



(Cargo, Señor(a))

alexandra hernandez cedeño

Concejo De Santiago De Cali - Sede principal

AVENIDA 2 NORTE # 10-70

CALI, VALLE DEL CAUCA, COLOMBIA

ASUNTO: Respuesta proposición No. 08, Comisión de Plan y Tierras, Defensoría del paciente y capacidad hospitalaria.

Cordial saludo.

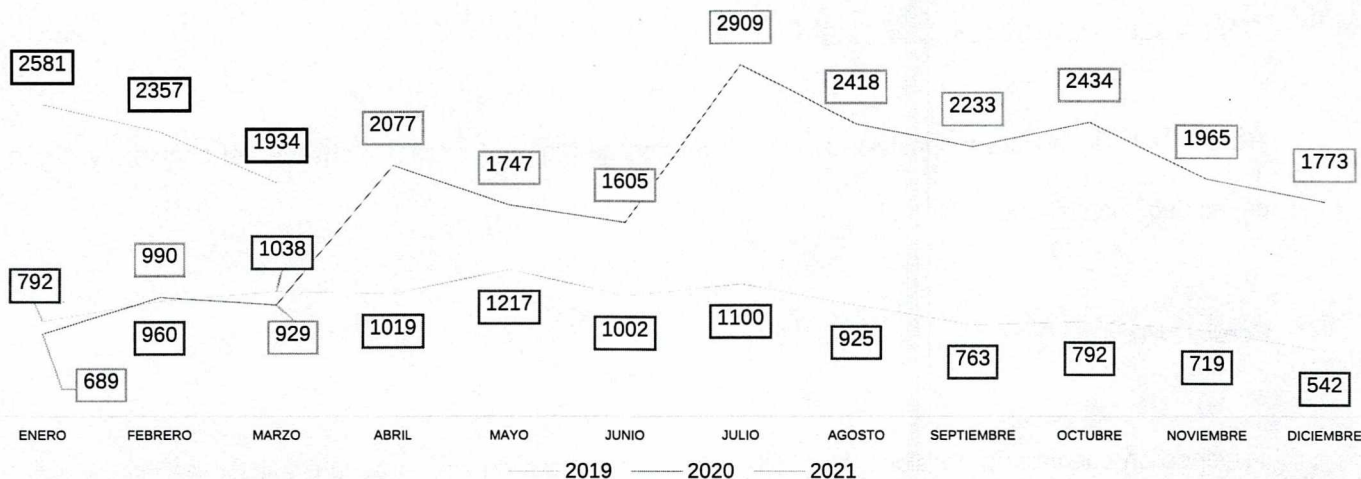
Teniendo en cuenta la proposición No. 8, la cual fue aprobada en sesión de la Comisión de Plan y Tierras del día 18 de Marzo de 2021, y presentada por la honorable Concejal Alexandra Hernández Cedeño, se relacionan a continuación las respuestas para los requerimientos realizados:

Defensoría del paciente:

1. De acuerdo al indicador de efectividad de la entidad, presentar informe de gestión de la defensoría del paciente en cada una de las EPS, discriminar por EPS, número de solicitudes, porcentaje de efectividad en la gestión y por causas específicas o tipo de solicitud.

Gráfico 1: Número de solicitudes mes a mes ingresadas al SAC (defensoría del paciente) - SSPM comparativo años 2019 - 2020 - 2021.

Numero de solicitudes ingresadas en la defensoría del Paciente mes a mes comparativo años 2019 - 2020 - 2021



En el año 2020, la defensoría del paciente atendió un 100% más que lo registrado en el año 2019, pasando de 10869 casos a 21769 solicitudes asociadas a barreras de atención en salud.

Para el primer trimestre del año 2021, con corte del 22 de marzo, se han registrado 6872 solicitudes por barreras de atención en salud, es decir un 163% más que en el primer trimestre del año 2020.

Para el año 2020, se logró la restitución por barreras de atención en salud en favor del paciente en el 93% del total de solicitudes ingresadas.

En lo corrido del año 2021, la efectividad avanza sobre el 84,4% sobre el total de solicitudes recibidas.

Tabla 1: Número de solicitudes comparativo por año de las diferentes EAPB ingresadas al SAC - Defensoría del paciente.

		2021	2020	2019
POSICION	EAPB	NUMERO DE SOLICITUDES AÑO 2021	NUMERO DE SOLICITUDES AÑO 2020	NUMERO DE SOLICITUDES AÑO 2019
1	Emssanar	2232	6048	2658
2	S.O.S.	1060	3112	1492
3	Coosalud	743	1805	1747
4	Coomeva	596	2614	1399
5	Nueva EPS	578	1720	559
6	Sura	373	1042	188
7	Comfenalco	347	1115	347
8	Sanitas	320	1143	121
9	Salud Total	197	724	124
10	No asegurado	96	354	501
11	Magisterio	87	255	67
12	Asmet Salud	63	332	295
13	Otras EAPB	47	174	247
14	Policía nacional	37	117	29
15	FFMM	26	65	14
16	Ferrocarriles	21	75	7
17	Famisanar	20	33	1
18	Medimas	14	1013	1060
19	Compensar	12	18	0
20	Mallamas	3	10	13
TOTAL		6872	21769	10869

Tabla 2: Porcentaje de la efectividad en la gestión por EAPB comparativo años 2019 - 2020 - 2021

POSICION	EAPB	EFECTIVIDAD		
		2021	2020	2019
1	Emssanar	82%	81%	71%
2	S.O.S.	83%	83%	82%
3	Sanitas	86%	93%	81%
4	Compensar	85%		

5	Coomeva	84%	81%	40%
6	Comfenalco	84%	92%	77%
7	Salud Total	84%	93%	79%
8	Magisterio	83%	76%	43%
9	Coosalud	82%	80%	67%
10	Sura	81%	92%	83%
11	Nueva EPS	77%	90%	80%
12	Asmet Salud	76%	77%	86%
13	Famisanar	73%		
14	Fuerzas militares	71%	77%	53%
15	Medimas	69%	76%	64%
16	Ferrocarriles	68%	87%	100 %
17	Mallamas	67%	86%	100 %
18	Policía nacional	58%	85%	36%

Tabla 3: Número de solicitudes ingresadas al SAC – Defensoría del paciente comparativo años 2020 – 2021 por grandes causas y por EAPB.

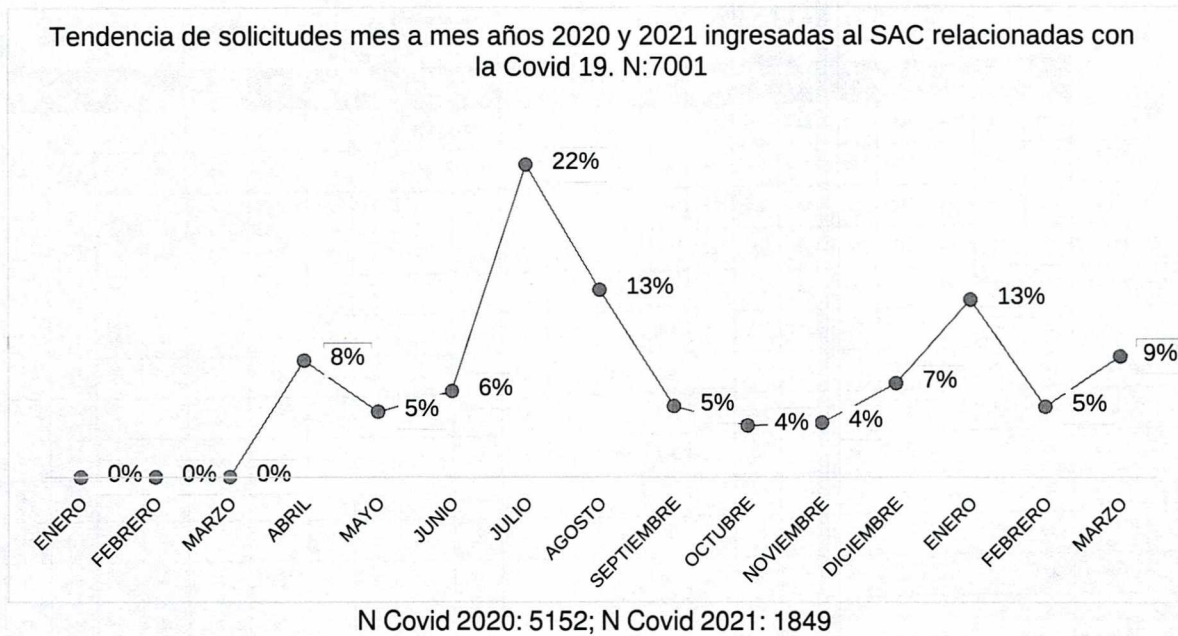
GRANDES CAUSAS	2020	2021
COVID 19	5152	1849
ACCESO A EPS	3589	2075
MEDICAMENTOS	2739	293
PROCEDIMIENTOS	2711	115
ACCESO A IPS	2050	1634
CITA MEDICA	2010	231
OTRO	1816	152
ATENCION HOSPITALARIA	1072	417
INSUMOS Y SUMINISTROS	620	102
NOVEDAD CON FALLECIDO NO COVID	10	4
TOTAL CASOS	21769	6872

Tabla 4: Causas de los casos ingresados al SAC por las diferentes EAPB.

EAPB POR TIPO DE EVENTO DE LA SOLICITUD 2020 vs 2021																						
EAPB	ACCESO A EPS		ACCESO A IPS		ATENCIÓN HOSPITALARIA		CITA MÉDICA		COVID 19		INSUMOS Y SUMINISTROS		MEDICAMENTOS		NOVEDAD CON FALLECIDO O NO COVID		PROCEDIMIENTOS		OTRO		TOTAL CASOS	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Emssanar	1711	1286	549	468	177	84	673	56	601	70	273	59	720	133	2	3	929	42	413	31	6048	2232
S.O.S.	370	346	291	283	103	35	264	45	941	265	88	1	500	61	1	0	316	10	238	14	3112	1060
Coomeva	488	118	234	180	96	49	257	32	554	167	50	5	328	16	1	0	391	7	215	22	2614	596
Coosalud	119	86	350	285	99	58	223	27	279	240	27	3	132	9	2	0	379	12	195	23	1805	743
Nueva EPS	130	58	129	158	142	15	153	13	472	251	62	7	335	33	2	0	108	29	187	14	1720	578
Sanitas	81	38	68	45	51	30	53	7	676	175	18	3	91	14	1	0	48	3	56	5	1143	320
Comfenalco	120	32	98	43	67	41	77	12	405	198	26	1	117	6	0	0	83	3	122	11	1115	347
Sura	136	42	89	81	71	31	126	15	326	179	16	6	116	8	0	0	72	2	90	9	1042	373
Salud Total	95	25	56	28	49	14	35	5	302	100	7	12	53	7	0	0	52	3	75	3	724	197
No asegurado	72	4	10	2	31	17	7	1	92	57	0	0	1	0	0	0	12	1	41	14	266	96
Asmet Salud	44	8	43	10	27	15	22	1	31	24	8	0	64	1	0	1	50	1	29	2	318	63
Otras EAPB	45	7	30	17	33	8	26	2	66	21	14	3	17	1	1	0	19	0	38	2	289	61
Magisterio	25	6	28	16	25	5	20	3	61	51	6	2	53	3	0	0	26	1	11	0	255	87
PONAL	7	3	10	2	15	5	10	3	28	24	3	0	7	0	0	0	26	0	11	0	117	37
FFMM	16	1	3	2	1	4	14	0	15	19	1	0	4	0	0	0	7	0	4	0	65	26
Ferrocarriles	3	5	13	5	9	1	6	5	13	4	2	0	8	0	0	0	7	0	7	1	68	21
Mallamas	1	1	1	0	1	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	8	3
Famisanar	4	7	2	5	3	3	6	2	6	2	0	0	4	1	0	0	4	0	3	0	32	20
Compensar	3	2	2	4	1	1	0	2	8	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	15	12
TOTALES	3589	2075	2050	1634	1072	417	2010	231	5152	1849	620	102	2739	293	10	4	2711	115	1774	152	21769	6872

- Se hizo un seguimiento a las EPS acerca del tiempo de respuesta para la realización de la prueba y los tiempos para la entrega de los resultados de la misma?

Gráfico 2: Tendencia de solicitudes mes a mes años 2020 – 2021 relacionadas con la COVID 19.



Se registraron 12806 seguimientos en plataforma frente al total de casos asociados a Covid 19. Respecto al tiempo de respuesta para la realización de la prueba, se pudo establecer tiempos de espera de hasta 15 días, que posterior a la visualización y acciones de intervención con mesas de trabajo, articulación operativa entre administradores y prestadores incluyendo seguimientos y reporte ante entidades de control, se pudo mejorar en hasta 4 días, en el presente, se garantiza toma de prueba dentro de las primeras 24 horas.

Referente a los resultados, la oficina de la defensoría del paciente avanzó en seguimiento a los resultados registrados en plataformas de Sismuestra del Instituto Nacional de Salud y demás registros existentes por prestadores locales, lo que llevo a mejorar respuesta en la entrega de resultados que pasaron de 15 días a menos de 12 horas.

Las EAPB con mayores reportes de barreras de atención en salud asociados a Covid 19, fueron S.O.S. seguido de Sanitas, Emssanar, Coomeva y Nueva EPS.

Tabla 5: Casos por la COVID 19 por EAPB según los motivos principales en los años 2020 - 2021.

CASOS COVID 19 POR EAPB SEGUN EL TIPO DE MOTIVO DEL CASO AÑOS 2020 - 2021								
EAPB	Toma de Prueba	Demora en el resultado	Cita Medica	Atención IPS	Atención EAPB	Otras complicaciones	Otras causas	TOTAL
SOS	673	394	87	17	10	8	17	1206
SANITAS	348	343	71	17	2	4	8	793
EMSSANAR	351	249	41	9	2	3	16	671
COOMEVA	425	183	29	11	12	2	8	670
NUEVA EPS	326	250	29	19	4	5	21	654
COMFENALCO VALLE	244	243	35	5	4	6	7	544
SURA	205	151	33	4	2	2	13	410
SALUD TOTAL	233	125	9	3	0	4	5	379
COOSALUD	155	148	25	0	1	2	12	343
MEDIMAS	113	67	1	1	0	0	5	187
Ninguna	93	59	12	12	16	0	19	211
MAGISTERIO	71	13	9	0	0	1	0	94
ASMET SALUD	31	13	3	0	0	0	0	47
POLICIA NACIONAL	25	13	1	2	0	0	2	43
AIC	19	15	1	2	0	0	1	38
FFMM	16	8	0	0	0	0	1	25
OTRAS EAPB	28	19	5	10	5	0	23	90
FERROCARRILES	15	1	0	1	0	0	0	17
COMPENSAR	7	2	0	0	1	0	0	10
EPS FAMISANAR LTDA	6	2	0	0	0	0	0	8
MALLAMAS	1	1	0	0	0	0	0	2
TOTALES	3385	2299	391	113	59	37	158	6442

Tabla 6: Porcentaje de vacunación COVID respecto al total de casos ingresados al SAC – defensoría del paciente y su estado de trámite.

Total, Vacunación	#	Cierre efectivo	En tramite	Cierre no efectivo
	559	422	132	5
		75%	24%	1%

De 7001 casos asociados a Covid 19 con corte a marzo 22 del año 2021, 559 casos están asociados a vacunación.

- Relacionar porcentualmente a que EPS pertenecen el total de fallecidos hasta la fecha por motivos relacionados a la adquisición del virus Sars CoV-2. Detallar por estratificación.

Tabla 7: Casos por EAPB y fallecidos por COVID 19 ingresados en la defensoría del paciente en los años 2020 -2021.

FALLECIDOS COVID 19 POR EAPB AÑOS 2020 - 2021			
EAPB	Novedad con Fallecido	TOTAL, CASOS	%
SOS	1	1206	0,1 %
SANITAS	0	793	0%
EMSSANAR	4	671	0,6 %
COOMEVA	2	670	0,3 %
NUEVA EPS	5	654	0,8 %
COMFENALCO VALLE	1	544	0,2 %
SURA	1	410	0,2 %
SALUD TOTAL	0	379	0%
COOSALUD	4	343	1,2 %

MEDIMAS	1	187	0,5 %
Ninguna	1	211	0,5 %
MAGISTERIO	0	94	0%
ASMET SALUD	0	47	0%
POLICIA NACIONAL	1	43	2,3 %
AIC	0	38	0%
FUERZAS MILITARES	1	25	4,0 %
OTRAS EAPB	1	90	1,1 %
FERROCARRILES	0	17	0%
COMPENSAR	0	10	0%
EPS FAMISANAR LTDA	0	8	0%
MALLAMAS	0	2	0%
TOTALES	23	6442	0,4 %

Tabla 8: Casos fallecidos por COVID 19 ingresados en la defensoría del paciente en los años 2020 -2021 detallados por estratificación

Estrato	# Fallecidos	%
1	8	35%
2	5	22%
3	5	22%
4	1	4%
5	4	17%
Total	23	100%

4. Cuántas peticiones y/o solicitudes tramitadas a través de la Defensoría del paciente para la prestación de algún servicio de salud se está pendiente por resolver? Cuántas se han trasladado a Superintendencia de Salud?

Grafico 3: Estado de los casos ingresados en el SAC – Defensoría del paciente en el año 2021.

**Estado de los casos ingresados en el SAC durante el año 2021,
corte 22 de marzo N: 6872**

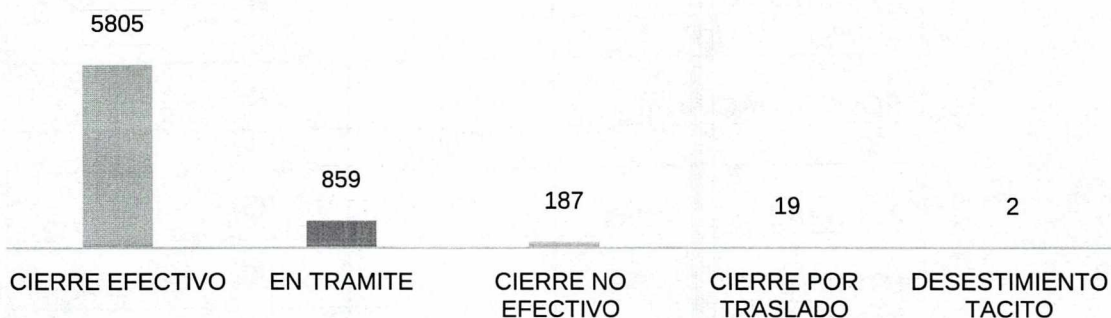


Tabla 9: Relación entre las diferentes EAPB y los traslados a súper intendencia de salud comparativo años 2019 – 2020 – 2021 de los casos ingresados al SAC – Defensoría del paciente.

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

1 8	SANITAS	0%	0%	19%
1 9	MALLAMAS	0%	0%	0%
TOTALES		1%	2%	28%

- 5.Cuál es el tiempo de respuesta de la Defensoría del paciente a las peticiones en salud hechas por la ciudadanía caleña?Cuál es en promedio el tiempo en que se atiende efectivamente las solicitudes de fondo para la atención en salud hechas a las EPS? Qué tipo de acompañamiento brinda la defensoría del paciente a las personas que demandan algún servicio de las EPS?

El tiempo de respuesta de la defensoría del paciente a las peticiones en salud hechas por la ciudadanía caleña, se hace en adherencia a la ley 1437 de 2011 (Código Contencioso Administrativo) y concepto 203161 de 2020 del Departamento Administrativo de la Función Pública durante emergencia sanitaria.

TIPO DEL PQR	DÍAS QUE DEBE ENTREGAR RESPUESTA	DIAS MODIFICADOS DE ENTREGA POR EMERGENCIA SANITARIA
PETICION DE INFORMACION	10 DIAS	20 DIAS
ACCION POPULAR		
PETICION PRIORITARIA		
PETICION ENTRE AUTORIDADES		
RECLAMO	15 DIAS	30 DIAS
PETICION GENERAL		
PETICION DE CONSULTA		
ENTES DE CONTROL (si no especifica días el oficio)		
QUEJA		

TRAMITES (CONCEPTOS SANITARIOS, ESTERILIZACION CANINA Y FELINA, VACUNACION ANTIRRABICA CANINOS Y FELINOS)		
PETICION DE CONSULTA	30 DIAS	35 DIAS

Tabla 10: El Tiempo promedio en que se atiende efectivamente las solicitudes de fondo para la atención en salud hechas a las EAPB ingresadas en SAC – por la Defensoría del paciente comparativo años 2020 – 2021.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	202 1	202 0
	6,4 días	6,3 días

El tipo de acompañamiento que brinda la defensoría del paciente a las personas que demandan algún servicio de las EAPB Inicia por una escucha activa 24 horas al día, 7 días a la semana a través de nuestros diversos canales virtuales y de lunes a viernes de 7 am a 5 pm en jornada continua de manera presencial. Todos los casos, son ingresados a nuestra plataforma virtual en línea por parte de receptores de atención al usuario, que a su vez canaliza la información a los diferentes referentes denominados gestores de servicios, quienes realizan contacto telefónico con el usuario, aplican chequeo cruzado de la información, posteriormente avanzan en el requerimiento administrativo ante la EAPB o IPS o entidad asociada a la barrera de atención. Se realiza notificación vía correo electrónico y se retroalimenta al usuario en las próximas 48 a 72 horas del avance y respuesta de las diferentes entidades, ante negaciones o posturas reiteradas de barreras de atención, se instalan mesas semanales con cada EAPB que incluyen abogados y equipo interdisciplinario para sustentar y defender al usuario.

En los casos de urgencias o servicios de pacientes hospitalizados, los receptores de servicios, toman el caso y lo transfieren al gestor hospitalario de atención 24 horas y en articulación al médico de la sala, se avanza en la restitución del derecho, según capacidad instalada o de

disponibilidad de profesional o de equipo biomédico necesario. A demanda por condiciones críticas, se realizan abordajes presenciales que incluyen mesas de trabajo con la familia del paciente y referentes responsables de las IPS donde están ubicados los pacientes.

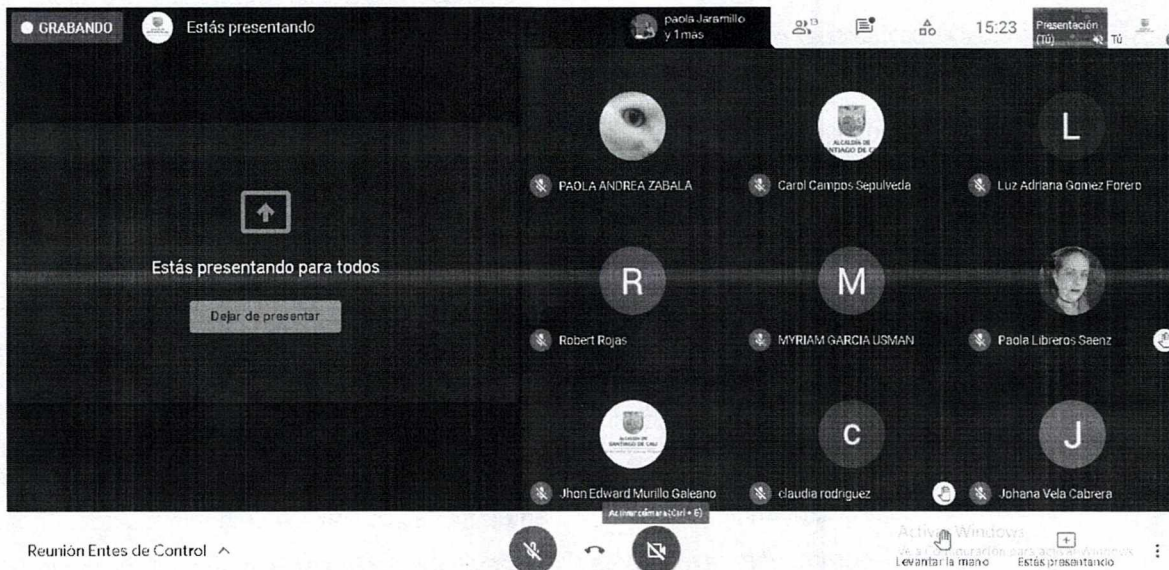
Todos los registros denominados seguimientos quedan soportados en la plataforma virtual, que permite a cualquier referente de servicio, retroalimentar al familiar o acudiente de los avances registrados en cada caso

6. Cómo ha sido el proceso de articulación con otros organismos responsables de velar por el derecho fundamental a la salud? (Personería municipal, Defensoría regional del pueblo, Procuraduría, Superintendencia de Salud). Cuántas mesas de trabajo se han realizado y que conclusiones han logrado para favorecer la atención de los pacientes que no reciben servicios de salud?

El proceso de articulación con las diferentes entidades de control se ha realizado de acuerdo a cada competencia, teniendo en cuenta requerimientos por los diferentes casos que llegan al servicio de la defensoría del paciente, manteniéndolos al tanto y solicitando de su intervención en situaciones críticas y en resultados de tendencia alcista que representa crecimiento del riesgo para los asegurados de cada una de las EAPB en la ciudad de Cali y su cabecera.

Para el año 2020, se contó con la presencia de la súper intendencia de salud en 10 reuniones, en 7 de ellas con la defensoría del pueblo y en 5 con la personería. En dos estuvo presente la secretaria Departamental de salud.

En lo corrido del año 2021, van dos mesas de trabajo donde han estado presentes todos los entes de control, debatiendo posterior al informe mensual presentado por la defensoría del paciente de salud Cali, la situación asociada al crecimiento por barreras de atención en salud. En la última mesa, la superintendencia de salud, expuso su apoyo a los seguimientos y reportes que desde la defensoría del paciente de salud Cali se presentan, complementando con las acciones de monitoria y control que llevan con algunas eps que se visualizan como de mayor riesgo y sobre las cuales realizan control a sus compromisos.



También se dio aval para citar a los gerentes de las principales EAPB con los que actualmente se presentan reiterativas barreras de atención en salud y sobre los cuales su tendencia demarca un crecimiento y no una mejora frente a los asegurados, lo anterior para debatir en mesas intersectoriales con todos los entes presentes, de los resultados y de las propuestas que como acciones de mejora presenten y se comprometan a cumplir.

Por otro lado, se han realizado diferentes acompañamientos en mesas compartidas con diferentes EAPB para el esclarecimiento ante denuncias colectivas por barreras de atención en salud, actualmente mantenemos mínimo una mesa de discusión y debate al mes con cada EAPB donde se evalúa avance y comportamiento de nuevas solicitudes por barreras de atención en salud.

Capacidad hospitalaria:

1. Con cuántas unidades de cuidado intensivo contaba la red pública hospitalaria de Santiago de Cali con corte a diciembre de 2019. Por favor discriminar el tipo de unidad (intermedio, crítico) y en donde estaban ubicadas.


2. Con cuántas unidades de cuidado intensivo contaba la red pública hospitalaria de Santiago de Cali con corte a diciembre de 202. Por favor discriminar el tipo de unidad (intermedio, crítico), en donde están ubicadas y un comparativo del año 2019 Vs. el año 2020.
3. Producto de la inversión de recursos públicos del ente territorial y nacional, en cuántas unidades de cuidado intensivo se incrementó desde diciembre de 2019 Vs. a corte de diciembre de 2020 en la red privada hospitalaria de Santiago de Cali? Por favor discriminar el tipo de unidad (intermedio, crítico) y en donde estaban ubicadas.

Dando alcance a su solicitud sobre capacidad hospitalaria en Santiago de Cali específicamente en las Unidades de Cuidados Intensivos-UCI, relacionadas en las preguntas 1,2 y 4 del requerimiento realizado por la Honorable Concejal Alexandra Hernández Cedeño, me permito aclarar que teniendo en cuenta la Ley 715 de 2001 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social, donde se delega la responsabilidad de los servicios de mediana y alta complejidad a las Secretarías Departamentales de Salud, no es procedente dar respuesta de la información solicitada por no ser de competencia de este organismo, por lo que se realizó traslado funcional a la Secretaría Departamental del Valle del Cauca por medio de oficio N° 202141450100050031 para su gestión pertinente. (Ver anexo No. 1).

4. Qué infraestructura en materia de unidades hospitalarias, centros de salud y ampliación de plantas físicas, etc., va a construir o mejorar la administración municipal para el cuatrienio 2020-2023?

La Secretaría de Salud Pública del Distrito de Santiago de Cali cuenta con el proyecto modelado denominado "Mejoramiento de la infraestructura física de las IPS adscritas a las Empresas Sociales del Estado en Cali", el cual permite la cofinanciación en adecuación, ampliación y reforzamiento estructural de la infraestructura física de las Empresas Sociales del Estado de orden municipal, sin embargo, el proyecto en mención no ha sido radicado en el banco de proyectos del Departamento Administrativo de Planeación Municipal de Santiago de Cali, debido a que a la fecha ninguna ESE ha radicado o manifestado la necesidad de la cofinanciación para el fortalecimiento de la infraestructura de las IPS a su cargo.

Atentamente,


MIYERLANDI TORRES AGREDO
SECRETARIO DE DESPACHO
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA

Anexo:

Copia:

Elaboró: Diana Vanessa Muñoz Hernández - PRESTADOR DE SERVICIOS

Proyectó: Diana Vanessa Muñoz Hernández - PRESTADOR DE SERVICIOS

Revisó: Vanessa Espinosa Cabrera - PRESTADOR DE SERVICIOS, Janeth Marcela Ramírez Torres - JEFE DE OFICINA, Yanet Velez Jaramillo - SUBSECRETARIO DE DESPACHO

Radicados:

En atención del desarrollo de nuestros sistemas de gestión y control integrados le solicitamos comedidamente diligenciar la encuesta de atención accediendo al siguiente enlace:

https://www.cali.gov.co/aplicaciones/encuestas_ciudadano/view_encuesta_satisfaccion.php