

Comunicado de Prensa

EPS Sanitas le puso la lupa al comportamiento de las quejas en Antioquia

- . El Agente Especial Interventor se reunió con los representantes de la red de atención más importantes de Antioquia y el eje cafetero.

Medellín, 28 de mayo de 2024-. Continuando con el proceso de evaluación y gestión de las quejas radicadas por los afiliados a la EPS en el departamento de Antioquia, que superan las 306 durante el primer trimestre del año, el Agente Especial Interventor Duver Vargas Rojas, lideró una nueva mesa de trabajo en Medellín con los principales representantes de la red de atención para esta zona del país.

De acuerdo con el análisis realizado por la EPS sobre las quejas radicadas en el departamento, el 94% de las PQR radicadas se concentran en 5 municipios: Medellín con un promedio mensual de 543, Bello con 87 y, finalmente, Envigado con 55 quejas.

“Para nosotros es muy importante fortalecer la comunicación como aliados estratégicos a través de la interoperabilidad. La primera línea de contención y respuesta para solucionar cada una de las quejas que tenemos represadas son quienes prestan el servicio y de allí la importancia de consolidar un plan de choque para dar respuesta a las necesidades de nuestros afiliados”, aseguró Vargas Rojas.

Semaforización al comportamiento de quejas

Previo a este ejercicio, la EPS realizó un proceso de evaluación sobre las causas que originan las quejas radicadas por los usuarios durante los primeros 4 meses del año, por el incremento significativo que presentan. Hoy se concentran en: la asignación de citas médicas con oportunidad (896), la autorización de servicios médicos (456) y la entrega de medicamentos (295).

“Encontramos mucha disposición y adherencia a nuestra estrategia PCR, esperamos reportar una reducción significativa de las quejas dando respuesta a las necesidades de nuestros afiliados”, agregó el interventor.

Esta jornada de trabajo se suma a las 4 desarrolladas previamente en Bogotá, Neiva, Barranquilla y Cali, 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.

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

“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”, indicó Duver Vargas.

Asistieron a esta jornada de trabajo los gerentes de las siguientes instituciones prestadoras de servicios: Clínica Soma, Hospital Pablo Tobón Uribe y Neuromédica, entre otras.

La jornada se dividió en tres momentos: la primera parte, 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.

Línea gratuita de atención: 01 8000 919 100

Sitio web: www.epssanitas.com