

Comunicado de Prensa

EPS Sanitas inició recorrido nacional para evaluar y contener quejas

- La meta es disminuir en un 50% las reclamaciones previo al proceso de intervención que rige sobre la EPS.

Neiva, 16 de mayo de 2024- Como parte de las medidas implementadas para fortalecer la ruta de atención de nuestros afiliados y garantizar una solución de fondo, eficiente e integral frente a las quejas represadas y radicadas, el Agente Especial Interventor, Duver Vargas Rojas, lideró la primera de cinco mesas de trabajo programadas a lo largo del país, en el marco de la estrategia PCR (prevenir, contener y resolver) implementada por la EPS, para dar respuesta a las necesidades en salud de los usuarios.

Neiva, fue el escenario escogido para realizar este primer ejercicio de socialización con 7 instituciones prestadoras que concentran los servicios de alta complejidad. Estas instituciones registran el 69% del universo total de quejas relacionadas con la falta de oportunidad para el agendamiento de citas (1.640) y la programación de procedimientos quirúrgicos (731).

Esta iniciativa se consolidó como medida de contención ante el importante número de quejas acumuladas, previo al proceso de intervención, por parte de 65 aliados de la red prestadora de servicios.

En este primer recorrido regional fueron caracterizados por la EPS Sanitas aquellos departamentos donde prevalece el incremento en la tasa de PQR y superan además los treinta días en estado pendiente, priorizando los departamentos de Huila, Valle del Cauca, Santander, Antioquia y Atlántico.

“Tenemos la tarea de recuperar la confianza de los afiliados en nuestra capacidad de respuesta, hoy es una prioridad que sus necesidades sean atendidas con oportunidad y, para ello, nuestra red prestadora es una aliada en el proceso de descongestión”, aseguró el Agente Interventor.

Asistieron a esta jornada de trabajo también los gerentes de las Empresas Sociales del Estado: E.S.E Carmen Emilia Ospina y el Hospital Universitario Hernando

Moncaleano Perdomo y los representantes del Instituto de Enfermedades Digestivas de Colombia y del Centro Especializado de Urología.

“El objetivo es garantizar una disminución del 50% en el número de quejas, a través, de la implementación de un plan de acción que establezca acciones de fondo”, enfatizó Vargas Rojas.

La jornada se dividió en tres momentos, durante el primero de ellos, el equipo técnico de la EPS Sanitas presentó la caracterización de las quejas; en un segundo momento, fue presentada la metodología a implementar; y, por último, se realizó la firma de un compromiso para trabajar en la disminución de las atenciones represadas, así como hacer seguimiento quincenal y evaluación por parte de la EPS Sanitas al cumplimiento de las tareas socializadas.

Finalmente, y como balance, tras 20 días de trabajo, la estrategia logró alcanzar un porcentaje de socialización del 41,54% y 20 planes de mejora que fueron aprobados ya se encuentran en fase de implementación por las instituciones prestadoras de servicios de salud; 13 de ellas están ubicadas en la ciudad de Bogotá y 7 a nivel nacional.

Línea gratuita de atención: 01 8000 919 100

Sitio web: www.epssanitas.com