

Comunicado de Prensa

EPS Sanitas implementa fase de contención de quejas para garantizar la atención de sus afiliados.

Bogotá D.C., 22 de abril de 2024. Desde el pasado 2 de abril de 2024, fecha en la que el Gobierno Nacional ordenó la medida de intervención para administrar que rige sobre la EPS Sanitas, su Agente Especial Interventor, Duver Vargas Rojas, inició un diagnóstico integral para establecer el estado de la EPS. En paralelo durante estos primeros 20 días también se viene estructurando una serie de medidas de contención que le harán frente al aumento en los indicadores de reclamaciones reportados.

Como parte de esta fase de diagnóstico, la intervención priorizó un recorrido de reconocimiento por las principales oficinas de atención habilitadas en Bogotá, ciudad que concentra el 40% de las quejas radicadas.

“El reto para la EPS es intervenir este aspecto y garantizar una respuesta oportuna, integral y de calidad a las necesidades en salud de los usuarios que hoy es nuestra prioridad, venimos estructurando una serie de acciones para descongestionar el proceso, que a la fecha superan las 19 mil quejas mensuales”, indicó el interventor.

En este primer ejercicio de trabajo, se priorizaron unos recorridos en los puntos de atención que concentran la operación más grande en el país, en donde son atendidos en promedio 20 mil personas mensualmente y resueltas alrededor de 950 solicitudes diarias.

“Las reclamaciones más recurrentes están relacionadas con la oportunidad en el agendamiento de citas y entrega de medicamentos, por eso estamos trabajando para disminuir los tiempos de espera y responder a las necesidades de los afiliados”, agregó Vargas Rojas.

Y agregó que el desafío a corto plazo es fortalecer los canales de atención para eliminar las brechas en la atención de los afiliados que hasta el momento se concentran en un 89% en el régimen contributivo.

Línea gratuita de atención: 01 8000 919 100

Sitio web: www.epssanitas.com