

Comunicado de Prensa

“El 11% de las quejas radicadas por los afiliados a nivel nacional son de Medellín”: Agente Especial EPS Sanitas, Duver Vargas.

- En el marco de su plan estratégico para evaluar los servicios ofrecidos por la EPS. Medellín servirá como centro de acopio para realizar una revisión exhaustiva de las deudas con la red prestadora de servicios y las PQR de los usuarios.

- La intervención continuará visitando otras regionales del país, asegurando una atención eficiente y de calidad en todas las sedes de la EPS.

Medellín, 1 de agosto de 2024. En el marco de su plan estratégico para evaluar los servicios ofrecidos por la entidad, Duver Vargas, agente interventor de la EPS Sanitas, inició el segundo ciclo de recorridos regionales a lo largo del país para construir soluciones efectivas para los usuarios.

Como parte de esta estrategia, Vargas visitará la ciudad de Medellín, los días 1 y 2 de agosto, para adelantar mesas de trabajo y concertación con las IPS, hospitales, y demás instituciones de la red, así como con líderes del control social en salud, secretarios de salud y representantes de la red pública y privada de servicios.

Durante esta visita, se buscará un acercamiento con la red hospitalaria para analizar la formalización contractual y clarificar las cuentas pendientes de la EPS con los proveedores de salud. La jornada de trabajo se centrará en formalizar acuerdos comerciales clave para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los afiliados de EPS Sanitas y asegurar un flujo constante de recursos para los hospitales asociados. Esto incluirá una revisión exhaustiva de las deudas auditadas para asegurar un flujo constante de recursos y efectivo para los hospitales asociados a la EPS.

Duver Vargas, destacó que: “las visitas a las regionales son fundamentales para entender las necesidades de los usuarios y tomar medidas que impacten el comportamiento de las quejas y garanticen el acceso oportuno e integral a los servicios de salud. Nuestro compromiso es garantizar una atención de calidad, y estos recorridos nos permiten identificar fallas y tomar acciones de mejora para atender y subsanar las PQR registradas”.

Según las cifras proporcionadas por EPS Sanitas, en junio de 2024, Medellín representó el 11% de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) a nivel nacional. Aunque las quejas dirigidas a la Superintendencia de Salud disminuyeron un 9% respecto a mayo, hubo un incremento del 20% de marzo a junio. En Antioquia, que representa el 51% de las PQR de la regional Medellín, se observó una disminución del 11% en las quejas de junio frente a mayo, pero un aumento del 24% de marzo a junio.

Los recorridos regionales continuarán en Barranquilla (15 y 16 de agosto), Neiva (22 de agosto) y Villavicencio (30 de agosto). Con la colaboración de todos los actores involucrados, se espera generar un impacto positivo en la calidad y oportunidad de los servicios de salud para millones de afiliados en la región. Estas acciones forman parte del compromiso de EPS Sanitas para asegurar que todos sus usuarios reciban una atención eficiente y de calidad en cualquier lugar del territorio nacional.