.

Estos pacientes enfrentan serias dificultades para acceder a servicios de salud adecuados, oportunos y continuos, a pesar de los marcos normativos que protegen su derecho a la atención integral.

Durante los últimos 24 meses, múltiples reportes de organizaciones de pacientes y del Observatorio Interinstitucional de Enfermedades Huérfanas (ENHU) han evidenciado un agravamiento en la situación de acceso a servicios de salud, marcado por la **interrupción de citas médicas, suspensión de tratamientos, falta de entrega de medicamentos y demoras en autorizaciones**, entre otros problemas.



Objetivos Específicos

 Identificar las principales barreras de acceso a los servicios de salud enfrentadas por los pacientes con enfermedades huérfanas.

 Evaluar la percepción de los pacientes respecto a la oportunidad, continuidad, calidad y humanidad de la atención recibida.

 Analizar las consecuencias de la interrupción de servicios de salud sobre la salud física, emocional y social de los pacientes.

 Generar insumos cualitativos y cuantitativos que permitan sustentar recomendaciones ante autoridades del sistema de salud, tomadores de decisión y entidades de control.



Identificar la percepción y el nivel de satisfacción de los pacientes con enfermedades huérfanas en Colombia, con relación a la atención en salud recibida durante los últimos 24 meses.

Ficha Técnica



Metodología	Exploratorio cuantitativo
Técnicas Recolección	Cuestionario estructurado de preguntas abiertas y cerradas, con duración aproximada de 10 a 15 minutos, mediante la aplicación de formularios digitales desarrollados en la plataforma Survey Monkey , compartidos mediante un enlace.
	Encuesta autoadministrada 92% (Cuando la persona diligencia el cuestionario sola, de manera digital)
	Encuesta telefónica 8% (El encuestador lee y registra las respuestas, también llamada CATI)
Población Objetivo	Pacientes diagnosticados con enfermedades huérfanas (Se observa la participación de 61 enfermedades huérfanas)
Marco Muestral	De cobertura nacional, que dio voz a pacientes en distintas condiciones de salud y contextos socioeconómicos, permitiendo construir un panorama amplio e integral de la población. • Cobertura geográfica: 5 regiones, 28 departamentos • Estratos socioeconómicos: NSE de 0 a NSE 6 • Rangos de edad: Pacientes menores de 10 años hasta mayores de 70 años • Ubicación de vivienda de zonas: Urbanas, rural y disperso • Regímenes de salud: contributivo, subsidiado y especial • Pacientes de diferentes EPS: participaron 25 entidades • Género: Masculino, femenino y otras.

Ficha Técnica



Tamaño muestral	500 encuestas
Nivel de Confianza	95%
Margen de Error	4.37%
Tipo de Muestreo	No probabilístico (Se invitaron a participar solo a pacientes / cuidadores que fueron diagnosticado con enfermedades huérfanas)
Procesamiento y análisis	Software utilizado SPSS
Fecha de Recolección del campo	Del 25 de julio al 4 de agosto del 2025.

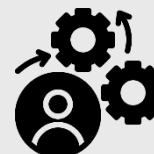
**PERFIL
ENCUESTADO**



**PERCEPCIÓN
DEL SISTEMA
DE SALUD**



**EXPERIENCIA
CON EL SISTEMA
DE SALUD**



**SATISFACCIÓN
CON EL SISTEMA
DE SALUD**



**RECURSOS ANTE
LAS ENTIDADES
DE SALUD**



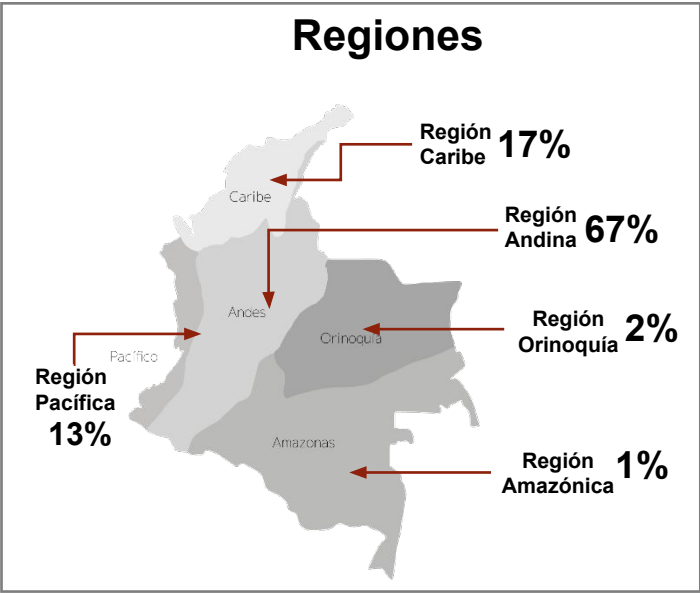
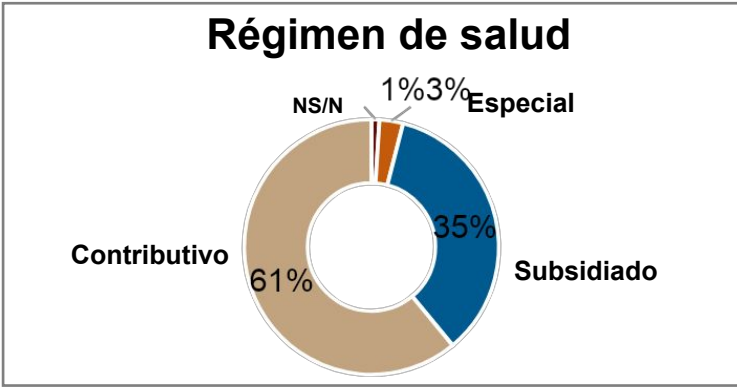
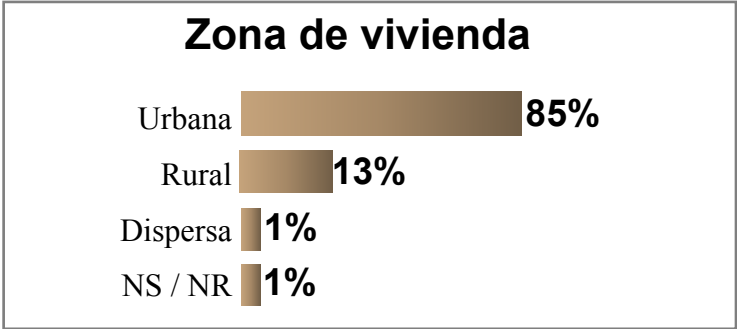
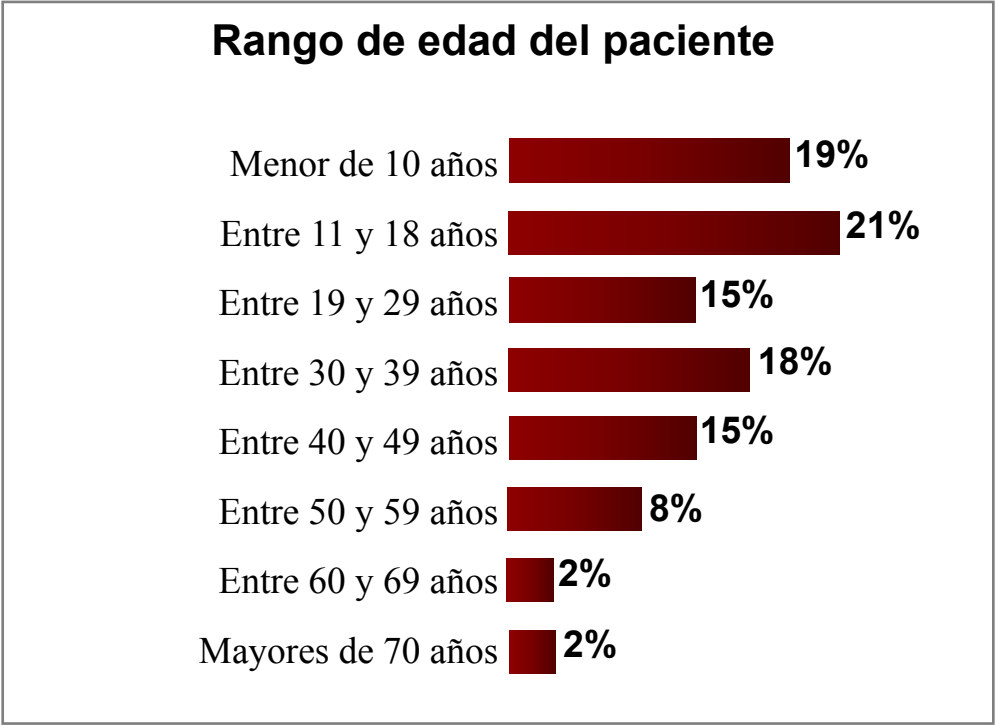
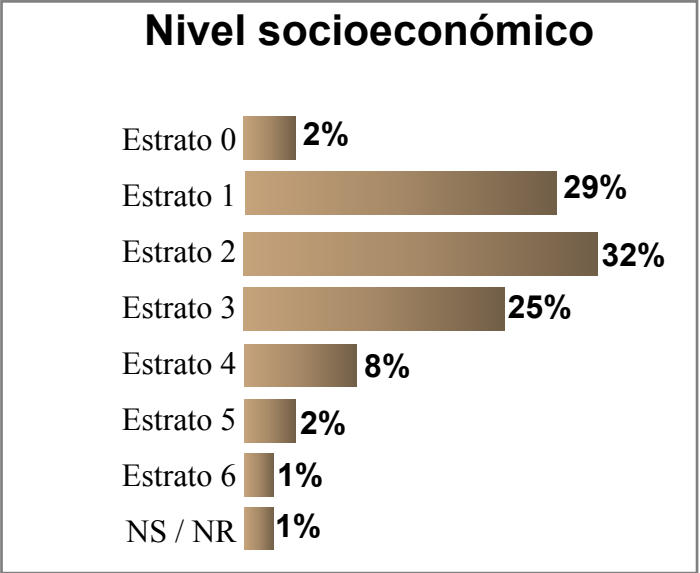
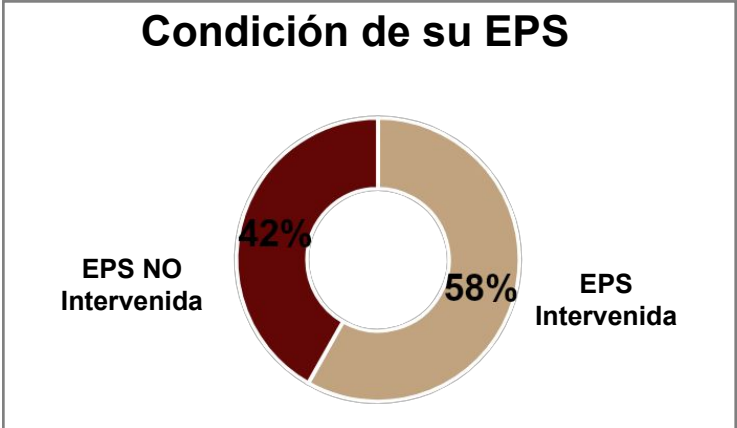
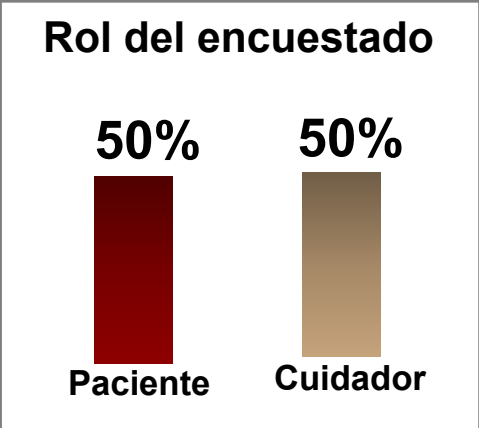
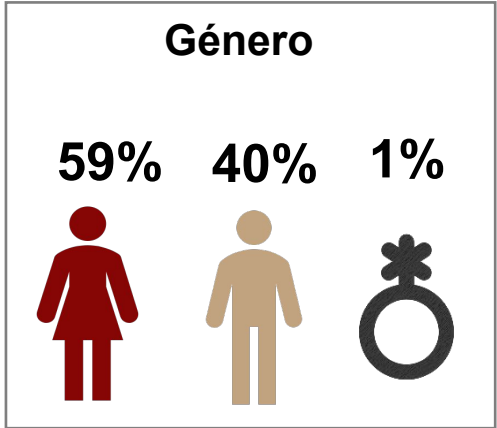
**IMPACTO
DEL SISTEMA
DE SALUD ACTUAL**



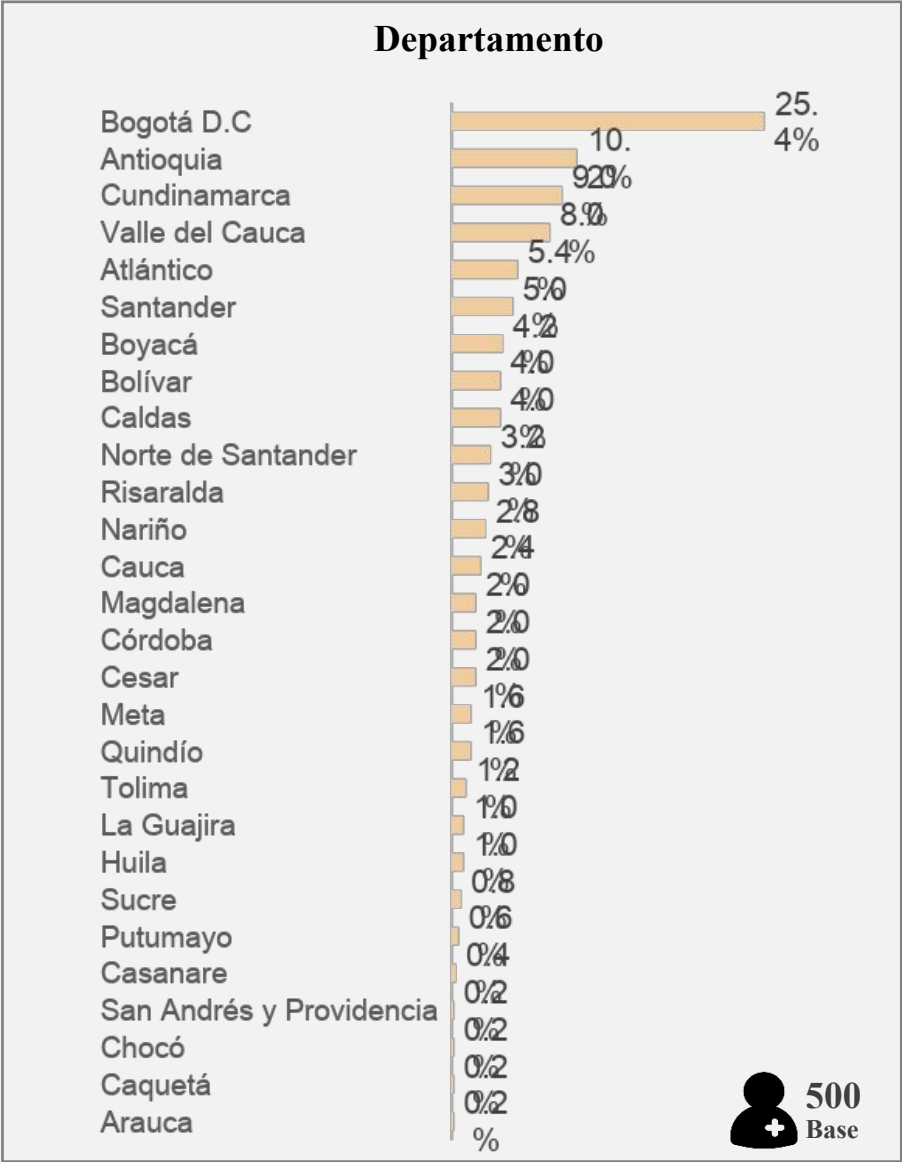
**HALLAZGOS
Y CONCLUSIONES**



Perfil del Encuestado – Datos Demográficos



Perfil del Encuestado



Región Andina	
Bogotá D.C	37,7%
Antioquia	15,1%
Cundinamarca	13,1%
Santander	7,1%
Boyacá	6,2%
Caldas	5,9%
Norte de Santander	4,7%
Risaralda	4,5%
Quindío	2,4%
Tolima	1,8%
Huila	1,5%
Base	337

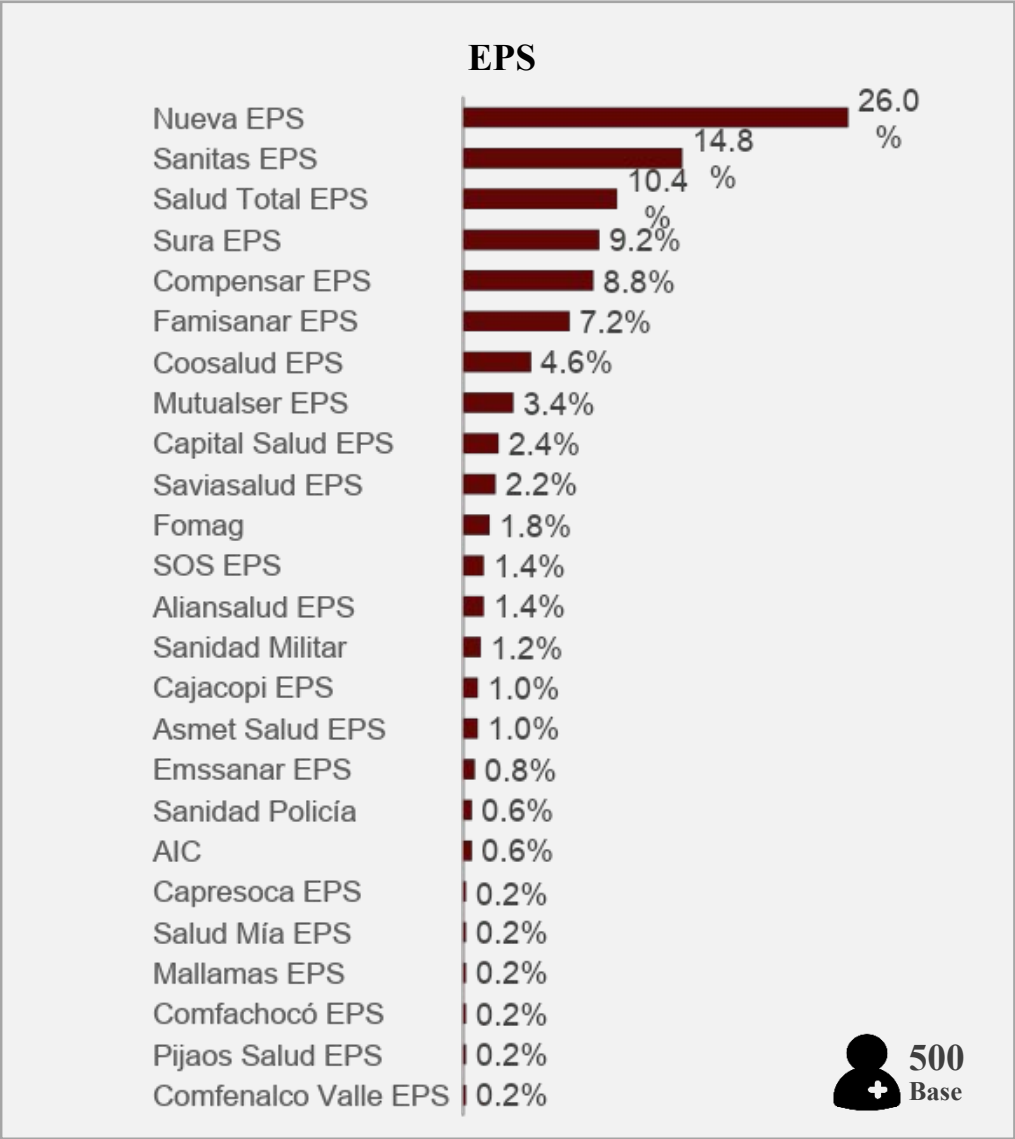
Región Caribe	
Atlántico	32,5%
Bolívar	22,9%
Cesar	10,8%
Córdoba	10,8%
Magdalena	10,8%
La Guajira	6,0%
Sucre	4,8%
San Andrés y Providencia	1,2%
Base	83

Región Pacífica	
Valle del Cauca	58,5%
Nariño	21,5%
Cauca	18,5%
Chocó	1,5%
Base	65

Región Orinoquía	
Meta	72,7%
Casanare	18,2%
Arauca	9,1%
Base	11

Región Amazonía	
Putumayo	75,0%
Caquetá	25,0%
Base	4

Perfil del Encuestado



EPS INTERVENIDAS	
Nueva EPS	44,7%
Sanitas EPS	25,4%
Famisanar EPS	12,4%
Coosalud EPS	7,9%
Savia Salud EPS	3,8%
SOS EPS	2,4%
Asmet Salud EPS	1,7%
Emssanar EPS	1,4%
Capresoca EPS	0,3%
Base	291

EPS NO INTERVENIDAS	
Salud Total EPS	24,9%
Sura EPS	22,0%
Compensar EPS	21,1%
Mutualser	8,1%
Capital Salud EPS	5,7%
Fomag	4,3%
Aliansalud EPS	3,3%
Cajacopi EPS	2,4%
Sanidad Militar	2,4%
AIC	1,4%
Sanidad Policía	1,4%
Comfenalco Valle EPS	0,6%
Pijaos Salud EPS	0,6%
Comfachocó EPS	0,6%
Mallamas EPS	0,6%
Salud Mía EPS	0,6%
Base	209

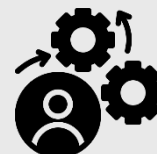
**PERFIL
ENCUESTADO**



**PERCEPCIÓN
DEL SISTEMA
DE SALUD**



**EXPERIENCIA
CON EL SISTEMA
DE SALUD**



**SATISFACCIÓN
CON EL SISTEMA
DE SALUD**



**RECURSOS ANTE
LAS ENTIDADES
DE SALUD**



**IMPACTO
DEL SISTEMA
DE SALUD ACTUAL**



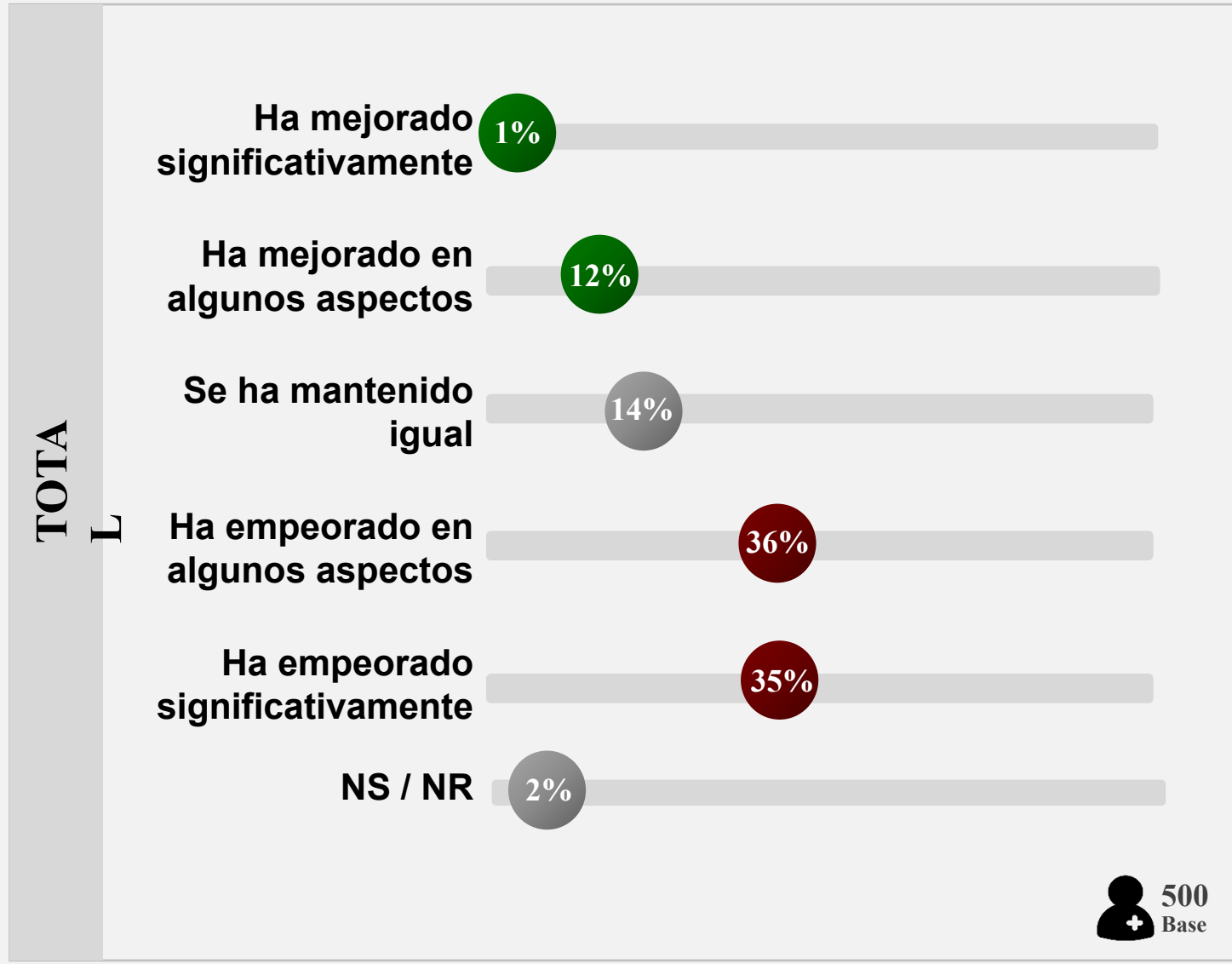
**HALLAZGOS
Y CONCLUSIONES**



Percepción del Sistema de Salud

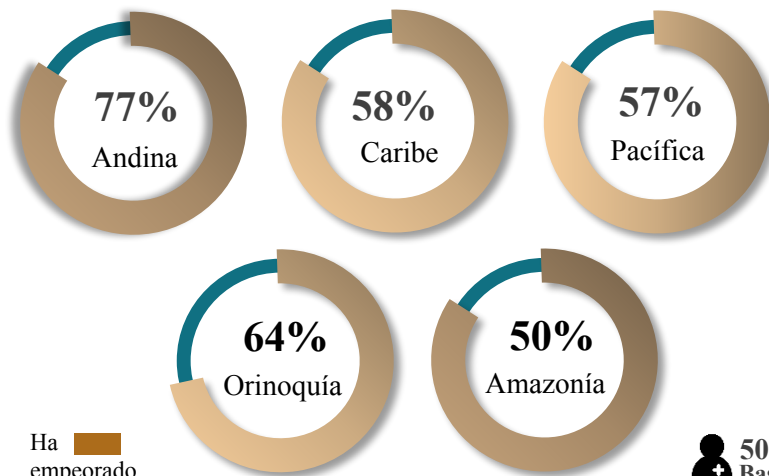
En términos generales, la percepción de los encuestados sobre el sistema de salud **es negativa: el 71%** considera que ha empeorado desde el 2024, mientras que sólo un 13% reconoce que hay algún tipo de mejoras.

¿Desde el 2024, consideras que el funcionamiento del sistema de salud?

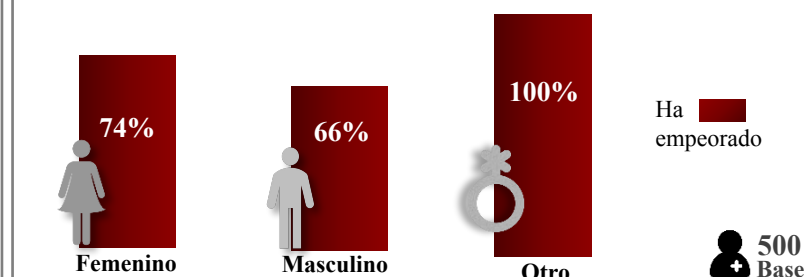


Percepción del Sistema de Salud

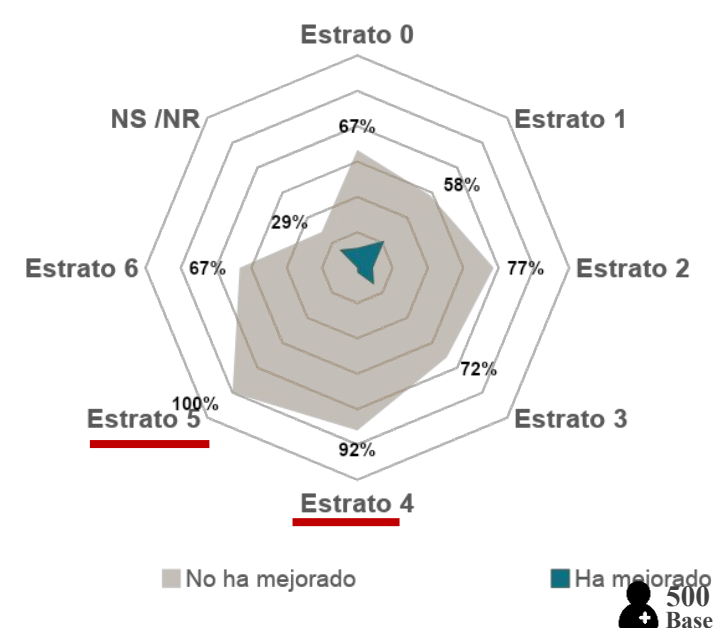
Regiones



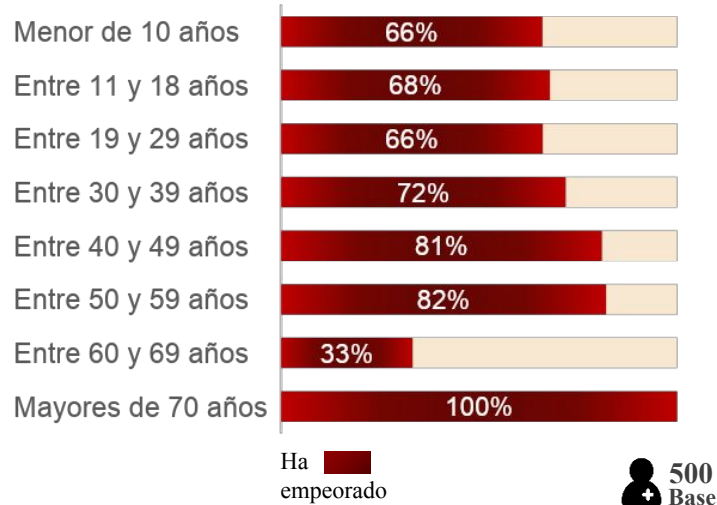
Género



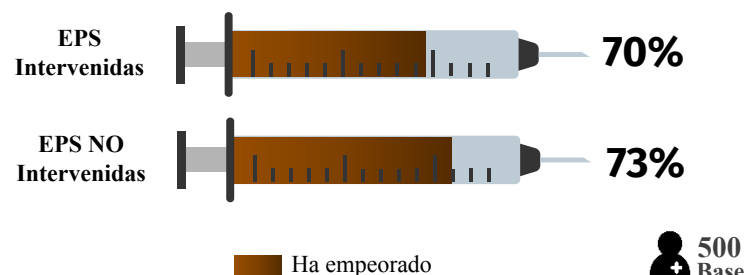
Nivel socioeconómico



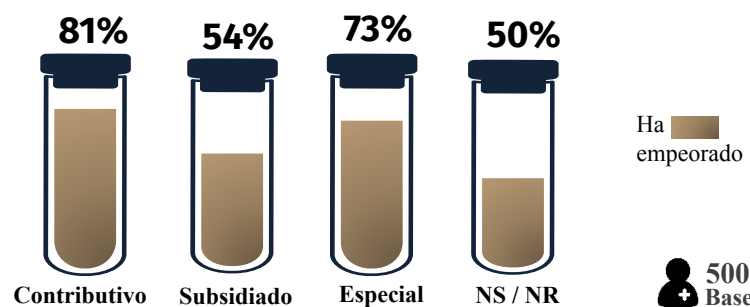
Edades



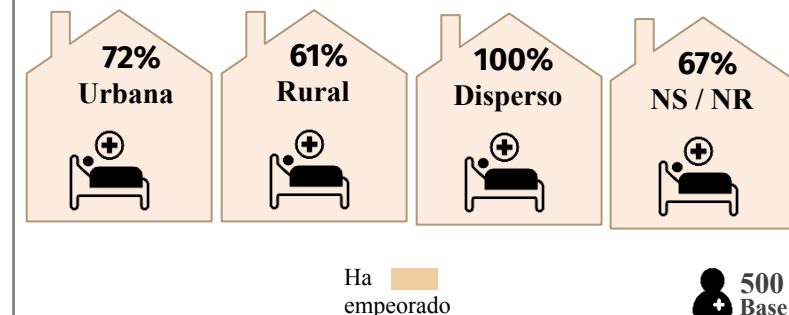
Condición de su EPS



Tipo de Régimen de Salud



Zona donde vive



Percepción del Sistema de Salud

	Ha Mejorado	Igual	Ha Empeorado	NS / NR	Base
Nueva EPS	15%	12%	73%		130
Sanitas EPS	12%	16%	70%	2%	74
Salud Total EPS	12%	10%	75%	3%	52
Sura EPS	11%	20%	65%	4%	46
Compensar EPS	3%	11%	86%		44
Famisanar EPS	3%	6%	89%	3%	36
Coosalud EPS	35%	30%	35%		23
Mutualser	12%	18%	70%		17
Capital Salud EPS	17%	33%	50%		12
Saviasalud EPS	27%	9%	64%		11
Fomag	22%		78%		9
Aliansalud EPS			100%		7
SOS EPS		14%	86%		7

EPS mas frecuentes

	Ha Mejorado	Igual	Ha Empeorado	NS / NR	Base
Asmet Salud EPS	40%	20%	20%	20%	5
Cajacopi EPS		60%	40%		5
Sanidad Militar	20%		80%		5
Emssanar EPS	50%	25%	25%		4
AIC	33,33%		33.33%	33,33%	3
Sanidad Policía		50%	50%		2
Comfenalco Valle EPS			100%		1
Pijaos Salud EPS			100%		1
Comfachocó EPS			100%		1
Mallamas EPS	100%				1
Salud Mía EPS			100%		1
Capresoca EPS			100%		1

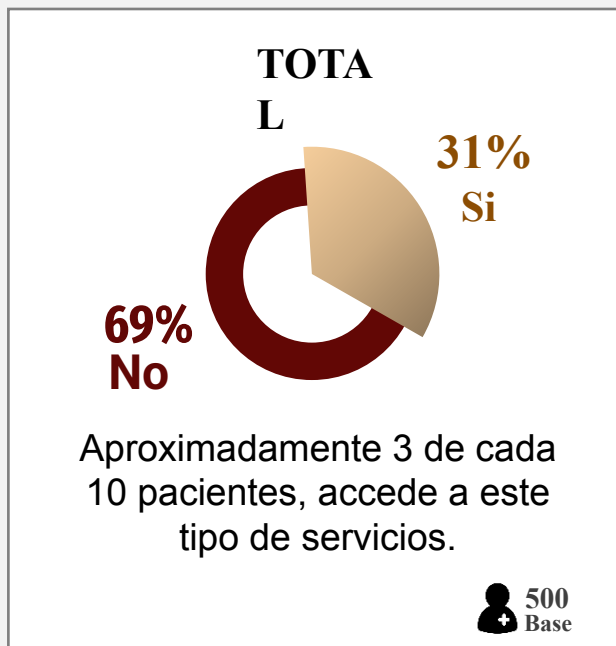
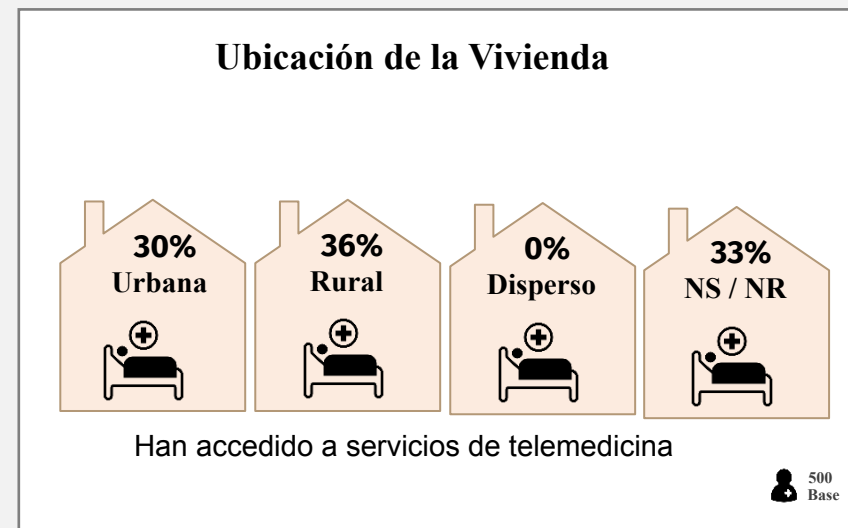
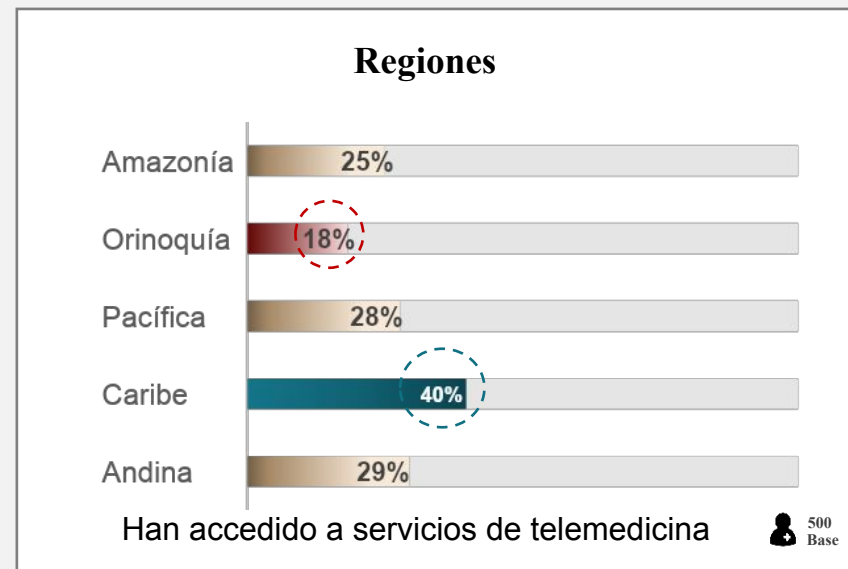
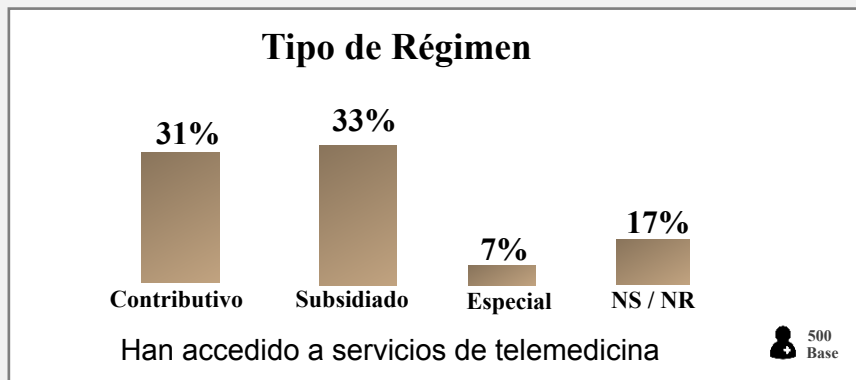
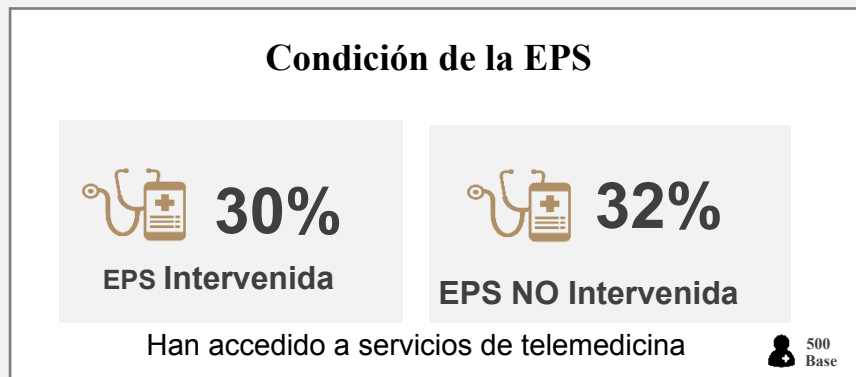
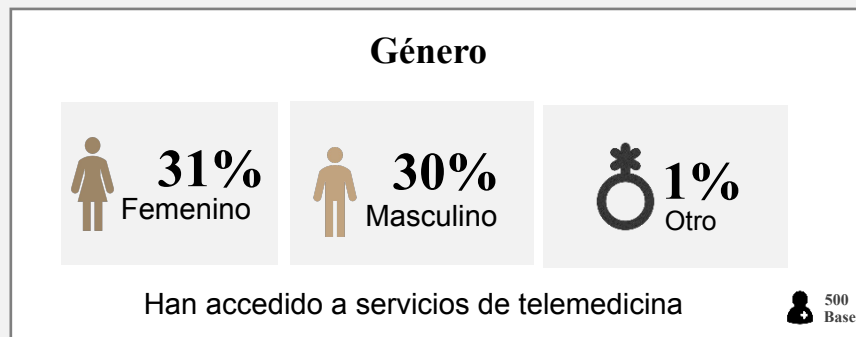
Otras EPS

- EPS peor evaluada
- EPS mejor evaluada

En la mayoría de los casos, las valoraciones individuales por EPS son **negativas**, lo que refuerza la percepción de **un sistema deficiente** en general desde 2024.

Percepción del Sistema de Salud - Telemedicina

¿Has utilizado servicios de **telemedicina**, es decir, consultas médicas **ofrecidas por tu EPS**, en las que puedes recibir: atención, fórmulas médicas o incapacidades sin ir presencialmente al médico tratante de tu enfermedad huérfana?

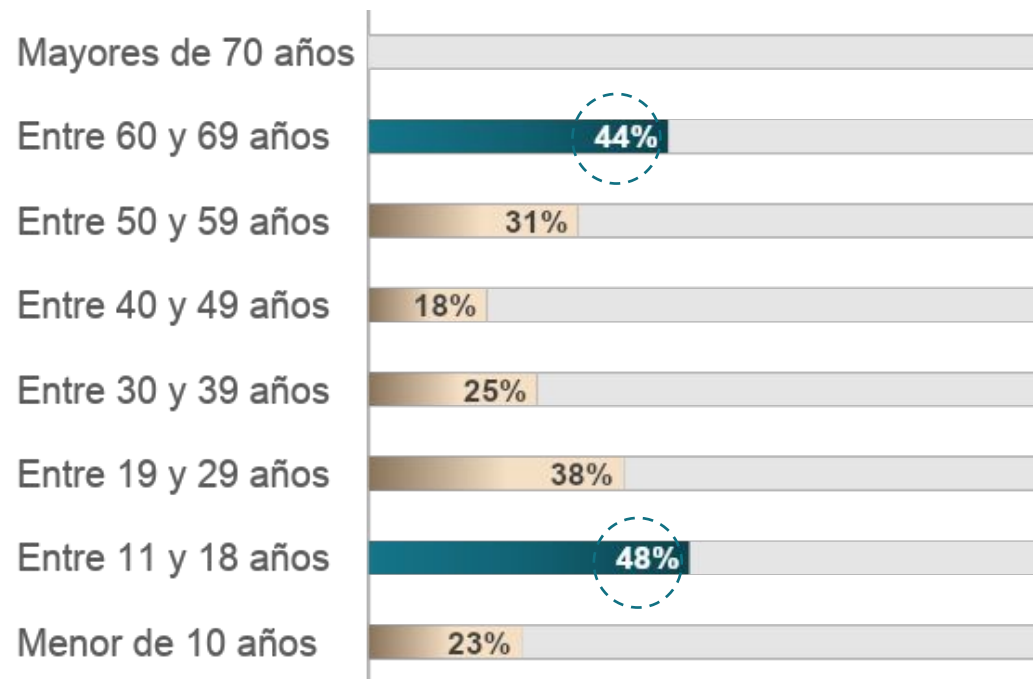


Esta por encima del promedio general

Esta por debajo del promedio general

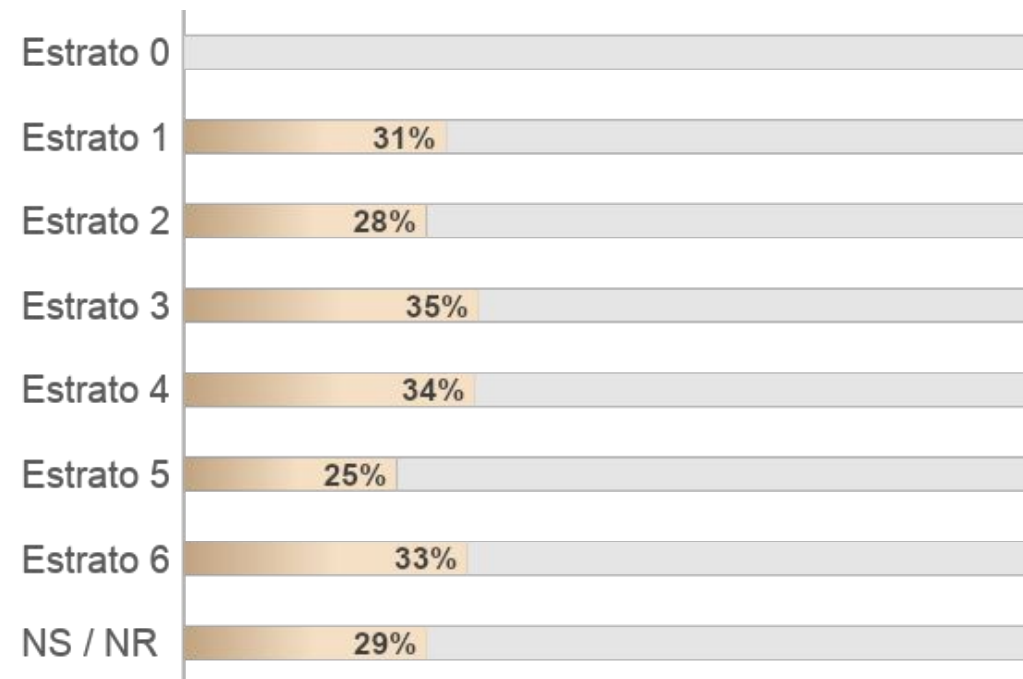
Percepción del Sistema de Salud - Telemedicina

Rango de edad



500
Base

Estrato



500
Base

¿Has utilizado servicios de **telemedicina**, es decir, consultas médicas **ofrecidas por tu EPS**, en las que puedes recibir: atención, fórmulas médicas o incapacidades sin ir presencialmente al médico tratante de tu enfermedad huérfana?

Percepción del Sistema de Salud - Telemedicina

	Sí	No	Cuenta
Saviasalud EPS	64%	36%	11
Mutualser	59%	41%	17
Sura EPS	43%	57%	46
Aliansalud EPS	43%	57%	7
Sanitas EPS	42%	58%	74
Compensar EPS	32%	68%	44
Salud Total EPS	31%	69%	52
SOS EPS	29%	71%	7
Nueva EPS	25%	75%	130
Emssanar EPS	25%	75%	4
Coosalud EPS	22%	78%	23
Asmet Salud EPS	20%	80%	5

EPS más reportadas en telemedicina

	Sí	No	Cuenta
Famisanar EPS	17%	83%	36
Fomag	11%	89%	9
Capital Salud EPS	8%	92%	12
Salud Mía EPS	100%		1
Cajacopi EPS		100%	5
Sanidad Militar		100%	5
AIC		100%	3
Sanidad Policía		100%	2
Comfenalco Valle EPS		100%	1
Pijaos Salud EPS		100%	1
Comfachocó EPS		100%	1
Mallamas EPS		100%	1
Capresoca EPS		100%	1

EPS con menos reportes en telemedicina

¿Has utilizado servicios de **telemedicina**, es decir, consultas médicas **ofrecidas por tu EPS**, en las que puedes recibir: atención, fórmulas médicas o incapacidades sin ir presencialmente al médico tratante de tu enfermedad huérfana?

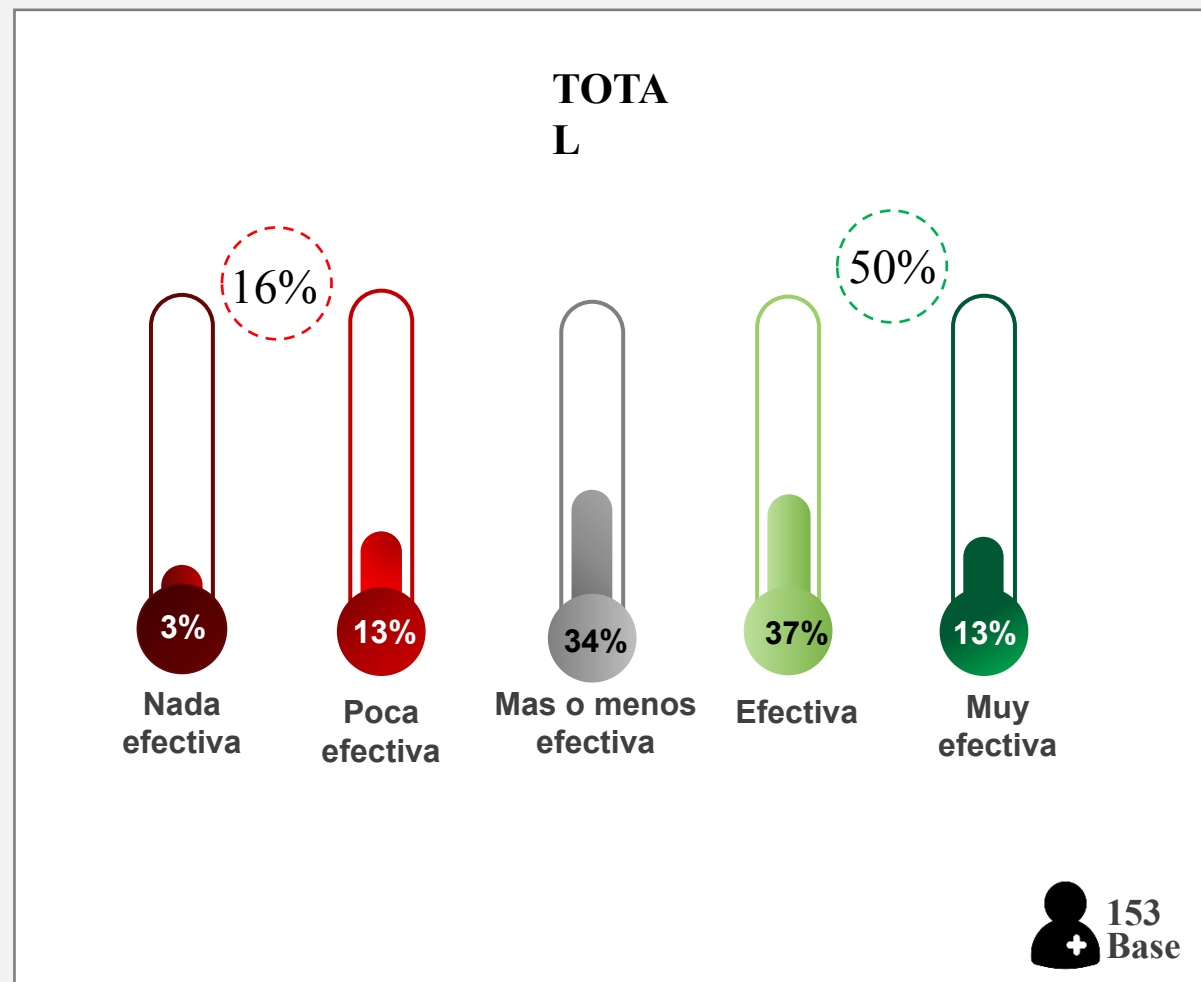
 EPS que están por encima del promedio en cuanto al acceso del servicio de telemedicina.

 EPS con mayor cantidad de pacientes afiliados

Percepción del Sistema de Salud - Telemedicina

En términos generales, los pacientes que accedieron a los servicios de telemedicina ofrecidos por la **EPS** la perciben como **moderadamente efectiva**, el **50%** identificó algunos aspectos positivos. Lo anterior refleja una **aceptación parcial**, con **amplias oportunidades de mejora** en la experiencia del servicio.

¿Qué tan efectiva fue esta modalidad de telemedicina (Servicio prestado por la EPS) para ayudarte con el manejo de tu enfermedad?



Percepción del Sistema de Salud - Telemedicina

Condición de la EPS

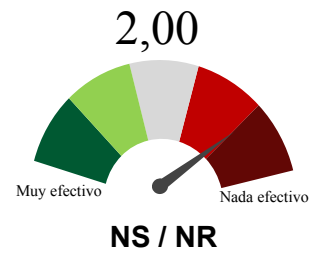
153
Base



Promedio

Régimen de Afiliación

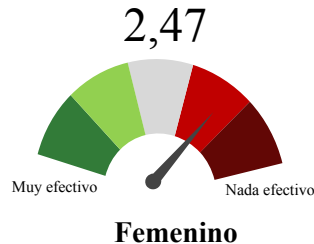
153
Base



Promedio

Género

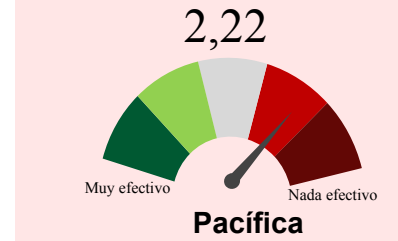
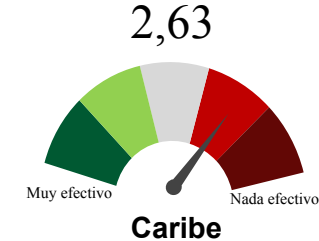
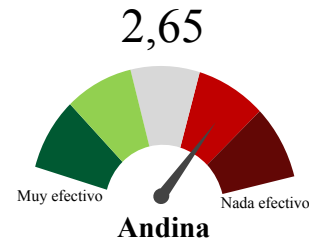
153
Base



Promedio

Regiones Colombianas

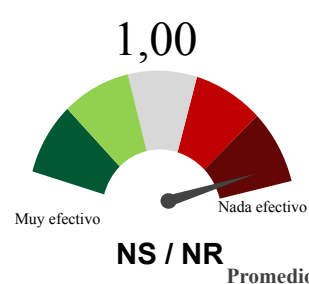
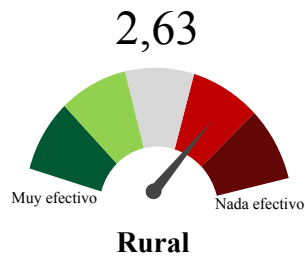
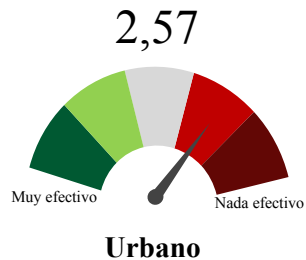
153
Base



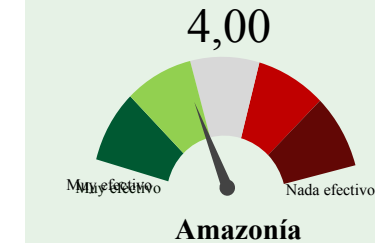
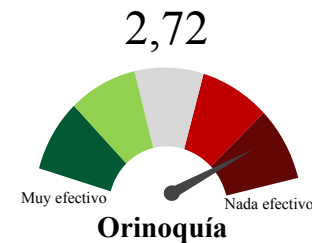
Promedio

Zona en la que vives

153
Base

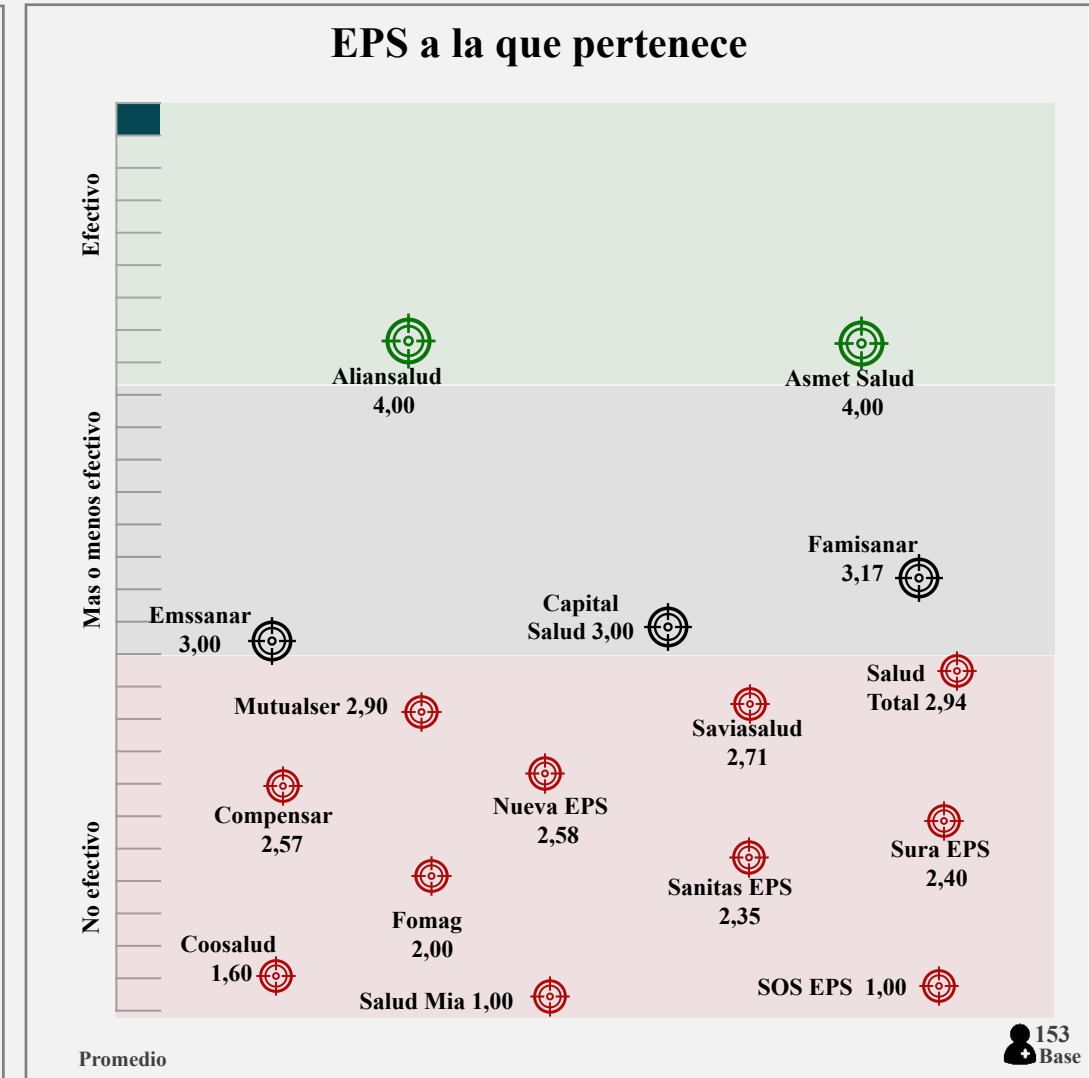
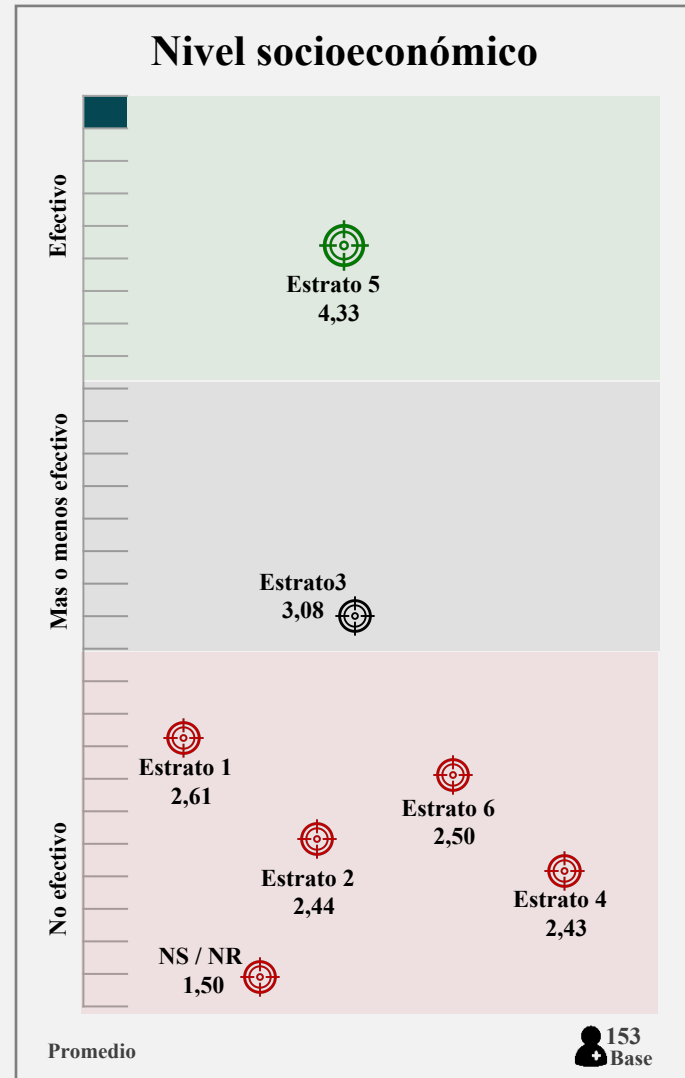
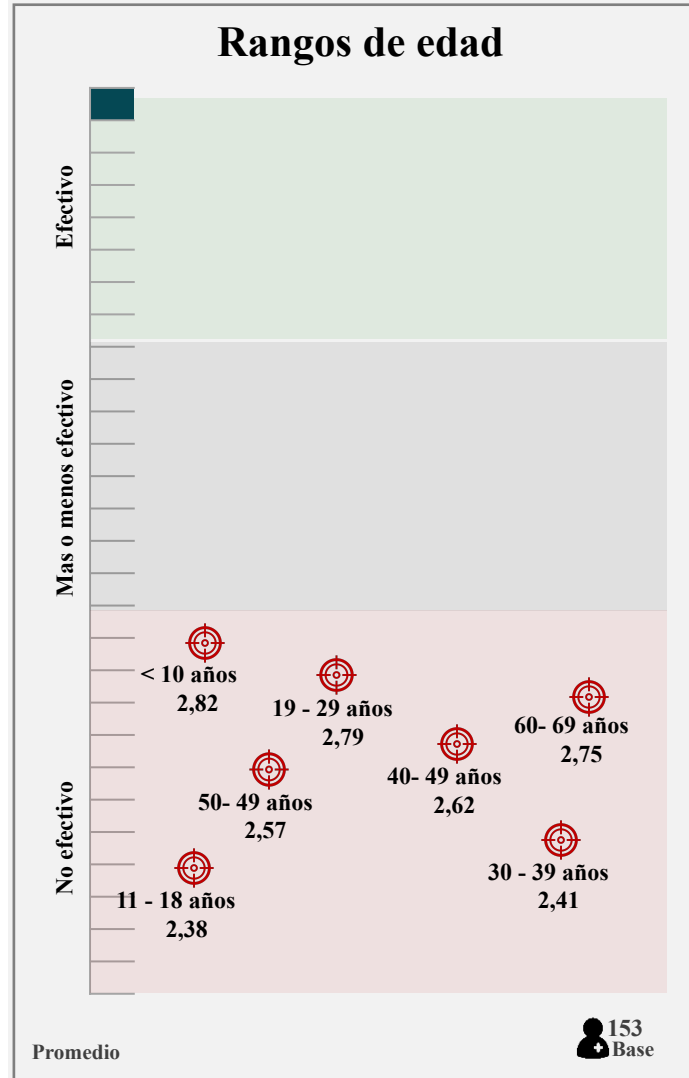


Promedio



¿Qué tan efectiva fue esta modalidad de telemedicina (Servicio prestado por la EPS) para ayudarte con el manejo de tu enfermedad?

Percepción del Sistema de Salud - Telemedicina



¿Qué tan efectiva fue esta modalidad de telemedicina (Servicio prestado por la EPS) para ayudarte con el manejo de tu enfermedad?

**PERFIL
ENCUESTADO**



**PERCEPCIÓN
DEL SISTEMA
DE SALUD**



**EXPERIENCIA
CON EL SISTEMA
DE SALUD**



**SATISFACCIÓN
CON EL SISTEMA
DE SALUD**



**RECURSOS ANTE
LAS ENTIDADES
DE SALUD**



**IMPACTO
DEL SISTEMA
DE SALUD ACTUAL**



**HALLAZGOS
Y CONCLUSIONES**

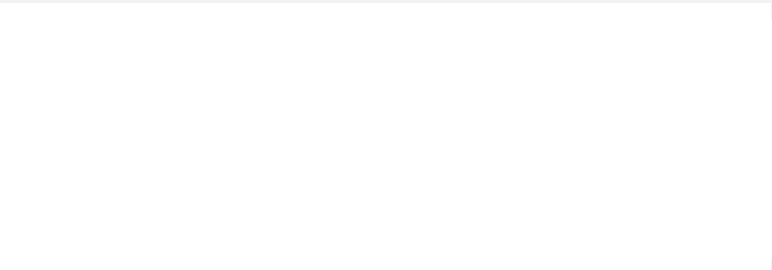
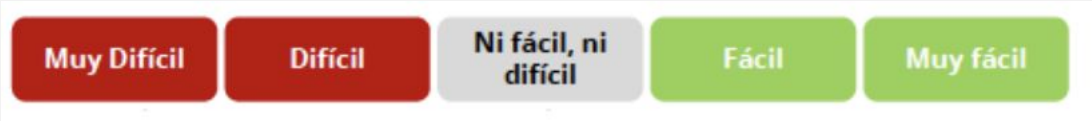


Slide Explicativo

METRICA
CES – ESFUERZO
(Customer Effort Score)

Es un indicador que revela el tiempo y tareas que los clientes tuvieron que realizar para acceder y hacer uso de los servicios médicos.

El indicador se construye teniendo en cuenta los criterios más demandantes de esfuerzo como lo son los niveles muy difícil, difícil y ni fácil ni difícil.



Se resta el porcentaje de pacientes que reportaron que el proceso es de difícil y ni fácil ni difícil y de acuerdo con el resultado total refleja el nivel de barreras o fricción que enfrentan los pacientes frente a los diferentes procesos evaluados.

Escala de esfuerzo		
Rango	Indicador CES	
+50% a +100%	Procesos fluidos, sin ninguna dificultad o fricción.	➔
+1% a +49%	El proceso se realiza con facilidad, pero se observan algunas barreras, el proceso es aceptable con oportunidades de mejora	➔
0%	Procesos manejables, con fricciones o dificultades puntuales.	➔
-1% -49 %	Predominan las respuestas difíciles. El proceso es visto como problemático y desgastante. Alta fricción	➔
- 50% a -100%	La mayoría lo percibe como muy difícil. Es un indicador crítico: el sistema no está respondiendo	➔

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

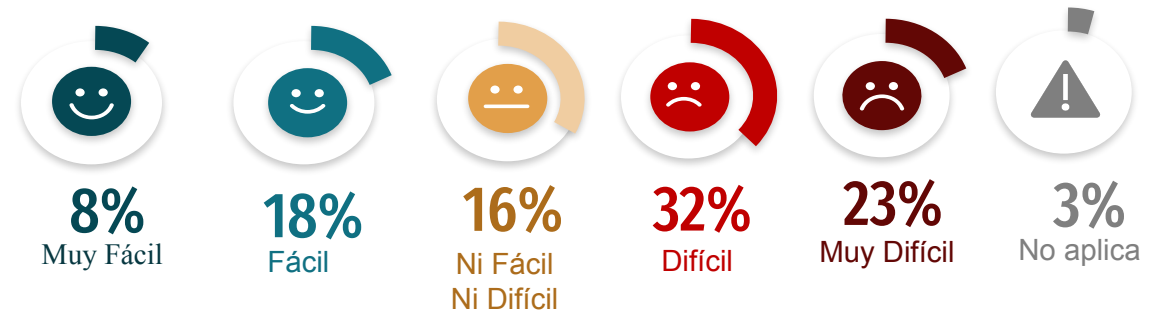
Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a citas de medicina general?

El proceso de asignación de citas para medicina general es percibido como un proceso de alta fricción y de difícil acceso para los pacientes.

Los pacientes que perciben el sistema como más traumático y difícil son aquellos que habitan en zonas dispersas, pertenecen a los grupos etarios más vulnerables (menores de 10 años y mayores de 70), residen en regiones como la Amazonia y pertenecen a estratos socioeconómicos bajos.

En contraste, a mayor estrato se reporta menor nivel de fricción en este proceso

Asignación de las citas de medicina general (Fechas cercanas para el manejo de tu enfermedad)



INDICADOR CES -29% ➔

 500
Base

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar)
acceder a citas de medicina general?

GÉNERO	
Masculino	- 41% →
Femenino	- 20% →

SITUACIÓN DE LA EPS	
EPS Intervenidas	- 38% →
EPS No Intervenidas	- 15% →

TIPO DE RÉGIMEN	
Contributivo	- 22% →
Subsidiado	- 41% →
Especial	- 7% →
No sabe / No responde	- 33% →

ZONA DONDE VIVE	
Urbano	- 26% →
Rural	- 39% →
Disperso	- 100% → !
No sabe / No responde	- 67% →

 Este grupo es el que enfrenta la mayor dificultad en el proceso

 Para este grupo el proceso le resulta más fácil.

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar)
acceder a citas de medicina general?

REGIÓN COLOMBIANA	
Andina	- 31% →
Caribe	- 1% →
Pacífica	- 45% →
Orinoquía	- 36% →
Amazonía	- 75% →

NIVEL SOCIO ECONÓMICO	
Estrato 0	- 100% → ⚠
Estrato 1	- 38% →
Estrato 2	- 21% →
Estrato 3	- 25% →
Estrato 4	- 26% →
Estrato 5	- 8% →
Estrato 6	- 17% →
NS / NR	- 14% →

RANGO DE EDAD	
Menor de 10 años	- 56% →
Entre 11 y 18 años	- 35% →
Entre 19 y 29 años	- 11% →
Entre 30 y 39 años	- 17% →
Entre 40 y 49 años	- 18% →
Entre 50 y 59 años	- 11% →
Entre 60 y 69 años	- 44% →
Mayores de 70 años	- 75% →

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a citas de medicina general?

 EPS con mayor cantidad de pacientes afiliados

 500
Base

EPS	INDICE CES	BASE
Comfenalco Valle EPS	-100% ➡	1
Pijaos Salud EPS	-100% ➡	1
Comfachocó EPS	-100% ➡	1
Cajacopi EPS	-80% ➡	5
SOS EPS	-71% ➡	7
Emssanar EPS	-50% ➡	4
Sanidad Policía	-50% ➡	2
Coosalud EPS	-48% ➡	23
Famisanar EPS	-44% ➡	36
Capital Salud EPS	-42% ➡	12
Nueva EPS	-42% ➡	130
Asmet Salud EPS	-40% ➡	5
Sanidad Militar	-40% ➡	5

EPS con mayor fricción

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Fomag	-33% ➡	9
AIC	-33% ➡	3
Sanitas EPS	-28% ➡	74
Mutualser	-24% ➡	17
Compensar EPS	-23% ➡	44
Salud Total EPS	-19% ➡	52
Saviasalud EPS	0% ➡	11
Sura EPS	7% ➡	46
Aliansalud EPS	43% ➡	7
Capresoca EPS	100% ➡	1
Mallamas EPS	100% ➡	1
Salud Mía EPS	100% ➡	1

EPS con menor fricción o sin fricción

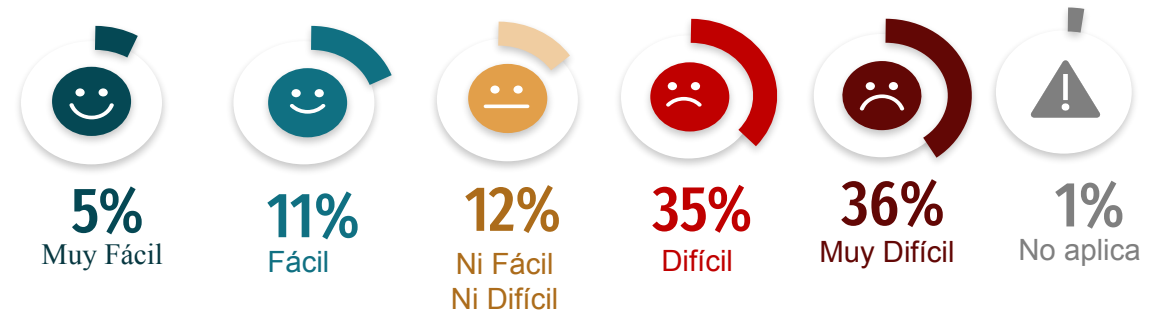
Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti la asignación de citas de medicina especializada (fecha cercana a la necesidad de atención)?

La asignación de citas de medicina especializada es uno de los **puntos más críticos del sistema**, con un **nivel de esfuerzo muy elevado para los pacientes**.

La gran mayoría enfrenta barreras significativas que impiden acceder a una atención oportuna, lo que impacta directamente en la continuidad del tratamiento, agrava la percepción de ineficiencia y genera una experiencia altamente negativa.

Asignación citas de medicina especializada (Fecha cercana a la necesidad de atención)



INDICADOR CES **-55%** ➔

 500
Base

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti la asignación de citas de medicina especializada (fecha cercana a la necesidad de atención)?

GÉNERO	
Masculino	- 59% ➡
Femenino	- 59% ➡

SITUACIÓN DE LA EPS	
EPS Intervenidas	- 56% ➡
EPS No Intervenidas	- 55% ➡

TIPO DE RÉGIMEN	
Contributivo	- 52% ➡
Subsidiado	- 58% ➡
Especial	- 87% ➡
No sabe / No responde	- 67% ➡

ZONA DONDE VIVE	
Urbano	- 26% ➡
Rural	- 39% ➡
Disperso	- 100% ➡ ⚠
No sabe / No responde	- 67% ➡

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti la asignación de citas de medicina especializada (fecha cercana a la necesidad de atención)?

REGIÓN COLOMBIANA	
Andina	- 58% →
Caribe	- 37% →
Pacífica	- 65% →
Orinoquía	- 45% →
Amazonía	- 100% → !

NIVEL SOCIO ECONÓMICO	
Estrato 0	- 100% → !
Estrato 1	- 57% →
Estrato 2	- 59% →
Estrato 3	- 49% →
Estrato 4	- 53% →
Estrato 5	- 67% →
Estrato 6	- 17% →
NS / NR	- 29% →

RANGO DE EDAD	
Menor de 10 años	- 66% →
Entre 11 y 18 años	- 58% →
Entre 19 y 29 años	- 61% →
Entre 30 y 39 años	- 42% →
Entre 40 y 49 años	- 49% →
Entre 50 y 59 años	- 47% →
Entre 60 y 69 años	- 78% →
Mayores de 70 años	- 75% →

 Este grupo es el que enfrenta la mayor dificultad en el proceso

 Para este grupo el proceso le resulta más fácil.

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti la asignación de citas de medicina especializada (fecha cercana a la necesidad de atención)?

 EPS con mayor cantidad de pacientes afiliados

 500
Base

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Comfenalco Valle EPS	-100% ➡	1
Emssanar EPS	-100% ➡	4
Fomag	-100% ➡	9
Pijaos Salud EPS	-100% ➡	1
Comfachocó EPS	-100% ➡	1
Mallamas EPS	-100% ➡	1
Salud Mia EPS	-100% ➡	1
Sanidad Policía	-100% ➡	2
Capresoca EPS	-100% ➡	1
Famisanar EPS	-72% ➡	36
Capital Salud EPS (Bogotá)	-67% ➡	12
Saviasalud EPS	-64% ➡	11
Asmet Salud EPS	-60% ➡	5

EPS con mayor fricción

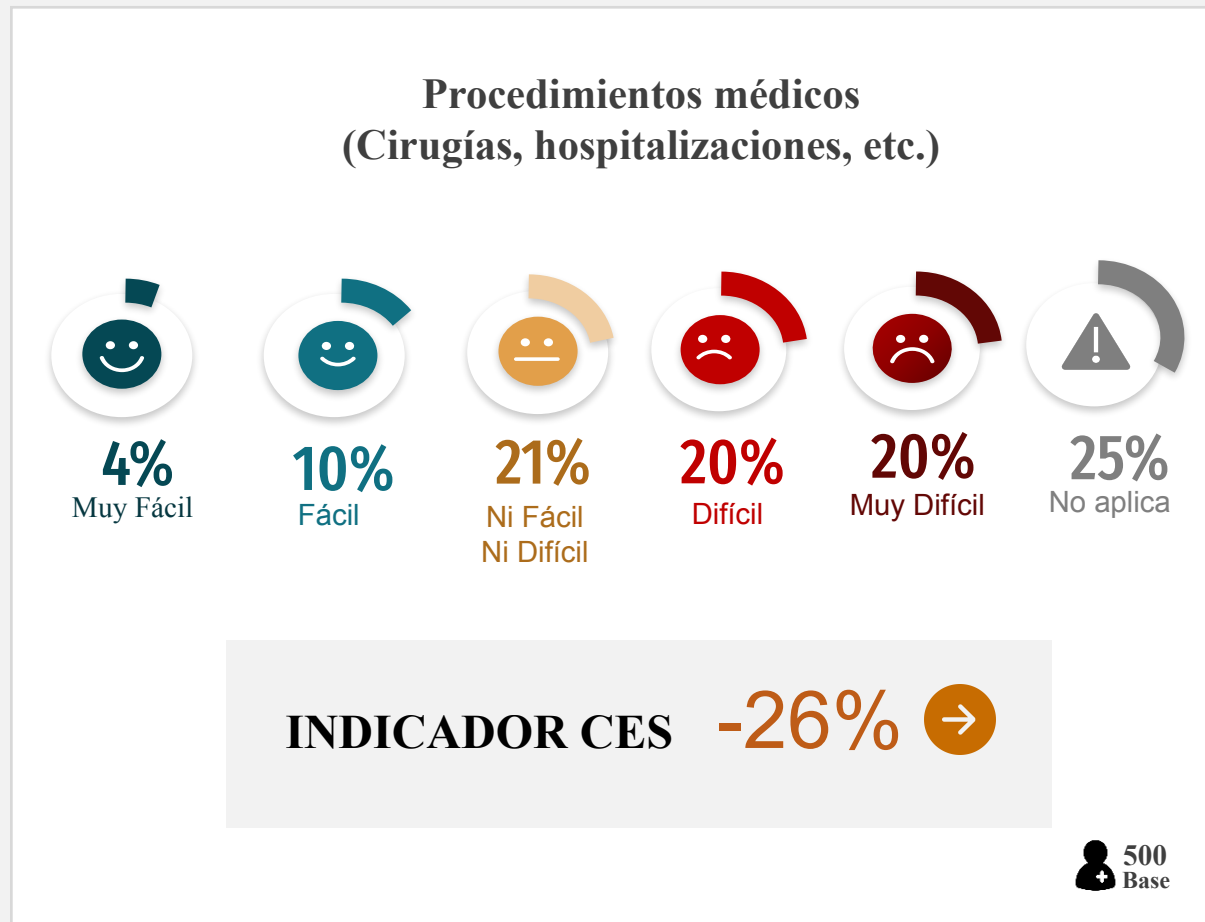
EPS	ÍNDICE CES	BASE
Cajacopi EPS	-60% ➡	5
Sanidad Militar	-60% ➡	5
Salud Total EPS	-58% ➡	52
Aliansalud EPS	-57% ➡	7
SOS EPS	-57% ➡	7
Nueva EPS	-57% ➡	130
Mutualser	-53% ➡	17
Compensar EPS	-52% ➡	44
Coosalud EPS	-48% ➡	23
Sanitas EPS	-45% ➡	74
Sura EPS	-37% ➡	46
AIC	-33% ➡	3

EPS con menor fricción

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de esfuerzo

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los procedimientos médicos (Cirugías, hospitalizaciones, etc.)?

Los procedimientos médicos son percibidos de alta dificultad, pues predominan claramente las experiencias negativas frente a las positivas, consolidándose como un punto de fricción importante en la atención en salud.



Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de esfuerzo

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los procedimientos médicos (Cirugías, hospitalizaciones, etc.)?

GÉNERO	
Masculino	- 41% →
Femenino	- 20% →

SITUACIÓN DE LA EPS	
EPS Intervenidas	- 32% →
EPS No Intervenidas	- 16% →

TIPO DE RÉGIMEN	
Contributivo	- 27% →
Subsidiado	- 25% →
Especial	- 13% →
No sabe / No responde	- 17% →

ZONA DONDE VIVE	
Urbano	- 24% →
Rural	- 34% →
Disperso	- 100% → !
No sabe / No responde	- 67% →

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de esfuerzo

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los procedimientos médicos (Cirugías, hospitalizaciones, etc.)?

REGIÓN COLOMBIANA	
Andina	- 31% →
Caribe	- 5% →
Pacífica	- 31% →
Orinoquía	- 9% →
Amazonía	- 25% →

NIVEL SOCIO ECONÓMICO		
Estrato 0	- 11%	→
Estrato 1	- 29%	→
Estrato 2	- 27%	→
Estrato 3	- 19%	→
Estrato 4	- 13%	→
Estrato 5	- 17%	→
Estrato 6	- 17%	→
NS / NR	- 14%	→

RANGO DE EDAD		
Menor de 10 años	- 36%	→
Entre 11 y 18 años	- 16%	→
Entre 19 y 29 años	- 23%	→
Entre 30 y 39 años	- 25%	→
Entre 40 y 49 años	- 24%	→
Entre 50 y 59 años	- 29%	→
Entre 60 y 69 años	- 33%	→
Mayores de 70 años	⚠ - 38%	→

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los procedimientos médicos (Cirugías, hospitalizaciones, etc.)?

 EPS con mayor cantidad de pacientes afiliados

 500
Base

EPS	ÍNDICE CES	BASE
AIC	-100% →	3
Pijaos Salud EPS	-100% →	1
Comfachocó EPS	-100% →	1
Salud Mía EPS	-100% →	1
Famisanar EPS	-50% →	36
Sanidad Policía	-50% →	2
SOS EPS	-43% →	7
Cajacopi EPS	-40% →	5
Saviasalud EPS	-36% →	11
Fomag	-33% →	9
Sanitas EPS	-31% →	74
Nueva EPS	-31% →	130
Aliansalud EPS	-29% →	7

EPS con mayor fricción

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Compensar EPS	-27% →	44
Emssanar EPS	-25% →	4
Asmet Salud EPS	-20% →	5
Salud Total EPS	-19% →	52
Coosalud EPS	-17% →	23
Mutualser	-12% →	17
Capital Salud EPS	-8% →	12
Comfenalco Valle EPS	0% →	1
Capresoca EPS	0% →	1
Sura EPS	7% →	46
Sanidad Militar	20% →	5
Mallamas EPS	100% →	1

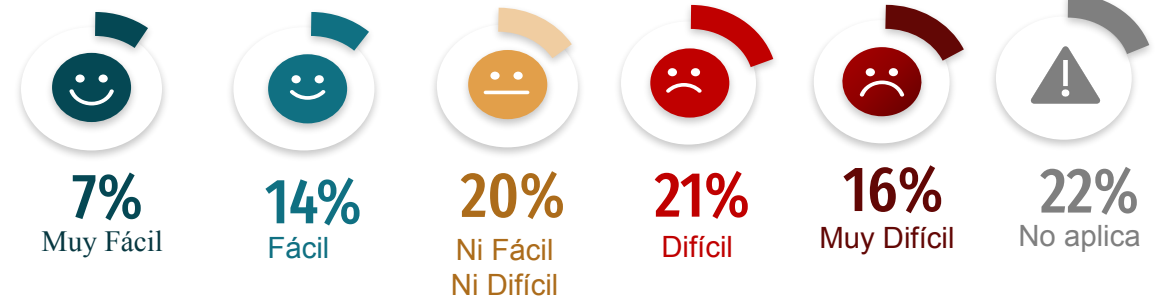
EPS con menor fricción o sin fricción

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar)
acceder a los servicios de urgencia?

Urgencias mantiene **fricción estructural** (CES –16%) con clara ventaja de experiencias negativas sobre positivas; aunque no es el peor proceso, presenta un **desbalance persistente** debido a que **no se percibe fluida la ruta de atención**, por parte de los pacientes con enfermedades huérfanas.

Atención de servicios de urgencias



INDICADOR CES **-16%** →

 **500**
Base

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los servicios de urgencia?

GÉNERO	
Masculino	- 12% ➡
Femenino	- 19% ➡

SITUACIÓN DE LA EPS	
EPS Intervenidas	- 20% ➡
EPS No Intervenidas	- 10% ➡

TIPO DE RÉGIMEN	
Contributivo	 - 21% ➡
Subsidiado	- 10% ➡
Especial	0% ➡
No sabe / No responde	0% ➡

ZONA DONDE VIVE	
Urbano	- 16% ➡
Rural	- 18% ➡
Disperso	No aplica
No sabe / No responde	0% ➡

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar)
acceder a los servicios de urgencia?

REGIÓN COLOMBIANA	
Andina	- 22% →
Caribe	! 1% →
Pacífica	- 11% →
Orinoquía	- 9% →
Amazonía	0% →

NIVEL SOCIO ECONÓMICO	
Estrato 0	! - 78% →
Estrato 1	- 10% →
Estrato 2	- 15% →
Estrato 3	- 20% →
Estrato 4	- 29% →
Estrato 5	0% →
Estrato 6	0% →
NS / NR	! 29% →

RANGO DE EDAD	
Menor de 10 años	- 12% →
Entre 11 y 18 años	- 7% →
Entre 19 y 29 años	- 16% →
Entre 30 y 39 años	- 24% →
Entre 40 y 49 años	- 22% →
Entre 50 y 59 años	- 24% →
Entre 60 y 69 años	- 11% →
Mayores de 70 años	0% →

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los servicios de urgencia?

 EPS con mayor cantidad de pacientes afiliados

 500
Base

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Comfenalco Valle EPS	-100% →	1
Pijaos Salud EPS	-100% →	1
Salud Mía EPS	-100% →	1
Sanidad Policía	-50% →	2
Asmet Salud EPS	-40% →	5
AIC	-33% →	3
Famisanar EPS	-25% →	36
Emssanar EPS	-25% →	4
Sanitas EPS	-24% →	74
Nueva EPS	-22% →	130
Salud Total EPS	-19% →	52
Sura EPS	-17% →	46
Capital Salud EPS	-17% →	12

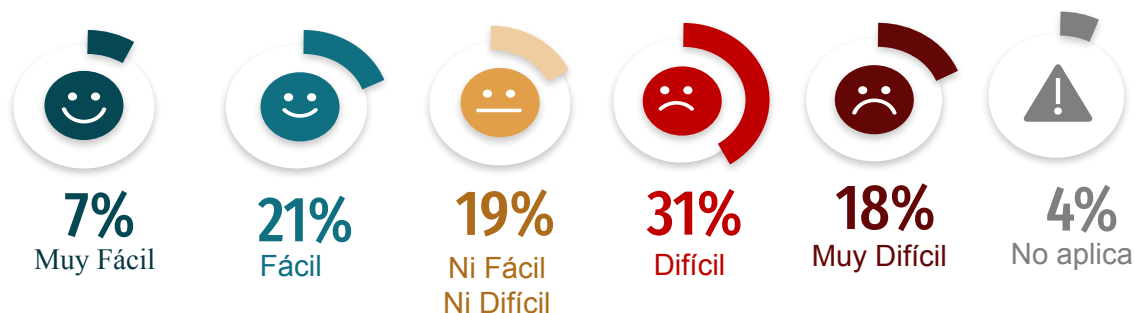
EPS con mayor fricción

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Aliansalud EPS	-14% →	7
Saviasalud EPS	-9% →	11
Compensar EPS	-7% →	44
Coosalud EPS	-4% →	23
Fomag	0% →	9
Capresoca EPS	0% →	1
SOS EPS	14% →	7
Cajacopi EPS	20% →	5
Sanidad Militar	20% →	5
Mutualser	24% →	17
Comfachocó EPS	100% →	1
Mallamas EPS	100% →	1

EPS con menor fricción o sin fricción

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Exámenes médicos o de diagnóstico (Imágenes diagnósticas, ecográficas, biopsia, etc.)



INDICADOR CES -21% →

 500
Base

El indicador de CES en exámenes diagnósticos confirma que este proceso opera con un nivel relevante de fricción.

Casi la mitad de los pacientes lo califica como un proceso difícil. El peso de las valoraciones negativas supera a las positivas.

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los exámenes médicos o de diagnóstico (Imágenes diagnósticas, ecográficas, biopsia, etc.)?

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de esfuerzo

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los exámenes médicos o de diagnóstico (Imágenes diagnósticas, ecográficas, biopsia, etc.)?

GÉNERO	
Masculino	- 17% ➡
Femenino	- 24% ➡

SITUACIÓN DE LA EPS	
EPS Intervenidas	⚠️ - 30% ➡
EPS No Intervenidas	- 9% ➡

TIPO DE RÉGIMEN	
Contributivo	- 21% ➡
Subsidiado	- 20% ➡
Especial	- 20% ➡
No sabe / No responde	0% ➡

ZONA DONDE VIVE	
Urbano	- 20% ➡
Rural	- 27% ➡
Disperso	0% ➡
No sabe / No responde	- 33% ➡

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los exámenes médicos o de diagnóstico (Imágenes diagnósticas, ecográficas, biopsia, etc.)?

REGIÓN COLOMBIANA	
Andina	- 30% →
Caribe	14% →
Pacífica	- 31% →
Orinoquía	! 27% →
Amazonía	- 25% →

NIVEL SOCIO ECONÓMICO	
Estrato 0	0% →
Estrato 1	- 11% →
Estrato 2	- 30% →
Estrato 3	- 16% →
Estrato 4	- 13% →
Estrato 5	- 50% → !
Estrato 6	- 33% →
NS / NR	- 29% →

RANGO DE EDAD	
Menor de 10 años	- 34% →
Entre 11 y 18 años	- 11% →
Entre 19 y 29 años	- 24% →
Entre 30 y 39 años	- 15% →
Entre 40 y 49 años	- 27% →
Entre 50 y 59 años	- 22% →
Entre 60 y 69 años	11% →
Mayores de 70 años	- 13% →

! Este grupo es el que enfrenta la mayor dificultad en el proceso

! Para este grupo el proceso le resulta más fácil.

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los exámenes médicos o de diagnóstico (Imágenes diagnósticas, ecográficas, biopsia, etc.)?

 EPS con mayor cantidad de pacientes afiliados

 500
Base

EPS	ÍNDICE CES	BASE
AIC	-100% →	3
Pijaos Salud EPS	-100% →	1
Comfachocó EPS	-100% →	1
Salud Mía EPS	-100% →	1
SOS EPS	-71% →	7
Famisanar EPS	-67% →	36
Cajacopi EPS	-60% →	5
Sanidad Militar	-60% →	5
Nueva EPS	-57% →	130
Saviasalud EPS	-55% →	11
Sanitas EPS	-51% →	74
Sanidad Policía	-50% →	2
Compensar EPS	-45% →	44

EPS con mayor fricción

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Fomag	-44% →	9
Capital Salud EPS	-42% →	12
Asmet Salud EPS	-40% →	5
Sura EPS	-39% →	46
Salud Total EPS	-38% →	52
Coosalud EPS	-35% →	23
Emssanar EPS	-25% →	4
Mutualser	-24% →	17
Comfenalco Valle EPS	0% →	1
Capresoca EPS	0% →	1
Mallamas EPS	100% →	1

EPS con menor fricción o sin fricción

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

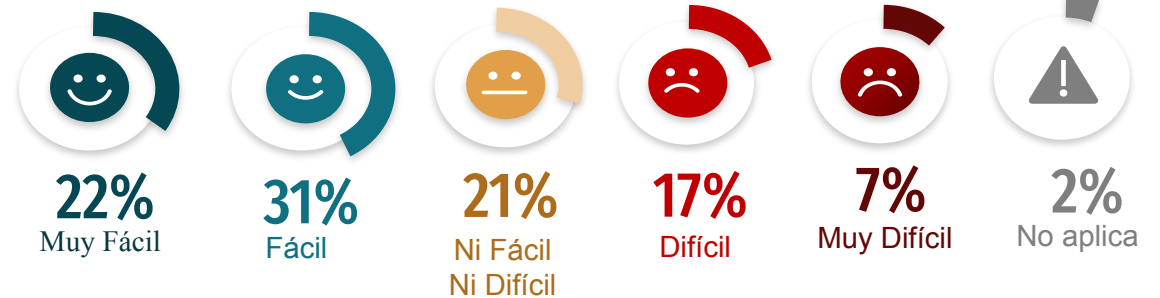
Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los servicios de exámenes de laboratorio (sangre, orina, pruebas específicas)?

A diferencia de otros servicios, los **exámenes de laboratorio muestran un CES positivo (+29%)**, lo que significa que **más de la mitad de los usuarios perciben este proceso como fácil y con baja fricción.**

Este resultado los posiciona como una de las rutas **mejor evaluadas dentro del sistema de salud**, destacándose frente a otros servicios donde predominan las experiencias negativas.

Aunque un porcentaje importante de pacientes reporta dificultad, el balance general muestra que **los laboratorios son eficientes y esto requiere un menor esfuerzo del paciente.**

Exámenes de laboratorio (Sangre, orina, pruebas específicas)



INDICADOR CES **29%** ➔

 **500**
Base

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los servicios de exámenes de laboratorio (sangre, orina, pruebas específicas)?

GÉNERO	
Masculino	22% →
Femenino	33% →

SITUACIÓN DE LA EPS	
EPS Intervenidas	24% →
EPS No Intervenidas	⚠️ 36% →

TIPO DE RÉGIMEN	
Contributivo	33% →
Subsidiado	21% →
Especial	47% →
No sabe / No responde	17% →

ZONA DONDE VIVE	
Urbano	34% →
Rural	1% →
Disperso	0% →
No sabe / No responde	⚠️ - 33% →

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar)
acceder a los servicios de exámenes de laboratorio (sangre, orina, pruebas específicas)?

REGIÓN COLOMBIANA	
Andina	28% →
Caribe	35% →
Pacífica	25% →
Orinoquía	45% →
Amazonía	25% →

NIVEL SOCIO ECONÓMICO	
Estrato 0	⚠️ - 33% →
Estrato 1	18% →
Estrato 2	25% →
Estrato 3	44% →
Estrato 4	⚠️ 53% →
Estrato 5	33% →
Estrato 6	- 17% →
NS / NR	43% →

RANGO DE EDAD	
Menor de 10 años	7% →
Entre 11 y 18 años	23% →
Entre 19 y 29 años	41% →
Entre 30 y 39 años	33% →
Entre 40 y 49 años	39% →
Entre 50 y 59 años	40% →
Entre 60 y 69 años	44% →
Mayores de 70 años	38% →

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los servicios de exámenes de laboratorio (sangre, orina, pruebas específicas)?

 EPS con mayor cantidad de pacientes afiliados

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Comfenalco Valle EPS	100% →	1
Sanidad Militar	60% →	5
Mutualser EPS	53% →	17
Compensar EPS	50% →	44
Sura EPS	48% →	46
Saviasalud EPS	45% →	11
Sanitas EPS	36% →	74
Coosalud EPS	35% →	23
Fomag	33% →	9
Salud Total EPS	33% →	52
SOS EPS	29% →	7
Asmet Salud EPS	20% →	5
Nueva EPS	18% →	130
Aliansalud EPS	14% →	7
Famisanar EPS	8% →	36

EPS de procesos fáciles o muy fáciles

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Emssanar EPS	0% →	4
AIC	0% →	3
Sanidad Policía	0% →	2
Capresoca EPS	0% →	1
Cajacopi EPS	-20% →	5
Capital Salud EPS	-25% →	12
Pijaos Salud EPS	-100% →	1
Comfachocó EPS	-100% →	1
Mallamas EPS	-100% →	1
Salud Mía EPS	-100% →	1

EPS de procesos con poca o mucha fricción

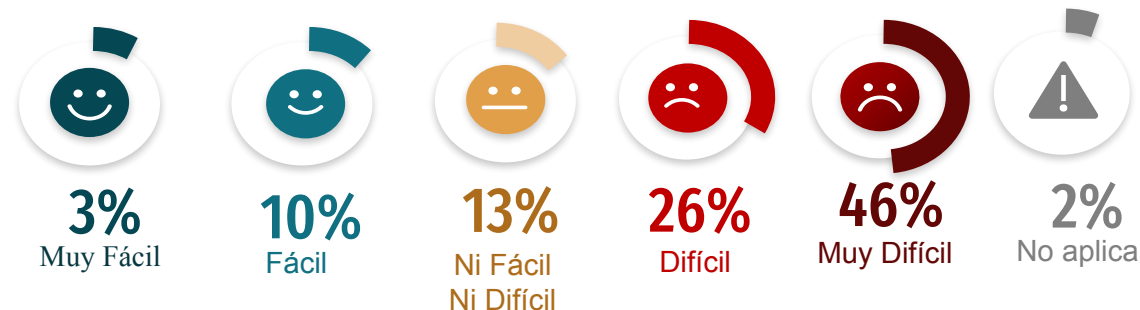
Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) recibir los medicamentos ?

Este resultado evidencia que la **entrega de medicamentos es el eslabón más crítico de la cadena de atención en salud**: concentra retrasos y refleja el mayor nivel de esfuerzo percibido por los pacientes.

El impacto negativo es doble: por un lado, **afecta la continuidad de los tratamientos** (ya que sin medicamentos la atención pierde eficacia), y por otro, **erosiona la confianza en el sistema en su función más básica**: que es garantizar acceso oportuno a terapias esenciales y el manejo adecuado de la enfermedad.

Entrega de medicamentos



INDICADOR CES - 59% →

 500
Base

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar)
recibir los medicamentos ?

GÉNERO	
Masculino	- 56% ➡
Femenino	- 60% ➡

SITUACIÓN DE LA EPS	
EPS Intervenidas	- 60% ➡
EPS No Intervenidas	- 57% ➡

TIPO DE RÉGIMEN	
Contributivo	- 59% ➡
Subsidiado	- 62% ➡
Especial	- 33% ➡
No sabe / No responde	- 50% ➡

ZONA DONDE VIVE	
Urbano	- 55% ➡
Rural	- 78% ➡
Disperso	- 100% ➡ ⚠
No sabe / No responde	- 100% ➡ ⚠

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) recibir los medicamentos ?

REGIÓN COLOMBIANA	
Andina	- 60% ➡
Caribe	- 51% ➡
Pacífica	- 58% ➡
Orinoquía	- 78% ➡
Amazonía	- 100% ➡ ⚠

NIVEL SOCIO ECONÓMICO	
Estrato 0	- 89% ➡
Estrato 1	- 57% ➡
Estrato 2	- 63% ➡
Estrato 3	- 46% ➡
Estrato 4	- 63% ➡
Estrato 5	- 92% ➡
Estrato 6	- 50% ➡
NS / NR	- 57% ➡

RANGO DE EDAD	
Menor de 10 años	- 69% ➡
Entre 11 y 18 años	- 62% ➡
Entre 19 y 29 años	- 62% ➡
Entre 30 y 39 años	- 52% ➡
Entre 40 y 49 años	- 59% ➡
Entre 50 y 59 años	- 38% ➡
Entre 60 y 69 años	- 11% ➡
Mayores de 70 años	- 100% ➡ ⚠

⚠ Este grupo es el que enfrenta la mayor dificultad en el proceso

⬆ Para este grupo el proceso le resulta más fácil.

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) recibir los medicamentos ?

 EPS con mayor cantidad de pacientes afiliados

 500
Base

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Comfenalco Valle EPS	-100% ➡	1
AIC	-100% ➡	3
Pijaos Salud EPS	-100% ➡	1
Famisanar EPS	-89% ➡	36
Asmet Salud EPS	-80% ➡	5
Salud Total EPS	-73% ➡	52
SOS EPS	-71% ➡	7
Mutualser	-71% ➡	17
Nueva EPS	-68% ➡	130
Capital Salud EPS	-67% ➡	12
Compensar EPS	-66% ➡	44
Saviasalud EPS	-64% ➡	11
Cajacopi EPS	-60% ➡	5
Emssanar EPS	-50% ➡	4

EPS con mayor fricción

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Fomag	-44% ➡	9
Coosalud EPS	-43% ➡	23
Sanitas EPS	-34% ➡	74
Sura EPS	-33% ➡	46
Sanidad Militar	0% ➡	5
Sanidad Policía	50% ➡	2
Comfachocó EPS	100% ➡	1
Mallamas EPS	100% ➡	1
Salud Mía EPS	100% ➡	1
Capresoca EPS	100% ➡	1

EPS con menor fricción o sin fricción

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Aunque el indicador global resulta **“moderado”** debido a que no todos los pacientes requieren este servicio, entre quienes sí necesitan la entrega de equipos e implementos médicos (oxígeno, bombas de infusión, dispositivos de alimentación, respiratorios, curativos).

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la entrega de equipos e implementos médicos (oxígeno, bombas de infusión, dispositivos de alimentación, respiratorios, implementos curativos, etc.)?

Entrega de equipos e implementos médicos (oxígeno, bombas de infusión, dispositivos de alimentación, respiratorios, implementos curativos, etc.)



4%
Muy Fácil



5%
Fácil



13%
Ni Fácil
Ni Difícil



14%
Difícil



14%
Muy Difícil



50%
No aplica

INDICADOR CES

-19% ➔

 **500**
Base

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la entrega de equipos e implementos médicos (oxígeno, bombas de infusión, dispositivos de alimentación, respiratorios, implementos curativos, etc.)?

GÉNERO	
Masculino	- 21% →
Femenino	- 18% →

SITUACIÓN DE LA EPS	
EPS Intervenidas	- 21% →
EPS No Intervenidas	- 16% →

TIPO DE RÉGIMEN	
Contributivo	- 16% →
Subsidiado	- 24% →
Especial	- 27% →
No sabe / No responde	- 17% →

ZONA DONDE VIVE	
Urbano	- 17% →
Rural	- 30% →
Disperso	0% →
No sabe / No responde	0% →

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la entrega de equipos e implementos médicos (oxígeno, bombas de infusión, dispositivos de alimentación, respiratorios, implementos curativos, etc.)?

REGIÓN COLOMBIANA	
Andina	- 21% →
Caribe	- 11% →
Pacífica	- 20% →
Orinoquía	- 9% →
Amazonía	0% →

NIVEL SOCIO ECONÓMICO	
Estrato 0	0% →
Estrato 1	- 24% →
Estrato 2	- 23% →
Estrato 3	- 9% →
Estrato 4	- 16% →
Estrato 5	0% →
Estrato 6	0% →
NS / NR	0% →

RANGO DE EDAD	
Menor de 10 años	 - 36% →
Entre 11 y 18 años	- 22% →
Entre 19 y 29 años	- 14% →
Entre 30 y 39 años	- 15% →
Entre 40 y 49 años	- 11% →
Entre 50 y 59 años	- 11% →
Entre 60 y 69 años	0% →
Mayores de 70 años	- 13% →

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la entrega de equipos e implementos médicos (oxígeno, bombas de infusión, dispositivos de alimentación, respiratorios, implementos curativos, etc.)?

 EPS con mayor cantidad de pacientes afiliados

 500
Base

EPS	ÍNDICE CES	BASE
AIC	-100% →	3
Pijaos Salud EPS	-100% →	1
Comfachocó EPS	-100% →	1
Salud Mía EPS	-100% →	1
Famisanar EPS	-50% →	36
Sanidad Policía	-50% →	2
SOS EPS	-43% →	7
Cajacopi EPS	-40% →	5
Saviasalud EPS	-36% →	11
Fomag	-33% →	9
Sanitas EPS	-31% →	74
Nueva EPS	-31% →	130
Aliansalud EPS	-29% →	7

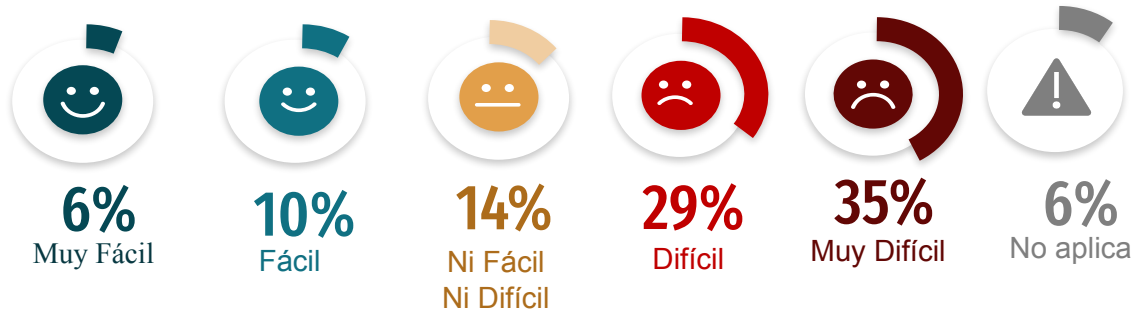
EPS con mayor fricción

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Compensar EPS	-27% →	44
Emssanar EPS	-25% →	4
Asmet Salud EPS	-20% →	5
Salud Total EPS	-19% →	52
Coosalud EPS	-17% →	23
Mutualser	-12% →	17
Capital Salud EPS	-8% →	12
Comfenalco Valle EPS	0% →	1
Capresoca EPS	0% →	1
Sura EPS	7% →	46
Sanidad Militar	20% →	5
Mallamas EPS	100% →	1

EPS con menor fricción o sin fricción

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Administración de tratamientos / medicamentos



INDICADOR CES -48% ➔

 500
Base

El indicador CES confirma que la administración de tratamientos y medicamentos es otra de las áreas críticas de la atención en salud. A diferencia de otros procesos, aquí se concentra una mayoría abrumadora de pacientes que perciben el acceso como difícil, lo que revela un quiebre estructural en la experiencia del usuario.

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la administración de tratamientos / medicamentos?

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la administración de tratamientos / medicamentos?

GÉNERO	
Masculino	- 40% →
Femenino	- 52% →

SITUACIÓN DE LA EPS	
EPS Intervenidas	- 47% →
EPS No Intervenidas	- 48% →

TIPO DE RÉGIMEN	
Contributivo	- 49% →
Subsidiado	- 44% →
Especial	- 53% →
No sabe / No responde	- 50% →

ZONA DONDE VIVE	
Urbano	- 45% →
Rural	- 63% → ⚠
Disperso	0% →
No sabe / No responde	- 33% →

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la administración de tratamientos / medicamentos?

REGIÓN COLOMBIANA	
Andina	- 49% ➡
Caribe	- 41% ➡
Pacífica	- 49% ➡
Orinoquía	- 27% ➡
Amazonía	- 50% ➡

NIVEL SOCIO ECONÓMICO	
Estrato 0	- 78% ➡
Estrato 1	- 50% ➡
Estrato 2	- 51% ➡
Estrato 3	- 39% ➡
Estrato 4	- 42% ➡
Estrato 5	⚠ - 83% ➡
Estrato 6	⚠ - 83% ➡
NS / NR	29% ➡

RANGO DE EDAD	
Menor de 10 años	- 64% ➡
Entre 11 y 18 años	- 40% ➡
Entre 19 y 29 años	- 55% ➡
Entre 30 y 39 años	- 41% ➡
Entre 40 y 49 años	- 41% ➡
Entre 50 y 59 años	- 36% ➡
Entre 60 y 69 años	- 44% ➡
Mayores de 70 años	- 75% ➡

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la administración de tratamientos / medicamentos?

 EPS con mayor cantidad de pacientes afiliados

 500
Base

EPS	ÍNDICE CES	BASE
AIC	-100% ➡	3
Pijaos Salud EPS	-100% ➡	1
Mallamas EPS	-100% ➡	1
Salud Mía EPS	-100% ➡	1
Capresoca EPS	-100% ➡	1
Famisanar EPS	-69% ➡	36
Fomag	-67% ➡	9
Saviasalud EPS	-64% ➡	11
Cajacopi EPS	-60% ➡	5
Nueva EPS	-58% ➡	130
Aliansalud EPS	-57% ➡	7
Salud Total EPS	-56% ➡	52
Compensar EPS	-52% ➡	44

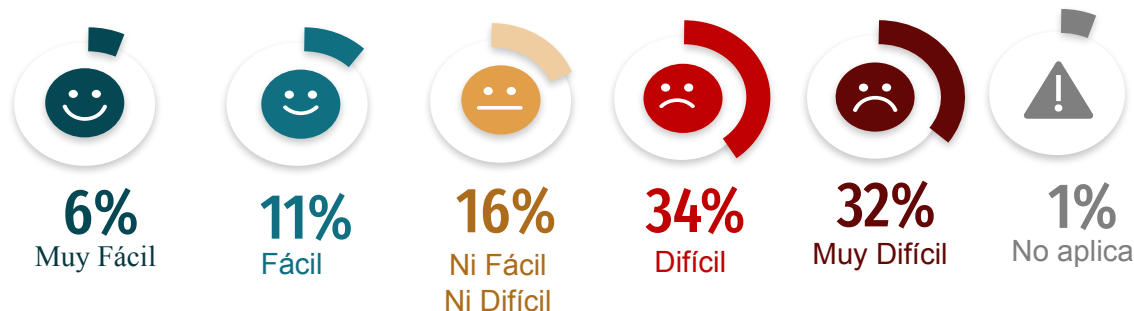
EPS con mayor fricción

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Compensar EPS	-52% ➡	44
Emssanar EPS	-50% ➡	4
Sanidad Policía	-50% ➡	2
Mutualser EPS	-47% ➡	17
Capital Salud EPS	-42% ➡	12
Asmet Salud EPS	-40% ➡	5
Sanitas EPS	-35% ➡	74
Sura EPS	-24% ➡	46
SOS EPS	-14% ➡	7
Coosalud EPS	-9% ➡	23
Sanidad Militar	0% ➡	5
Comfenalco Valle EPS	100% ➡	1
Comfachocó EPS	100% ➡	1

EPS con menor fricción o sin fricción

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Tramitar los procesos de autorización
(Exámenes especializados, médicos especialistas, procedimientos
quirúrgicos, medicamentos, terapias,
físicas, ocupacionales, etc)



INDICADOR CES **-49%** ➔

 500
Base

Con un CES de **-49%**, los **procesos de autorización** se consolidan como uno de los mayores puntos de fricción del sistema de salud.

Dos de cada tres usuarios lo califican como difíciles, lo que refleja un **sobrecosto en tiempo, trámites y barreras administrativas** que impactan de manera transversal a múltiples servicios (especialistas, cirugías, medicamentos y terapias).

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) tramitar los procesos de autorización para exámenes especializados, médicos especialistas, procedimientos quirúrgicos, medicamentos, terapias, físicas, ocupacionales, etc?

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) tramitar los procesos de autorización para exámenes especializados, médicos especialistas, procedimientos quirúrgicos, medicamentos, terapias, físicas, ocupacionales, etc?

GÉNERO	
Masculino	- 51% ➡
Femenino	- 48% ➡

SITUACIÓN DE LA EPS	
EPS Intervenidas	- 52% ➡
EPS No Intervenidas	- 45% ➡

TIPO DE RÉGIMEN	
Contributivo	- 48% ➡
Subsidiado	- 54% ➡
Especial	- 40% ➡
No sabe / No responde	17% ➡

ZONA DONDE VIVE	
Urbano	- 48% ➡
Rural	- 54% ➡
Disperso	- 100% ➡ ⚠
No sabe / No responde	- 33% ➡

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) tramitar los procesos de autorización para exámenes especializados, médicos especialistas, procedimientos quirúrgicos, medicamentos, terapias, físicas, ocupacionales, etc?

REGIÓN COLOMBIANA	
Andina	- 49% →
Caribe	- 43% →
Pacífica	- 62% →
Orinoquía	- 27% →
Amazonía	- 50% →

NIVEL SOCIO ECONÓMICO	
Estrato 0	- 100% → ⚠
Estrato 1	- 55% →
Estrato 2	- 49% →
Estrato 3	- 39% →
Estrato 4	- 47% →
Estrato 5	- 75% →
Estrato 6	- 50% →
NS / NR	- 14% →

RANGO DE EDAD	
Menor de 10 años	- 63% →
Entre 11 y 18 años	- 42% →
Entre 19 y 29 años	- 59% →
Entre 30 y 39 años	- 43% →
Entre 40 y 49 años	- 47% →
Entre 50 y 59 años	- 36% →
Entre 60 y 69 años	- 22% →
Mayores de 70 años	- 75% →

⚠ Este grupo es el que enfrenta la mayor dificultad en el proceso

! Para este grupo el proceso le resulta más fácil.

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) tramitar los procesos de autorización para exámenes especializados, médicos especialistas, procedimientos quirúrgicos, medicamentos, terapias, físicas, ocupacionales, etc?

 EPS con mayor cantidad de pacientes afiliados

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Asmet Salud EPS	-100% ➡	5
AIC	-100% ➡	3
Pijaos Salud EPS	-100% ➡	1
Comfachocó EPS	-100% ➡	1
Salud Mía EPS	-100% ➡	1
Capresoca EPS	-100% ➡	1
Cajacopi EPS	-80% ➡	5
Emssanar EPS	-75% ➡	4
Compensar EPS	-66% ➡	44
Nueva EPS	-63% ➡	130
Salud Total EPS	-58% ➡	52
SOS EPS	-57% ➡	7
Fomag	-56% ➡	9
Famisanar EPS	-53% ➡	36

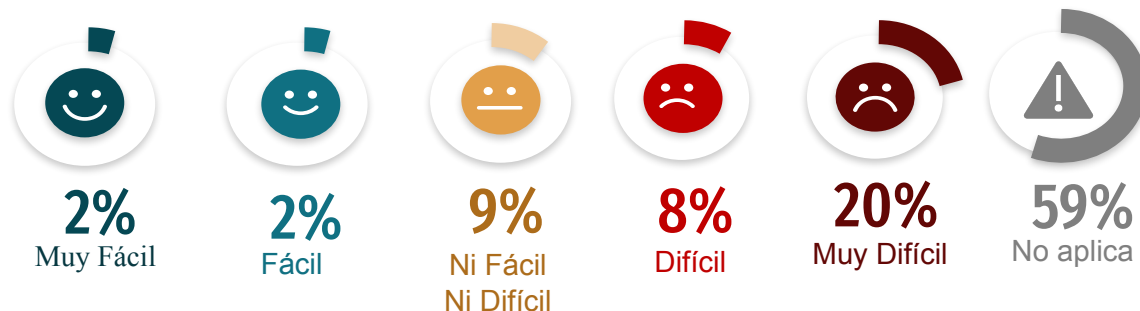
EPS con mayor fricción

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Capital Salud EPS	-50% ➡	12
Sanidad Policía	-50% ➡	2
Saviasalud EPS	-45% ➡	11
Mutualser	-41% ➡	17
Sanitas EPS	-34% ➡	74
Coosalud EPS	-30% ➡	23
Sanidad Militar	-20% ➡	5
Sura EPS	-15% ➡	46
Aliansalud EPS	-14% ➡	7
Comfenalco Valle EPS	100% ➡	1

EPS con menor fricción o sin fricción

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Entrega de dispositivos de ayuda
(Sillas de ruedas, bastones, muletas, dispositivos auditivos, etc)



INDICADOR CES -24% ➔

 500
Base

La baja proporción de experiencias positivas (4%) frente al peso de las negativas (28%) evidencia que cuando los pacientes requieren este servicio enfrentan **serias dificultades**.

Aunque el indicador no luzca tan crítico porque la mayoría de los encuestados no utilizan este servicio, en realidad sí lo es, ya que su impacto recae directamente en las personas en condición de discapacidad o movilidad reducida.

Teniendo en cuenta que el **41%** utiliza el servicio, se convierte en un punto de alto riesgo en materia de equidad y accesibilidad, pues afecta de manera desproporcionada a los usuarios más vulnerables del sistema.

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la entrega de dispositivos de ayuda (Sillas de ruedas, bastones, muletas, dispositivos auditivos, etc)?

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la entrega de dispositivos de ayuda (Sillas de ruedas, bastones, muletas, dispositivos auditivos, etc)?

GÉNERO	
Masculino	- 28% →
Femenino	- 22% →

SITUACIÓN DE LA EPS	
EPS Intervenidas	- 26% →
EPS No Intervenidas	- 21% →

TIPO DE RÉGIMEN	
Contributivo	- 22% →
Subsidiado	- 27% →
Especial	! - 33% →
No sabe / No responde	! - 33% →

ZONA DONDE VIVE	
Urbano	- 27% →
Rural	- 27% →
Disperso	0% →
No sabe / No responde	! - 33% →

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la entrega de dispositivos de ayuda (Sillas de ruedas, bastones, muletas, dispositivos auditivos, etc)?

REGIÓN COLOMBIANA	
Andina	- 27% →
Caribe	- 11% →
Pacífica	- 29% →
Orinoquía	- 9% →
Amazonía	- 25% →

NIVEL SOCIO ECONÓMICO	
Estrato 0	- 56% →
Estrato 1	- 27% →
Estrato 2	- 28% →
Estrato 3	- 19% →
Estrato 4	- 11% →
Estrato 5	- 8% →
Estrato 6	- 17% →
NS / NR	- 29% →

RANGO DE EDAD	
Menor de 10 años	- 27% →
Entre 11 y 18 años	- 26% →
Entre 19 y 29 años	- 28% →
Entre 30 y 39 años	- 23% →
Entre 40 y 49 años	- 18% →
Entre 50 y 59 años	- 18% →
Entre 60 y 69 años	! - 33% →
Mayores de 70 años	- 25% →

 Este grupo es el que enfrenta la mayor dificultad en el proceso

 Para este grupo el proceso le resulta más fácil.

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la entrega de dispositivos de ayuda (Sillas de ruedas, bastones, muletas, dispositivos auditivos, etc)?

 EPS con mayor cantidad de pacientes afiliados

 500
Base

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Pijaos Salud EPS	-100% ➡	1
Capresoca EPS	-100% ➡	1
Capital Salud EPS	-50% ➡	12
Sanidad Policía	-50% ➡	2
Saviasalud EPS	-45% ➡	11
Fomag	-44% ➡	9
Asmet Salud EPS	-40% ➡	5
Cajacopi EPS	-40% ➡	5
AIC	-33% ➡	3
SOS EPS	-29% ➡	7
Nueva EPS	-27% ➡	130
Coosalud EPS	-26% ➡	23
Sanitas EPS	-24% ➡	74
Famisanar EPS	-19% ➡	36

EPS con mayor fricción

EPS	ÍNDICE CES	BASE
Salud Total EPS	-19% ➡	52
Mutualser EPS	-18% ➡	17
Sura EPS	-17% ➡	46
Compensar EPS	-16% ➡	44
Aliansalud EPS	0% ➡	7
Comfenalco Valle EPS	0% ➡	1
Emssanar EPS	0% ➡	4
Sanidad Militar	0% ➡	5
Comfachocó EPS	0% ➡	1
Mallamas EPS	0% ➡	1

EPS con menor fricción o sin fricción

Experiencia con el Sistema de Salud – Grado de Facilidad



Fricciones estructurales comunes

La mayoría de EPS presentan barreras en **autorizaciones, entrega de medicamentos y asignación de citas especializadas**, lo que evidencia cuellos de botella son transversales en el sistema.



Pijaos, Capresoca y Emssanar: muestran **barreras casi absolutas**, con fricciones críticas en la mayoría de los procesos.



Sura, SOS, Compensar y Sanitas: registran **niveles de fricción más bajos (50%–74%)**. Si bien persisten las dificultades, muestran **mejor desempeño** en procesos como urgencias, exámenes de laboratorio y entrega de equipos médicos.

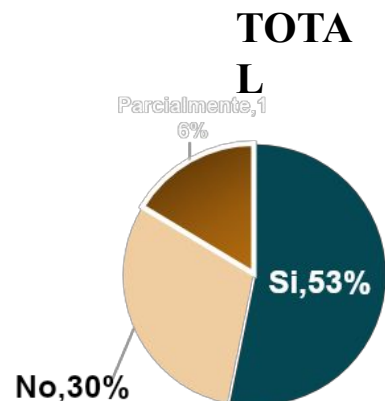


Nueva EPS: Es la entidad con **mayor base de participantes** en el estudio, lo que la convierte en referente de la percepción general.

- Sus **mayores fricciones** se concentran en **medicamentos, autorizaciones y citas especializadas**, reflejando los puntos más críticos del sistema.
- En otros procesos presenta resultados **intermedios**, pero debido a su magnitud, estas fallas se **amplifican y afectan la percepción global del acceso a la salud**.
- **Implicación clave:** mejoras en su gestión tendrían un **efecto multiplicador**, impactando directamente en la **experiencia de millones de usuarios** y en la **confianza hacia el sistema en general**.

Experiencia con el Sistema de Salud - Disponibilidad

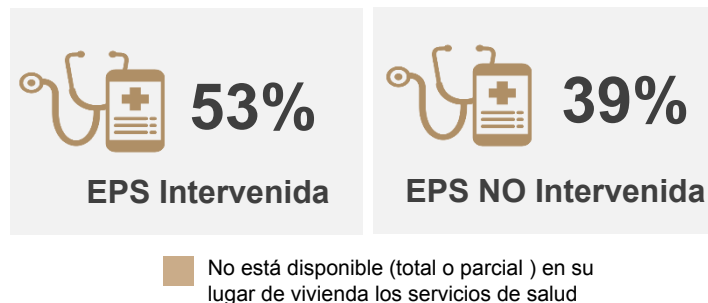
¿Los servicios de salud que tú y tu familiar necesitan para el manejo de la enfermedad están disponibles en tu ciudad o municipio donde vives?



Aproximadamente 5 de cada 10 paciente no tienen disponible algunos de los servicios de salud en la ciudad o municipio donde vive.

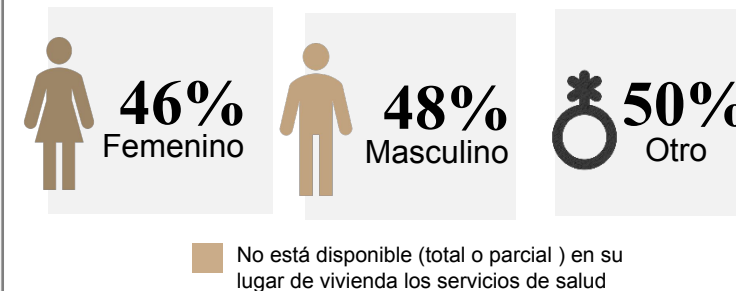
500
Base

Condición de la EPS



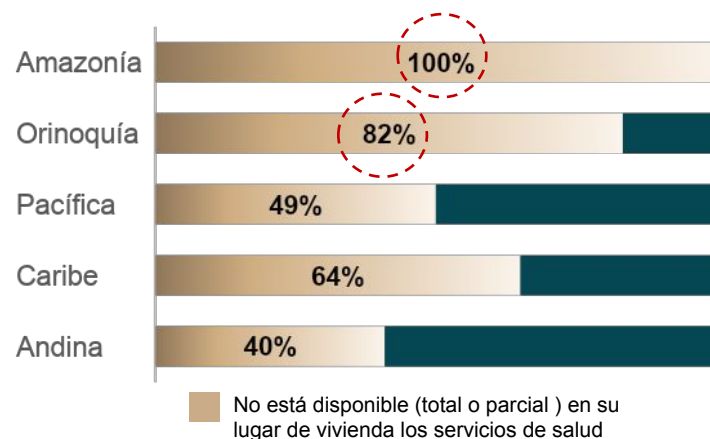
500
Base

Género



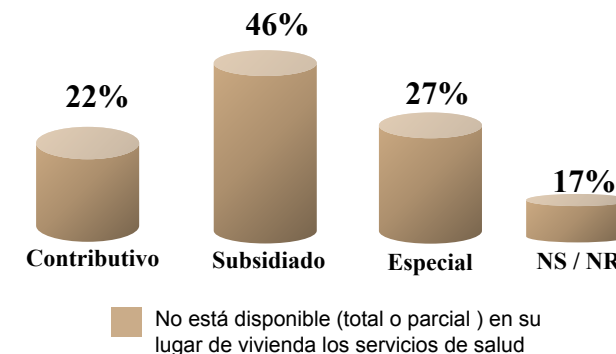
500
Base

Regiones Colombianas



500
Base

Régimen de Salud



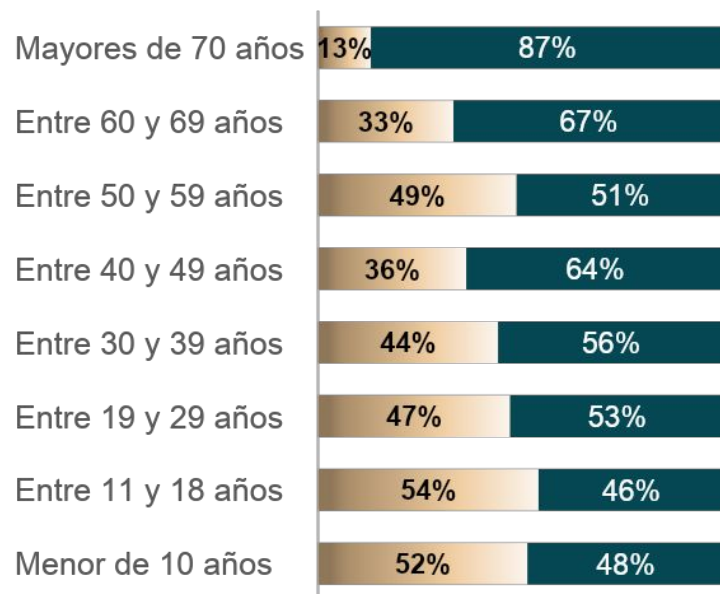
500
Base

Está por encima del promedio general

Experiencia con el Sistema de Salud - Disponibilidad

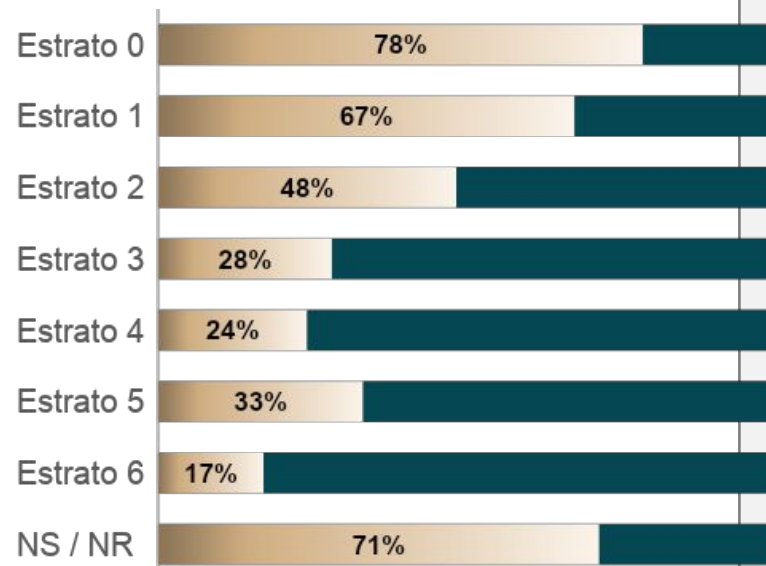
¿Los servicios de salud que tú y tu familiar necesitan para el manejo de la enfermedad están disponibles en tu ciudad o municipio donde vives?

Rango de edad



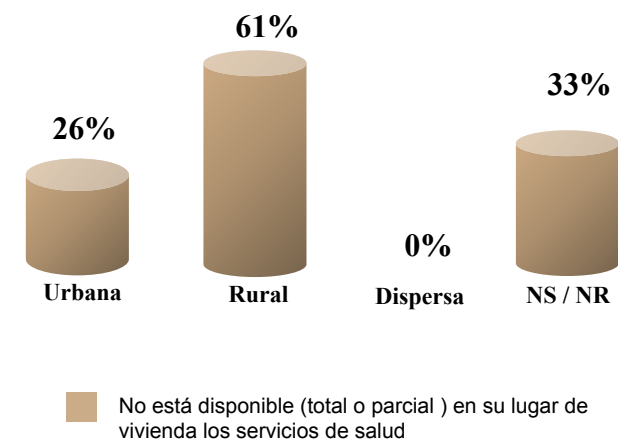
500
Base

Regiones de Colombia



500
Base

Zona de Vivienda



500
Base

No está disponible (total o parcial) en su lugar de vivienda los servicios de salud

Esta disponible (total o parcial) en su lugar de vivienda los servicios de salud

Experiencia con el Sistema de Salud - Disponibilidad

¿Los servicios de salud que tú y tu familiar necesitan para el manejo de la enfermedad están disponibles en tu ciudad o municipio donde vives?

 EPS que están por encima del promedio

 EPS con mayor cantidad de pacientes afiliados

	Sí	No hay o algunos	Cuenta
Asmet Salud EPS		100%	5
Capresoca EPS		100%	1
Comfachocó EPS		100%	1
Mallamas EPS		100%	1
Pijaos Salud EPS		100%	1
Cajacopi EPS	20%	80%	5
Emssanar EPS	25%	75%	4
AIC	33%	67%	3
Mutualser EPS	35%	65%	17
Nueva EPS	38%	62%	130
Saviasalud EPS	45%	55%	11
Sanidad Policía	50%	50%	2

EPS con menos servicios de salud en su lugar de vivienda

	Sí	No hay o algunos	Cuenta
Coosalud EPS	52%	48%	23
SOS EPS	57%	43%	7
Salud Total EPS	58%	42%	52
Sanitas EPS	58%	42%	74
Sanidad Militar	60%	40%	5
Sura EPS	63%	37%	46
Famisanar EPS	64%	36%	36
Capital Salud EPS	67%	33%	12
Fomag	67%	33%	9
Compensar EPS	77%	23%	44
Aliansalud EPS	86%	14%	7
Comfenalco Valle EPS	100%	0%	1
Salud Mía EPS	100%	0%	1

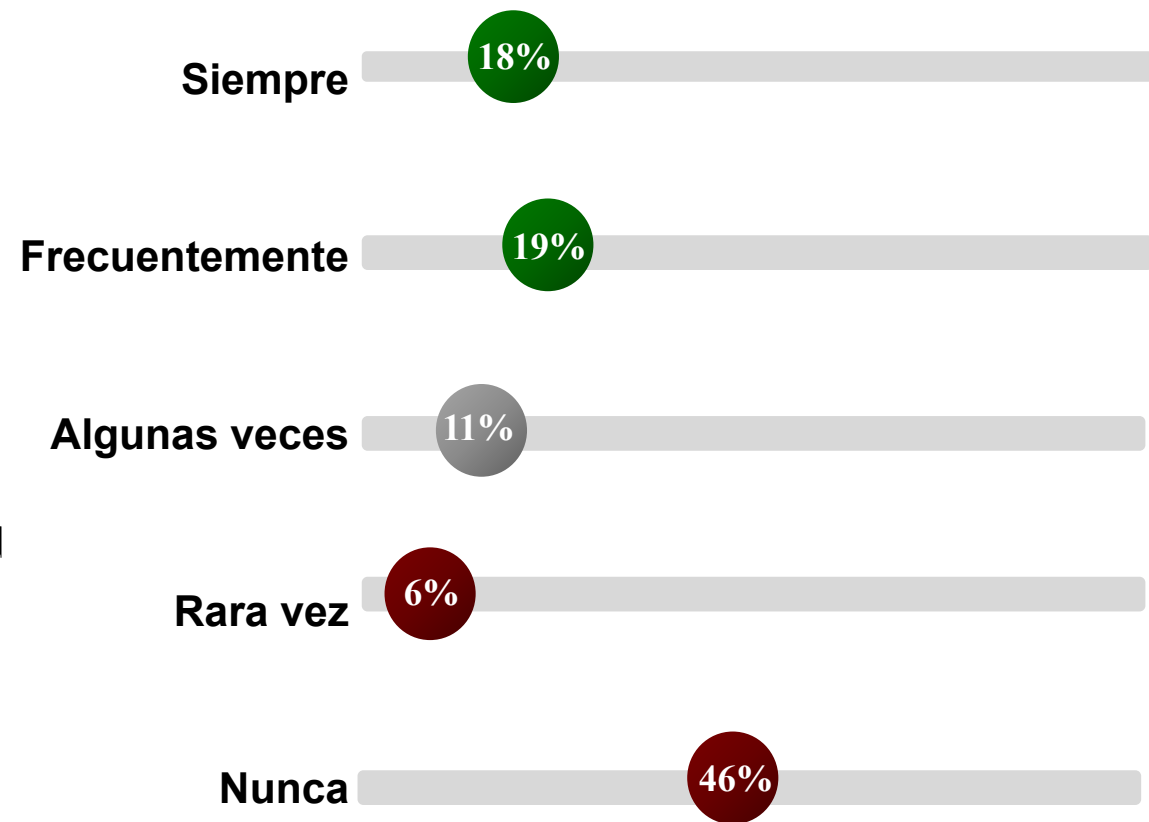
EPS con más accesos de servicios de salud en su lugar de vivienda

Experiencia con el Sistema de Salud - Desplazamiento

Aunque una parte importante de los pacientes no requieren desplazarse, más de un tercio sí debe acudir a otros municipios o departamentos para acceder a los servicios de salud, lo que evidencia las brechas territoriales que persisten en su acceso.

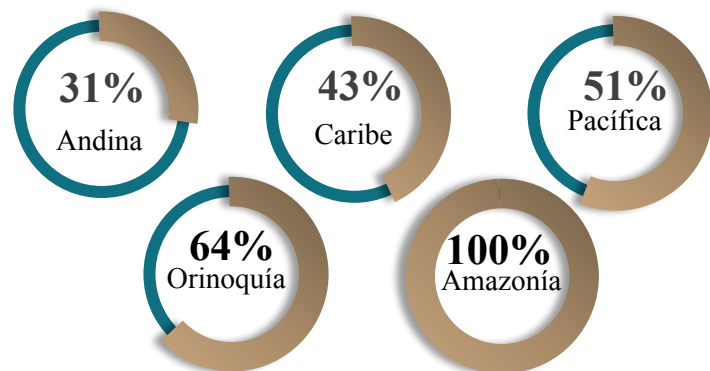
Desde el 2024, ¿Con qué frecuencia tú o tu familiar han tenido que desplazarse a otros municipios o departamentos para acceder a estos servicios?

TOTAL



Experiencia con el Sistema de Salud - Desplazamiento

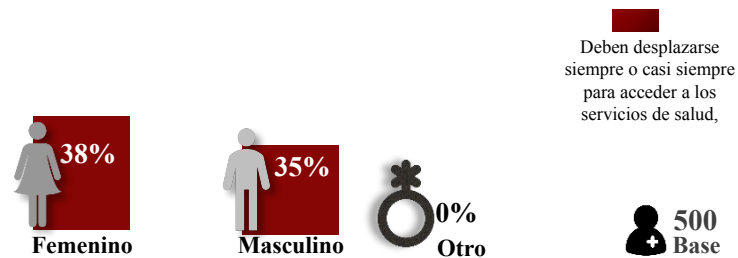
Regiones



■ Deben desplazarse siempre o casi siempre para acceder a los servicios de salud.

500
Base

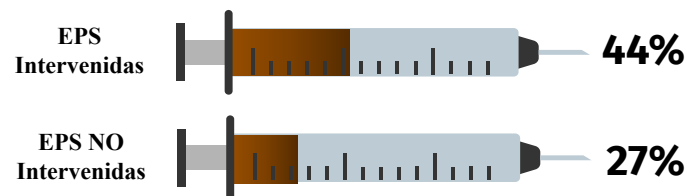
Género



■ Deben desplazarse siempre o casi siempre para acceder a los servicios de salud,

500
Base

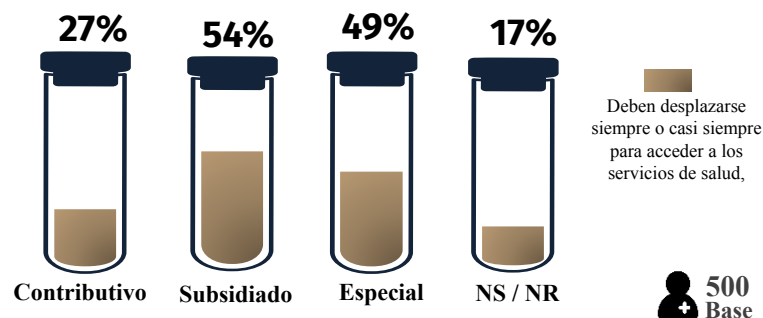
Condición de su EPS



■ Deben desplazarse siempre o casi siempre para acceder a los servicios de salud,

500
Base

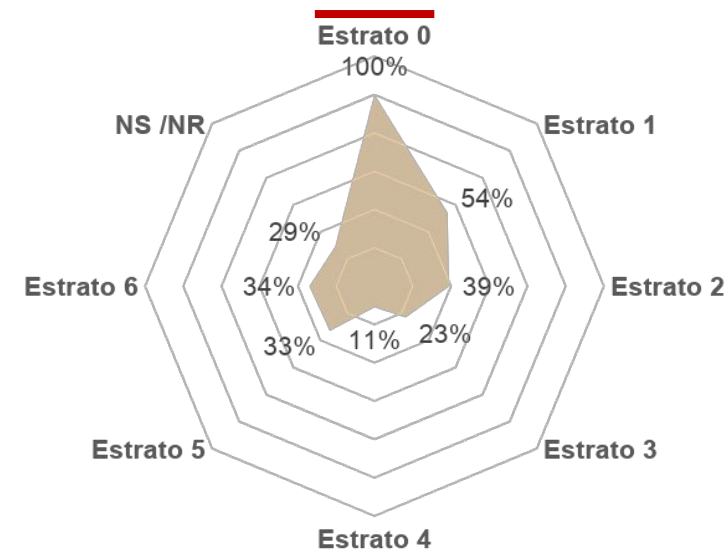
Tipo de Régimen de Salud



■ Deben desplazarse siempre o casi siempre para acceder a los servicios de salud,

500
Base

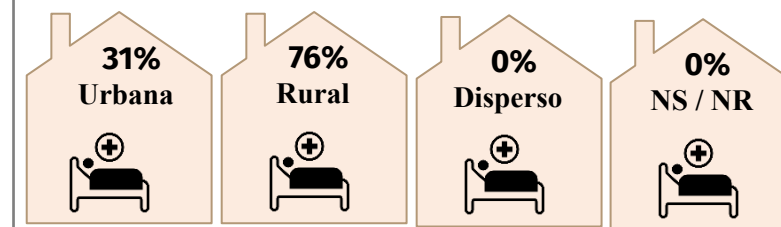
Nivel socioeconómico



■ Deben desplazarse siempre o casi siempre para acceder a los servicios de salud,

500
Base

Zona donde viven



■ Deben desplazarse siempre o casi siempre para acceder a los servicios de salud,

500
Base

Más desplazamientos 

Menos desplazamientos 

Experiencia con el Sistema de Salud - Desplazamiento

El dato central es que **7 de cada 10 pacientes (69%) requieren entre dos y más de seis horas de desplazamiento** para acceder a los servicios de salud.

Esto refleja **desigualdades territoriales profundas**, que limitan la oportunidad de atención y ponen en evidencia la necesidad de **fortalecer la red de servicios en zonas apartadas**.

Quando has tenido que desplazarte, ¿Cuánto tiempo toma aproximadamente el viaje (solo ida) para poder recibir los servicios médicos desde el 2024?

TOTAL



 **268**
Base

Experiencia con el Sistema de Salud - Desplazamiento

	Género		
	Masculino	Femenino	Otro
Menos de dos horas	30%	32%	
Entre dos y seis horas	54%	50%	
Más de seis horas	16%	18%	100%
Base	114	153	1

	Tipo de EPS	
	EPS intervenida	EPS No intervenida
Menos de dos horas	28%	38%
Entre dos y seis horas	55%	43%
Más de seis horas	17%	19%
Base	184	84

	Régimen de Salud			
	Contributivo	Subsidiado	Especial	NS / NR
Menos de dos horas	37%	23%	57%	100%
Entre dos y seis horas	46%	59%	43%	
Más de seis horas	17%	18%		
Base	134	125	7	2

	Región Colombiana				
	Andina	Caribe	Pacífica	Orinoquía	Amazonía
Menos de dos horas	32%	36%	32%		
Entre dos y seis horas	50%	60%	49%	36%	50%
Más de seis horas	18%	4%	19%	64%	50%
Base	153	57	43	11	4

	Nivel Socio económico							
	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR
Menos de dos horas	33.3%	20%	35%	49%	12%	50%	50%	40%
Entre dos y seis horas	33.3%	53%	53%	42%	75%	50%	50%	60%
Más de seis horas	33.3%	27%	12%	9%	13%			
Base	9	108	85	47	8	4	2	5

	Zona de vivienda		
	Urbana	Rural	Dispersa
Menos de dos horas	35%	18%	
Entre dos y seis horas	50%	55%	100%
Más de seis horas	15%	27%	
Base	207	60	1

	Rango de Edad							
	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
Menos de dos horas	24%	26%	20%	47%	45%	38%	50%	50%
Entre dos y seis horas	48%	62%	63%	40%	35%	52%	25%	50%
Más de seis horas	28%	12%	17%	13%	20%	10%	25%	
Base	60	66	41	43	31	21	4	2

Cuando has tenido que desplazarte, ¿Cuánto tiempo toma aproximadamente el viaje (solo ida) para poder recibir los servicios médicos desde el 2024?

Experiencia con el Sistema de Salud - Desplazamiento

	Menos de dos horas	Entre dos y seis horas	Más de seis horas	Base
Aliansalud EPS		100%		1
Mallamas EPS		100%		1
Sanidad Policía		100%		1
Famisanar EPS	27%	67%	6%	15
Sanitas EPS	20%	63%	17%	35
Asmet Salud EPS	20%	60%	20%	5
Compensar EPS	43%	57%		7
Mutualser	36%	55%	9%	11
Nueva EPS	30%	53%	17%	100
Emssanar EPS		50%	50%	2
SOS EPS	50%	50%		4



EPS que están por encima del promedio de las personas que se desplazan entre 2 a 6 horas

	Menos de dos horas	Entre dos y seis horas	Más de seis horas	Base
Coosalud EPS	47%	47%	6%	15
Saviasalud EPS	14%	43%	43%	7
Sura EPS	47%	42%	11%	19
Fomag	60%	40%		5
Salud Total EPS	40%	36%	24%	25
Cajacopi EPS	33%	33%	33%	3
Sanidad Militar	33%	33%	33%	3
AIC		33%	67%	3
Capital Salud EPS			100%	2
Pijaos Salud EPS	100%			1
Comfachocó EPS			100%	1
Capresoca EPS			100%	1

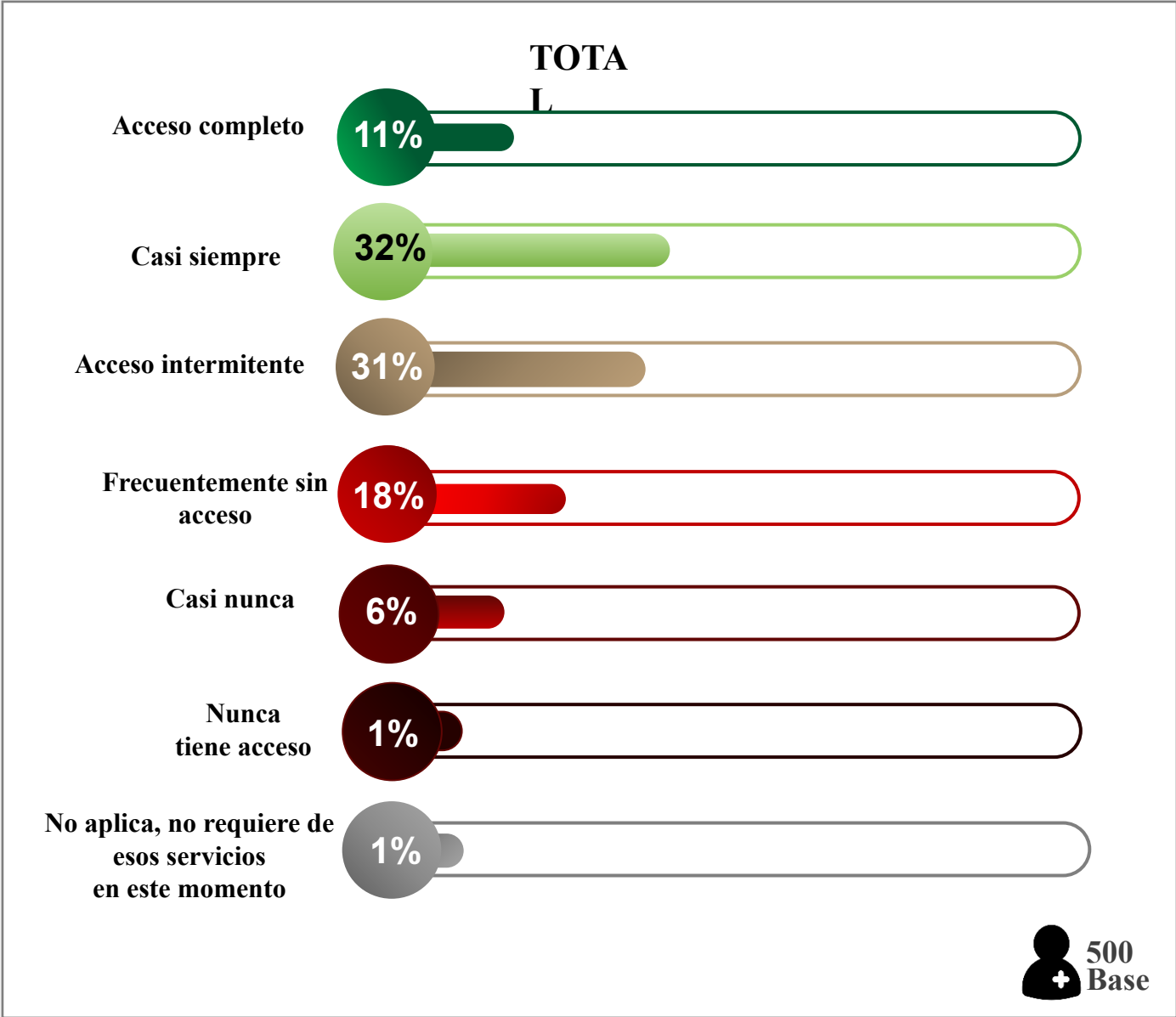
Desde el 2024, ¿Con qué frecuencia tú o tu familiar han tenido que desplazarse a otros municipios o departamentos para acceder a estos servicios?

Experiencia con el Sistema de Salud - Accesibilidad

Los resultados muestran que el sistema de salud en Colombia desde 2024 opera de forma **altamente inconsistente**: mientras un grupo mínimo goza de acceso pleno, la mayoría experimenta un servicio **fragmentado y desigual**.

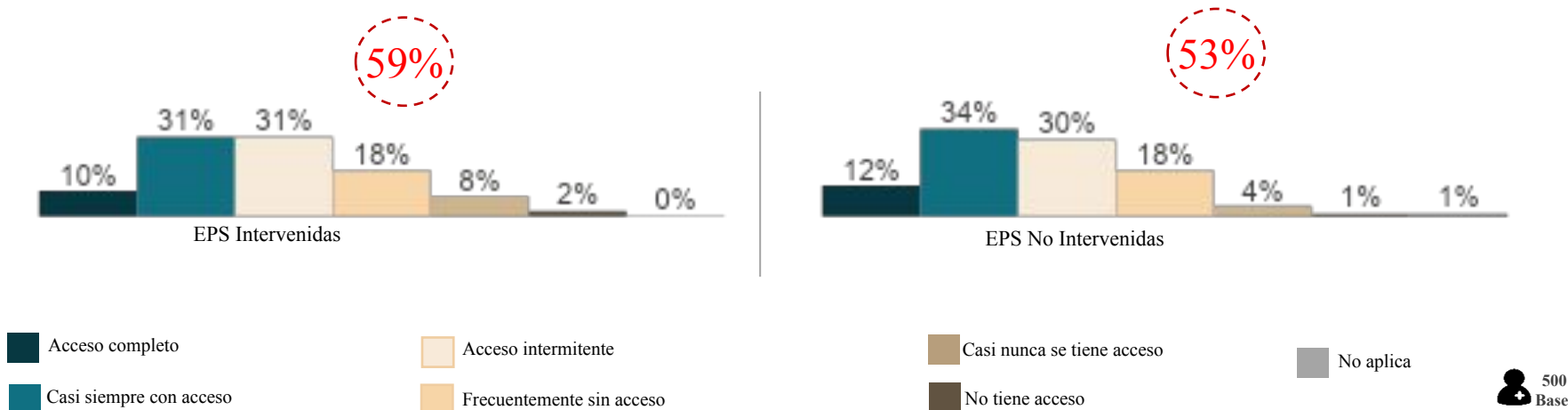
Esto refuerza la percepción ciudadana de un sistema **ineficiente y debilitado**, con consecuencias directas en la **continuidad del cuidado y la oportunidad de la atención**, dejando a amplios sectores de la población expuestos a la vulnerabilidad sanitaria.

Desde el año 2024 hasta hoy, ¿Con qué frecuencia, tú o tu familiar han podido acceder a los servicios de salud que necesitan (Como, por ejemplo: controles médicos, procedimientos, terapias suministro efectivo de medicamentos, entre otros)?



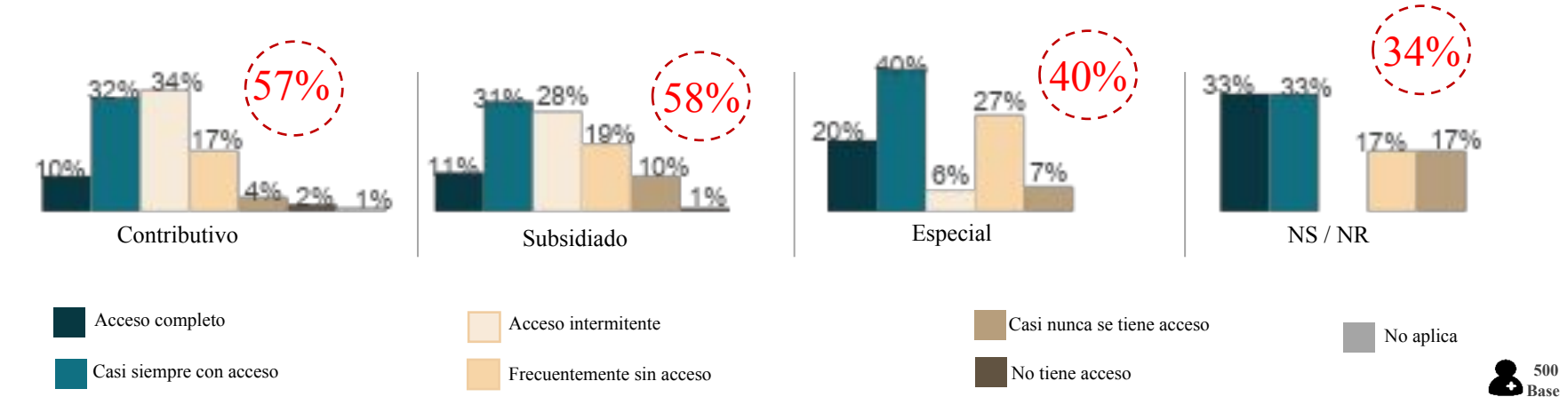
Experiencia con el Sistema de Salud - Accesibilidad

Situación de EPS



No hay diferencias significativas en el acceso pleno entre EPS intervenidas y no intervenidas; sin embargo, estas últimas muestran un leve mejor desempeño, lo que resulta contradictorio con el propósito de las intervenciones a las Entidades Prestadoras de Salud.

Régimen de Salud



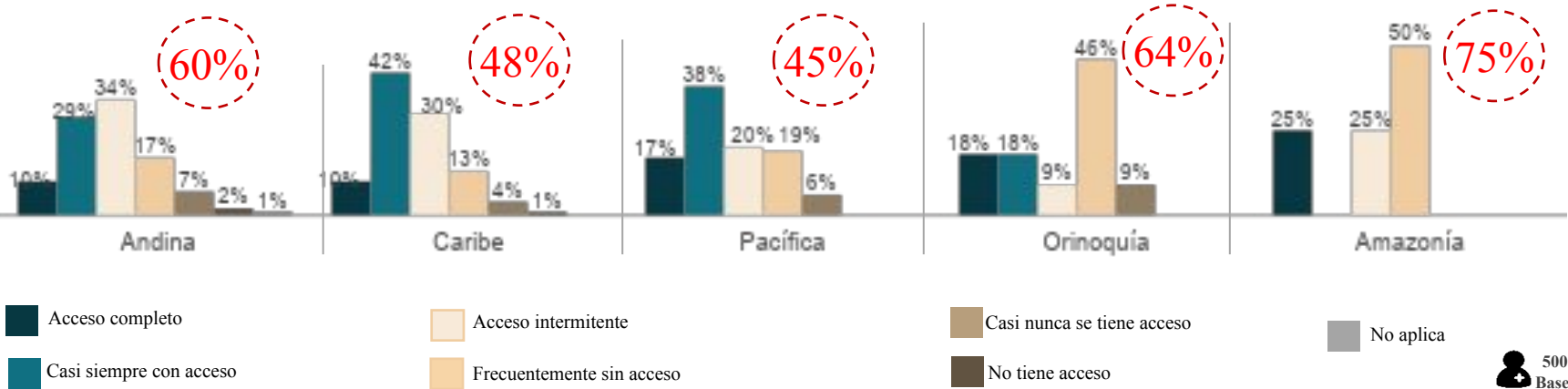
Se observa alta inestabilidad en la prestación de los servicios médicos, ya que más de la mitad de los afiliados en los regímenes contributivo (57%) y subsidiado (58%) reportan un acceso intermitente o con frecuentes dificultades.

% de accesibilidad insuficiente

Desde el año 2024 hasta hoy, ¿Con qué frecuencia, tú o tu familiar han podido acceder a los servicios de salud que necesitan (como, por ejemplo: controles médicos, procedimientos, terapias suministro efectivo de medicamentos, entre otros)?

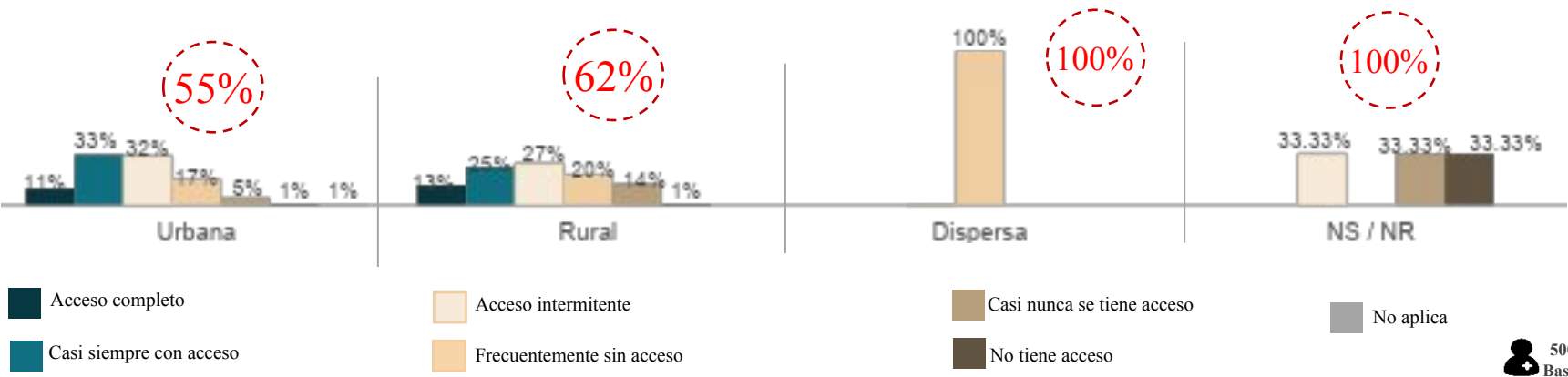
Experiencia con el Sistema de Salud - Accesibilidad

Regiones Colombianas



En las regiones del Caribe y la Pacífica se observa un mejor desempeño, aunque con algunas interrupciones en los servicios de salud. En la región Andina predomina el acceso intermitente, mientras que las zonas de Orinoquía y Amazonía son las que reportan una mayor vulnerabilidad, debido a la marcada inconsistencia en la prestación de los servicios.

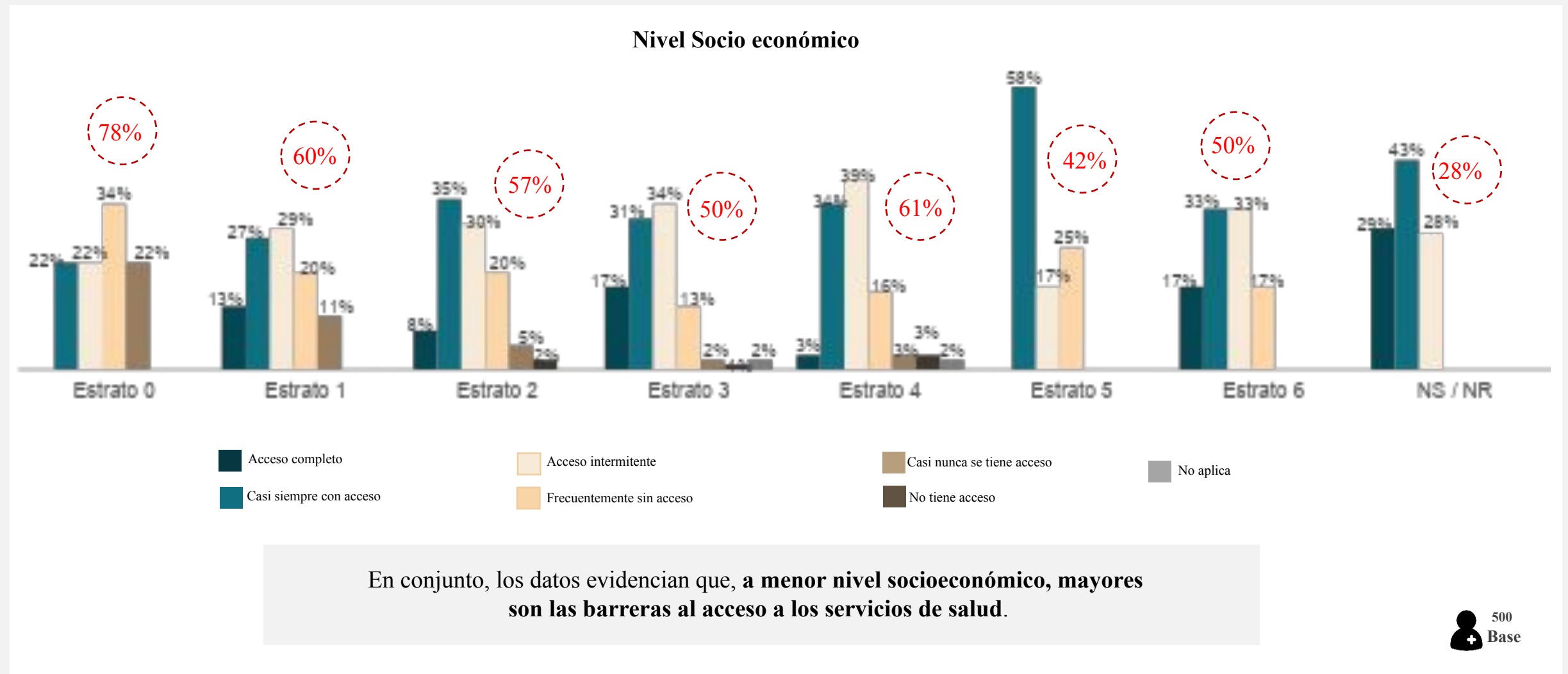
Zonas de Vivienda



El acceso a los servicios de salud varía según el territorio: entre más alejado se encuentra el paciente, mayor es su vulnerabilidad, lo que evidencia las barreras y acentúa la inequidad en la prestación del servicio de salud.

% de accesibilidad insuficiente

Experiencia con el Sistema de Salud - Accesibilidad

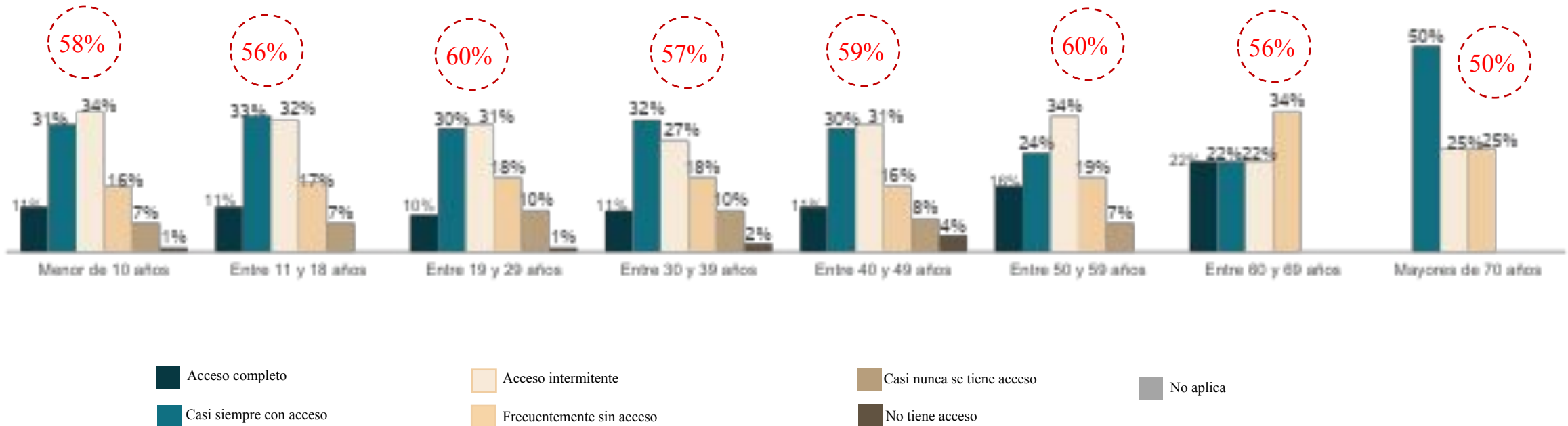


⦿ % de accesibilidad insuficiente

Desde el año 2024 hasta hoy, ¿Con qué frecuencia, tú o tu familiar han podido acceder a los servicios de salud que necesitan (como, por ejemplo: controles médicos, procedimientos, terapias suministro efectivo de medicamentos, entre otros)?

Experiencia con el Sistema de Salud - Accesibilidad

Rango de Edad



Aproximadamente 6 de cada 10 pacientes suelen recibir sus medicamentos de manera intermitente, esta situación tiende a mejorar un poco en los pacientes mayores de 50 años.

500
Base

Desde el año 2024 hasta hoy, ¿Con qué frecuencia, tú o tu familiar han podido acceder a los servicios de salud que necesitan (como, por ejemplo: controles médicos, procedimientos, terapias suministro efectivo de medicamentos, entre otros)?

Experiencia con el Sistema de Salud - Accesibilidad

	Acceso completo	Acceso casi siempre	Acceso Intermitente	Frecuentemente sin acceso	Casi nunca	No tiene acceso	No aplica	Base
MENOR ACCESO								
Pijaos Salud EPS	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	1
Comfachocó EPS	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	1
Capresoca EPS	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	1
Salud Mía EPS	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	1
Asmet Salud EPS	20%	0%	40%	40%	0%	0%	0%	5
Famisanar EPS	3%	31%	31%	25%	10%	0%	0%	36
Capital Salud EPS	0%	33%	33%	34%	0%	0%	0%	12
AIC	0%	33,33%	33,33%	0%	33,33%	0,00%	0%	3
Compensar EPS	11%	25%	41%	18%	5%	0%	0%	44
Nueva EPS	8%	30%	30%	21%	8%	3%	0%	130
Sanidad Militar	40%	0%	20%	20%	0%	20%	0%	5
Cajacopi EPS	0%	40%	0%	60%	0%	0%	0%	5
Sanitas EPS	12%	32%	41%	10%	4%	0%	1%	74
Salud Total EPS	8%	38%	35%	17%	0%	0%	2%	52
Coosalud EPS	22%	26%	22%	17%	13%	0%	0%	23
Emssanar EPS	25%	25%	50%	0%	0%	0%	0%	4
Sanidad Policía	0%	50%	0%	0%	50%	0%	0%	2
Sura EPS	28%	24%	30%	9%	7%	2%	0%	46
Mutualser	0%	53%	29%	6%	12%	0%	0%	17
Saviasalud EPS	18%	36%	9%	19%	9%	9%	0%	11
Fomag	11%	44%	11%	34%	0%	0%	0%	9
SOS EPS	14%	57%	29%	0%	0%	0%	0%	7
Aliansalud EPS	14%	57%	0%	15%	0%	0%	14%	7
Comfenalco Valle EPS	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	1
Mallamas EPS	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	1
Mayor ACCESO								

Todas las EPS presentan algún grado de **irregularidad en la prestación de los servicios de salud**.

El grupo con mejor desempeño lo conforman **Aliansalud, Comfenalco y Mallamas**, que reportan mayor estabilidad y continuidad en la prestación de los servicios.

Con un desempeño relativamente favorable están: **Sura, Mutualser, Saviasalud, SOS y Fomag**. Aunque presentan cierta estabilidad, no es una percepción generalizada entre todos sus afiliados.

Sanitas, Salud Total y Compensar, presentan un nivel más intermitente, donde el acceso a los servicios de salud resulta más impredecible.

Finalmente, las EPS con mayores problemas, sin garantizar frecuencia ni oportunidad en la atención, son **Nueva EPS, Famisanar, Capital Salud, Cajacopi** y varias regionales pequeñas.

Desde el año 2024 hasta hoy, ¿Con qué frecuencia, tú o tu familiar han podido acceder a los servicios de salud que necesitan (como, por ejemplo: controles médicos, procedimientos, terapias suministro efectivo de medicamentos, entre otros)?

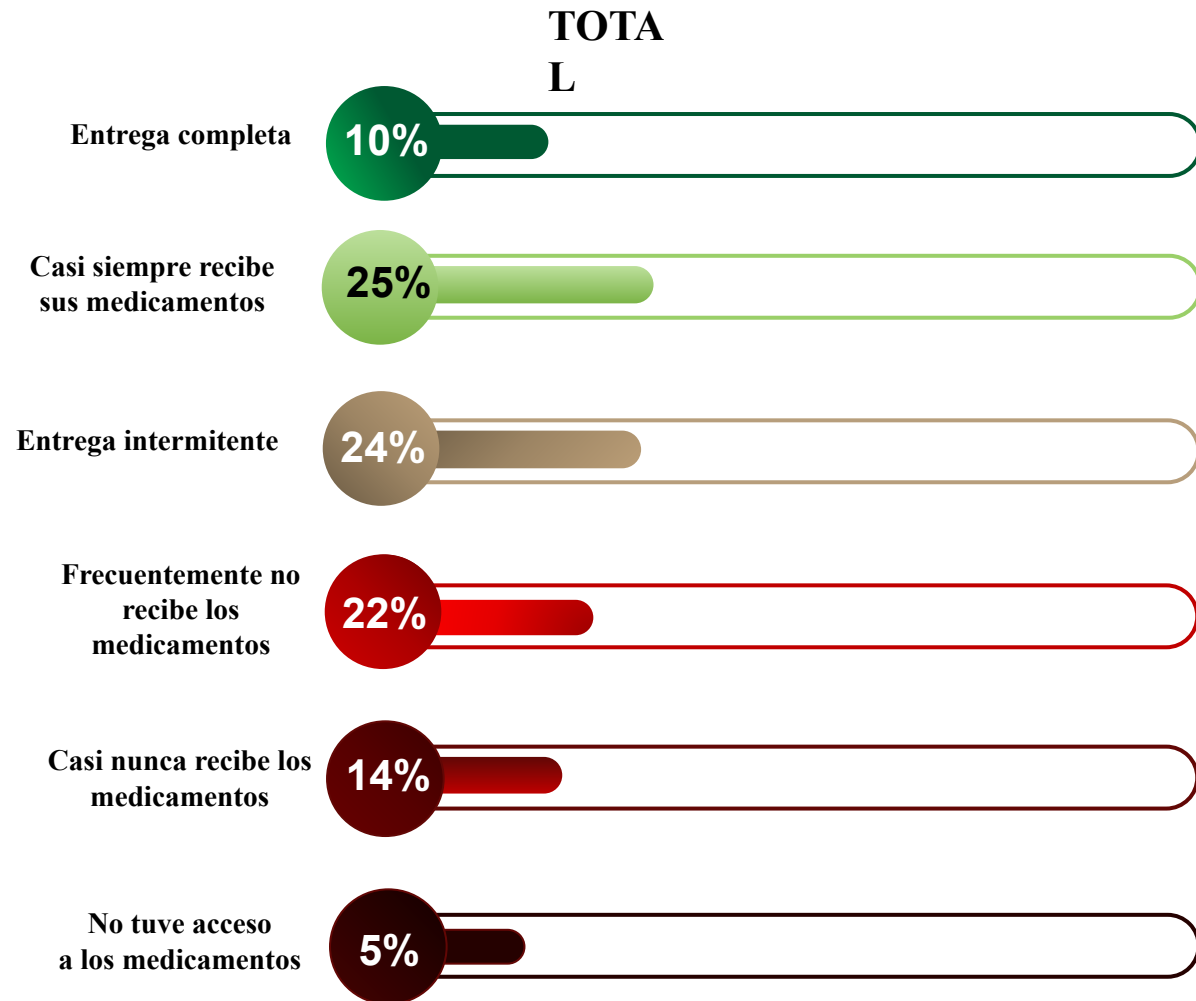
Experiencia con el Sistema de Salud - Accesibilidad

La entrega de medicamentos presenta **más fallas que certezas**, ya que solo una minoría recibe de forma completa los tratamientos formulados.

Un **24% de los pacientes** accede de manera intermitente con entregas parciales, y lo más preocupante es que un **41%** enfrenta graves dificultades: frecuentemente sin medicamentos o casi nunca o nunca los reciben.

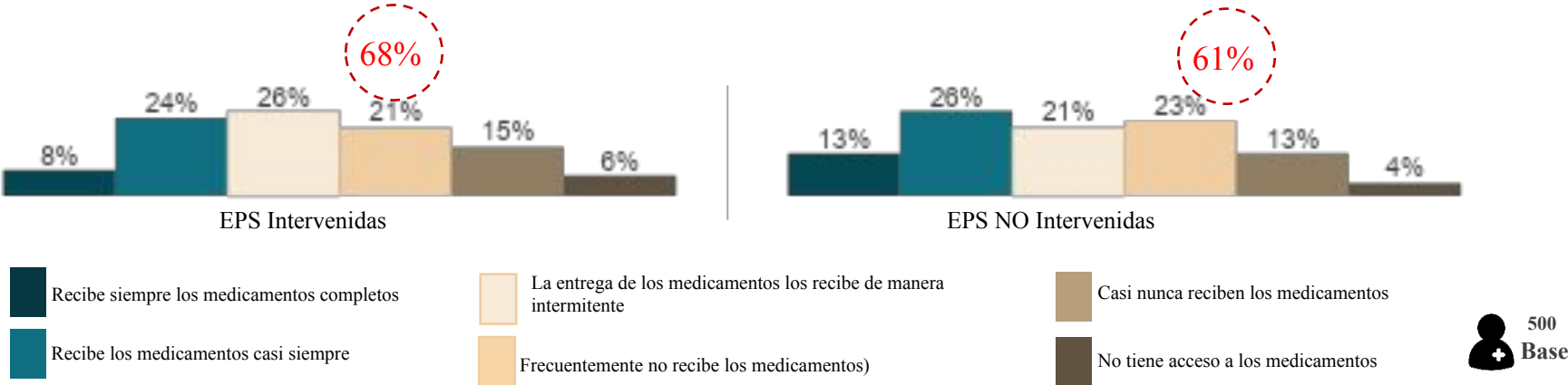
Esta situación compromete seriamente la adherencia al tratamiento y el manejo adecuado de la enfermedad huérfana.

Desde el año 2024 hasta hoy, ¿Has recibido la totalidad de los medicamentos formulados para el manejo de la enfermedad huérfana?



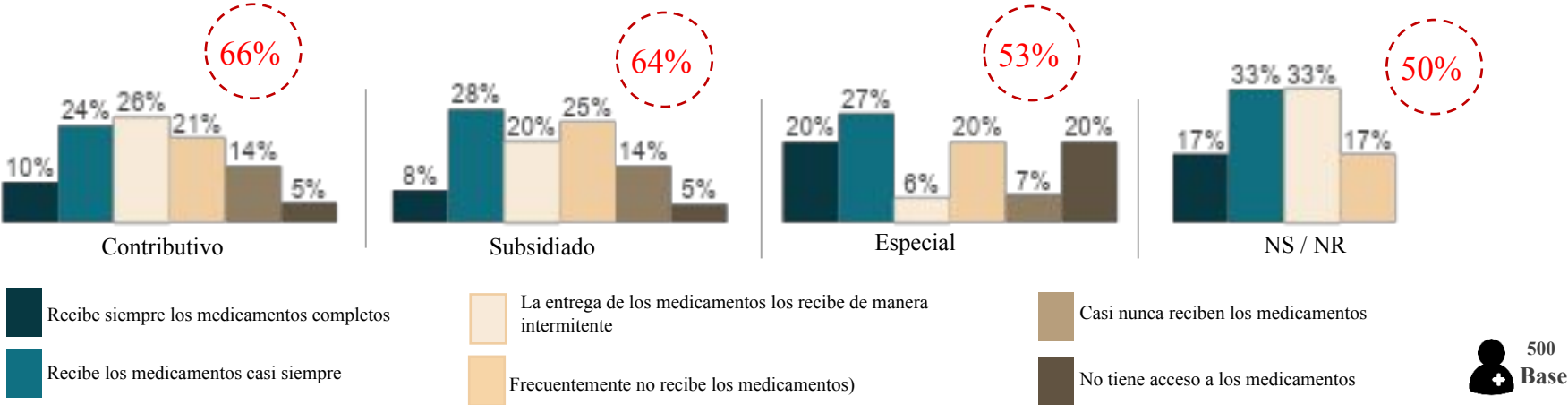
Experiencia con el Sistema de Salud - Accesibilidad

Situación de EPS



Los datos evidencian que las EPS no intervenidas logran entregar con mayor frecuencia los medicamentos, incluso sin la supervisión directa del Estado, en comparación con las EPS intervenidas.

Régimen de Salud



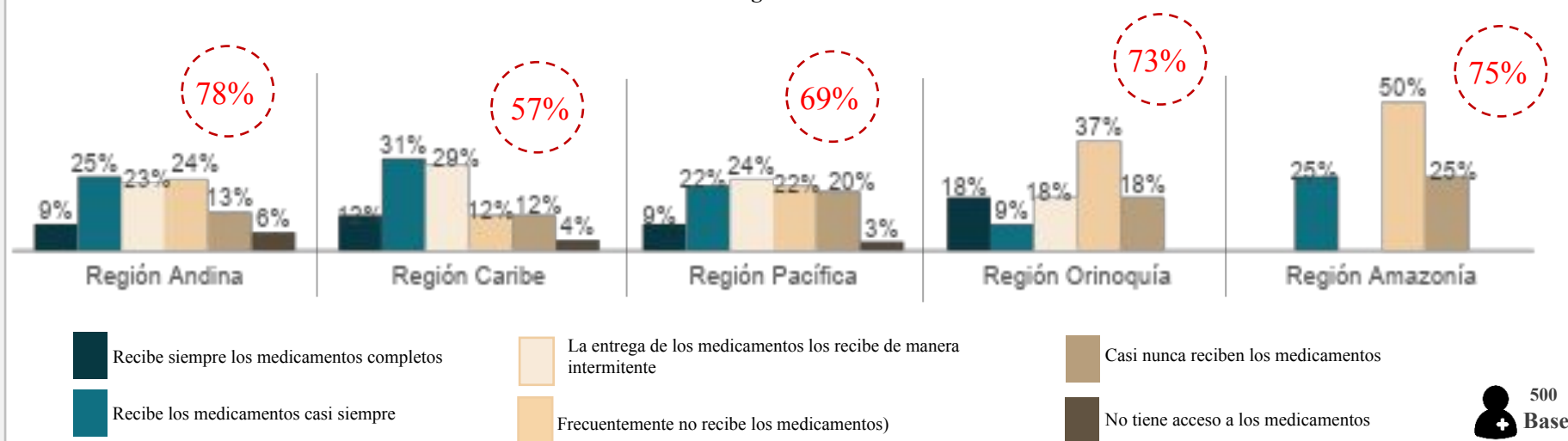
Se evidencia que el **régimen especial** es el que más entrega medicamentos a sus pacientes, aunque mantiene una proporción relevante de usuarios sin acceso. Entre el **contributivo** (40%) y el **subsidiado** (45%) no se observan grandes diferencias: ambos presentan bajos niveles de entrega completa y una alta intermitencia en la prestación del servicio.

○ % de accesibilidad insuficiente

Desde el año 2024 hasta hoy, ¿Has recibido la totalidad de los medicamentos formulados para el manejo de la enfermedad huérfana?

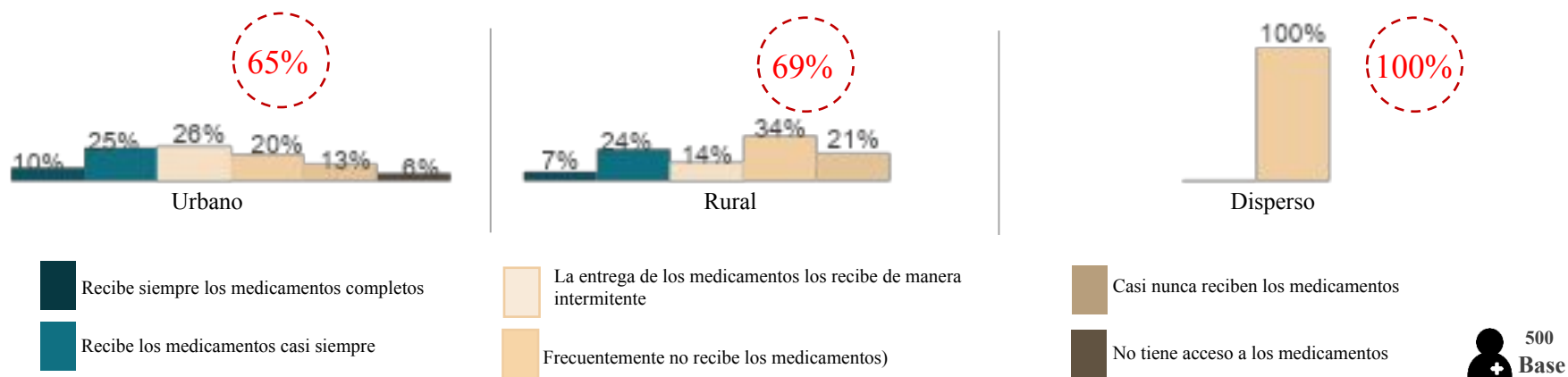
Experiencia con el Sistema de Salud - Accesibilidad

Regiones Colombianas



El acceso a medicamentos presenta grandes desigualdades territoriales: mientras el **Caribe** muestra mejores resultados, la **Orinoquía** y la **Amazonía** concentran las mayores barreras, con una alta proporción de pacientes sin acceso regular. Esto confirma que la **condición geográfica** es un factor determinante en la inequidad del sistema de salud.

Zonas de Vivencias



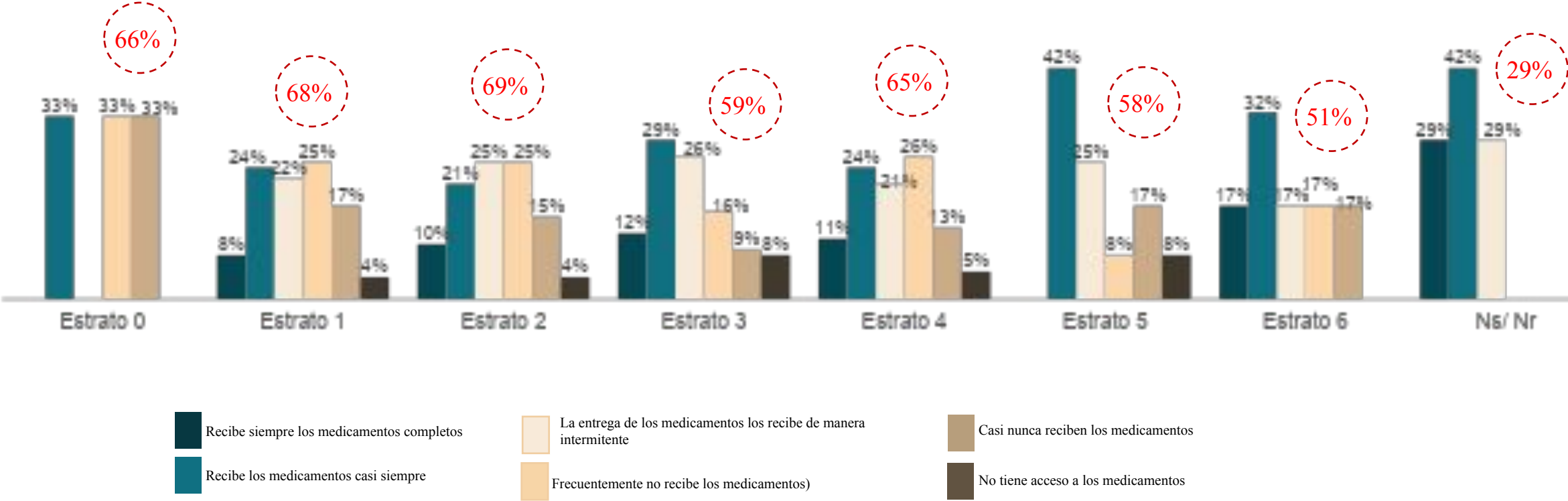
Más de la mitad de los pacientes enfrenta interrupciones en el suministro de medicamentos, y es una situación más marcada en las zonas rurales y mucho más crítica en quienes residen en áreas dispersas donde frecuentemente no los están recibiendo.

% de accesibilidad insuficiente

Desde el año 2024 hasta hoy, ¿Has recibido la totalidad de los medicamentos formulados para el manejo de la enfermedad huérfana?

Experiencia con el Sistema de Salud - Accesibilidad

Nivel Socio económico



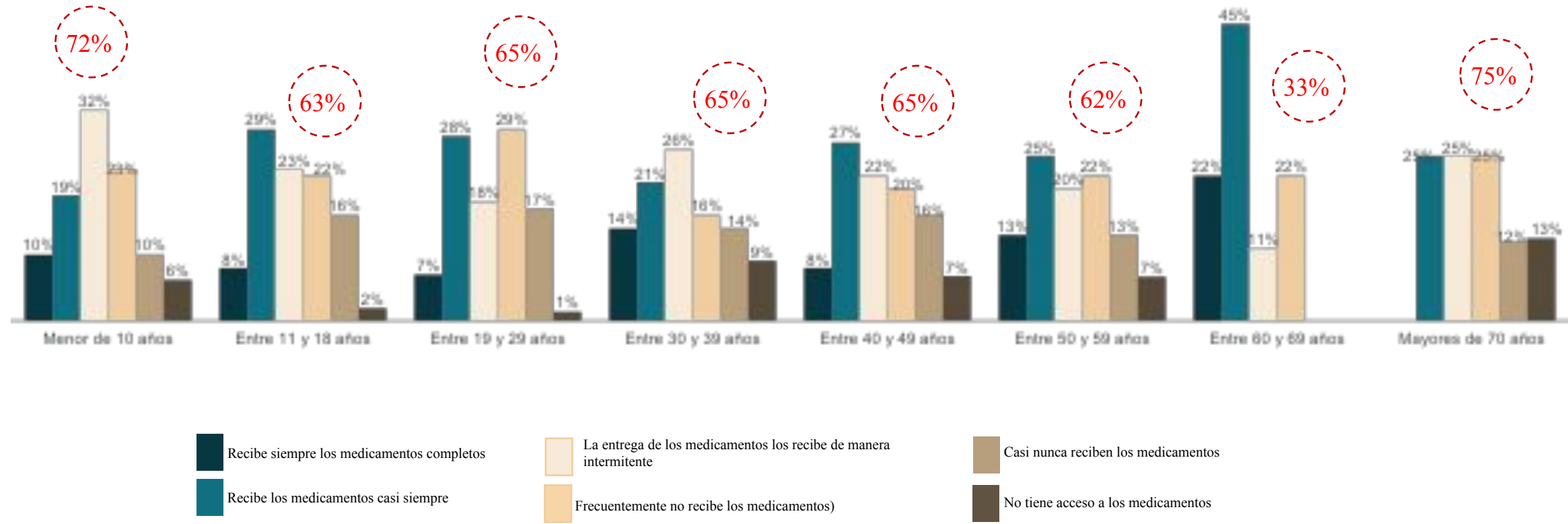
El patrón general evidencia una tendencia socio económica clara: entre mayor es el estrato, mayor es la probabilidad de recibir los medicamentos de manera constante. Los estratos bajos concentran la mayor vulnerabilidad porque son quienes no los reciben de manera regular, quedando más expuestos a un deterioro en su calidad de vida y en el manejo de su enfermedad huérfana.

500
Base

% de accesibilidad insuficiente

Experiencia con el Sistema de Salud - Accesibilidad

Rango de Edad



El acceso a medicamentos tiende a mejorar en los adultos mayores, mientras que en la población más joven predomina la irregularidad en la entrega.

500
Base

% de accesibilidad insuficiente

Experiencia con el Sistema de Salud - Accesibilidad



		Entrega completa	Acceso casi siempre con interrupciones puntuales	Acceso Intermitente	Frecuentemente sin medicamento	Casi nunca los medicamentos	No han recibido los medicamentos	Base
Menos entrega ↑	Capresoca EPS	0%	0%	0%	0%	100%	0%	1
	AIC	0%	0%	0%	67%	33%	0%	3
	Emssanar EPS	0%	25%	0%	25%	50%	0%	4
	Comfenalco Valle EPS	0%	0%	100%	0%	0%	0%	1
	Pijaos Salud EPS	0%	0%	100%	0%	0%	0%	1
	Mallamas EPS	0%	0%	100%	0%	0%	0%	1
	Salud Mía EPS	0%	0%	100%	0%	0%	0%	1
	Capital Salud EPS	0%	25%	25%	33%	9%	8%	12
	Famisanar EPS	3%	16%	34%	16%	28%	3%	36
	Compensar EPS	11%	16%	18%	32%	18%	5%	44
↓ Mayor Entrega	Nueva EPS	5%	26%	17%	27%	18%	7%	130
	Mutualser EPS	12%	23%	12%	18%	29%	6%	17
	Coosalud EPS	13%	22%	26%	17%	9%	13%	23
	Saviasalud EPS	18%	18%	18%	37%	0%	9%	11
	Sanitas EPS	9%	28%	40%	13%	5%	5%	74
	Asmet Salud EPS	0%	40%	20%	40%	0%	0%	5
	Cajacopi EPS	0%	40%	20%	40%	0%	0%	5
	Salud Total EPS	8%	34%	31%	21%	6%	0%	52
	Aliansalud EPS	29%	14%	43%	14%	0%	0%	7
	SOS EPS	29%	14%	28%	29%	0%	0%	7
	Fomag	11%	33%	11%	34%	0%	11%	9
	Sanidad Policía	0%	50%	0%	0%	50%	0%	2
	Sura EPS	20%	30%	14%	15%	19%	2%	46
	Sanidad Militar	60%	20%	0%	0%	0%	20%	5
	Comfachocó EPS	0%	100%	0%	0%	0%	0%	1

Desde el año 2024 hasta hoy, ¿Has recibido la totalidad de los medicamentos formulados para el manejo de la enfermedad huérfana?

**PERFIL
ENCUESTADO**



**PERCEPCIÓN
DEL SISTEMA
DE SALUD**



**EXPERIENCIA
CON EL SISTEMA
DE SALUD**



**SATISFACCIÓN
CON EL SISTEMA
DE SALUD**



**RECURSOS ANTE
LAS ENTIDADES
DE SALUD**



**IMPACTO
DEL SISTEMA
DE SALUD ACTUAL**



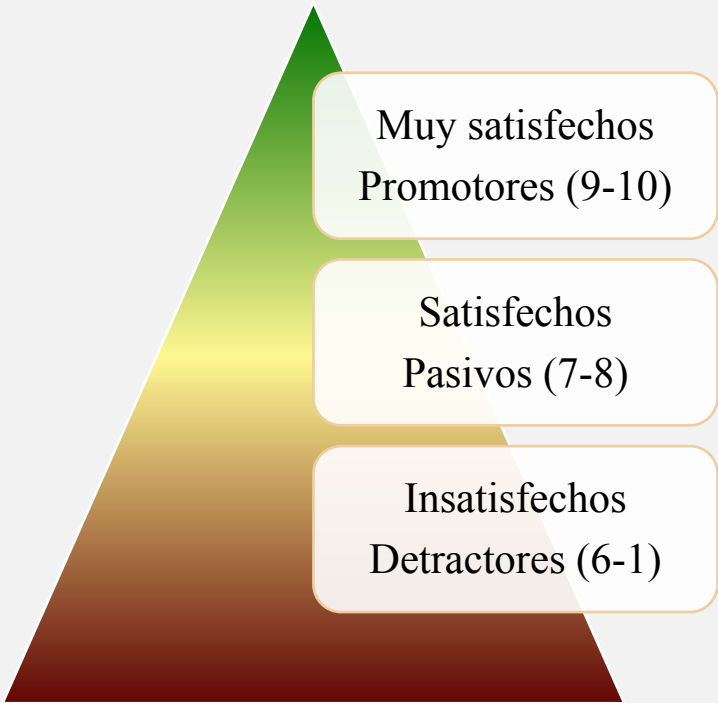
**HALLAZGOS
Y CONCLUSIONES**



Slide Explicativo

MÉTRICA INS
(Customer Satisfactor Score)

Es un indicador actitudinal que revela la predisposición de las personas a evaluar y percibir el desempeño de las áreas de apoyo de una forma determinada.



Este modelo se basa en la teoría donde el verdadero impacto sobre la satisfacción se da en los extremos de la escala.



Escala de satisfacción		
Rango Promedio	Indicador INS	Semáforo
< 6,9	Insatisfecho - Detractores	
Entre 7,1 a 8,9	Satisfecho – Indiferentes / pasivos Con oportunidades de mejora	
> 9	Satisfecho - Promotores	

Para el análisis de la información se utiliza el sistema de “semáforo” que establece fortalezas y oportunidades de mejora del servicio ofrecido por el sistema de salud

Satisfacción con el Sistema de Salud

De acuerdo con su experiencia desde el 2024,
¿Cómo calificaría usted cada una de las siguientes
afirmaciones sobre el sistema de salud? Leer y
calificar cada uno de los servicios de acuerdo a la
siguiente escala utilice una escala de 1 a 10, donde:
1 significa *Totalmente insatisfecho(a)* y
10 significa *Totalmente satisfecho(a)*



**Tiempos de espera para el acceso
a la atención médica**

TOTAL

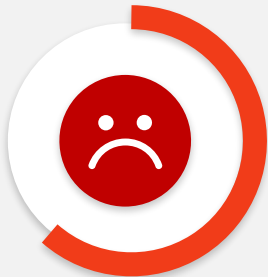
 **500**
Base



10%
Muy Satisfechos
(calificaciones 10 y 9)



27%
Satisfecho Pasivos
(calificaciones 8 y 7)



62%
Insatisfecho Detractores
(calificaciones menores de 6)



1%
No Aplica

**INDICADOR INS
DE INSATISFACCIÓN**

5,48
Promedio



Satisfacción con el Sistema de Salud

GÉNERO		
Masculino	5,51	
Femenino	5,47	

SITUACIÓN DE LA EPS		
EPS Intervenidas	5,27	
EPS No Intervenidas	5,79	

TIPO DE RÉGIMEN		
Contributivo	5,50	
Subsidiado	5,40	
Especial	5,80	
No sabe / No responde	6,17	

ZONA DONDE VIVE		
Urbano	5,50	
Rural	5,50	
Disperso	3,00	
No sabe / No responde	3,0	

De acuerdo con su experiencia desde el 2024,
¿Cómo calificaría usted los tiempos de espera para el acceso a la atención médica?

Satisfacción con el Sistema de Salud

REGIÓN COLOMBIANA		
Andina	5,44	
Caribe	5,94	
Pacífica	5,23	
Orinoquía	5,18	
Amazonía	4,50	

NIVEL SOCIO ECONÓMICO		
Estrato 0	4,56	
Estrato 1	5,37	
Estrato 2	5,12	
Estrato 3	5,94	
Estrato 4	5,32	
Estrato 5	6,33	
Estrato 6	6,83	
NS / NR	7,14	

RANGO DE EDAD		
Menor de 10 años	5,23	
Entre 11 y 18 años	5,61	
Entre 19 y 29 años	5,16	
Entre 30 y 39 años	5,71	
Entre 40 y 49 años	5,61	
Entre 50 y 59 años	5,43	
Entre 60 y 69 años	5,56	
Mayores de 70 años	6,50	

De acuerdo con su experiencia desde el 2024,
¿Cómo calificaría usted los tiempos de espera para el acceso a la atención médica?

Satisfacción con el Sistema de Salud

De acuerdo con su experiencia desde el 2024,
¿Cómo calificaría usted los
tiempos de espera para el acceso
a la atención médica?

Menos satisfacción

Más satisfacción

EPS	ÍNDICE INS		BASE
Capresoca EPS	1,00		1
Comfachocó EPS	2,00		1
AIC	3,67		3
Sanidad Policía	4,00		2
Sanidad Militar	4,80		5
Famisanar EPS	4,83		36
Asmet Salud EPS	5,00		5
Comfenalco Valle EPS	5,00		1
Mallamas EPS	5,00		1
Nueva EPS	5,19		130
Cajacopi EPS	5,20		5
Capital Salud EPS	5,25		12
Coosalud EPS	5,39		23

EPS con mayores grados de insatisfacción

EPS	ÍNDICE INS		BASE
Sanitas EPS	5,49		74
Mutualser	5,59		17
Saviasalud EPS	5,60		11
Compensar EPS	5,73		44
Emssanar EPS	5,75		4
Fomag	5,89		9
Salud Mía EPS	6,00		1
Salud Total EPS	6,02		52
Sura EPS	6,13		46
Aliansalud EPS	6,20		7
SOS EPS	6,29		7
Pijaos Salud EPS	8,00		1

EPS con mayores grados de satisfacción

Satisfacción con el Sistema de Salud

De acuerdo con su experiencia desde el 2024,
¿Cómo calificaría usted cada una de las siguientes
afirmaciones sobre el sistema de salud? Leer y
calificar cada uno de los servicios de acuerdo a la
siguiente escala utilice una escala de 1 a 10, donde:
1 significa *Totalmente insatisfecho(a)* y
10 significa *Totalmente satisfecho(a)*



**Profesionalismo y trato humano
del personal de salud y
administrativo**

TOTAL

 **500**
Base



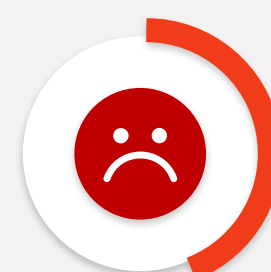
35%

**Muy
Satisfechos**
(calificaciones 10 y 9)



32%

**Satisfecho
Pasivos**
(calificaciones 8 y 7)



32%

**Insatisfecho
Detractores**
(calificaciones
menores de 6)



1%

No Aplica

**INDICADOR INS
DE INSATISFACCIÓN**

7,27
Promedio



Satisfacción con el Sistema de Salud

GÉNERO		
Masculino	7,29	
Femenino	7,26	

SITUACIÓN DE LA EPS		
EPS Intervenidas	7,24	
EPS No Intervenidas	7,30	

TIPO DE RÉGIMEN		
Contributivo	7,15	
Subsidiado	7,53	
Especial	6,40	
No sabe / No responde	7,67	

ZONA DONDE VIVE		
Urbano	7,29	
Rural	7,13	
Disperso	8,00	
No sabe / No responde	6,00	

De acuerdo con su experiencia desde el 2024,
¿Cómo calificaría usted el profesionalismo y trato humano del personal de salud y administrativo?

Satisfacción con el Sistema de Salud

REGIÓN COLOMBIANA		
Andina	7,20	
Caribe	7,50	
Pacífica	7,40	
Orinoquía	6,64	
Amazonía	7,25	

NIVEL SOCIO ECONÓMICO		
Estrato 0	7,67	
Estrato 1	7,30	
Estrato 2	6,76	
Estrato 3	7,56	
Estrato 4	7,21	
Estrato 5	8,50	
Estrato 6	8,83	
NS / NR	9,00	

RANGO DE EDAD		
Menor de 10 años	7,11	
Entre 11 y 18 años	7,40	
Entre 19 y 29 años	7,39	
Entre 30 y 39 años	7,18	
Entre 40 y 49 años	7,01	
Entre 50 y 59 años	7,53	
Entre 60 y 69 años	7,78	
Mayores de 70 años	7,25	

De acuerdo con su experiencia desde el 2024,
¿Cómo calificaría usted el profesionalismo y trato humano del personal de salud y administrativo?

Satisfacción con el Sistema de Salud

De acuerdo con su experiencia desde el 2024,
¿Cómo calificaría usted los
tiempos de espera para el acceso
a la atención médica?

Menos satisfacción

Más satisfacción

EPS	ÍNDICE INS		BASE
Comfachocó EPS	2,00		1
Sanidad Policía	4,50		2
Capresoca EPS	5,00		1
Pijaos Salud EPS	6,00		1
Fomag	6,22		9
Capital Salud EPS	6,33		12
Famisanar EPS	6,81		36
SOS EPS	7,00		7
Sanitas EPS	7,05		74
Salud Total EPS	7,10		52
Aliansalud EPS	7,14		7
Nueva EPS	7,29		130
AIC	7,33		3

EPS con mayores grados de insatisfacción

EPS	INS		BASE
Mutualser EPS	7,41		17
Compensar EPS	7,45		44
Sanidad Militar	7,60		5
Coosalud EPS	7,61		23
Sura EPS	7,78		46
Asmet Salud EPS	8,00		5
Cajacopi EPS	8,00		5
Comfenalco Valle EPS	8,00		1
Emssanar EPS	8,25		4
Saviasalud EPS	8,30		11
Mallamas EPS	10,00		1
Salud Mía EPS	10,00		1

EPS con mayores grados de satisfacción

Satisfacción con el Sistema de Salud

De acuerdo con su experiencia desde el 2024,
¿Cómo calificaría usted cada una de las siguientes
afirmaciones sobre el sistema de salud? Leer y
calificar cada uno de los servicios de acuerdo a la
siguiente escala utilice una escala de 1 a 10, donde:
1 significa *Totalmente insatisfecho(a)* y
10 significa *Totalmente satisfecho(a)*



Obtención oportuna de las autorizaciones médicas
(Exámenes especializados, médicos especialistas,
procedimientos quirúrgicos, medicamentos,
terapias, físicas, ocupacionales, etc)

TOTAL

 **500**
Base



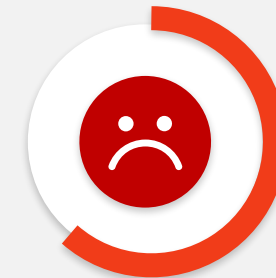
13%

**Muy
Satisfechos**
(calificaciones 10 y 9)



26%

**Satisfecho
Pasivos**
(calificaciones 8 y 7)



60%

**Insatisfecho
Detractores**
(calificaciones
menores de 6)



1%

No Aplica

**INDICADOR INS
DE INSATISFACCIÓN**

5,58
Promedio



Satisfacción con el Sistema de Salud

GÉNERO		
Masculino	5,41	
Femenino	5,69	

SITUACIÓN DE LA EPS		
EPS Intervenidas	5,37	
EPS No Intervenidas	5,88	

TIPO DE RÉGIMEN		
Contributivo	5,58	
Subsidiado	5,54	
Especial	5,80	
No sabe / No responde	6,17	

ZONA DONDE VIVE		
Urbano	5,58	
Rural	5,64	
Disperso	3,00	
No sabe / No responde	5,50	

De acuerdo con su experiencia desde el 2024, ¿Cómo calificaría usted la obtención oportuna de las autorizaciones médicas para exámenes especializados, médicos especialistas, procedimientos quirúrgicos, medicamentos, terapias, físicas, ocupacionales, etc) ?

Satisfacción con el Sistema de Salud

REGIÓN COLOMBIANA		
Andina	5,50	
Caribe	6,07	
Pacífica	5,46	
Orinoquía	5,45	
Amazonía	5,00	

NIVEL SOCIO ECONÓMICO		
Estrato 0	4,78	
Estrato 1	5,33	
Estrato 2	5,34	
Estrato 3	6,08	
Estrato 4	5,57	
Estrato 5	5,33	
Estrato 6	6,67	
NS / NR	7,71	

RANGO DE EDAD		
Menor de 10 años	5,16	
Entre 11 y 18 años	5,33	
Entre 19 y 29 años	5,45	
Entre 30 y 39 años	6,03	
Entre 40 y 49 años	5,65	
Entre 50 y 59 años	6,18	
Entre 60 y 69 años	5,78	
Mayores de 70 años	6,25	

De acuerdo con su experiencia desde el 2024, ¿Cómo calificaría usted la obtención oportuna de las autorizaciones médicas para exámenes especializados, médicos especialistas, procedimientos quirúrgicos, medicamentos, terapias, físicas, ocupacionales, etc) ?

Satisfacción con el Sistema de Salud

De acuerdo con su experiencia desde el 2024, ¿Cómo calificaría usted la obtención oportuna de las autorizaciones médicas para exámenes especializados, médicos especialistas, procedimientos quirúrgicos, medicamentos, terapias, físicas, ocupacionales, etc) ?

Menor satisfacción

Mayor satisfacción

EPS	ÍNDICE INS		BASE
Capresoca EPS	2,00		1
Comfachocó EPS	3,00		1
Cajacopi EPS	3,40		5
Sanidad Policía	4,00		2
Famisanar EPS	4,64		36
Pijaos Salud EPS	5,00		1
Fomag	5,11		9
Nueva EPS	5,12		130
Asmet Salud EPS	5,40		5
MutualserEPS	5,53		17
Salud Total EPS	5,62		52
AIC	5,67		3
Sanitas EPS	5,76		74

EPS con mayores grados de insatisfacción

EPS	ÍNDICE INS		BASE
Capital Salud EPS	5,83		12
SOS EPS	5,86		7
Coosalud EPS	5,87		23
Salud Mía EPS	6,00		1
Aliansalud EPS	6,17		7
Sanidad Militar	6,20		5
Sura EPS	6,22		46
Emssanar EPS	6,25		4
Compensar EPS	6,32		44
Saviasalud EPS	6,90		11
Comfenalco Valle EPS	10,00		1
Mallamas EPS	10,00		1

EPS con mayores grados de satisfacción

Satisfacción con el Sistema de Salud

De acuerdo con su experiencia desde el 2024,
¿Cómo calificaría usted cada una de las siguientes
afirmaciones sobre el sistema de salud? Leer y
calificar cada uno de los servicios de acuerdo a la
siguiente escala utilice una escala de 1 a 10, donde:
1 significa *Totalmente insatisfecho(a)* y
10 significa *Totalmente satisfecho(a)*



Los canales de servicio al usuario/ paciente de mi
EPS o IPS han facilitado de manera efectiva la
realización de trámites administrativos
relacionados con el acceso a los servicios de salud

TOTAL

 **500**
Base



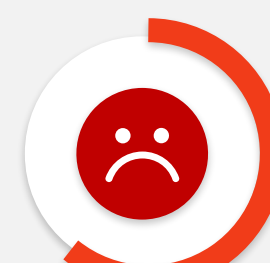
13%

**Muy
Satisfechos**
(calificaciones 10 y 9)



22%

**Satisfecho
Pasivos**
(calificaciones 8 y 7)



63%

**Insatisfecho
Detractores**
(calificaciones
menores de 6)



2%

No Aplica

**INDICADOR INS
INSATISFACCIÓN**

5,44
Promedio



Satisfacción con el Sistema de Salud

GÉNERO		
Masculino	5,35	
Femenino	5,51	

SITUACIÓN DE LA EPS		
EPS Intervenidas	5,29	
EPS No Intervenidas	5,65	

TIPO DE RÉGIMEN		
Contributivo	5,41	
Subsidiado	5,48	
Especial	5,57	
No sabe / No responde	5,50	

ZONA DONDE VIVE		
Urbano	5,43	
Rural	5,53	
Disperso	2,00	
No sabe / No responde	6,50	

De acuerdo con su experiencia desde el 2024, ¿Cómo calificaría usted Los canales de servicio al usuario/ paciente de mi EPS o IPS han facilitado de manera efectiva la realización de trámites administrativos relacionados con el acceso a los servicios de salud?

Satisfacción con el Sistema de Salud

REGIÓN COLOMBIANA		
Andina	5,35	
Caribe	6,06	
Pacífica	5,11	
Orinoquía	5,64	
Amazonía	5,50	

NIVEL SOCIO ECONÓMICO		
Estrato 0	4,33	
Estrato 1	5,36	
Estrato 2	5,02	
Estrato 3	5,76	
Estrato 4	5,95	
Estrato 5	6,00	
Estrato 6	5,67	
NS / NR	8,29	

RANGO DE EDAD		
Menor de 10 años	5,09	
Entre 11 y 18 años	5,04	
Entre 19 y 29 años	5,80	
Entre 30 y 39 años	5,57	
Entre 40 y 49 años	5,55	
Entre 50 y 59 años	6,07	
Entre 60 y 69 años	5,00	
Mayores de 70 años	6,00	

De acuerdo con su experiencia desde el 2024, ¿Cómo calificaría usted Los canales de servicio al usuario/ paciente de mi EPS o IPS han facilitado de manera efectiva la realización de trámites administrativos relacionados con el acceso a los servicios de salud?

Satisfacción con el Sistema de Salud

De acuerdo con su experiencia desde el 2024, ¿Cómo calificaría usted Los canales de servicio al usuario/ paciente de mi EPS o IPS han facilitado de manera efectiva la realización de trámites administrativos relacionados con el acceso a los servicios de salud?

EPS	ÍNDICE INS		BASE
Comfachocó EPS	3,00		1
AIC	3,33		3
Sanidad Policía	3,50		2
Capital Salud EPS	4,92		12
Nueva EPS	4,99		130
Asmet Salud EPS	5,00		5
Cajacopi EPS	5,00		5
Pijaos Salud EPS	5,00		1
Famisanar EPS	5,03		36
Fomag	5,22		9
Aliansalud EPS	5,43		7
MutualserEPS	5,47		17
Sanitas EPS	5,51		74

Menos satisfacción

Más satisfacción

EPS con mayores grados de insatisfacción

EPS	ÍNDICE INS		BASE
SOS EPS	5,57		7
Salud Total EPS	5,63		52
Compensar EPS	5,73		44
Coosalud EPS	5,78		23
Sura EPS	5,98		46
Mallamas EPS	6,00		1
Emssanar EPS	6,50		4
Saviasalud EPS	6,67		11
Capresoca EPS	7,00		1
Sanidad Militar	7,40		5
Salud Mía EPS	8,00		1
Comfenalco Valle EPS	10,00		1

EPS con mayores grados de satisfacción

Satisfacción con el Sistema de Salud

De acuerdo con su experiencia desde el 2024,
¿Cómo calificaría usted cada una de las siguientes
afirmaciones sobre el sistema de salud? Leer y
calificar cada uno de los servicios de acuerdo a la
siguiente escala utilice una escala de 1 a 10, donde:
1 significa *Totalmente insatisfecho(a)* y
10 significa *Totalmente satisfecho(a)*



La calidad del tratamiento recibido para tu
enfermedad huérfana según lo
recomendado por el médico tratante ha
sido oportuna, suficiente y efectiva

TOTAL

 **500**
Base



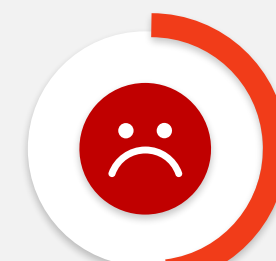
24%

**Muy
Satisfechos**
(calificaciones 10 y 9)



25%

**Satisfecho
Pasivos**
(calificaciones 8 y 7)



50%

**Insatisfecho
Detractores**
(calificaciones
menores de 6)



1%

No Aplica

**INDICADOR INS
DE INSATISFACCIÓN**

6,02
Promedio



Satisfacción con el Sistema de Salud

GÉNERO		
Masculino	6,14	
Femenino	5,92	

SITUACIÓN DE LA EPS		
EPS Intervenidas	6,00	
EPS No Intervenidas	6,03	

TIPO DE RÉGIMEN		
Contributivo	5,99	
Subsidiado	6,10	
Especial	5,13	
No sabe / No responde	6,83	

ZONA DONDE VIVE		
Urbano	5,98	
Rural	6,26	
Disperso	7,00	
No sabe / No responde	6,00	

De acuerdo con su experiencia desde el 2024, ¿Cómo calificaría usted la calidad del tratamiento recibido para tu enfermedad huérfana según lo recomendado por el médico tratante ha sido oportuna, suficiente y efectiva?

Satisfacción con el Sistema de Salud

REGIÓN COLOMBIANA		
Andina	5,86	
Caribe	6,39	
Pacífica	6,14	
Orinoquía	6,82	
Amazonía	6,75	

NIVEL SOCIO ECONÓMICO		
Estrato 0	7,00	
Estrato 1	5,36	
Estrato 2	5,02	
Estrato 3	5,76	
Estrato 4	5,95	
Estrato 5	6,00	
Estrato 6	5,67	
NS / NR	8,29	

RANGO DE EDAD		
Menor de 10 años	5,09	
Entre 11 y 18 años	5,04	
Entre 19 y 29 años	5,80	
Entre 30 y 39 años	5,57	
Entre 40 y 49 años	5,55	
Entre 50 y 59 años	6,07	
Entre 60 y 69 años	5,00	
Mayores de 70 años	6,00	

De acuerdo con su experiencia desde el 2024, ¿Cómo calificaría usted la calidad del tratamiento recibido para tu enfermedad huérfana según lo recomendado por el médico tratante ha sido oportuna, suficiente y efectiva?

Satisfacción con el Sistema de Salud

De acuerdo con su experiencia desde el 2024, ¿Cómo calificaría usted la calidad del tratamiento recibido para tu enfermedad huérfana según lo recomendado por el médico tratante ha sido oportuna, suficiente y efectiva?

Menos satisfacción

Más satisfacción

EPS	ÍNDICE INS		BASE
Capresoca EPS	1,00		1
Mallamas EPS	2,00		1
Cajacopi EPS	4,40		5
Sanidad Policía	4,50		2
Fomag	4,89		9
Emssanar EPS	5,25		4
AIC	5,33		3
Mutualser	5,35		17
Famisanar EPS	5,53		36
Nueva EPS	5,61		130
Salud Total EPS	5,98		52
Sanidad Militar	6,00		5
Sura EPS	6,14		46

EPS con mayores grados de insatisfacción

EPS	ÍNDICE INS		BASE
Aliansalud EPS	6,17		7
Sanitas EPS	6,37		74
Compensar EPS	6,47		44
Coosalud EPS	6,55		23
Capital Salud EPS	6,67		12
Comfachocó EPS	7,00		1
Saviasalud EPS	7,50		11
SOS EPS	7,57		7
Comfenalco Valle EPS	8,00		1
Pijaos Salud EPS	8,00		1
Salud Mía EPS	8,00		1
Asmet Salud EPS	8,20		5

EPS con mayores grados de satisfacción

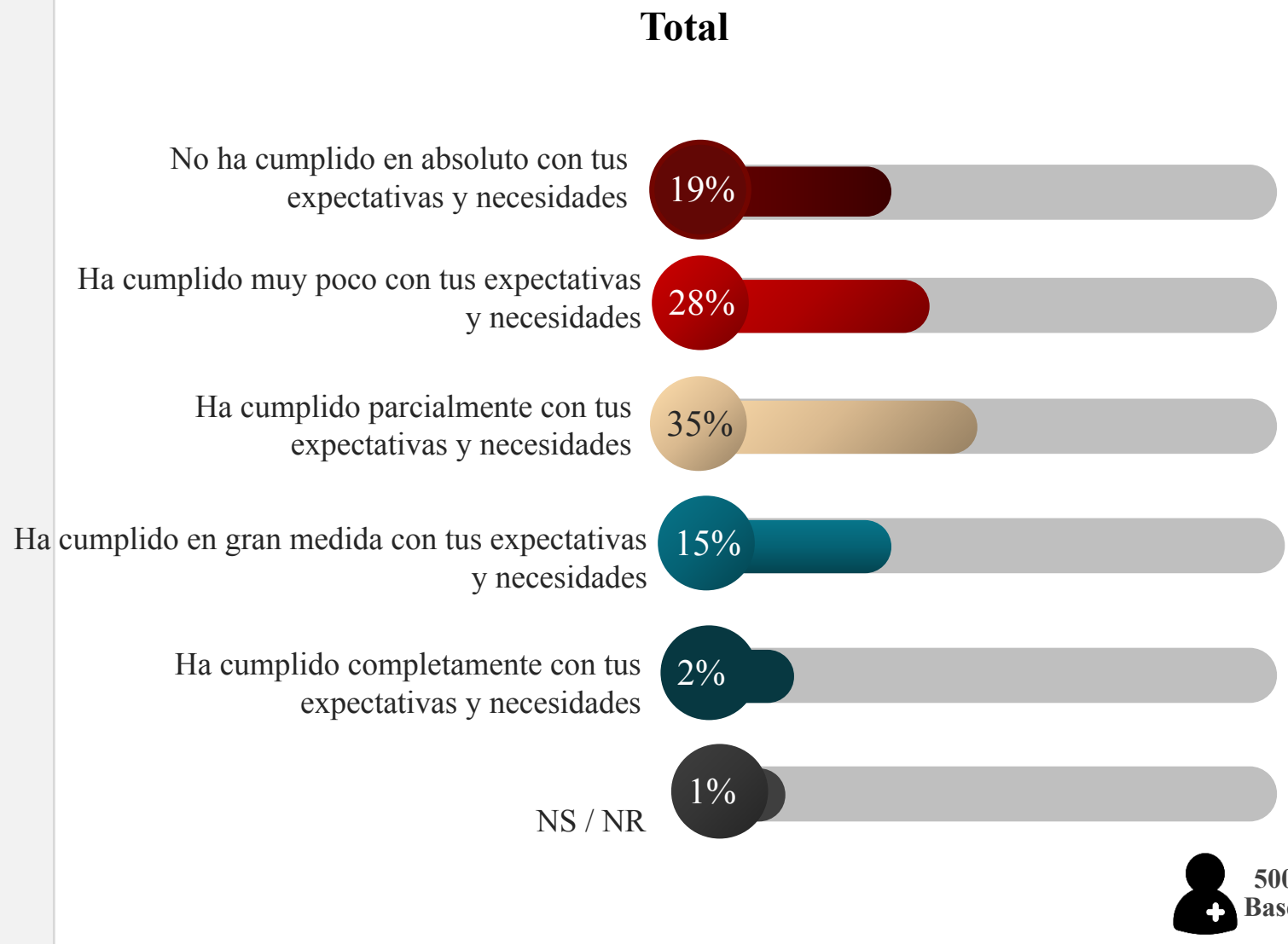
Valoración de expectativas y necesidades

En pacientes con enfermedades huérfanas, el sistema de salud **no cumple** con sus expectativas y necesidades (**82%**).

El 47% reporta que no ha cumplido cabalmente, El (35%) afirma que resuelve parcialmente y sólo un 17% afirma que ha cumplido con las expectativas y necesidades.

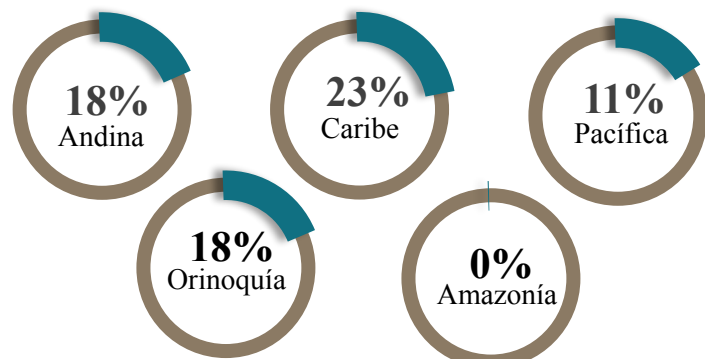
Por lo tanto, se evidencia que los **servicios de salud actualmente se ubican en un contexto crítico.**

Teniendo en cuenta tu diagnóstico, o el de tu familiar como paciente con enfermedad huérfana, ¿Consideras que el sistema de salud actual está cumpliendo con tus expectativas y necesidades?



Valoración de expectativas y necesidades

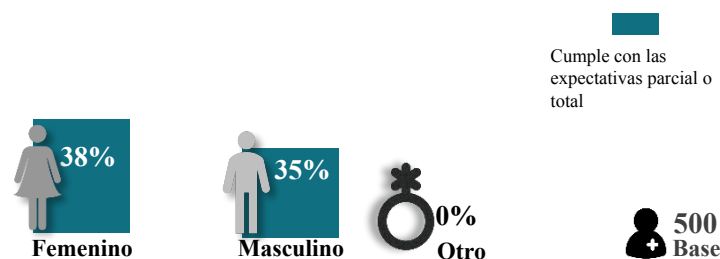
Regiones



Cumple con las expectativas parcial o total

500
Base

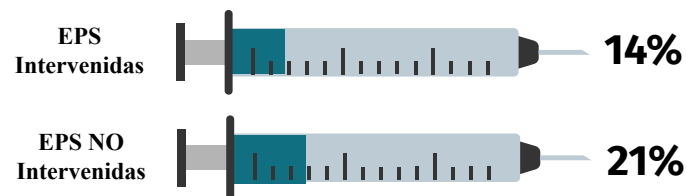
Género



Cumple con las expectativas parcial o total

500
Base

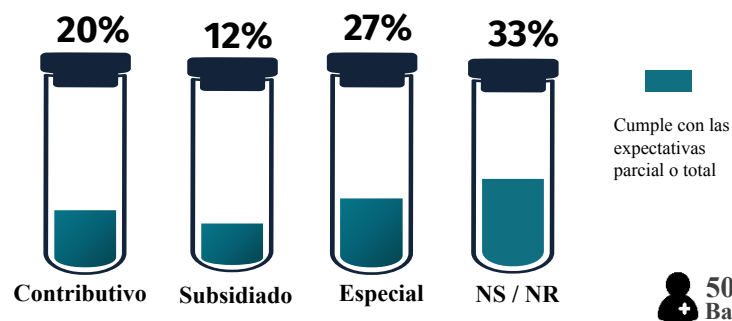
Condición de su EPS



Cumple con las expectativas parcial o total

500
Base

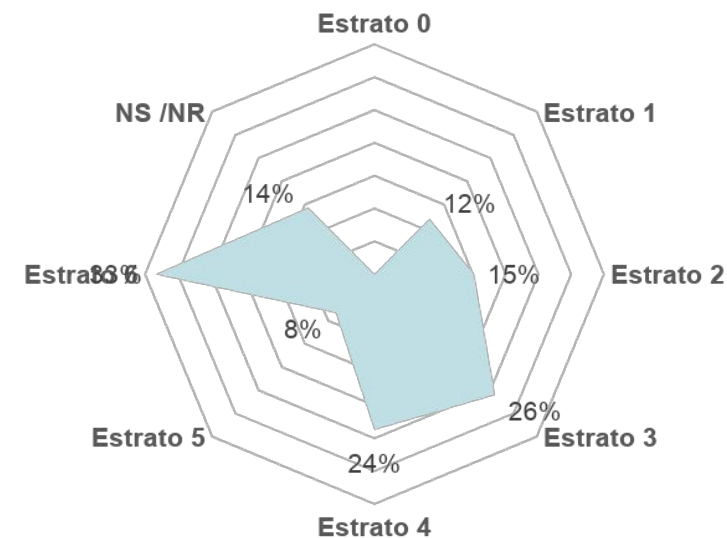
Tipo de Régimen de Salud



Cumple con las expectativas parcial o total

500
Base

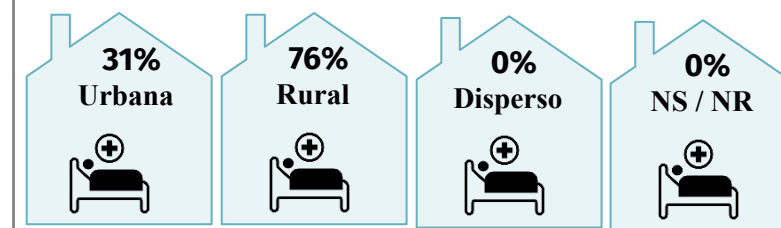
Nivel socio económico



Cumple con las expectativas parcial o total

500
Base

Zona donde viven



Cumple con las expectativas parcial o total

500
Base

Valoración de expectativas y necesidades

Teniendo en cuenta tu diagnóstico, o el de tu familiar como paciente con enfermedad huérfana,
¿Consideras que el sistema de salud actual está cumpliendo con tus expectativas y necesidades?

Menor cumplimiento
Mayor cumplimiento

EPS	Baja nivel de cumplimiento de expectativas y necesidades	Cumple algunas de las expectativas y necesidades	Cumple en general con sus expectativas y necesidades	NS / NR	Base
AIC	100%				3
Capresoca EPS	100%				1
Cajacopi EPS	80%	20%			5
Nueva EPS	62%	28%	10%		130
Asmet Salud EPS	60%	40%			5
Mutualser	59%	24%	17%		17
Fomag	56%	33%	11%		9
Saviasalud EPS	55%	27%	9%	9%	11
Emssanar EPS	50%	50%			4
Sanidad Policía	50%		50%		2
Compensar EPS	48%	27%	25%		44
Famisanar EPS	42%	52%	3%	3%	36
Capital Salud EPS	42%	58%			12
Sanitas EPS	41%	33%	26%		74
Sanidad Militar	40%	20%	40%		5
Salud Total EPS	37%	44%	19%		52
Sura EPS	34%	33%	33%		46
Coosalud EPS	30%	44%	26%		23
Aliansalud EPS	29%	42%	29%		7
SOS EPS	29%	57%	14%		7
Comfenalco Valle EPS		100%			1
Pijaos Salud EPS		100%			1
Comfachocó EPS		100%			1
Salud Mía EPS		100%			1
Mallamas EPS			100%		1

**PERFIL
ENCUESTADO**



**PERCEPCIÓN
DEL SISTEMA
DE SALUD**



**EXPERIENCIA
CON EL SISTEMA
DE SALUD**



**SATISFACCIÓN
CON EL SISTEMA
DE SALUD**



**RECURSOS ANTE
LAS ENTIDADES
DE SALUD**



**IMPACTO
DEL SISTEMA
DE SALUD ACTUAL**



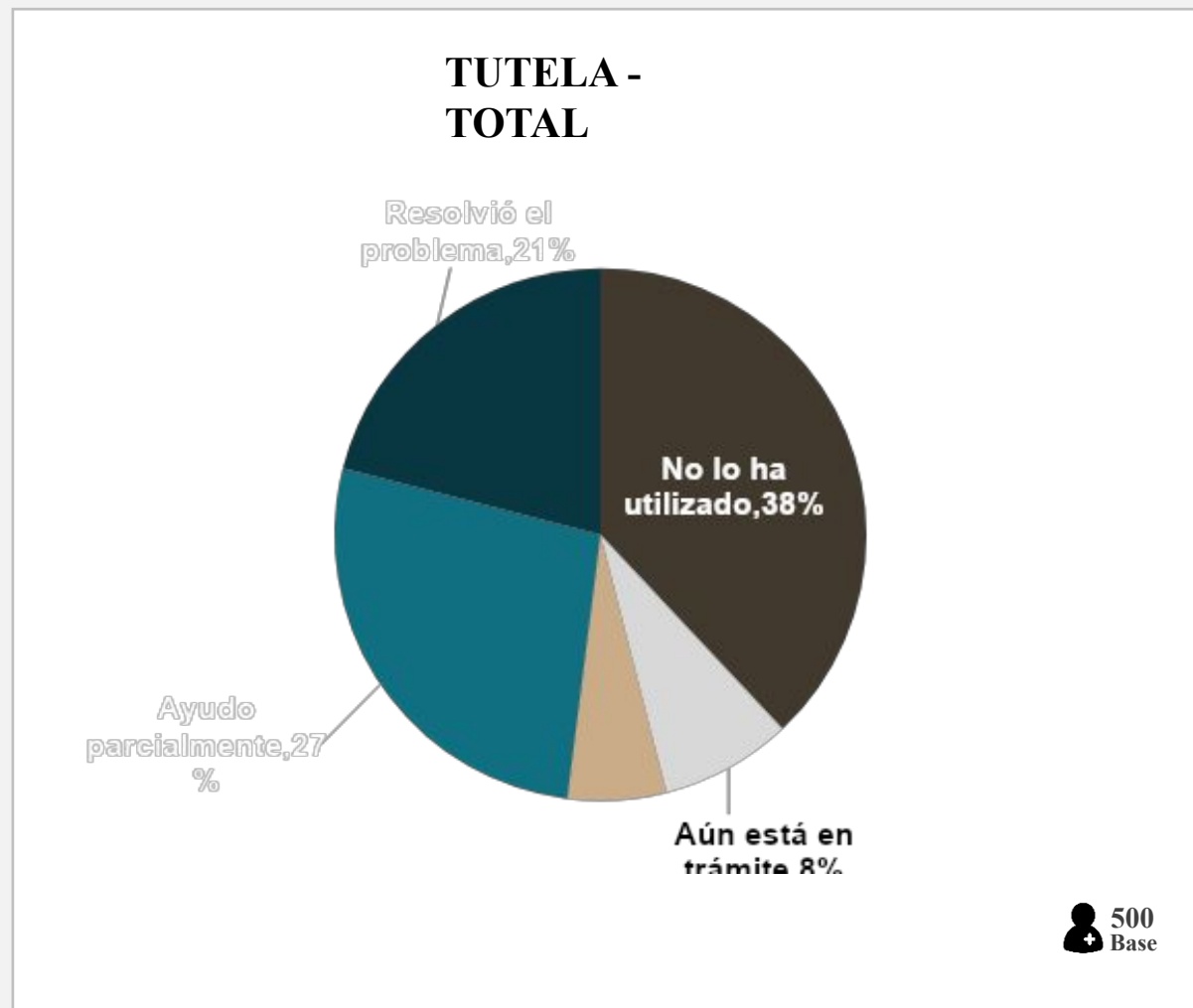
**HALLAZGOS
Y CONCLUSIONES**



Recursos ante las entidades de salud - Tutelas

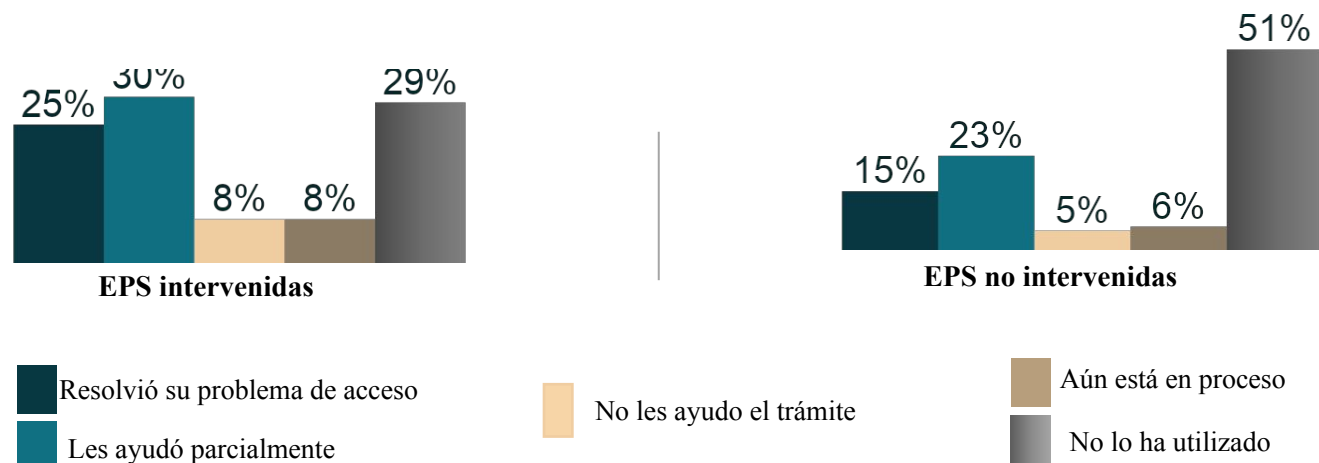
El 62% de los pacientes ha tenido que recurrir a tutelas para acceder a los servicios de salud; de ellos, cerca del 48% reportó haber resuelto su problema en algún grado.

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a las tutelas para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?



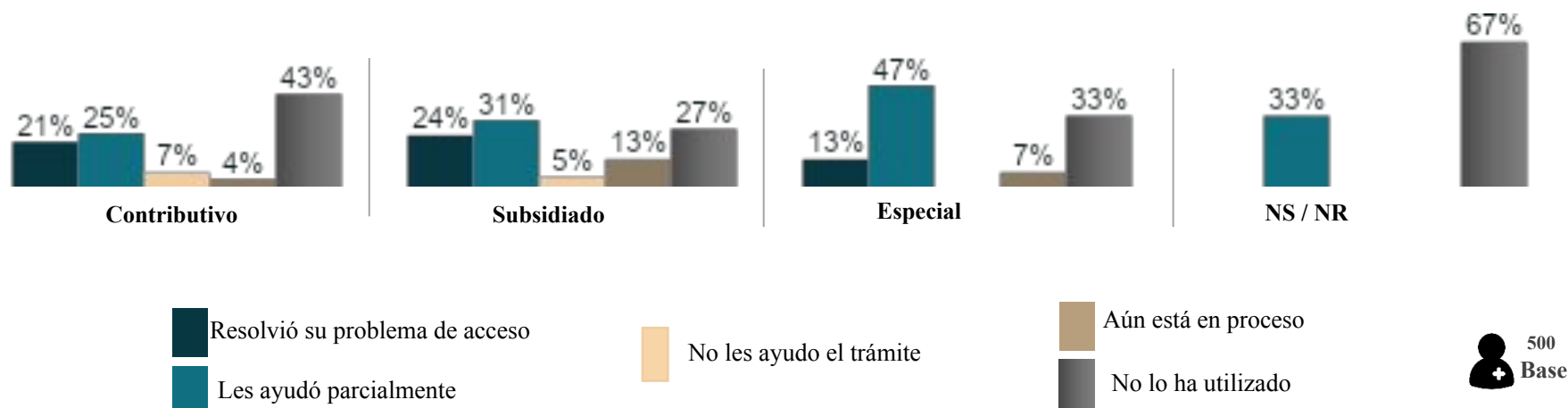
Recursos ante las entidades de salud - Tutelas

Situación de EPS



Aunque los pacientes de EPS intervenidas han tenido que presentar un mayor número de tutelas (lo que evidencia mayores barreras iniciales), finalmente han logrado mejores resultados en el acceso a los servicios de salud.

Régimen de Salud

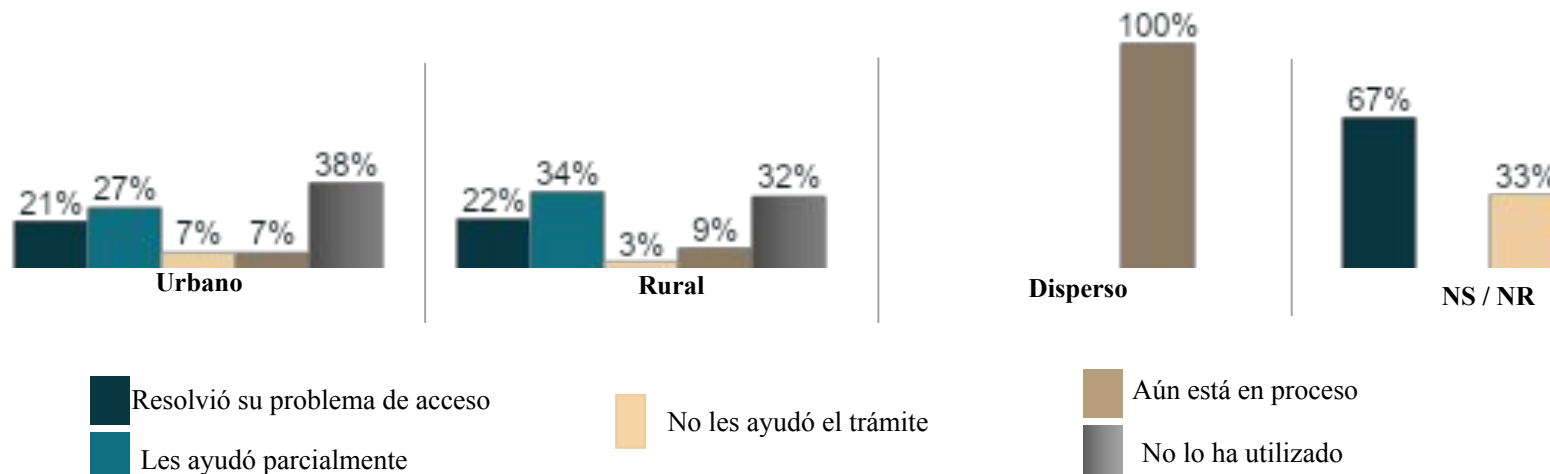


En los regímenes especiales y subsidiados, los pacientes son quienes han presentado el mayor número de tutelas, obteniendo en su mayoría solo ayudas parciales para garantizar su acceso a la salud.

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a las tutelas para acceder a los servicios de salud?,
¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

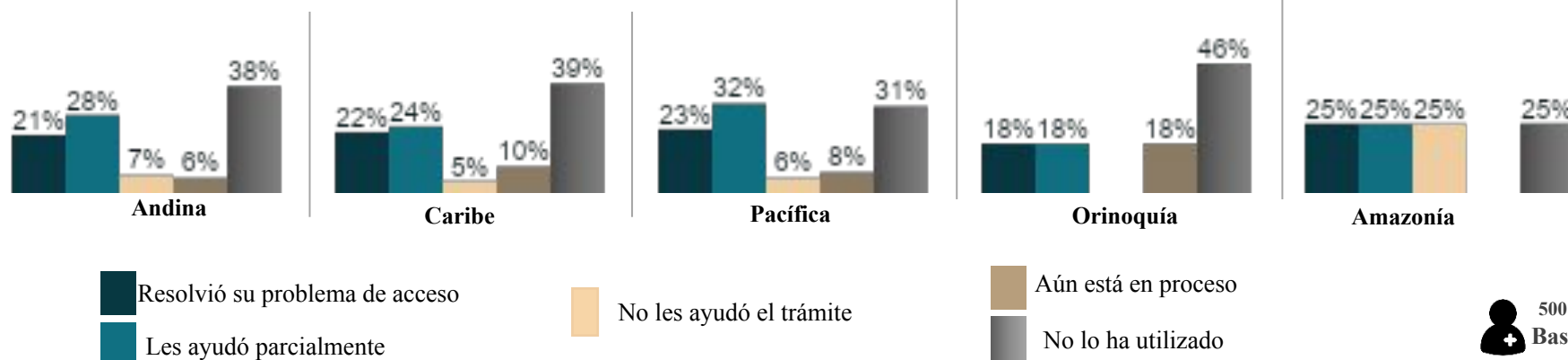
Recursos ante las entidades de salud - Tutelas

Zonas de Vivienda



En todas las zonas de ubicación de los pacientes se ha recurrido al trámite de tutela; no obstante, la zona rural fue la que más lo utilizó, obteniendo resultados favorables en la mayoría de los casos.

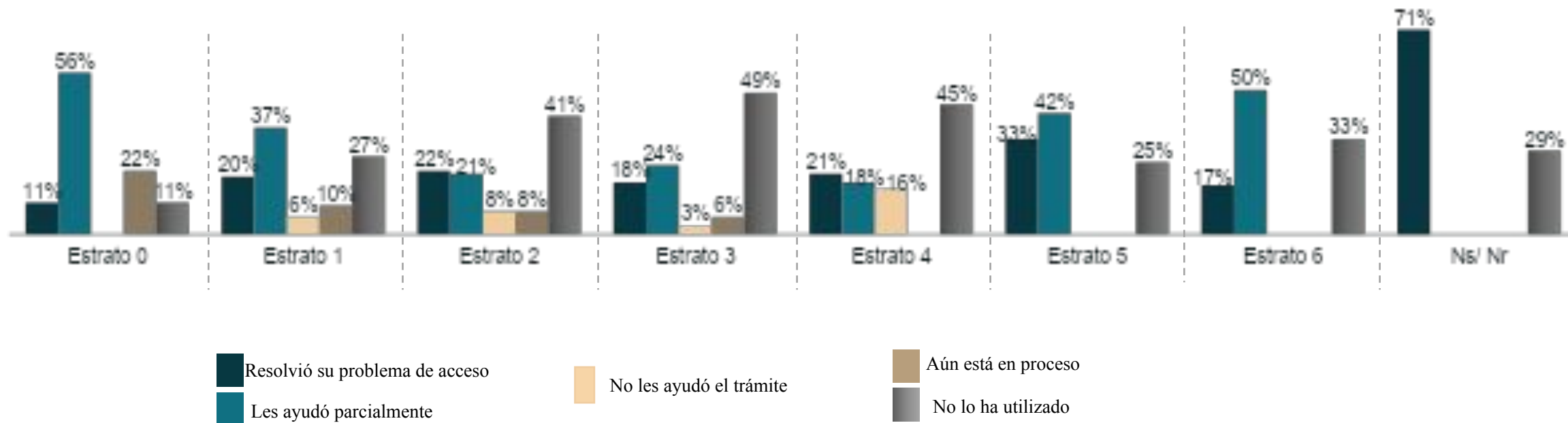
Regiones de Colombia



La zona pacífica fue la que presentó el mayor número de tutelas y, a la vez, también es uno de los que obtienen resultados más favorables en el acceso a los servicios de salud.

Recursos ante las entidades de salud - Tutelas

Nivel Socio económico

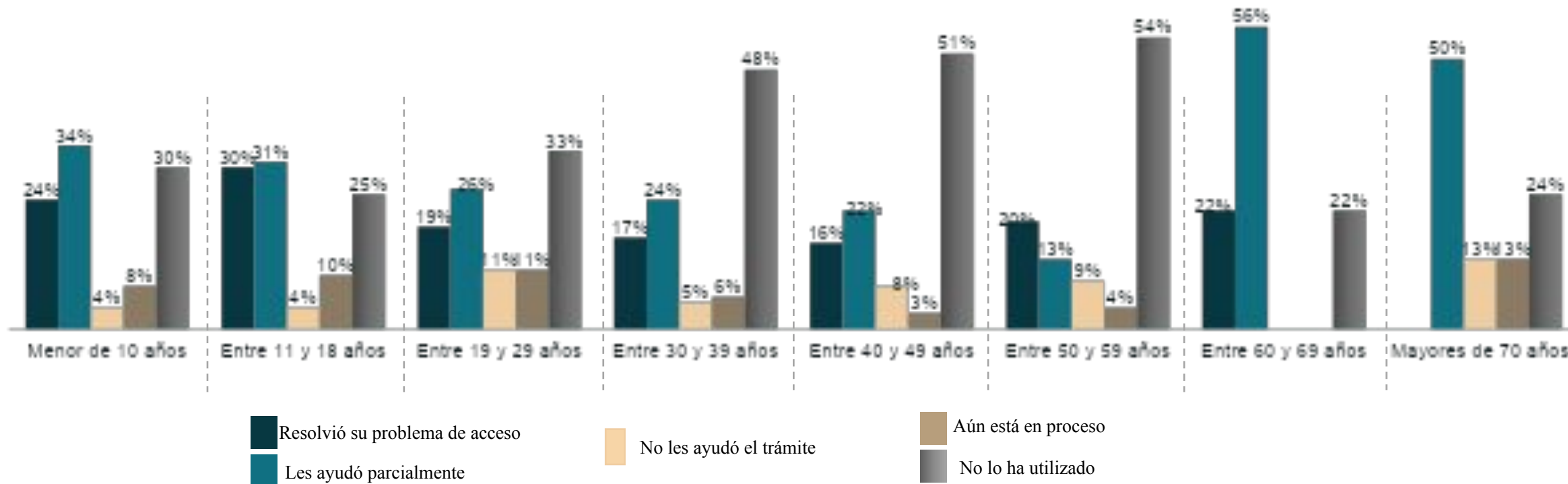


Los datos evidencian que, entre más bajo es el estrato, mayor es la recurrencia al uso de tutelas para acceder a los servicios de salud. Por el contrario, en estratos más altos, aunque su uso es menor, se observan resultados muy positivos.

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a las tutelas para acceder a los servicios de salud?,
¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Recursos ante las entidades de salud - Tutelas

Rango de Edad



Los datos muestran que **los más jóvenes recurren más al mecanismo de tutela, pero con resultados limitados**, mientras que en **las edades medias y mayores, aunque su uso es menor, el acceso logrado es mucho más efectivo**. Esto refleja desigualdades en la efectividad del recurso según el ciclo de vida.

Recursos ante las entidades de salud - Tutelas

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a las tutelas para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

	Funcionó Total / Parcial	No Funcionó	Base
Comfenalco Valle EPS	100%	0%	1
Pijaos Salud EPS	100%	0%	1
Sanidad Policia	100%	0%	2
Asmet Salud EPS	80%	0%	5
SOS EPS	71%	14%	7
Coosalud EPS	70%	0%	23
Fomag	67%	0%	9
Nueva EPS	64%	8%	130
Emssanar EPS	50%	0%	4
Salud Total EPS	48%	4%	52
Sanitas EPS	46%	4%	74
Mutualser	41%	6%	17

EPS donde el recurso funcionó más

	Funcionó	No Funcionó	Base
Cajacopi EPS	40%	0%	5
Sanidad Militar	40%	0%	5
Sura EPS	39%	7%	46
Famisanar EPS	39%	17%	36
Saviasalud EPS	36%	9%	11
AIC	33%	33%	3
Aliansalud EPS	29%	0%	7
Capital Salud EPS	25%	0%	12
Compensar EPS	25%	2%	44
Mallamas EPS	0%	100%	1

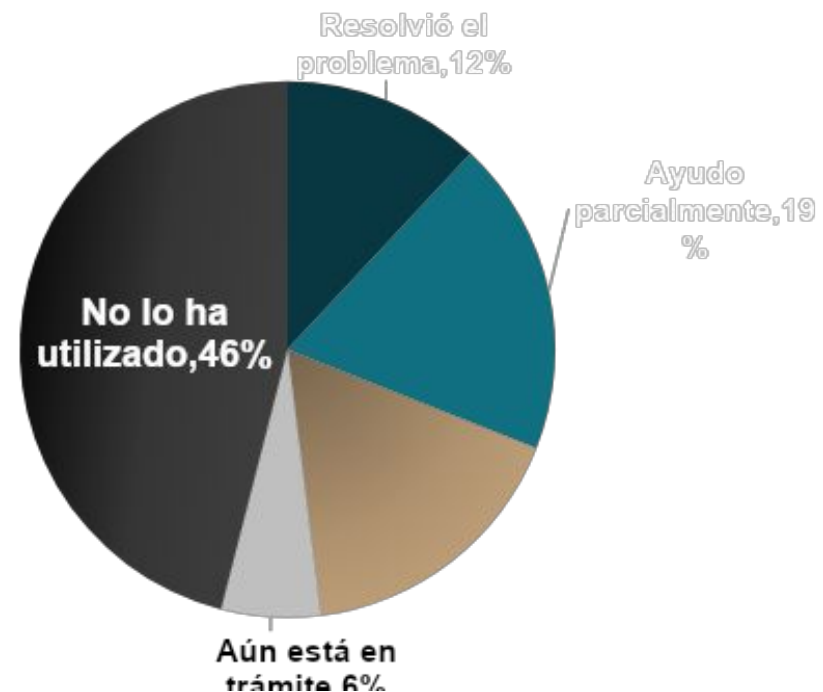
EPS donde el recurso funcionó menos

Recursos ante las entidades de salud – Derechos de petición

El 54% de los pacientes ha tenido que recurrir a derechos de petición para acceder a los servicios de salud; de ellos, cerca del 31% logró resolver su problema en algún grado.

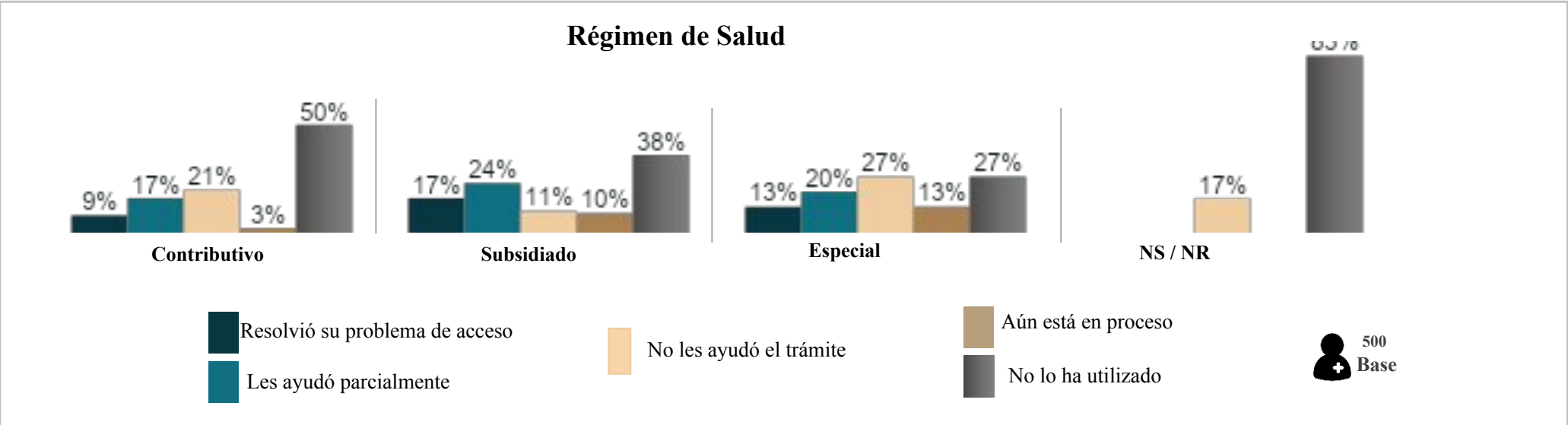
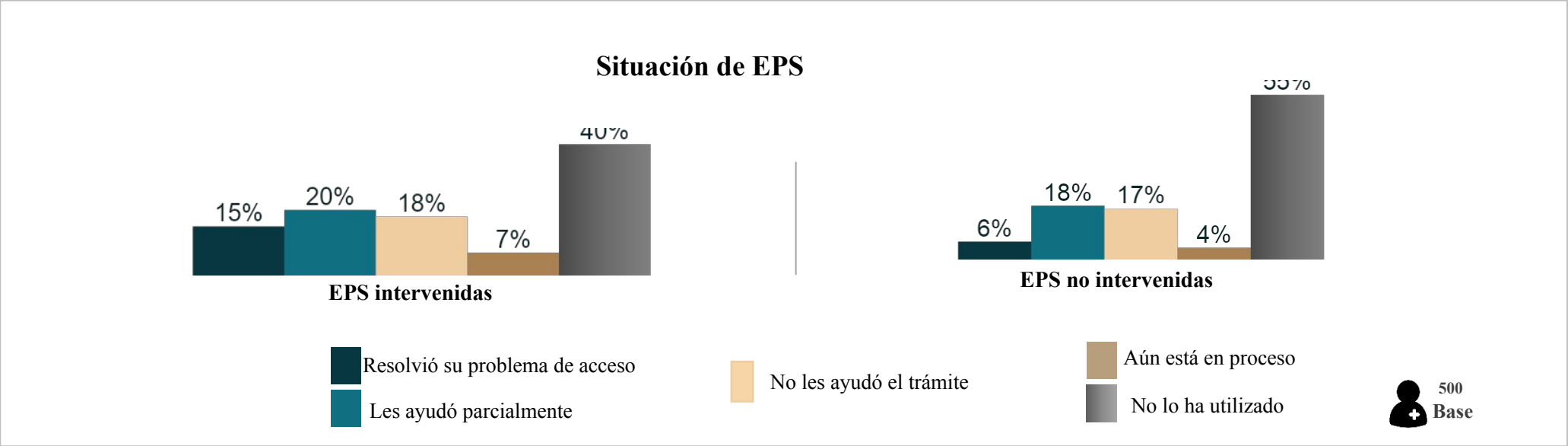
A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a derechos de petición para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

DERECHOS DE PETICIÓN - TOTAL



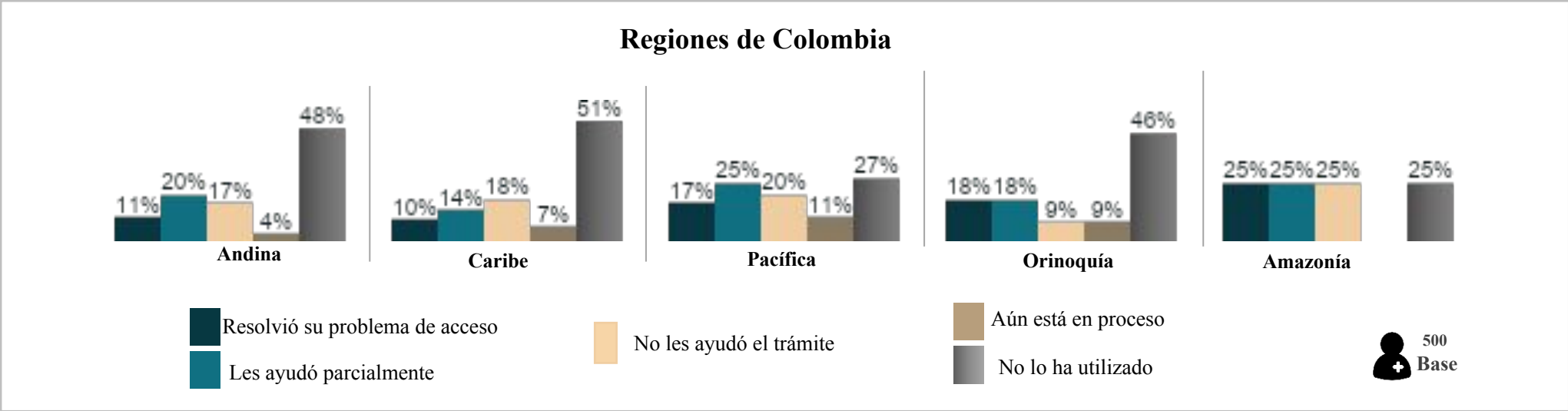
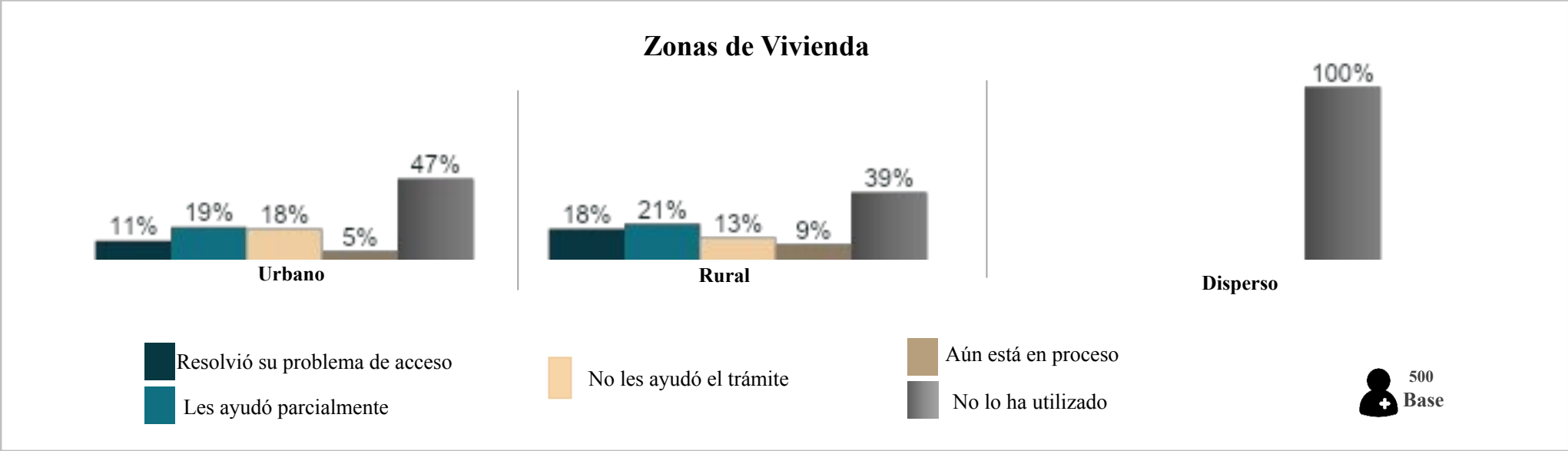
 500
Base

Recursos ante las entidades de salud – Derechos de petición



A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a realizar derechos de petición para acceder a los servicios de salud?,
¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

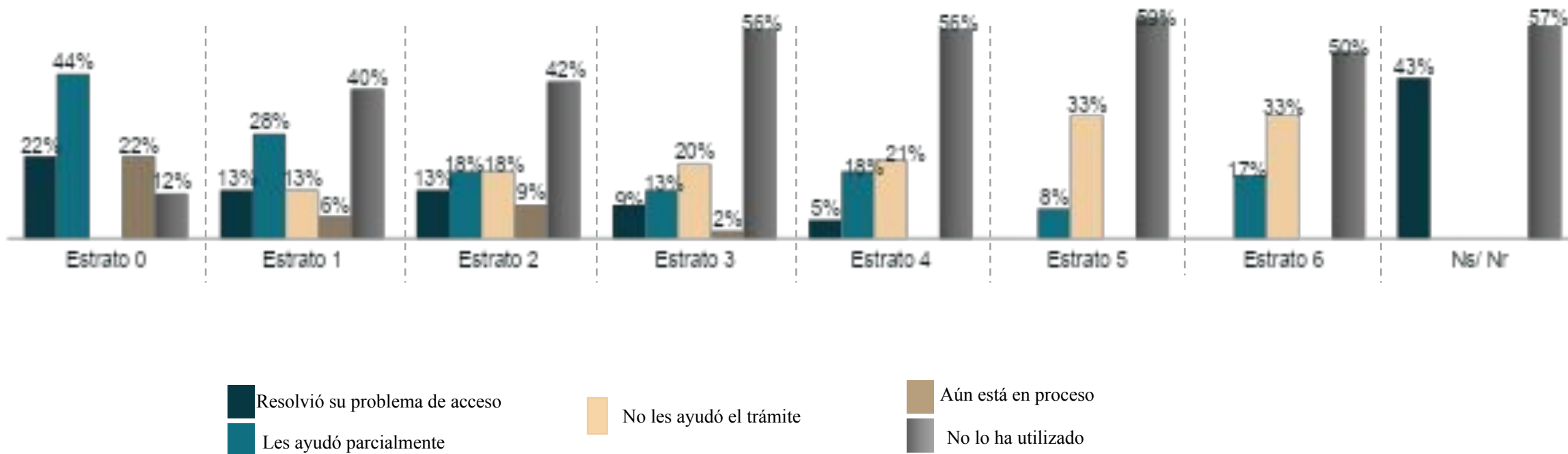
Recursos ante las entidades de salud – Derechos de petición



A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a realizar derechos de petición para acceder a los servicios de salud?,
¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Recursos ante las entidades de salud – Derechos de petición

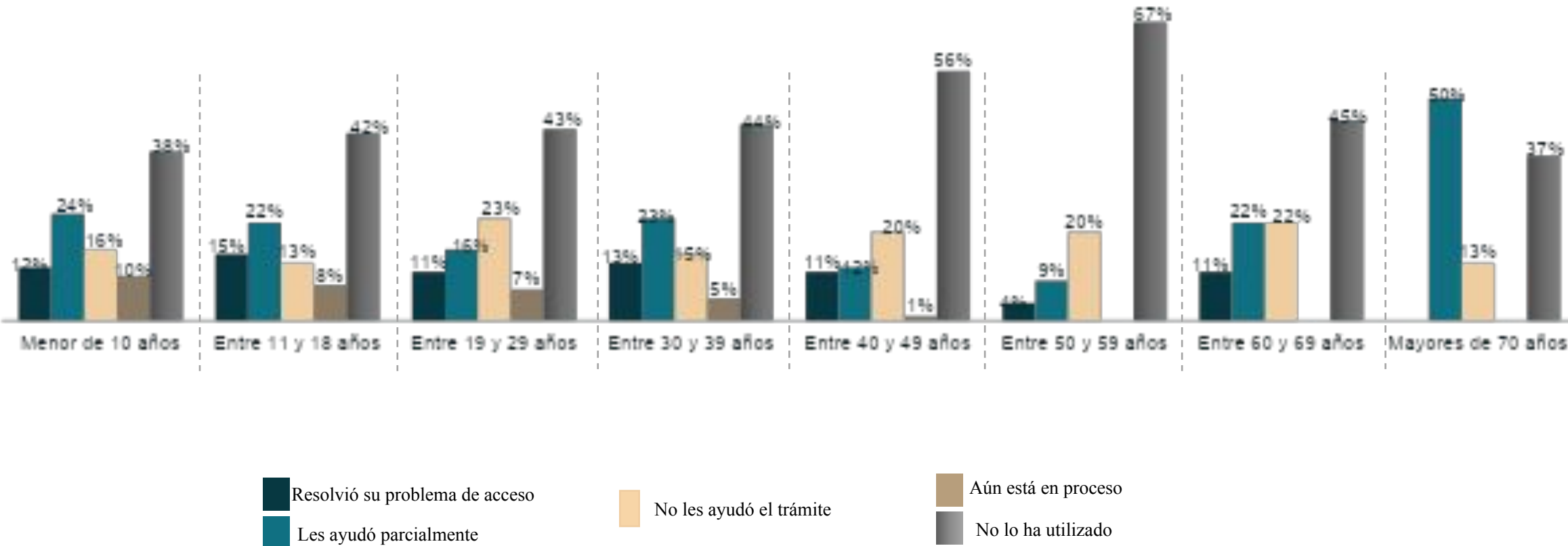
Nivel Socioeconómico



A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a realizar derechos de petición para acceder a los servicios de salud?,
¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Recursos ante las entidades de salud – Derechos de petición

Rango de Edad



500
Base

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a realizar derechos de petición para acceder a los servicios de salud?,
¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Recursos ante las entidades de salud – Derechos de petición

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a realizar derechos de petición para acceder a los servicios de salud?,
¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

	Funcionó Total / Parcial	No Funcionó	Base
Comfenalco Valle EPS	100%		1
Pijaos Salud EPS	100%		1
Asmet Salud EPS	60%		5
Coosalud EPS	52%	17%	23
Emssanar EPS	50%		4
Sanidad Policia	50%		2
Saviasalud EPS	45%	18%	11
SOS EPS	43%	14%	7
Cajacopi EPS	40%		5
Sanidad Militar	40%		5
Nueva EPS	37%	17%	130

EPS donde el recurso funcionó más

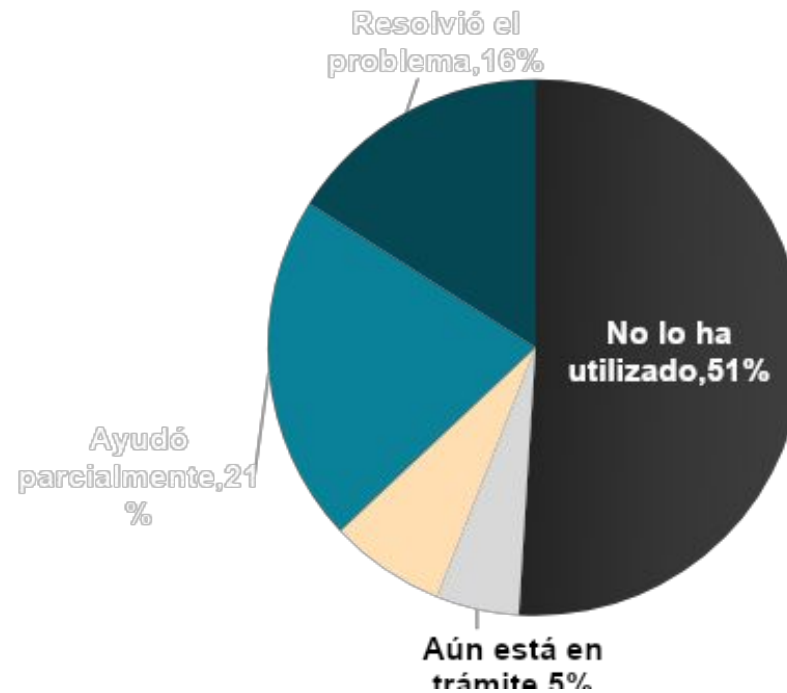
	Funcionó Total / Parcial	No Funcionó	Base
Capital Salud EPS	33%	17%	12
Salud Total EPS	31%	17%	52
Sanitas EPS	30%	15%	74
Famisanar EPS	25%	31%	36
Sura EPS	24%	17%	46
Fomag	22%	44%	9
Mutualser	18%	24%	17
Compensar EPS	16%	14%	44
Aliansalud EPS	15%	14%	7
AIC	0%	67%	3

EPS donde el recurso funcionó menos

El 49% de los pacientes ha tenido que recurrir a desacatos para acceder a los servicios de salud; de ellos, cerca del 37%, logró resolver su problema en algún grado.

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a realizar desacatos para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

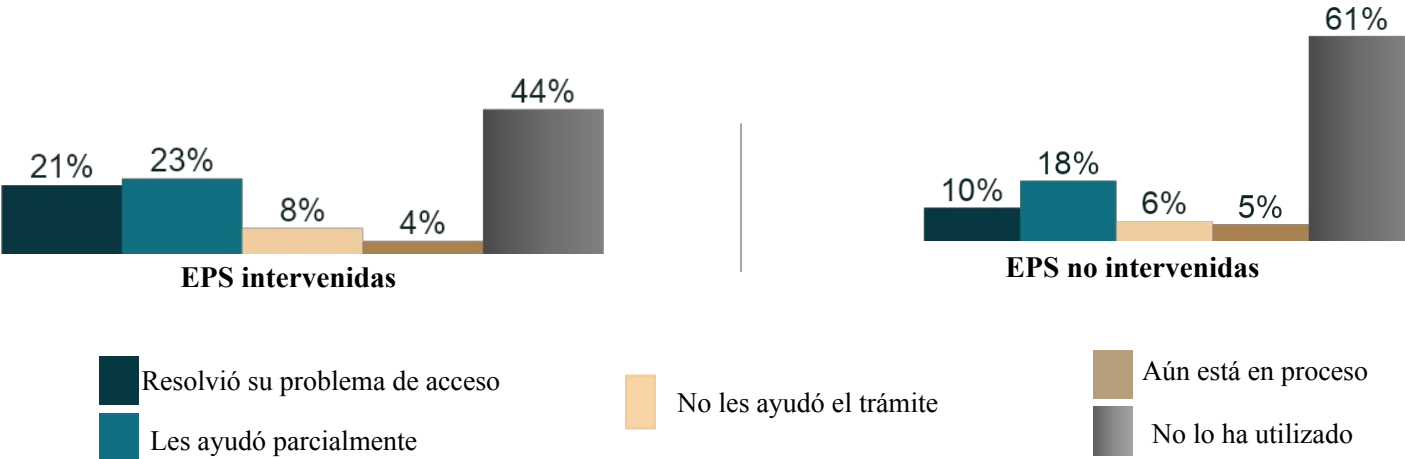
DESACATOS - TOTAL



 500
Base

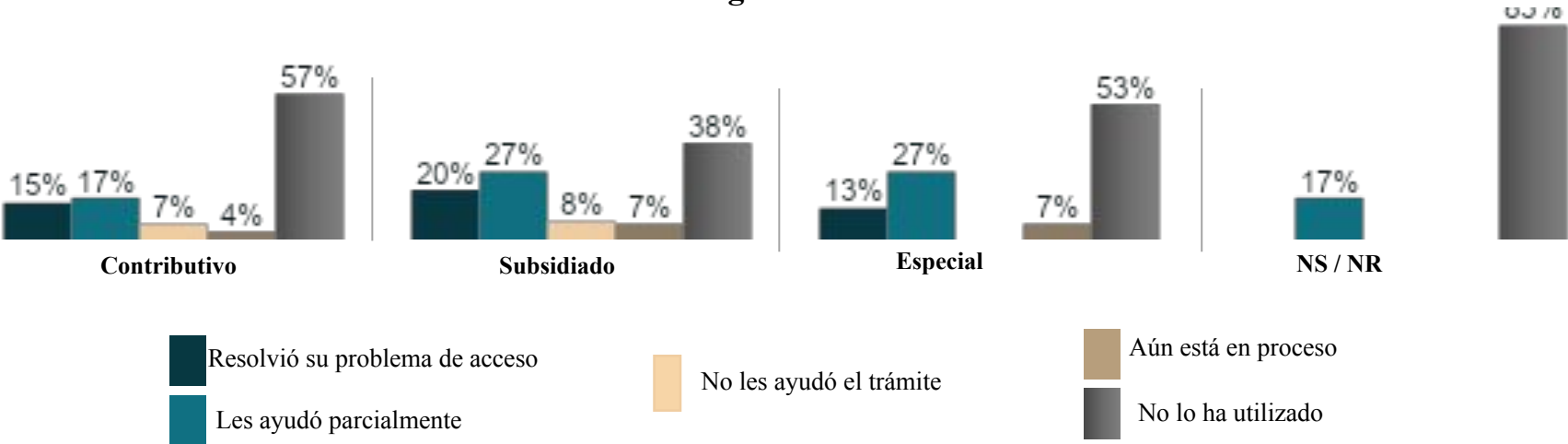
Recursos ante las entidades de salud – Desacatos

Situación de EPS



500
Base

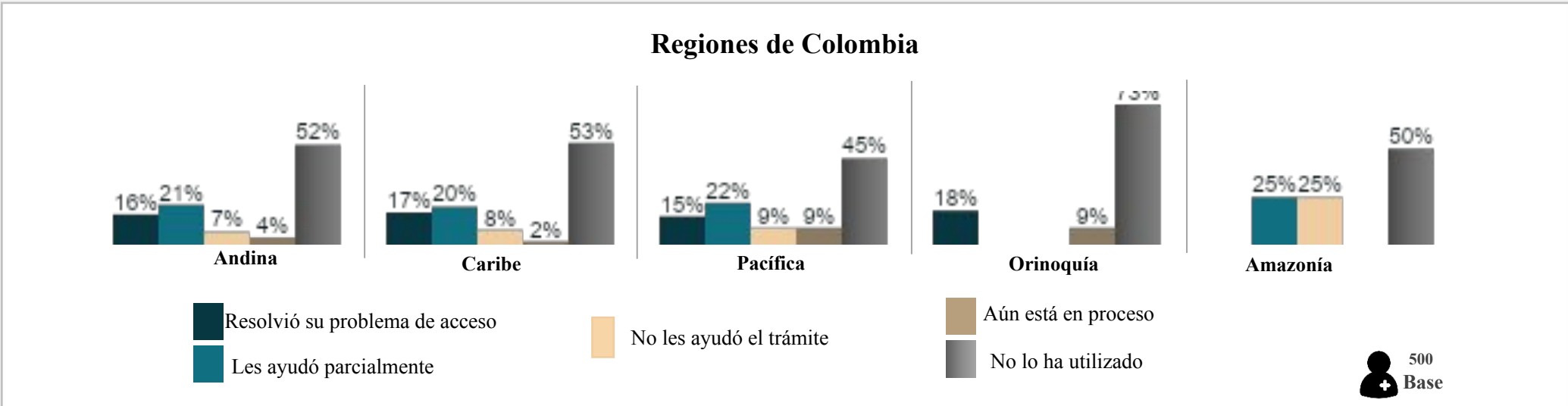
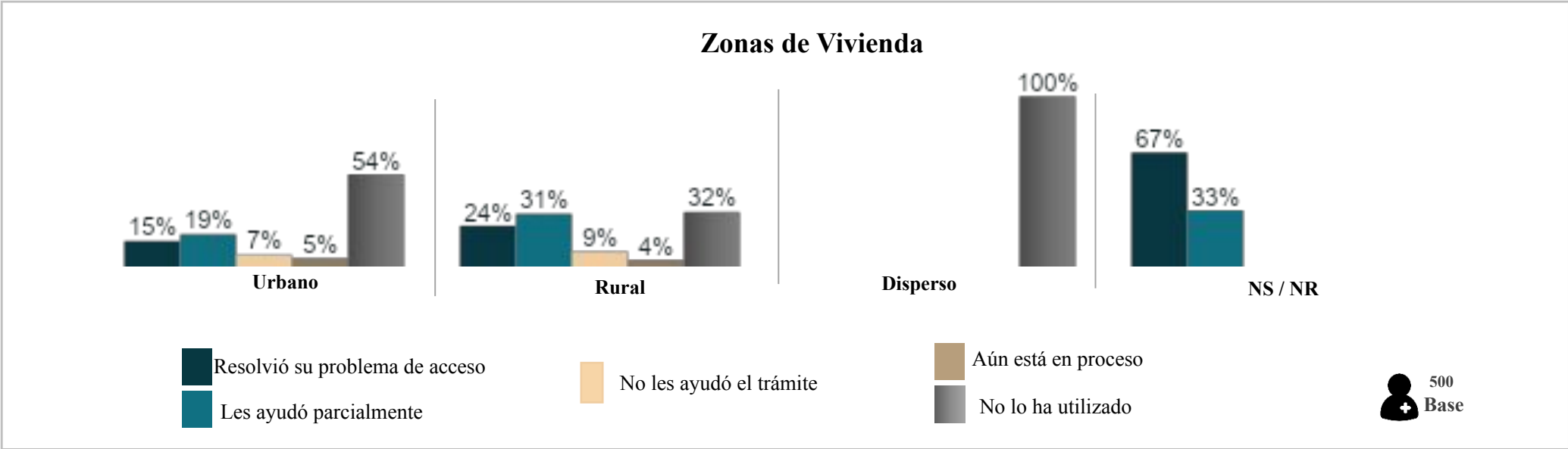
Régimen de Salud



500
Base

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a realizar desacatos para acceder a los servicios de salud?,
¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

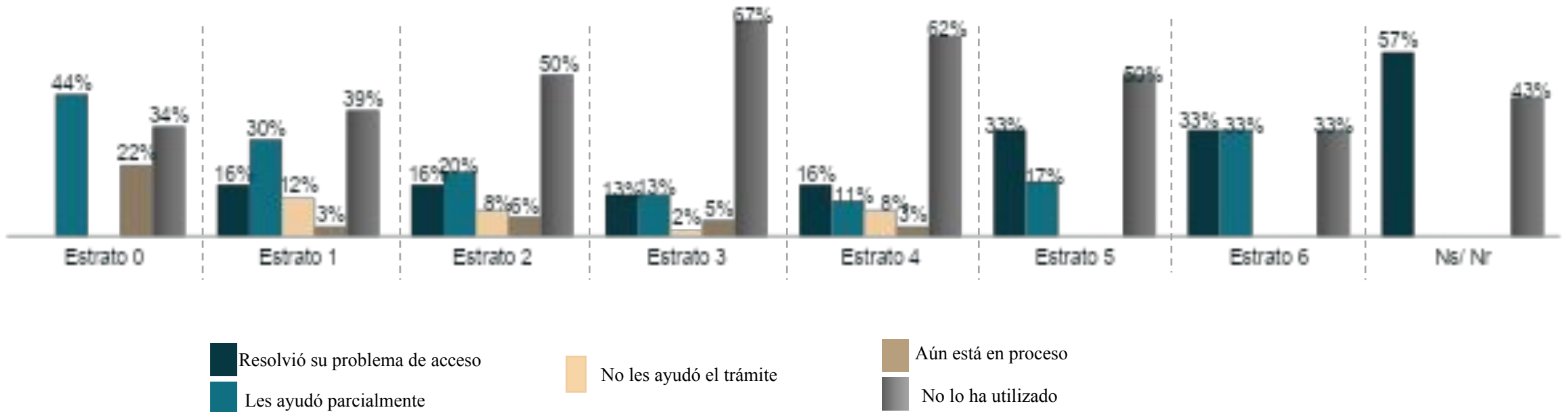
Recursos ante las entidades de salud – Desacatos



A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a realizar desacatos para acceder a los servicios de salud?,
¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Recursos ante las entidades de salud – Desacatos

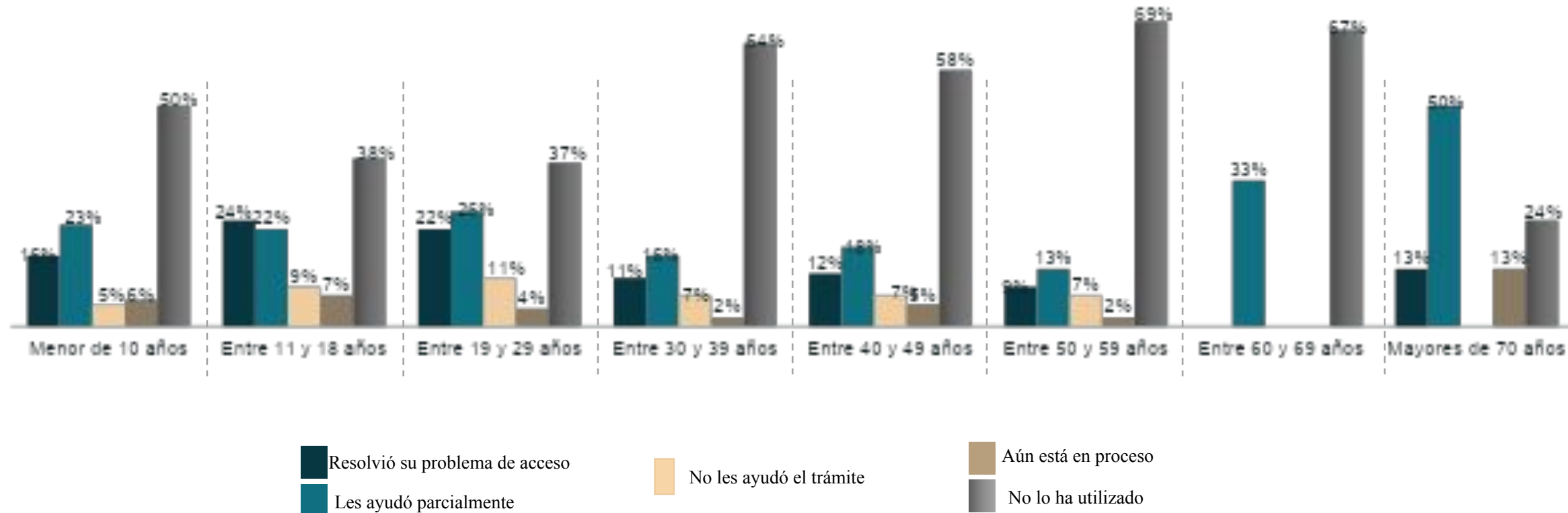
Nivel Socioeconómico



500
Base

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a realizar desacatos para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Rango de Edad



500
Base

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a realizar desacatos para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Recursos ante las entidades de salud – Desacatos

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a realizar desacatos para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Mayor Efectividad

	Funcionó Total / Parcial	No Funcionó	Base
Comfenalco Valle EPS	100%		1
Pijaos Salud EPS	100%		1
SOS EPS	57%	14%	7
Coosalud EPS	57%		23
Fomag	56%		9
Saviasalud EPS	55%	18%	11
Nueva EPS	52%	12%	130
Mutualser	41%	6%	17
Salud Total EPS	37%	10%	52
Sanitas EPS	34%	4%	74
AIC	33%		3

Menor efectividad

EPS donde el recurso funcionó más

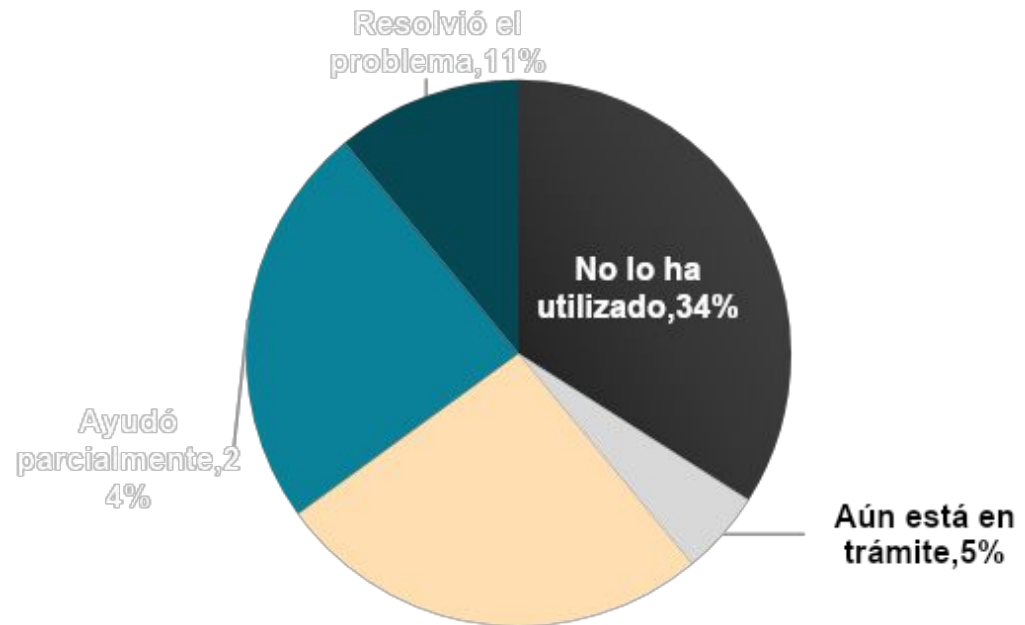
	Funcionó Total / Parcial	No Funcionó	Base
Aliansalud EPS	29%		7
Famisanar EPS	28%	3%	36
Emssanar EPS	25%		4
Sura EPS	24%	11%	46
Cajacopi EPS	20%		5
Sanidad Militar	20%		5
Compensar EPS	18%	2%	44
Capital Salud EPS	17%	8%	12

EPS donde el recurso funcionó menos

El 66% de los pacientes ha tenido que acudir a PQR ante la EPS para acceder a los servicios de salud; de ellos, cerca del 35% logró resolver su problema en algún grado.

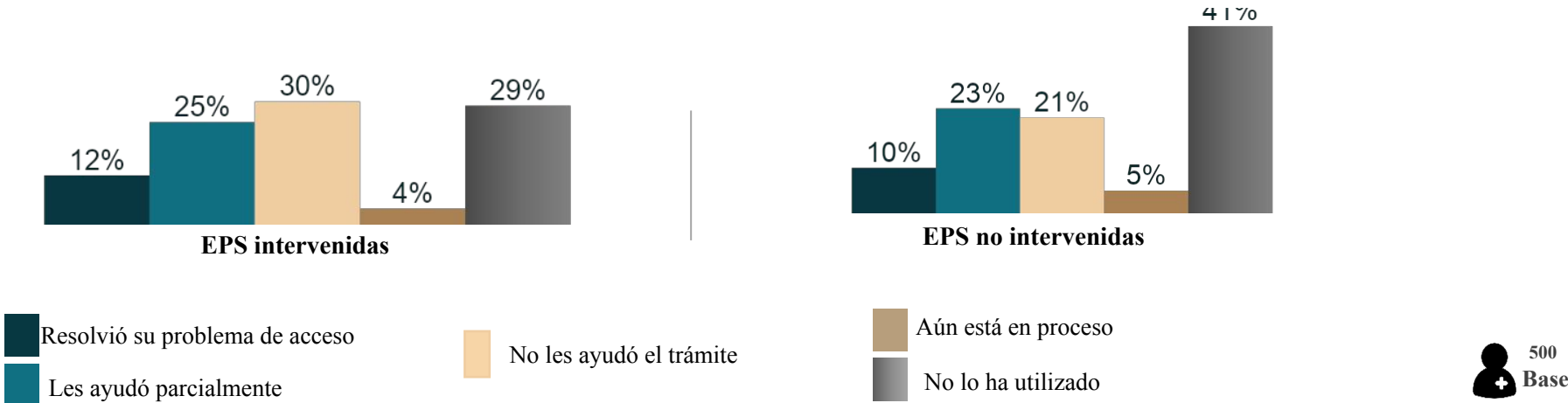
A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la EPS para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

PQR ante las EPS - TOTAL

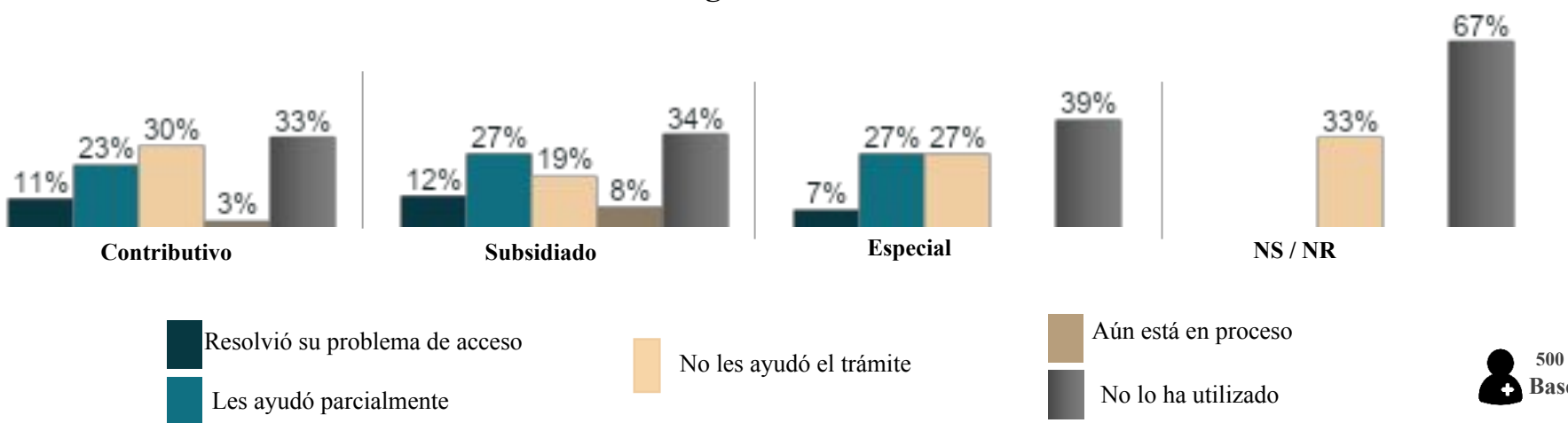


 500
Base

Situación de EPS



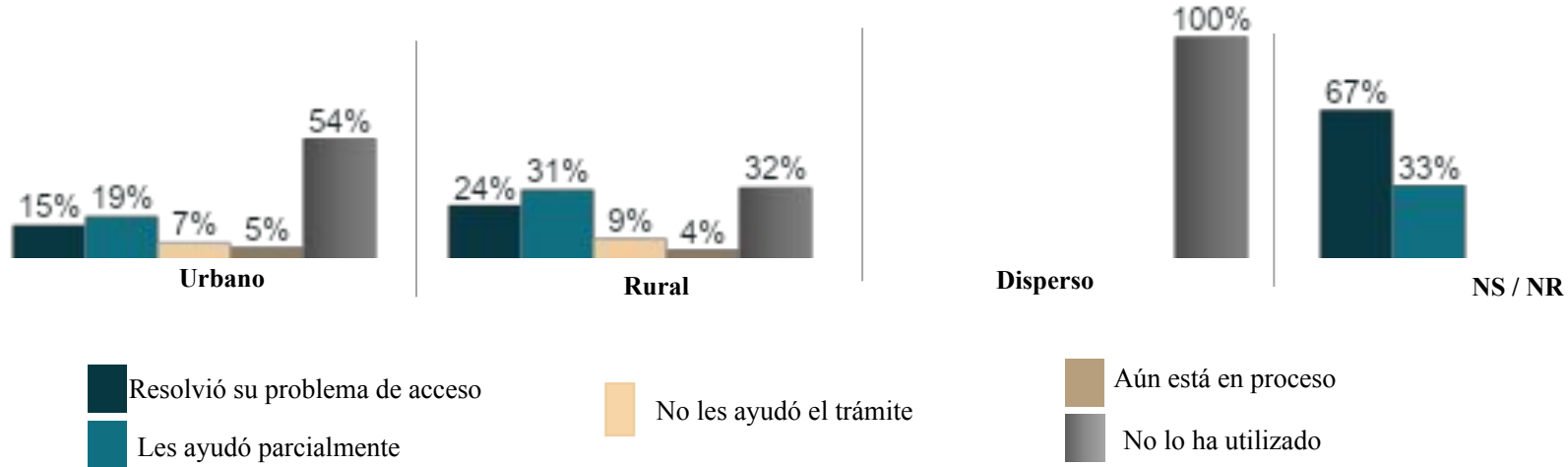
Régimen de Salud



A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la EPS para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

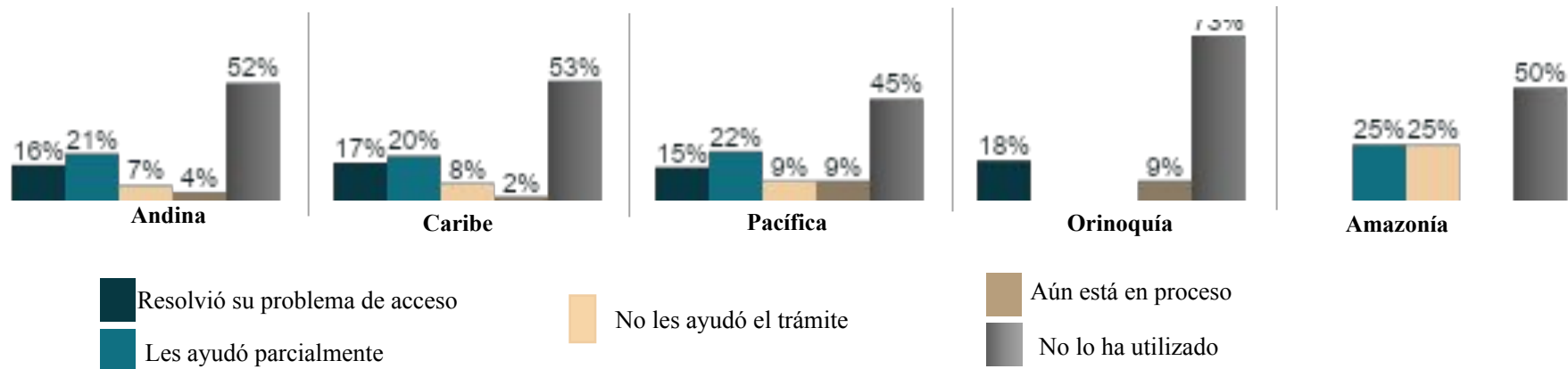
Recursos de PQR ante las EPS

Zonas de Vivienda



500
Base

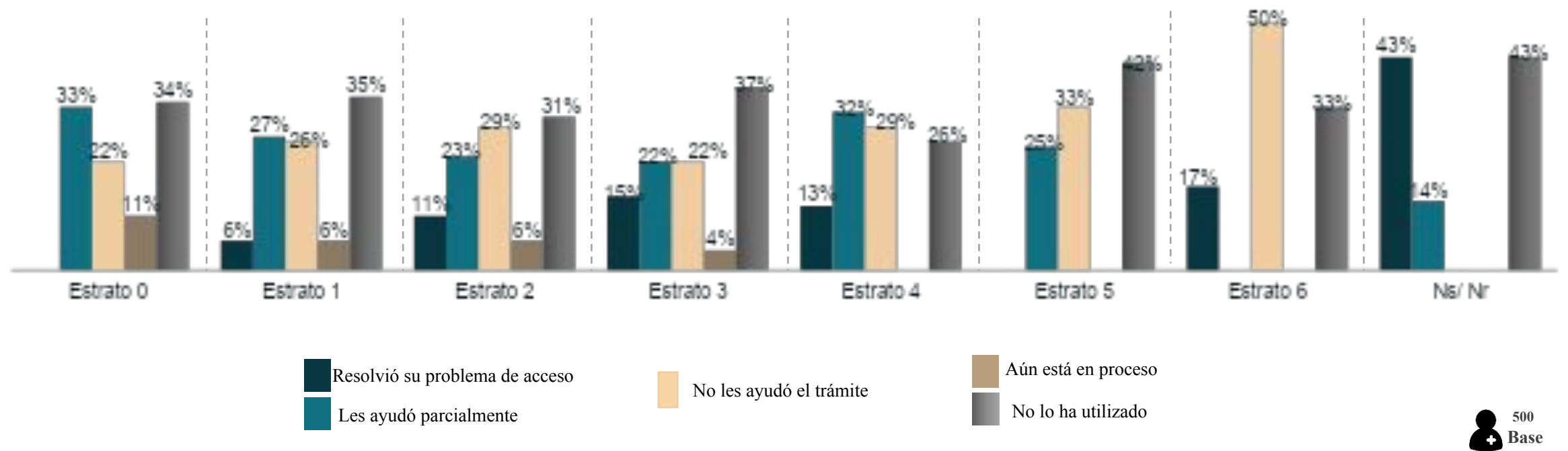
Regiones de Colombia



500
Base

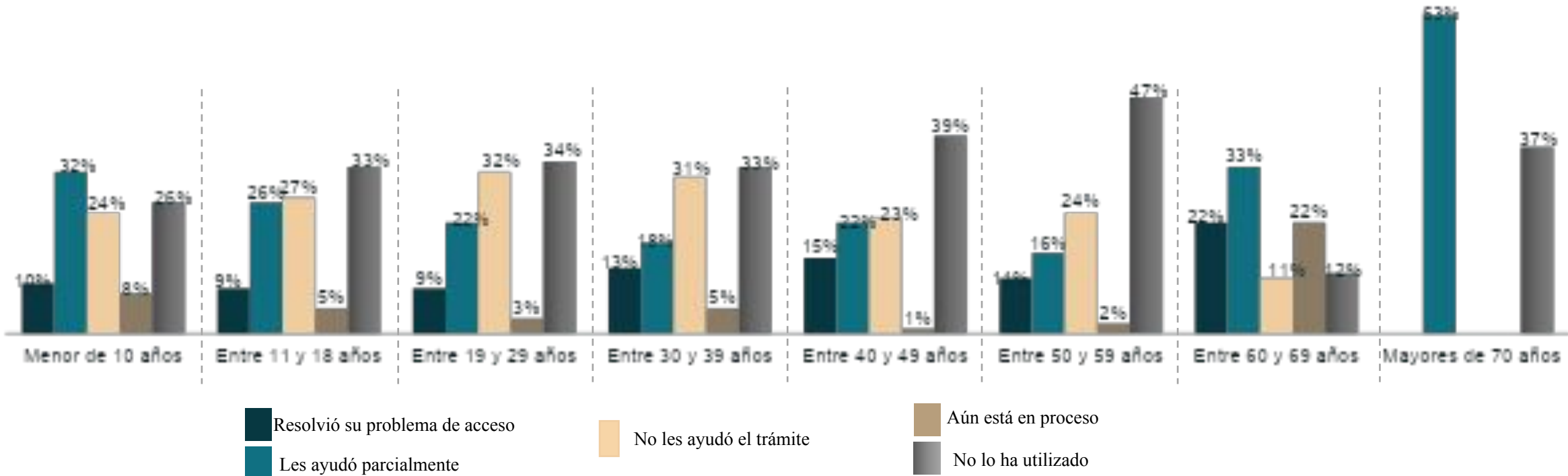
A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la EPS para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Nivel Socioeconómico



A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la EPS para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Rango de Edad



500
Base

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la EPS para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Recursos de PQR ante las EPS

A partir del año 2024, ¿Ha
tenido que acudir a PQR
ante la EPS para acceder a
los servicios de salud?,
¿Qué tan efectivos han sido
en su experiencia?

Mayor Efectividad

	Funcionó Total / Parcial	No Funcionó	Base
Comfenalco Valle EPS	100%		1
Pijaos Salud EPS	100%		1
Salud Mía EPS	100%		1
Aliansalud EPS	57%	14%	7
Sanidad Policía	50%	50%	2
Fomag	44%	33%	9
Coosalud EPS	43%	22%	23
Compensar EPS	41%	25%	44
Sanitas EPS	41%	24%	74
Nueva EPS	36%	35%	130
Famisanar EPS	36%	39%	36
Capital Salud EPS	33%	17%	12

Menor efectividad

EPS donde el recurso funcionó más

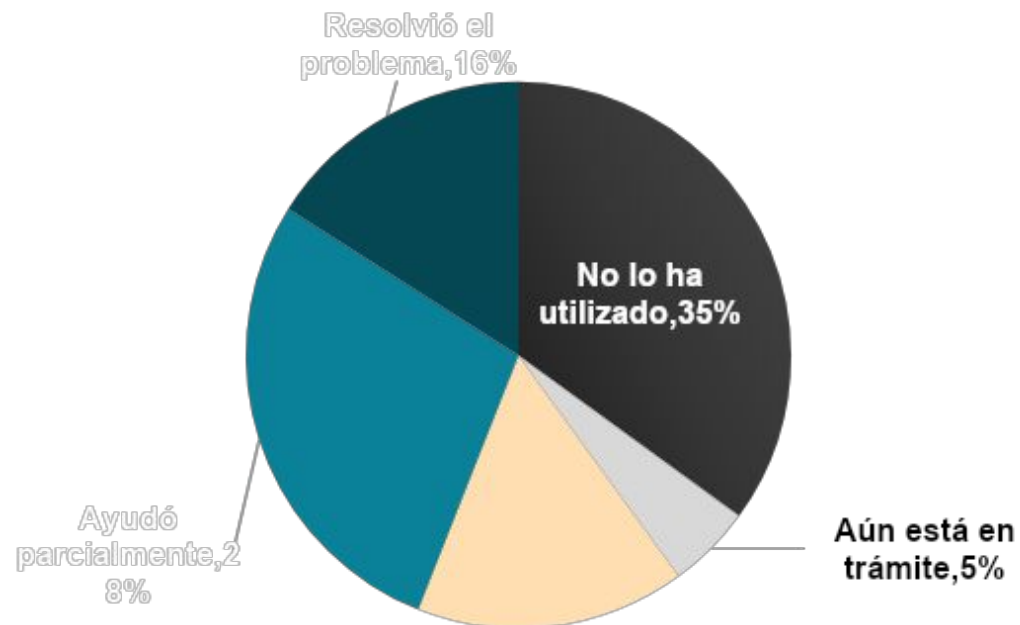
	Funcionó Total / Parcial	No Funcionó	Base
Sura EPS	30%	24%	46
Mutualser	29%	12%	17
SOS EPS	29%	29%	7
Salud Total EPS	29%	19%	52
Saviasalud EPS	27%	27%	11
Emssanar EPS	25%	25%	4
Asmet Salud EPS	20%		5
Cajacopi EPS	20%		5
AIC	0%	33%	3
Comfachocó EPS	0%	100%	1

EPS donde el recurso funcionó menos

El 65% de los pacientes ha tenido que recurrir a PQR ante la supersalud para acceder a los servicios de salud; de ellos, cerca del 44% logró resolver su problema en algún grado.

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Supersalud para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

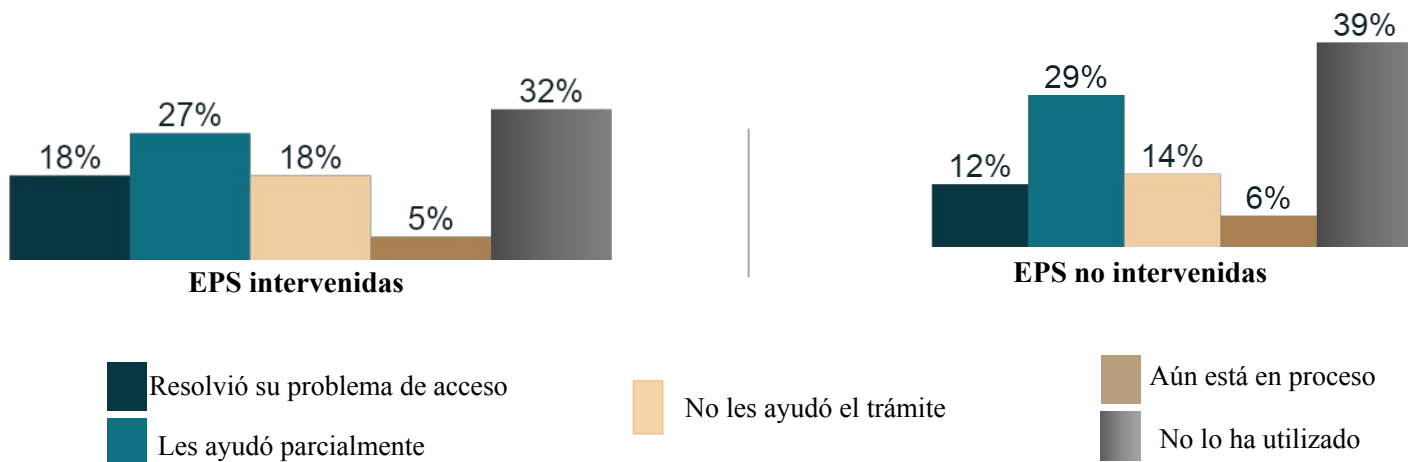
PQR ante la Supersalud - TOTAL



 500
Base

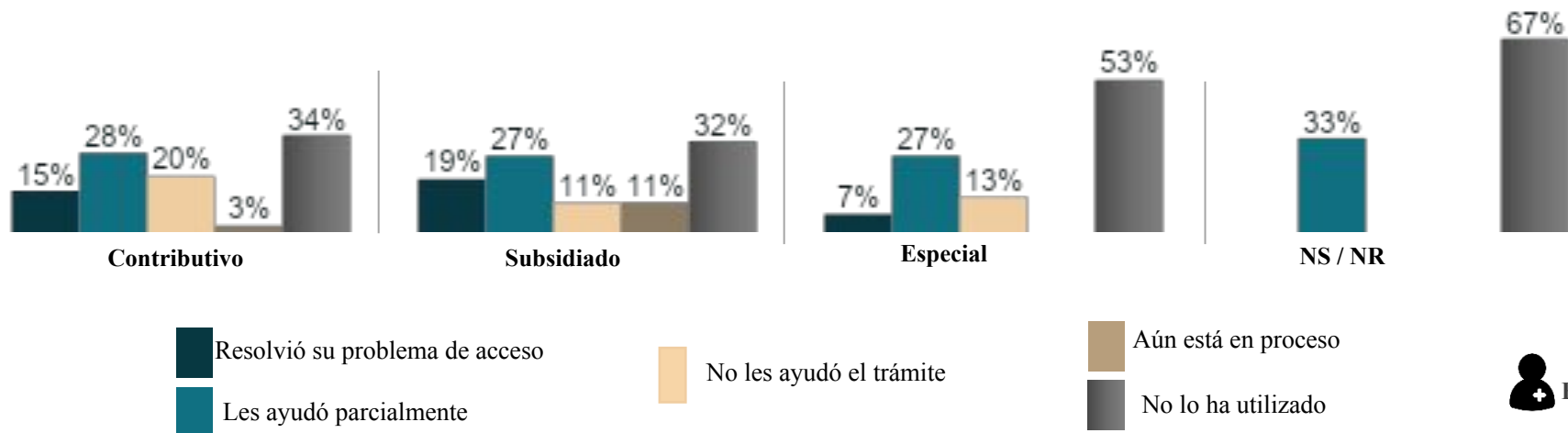
Recursos de PQR ante la Supersalud

Situación de EPS



500
Base

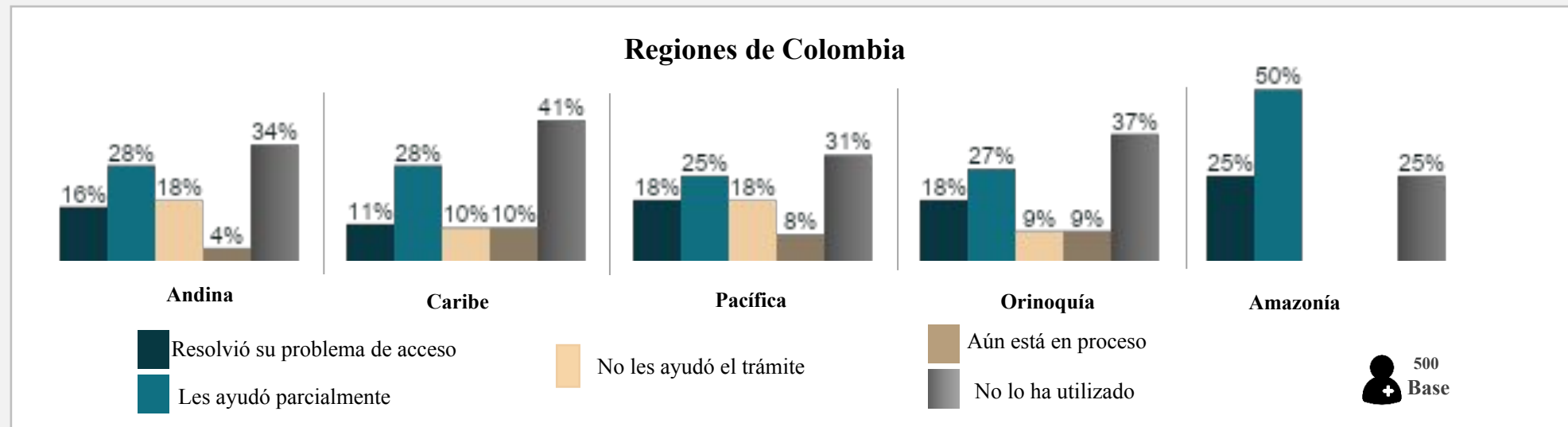
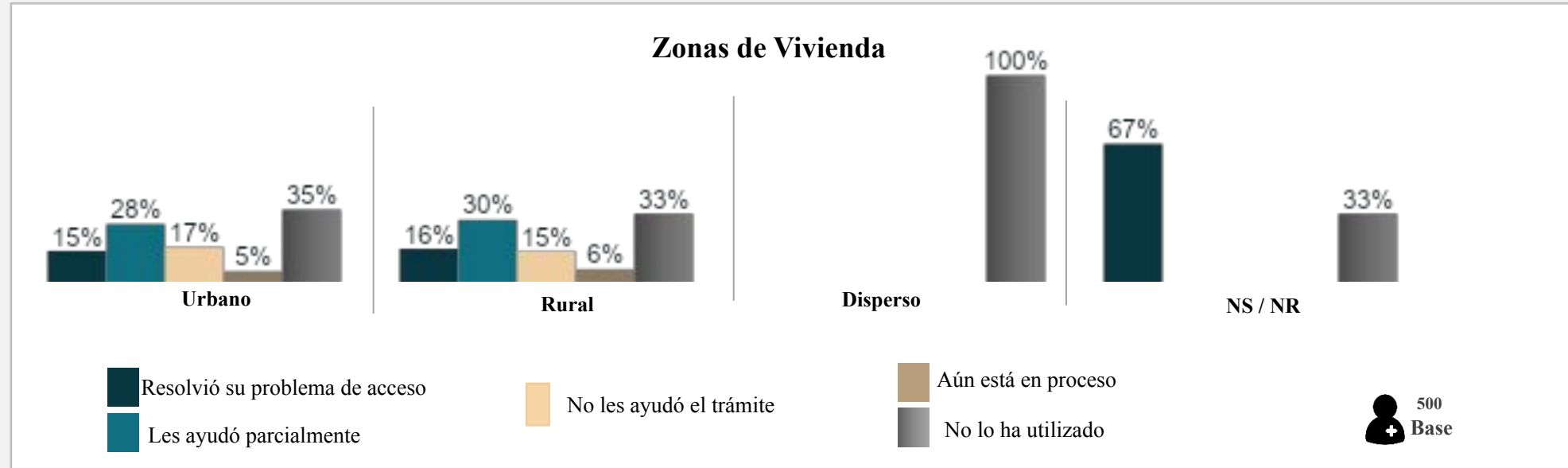
Régimen de Salud



500
Base

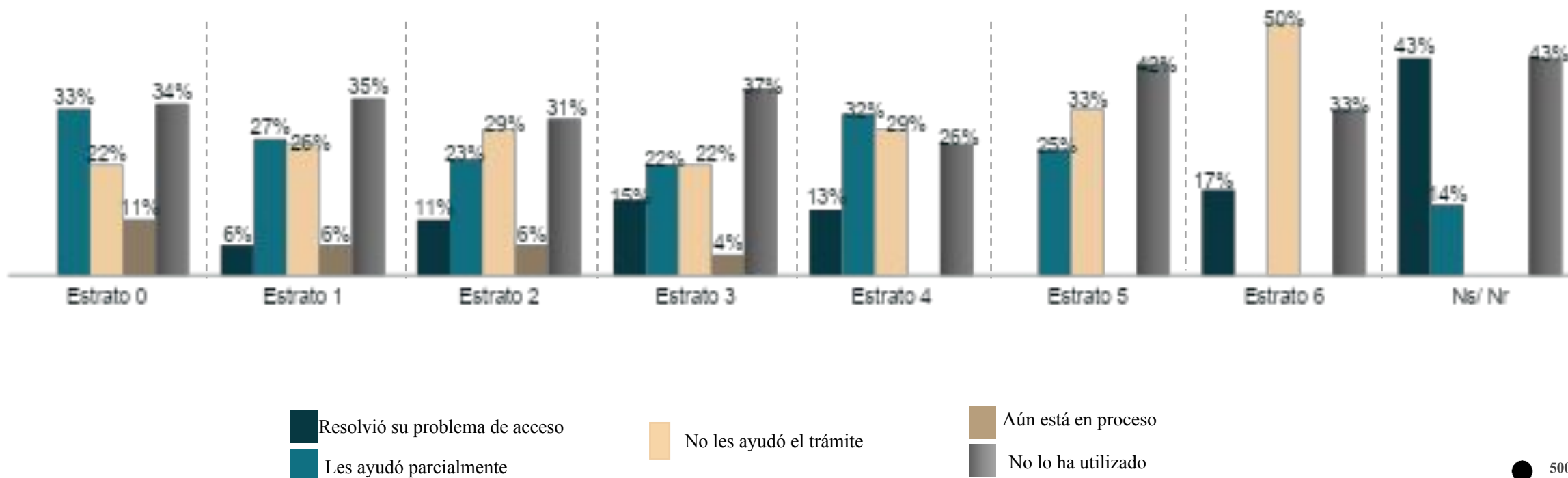
A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Supersalud para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Recursos de PQR ante la Supersalud



A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Supersalud para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

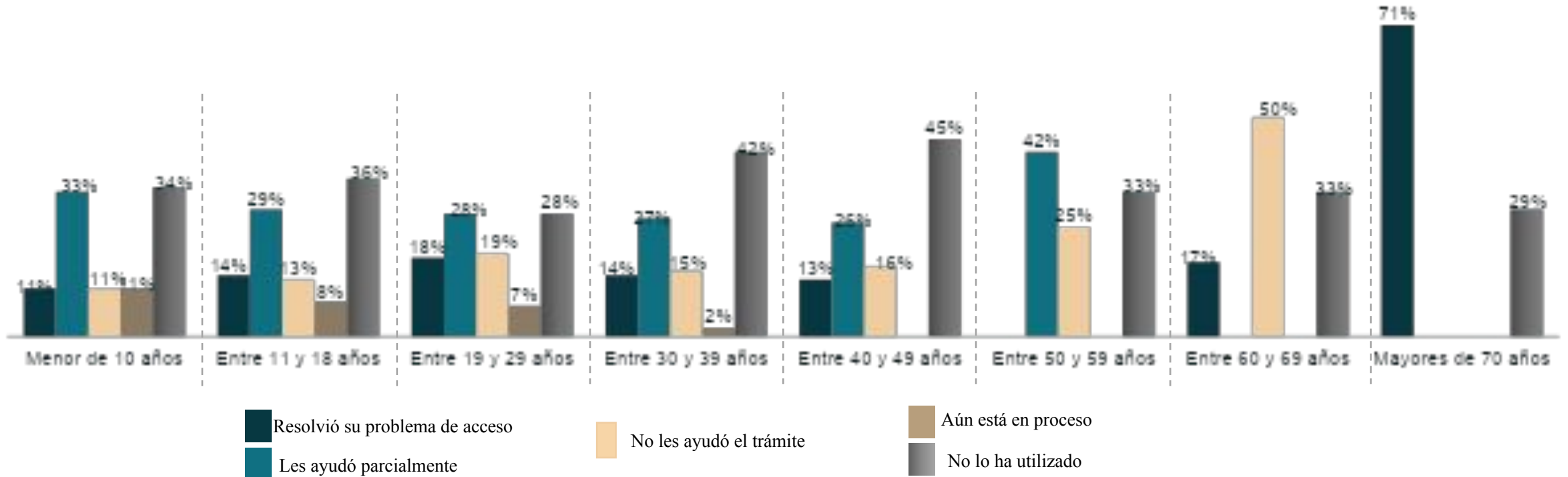
Nivel Socioeconómico



500
Base

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Supersalud para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Rango de Edad



500
Base

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Supersalud para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Recursos de PQR ante la Supersalud

A partir del año 2024,
¿Ha tenido que acudir a
PQR ante la Supersalud
para acceder a los
servicios de salud?, ¿Qué
tan efectivos han sido en
su experiencia?

	Funcionó Total / Parcial	No Funcionó	Base
Pijaos Salud EPS	100%		1
Comfachocó EPS	100%		1
Salud Mía EPS	100%		1
SOS EPS	71%	14%	7
Capital Salud EPS	58%	17%	12
Emssanar EPS	50%	25%	4
Coosalud EPS	48%	9%	23
Nueva EPS	48%	21%	130
Famisanar EPS	44%	19%	36
Salud Total EPS	44%	12%	52
Fomag	44%	11%	9
Compensar EPS	43%	9%	44

Mayor Efectividad

Menor efectividad

EPS donde el recurso funcionó más

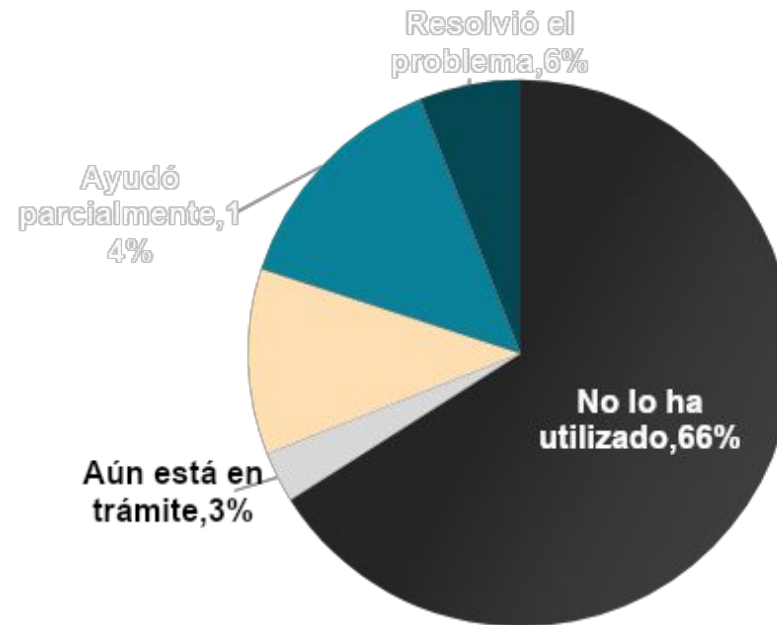
	Funcionó Total / Parcial	No Funcionó	Base
Aliansalud EPS	43%	14%	7
Sanitas EPS	41%	16%	74
Asmet Salud EPS	40%		5
Cajacopi EPS	40%		5
Saviasalud EPS	36%	18%	11
Mutualser	35%	12%	17
Sura EPS	35%	24%	46
Sanidad Militar	20%		5
Comfenalco Valle EPS	0%	100%	1
Sanidad Policía		50%	2

EPS donde el recurso funcionó menos

El 34% de los pacientes ha tenido que recurrir a PQR ante la Defensoría del Pueblo para acceder a los servicios de salud; de ellos, cerca del 20% logró resolver su problema en algún grado.

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Defensoría del Pueblo para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

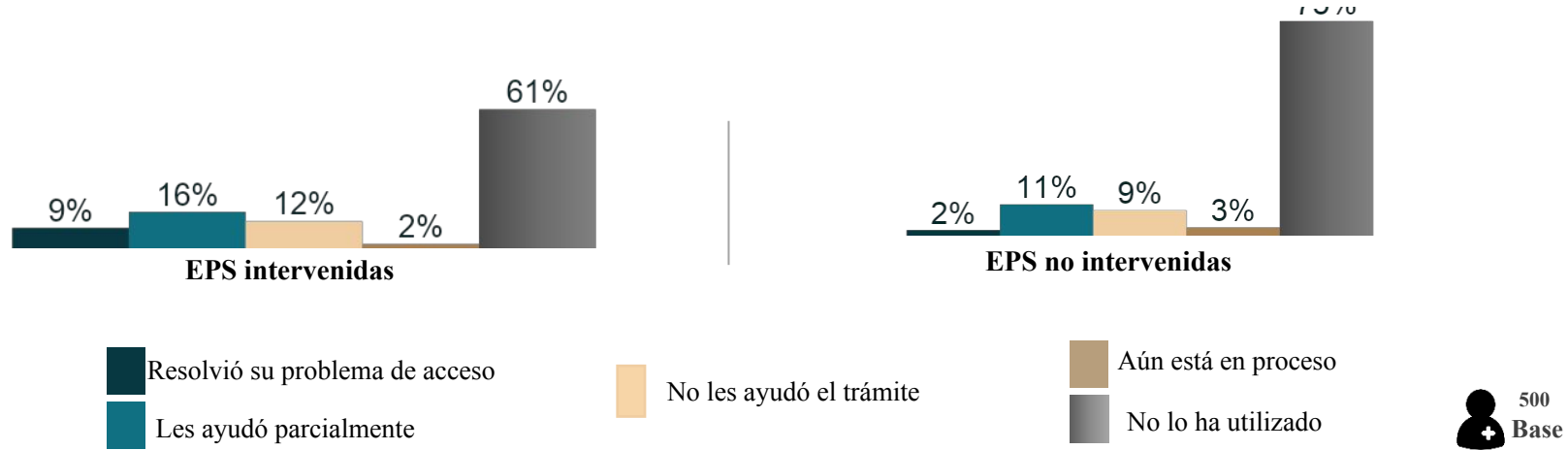
PQR ante la Defensoría - TOTAL



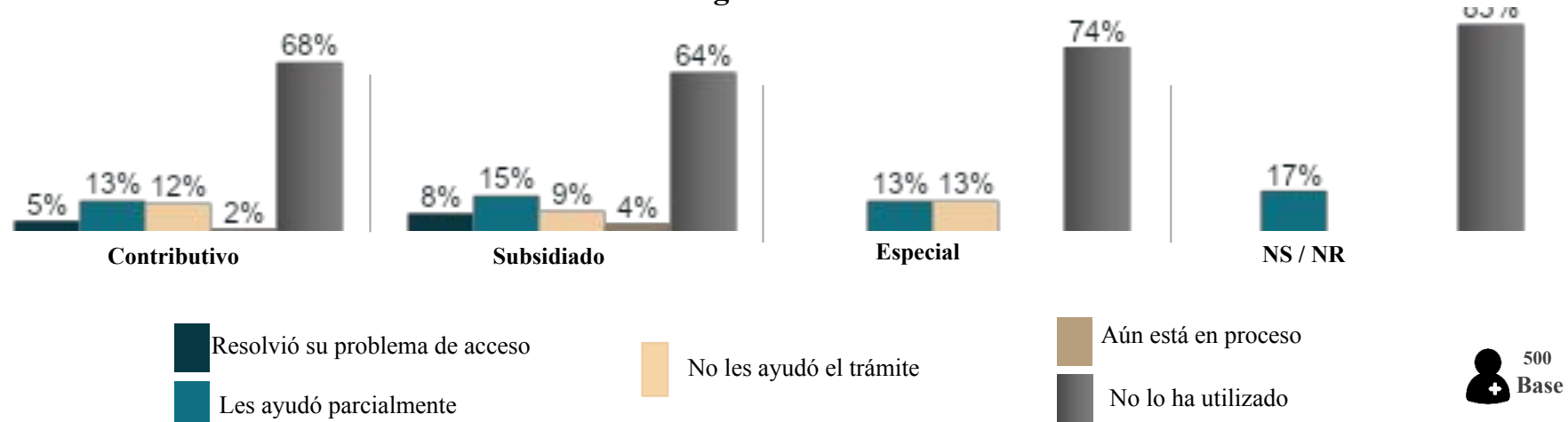
 500
Base

Recursos de PQR ante la Defensoría

Situación de EPS

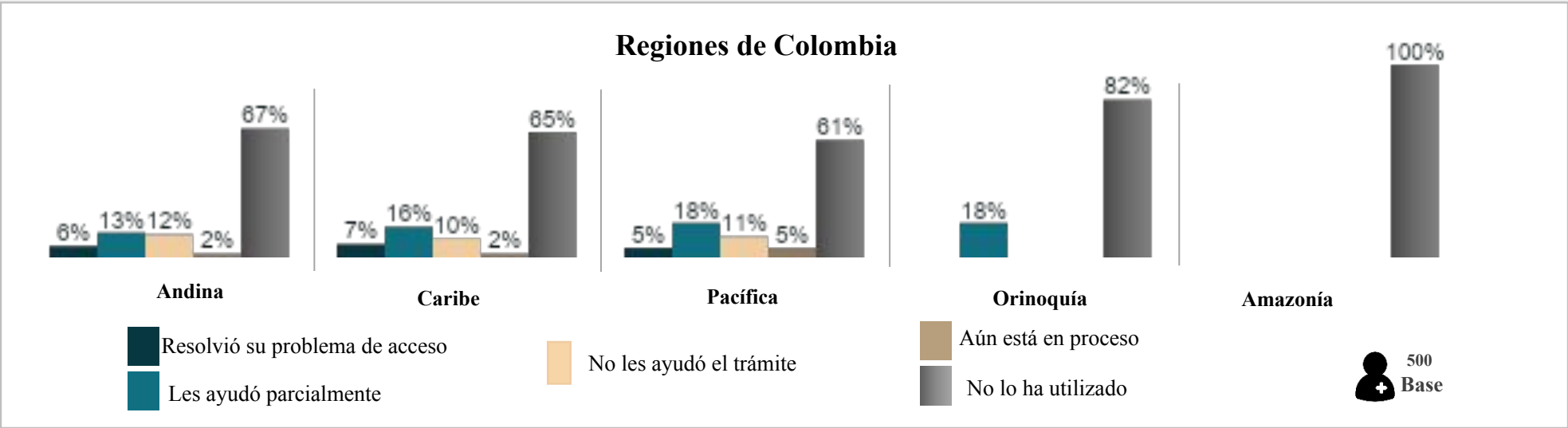
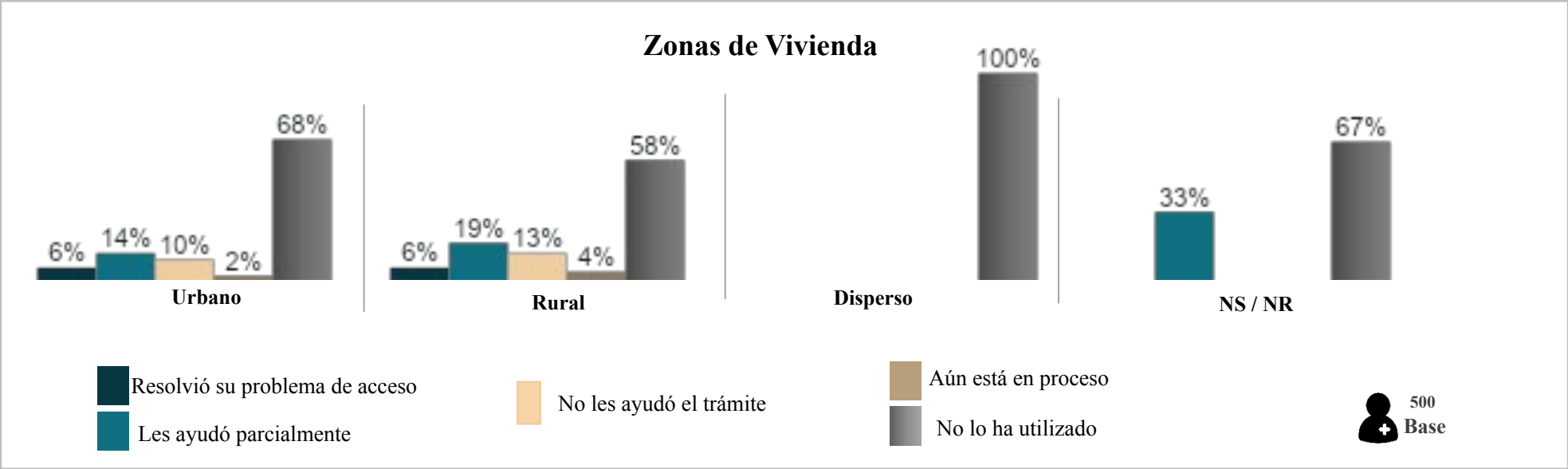


Régimen de Salud



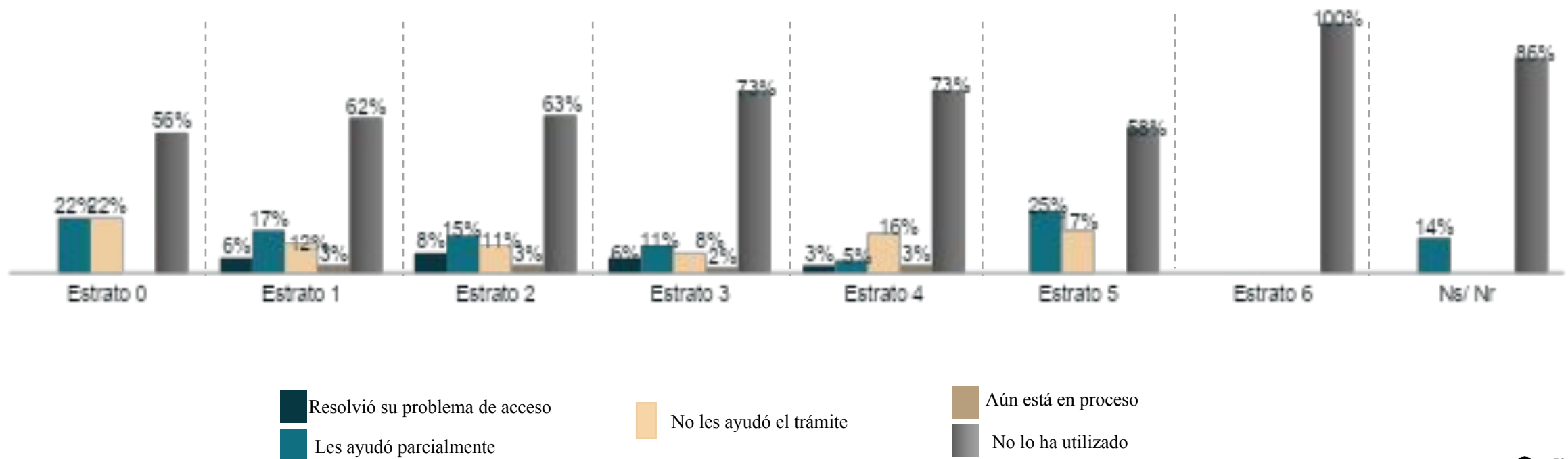
A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Defensoría del Pueblo para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Recursos de PQR ante la Defensoría



A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Defensoría del Pueblo para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

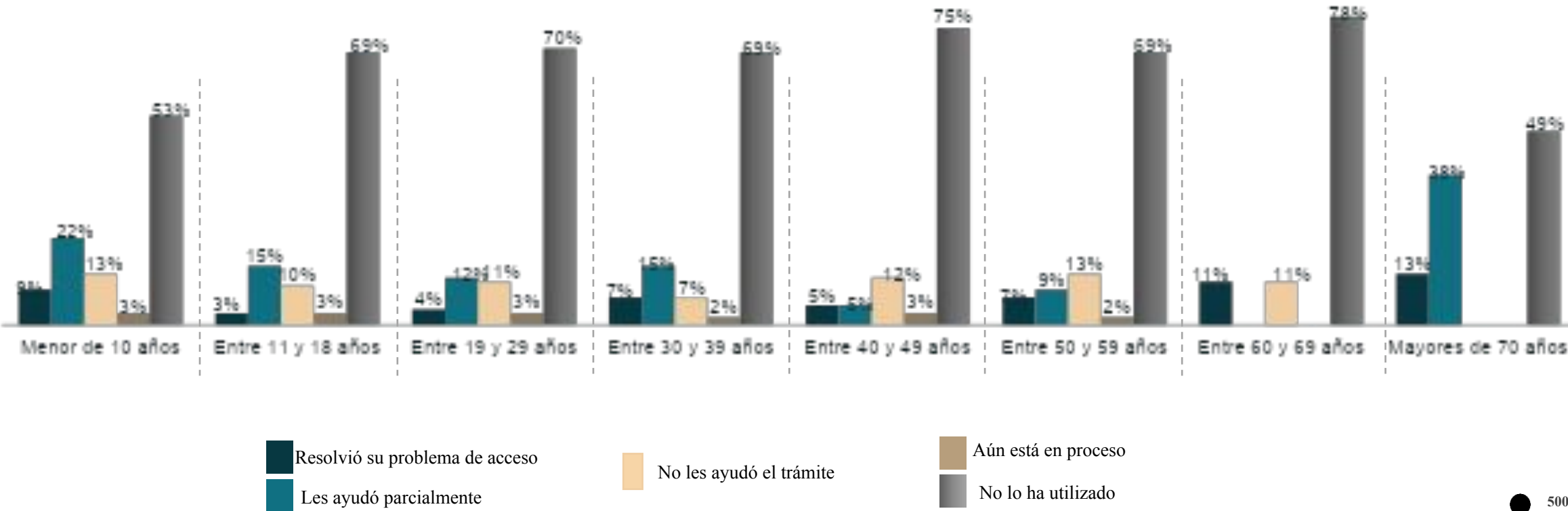
Nivel Socioeconómico



500 Base

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Defensoría del Pueblo para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Rango de Edad



500
Base

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Defensoría del Pueblo para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Recursos de PQR ante la Defensoría

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Defensoría del Pueblo para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

	Funcionó Total / Parcial	No Funcionó	Base
Aliansalud EPS	29%		7
Cajacopi EPS	20%		5
Capital Salud EPS	8%	8%	12
Compensar EPS	11%	9%	44
Coosalud EPS	43%	9%	23
Famisanar EPS	25%	6%	36
Mutualser EPS	12%	12%	17
Nueva EPS	27%	18%	130
Salud Total EPS	13%	12%	52
Sanitas EPS	18%	8%	74
Saviasalud EPS	9%	18%	11
SOS EPS	57%	14%	7
Sura EPS	17%	7%	46
Fomag	22%	11%	9
Sanidad Policía	0%	50%	2

El 25% de los pacientes ha tenido que recurrir a PQR ante la procuraduría para acceder a los servicios de salud; de ellos, cerca del 15% logró resolver su problema en algún grado.

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Procuraduría para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

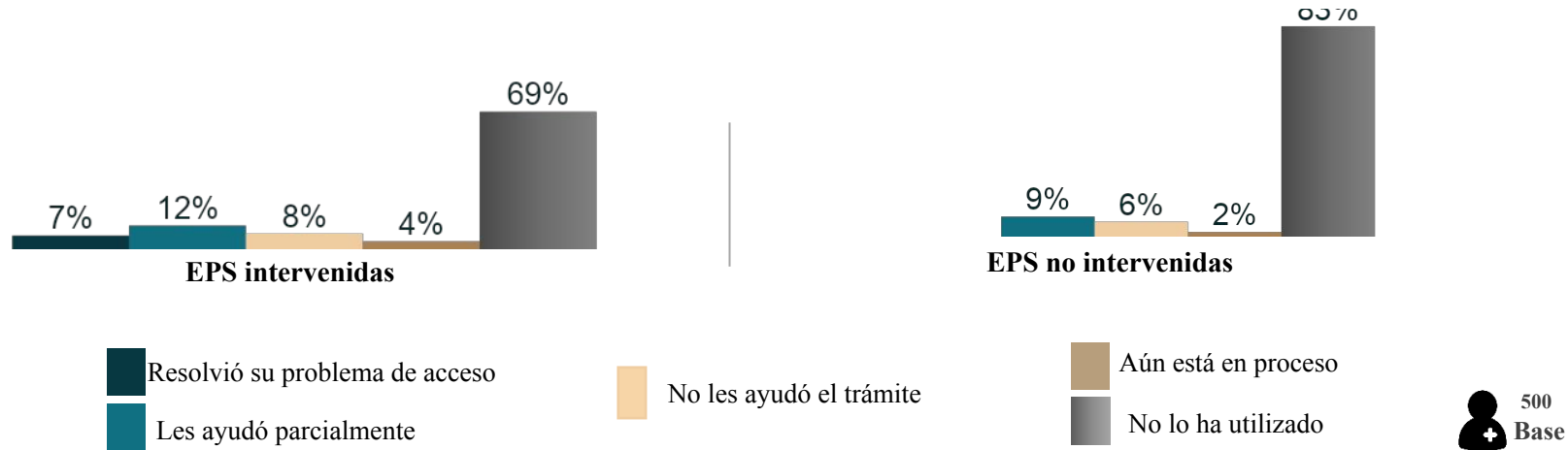
PQR ante la Procuraduría - TOTAL



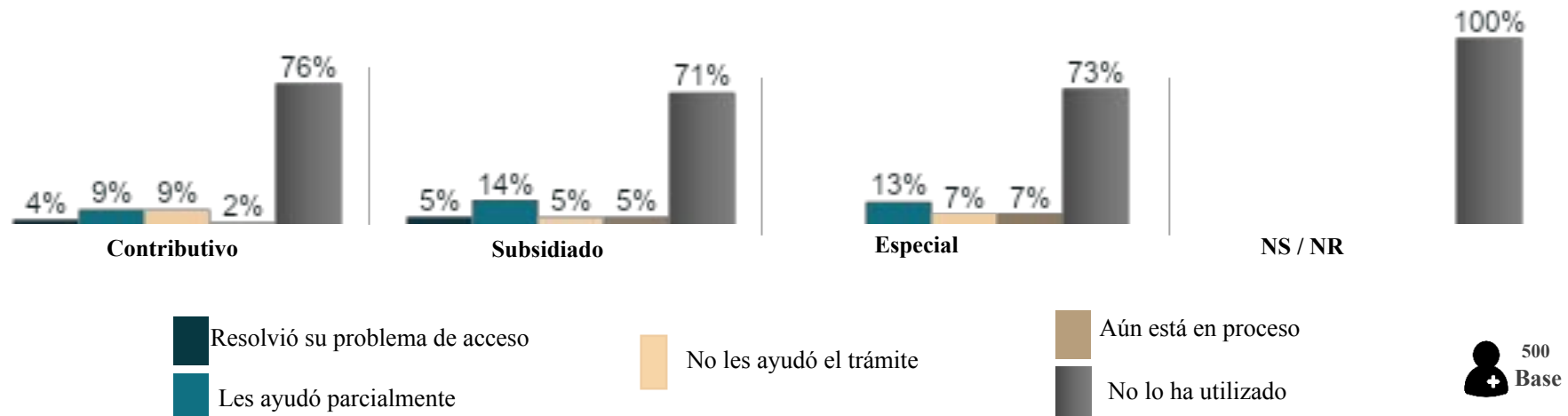
 500
Base

Recursos de PQR ante la Procuraduría

Situación de EPS

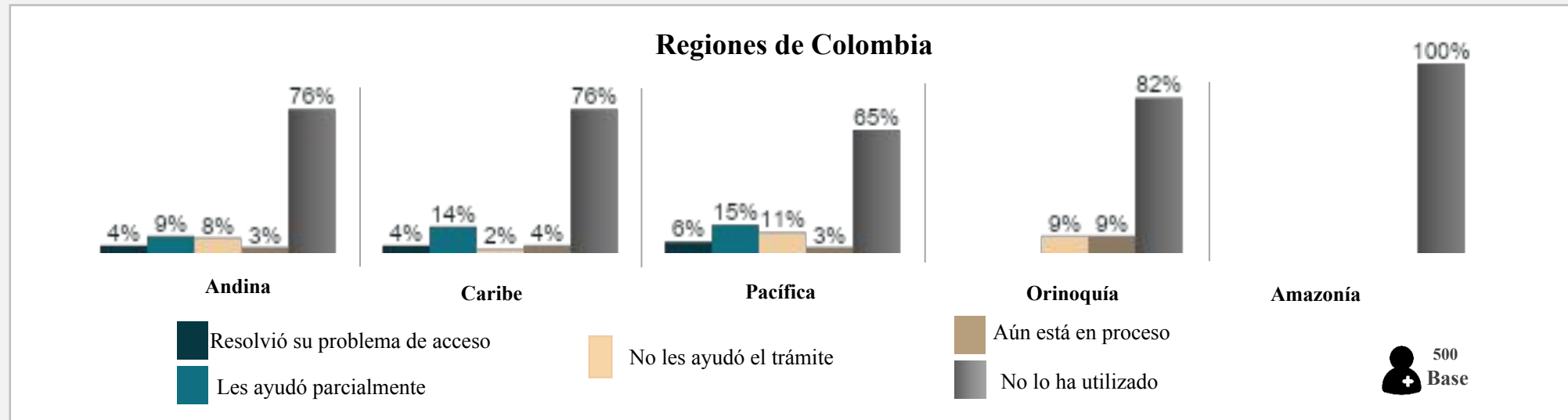
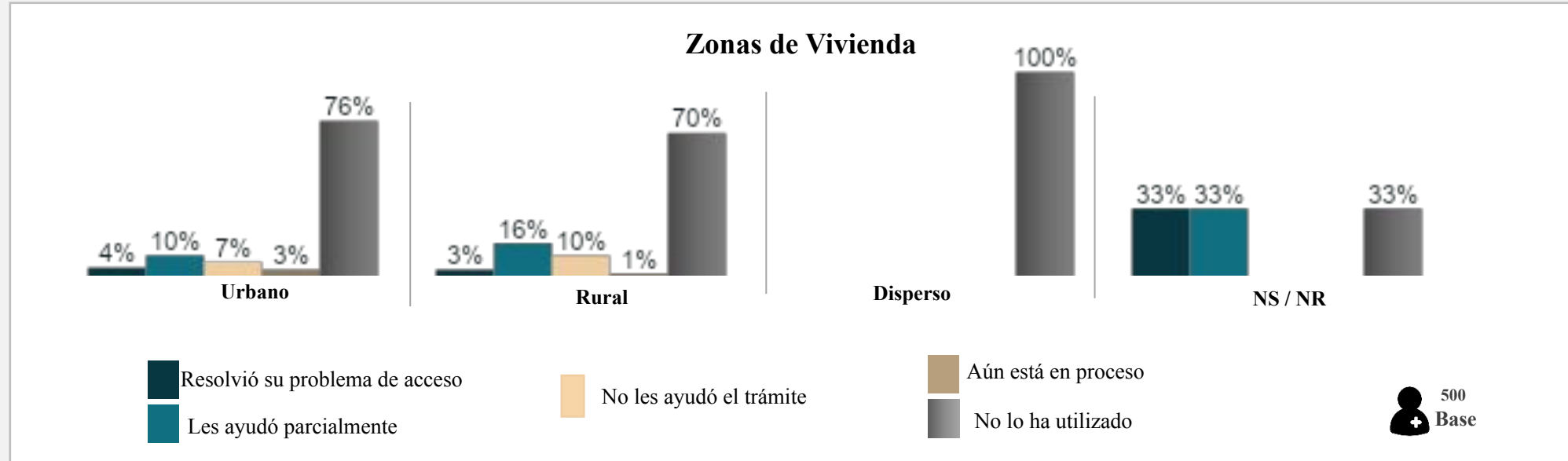


Régimen de Salud



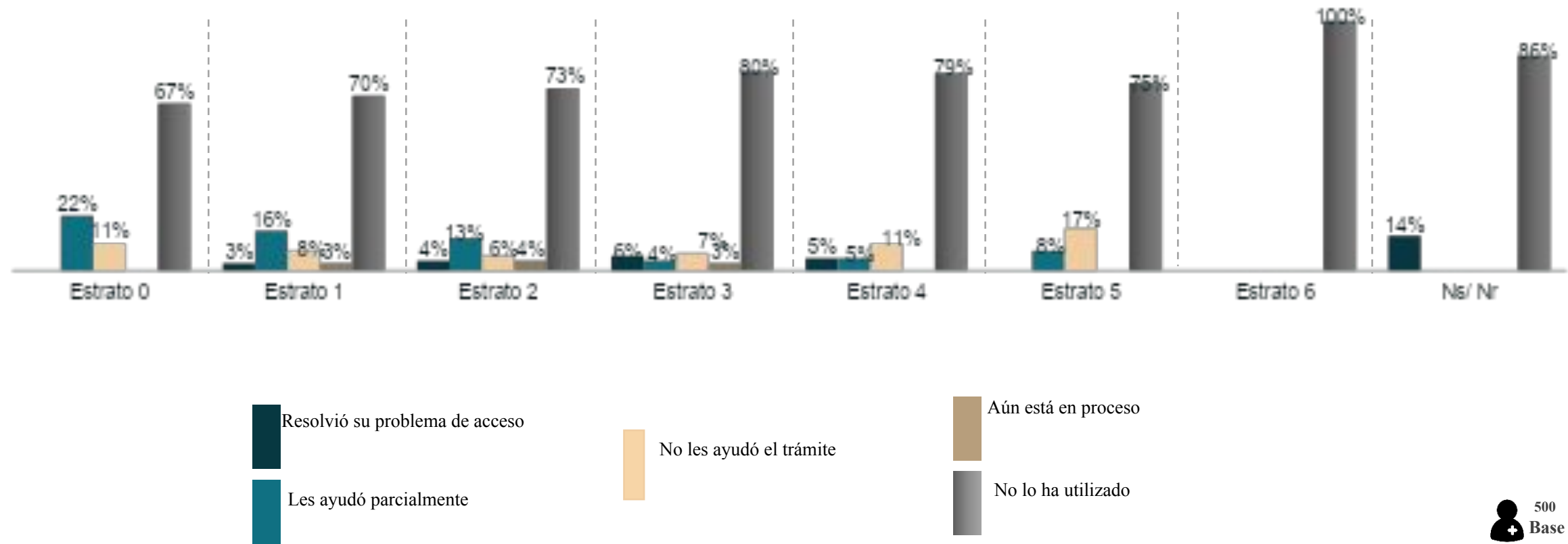
A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Procuraduría para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Recursos de PQR ante la Procuraduría



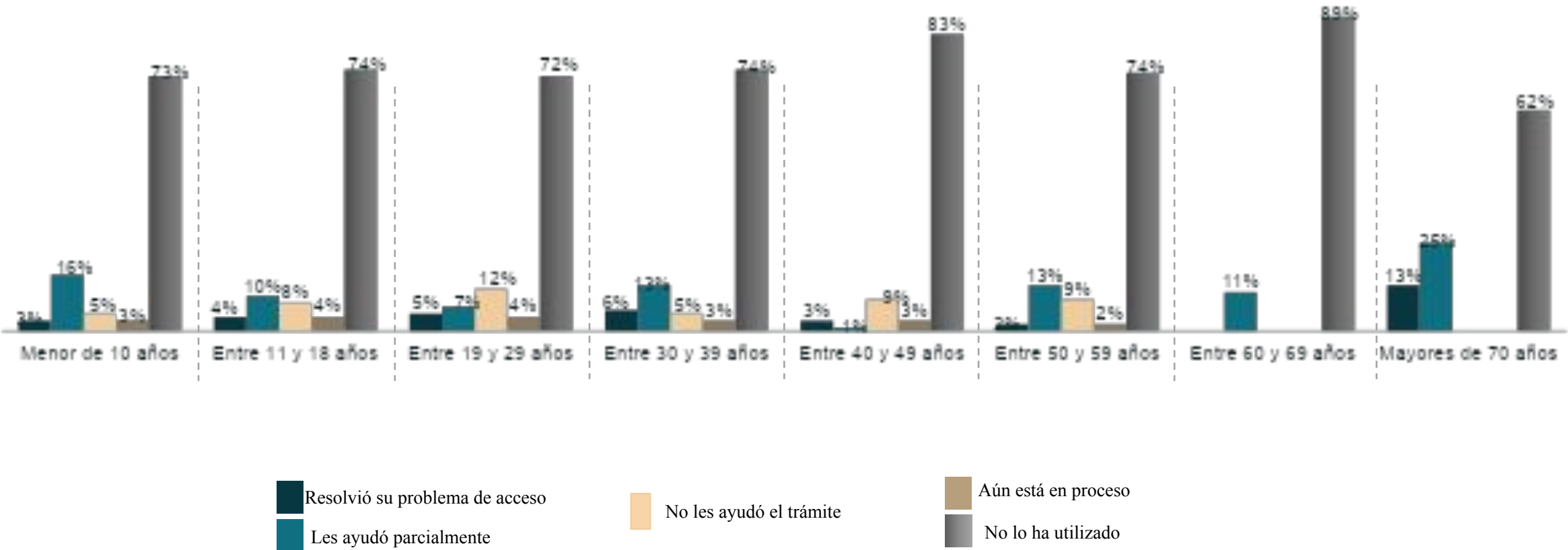
A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Procuraduría para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Nivel Socioeconómico



A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Procuraduría para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Rango de Edad



500
Base

A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Procuraduría para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

Recursos de PQR ante la Procuraduría

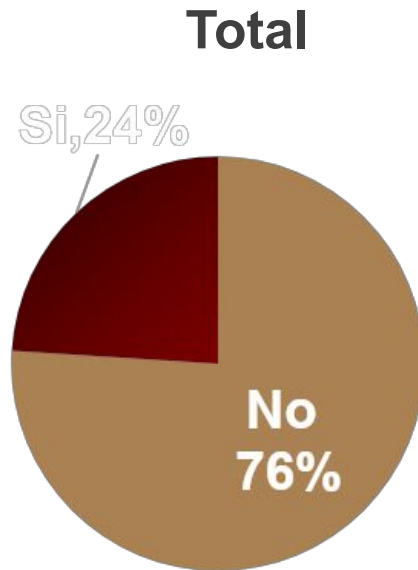
A partir del año 2024, ¿Ha tenido que acudir a PQR ante la Procuraduría para acceder a los servicios de salud?, ¿Qué tan efectivos han sido en su experiencia?

	Funcionó Total / Parcial	No Funcionó	Base
Sanidad Policía	50%		2
SOS EPS	43%		7
Aliansalud EPS	29%	14%	7
Coosalud EPS	26%	9%	23
Nueva EPS	21%	9%	130
Saviasalud EPS	18%	18%	11
Capital Salud EPS	17%		12
Famisanar EPS	17%	11%	36
Sanitas EPS	15%	5%	74
Mutualser EPS	12%		17
Fomag	11%	11%	9
Compensar EPS	9%	7%	44
Sura EPS	7%	9%	46
Salud Total EPS	6%	8%	52

Mayor Efectividad

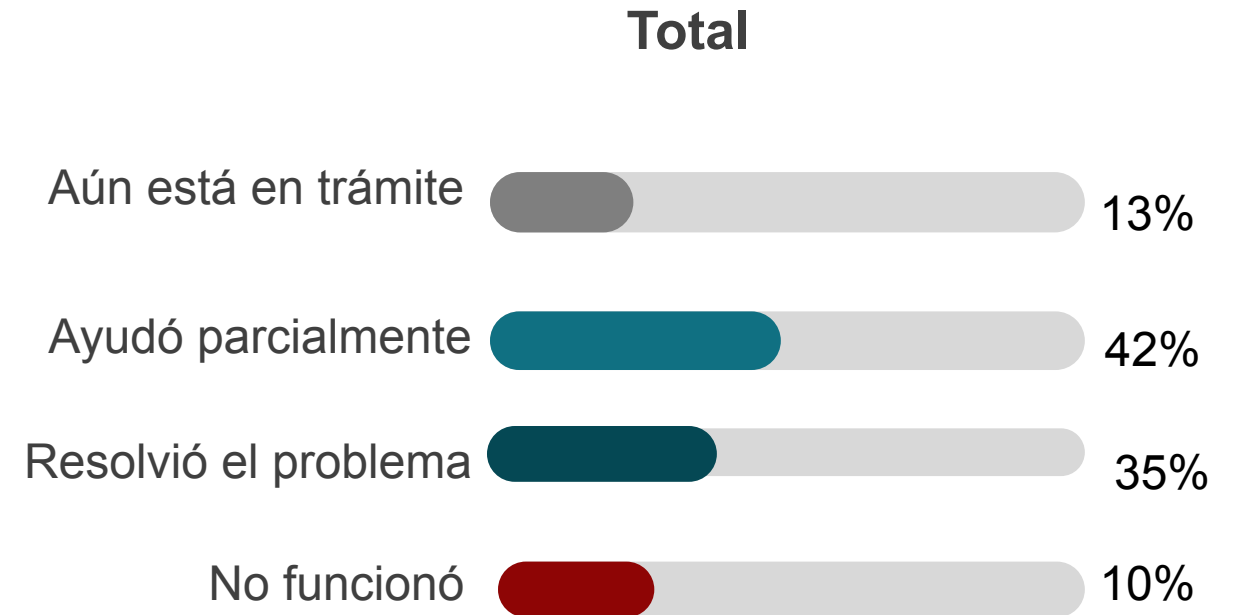
Menor efectividad

Además de tu EPS, Supersalud, Defensoría del Pueblo o Procuraduría, ¿Tuviste que acudir con alguna otra institución para que te ayude con ese trámite o solicitud?



 **500**
Base

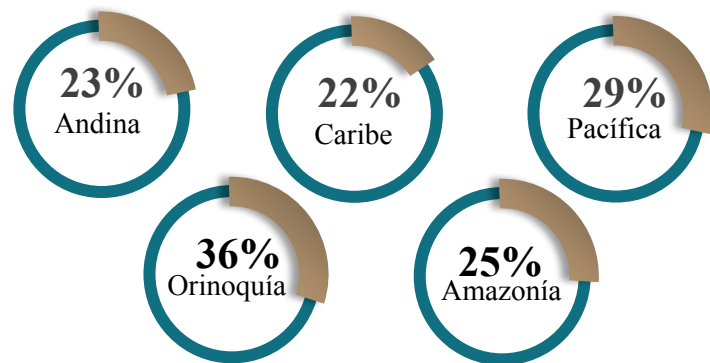
¿Esa otra institución te ayudó a resolver el problema o necesidad que tenías para acceder a los servicios de salud?



 **119**
Base

Recursos ante otras entidades de salud

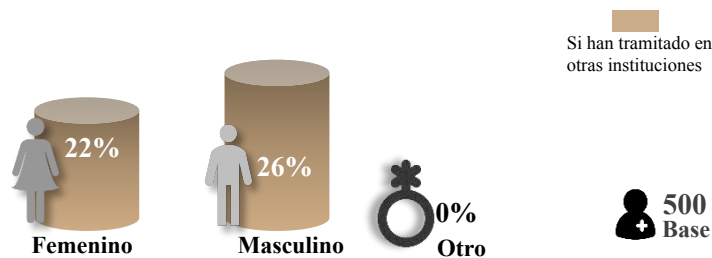
Regiones



Si han tramitado en otras instituciones

500 Base

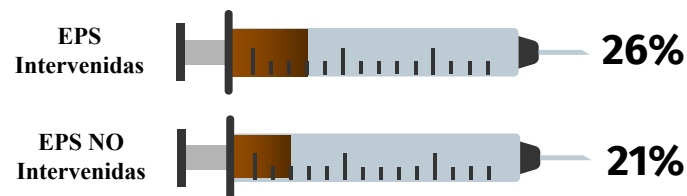
Género



Si han tramitado en otras instituciones

500 Base

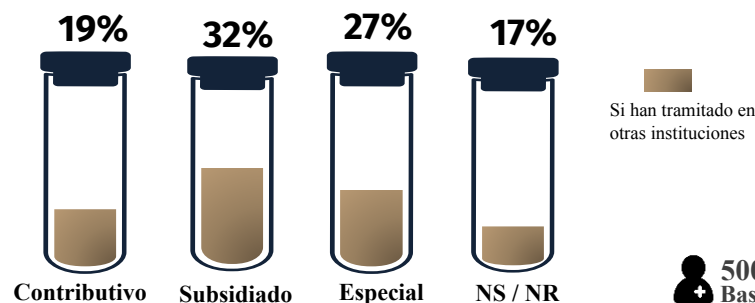
Condición de su EPS



Si han tramitado en otras instituciones

500 Base

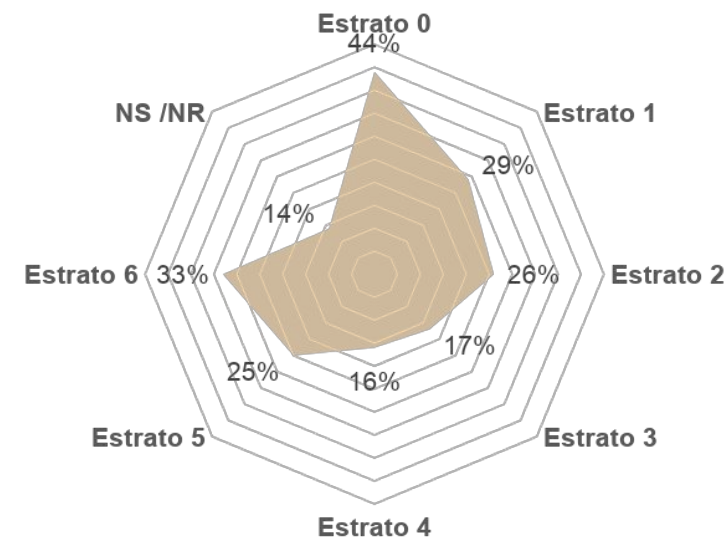
Tipo de Régimen de Salud



Si han tramitado en otras instituciones

500 Base

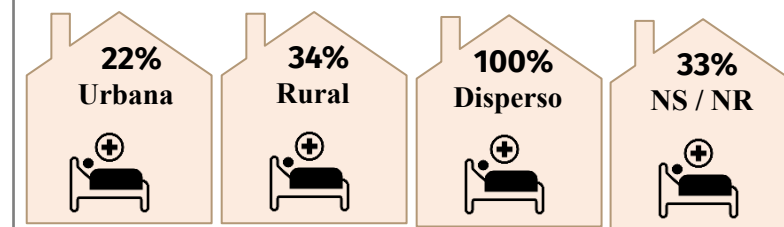
Nivel socio económico



Si han tramitado en otras instituciones

500 Base

Zona donde viven



Si han tramitado en otras instituciones

500 Base

Recursos ante otras entidades de salud

Institución	% de trámites en otras instituciones	Base
Asmet Salud EPS	100%	5
Comfenalco Valle EPS	100%	1
Sanidad Militar	100%	5
Pijaos Salud EPS	100%	1
Comfachocó EPS	100%	1
Salud Mía EPS	100%	1
Capresoca EPS	100%	1
Sura EPS	87%	46
Salud Total EPS	85%	52
Sanitas EPS	81%	74
Cajacopi EPS	80%	5
Compensar EPS	80%	44
Asmet Salud EPS	100%	5
Comfenalco Valle EPS	100%	1
Sanidad Militar	100%	5

Institución	% de trámites en otras instituciones	Base
Nueva EPS	75%	130
Emssanar EPS	75%	4
Saviasalud EPS	73%	11
Aliansalud EPS	71%	7
Famisanar EPS	67%	36
Fomag	67%	9
Mutualser EPS	65%	17
Capital Salud EPS	58%	12
SOS EPS	57%	7
Coosalud EPS	57%	23
Sanidad Policía	50%	2
AIC	33%	3
Nueva EPS	75%	130
Emssanar EPS	75%	4
Saviasalud EPS	73%	11

Además de tu EPS, Supersalud, Defensoría del Pueblo o Procuraduría, ¿Tuviste que acudir con alguna otra institución para que te ayude con ese trámite o solicitud?

Recursos ante otras entidades de salud

¿A qué otra Institución tuvo que acudir para que le ayudara con ese trámite o solicitud?

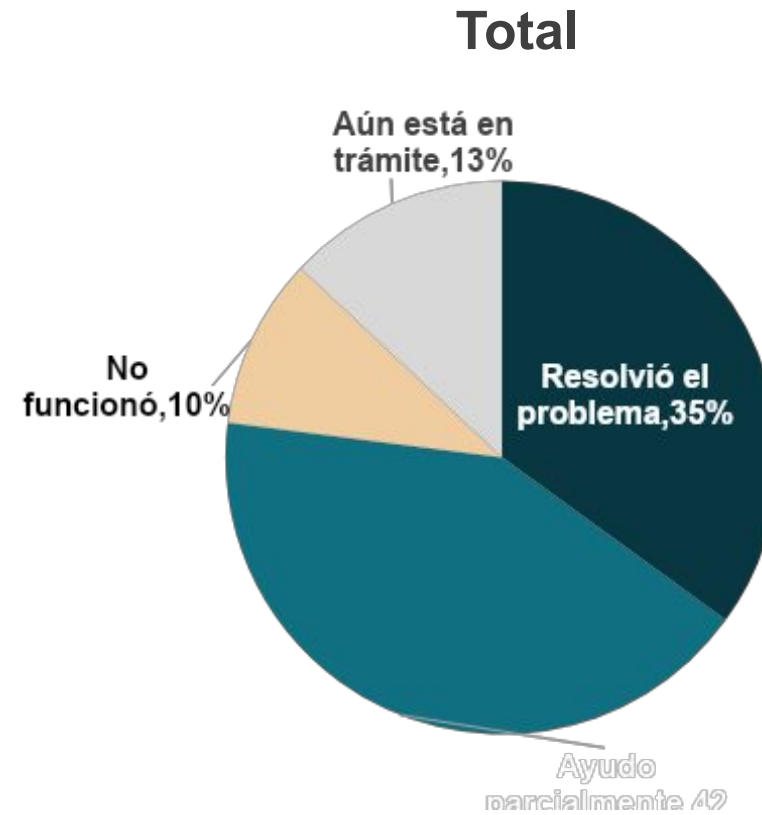
INSTITUCIÓN	PORCENTAJE
Acopel	33%
Fundación	11%
Juzgado	8%
Abogado	7%
Alcaldía	4%
Fiquires	4%
Secretaría De Salud	3%
Así Colombia	3%
Ministerio de Salud y Protección Social	2%
Noticiero/ Medios de Comunicación	2%
Funcoleh	2%
Redes Sociales	2%
Siau	2%
Fundación Ayúdanos a Respirar	2%
Medicina Prepagada	2%

INSTITUCIÓN	PORCENTAJE
Fundación MYOS	1%
Superintendencia Nacional de Salud	1%
ICBF	1%
Corte Interamericana de Derechos Humanos	1%
Defensoría de Infancia y Adolescencia	1%
Fundación CRAC	1%
Contraloría	1%
Casa de Justicia	1%
Programa y asociación de apoyo a pacientes	1%
Amigos	1%
Universidades de derecho	1%
Presidencia de la República	1%
Corporación Viviendo	1%
FOMAG	1%
Audifarma	1%
Médico particular	1%
Veedurías	1%
Bienestar	1%

Recursos ante otras entidades de salud

El recurso al que acudieron para tramitar sus servicios de salud mostró una efectividad moderada: aproximadamente entre 7 y 8 de cada 10 pacientes obtuvieron alguna solución (total o parcial); el resto no resolvió o sigue en trámite.

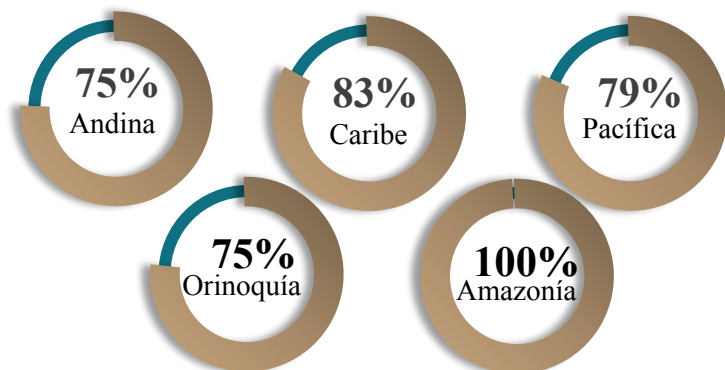
¿Esa otra institución te ayudó a resolver el problema o necesidad que tenías para acceder a los servicios de salud?



 **119**
Base

Recursos ante otras entidades de salud

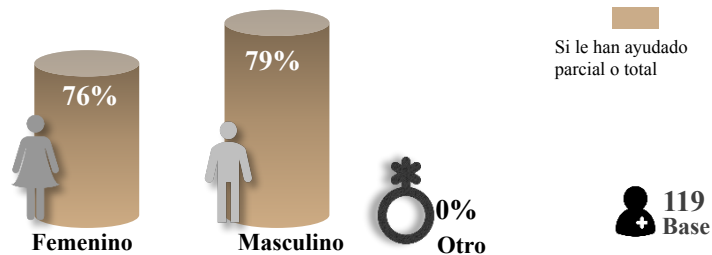
Regiones



Si le han ayudado parcial o total

119
Base

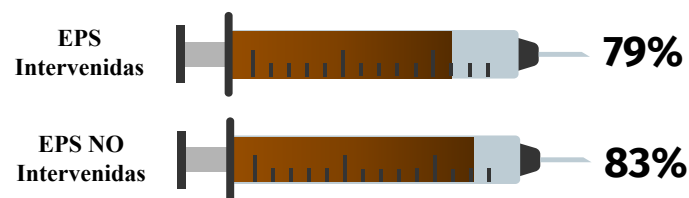
Género



Si le han ayudado parcial o total

119
Base

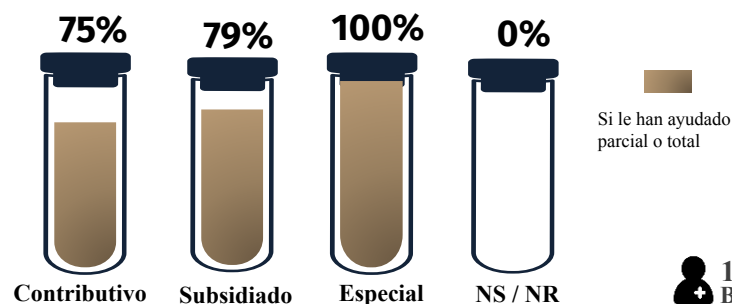
Condición de su EPS



Si le han ayudado parcial o total

119
Base

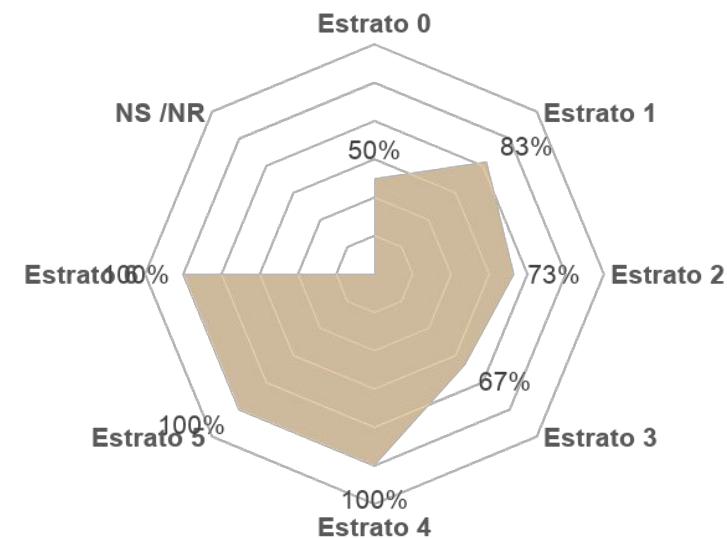
Tipo de Régimen de Salud



Si le han ayudado parcial o total

119
Base

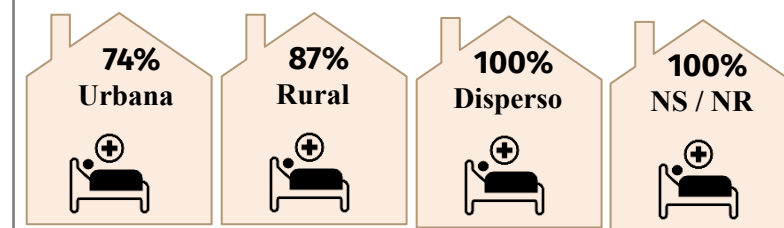
Nivel socio económico



Si le han ayudado parcial o total

119
Base

Zona donde viven



Si le han ayudado parcial o total

119
Base

Recursos ante las entidades de salud

¿Esa otra institución te ayudó a resolver el problema o necesidad que tenías para acceder a los servicios de salud?

Institución	% de ayuda en que otras instituciones han ayudado	Base
Aliansalud EPS	100%	2
Cajacopi EPS	100%	1
Coosalud EPS	100%	10
Emssanar EPS	100%	1
Salud Total EPS	100%	8
Saviasalud EPS	100%	3
SOS EPS	100%	3
Fomag	100%	3
Mallamas EPS	100%	1
Sanidad Policía	100%	1
Nueva EPS	81%	32
Sanitas EPS	79%	14
Mutualser EPS	67%	6
Sura EPS	67%	6
Capital Salud EPS	60%	5
Compensar EPS	56%	9
AIC	50%	2
Famisanar EPS	42%	12

**PERFIL
ENCUESTADO**



**PERCEPCIÓN
DEL SISTEMA
DE SALUD**



**EXPERIENCIA
CON EL SISTEMA
DE SALUD**



**SATISFACCIÓN
CON EL SISTEMA
DE SALUD**



**RECURSOS ANTE
LAS ENTIDADES
DE SALUD**



**IMPACTO
DEL SISTEMA
DE SALUD ACTUAL**



**HALLAZGOS
Y CONCLUSIONES**

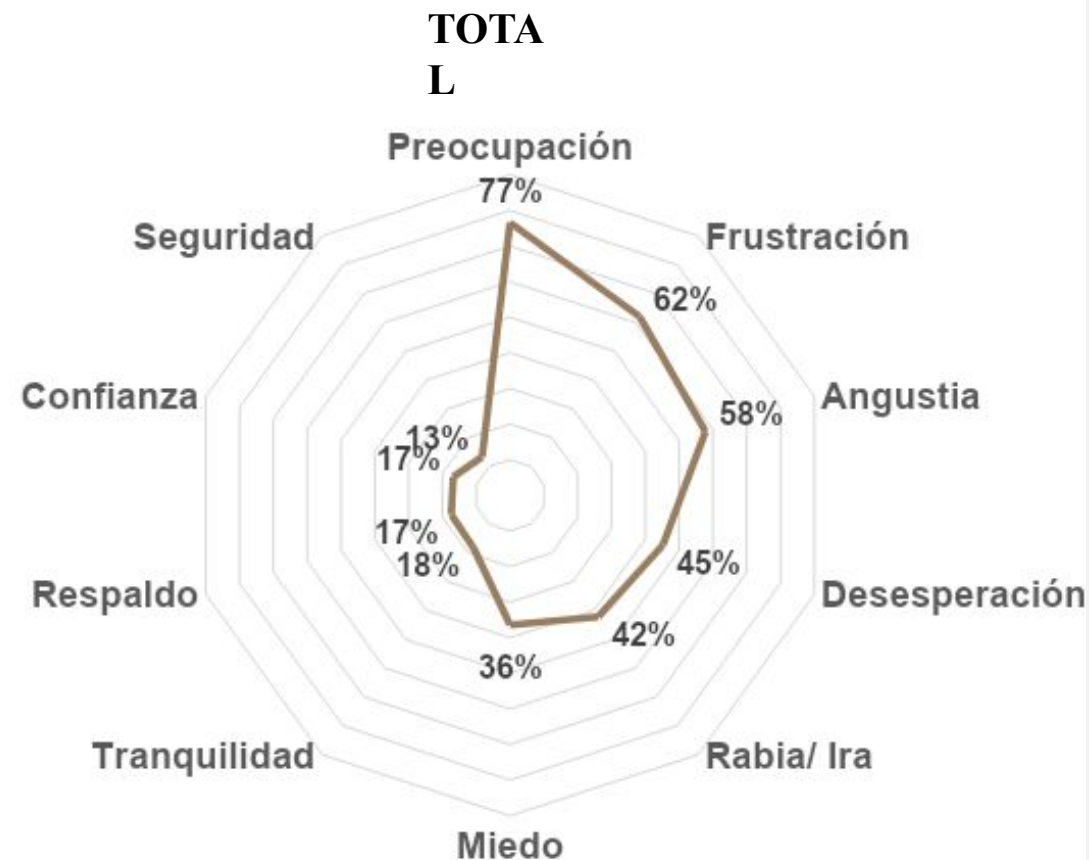


Impacto del sistema de salud actual

La “araña” evidencia un **clima emocional crónicamente negativo**: preocupación, frustración y angustia dominan y **superan ampliamente** a las emociones de contención (tranquilidad, respaldo, confianza y seguridad).

Esto perfila una experiencia **incierta, desgastante y poco predecible** para pacientes y cuidadores con enfermedades huérfanas.

¿Cuáles han sido las emociones o sentimientos que tú (o tu cuidador) han experimentado con mayor frecuencia? Pensando en tu experiencia desde el 2024 con el sistema de salud.



Círculos del Centro: baja intensidad o casi ausencia de la emoción.

Círculos medios: emoción presente pero de forma moderada.

Periferia: emoción predominante, gobierna el estado emocional del paciente..

 **Respuesta
Múltiple**

Impacto del sistema de salud actual

¿Cuáles han sido las emociones o sentimientos que tú (o tu cuidador) han experimentado con mayor frecuencia?
Pensando en tu experiencia desde el 2024 con el sistema de salud.

Impacto Emocional	Región Andina	Región Caribe	Región Pacífica	Región Orinoquía	Región Amazonía
Preocupación	78%	67%	78%	82%	100%
Frustración	64%	58%	57%	64%	75%
Angustia	58%	55%	55%	73%	50%
Desesperación	43%	48%	51%	55%	75%
Rabia / Ira	46%	33%	38%	36%	-
Miedo	38%	31%	31%	45%	50%
Tranquilidad	15%	24%	22%	18%	25%
Respaldo	15%	27%	14%	27%	25%
Confianza	15%	23%	22%	9%	-
Seguridad	12%	16%	20%	18%	-
Total	337	83	65	11	4

Impacto Emocional	Urbana	Rural	Disperso	NS / NR
Preocupación	78%	70%	100%	67%
Frustración	63%	58%	-	67%
Angustia	58%	60%	-	33%
Desesperación	44%	54%	-	67%
Rabia / Ira	42%	42%	-	33%
Miedo	36%	42%	-	33%
Tranquilidad	17%	24%	-	33%
Respaldo	17%	18%	-	-
Confianza	17%	15%	100%	67%
Seguridad	13%	15%	100%	33%
Total	429	67	1	3



Emociones que predominan están por encima del promedio



Respuesta Múltiple

Impacto del sistema de salud actual

¿Cuáles han sido las emociones o sentimientos que tú (o tu cuidador) han experimentado con mayor frecuencia?
Pensando en tu experiencia desde el 2024 con el sistema de salud.

Impacto Emocional	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR
Preocupación	67%	75%	77%	74%	89%	92%	100%	57%
Frustración	44%	61%	62%	60%	74%	100%	50%	29%
Angustia	56%	61%	65%	51%	45%	50%	83%	14%
Desesperación	89%	53%	44%	38%	37%	58%	67%	
Rabia / Ira	44%	47%	35%	42%	55%	67%	17%	29%
Miedo	33%	33%	42%	31%	42%	25%	83%	14%
Tranquilidad	11%	18%	16%	20%	13%	8%		57%
Respaldo		17%	18%	17%	21%			57%
Confianza	22%	17%	15%	22%	11%			14%
Seguridad	22%	16%	13%	13%	3%			43%
Total	9	143	158	127	38	12	6	7

Impacto Emocional	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
Preocupación	80%	75%	84%	69%	72%	76%	89%	100%
Frustración	68%	54%	65%	63%	65%	56%	56%	75%
Angustia	72%	59%	66%	51%	49%	40%	44%	63%
Desesperación	64%	49%	43%	39%	35%	29%	44%	50%
Rabia / Ira	45%	42%	41%	39%	42%	47%	33%	50%
Miedo	44%	35%	39%	25%	36%	42%	22%	38%
Tranquilidad	11%	18%	15%	26%	20%	18%	11%	13%
Respaldo	11%	17%	22%	24%	16%	13%	33%	
Confianza	5%	17%	16%	27%	20%	18%	22%	
Seguridad	9%	14%	15%	18%	11%	13%	22%	
Total	9	143	158	127	38	12	6	



Emociones que predominan están por encima del promedio



Respuesta
Múltiple

Impacto del sistema de salud actual

¿Cuáles han sido las emociones o sentimientos que tú (o tu cuidador) han experimentado con mayor frecuencia?
Pensando en tu experiencia desde el 2024 con el sistema de salud.

Impacto Emocional	Masculino	Femenino
Preocupación	78%	76%
Frustración	66%	59%
Angustia	58%	57%
Desesperación	48%	43%
Rabia / Ira	37%	46%
Miedo	37%	36%
Tranquilidad	17%	18%
Respaldo	18%	17%
Confianza	14%	19%
Seguridad	12%	14%
Total	202	296

Impacto Emocional	EPS Intervenida	EPS No Intervenida
Preocupación	77%	76%
Frustración	62%	62%
Angustia	60%	55%
Desesperación	47%	43%
Rabia / Ira	42%	42%
Miedo	39%	33%
Tranquilidad	16%	20%
Respaldo	16%	19%
Confianza	17%	16%
Seguridad	15%	11%
Total	291	209

Impacto Emocional	Régimen Contributivo	Régimen Subsidiado	Régimen Especial	NS/ NR
Preocupación	78%	76%	67%	67%
Frustración	67%	55%	67%	33%
Angustia	58%	59%	60%	0%
Desesperación	45%	48%	27%	33%
Rabia / Ira	46%	38%	27%	33%
Miedo	39%	32%	47%	17%
Tranquilidad	15%	21%	20%	33%
Respaldo	15%	21%	27%	17%
Confianza	14%	21%	13%	33%
Seguridad	10%	18%	20%	33%
Total	302	177	15	6



Diferencias significativas
entre cluster



Respuesta
Múltiple

Impacto del sistema de salud actual

¿Cuáles han sido las emociones o sentimientos que tú (o tu cuidador) han experimentado con mayor frecuencia?
Pensando en tu experiencia desde el 2024 con el sistema de salud.

	Preocupación	Frustración	Angustia	Desesperación	Rabia/ Ira	Miedo	Tranquilidad	Respaldo	Confianza	Seguridad	Base
Nueva EPS	79%	68%	65%	55%	47%	44%	14%	12%	12%	11%	130
Sanitas EPS	73%	62%	57%	38%	41%	39%	12%	16%	20%	16%	74
Salud Total EPS	75%	71%	56%	46%	50%	29%	19%	19%	13%	6%	52
Sura EPS	80%	48%	50%	39%	39%	39%	28%	15%	26%	15%	46
Compensar EPS	75%	70%	55%	41%	50%	27%	14%	14%	11%	7%	44
Famisanar EPS	81%	67%	61%	50%	53%	39%	8%	11%	14%	8%	36
Coosalud EPS	74%	30%	48%	30%	22%	35%	30%	48%	35%	39%	23
Mutualser	65%	59%	47%	59%	47%	24%	24%	18%	18%	12%	17
Capital Salud EPS	92%	58%	58%	67%	33%	25%		33%			12
Saviasalud EPS	64%	45%	55%	27%	36%	9%	45%	36%	36%	45%	11
Fomag	78%	78%	67%	33%	22%	56%	11%	11%	11%	11%	9
Aliansalud EPS	86%	57%	43%	14%	29%	14%	43%	29%	29%	14%	7
SOS EPS	86%	86%	43%	43%	57%	14%	29%		14%	14%	7



Emociones negativas
asociadas por EPS



Emociones positivas
asociadas por EPS

PRINCIPALES EPS
Respuestas múltiples

Impacto del sistema de salud actual

¿En los últimos 12 meses, ha tenido que asumir gastos relacionados con su atención en salud que antes no debía cubrir, por: ?



Medicamentos que no fueron entregados por la EPS



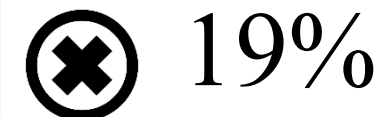
Gastos de insumo médicos (Ej: Transporte, copagos, pañales, guantes, suplemento nutricional, etc)



Citas médicas (generales y/ o especializadas)



Exámenes de laboratorio y / o de diagnóstico



No ha tenido que incurrir en gastos adicionales



Procedimientos médicos (Terapias, cirugías, hospitalización)



Compra o alquiler de equipos médicos vitales para el mantenimiento del paciente (Ej: Oxígeno, bombas de infusión, alimento enteral, ortopédicos)



No tengo capacidad de incurrir en gastos adicionales



Viáticos en Hospedaje / Alojamiento

Impacto del sistema de salud actual

¿En los últimos 12 meses, ha tenido que asumir gastos relacionados con su atención en salud que antes no debía cubrir, por: ?

Mayor Gastos Menor Gastos	SITUACIONES	EPS Intervenida	EPS no intervenida	Régimen Contributivo	Régimen Subsidiado	Régimen Especial	NS / NR
	Medicamentos que no fueron entregados por la EPS	57%	54%	58%	52%	47%	67%
	Gastos de insumo médicos (Ej: Transporte, copagos, pañales, guantes, suplemento nutricional, etc)	44%	44%	41%	49%	47%	17%
	Citas médicas (generales y/ o especializadas)	28%	20%	26%	22%	20%	17%
	Exámenes de laboratorio y/ o de diagnóstico	22%	19%	20%	23%	20%	33%
	No ha tenido que incurrir en gastos adicionales	18%	20%	19%	19%	27%	17%
	Procedimientos médicos (Terapias, cirugías, hospitalización)	11%	11%	12%	8%	20%	17%
	Compra o alquiler de equipos médicos vitales para el mantenimiento del paciente (Ej: Oxígeno, bombas de infusión, alimentación enteral, ortopédicos)	9%	8%	8%	9%	20%	
	No tengo capacidad de incurrir en gastos adicionales	5%	3%	4%	5%		
	Hospedaje/ Alojamiento	1%	0%	0%	2%	7%	
	BASE	291	209	302	177	15	6

Impacto del sistema de salud actual

¿En los últimos 12 meses, ha tenido que asumir gastos relacionados con su atención en salud que antes no debía cubrir, por: ?

Mayor Gastos Menor Gastos	SITUACIONES	Región Andina	Región Caribe	Región Pacífica	Región Orinoquía	Región Amazonía	Masculino	Femenino	Otro
	Medicamentos que no fueron entregados por la EPS	56%	49%	62%	45%	100%	50%	60%	50%
	Gastos de insumo médicos (Ej: Transporte, copagos, pañales, guantes, suplemento nutricional, etc)	39%	54%	45%	91%	50%	46%	43%	
	Citas médicas (generales y/ o especializadas)	25%	23%	28%	18%	25%	23%	26%	
	Exámenes de laboratorio y/ o de diagnóstico	18%	24%	31%	27%	25%	20%	21%	
	No ha tenido que incurrir en gastos adicionales	19%	20%	20%	9%		21%	17%	50%
	Procedimientos médicos (Terapias, cirugías, hospitalización)	12%	10%	9%		25%	10%	12%	
	Compra o alquiler de equipos médicos vitales para el mantenimiento del paciente (Ej: Oxígeno, bombas de infusión, alimentación enteral, ortopédicos)	9%	4%	12%	27%		7%	9%	
	No tengo capacidad de incurrir en gastos adicionales	5%	4%	3%			3%	5%	
	Hospedaje/ Alojamiento	0%	2%	2%	9%		1%	1%	
	BASE	337	83	65	11	4	202	296	2

Impacto del sistema de salud actual

¿En los últimos 12 meses, ha tenido que asumir gastos relacionados con su atención en salud que antes no debía cubrir, por: ?

Mayor Gastos
Menor Gastos

SITUACIONES	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
Medicamentos que no fueron entregados por la EPS	89%	51%	58%	50%	71%	75%	83%	43%	61%	50%	51%	49%	62%	64%	33%	100%
Gastos de insumo médicos (Ej: Transporte, copagos, pañales, guantes, suplemento nutricional, etc)	33%	48%	53%	33%	34%	58%	17%	14%	56%	50%	43%	33%	39%	33%	44%	38%
Citas médicas (generales y/ o especializadas)	33%	23%	23%	27%	24%	42%	33%	14%	34%	16%	23%	26%	23%	27%	11%	38%
Exámenes de laboratorio y/ o de diagnóstico	33%	23%	24%	12%	24%	33%	17%	14%	26%	18%	19%	20%	26%	16%	11%	13%
No ha tenido que incurrir en gastos adicionales		22%	15%	24%	16%	17%		14%	10%	24%	14%	30%	12%	24%	33%	
Procedimientos médicos (Terapias, cirugías, hospitalización)		12%	12%	9%	11%	17%	17%		14%	10%	5%	11%	14%	11%	11%	13%
Compra o alquiler de equipos médicos vitales para el mantenimiento del paciente (Ej: Oxígeno, bombas de infusión, alimentación enteral, ortopédicos)	11%	10%	9%	7%	5%	8%		14%	7%	10%	4%	8%	9%	11%	11%	38%
No tengo capacidad de incurrir en gastos adicionales	11%	5%	1%	9%				14%	3%	4%	5%	6%	4%	4%	11%	
Hospedaje/ Alojamiento		2%	1%	1%					1%	3%			1%			
BASE	9	143	158	127	38	12	6	7	97	105	74	88	74	45	9	8

Impacto del sistema de salud actual

¿En los últimos 12 meses, ha tenido que asumir gastos relacionados con su atención en salud que antes no debía cubrir, por: ?

	Medicamentos que no fueron entregados por la EPS	Gastos de insumo médicos (Ej: Transporte, copagos, pañales, guantes, suplemento nutricional, etc)	Citas médicas (generales y/ o especializadas)	Exámenes de laboratorio y/ o de diagnóstico	No ha tenido que incurrir en gastos adicionales	Base
Nueva EPS	64%	45%	32%	27%	11%	130
Sanitas EPS	45%	35%	22%	12%	26%	74
Salud Total EPS	56%	42%	17%	15%	19%	52
Sura EPS	46%	33%	22%	22%	28%	46
Compensar EPS	59%	36%	20%	18%	20%	44
Famisanar EPS	69%	64%	31%	28%	6%	36
Coosalud EPS	48%	39%	30%	26%	35%	23
Mutualser EPS	59%	53%	29%	29%	18%	17
Capital Salud EPS	58%	83%		8%		12
Saviasalud EPS	45%	36%	18%	9%	45%	11
Fomag	67%	67%	11%	11%	11%	9
Aliansalud EPS	57%	29%	29%		43%	7
SOS EPS	43%	43%	29%	14%	29%	7



EPS que están por encima del promedio

PRINCIPALES EPS

Impacto del sistema de salud actual

¿En los últimos 12 meses, ha tenido que asumir gastos relacionados con su atención en salud que antes no debía cubrir, por: ?

	Procedimientos médicos	Compra o alquiler de equipos médicos vitales para el mantenimiento del paciente	No tengo capacidad de incurrir en gastos adicionales	Hospedaje / Alojamiento	Base
Nueva EPS	12%	9%	5%	2%	130
Sanitas EPS	5%	8%	8%		74
Salud Total EPS	13%	8%	2%		52
Sura EPS	13%	2%	4%		46
Compensar EPS	7%	14%	5%		44
Famisanar EPS	19%	14%	3%	3%	36
Coosalud EPS	9%		9%		23
Mutualser EPS	12%				17
Capital Salud EPS		8%			12
Saviasalud EPS		18%			11
Fomag	22%	22%			9
Aliansalud EPS	14%				7
SOS EPS	14%	14%			7

Gastos adicionales por EPS

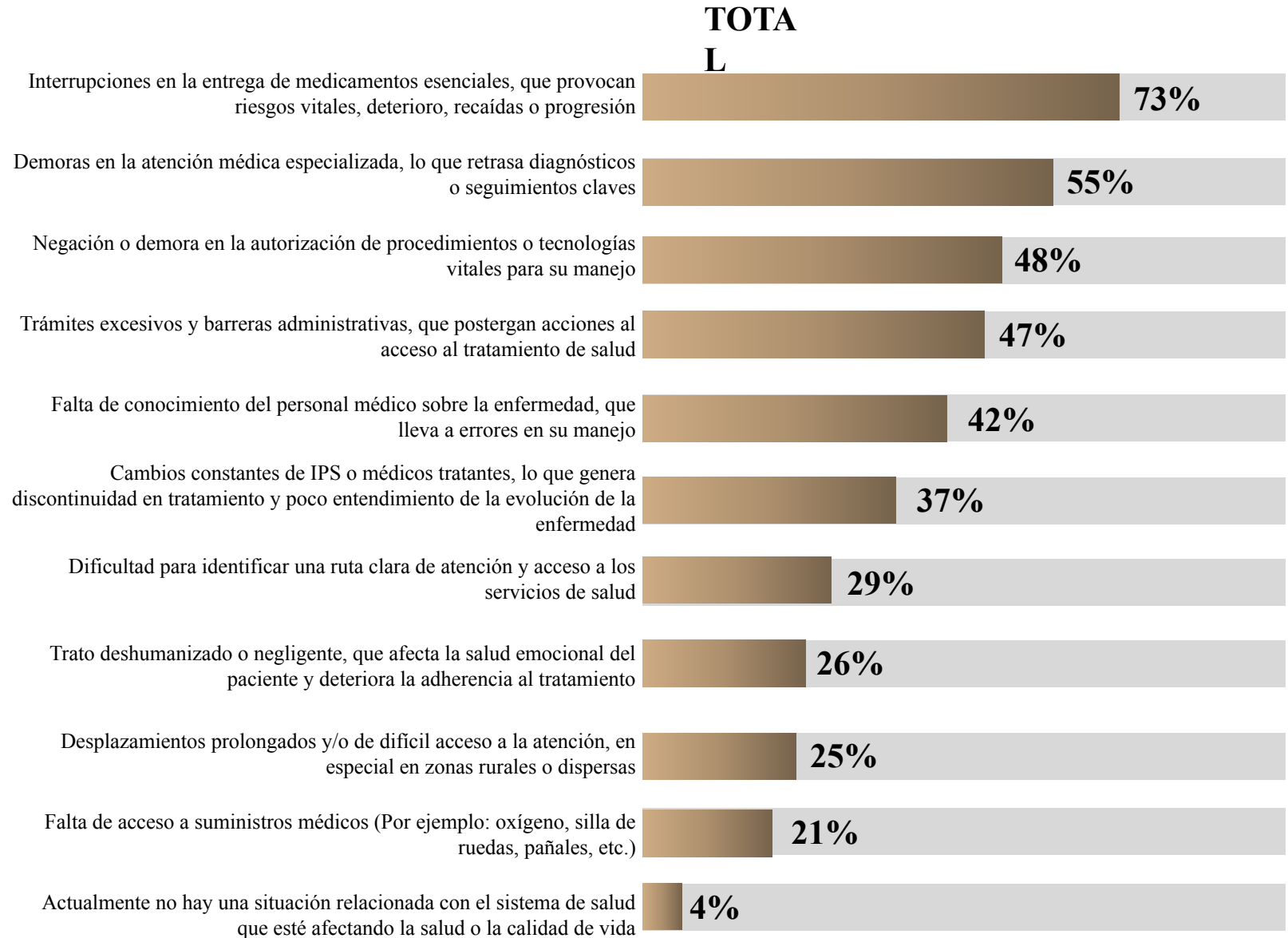
PRINCIPALES EPS

Impacto del sistema de salud actual

¿Cuáles consideras que son hoy en día, los aspectos del sistema de salud que están afectando de manera negativa la salud y calidad de vida del paciente con enfermedad huérfana?



**Respuesta
Múltiple**



Impacto del sistema de salud actual

	Género		Situación de EPS		Régimen de Salud		
	Masculino	Femenino	Eps intervenida	Eps No intervenida	Contributivo	Subsidiado	Especial
Interrupciones en la entrega de medicamentos esenciales, que provocan riesgos vitales, deterioro, recaídas o progresión	68%	76%	73%	72%	72%	75%	60%
Demoras en la atención médica especializada, lo que retrasa diagnósticos o seguimientos claves	52%	57%	58%	51%	55%	55%	73%
Negación o demora en la autorización de procedimientos o tecnologías vitales para su manejo	47%	50%	52%	44%	48%	50%	53%
Trámites excesivos y barreras administrativas, que postergan acciones al acceso al tratamiento de salud	44%	50%	48%	46%	54%	37%	53%
Falta de conocimiento del personal médico sobre la enfermedad, que lleva a errores en su manejo	31%	50%	40%	45%	44%	40%	53%
Cambios constantes de IPS o médicos tratantes, lo que genera discontinuidad en tratamiento, poco entendimiento de la evolución de la enfermedad	35%	39%	43%	29%	36%	40%	40%
Dificultad para identificar una ruta clara de atención y acceso a los servicios de salud	28%	31%	29%	30%	27%	32%	47%
Trato deshumanizado o negligente, que afecta la salud emocional del paciente y deteriora la adherencia al tratamiento	23%	29%	28%	24%	25%	29%	47%
Desplazamientos prolongados y/o de difícil acceso a la atención, en especial en zonas rurales o dispersas	28%	23%	30%	18%	20%	36%	20%
Falta de acceso a suministros médicos (Por ejemplo: oxígeno, silla de ruedas, pañales, etc.)	21%	21%	23%	18%	17%	26%	40%
Actualmente no hay una situación relacionada con el sistema de salud que esté afectando la salud o la calidad de vida	3%	4%	4%	3%	2%	6%	13%
Base	202	296	291	209	302	177	15

¿Cuáles consideras que son hoy en día, los aspectos del sistema de salud que están afectando de manera negativa la salud y calidad de vida del paciente con enfermedad huérfana?

Impacto del sistema de salud actual

	Región Colombiana					Zona	
	Región Andina	Región Caribe	Región Pacífica	Región Orinoquía	Región Amazonía	Urbana	Rural
Interrupciones en la entrega de medicamentos esenciales, que provocan riesgos vitales, deterioro, recaídas o progresión	72%	71%	75%	64%	100%	72%	79%
Demoras en la atención médica especializada, lo que retrasa diagnósticos o seguimientos claves	58%	41%	60%	45%	50%	56%	48%
Negación o demora en la autorización de procedimientos o tecnologías vitales para su manejo	51%	36%	51%	55%	25%	49%	46%
Trámites excesivos y barreras administrativas, que postergan acciones al acceso al tratamiento de salud	52%	34%	42%	45%	50%	49%	42%
Falta de conocimiento del personal médico sobre la enfermedad, que lleva a errores en su manejo	44%	42%	37%	36%	25%	43%	37%
Cambios constantes de IPS o médicos tratantes, lo que genera discontinuidad en tratamiento, poco entendimiento de la evolución de la enfermedad	39%	30%	38%	27%	25%	37%	42%
Dificultad para identificar una ruta clara de atención y acceso a los servicios de salud	29%	23%	40%	45%		29%	33%
Trato deshumanizado o negligente, que afecta la salud emocional del paciente y deteriora la adherencia al tratamiento	27%	24%	31%		50%	27%	25%
Desplazamientos prolongados y/o de difícil acceso a la atención, en especial en zonas rurales o dispersas	23%	25%	29%	55%	25%	22%	45%
Falta de acceso a suministros médicos (Por ejemplo: oxígeno, silla de ruedas, pañales, etc.)	20%	14%	29%	27%	25%	20%	22%
Actualmente no hay una situación relacionada con el sistema de salud que esté afectando la salud o la calidad de vida	3%	5%	6%			3%	4%
Base	337	83	65	11	4	429	67

¿Cuáles consideras que son hoy en día, los aspectos del sistema de salud que están afectando de manera negativa la salud y calidad de vida del paciente con enfermedad huérfana?

Impacto del sistema de salud actual

Aspectos Evaluados	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
Interrupciones en la entrega de medicamentos esenciales, que provocan riesgos vitales, deterioro, recaídas o progresión	72%	74%	77%	67%	76%	67%	67%	88%
Demoras en la atención médica especializada, lo que retrasa diagnósticos o seguimientos claves	58%	47%	64%	53%	49%	64%	78%	50%
Negación o demora en la autorización de procedimientos o tecnologías vitales para su manejo	47%	41%	57%	45%	47%	56%	78%	50%
Trámites excesivos y barreras administrativas, que postergan acciones al acceso al tratamiento de salud	49%	42%	47%	45%	45%	56%	56%	88%
Falta de conocimiento del personal médico sobre la enfermedad, que lleva a errores en su manejo	48%	29%	34%	48%	41%	62%	56%	50%
Cambios constantes de IPS o médicos tratantes, lo que genera discontinuidad en tratamiento, poco entendimiento de la evolución de la enfermedad	38%	32%	45%	36%	31%	47%	33%	38%
Dificultad para identificar una ruta clara de atención y acceso a los servicios de salud	35%	24%	28%	32%	24%	36%	22%	38%
Trato deshumanizado o negligente, que afecta la salud emocional del paciente y deteriora la adherencia al tratamiento	31%	23%	22%	35%	27%	18%	22%	13%
Desplazamientos prolongados y/o de difícil acceso a la atención, en especial en zonas rurales o dispersas	27%	29%	26%	28%	20%	20%	22%	
Falta de acceso a suministros médicos (Por ejemplo: oxígeno, silla de ruedas, pañales, etc.)	23%	18%	23%	22%	18%	20%	22%	25%
Actualmente no hay una situación relacionada con el sistema de salud que esté afectando la salud o la calidad de vida	2%	5%	1%	8%	4%	2%		
Base	97	105	74	88	74	45	9	8

¿Cuáles consideras que son hoy en día, los aspectos del sistema de salud que están afectando de manera negativa la salud y calidad de vida del paciente con enfermedad huérfana?

Impacto del sistema de salud actual

Aspectos Evaluados	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Ns/ Nr
Interrupciones en la entrega de medicamentos esenciales, que provocan riesgos vitales, deterioro, recaídas o progresión	89%	71%	75%	72%	63%	83%	83%	43%
Demoras en la atención médica especializada, lo que retrasa diagnósticos o seguimientos claves	78%	56%	53%	54%	63%	50%	50%	43%
Negación o demora en la autorización de procedimientos o tecnologías vitales para su manejo	56%	48%	46%	50%	39%	75%	83%	29%
Trámites excesivos y barreras administrativas, que postergan acciones al acceso al tratamiento de salud	56%	33%	51%	52%	58%	75%	83%	29%
Falta de conocimiento del personal médico sobre la enfermedad, que lleva a errores en su manejo	44%	41%	43%	43%	45%	42%	17%	43%
Cambios constantes de IPS o médicos tratantes, lo que genera discontinuidad en tratamiento, poco entendimiento de la evolución de la enfermedad	33%	39%	39%	33%	34%	42%	50%	43%
Dificultad para identificar una ruta clara de atención y acceso a los servicios de salud	44%	27%	30%	33%	24%	33%	33%	
Trato deshumanizado o negligente, que afecta la salud emocional del paciente y deteriora la adherencia al tratamiento	44%	27%	27%	28%	18%	25%		29%
Desplazamientos prolongados y/o de difícil acceso a la atención, en especial en zonas rurales o dispersas	33%	34%	31%	16%	13%	8%		
Falta de acceso a suministros médicos (Por ejemplo: oxígeno, silla de ruedas, pañales, etc.)	44%	20%	22%	21%	13%	8%	33%	14%
Actualmente no hay una situación relacionada con el sistema de salud que esté afectando la salud o la calidad de vida		7%	1%	5%				14%
Base	9	143	158	127	38	12	6	7

¿Cuáles consideras que son hoy en día, los aspectos del sistema de salud que están afectando de manera negativa la salud y calidad de vida del paciente con enfermedad huérfana?

Impacto del sistema de salud actual

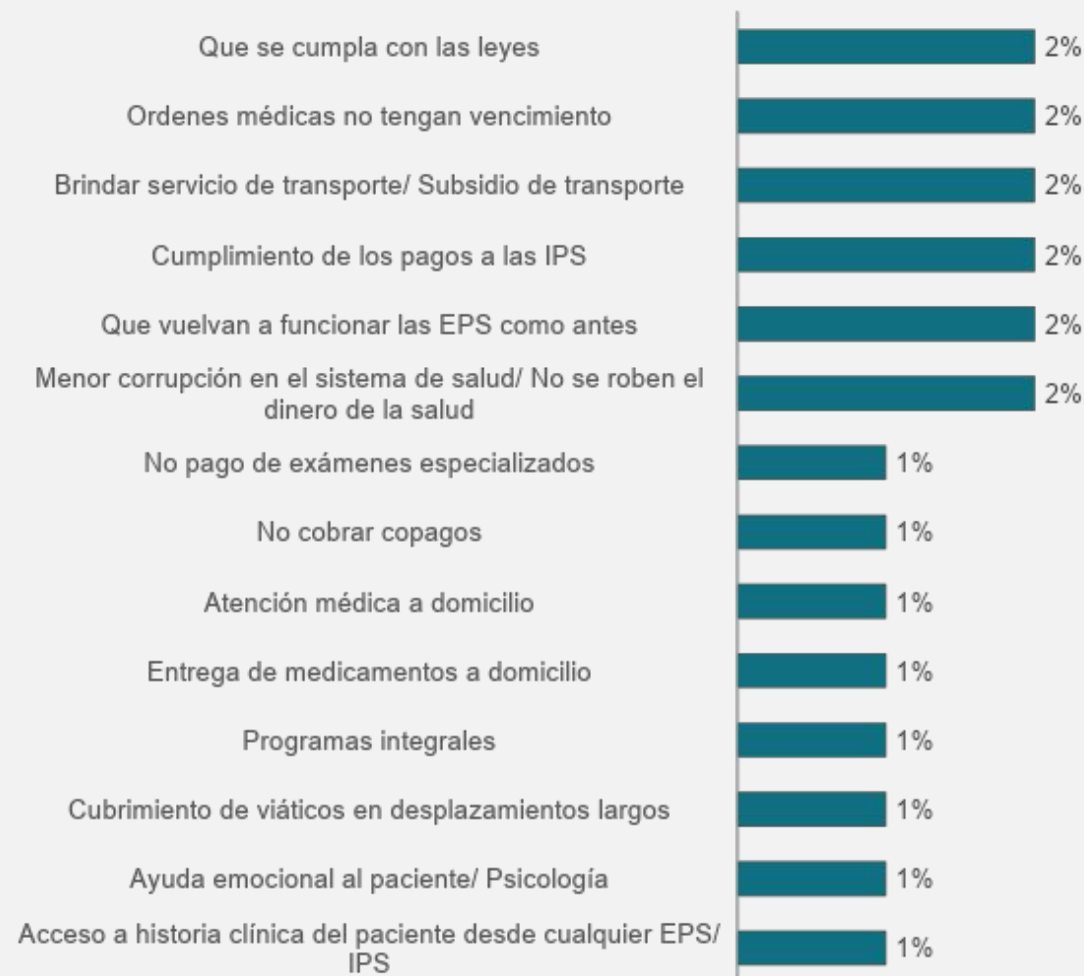
Aspectos Evaluados	Nueva EPS	Sanitas EPS	Salud Total EPS	Sura EPS	Compensar EPS	Famisanar EPS	Coosalud EPS	Mutualser EPS	Capital Salud EPS	Saviasalud EPS
Interrupciones en la entrega de medicamentos esenciales, que provocan riesgos vitales, deterioro, recaídas o progresión	86%	58%	71%	70%	73%	69%	57%	82%	83%	55%
Demoras en la atención médica especializada, lo que retrasa diagnósticos o seguimientos claves	59%	64%	52%	41%	55%	53%	48%	35%	58%	36%
Negación o demora en la autorización de procedimientos o tecnologías vitales para su manejo	53%	53%	60%	37%	41%	50%	48%	29%	25%	45%
Trámites excesivos y barreras administrativas, que postergan acciones al acceso al tratamiento de salud	52%	49%	50%	39%	59%	61%	13%	24%	50%	36%
Falta de conocimiento del personal médico sobre la enfermedad, que lleva a errores en su manejo	42%	51%	52%	43%	34%	31%	22%	35%	42%	36%
Cambios constantes de IPS o médicos tratantes, lo que genera discontinuidad en tratamiento, poco entendimiento de la evolución de la enfermedad	44%	46%	35%	17%	18%	42%	35%	47%	50%	45%
Dificultad para identificar una ruta clara de atención y acceso a los servicios de salud	30%	31%	21%	28%	30%	31%	22%	12%	58%	27%
Trato deshumanizado o negligente, que afecta la salud emocional del paciente y deteriora la adherencia al tratamiento	28%	24%	29%	26%	18%	44%	22%	18%	25%	45%
Desplazamientos prolongados y/o de difícil acceso a la atención, en especial en zonas rurales o dispersas	37%	24%	21%	13%	14%	39%	17%	24%	33%	18%
Falta de acceso a suministros médicos (Por ejemplo: oxígeno, silla de ruedas, pañales, etc.)	22%	22%	15%	17%	14%	28%	17%	18%	17%	18%
Actualmente no hay una situación relacionada con el sistema de salud que esté afectando la salud o la calidad de vida	1%	4%		7%	2%		17%			18%
Base	130	74	52	46	44	36	23	17	12	11

Recomendaciones

Principales recomendaciones



Otras recomendaciones



¿Qué recomendaciones, sugerencias, expectativas o necesidades te gustaría compartir para mejorar el sistema de salud en Colombia, teniendo en cuenta tu experiencia como persona (o cuidador) con una enfermedad huérfana?

 **Respuesta
Múltiple**

PERFIL
ENCUESTADO



PERCEPCIÓN
DEL SISTEMA
DE SALUD



EXPERIENCIA
CON EL SISTEMA
DE SALUD



SATISFACCIÓN
CON EL SISTEMA
DE SALUD



RECURSOS ANTE
LAS ENTIDADES
DE SALUD



IMPACTO
DEL SISTEMA
DE SALUD ACTUAL



HALLAZGOS
Y CONCLUSIONES



Hallazgos y Conclusiones

- El 71% de los pacientes con enfermedades huérfanas perciben un **deterioro significativo del sistema de salud desde 2024**, lo que refleja un consenso amplio de desconfianza y malestar frente a la capacidad del sistema para responder a sus necesidades específicas.
- El Perfil de pacientes que reportaron mayor dificultad de acceso corresponde hogares rurales de Amazonía / Orinoquía, en régimen subsidiado, afiliados a EPS intervenidas, de estratos bajos, con niños/adolescentes o adultos mayores dependientes en casa
- Aunque las **EPS intervenidas** deberían mejorar su desempeño bajo supervisión, los datos muestran que en varios indicadores (medicamentos, autorizaciones y citas especializadas) tienen resultados iguales o peores que las no intervenidas. Esto revela que **las intervenciones no están generando los cambios estructurales esperados** y, en algunos casos, incluso agravan la percepción de ineficiencia .



Hallazgos y Conclusiones

Es importante resaltar, que la percepción de deterioro del sistema de la salud no está limitada a sectores históricamente vulnerables; incluso pacientes urbanos, de régimen contributivo y estratos más altos, coinciden con las regiones apartadas en señalar un empeoramiento. **Esto muestra que la crisis es transversal y estructural, afectando por igual a diferentes perfiles sociodemográficos.**



La **región Andina (41%)** y la **Orinoquía (45%)** concentran las percepciones más negativas.



En el caso de la Andina, esto puede estar relacionado con la **alta concentración poblacional** y la saturación de servicios, que intensifica los tiempos de espera y la dificultad en autorizaciones.



En la Orinoquía, la crítica se asocia más a **barreras geográficas y estructurales** de acceso, que hacen visible la desigualdad territorial.



Condición de aseguramiento no Garantía de acceso al servicio



El **régimen contributivo (42%)** también evidencia su **inconformidad con el sistema de salud**, lo que es un hallazgo relevante: significa que incluso quienes aportan económicamente sienten que **la relación costo–beneficio se ha roto**, que a pesar de estar aportando no respalda el derecho a recibir el servicio.

Hallazgos y Conclusiones

En pacientes con enfermedades huérfanas, con ventanas terapéuticas con tantas obstáculos y fricciones críticas erosiona el control clínico: **sin continuidad operativa no hay adherencia sostenible ni calidad de vida de ellos tal cual se evidencia en la siguiente tabla que evidencia el grado de dificultad que tienen los pacientes para acceder a los servicios de salud.**

Servicios de salud	Base de usuario que requiere el servicio	% de dificultad	Indicador CES	Fricción / Grado de Dificultad de Acceso
Citas con especialistas	497	72%	-56%	Muy crítico Prácticamente sin acceso
Tramitar de autorización	493	67%	-50%	Muy crítico Prácticamente sin acceso
Administración de tratamientos / Medicamentos	474	68%	-50%	Muy crítico Prácticamente sin acceso
Citas de medicina general	489	56%	-29%	Muy crítico Prácticamente sin acceso
Entrega de dispositivos de ayuda	201	69%	-60%	Muy crítico Prácticamente sin acceso
Procedimientos médicos (Cirugías, hospitalizaciones, etc.)	377	53%	-34%	Dificultad alta
Exámenes médicos o de diagnóstico	477	51%	-22%	Dificultad alta
Entrega de equipos e implementos médicos	247	56%	-38%	Dificultad alta
Atención de urgencias	390	47%	-21%	Dificultad alta
Exámenes de laboratorio (Sangre, orina, pruebas específicas)	488	25%	30%	Buen acceso con oportunidad de mejora



Hallazgos y Conclusiones

Conclusión clave: El mapa conceptual CES (Customer Effort Score), Se evidencia una ruptura crítica en la continuidad del tratamiento, ya que los servicios médicos más importantes para controlar y manejar la enfermedad, el sistema le falla a más de la mitad de los pacientes.



-  Los “cuellos de botella en autorizaciones y acceso a especialistas” (67% y 72%) interrumpen el seguimiento clínico y los ajustes de dosis.
-  Los “fallos en la administración de medicamentos” (68%) generan omisiones y errores.
-  La falta de equipos e insumos esenciales para la atención domiciliaria como, por ejemplo: oxígeno, bombas de infusión, dispositivos de alimentación y otros implementos respiratorios o curativos, indispensables para el manejo de la enfermedad en casa está afectando al 56% de los pacientes que los requieren.

Hallazgos y Conclusiones

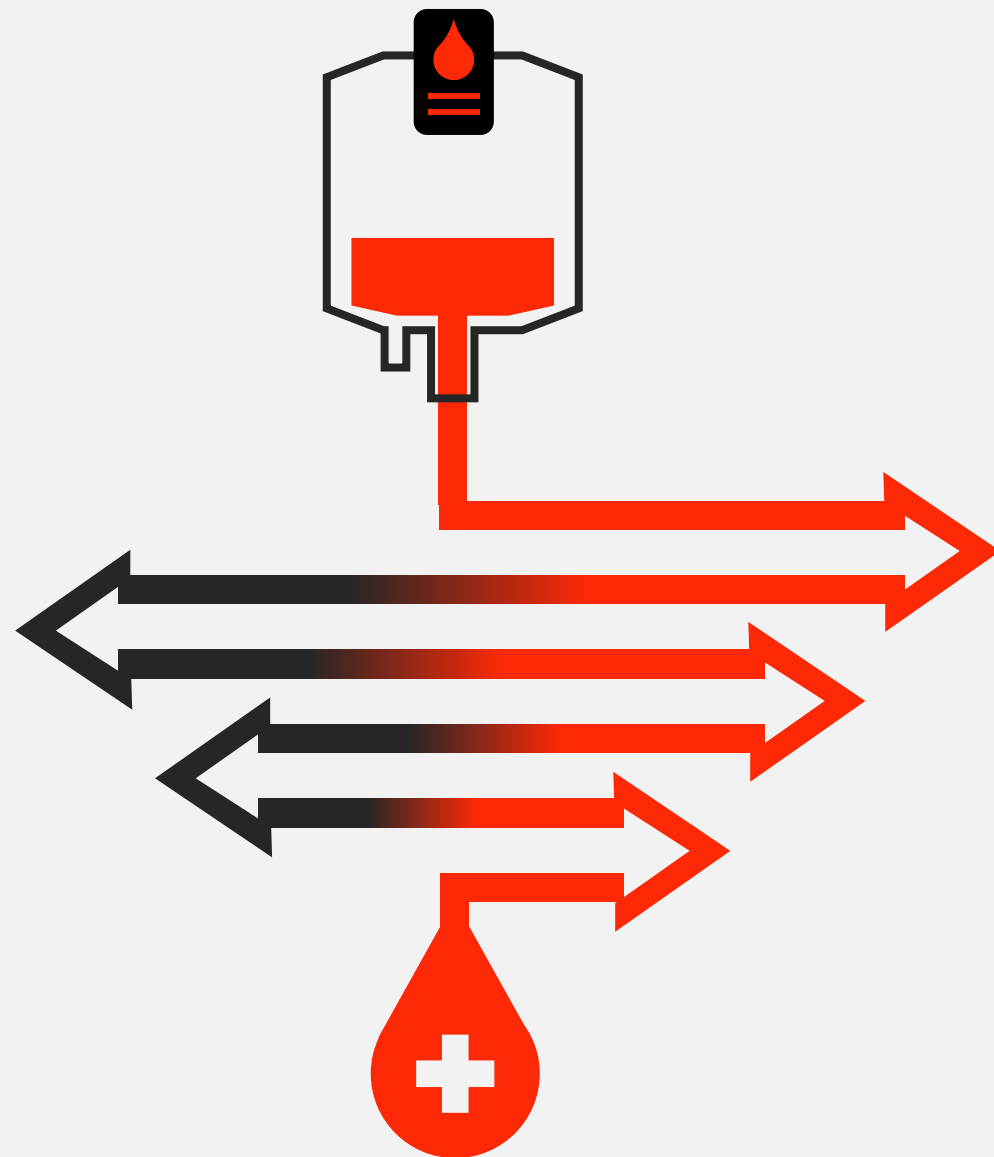
Grados de Fricción y acceso a los servicios médicos

El sistema de salud actual no está fallando de manera aislada, sino en los puntos vitales.

Mayor valor clínico para tratamiento de enfermedad huérfana: más allá de un problema administrativo, se trata de un colapso en toda la cadena: autorización de servicios, asignación de citas con especialistas y entrega de medicamentos.

Se generan fricciones y demoras que al repetirse en cada eslabón, vuelven la situación de los pacientes mucho más grave y, en la realidad, casi inaccesible el acceso a los servicios de salud.

La mayor dificultad de acceso se evidencia en todos los segmentos; sin embargo, las condiciones más críticas se concentran en los pacientes que viven en zonas rurales, que están afiliados a EPS intervenidas y pertenecen a estratos socioeconómicos bajos.



Dificultad de acceso al sistema de salud

Grado de facilidad para acceder a la asignación de las citas de medicina general
(Fechas cercanas para el manejo de tu enfermedad)

	Género		
	Masculino	Femenino	Otro
% Dificultad de acceso	63%	52%	50%
% Facilidad de acceso	15%	17%	50%
Base	199	288	2

	Región Colombiana				
	Andina	Caribe	Pacífica	Orinoquía	Amazonía
% Dificultad de acceso	57%	44%	67%	64%	75%
% Facilidad de acceso	25%	43%	22%	27%	0%
Base	330	80	64	11	4

	Zona de vivienda		
	Urbana	Rural	Dispersa
% Dificultad de acceso	55%	63%	100%
% Facilidad de acceso	28%	22%	0%
Base	421	64	1

	Tipo de EPS	
	EPS intervenida	EPS No intervenida
% Dificultad de acceso	62%	49%
% Facilidad de acceso	23%	33%
Base	287	202

	Nivel Socioeconómico							
	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR
% Dificultad de acceso	100%	63%	52%	52%	60%	46%	60%	29%
% Facilidad de acceso	0%	24%	31%	26%	32%	36%	40%	14%
Base	9	140	155	125	37	11	5	7

	Rango de Edad							
	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
% Dificultad de acceso	71%	58%	47%	52%	51%	49%	56%	75%
% Facilidad de acceso	16%	22%	36%	34%	32%	37%	11%	0%
Base	97	101	73	87	71	43	9	8

	Régimen de Salud			
	Contributivo	Subsidiado	Especial	NS / NR
% Dificultad de acceso	54%	63%	40%	50%
% Facilidad de acceso	31%	20%	33%	17%
Base	295	173	15	6

Dificultad de acceso al sistema de salud

Grado de facilidad para acceder a la asignación de las citas de medicina especializada
(Fechas cercanas para el manejo de tu enfermedad)

	Género		
	Masculino	Femenino	Otro
% Dificultad de acceso	74%	70%	50%
% Facilidad de acceso	12%	18%	50%
Base	201	294	2

	Tipo de EPS	
	EPS intervenida	EPS No intervenida
% Dificultad de acceso	73%	70%
% Facilidad de acceso	16%	16%
Base	287	202

	Régimen de Salud			
	Contributivo	Subsidiado	Especial	NS / NR
% Dificultad de acceso	70%	72%	93%	83%
% Facilidad de acceso	18%	14%	7%	17%
Base	300	176	15	6

	Región Colombiana				
	Andina	Caribe	Pacífica	Orinoquía	Amazonía
% Dificultad de acceso	74%	60%	75%	64%	100%
% Facilidad de acceso	16%	22%	11%	18%	0%
Base	335	82	65	11	4

	Nivel Socioeconómico							
	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR
% Dificultad de acceso	100%	73%	73%	68%	72%	75%	50%	43%
% Facilidad de acceso	0%	15%	15%	19%	17%	8%	33%	14%
Base	9	142	158	127	36	12	6	7

	Zona de vivienda		
	Urbana	Rural	Dispersa
% Dificultad de acceso	71%	73%	100%
% Facilidad de acceso	16%	15%	0%
Base	427	66	1

	Rango de Edad							
	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
% Dificultad de acceso	77%	72%	76%	64%	68%	68%	89%	75%
% Facilidad de acceso	11%	13%	15%	22%	19%	20%	11%	0%
Base	97	104	74	88	73	44	9	8

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la asignación citas de medicina especializada
(Fecha cercana a la necesidad de atención)?

Dificultad de acceso al sistema de salud

Grado de facilidad para acceder a procedimientos médicos (Cirugías, hospitalizaciones, etc.)

	Género		
	Masculino	Femenino	Otro
% Dificultad de acceso	49%	56%	-
% Facilidad de acceso	17%	21%	-
Base	149	227	1

	Tipo de EPS	
	EPS intervenida	EPS No intervenida
% Dificultad de acceso	60%	43%
% Facilidad de acceso	17%	22%
Base	220	157

	Régimen de Salud			
	Contributivo	Subsidiado	Especial	NS / NR
% Dificultad de acceso	54%	53%	42%	17%
% Facilidad de acceso	18%	21%	25%	33%
Base	224	135	12	6

	Región Colombiana				
	Andina	Caribe	Pacífica	Orinoquía	Amazonía
% Dificultad de acceso	57%	40%	56%	33%	33%
% Facilidad de acceso	15%	34%	17%	44%	67%
Base	251	62	52	9	3

	Nivel Socioeconómico							
	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR
% Dificultad de acceso	86%	57%	52%	49%	40%	75%	67%	33%
% Facilidad de acceso	0%	19%	19%	24%	20%	0%	33%	17%
Base	7	107	128	93	25	8	3	6

	Zona de vivienda		
	Urbana	Rural	Dispersa
% Dificultad de acceso	71%	73%	100%
% Facilidad de acceso	20%	16%	0%
Base	325	49	1

	Rango de Edad							
	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
% Dificultad de acceso	55%	48%	57%	54%	49%	58%	67%	40%
% Facilidad de acceso	12%	25%	25%	22%	15%	22%	17%	0%
Base	97	104	74	88	73	44	9	8

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los procedimientos médicos (Cirugías, hospitalizaciones, etc.)?

Dificultad de acceso al sistema de salud

Grado de facilidad para acceder a los servicios de atención en urgencias

	Género		
	Masculino	Femenino	Otro
% Dificultad de acceso	45%	49%	-
% Facilidad de acceso	30%	24%	-
Base	163	225	1

	Tipo de EPS	
	EPS intervenida	EPS No intervenida
% Dificultad de acceso	50%	43%
% Facilidad de acceso	24%	30%
Base	229	161

	Régimen de Salud			
	Contributivo	Subsidiado	Especial	NS / NR
% Dificultad de acceso	50%	44%	31%	33%
% Facilidad de acceso	23%	32%	31%	33%
Base	227	144	13	6

	Región Colombiana				
	Andina	Caribe	Pacífica	Orinoquía	Amazonía
% Dificultad de acceso	51%	35%	45%	33%	50%
% Facilidad de acceso	23%	37%	32%	22%	50%
Base	256	65	56	9	4

	Nivel Socioeconómico							
	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR
% Dificultad de acceso	88%	45%	45%	52%	56%	43%	0%	0%
% Facilidad de acceso	0%	33%	26%	24%	15%	43%	0%	33%
Base	8	118	128	94	27	7	2	6

	Zona de vivienda		
	Urbana	Rural	Dispersa
% Dificultad de acceso	47%	52%	-
% Facilidad de acceso	27%	27%	-
Base	329	48	1

	Rango de Edad							
	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
% Dificultad de acceso	45%	41%	47%	52%	49%	55%	50%	40%
% Facilidad de acceso	31%	32%	27%	23%	19%	19%	38%	40%
Base	85	78	59	71	53	31	8	5

Dificultad de acceso al sistema de salud

Grado de facilidad para acceder a los exámenes médicos o de diagnóstico
(Imágenes diagnósticas, ecográficas biopsias, etc.)

	Género		
	Masculino	Femenino	Otro
% Dificultad de acceso	48%	53%	50%
% Facilidad de acceso	20%	17%	-
Base	189	286	2

	Tipo de EPS	
	EPS intervenida	EPS No intervenida
% Dificultad de acceso	57%	43%
% Facilidad de acceso	26%	34%
Base	276	201

	Régimen de Salud			
	Contributivo	Subsidiado	Especial	NS / NR
% Dificultad de acceso	52%	52%	40%	33%
% Facilidad de acceso	30%	29%	20%	33%
Base	287	169	15	6

	Región Colombiana				
	Andina	Caribe	Pacífica	Orinoquía	Amazonía
% Dificultad de acceso	55%	34%	57%	30%	50%
% Facilidad de acceso	24%	49%	25%	60%	25%
Base	251	62	52	9	3

	Nivel Socioeconómico							
	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR
% Dificultad de acceso	89%	47%	56%	48%	43%	80%	60%	43%
% Facilidad de acceso	0%	36%	25%	31%	30%	20%	20%	14%
Base	9	135	154	120	37	10	5	7

	Zona de vivienda		
	Urbana	Rural	Dispersa
% Dificultad de acceso	51%	56%	-
% Facilidad de acceso	29%	29%	-
Base	325	49	1

	Rango de Edad							
	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
% Dificultad de acceso	56%	43%	57%	49%	57%	56%	25%	38%
% Facilidad de acceso	21%	31%	30%	34%	28%	33%	38%	25%
Base	94	101	69	85	69	43	8	8

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a los exámenes médicos o de diagnóstico
(Imágenes diagnósticas, ecográficas biopsias, etc.)?

Dificultad de acceso al sistema de salud

Grado de facilidad para acceder a exámenes laboratorio
(Sangre, orina, pruebas específicas.)

	Género		
	Masculino	Femenino	Otro
% Dificultad de acceso	27%	23%	50%
% Facilidad de acceso	50%	57%	50%
Base	197	289	2

	Tipo de EPS	
	EPS intervenida	EPS No intervenida
% Dificultad de acceso	27%	22%
% Facilidad de acceso	51%	58%
Base	284	204

	Régimen de Salud			
	Contributivo	Subsidiado	Especial	NS / NR
% Dificultad de acceso	22%	30%	20%	17%
% Facilidad de acceso	55%	51%	67%	33%
Base	294	173	15	6

	Región Colombiana				
	Andina	Caribe	Pacífica	Orinoquía	Amazonía
% Dificultad de acceso	25%	25%	25%	18%	25%
% Facilidad de acceso	53%	61%	51%	64%	50%
Base	330	80	63	11	4

	Nivel Socio económico							
	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR
% Dificultad de acceso	56%	33%	27%	15%	8%	17%	50%	14%
% Facilidad de acceso	22%	51%	52%	60%	64%	50%	33%	57%
Base	9	138	157	123	36	12	6	7

	Zona de vivienda		
	Urbana	Rural	Dispersa
% Dificultad de acceso	22%	40%	-
% Facilidad de acceso	56%	42%	-
Base	419	65	1

	Rango de Edad							
	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
% Dificultad de acceso	35%	26%	18%	22%	21%	20%	22%	25%
% Facilidad de acceso	43%	50%	60%	56%	60%	60%	67%	63%
Base	93	103	72	85	73	45	9	8

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a exámenes de laboratorio
(Sangre, orina, pruebas específicas)?

Dificultad de acceso al sistema de salud

Grado de facilidad para acceder a la entrega de medicamentos

	Género		
	Masculino	Femenino	Otro
% Dificultad de acceso	71%	75%	100%
% Facilidad de acceso	50%	57%	-
Base	197	293	2

	Tipo de EPS	
	EPS intervenida	EPS No intervenida
% Dificultad de acceso	74%	71%
% Facilidad de acceso	14%	13%
Base	289	203

	Régimen de Salud			
	Contributivo	Subsidiado	Especial	NS / NR
% Dificultad de acceso	74%	73%	53%	80%
% Facilidad de acceso	15%	11%	20%	20%
Base	296	176	15	5

	Región Colombiana				
	Andina	Caribe	Pacífica	Orinoquía	Amazonía
% Dificultad de acceso	75%	65%	71%	82%	100%
% Facilidad de acceso	14%	14%	12%	9%	0%
Base	339	83	65	11	4

	Nivel Socioeconómico							
	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR
% Dificultad de acceso	89%	74%	76%	65%	79%	100%	50%	71%
% Facilidad de acceso	0%	13%	11%	18%	16%	0%	0%	14%
Base	9	138	157	123	36	12	6	7

	Zona de vivienda		
	Urbana	Rural	Dispersa
% Dificultad de acceso	22%	40%	-
% Facilidad de acceso	56%	42%	-
Base	419	65	1

	Rango de Edad							
	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
% Dificultad de acceso	82%	73%	74%	69%	73%	62%	50%	100%
% Facilidad de acceso	10%	11%	11%	16%	14%	24%	38%	0%
Base	93	104	73	87	74	45	8	8

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la entrega de medicamentos?

Dificultad de acceso al sistema de salud

Grado de facilidad para acceder a la entrega de equipos e implementos médicos
(Oxígeno, bombas de infusión, dispositivos de alimentación, respiratorios, implementos curativos, etc)

	Género		
	Masculino	Femenino	Otro
% Dificultad de acceso	56%	56%	50%
% Facilidad de acceso	17%	19%	-
Base	107	139	2

	Tipo de EPS	
	EPS intervenida	EPS No intervenida
% Dificultad de acceso	58%	53%
% Facilidad de acceso	17%	19%
Base	151	96

	Régimen de Salud			
	Contributivo	Subsidiado	Especial	NS / NR
% Dificultad de acceso	52%	63%	63%	50%
% Facilidad de acceso	20%	14%	13%	25%
Base	148	87	8	4

	Región Colombiana				
	Andina	Caribe	Pacífica	Orinoquía	Amazonía
% Dificultad de acceso	57%	51%	56%	60%	100%
% Facilidad de acceso	15%	28%	16%	40%	0%
Base	170	39	32	5	1

	Nivel Socioeconómico							
	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR
% Dificultad de acceso	100%	63%	61%	40%	57%	20%	100%	33%
% Facilidad de acceso	0%	15%	19%	22%	14%	20%	0%	0%
Base	5	71	88	60	14	5	1	3

	Zona de vivienda		
	Urbana	Rural	Dispersa
% Dificultad de acceso	54%	68%	-
% Facilidad de acceso	18%	16%	-
Base	208	38	1

	Rango de Edad							
	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
% Dificultad de acceso	76%	60%	51%	49%	46%	52%	33%	50%
% Facilidad de acceso	4%	14%	24%	19%	24%	29%	33%	25%
Base	49	50	37	43	37	21	6	4

Dificultad de acceso al sistema de salud

Grado de facilidad para acceder a la administración de tratamientos

	Género		
	Masculino	Femenino	Otro
% Dificultad de acceso	63%	71%	50%
% Facilidad de acceso	20%	16%	-
Base	189	283	2

	Tipo de EPS	
	EPS intervenida	EPS No intervenida
% Dificultad de acceso	68%	68%
% Facilidad de acceso	17%	19%
Base	277	197

	Régimen de Salud			
	Contributivo	Subsidiado	Especial	NS / NR
% Dificultad de acceso	69%	64%	67%	80%
% Facilidad de acceso	17%	18%	13%	20%
Base	284	170	15	5

	Región Colombiana				
	Andina	Caribe	Pacífica	Orinoquía	Amazonía
% Dificultad de acceso	69%	63%	70%	55%	75%
% Facilidad de acceso	16%	19%	19%	27%	25%
Base	318	78	63	11	4

	Nivel Socioeconómico							
	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR
% Dificultad de acceso	89%	69%	68%	63%	65%	91%	83%	20%
% Facilidad de acceso	11%	16%	16%	22%	18%	0%	0%	60%
Base	9	136	152	121	34	11	6	5

	Zona de vivienda		
	Urbana	Rural	Dispersa
% Dificultad de acceso	66%	76%	-
% Facilidad de acceso	18%	13%	-
Base	403	67	1

	Rango de Edad							
	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
% Dificultad de acceso	77%	62%	72%	64%	66%	61%	63%	75%
% Facilidad de acceso	10%	21%	13%	21%	23%	22%	13%	0%
Base	92	101	69	85	70	41	8	8

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a la administración de tratamientos?

Dificultad de acceso al sistema de salud

Grado de facilidad para tramitar los procesos de autorización
(exámenes especializados, médicos especialistas, procedimientos quirúrgicos, medicamentos, terapias, físicas, ocupacionales, etc)

	Género		
	Masculino	Femenino	Otro
% Dificultad de acceso	67%	67%	50%
% Facilidad de acceso	15%	18%	50%
Base	198	293	2

	Tipo de EPS	
	EPS intervenida	EPS No intervenida
% Dificultad de acceso	68%	66%
% Facilidad de acceso	15%	20%
Base	286	207

	Régimen de Salud			
	Contributivo	Subsidiado	Especial	NS / NR
% Dificultad de acceso	67%	69%	60%	17%
% Facilidad de acceso	18%	14%	20%	33%
Base	299	173	15	6

	Región Colombiana				
	Andina	Caribe	Pacífica	Orinoquía	Amazonía
% Dificultad de acceso	66%	63%	77%	64%	75%
% Facilidad de acceso	17%	18%	14%	36%	25%
Base	334	80	64	11	4

	Nivel Socioeconómico							
	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR
% Dificultad de acceso	100%	73%	66%	61%	65%	75%	60%	43%
% Facilidad de acceso	0%	16%	17%	21%	16%	0%	0%	29%
Base	9	139	157	127	37	12	5	7

	Zona de vivienda		
	Urbana	Rural	Dispersa
% Dificultad de acceso	66%	73%	100%
% Facilidad de acceso	17%	17%	-
Base	425	64	1

	Rango de Edad							
	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
% Dificultad de acceso	72%	65%	73%	65%	67%	58%	38%	75%
% Facilidad de acceso	9%	22%	14%	22%	18%	22%	13%	0%
Base	97	101	74	88	72	45	8	8

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) tramitar los procesos de autorización
(Exámenes especializados, médicos especialistas, procedimientos quirúrgicos, medicamentos, terapias, físicas, ocupacionales, etc)

Dificultad de acceso al sistema de salud

Grado de facilidad para recibir dispositivos de ayudas
(sillas de ruedas, bastones, muletas, dispositivos auditivos, etc)

	Género		
	Masculino	Femenino	Otro
% Dificultad de acceso	71%	68%	-
% Facilidad de acceso	6%	12%	-
Base	86	114	2

	Tipo de EPS	
	EPS intervenida	EPS No intervenida
% Dificultad de acceso	71%	67%
% Facilidad de acceso	10%	8%
Base	126	75

	Régimen de Salud			
	Contributivo	Subsidiado	Especial	NS / NR
% Dificultad de acceso	68%	72%	67%	67%
% Facilidad de acceso	9%	10%	11%	0%
Base	111	78	9	3

	Región Colombiana				
	Andina	Caribe	Pacífica	Orinoquía	Amazonía
% Dificultad de acceso	71%	58%	76%	50%	100%
% Facilidad de acceso	6%	29%	0%	25%	0%
Base	140	31	25	4	1

	Nivel Socioeconómico							
	Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	NS / NR
% Dificultad de acceso	100%	71%	71%	64%	50%	67%	100%	67%
% Facilidad de acceso	0%	7%	13%	9%	0%	33%	0%	0%
Base	5	59	78	44	8	3	1	3

	Zona de vivienda		
	Urbana	Rural	Dispersa
% Dificultad de acceso	70%	66%	-
% Facilidad de acceso	10%	9%	-
Base	168	32	0

	Rango de Edad							
	Menor de 10 años	Entre 11 y 18 años	Entre 19 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	Mayores de 70 años
% Dificultad de acceso	75%	74%	69%	68%	56%	73%	75%	67%
% Facilidad de acceso	3%	10%	11%	14%	16%	0%	0%	0%
Base	36	42	36	37	32	11	4	3

Desde el 2024, ¿Qué tan fácil o difícil ha sido para ti (o para tu familiar) acceder a dispositivos de ayuda
(Sillas de ruedas, bastones, muletas, dispositivos auditivos, etc)?

Hallazgos y Conclusiones



-  El 37% de los pacientes deben desplazarse fuera de su lugar de residencia con frecuencia para acceder a los servicios de salud, fenómeno concentrado en:
 - * Regiones de Amazonía y Orinoquía.
 - * Pacientes del régimen subsidiado.
 - * EPS intervenidas.
 - * Hogares de estratos bajos.
 - * Poblaciones jóvenes (11 a 29 años) y adultos de 50 a 59 años.

-  Más de la mitad de estos desplazamientos implican viajes de 2 a 6 horas por trayecto (51%), lo cual interrumpe la continuidad de los tratamientos (ausencias y reprogramaciones), aumenta los gastos de bolsillo (transporte y acompañantes) y desplaza la atención hacia urgencias y acciones legales, profundizando la inequidad en salud precisamente en los grupos más vulnerables.



Uso de la telemedicina

La telemedicina opera actualmente como un “canal complementario y secundario”, con una adopción limitada: solo “3 de cada 10 pacientes” reportan haberla utilizado.

- . **Regiones:** su uso es más frecuente en el Caribe y en zonas rurales, mientras que en la Orinoquía se observa en menor medida.
- . **Edad:** se destacan dos grupos con mayor adopción: adolescentes (11 a 18 años) y adultos mayores (60 a 69 años).
- . **EPS:** no se identifican diferencias significativas entre pacientes afiliados a **EPS intervenidas y no intervenidas.

→ **Conclusión clave:** aunque la telemedicina representa una alternativa de acceso, aún no logra consolidarse como un canal principal de atención, lo que limita su potencial para reducir barreras geográficas y mejorar la continuidad del cuidado.



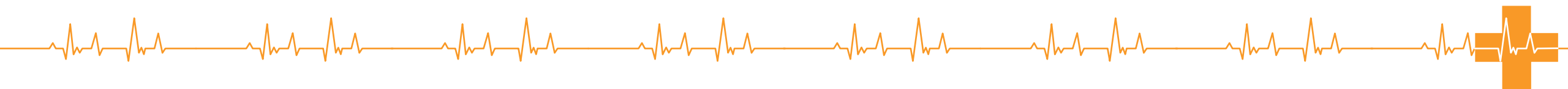
Desempeño percibido de la telemedicina

Entre los pacientes que han utilizado la telemedicina, el servicio obtiene un desempeño medio. Para el 50% de los usuarios la experiencia fue positiva, los que reportaron mayor efectividad se concentran en:

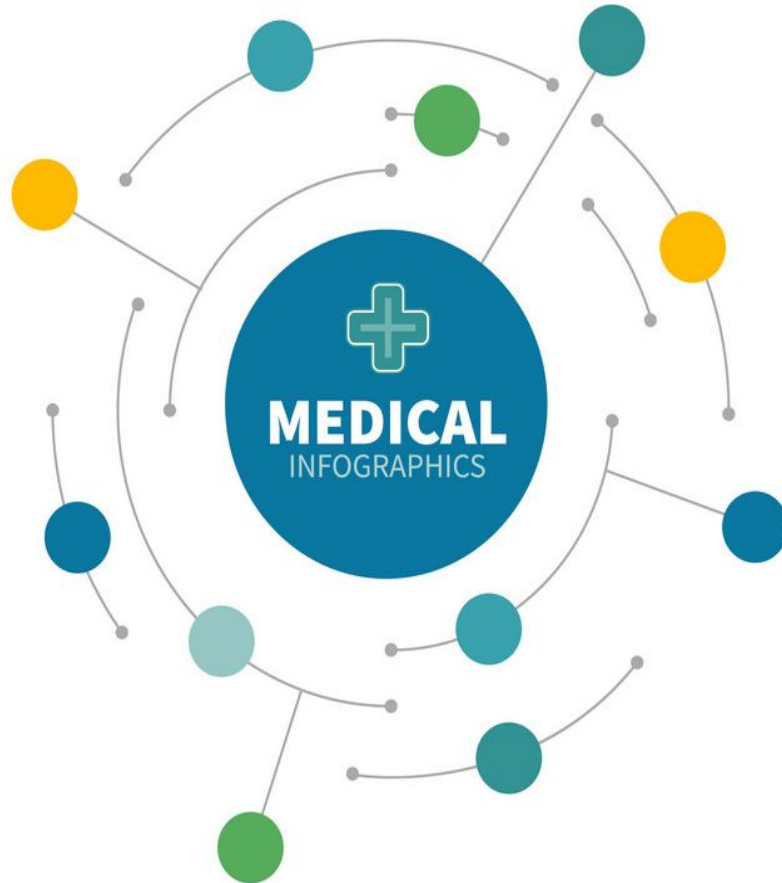
- * EPS intervenidas
- * Región Caribe
- * Menores de 18 años

→ Conclusión clave y oportunidad estratégica:

La telemedicina aún no alcanza niveles altos de cobertura, satisfacción y homogeneidad, sin embargo muestra oportunidades de expansión, consolidación y fortalecimiento en segmentos específicos con mayor receptividad (jóvenes, zonas rurales y usuarios de EPS intervenidas), lo que la convierte en un canal con potencial estratégico para mejorar la accesibilidad y continuidad del cuidado en enfermedades huérfanas.



Hallazgos y Conclusiones



El balance es contundente:

8 de cada 10 pacientes (82%) consideran que el sistema de salud no responde a sus expectativas y necesidades. El problema es estructural, con brechas territoriales y socioeconómicas visibles.



La intervención de EPS no ha mejorado la experiencia del paciente; por el contrario, presentan un peor desempeño (50% de insatisfacción vs. 43% en no intervenidas), con menor proporción de valoraciones positivas.



Conclusión clave:



La insatisfacción generalizada no se origina en el trato recibido, sino en la ineficiencia logística y de procesos.

Si se logran destrabar la entrega de medicamentos, los trámites de autorizaciones, el acceso a especialistas y se reduce la movilidad forzada, la satisfacción y la adherencia terapéutica podrían mejorar de manera tangible.

Hallazgos y Conclusiones

Desde el 2024, la mayoría de los pacientes (Aproximadamente 87%) se han visto en la obligación de interponer algún tipo recurso para acceder a servicios de salud, lo que evidencia la gran dificultad existente con la atención de enfermedades huérfanas, encontrando los siguientes resultados:

Recursos más usados



-  PQR ante la EPS: 66%
-  PQR ante Supersalud: 65%
-  Tutela: 62%
-  Derecho de petición: 54%
-  Desacato: 49%
-  Defensoría del Pueblo: 33%
-  Procuraduría: 25%



Esta frecuencia de uso de mecanismos jurídicos demuestra que el conflicto actual administrativo se está agudizando, ya que se está convirtiendo en el nuevo modelo de ruta de atención, donde primero se debe pasar por instancias legales y sólo después, con cierto grado de suerte acceder al servicio de salud.

Hallazgos y Conclusiones



La efectividad de estos recursos es diversa, tal como se evidencia en el siguiente cuadro.

Recurso	Base total	Efectividad sobre el total de la base	Usuario que utilizaron este recurso	Efectividad sobre la cantidad de usuario que utilizaron este recurso
Tutela	500	49%	243	78%
Desacato	500	37%	185	76%
PQR ante la Supersalud	500	43%	217	67%
PQR ante la Defensoría del Pueblo	500	20%	100	60%
PQR ante la procuraduría	500	15%	73	58%
Derecho de petición	500	31%	155	57%
PQR ante la EPS	500	35%	176	53%

Mayor efectividad
Menor efectividad

Es importante mencionar que los pacientes más jóvenes recurren con mayor frecuencia a tutelas y derechos de petición, pero con menor efectividad; mientras que, en los adultos mayores, aunque su uso es menor, logran mejores resultados. Esto podría reflejar una desigualdad en la garantía de derechos según la edad o, en su defecto, una menor capacidad para gestionar adecuadamente estos procesos por falta de experiencia.

Hallazgos y Conclusiones

El sistema de salud, al no garantizar un acceso oportuno y continuo, produce un **impacto multidimensional** que trasciende lo clínico: deteriora la salud física, presiona la economía de los hogares y genera un fuerte desgaste emocional, reduciendo de manera sistemática la calidad de vida de los pacientes y sus familias.

Principales dimensiones del bienestar del paciente...



**Impacto emocional
y psicológico**



Impacto económico



**Impacto físico,
salud y calidad de
vida**

➔ **Conclusión clave:** lamentablemente estos factores coinciden con las poblaciones más vulnerables del sistema: menor capacidad económica y logística, mayor dependencia de cuidadores y mayor impacto de cualquier interrupción en la atención.

Hallazgos y Conclusiones

El vínculo de los pacientes con el sistema de salud está marcado principalmente por emociones negativas, que en lugar de aliviar su carga, la incrementan.



Impacto emocional y psicológico

- ✶ En el último periodo, la mayoría de los sentimientos asociados al sistema de salud son de: Preocupación, frustración y angustia, **emociones propias de un estado de estrés crónico.**
- ✶ En vez de funcionar como un puente de apoyo que garantice la continuidad terapéutica y mejore la calidad de vida, **el sistema termina agravando la experiencia del paciente, afectando su psiquis y estabilidad emocional**, elementos fundamentales para afrontar la enfermedad y sostener el manejo adecuado de la enfermedad.
- ✶ Este clima emocional no solo impacta sobre el bienestar emocional también **dificulta la adherencia, interrumpe la continuidad del cuidado y amplifica la carga clínica, emocional y social** tanto para los pacientes como para sus familias y entorno.

El sistema de salud, lejos de ser un soporte, se está convirtiendo en un factor de riesgo más para la salud del paciente.

Hallazgos y Conclusiones

La mayoría de los pacientes con enfermedades huérfanas enfrentan gastos adicionales significativos que antes no asumían:



Impacto económico

Solo un 19% no reporta gastos adicionales en el actual sistema de de salud, mientras que un 4% declara que no puede asumirlos, todo esto revela la magnitud de la carga económica y el riesgo de abandono terapéutico en los hogares más vulnerables.

Gastos que antes no asumían y ahora deben hacerlo:

-  81% tuvo que cubrir algún gasto extra.
-  56% compró medicamentos no entregados por su EPS.
-  44% pagó insumos médicos y/o traslados.
-  25% asumió el costo de citas médicas.
-  21% debió pagar exámenes diagnósticos.
-  11% financió procedimientos.
-  9% adquirió equipos médicos.

El sistema de salud actual no solo traslada la carga asistencial al paciente, sino que transforma la enfermedad en un problema financiero para el hogar, convirtiendo la salud en un factor de empobrecimiento progresivo.

Hallazgos y Conclusiones

El actual funcionamiento del sistema de salud, impacta de manera sistemática sobre la salud del paciente, dado que las interrupciones y demoras en servicios clave (medicamentos, autorizaciones, especialistas, procedimientos) erosiona la continuidad clínica del cuidado y la adherencia terapéutica del paciente.



**Impacto físico,
salud y calidad de
vida**

Estas variables que comprometen de manera más directa la
estabilidad física y clínica del paciente

-  **Interrupciones en la entrega de medicamentos esenciales (73%):** Riesgo vital inmediato, recaídas y progresión de la enfermedad.
-  **Demoras en la atención médica especializada (55%):** Retraso en diagnósticos y seguimientos clave, lo que agrava la condición clínica.
-  **Negación o demora en la autorización de procedimientos o tecnologías vitales (48%):** Pone en riesgo la eficacia de los tratamientos.
-  **Trámites excesivos y barreras administrativas, (47%)** que postergan acciones necesarias para tratar la enfermedad de manera adecuada.
-  **Falta de conocimiento del personal médico sobre la enfermedad (42%):** Errores en el manejo que afectan la evolución clínica.
-  **Cambios constantes de IPS o médicos tratantes (37%):** Discontinuidad en el tratamiento y menor comprensión de la evolución del paciente.
-  **Falta de acceso a suministros médicos (21%):** Afecta directamente la funcionalidad y el soporte vital (ej. oxígeno, sillas de ruedas, pañales, etc.).

El sistema no solo limita el acceso, sino que fragmenta la continuidad clínica, transformando la enfermedad en un proceso de recaídas y deterioro permanentes.

Gracias