

Quejas por desatención de EPS superan el millón: Supersalud

PUBLISHED DATE:29 NOVIEMBRE, 2022



Cada día de este año cerca de 3.500 ciudadanos en toda Colombia han utilizado los diferentes canales de la Superintendencia Nacional de Salud para quejarse contra las EPS porque no les entregan un medicamento, les dilatan la autorización de un procedimiento, les niegan un tratamiento o porque se cansan de la consabida excusa de que “no hay agenda disponible” cuando solicitan una cita con el médico general o con algún especialista.

El estado de insatisfacción de los usuarios viene imparable desde hace varios años, pero entre enero y octubre de este 2022 ya se rebasó la cifra del millón de quejas - 1.043.026-, lo que significa un aumento de 26% frente al mismo periodo del año anterior. En otras palabras, hay 220.000 súplicas de atención nuevas, porque cada hora 145 usuarios ponen una queja formal contra el sistema de salud.

La situación es aún más grave si se tiene en cuenta que la tercera parte de todas las quejas son clasificadas como ‘riesgo de vida’, pues se evidencia que el paciente requiere una atención urgente y la intervención inmediata de la Supersalud, en máximo 48 horas, debido a su delicado estado de salud.

Según el reporte de la Superintendencia Nacional de Salud, en el top de los motivos que generan la mayor cantidad de quejas de los colombianos están: la demora en la asignación de citas de consulta médica especializada, los retrasos en la entrega de medicamentos, la tardanza en la prestación de servicios de imagenología y la inoportunidad en la programación de cirugías.

Para el Superintendente Ulahí Beltrán López “haber superado la barrera del millón de quejas y súplicas en estos 10 meses del año es una muestra de los altos niveles de desprotección por parte de las entidades administradoras de recursos o EPS; y también es la confirmación de que estar afiliado a una EPS no es sinónimo de estar protegido o asegurado”.

La actual Superintendencia prendió las alertas por esta crisis que recibió y por ello desde finales de octubre inició una estrategia de inmersión en los 10 territorios más críticos del país para llamar al orden a las EPS, requerir su participación en mesas de intervención focalizadas, establecer diagnósticos con los actores regionales y delinear planes de choque que den solución pronta al malestar de los pacientes.

Los 10 territorios donde se observa la mayor criticidad por la cantidad de problemáticas son: Bogotá (22% de las quejas), Antioquia (16%), Valle (14%), Santander (5.3%), así como Bolívar, Atlántico, Guaviare, Vaupés, Risaralda, Vichada y Chocó.

Al más del millón de quejas se suman indicadores como el aumento en la mortalidad materna y perinatal o de la desnutrición aguda infantil durante los últimos dos años y medio, lo que ha hecho que la entidad llame la atención de las administradoras de planes de beneficios frente a la caracterización de los afiliados y a la gestión de riesgo que deben realizar sobre las poblaciones vulnerables.

Según las cifras oficiales, el indicador denominado ‘razón de mortalidad materna a 42 días por régimen’ pasó de 55,77 muertes en 2019 a 87,21 en 2021, lo que significa un aumento de 56% en los casos que podrían haberse evitado con un adecuado seguimiento por parte de las EPS.

El análisis del ente de control señala que entre las principales causas de la disparada de reclamaciones del último año y sobre las que se urge a las EPS para corregir con urgencia están: la insuficiencia en la red de servicios, el incumplimiento en los indicadores de gestión de riesgo, la alta desatención en la prevención del riesgo.