

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SECTOR SALUD 2020

INFORME SIAU - ATENCIÓN AL AFILIADO



COMFAORIENTE

INFORME SIAU – ATENCION AL AFILIADO

El Sistema de Información y Atención al Usuario, para la Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano – COMFAORIENTE EPS-S, tiene como finalidad fortalecer la calidad de los servicios prestados por nuestra Red Contratada como la atención brindada en las oficinas de la EPSS en los diferentes municipios con cobertura y satisfacer eficientemente sus necesidades y requerimientos

RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

MES	ACTIVIDAD
ENERO - DICIEMBRE	Apertura de Buzón: actividad que nos permite identificar las manifestaciones expuestas por nuestros usuarios tales como: quejas/reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. Estas manifestaciones son contestadas dentro de los tiempos definidos por la normatividad, así mismo nos contribuye en la toma de decisiones para la mejora de la atención.
ENERO - DICIEMBRE	Atención personalizada a los afiliados: el Horario de atención es de 7:00 AM a 1:00PM, con el fin de contribuir en la solución oportuna de las necesidades del usuario contribuyendo al mejoramiento de la calidad de los servicios Por plan de contingencia debido a la emergencia sanitaria (COVID-19) a partir del 24 marzo de 2020, el proceso de SIAU cuenta con línea telefónica No 3508296590 para la atención con nuestros afiliados en lo que respecta a las manifestaciones y/o sugerencias. Y a partir de 07 de julio de 2020 se inició el proceso de registro de PQRS a través del enlace http://epsonline.comfaoriente.com:65050/login/afiliado/
ENERO - DICIEMBRE	Atención y gestión de las solicitudes de los entes Gubernamentales
ENERO - DICIEMBRE	Elaboración de Informes de gestión mensual-trimestral
ENERO - DICIEMBRE	Evaluación de la Satisfacción

**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

CONSOLIDADO DE PQRS EN LA VIGENCIA 2020

QUEJAS Y SUGERENCIAS

En relación al proceso de atención al afiliado, la EPS-S consolidó la información radicada por los usuarios, dando respuesta oportuna a las diferentes manifestaciones.

Teniendo en cuenta la mejoras al proceso, a partir del 07 julio de 2020 se inició la radicaciones de PQRS a través de la plataforma EPS_VIRTUAL por el enlace: <http://epsonline.comfaoriente.com:65050/login/afiliado/>

Por lo anterior, el presente informe se refleja en dos partes el registro de las PQRS.

Primera parte con el registro en el anterior aplicativo Sistema Integrado de Atención al Afiliado que corresponde al primer semestre de 2020 (enero a junio)



	COMFAORIENTE EPS's ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD RÉGIMEN SUBSIDIADO	F- AA- IQ2
Código de Operador CCF050	PERIODO DE REPORTE DE 01/01/2020 HASTA EL 30/06/2020	AÑO: 2020

% QUEJAS POR MOTIVO

DESCRIPCION:

PORCENTAJE:

Limitaciones en el Acceso-ARS	27.47%
Negación o rechazo en la solicitud del servicio-ARS	0 %
Falta de Información-ARS	38.46%
Trato y Actitud del servicio-ARS	1.1%
Accesibilidad-IPS	19.78%
Tiempo de Respuesta en la Atención-IPS	5.49%
Horarios de Atención-IPS	0 %
Actitud de Servicio-IPS	3.3%
Calidad de Atención-IPS	1.1%
Comodidad de las Instalaciones-IPS	0 %
Falta de Información-IPS	3.3%

Total de Quejas Digitadas: 91 Equivalen al: 100%

Para el primer semestre de la vigencia del 2020 se radicaron 91 quejas, reclamos, solicitudes y/o sugerencias; así mismo, se observa se observa que la mayor causal de PQR fue por Falta de información – ARS con 38.46%, seguidamente Limitación en el Acceso – ARS con un 27.47%



VIGILADO Supersalud
 Línea de Atención al Usuario: 6500870 – Bogotá, D.C.
 Línea Gratuita Nacional: 018000910303

**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

Teniendo en cuenta que el total de quejas de julio a diciembre de 2020 fue de 1681, las cuales quedaron pendiente por solucionar 22 a corte de 31 diciembre de 2020, a continuación, se identifican las 10 primeras causas de PQRS registrada en el aplicativo de la EPS_VIRTUAL

código	motivo	total
10109	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	180
10119	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	165
10101	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA GENERAL	148
10120	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO PBS	124
10607	INCONSISTENCIAS EN EL REPORTE DE NOVEDADES	81
10303	DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PBS	78
10301	DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE MEDICAMENTOS PBS	57
40109	USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN EN SALUD QUE LE ESTÁN PRESTANDO	56
10312	DEMORA DE LA AUTORIZACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADA	36
10115	FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMO-PATOLOGÍA	29



INFORME REPORTE PQRD REGISTRADAS, GESTIONADAS Y SOLUCIONADAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN LA VIGENCIA DE 2020

A continuación, se reporta los motivos por el cual fue interpuesta la PQRD ante la Superintendencia Nacional de Salud.

El total de quejas de la vigencia 2020 ante la Superintendencia Nacional de Salud fue de 900, las cuales quedaron pendiente por solucionar 10 a corte de 31 diciembre de 2020

MOTIVO DE PQRD	TOTAL
RESTRICCION EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCION	343
RESTRICCION EN EL ACCESO POR DEMORAS EN LA AUTORIZACION	319
RESTRICCION EN EL ACCESO POR FALLAS EN LA AFILIACION	52
LIMITACIONES EN LA INFORMACION	36
RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIA	31
INEFICACIA EN LA ATENCION	28
RESTRICCION EN EL ACCESO POR NEGACION DE LA AUTORIZACION	14
INCUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONOMICAS (LICENCIAS)	12
INCUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONOMICAS (INCAPACIDADES)	11
INSATISFACCION POR PROBLEMAS DE SALUD NO RESUELTOS.	10
INCUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONOMICAS (REEMBOLSOS)	9
DISCONFORMIDAD MANIFIESTA	6
NEGACION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS, INSUMOS O MEDICAMENTOS O ENTREGA DE MEDICAMENTOS	6
RESTRICCION POR RAZONES ECONOMICA O DE CAPACIDAD DE PAGO	6
PERCEPCION POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO	4
RESTRICCION EN EL ACCESO POR LOCALIZACION FISICA O GEOGRAFICA	4
FALTA DE CONTRATACION	3
INCUMPLIMIENTO EN LAS ACCIONES DE PROTECCION ESPECIFICA Y DETECCION TEMPRANA	3
GARANTÍA DEL ASEGURAMIENTO POR LA ENTIDAD TERRITORIAL	1
LIMITACIONES TANGIBLES DEL SERVICIO	1
RECURSOS HUMANO INSUFICIENTE	1

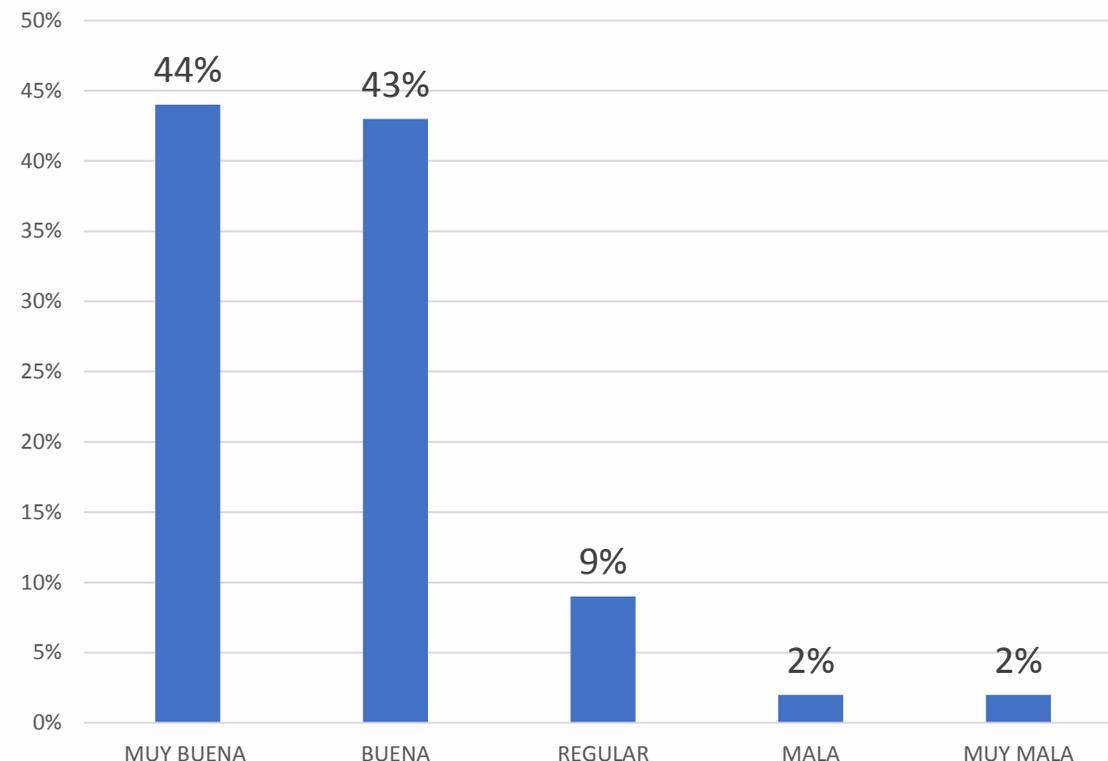
RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

RESULTADO EVALUACION SATISFACCION DEL USUARIO 2020 De acuerdo a la Resolución 0256 de 2015

PROPORCION DE SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA EPS		PORCENTAJE
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	MUY BUENA	44%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	BUENA	43%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	REGULAR	9%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	MALA	2%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su EPS-S?	MUY MALA	2%

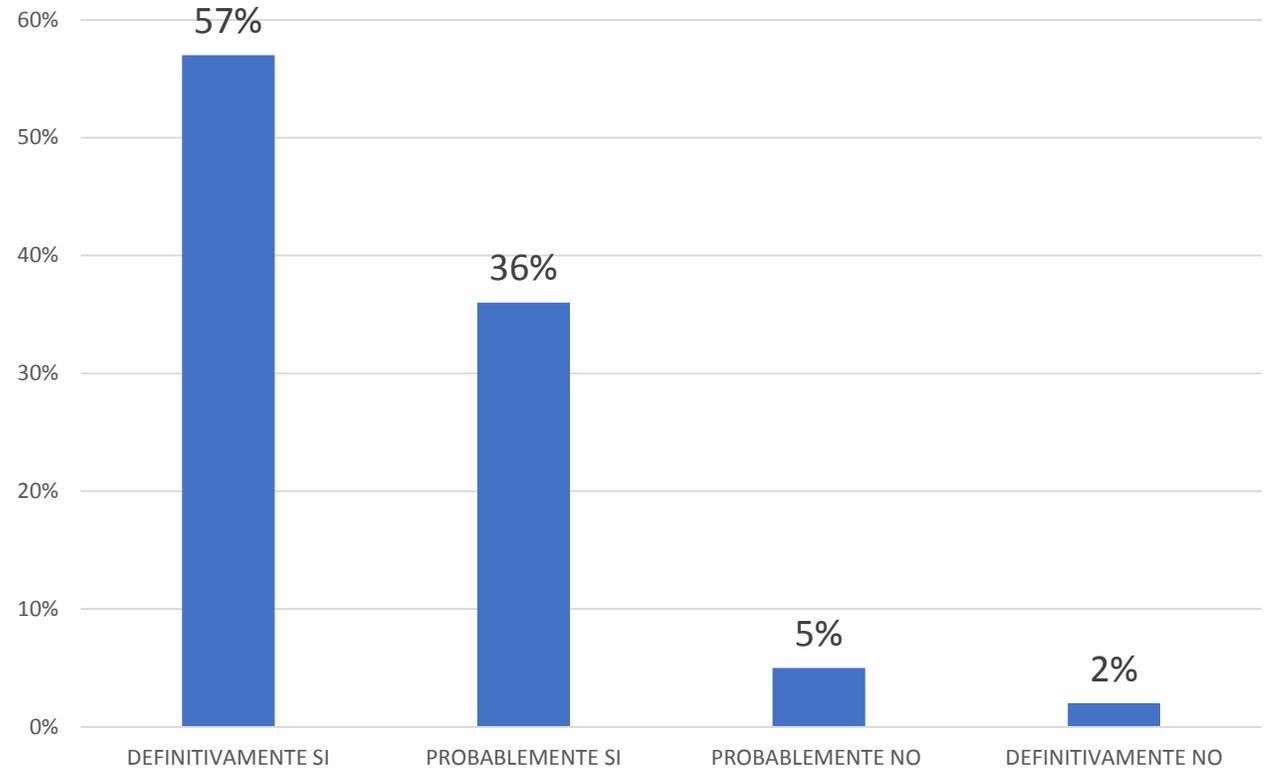


**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN SU EPS A FAMILIARES Y AMIGOS		PORCENTAJE
¿recomendaría a sus familiares y amigos AFILIARSE A SU EPS-S?	DEFINITIVAMENTE SI	57%
¿recomendaría a sus familiares y amigos AFILIARSE A SU EPS-S?	PROBABLEMENTE SI	36%
¿recomendaría a sus familiares y amigos AFILIARSE A SU EPS-S?	PROBABLEMENTE NO	5%
¿recomendaría a sus familiares y amigos AFILIARSE A SU EPS-S?	DEFINITIVAMENTE NO	2%

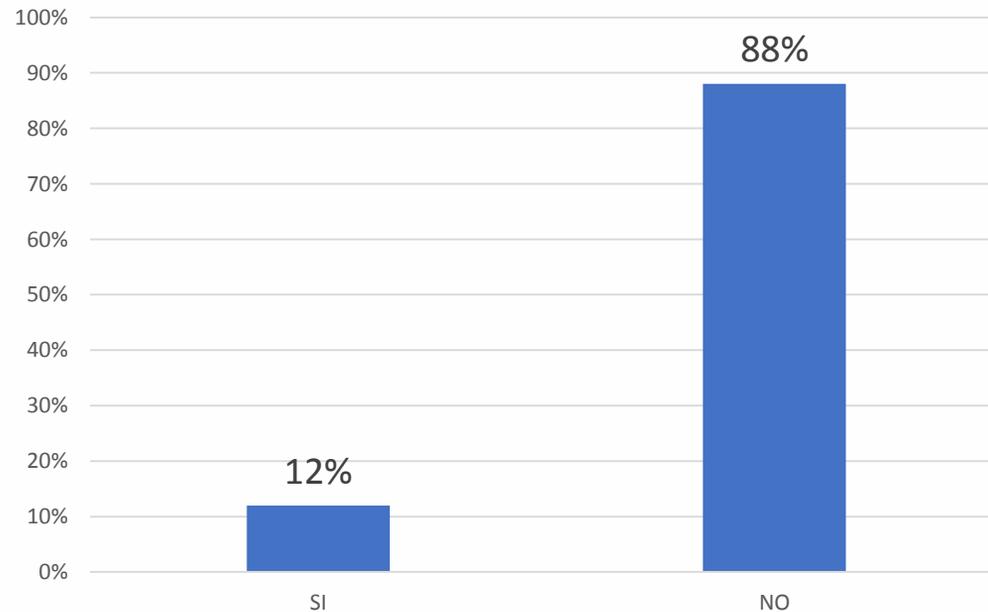


**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE HAN PENSADO CAMBIARSE DE LA EAPB		PORCENTAJE
¿HA PENSADO CAMBIARSE A OTRA EPS?	SI	12%
¿HA PENSADO CAMBIARSE A OTRA EPS?	NO	88%



**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

Para la vigencia del 2020 se radicaron 2673 PQRS en total ante las diferentes herramientas, de las cuales quedaron pendiente 32 a corte de 31 diciembre de 2020, es decir, del 100% de PQRS registrado quedo un 1.19% por dar respuesta, donde, además es preciso aclarar que fueron las registradas Al finalizar el mes de diciembre de 2020

Del total de las 10.008 encuestas aplicadas para determinar el grado de satisfacción en la atención por parte de la EPS y de acuerdo a la Resolución 0256 de 2015 donde se la encuesta fue aplicada por la plataforma de la EPD_VIRTUAL, se evidencia que el grado de satisfacción global de los usuarios esta entre muy buena con un 44% y buena con un 43%, lo que nos permite deducir que en general hay un alto grado de usuarios satisfechos con la atención brindada en la EAPB.

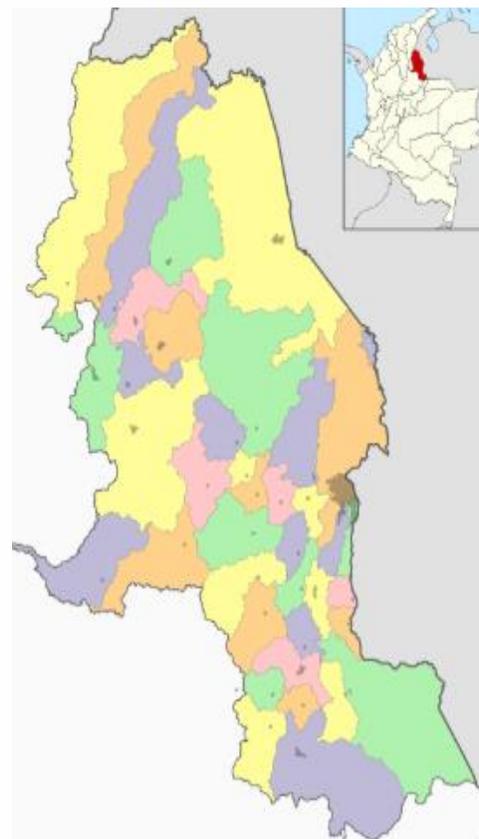
Los resultados de proporción si nuestros usuarios recomendaría la EPS, podemos observar que el 57% los usuarios encuestados definitivamente recomiendan la EPSS y un 36% probablemente también la recomienda y, por último, el indicador si los usuarios han pensado cambiarse, se logró un 88% de los usuarios encuestas que no han pensado cambiarse, lo que permite fidelizar la satisfacción en la atención por parte de la EAPB



COMFAORIENTE EPS-S cuenta con dieciocho (18) Asociación de usuario, una en cada uno de los 18 Municipios donde se tiene población afiliada, se realiza reuniones mensuales donde se trataron temas de interés para los usuarios respecto a Derechos de los usuarios, contenidos del POS-S, red de servicios entre otros

MUNICIPIOS CON COBERTURA

Cúcuta	Herrán
Arboleda	Ocaña
Cacota	Pamplona
Convención	Teorama
Cucutilla	Santiago
El Carmen	Ragonvalia
El Tarra	Cáchira
El Zulia	Tibú
Gramalote	Villacaro



**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

CAPACITACIONES A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS Y AFILIADOS EN GENERAL

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana es de gran importancia porque se comparten responsabilidades al tomar decisiones, al actuar día a día, y esto no se puede hacer de manera individual, se debe de tomar en cuenta un trabajo colectivo..

Individualmente, la participación ciudadana es respetar las opiniones de los demás, y ejercer nuestros derechos y obligaciones adecuadamente, porque si todos hacemos bien las cosas, estamos más organizados y llegamos a más acuerdos



¿Cómo hacer parte de las nuestras formas e instancias de Participación?

Asociación de usuarios: El usuario de servicios de salud puede acercarse a las Oficinas de Participación Social de las Unidades de Servicios de Salud que le brinda los el servicio de salud y manifestar libre y autónomamente su interés en hacer parte de esta Forma de Participación Social en Salud.

COPACOS: Para formar parte de este espacio de concertación, el ciudadano quien debe haber sido delegado por una organización social y comunitaria legal o socialmente reconocida con presencia en la localidad, deberá acercarse a la Alcaldía de la respectiva localidad, con la carta que lo acredita como delegado para su vinculación.

Junta asesora comunitaria en Salud: Hacer parte de esta instancia de participación requiere de un proceso de elección del representante de las Asociaciones de Usuarios y COPACOS ante la Junta Asesora Comunitaria.

Veedurías Ciudadanas en Salud: Para ser parte de estos espacios de Veeduría en Salud puede acercarse a las Oficinas de Participación Social y Servicio al Usuario/Servicio al Cliente de su EAPB o ESE donde le prestan el servicio de salud.



RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

CAPACITACION EN SALUD PUBLICA

VIGILADO SuperSubsidio

La salud pública es el conjunto de actividades organizadas por las Administraciones públicas, con la participación de la sociedad, para prevenir la enfermedad así como para proteger, promover y recuperar la salud de las personas, tanto en el ámbito individual como en el colectivo y mediante acciones sanitarias, sectoriales y transversales

Las funciones esenciales de la salud pública son:

1. Diagnóstico, evaluación, análisis y seguimiento de la situación de salud.
2. Vigilancia de la salud pública, investigación, control de riesgos y daños en salud pública.
3. Promoción de la salud.
4. Participación de los ciudadanos en la salud.
5. Desarrollo de políticas y capacidad institucional de planificación, y gestión en materia de salud pública.
6. Fortalecimiento de la capacidad institucional de regulación, y fiscalización en materia de salud pública.
7. Evaluación y promoción del acceso equitativo a los servicios de salud necesarios.
8. Desarrollo de recursos humanos y capacitación en salud pública.
9. Garantía y mejoramiento de la calidad de los servicios de salud individuales y colectivos.
10. Investigación en salud pública.
11. Reducción del impacto de las emergencias y desastres en la salud.

IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACION DE LOS CIUDADANOS EN LA SALUD PUBLICA

contribuir de forma positiva en el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud en busca de la garantía de la prestación efectiva de los servicios en salud.

Para ellos los usuarios deben participar a través de los COPACOS, que es una forma de participación social en salud que tiene como objetivo generar un espacio entre los diferentes actores sociales (Juntas Administradoras Locales, organizaciones de la comunidad, la iglesia, el sector educativo, entre otros) y el Estado (alcalde, director o Secretario de Salud, director de la ESE más representativa)

Algunas de las funciones del COPACOS, son:

Intervenir en las actividades de planeación, asignación de recursos y vigilancia y control del gasto respecto del SGSSS.

Presentar iniciativas en salud a la junta directiva del organismo de salud y a las entidades territoriales.

Proponer a quien corresponda la realización de programas de capacitación e investigación.

Consultar e informar periódicamente a la comunidad sobre las actividades y discusiones del comité y las decisiones de las juntas directivas.

NOTA: Basado en lo anterior, identificar quienes hacen parte de los COPACOS en sus Municipios, y solicitar para el 30 agosto/2020 un informe de la gestión realizada ante el COPACO



RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

CAPACITACIONES A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS Y AFILIADOS EN GENERAL



¿Qué es Control Social?

Según el Ministerio del Interior, el control social es el derecho y un deber que tienen todas y todos los ciudadanos, individual o colectivamente, a vigilar y fiscalizar la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado, promover y alcanzar la realización de los derechos y buscar la consolidación de la democracia y la gobernabilidad, teniendo clara la importancia de brindar mecanismos que permitan a los ciudadanos ser partícipes de la toma de decisiones para bienestar de sus comunidades, y permitiéndoles de esta forma empoderarse de los temas de estado.



¿Cuáles son los mecanismos para que se pueda ejercer?

Los diferentes mecanismos de acuerdo al art 63 de la Ley 1757 de 2015 de hacer control social son:

-Veedurías ciudadanas (Ley 850 de 2003)

-Juntas de vigilancia (Ley 454 de 1988)

-Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994)

-Auditorías Ciudadanas
Otras instancias de participación ciudadana



El control social busca a través de la vigilancia de la gestión pública, velar por la correcta inversión de los recursos públicos y garantizar la correcta gestión del servicio a la comunidad a través de la participación activa de los ciudadanos a lo largo del territorio nacional.



RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

ACTA REUNION ASOCIACION DE USUARIOS

 COMFAORIENTE EPS <small>ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL SECTOR USUARIOS</small>	ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS	VERSION 01	FOPSS-04
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 29/03/2011	
ATENCIÓN AL AFILIADO		Página: 1 de 1	
Municipio: <u>Dozato - 10 de Agosto del aca.</u>		Fecha: <u>10- Agosto -2010</u>	
PARTICIPANTES			
<ul style="list-style-type: none"> - Rosa Julia Tardío Carrillo - Henao Pardo Martha - Ana Mercedes Henany Bumbest - Doraci Mantilla - Mario Abel Wilanpizar - Alir Acosta - Jefe Fanny Anaís Torres 			
OBJETIVO / TEMA			
<ul style="list-style-type: none"> - Brindar educación al Comité de usuarios acerca de capacidades en salud pública, la importancia de la participación del Comité de usuarios en los temas de interés de Salud Pública. - Vigilancia de la Salud pública - Promoción de la Salud - Participación de las comunidades en la Salud. - Basar en el mejoramiento de la calidad de los Servicios de Salud. - Diagnóstico, evaluación, análisis, y Seguimiento de la Situación de la Salud. 			
DESARROLLO			
<p>Desde la 2 de tarde del día Lunes 10 de agosto se procede a realizar reunión con el Comité de usuarios por medio de llamada telefónica, donde se inicia con el saludo por parte de la Asistente educativa quien les da la bienvenida por ser un tiempo para poder realizar la reunión mensual de igual manera se procede con el saludo por parte de la Jefe Fanny quien nos brinda una información de interés a todos los participantes presentes, tratando temas de interés de Salud pública - los anteriores nombrados.</p>			
COMPROMISOS			
<ul style="list-style-type: none"> - Los participante se comprometen a difundir la información y de igual manera brindar educación a los demás usuarios con el fin de tener conocimiento sobre los servicios de Salud. - Dar cumplimiento a todo los programas de Salud que nos brinda nuestra eps. - Intervenir en las actividades de planeación, asignación de recursos y vigilancia, y control del gasto respecto del SSSS. 			
LUGAR Y FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN:			
POR LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:		POR LA EPS:	
- Se anexan evidencias fotográficas.			



INFORMACION RADIAL A LOS USUARIOS EN LOS MUNICIPIOS

RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

ANTES DE DECLARADA LA PANDEMIA



DESPUES DE DECLARADA LA PANDEMIA



RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO Supersalud

APERTURA DE BUZON



RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD

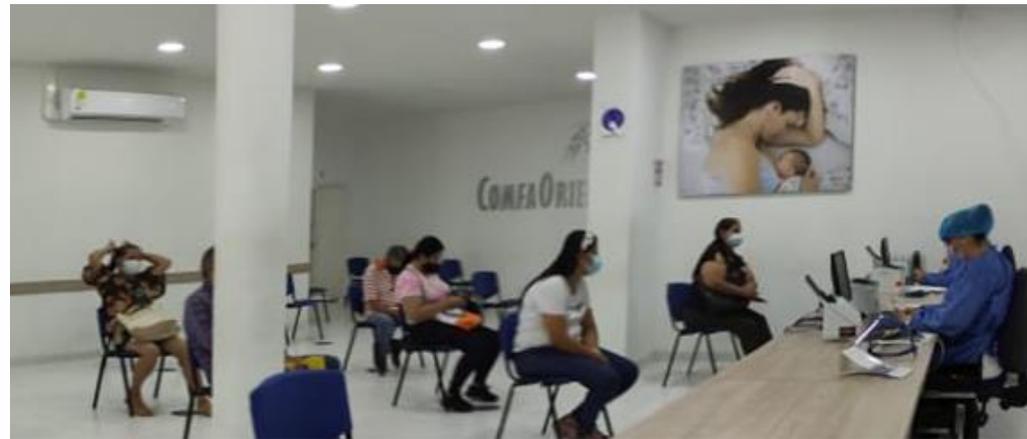


COMFAORIENTE

Con base en el Decreto 1168, Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable, el cual rige a partir del 01 de septiembre 2020

Con el fin de garantizar la seguridad de los afiliados y evitar todo tipo de aglomeraciones, la atención presencial, se realiza bajo asignación de una cita previa a la cual se accede a través de las líneas móviles asignadas por municipio.

En Cúcuta, se designó la línea celular 3102056440, que está habilitada de lunes a viernes en el horario de 07:00 AM - 12:00M y de 02:00 PM - 06:00 PM.



**RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD**



COMFAORIENTE

VIGILADO SuperSubsidio VIGILADO Supersalud

RECONOCIMIENTO A LA FUNCIONARIA DE CUCUTILLA POR PARTE DE LA PERSONERIA DEL MUNICIPIO



Por su eficiencia en la labor y compromiso con los derechos en salud de la comunidad de Cucutilla



RENDICIÓN DE CUENTAS
SECTOR SALUD



COMFAORIENTE