



Propuesta de adaptación de la Circular 000008 de Septiembre de 2018 de Proceso de Gestión de PQRD en la Empresa Promotora de Salud Sanitas SAS en Colombia.

Doris Liliana Cómbita Cáceres y Johana Caicedo Peña

Fundación Universitaria Sanitas

Instituto de Gerencia y Gestión Sanitaria

Proyecto de grado del programa de Especialización Gerencia de Organizaciones del Sector Salud

Entregado a:

TANIA ORJUELA LARA

Docente facilitador- Instituto de Gerencia y Gestión Sanitaria - IGGS

Docente UPD Proyecto de Grado

Bogotá, Colombia

Junio 2023

RESUMEN

La salud es un derecho fundamental definido en la Ley 1751 de 2015 por tanto, el acceso a los servicios y la prestación de estos se convierten en una necesidad manifiesta de los afiliados.

Teniendo en cuenta lo anterior, este trabajo pretende realizar la evaluación del impacto y dimensionar los recursos técnicos, tecnológicos, físicos y humanos requeridos para ajustar e implementar el nuevo modelo de gestión de PQRD en la Empresa Promotora de Salud (EPS) Sanitas para dar cumplimiento a la norma propuesta por el ente control que se debe aplicar a partir del 1° de julio de 2023. Es importante resaltar que el evadir su cumplimiento, puede acarrear entre otras, sanciones la para entidad y riesgos reputacionales. Por ello, dentro de este estudio se pretende identificar y confirmar qué esfuerzos y ventajas la EPS tendría en la implementación de la normativa.

Ahora bien, el resultado del estudio confirma un despliegue de cambios y ajustes para la entidad que abarcan desde el planteamiento del nuevo modelo hasta el ajuste de las herramientas tecnológicas.

Finalmente, dentro de las principales conclusiones se encuentra que la implementación del modelo genera un crecimiento del talento humano y por consiguiente un mayor costo de la operación, situación que mitiga el riesgo sin embargo no garantiza que se dé respuesta oportuna a la totalidad de las quejas; razón por la cual es necesario que la EPS Sanitas continúe con el planteamiento de estrategias de mejoramiento, para disminuir el volumen de radicación de quejas.

PALABRAS CLAVE: Derecho a la salud, Servicio de salud, Aplicación de la ley, Organización planificación e Impacto.

DECLARACIÓN FIRMADA

"Declaro que he escrito este trabajo de investigación por mí mismo, y que no he utilizado otras fuentes o recursos que los indicados para su preparación. Declaro que he indicado claramente todas las citas directas e indirectas, y que este documento no se ha presentado en otro lugar para fines de examen o publicación".



.....

(Junio 11, 2023/Doris Liliana Combita Cáceres)



.....

(Junio 11, 2023/Johana Caicedo Peña)

COMITÉ EVALUADOR

Certifico que he leído este trabajo de investigación y que, en mi opinión, es totalmente adecuado en alcance y calidad como trabajo de investigación.

.....

(Fecha / Nombre)

Certifico que he leído este trabajo de investigación y que, en mi opinión, es totalmente adecuado en alcance y calidad como trabajo de investigación.

.....

(Fecha / Nombre)

Certifico que he leído este trabajo de investigación y que, en mi opinión, es totalmente adecuado en alcance y calidad como trabajo de investigación.

.....

(Fecha / Nombre)

AGRADECIMIENTOS

A Dios...

Que es nuestro centro y fuerza y que gracias a él todo lo hemos podido lograr.

A nuestros Lindos Esposos...

Que estuvieron firmes, presentes, apoyándonos durante todo el trasegar, dándonos su amor, fuerza y aliento, y que sin duda fueron parte fundamental del éxito de este trabajo.

A nuestras Familias...

Quienes, con su compañía, amor, buenas energías y oraciones apoyaron en todo momento esta experiencia educativa y de vida.

A nuestros Amigues de la mesa 4...

Que, con sus sonrisas, ocurrencias, intervenciones e inteligencia hicieron de esta experiencia una vivencia única.

Al Grupo Empresarial Keralty...

Quien nos brindó la oportunidad de vivir esta maravillosa experiencia y fomentar nuestro crecimiento educativo, nos reconoció a través de la misma todo el esfuerzo y compromiso entregado por nosotras durante tantos años de labor.

A nuestra Alma Mater y sus docentes...

Que ampliaron nuestro conocimiento, guiaron y nos orientaron durante todo el proceso educativo.

Tabla de contenido

RESUMEN

DECLARACIÓN FIRMADA ESTUDIANTES

DECLARACIÓN FIRMADA COMITÉ EVALUADOR

AGRADECIMIENTOS

LISTA DE GRÁFICAS.....	8
LISTA DE TABLAS.....	9
LISTA DE ABREVIATURAS.....	10
LISTA DE ANEXOS.....	11
OTRAS LISTAS.....	12
DEDICACIÓN.....	13
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....	14
PROBLEMA.....	14
ANTECEDENTES.....	15
JUSTIFICACIÓN.....	16
PREGUNTA E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	17
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	17
HIPÓTESIS.....	17
MARCO TEÓRICO.....	18
ENFOQUE DESCRIPTIVO.....	24
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
Entendimiento y comprensión de la normatividad.....	26
Identificación y necesidad de recursos.....	26
ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS.....	30
CONCLUSIONES.....	33
BIBLIOGRAFÍA.....	35

LISTA DE GRÁFICAS

1. Gráfica 1: Volúmenes y dimensionamiento de la operación.

LISTA DE TABLAS

Tabla No. 1 Clasificación de PQRD

Tabla No. 2 Sistema de Atención de PQRD

Tabla No. 3 Trámites de PQRD

Tabla No. 4 Términos para resolver las PQRD

Tabla No. 5 Reportes Normativos

Tabla No. 6 Principales Impactos de cambio en la operación

Tabla No. 7 Cantidad de personas modelo actual

Tabla No. 8 Reducción horas jornada laboral

Tabla No. 9 Proyección volumen de PQRD

Tabla No. 10 Dimensionamiento proyectado

LISTA DE ABREVIATURAS

Nombre	Composición	Definición	Ubicación	Fuente
SGSSS	Sistema General de Seguridad Social en Salud	Es el sistema que tiene por objetivos, regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso en toda la población al servicio en todos los niveles de atención.	https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/IRIDE/DE/OT/nor-sigla-sgsss.zip	Catálogo de siglas de SISPRO
EPS	Entidad Promotora de Salud	Son las entidades responsables de la afiliación, y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación de la entidad Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES. Su función básica es organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación	https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/IRIDE/DE/OT/nor-sigla-eps.zip	Catálogo de siglas de SISPRO
PBS	Plan de Beneficios en Salud	Es el conjunto de servicios y tecnologías en salud descritos en la resolución 5269 de 2017 o la norma que la modifique o sustituya, estructurados sobre una concepción integral de la salud, que incluye la promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad y que se	NORSigla-PBS.xlsx	Catálogo de siglas de SISPRO
PQRD	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias	<p>Petición</p> <p>Petición, por motivos de interés general o particular, mediante el cual una persona solicita, entre otras actuaciones: el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el requerimiento de información, la consulta, examen o requerimiento de copia de documentos, la formulación de una consulta, queja, denuncia.</p> <p>Queja contra funcionario de la Supersalud</p> <p>Manifestación de una persona, a través de la cual expresa disconformidad con el actuar de un funcionario de la Superintendencia, ya sea porque en su sentir: incumplió un deber, se extralimitó en el ejercicio de sus funciones, incurrió en una prohibición, o violó el régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos o conflictos de interés, consagrados en el código disciplinario único.</p> <p>Reclamo por barreras al acceso de los servicios de salud</p> <p>Manifestación de un usuario del sistema general de seguridad social en salud a través de la cual exterioriza su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del sistema de salud o demanda el reconocimiento del derecho fundamental a la salud con el fin de evitar un perjuicio irremediable.</p> <p>Denuncia</p> <p>Manifestación de una persona a través de la cual pone en conocimiento hechos que revisten las características de un delito, y, por lo tanto, debe investigarse de oficio por parte de la Fiscalía General de la Nación.</p> <p>Solicitud de información</p> <p>Petición, por motivos de interés general o particular, a través de la cual una persona solicita documentos o información. Esta clase de petición incluye la solicitud de certificaciones sobre documentos que reposen en los archivos de la entidad o sobre actuaciones de los cuales la superintendencia tenga conocimiento.</p>	https://www.supersalud.gov.co/pqrd.html	Fuente: Página web Superintendencia Nacional de Salud: https://www.supersalud.gov.co/pqrd.html
SNS	Superintendencia Nacional de Salud	Superintendencia Nacional de Salud. Máximo órgano de inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	https://www.supersalud.gov.co	
Dimencionamiento		Acción de Dimencionar. Dimencionar: Determinar o evaluar la dimensión de algo.	https://dle.rae.es/dimencionar	Elaboración Propia

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). Biblioteca Digital. Repositorio Institucional Digital. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/Forms/tienda%20terminos.aspx>

Supersalud. (2023). PQRD. Supersalud. <https://www.supersalud.gov.co/pqrd.html>. Tabla de Elaboración propia, 2023.

LISTA DE ANEXOS

1. Circular Externa 000008 DE 2018
2. Proyecto modificaciones Circular 000008
3. Circular 000017 de 2020
4. Cronograma Gestión de Cambio
5. Matriz de Interesados
6. Cronograma de Actividades
7. Presupuesto
8. Carta Solicitud de permiso anexar
9. Carta de permiso

OTRAS LISTAS

Imagen No. 1 Modelo actual PQRD

Imagen No. 2 Modelo Ajustado PQRD

DEDICACIÓN

Este trabajo lo dedicamos al Grupo Empresarial Keralty y los docentes de la Universidad Sanitas, quienes propiciaron y apoyaron esta gran experiencia, generando un crecimiento personal y laboral que sin duda aportará de manera significativa a nuestras vidas.

También, de manera muy especial dedicamos este logro a nuestras hermosas familias quienes estuvieron acompañando permanentemente este camino.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo ajustar el proceso de Gestión de PQRD en la Empresa Promotora de Salud Sanitas SAS , para dar cumplimiento al cambio normativo propuesto por la Superintendencia de Salud, a la Circular 000008 de septiembre de 2018 (Ley Estatutaria No. 1751 POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, 2015) numeral 3.3 capítulo VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana?.

Teniendo en cuenta que la EPS Sanitas es una entidad vigilada, debe asegurar el cumplimiento normativo con el fin de garantizar una adecuada prestación de los servicios de salud y apoyar la protección de sus afiliados a través de los mecanismos definidos; así mismo disponiendo de los canales mínimos requeridos para que el usuario pueda manifestar cualquier inconformidad.

De acuerdo con lo anterior, se hace necesario precisar que la propuesta del cambio de la norma implica para la vigiladas una reducción significativa en los tiempos de respuesta de la PQRD, generando con ello el análisis y despliegue del ajuste del proceso lo cual demanda nuevos recursos, cambios en los sistemas de información y socialización, entre otros.

ANTECEDENTES

La circular 000008(Circular externa Número 000008 de 4 septiembre 2018, 2018) de la Superintendencia de Salud definió en su momento dentro del numeral 3.3 capítulo VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana, los lineamientos asociados a los requisitos que las entidades vigiladas (Entidades Administradoras De Planes De Beneficios, Instituciones Prestadoras De Servicios De Salud Y Entidades Territoriales) debían cumplir con relación a la gestión y:

1. Clasificación del tipo de quejas
2. Pautas para el trámite de las quejas
3. Término de tiempos para dar respuesta a las quejas
4. Canales de comunicación con el ente de control

Ahora bien, con el nuevo comunicado, los aspectos antes mencionados presentan cambios de fondo y forma, lo cual implica a las vigiladas iniciar ajustes en los procesos e implementar de manera rápida y eficiente los mismos para dar cumplimiento dentro de los tiempos definidos por el ente de control.

Sumado a lo anterior; otro gran antecedente corresponde a la nueva visión del sector salud por parte del actual Gobierno Nacional, en donde lo que se busca es cambiar de forma radical el Sistema General de Seguridad Social en Salud y por ende cobra mayor relevancia la atención integral al afiliado y el cumplimiento normativo.

JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que las Entidades Promotoras de Salud (EPS) tienen como objetivo afiliar a la población colombiana al SGSSS y garantizar el acceso a los servicios del Plan Obligatorio de salud (PBS), y como parte de sus funciones se encuentra la atención oportuna de las PQRD de los afiliados; la misma debe acogerse y dar cumplimiento a lo reglamentado por los entes de control, dentro de los cuales se encuentra la Superintendencia Nacional de Salud (Superintendencia Nacional de Salud, s/f)

El no acatar lo dispuesto por la Superintendencia Nacional de Salud (SNS), puede generar:

1. Sanciones económicas
2. No renovación de la habilitación de la entidad para prestación de los servicios
3. Intervención y control a la EPS
4. Afectación de imagen reputacional
5. Pérdida del número de afiliados

PREGUNTA E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Qué esfuerzos y recursos requiere la EPS Sanitas para asegurar la aplicación e implementación de los cambios en la norma?
2. ¿Qué ventajas tiene la EPS Sanitas para asegurar la implementación efectiva y eficiente dentro de los tiempos?

HIPÓTESIS

1. Mitigación del riesgo de la aplicación de una sanción económica a la EPS Sanitas por la falta o inadecuada implementación de la norma
2. La implementación de los cambios no garantiza a la EPS Sanitas asegurar la gestión oportuna y con calidad de las PQRD.

MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta la aplicación e implementación de la circular 000008 de 2018(Circular externa Número 000008 de 4 septiembre 2018, 2018) , la EPS Sanitas ha logrado gestionar de manera adecuada las PQRD durante los últimos años acatando las recomendaciones que ha realizado el ente de control con una respuesta rápida y acorde a las solicitudes.

Por lo anterior, estos nuevos cambios o ajustes serán atendidos con la experiencia adquirida durante este tiempo, buscando el cumplimiento y oportunidad en los plazos establecidos.

Como se mencionaba en un segmento anterior, el cambio principal de la norma está orientado en la Circular 000008 (Circular externa Número 000008 de 4 Septiembre 2018, 2018) numeral 3.3 capítulo VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana. A continuación, se exponen los cambios que serán objeto de este estudio:

CAMBIOS DE LA NORMATIVIDAD

Tabla No. 1 *Clasificación de PQRD*

	Circular 000008 de Septiembre de 2018	Cambios propuestos a la Circular 000008 de 2018 (Artículo 3.3. Capítulo VII) a partir de 1 de julio 2023
Clasificación	Petición	Petición
	Queja	Queja
	Reclamo	Reclamo de Riesgo Simple
	PQR con Riesgo de Vida	Reclamo de Riesgo Priorizado
		Reclamo de Riesgo Vital

Fuente: Supersalud. Circular externa Número 000008 de 4 septiembre 2018, (2018).
<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%200008%20DE%202018.pdf>.
 Elaboración propia,2023.

Tabla No. 2 Sistema de Atención de PQRD

	Circular 000008 de Septiembre de 2018	Cambios propuestos a la Circular 000008 de 2018 (Artículo 3.3. Capítulo VII) a partir de 1 de julio 2023
Sistema de Atención de PQRD	<p>Los sistemas de administración de las PQR deberán permitir la consulta permanente en línea por parte del usuario, del estado de su petición... ...se debe garantizar que tendrá acceso al seguimiento de sus PQR por el medio que elija dentro de los canales de atención dispuestos por la entidad, sin que en ningún momento estos canales de acceso sean excluyentes el uno del otro.</p> <p>*Fecha de recibo de la PQR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canal de presentación de la PQR - La codificación asignada por la entidad - Entidad a la cual está asociada la PQR (nombre del prestador o Asegurador) - Nombre del peticionario Tipo de identificación del peticionario - Número de identificación del peticionario - Datos de contacto del peticionario Nombre del afectado/paciente Tipo de identificación del afectado - Número de identificación del afectado - Datos de contacto del afectado - Aspecto o tema principal que motivó la queja Indicarse si existe o no fallo judicial (tutela) - Lugar de origen de la petición: Departamento y municipio Régimen (contributivo, subsidiado, excepción, especial) - Estado de la PQR - Fecha de la solución de la PQR - Acción realizada para solucionar la PQR (Descripción breve) 	<ul style="list-style-type: none"> a) Fecha de recibo de la PQRD. b) Canal de presentación de la PQRD. c) La codificación asignada por la entidad d) Entidad a la cual está asociada la PQRD (nombre del prestador o Asegurador) e) Nombre del peticionario f) Tipo de identificación del peticionario g) Número de identificación del peticionario h) Datos de contacto del peticionario i) Nombre del afectado/paciente j) Tipo de identificación del afectado k) Número de identificación del afectado l) Datos de contacto del afectado m) Indicar si existe o no fallo judicial (tutela) n) Lugar de origen de la petición: Departamento y municipio o) Régimen (contributivo, subsidiado, excepción, especial) p) Estado de la PQRD. q) Fecha de la solución de la PQRD. r) Acción realizada para solucionar la PQRD y solicitudes de información, (Descripción breve).
	establecer un sistema de recepción y administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias -PQRD- que logre superar las barreras administrativas que, eventualmente, dilatan o niegan el acceso a los servicios de salud o afectan la calidad de su prestación, y garantizar al usuario la materialización efectiva de su derecho fundamental a la salud en condiciones de calidad, continuidad, oportunidad e integralidad y demás principios inmersos en la naturaleza de este derecho, cuya prestación constituye un servicio público esencial.	

Fuente: Supersalud. Circular externa Número 000008 de 4 septiembre 2018, (2018).
<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%200008%20DE%202018.pdf>. Elaboración propia, 2023.

Tabla No. 3 Trámites de PQRD

	Circular 000008 de Septiembre de 2018	Cambios propuestos a la Circular 000008 de 2018 (Artículo 3.3. Capítulo VII) a partir de 1 de julio 2023
Trámites de las PQRD		Teniendo en cuenta el literal b) Principio Pro Homine del Art 6 de la Ley 1751 de 2015, las autoridades y demás actores del sistema de salud, adoptarán la interpretación de las normas vigentes que sea más favorable a la protección del derecho fundamental a la salud de las personas.

Fuente: Supersalud. Circular externa Número 000008 de 4 septiembre 2018, (2018).
<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%200008%20DE%202018.pdf>. Elaboración propia, 2023.

Tabla No. 4 Términos para resolver las PQRD

	Circular 000008 de Septiembre de 2018	Cambios propuestos a la Circular 000008 de 2018 (Artículo 3.3. Capítulo VII) a partir de 1 de Julio 2023
Terminos para Resolver las PQRD	<p>PQR: Las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia, trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación, a menos que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, casos en los cuales se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente...</p> <p>..Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades de caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete del derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de cinco (5) días para resolver las PQR deben entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.</p> <p>Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del art. 20 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:</p> <p>Peticiones generales: 15 Solicitudes de información: 10 días Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.</p> <p>PQR con riesgo vital: Las PQR que involucren riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas, y otras que, según criterio institucional, con base en la vulnerabilidad de la población o del impacto que se cause en el S.G.S.S. o el sector, tendrán la marcación "Riesgo de vida" serán de inmediato cumplimiento. Asimismo, aquellas PQR que esta Superintendencia traslade al vigilado y marque como PQR con riesgo vital deberán ser resueltas con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de dos (2) días hábiles desde el traslado, sin perjuicio de la responsabilidad del vigilado en el evento de no resolver la situación con la inmediatez que la situación clínica del paciente requiera y conforme a las características de calidad, oportunidad, continuidad e integralidad inherentes al derecho fundamental a la salud que del derecho fundamental a la salud.</p> <p>(Negrilla fuera de texto).</p>	<p>Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud relacionados con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia, trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación...</p> <p>Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.</p> <p>Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.</p> <p>Peticiones generales: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del art. 20 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:</p> <p>a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles. b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles. c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.</p> <p>Negrilla fuera de texto</p>

Fuente: Supersalud. Circular externa Número 000008 de 4 septiembre 2018, (2018).
<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%200008%20DE%202018.pdf>. Elaboración propia, 2023.

Tabla No. 5 Reportes Normativos

	Circular Externa 017 de 2020	Cambios propuestos a la Circular 000008 de 2018 (Artículo 3.3. Capítulo VII)
Reportes Normativos	<p>Definición de tablas de referencia AT GT005</p> <p>Definición de tablas de referencia AT GT006</p>	<p>La clasificación de reclamos en salud en el Anexo Técnico GT005 – Inventario de reclamos en salud deberá hacerse de acuerdo con las tablas de referencia: AT GT005 – 1 "Tecnologías en salud de Alto Costo", AT GT005 – 2 "Motivos de quejas o reclamos", AT GT005 – 3 "Patologías", las cuales serán publicadas en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud, en la ruta Circulares Externas, como anexos de la presente circular.</p> <p>Modifíquese el Anexo Técnico GT006 – Respuestas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, de la Circular Externa 017 de 2020, por el Anexo Técnico GT006 – Respuestas de reclamos en salud, en el cual deberán reportarse todos los reclamos cerrados en el mes inmediatamente anterior, independientemente de la fecha de radicación; incluyendo los reclamos recibidos directamente por la entidad, así como los trasladados por esta Superintendencia.</p> <p>Se deben especificar las acciones que se realizaron en respuesta al reclamo, de acuerdo con la tabla de referencia AT GT006 – 1 "Acciones o Respuestas a reclamos en salud", la cual será publicada en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud, en la ruta Circulares Externas, como anexo de la presente circular.</p>

Fuente: Supersalud. Circular externa Número 000008 de 4 septiembre 2018, (2018).
<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%200008%20DE%202018.pdf>. Elaboración propia, 2023.

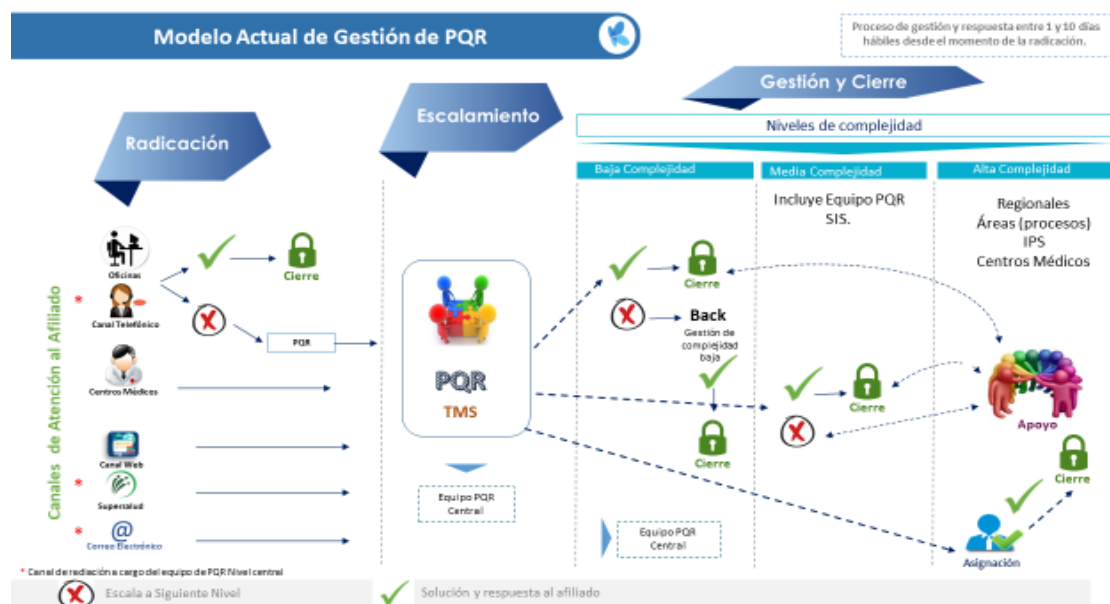
Tabla No. 6 Principales impactos de cambio en la operación

Variable	Modelo actual	Modelo Futuro
1. Talento humano		
1.1 Tipo de contratación	Talento Propio Talento Externo (tercero)	Talento Propio Talento Externo (tercero)
1.2 Crecimiento operación	Talento Propio Talento Externo (tercero)	Exclusivo con talento externo (tercero)
1.3 Gestión de cambio	No	Si
1.4 Capacitación	A necesidad	Obligatoria
2. Aplicaciones		
2.1 Desarrollos y paramétricas	Ajustado	Requiere desarrollos
2.2 Clasificación de quejas	Petición Queja: Reclamo PQR con Riesgo de Vida	Petición Queja Reclamo riesgo simple Reclamo riesgo priorizado Reclamo riesgo Vital
2.3 Ajuste en tiempos	No	Si
3. Modelo Operativo		
3.1 Modificación	Ver Imagen 1 Modelo actual	Ver Imagen 2 Modelo Ajustado
3.2 Documentación del proceso	Ajustado	Requiere Ajuste
3.3 Reportería e informes	Ajustado	Requiere Ajuste
4. Impacto Financiero		
4.1 Costos en desarrollos	No	Si
4.2 Gastos de personal	No	Si
4.3 Otros gastos	No	Si

Fuente: Elaboración propia, 2023.

A continuación, se expone el modelo operativo de la EPS Sanitas para la gestión de PQRD actual vs modelo ajustado a la norma.

Imagen No. 1 Modelo actual PQRD



Elaboración propia, 2023

PREMISAS DEL MODELO ACTUAL

- **Radicación:** Corresponde a la recepción de PQR de los canales Supersalud y correo electrónico, para registro en el aplicativo de PQR. Estas quejas son transcritas una a una en el aplicativo de quejas por personas del equipo de PQR.
- **Escalamiento:** Corresponde a la acción de leer e interpretar la queja, para identificar a qué equipo de gestión corresponde y asignarla en el aplicativo.
- **Gestión y Respuesta:** corresponde al conjunto de acciones que debe realizar un colaborador para gestionar y asegurar la respuesta de una PQR que incluye corregir, ajustar o realizar consultas en los sistemas de información, hasta generar una respuesta telefónica o escrita.

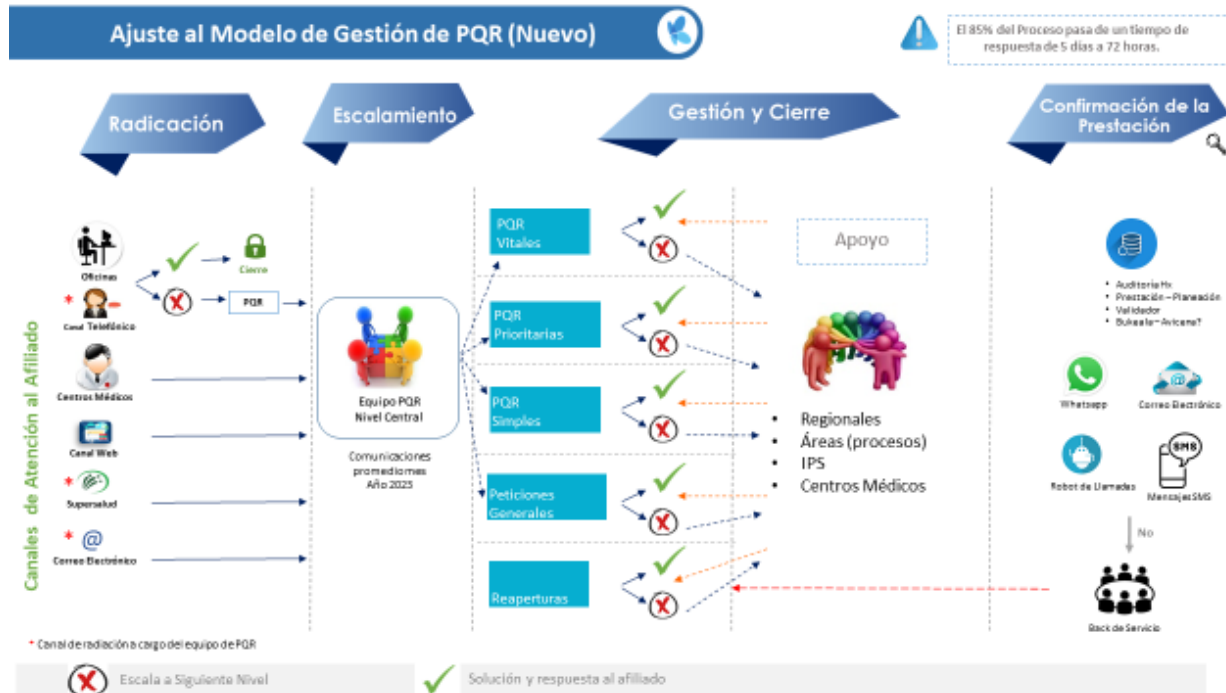
- **Reaperturas:** Corresponde a la nueva revisión que se hace a las quejas que reabre la Superintendencia Nacional de Salud, por presunta no solución de fondo. Esto implica revisar si es correcta la reapertura que hace el ente de control; en el evento de encontrar falencias en la respuesta, se debe solucionar en primer contacto con el afiliado o de lo contrario volver a escalar al proceso correspondiente. En caso de no encontrar falla alguna se debe dar cierre a la misma justificando al ente de control.
- **Horarios de atención para la radicación y escalamiento:** Actualmente en línea y con un horario de 7*24 (todos los días del año).
- **Horarios de gestión, respuesta y reaperturas:** Jornadas de lunes a viernes con horario entre 7:00am a 10:00pm y sábados de 7:00am a 1:00pm.
- **Planta Actual** (cantidad de personas)

Tabla No. 7 *Cantidad de Personas modelo actual*

	Cantidad de Personas en Planta	Cantidad de Personas (Tercero)
Radicación	8	6
Escalamiento	38	5
Gestión y Respuesta	49	5
Reaperturas	3	3
Total	98	19

Fuente: Elaboración propia, 2023

Imagen No. 2 Modelo ajustado PQRD



Fuente: Elaboración propia, 2023

ENFOQUE DESCRIPTIVO

Enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), consiente en la comprensión más completa del fenómeno en estudio al combinar los enfoque cuantitativo y cualitativo.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de la metodología que se llevará a cabo para lograr la implementación de la norma; se da inicio con la identificación clara de los aspectos que modifican la misma, realizando un comparativo frente a lo implementado en el año 2018, dentro de este capítulo se puntualiza el impacto en el proceso de gestión de PQRD.

Posteriormente se realizará un ejercicio de dimensionamiento con el apoyo del área de estadística con el fin de calcular el valor mínimo esperado de recursos para dar atención al volumen de quejas dentro de los tiempos expuestos.

De igual forma al tratarse de un cambio en el proceso operativo; se hace necesario articular la gestión de cambio con todos los involucrados y recibir de parte de ellos el apoyo frente a la implementación y ejecución de este.

Una de las etapas más importantes del proyecto corresponde a la capacitación y formación de los colaboradores que ejecutan el proceso y que se verán impactados con este cambio.

La definición e identificación de ajustes en las aplicaciones y los desarrollos deben ser solicitados al proveedor de la herramienta tecnológica, por lo cual deben ser prioridad para asegurar la correcta captura de la información y clasificación de la queja.

Finalmente, se debe garantizar la actualización y publicación de la documentación con el fin de contar con el proceso ajustado como parte fundamental del apoyo a la actualización permanente.

Lo anterior, implica generar una evaluación del gasto y del costo con el fin de analizar el impacto dentro del presupuesto actual y futuro.

A continuación, se resumen los principales esfuerzos y ventajas que la EPS Sanitas de generar al implementar la norma:

Esfuerzos

- Talento Humano: Esfuerzo en crecimiento de personal (tercero) y Capacitación a todos los involucrados a nivel nacional.
- Herramientas tecnológicas: Definición de desarrollos y paramétricas y tiempos de implementación.

- Modelo Operativo: Esfuerzo en tiempos de: Entendimiento de la normatividad, definición de nuevo modelo, implementación del nuevo modelo, evaluación y cierre de la implementación.
- Financieros: Gasto de nómina, desarrollos tecnológicos, capacitación, etc.

Ventajas

- Talento Humano: Crecimiento de la operación con el tercero de manera rápida, experticia del equipo de PQRD en la gestión del proceso y credibilidad del Ente de Control frente a la adaptabilidad a los cambios normativos.
- Herramientas tecnológicas: contar con un proveedor de tecnología con experiencia y una relación de confianza que permite generar desarrollos rápidos y a la medida, al igual que una relación contractual que permite procesos de negociación y generación de órdenes de compras rápidas.
- Modelo Operativo: contar con un área de experiencia y formación para construir, actualizar y socializar los cambios de manera oportuna y un modelo de gestión flexible que permite una adaptación.
- Financieros: Contar respaldo de la alta dirección para garantizar los recursos financieros para dar cumplimiento normativo

1. Entendimiento y comprensión de la normatividad

Participación de la socialización realizada por el ente control frente a los cambios propuestos en la norma.

2. Identificación y necesidad de recursos

a. Talento Humano

3. Dimensionamiento de la operación

Para lograr un dimensionamiento eficiente en la operación se contemplan las siguientes variables normadas:

- a. Reducción de los tiempos de respuesta de las PQRD definidos en la circular 000008, en donde la EPS Sanitas responde en la actualidad el 80% del volumen de las quejas en un término no mayor a 5 días hábiles, pasando a un tiempo de respuesta de 72 horas calendario, es decir, una reducción o disminución de la capacidad de respuesta del 60%.
- b. Adaptación de la de la norma Ley 2101 de 2021(Ley 2101 de 2021 POR MEDIO DE LA CUAL SE REDUCE LA JORNADA LABORAL SEMANAL DE MANERA GRADUAL, SIN DISMINUIR EL SALARIO DE LOS TRABAJADORES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, 2021) que define la reducción de jornada laboral, la cual se implementará de manera progresiva desde el 16 de julio de 2023(ver tabla No. 8); en la cual se regula que la jornada laboral debe disminuir en una hora semanal.

Tabla No. 8 Reducción horas jornada laboral

AÑO	REDUCCIÓN/HORA	JORNADA/HORA
2023	1	47
2024	1	46
2025	2	44
2026	2	42

Fuente: Camilo Alberto Cuervo, Diego Mauricio Acevedo, Diana Lucia Cabrera. (2023). El próximo 15 de julio de 2023 iniciará la reducción de la jornada laboral en Colombia. Holland & Knight. <https://www.hklaw.com/en/insights/publications/2023/05/el-proximo-15-de-julio-de-2023-iniciara-la-reduccion-de-la-jornada#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20y%20de,al%20empleador%20de%20sus%20obligaciones.>

De esta manera la definición de talento humano necesario para cubrir las necesidades de la operación en términos de dar cumplimiento estricto a los dos escenarios planteados se

establece con el apoyo del área de estadística y ajustando de manera periódica las necesidades del modelo; contemplado entre otros:

- Comportamiento de la demanda o volumen de quejas
- Reductores o suplementos
- Nuevos ajustes o cambios normativos
- Ausentismos

4. Gestión del Cambio

Dentro del proceso de gestión de cambio se llevarán a cabo las siguientes etapas con el fin de asegurar la participación de los colaboradores y externos, así:

Planificación: definir de manera clara el objetivo del cambio, alcance, metodología y resultado esperado.

Implementación: se desarrollarán las actividades de acuerdo al cronograma asegurando que se cuentan con los recursos de tiempo, inversión y talento humano.

De igual forma se realizará un monitoreo permanente a la ejecución del plan.

Mantenimiento: en esta etapa se debe asegurar que los resultados se estén ejecutando de manera adecuada. De ser necesario, se deberán realizar los refuerzos o ajustes al plan.

5. Socialización y Capacitación de los interesados

Dentro de este capítulo se contemplarán aspectos que permitan que todos los interesados directos o indirectos conozcan e implementen los cambios que den lugar según su rol para dar cumplimiento a lo definido en la norma.

6. Construir la matriz de interesados (internos procesos, directivos y externos prestadores, proveedores)

Definir la metodología de capacitación o socialización, mecanismos y alcance por tipo de interesado

- Construcción y diseño de la capacitación y socialización
- Consecución de recurso físicos y tecnológicos necesarios
- Asegurar cubrimiento de los grupos de interés
- Evaluación y cierre de cobertura
- Adhesión al conocimiento

7. Recursos técnicos y tecnológicos

- a. Identificar cambios en aplicaciones
- b. Levantamiento de requerimiento
- c. Aprobación de requerimientos
- d. Desarrollo y ajuste de aplicaciones
- e. Pruebas de calidad y negocio
- f. Salida producción
- g. Modelo Operativo
- h. Ajuste al modelo actual
- i. Actualización y publicación de documentación en Isolucion e Infoclick

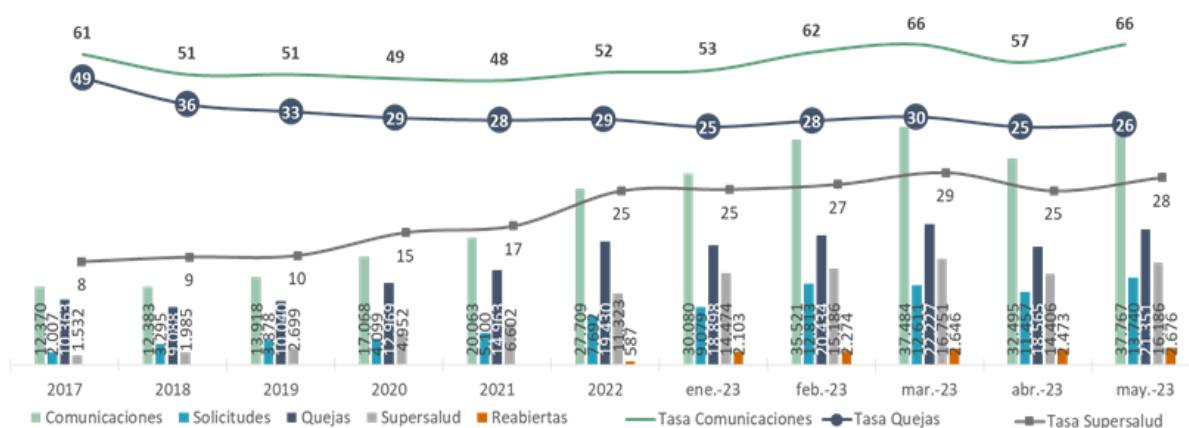
8. Impacto Financiero

- a. Definir costos de desarrollos
- b. Definir gastos personales

c. Definir otros gastos

ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

1. Gráfica 1. Volúmenes y dimensionamiento de la operación. Tasa de Comunicaciones y PQR por cada 10.000 afiliados a la EPS



De acuerdo con el comportamiento de quejas que son objeto de este estudio, y conforme al dimensionamiento aplicado por el área de estadística, para atender el volumen proyectado 2023 en los tiempos definidos por la norma, el crecimiento de recurso se estima realizar de la siguiente manera:

- Teniendo como base el volumen de PQR proyectadas de junio a diciembre 2023.
- Impacto de la disminución de la jornada laboral a partir de julio de 2023.
- Reducción de tiempos de respuesta a partir de julio de 2023.

Tabla No. 9 *Proyección volumen de PQRD*

	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
Volumen total de PQRD Proyectado 2023	34.368	37.805	40.451	41.260	40.435	38.818	36.877

Elaboración propia, 2023

Tabla No. 10 *Dimensionamiento proyectado*

	Cantidad Actual de Personas en Planta	Cantidad Actual de Personas (Tercero)	Cantidad Total de Personas Adicionales Requeridas (A contratar por Tercero)
Total Proceso (Radicación, Escalamiento, cierre, reaperturas)	98	19	62

Elaboración propia, 2023

GESTIÓN DE CAMBIO

Teniendo en cuenta el cambio normativo debe ser aplicado por la entidad vigilada, es necesario que todos los involucrados directos e indirectos conozcan el alcance y el impacto que la implementación del nuevo modelo genera al interior del proceso y de la compañía.

Objetivo: Comunicar a todos los interesados de manera clara, precisa, oportuna y asertiva la modificación o cambio normativo propuesto por la Superintendencia de Salud, a la Circular 000008 de septiembre de 2018 numeral 3.3 capítulo VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana

Alcance: Involucra a los responsables de la atención, gestión y respuesta de quejas de los afiliados a la EPS Sanitas. Alcance Nacional

METODOLOGÍA

1. Definición de cronograma de intervención con los involucrados
2. Construcción de material gráfico (infografías)
3. Construcción de presentaciones que permitan alinear y apalancar puntos claves en la gestión de las necesidades de los afiliados:
 - Trabajar planes de acción que mitiguen la causa de las PQRD
 - Fortalecer los procesos para realizar contención y evitar la radicación de PQRD
 - Resarcimiento y acompañamiento
 - Descripción del ajuste al modelo de gestión
4. Acercamiento y sensibilización con la alta dirección a través de comités
5. Acercamiento a través de comités con cada una de las áreas responsables de la gestión de PQRD.
6. Sensibilización con el equipo operativo frente a los cambios que genera la implementación de la norma. Ver Anexo 4.
7. Socialización y capacitación de interesados
8. Matriz de interesados: identificación de los involucrados que apoyan o son detractores del proyecto. Ver anexo 5.
9. Cronograma de Implementación. Ver Anexo 6.
10. Presupuesto. Ver Anexo 7.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el marco normativo propuesto por la Superintendencia de Salud, a la Circular 000008 de septiembre de 2018 numeral 3.3 capítulo VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana, los esfuerzos que la EPS Sanitas debe realizar para dar cumplimiento, están orientados en varias aristas que van desde el entendimiento y claridad de la norma hasta la formación del talento humano que garantice la correcta tipificación, clasificación y gestión oportuna de las quejas.

Con base al resultado del estudio, se confirma que la implementación adecuada de la norma mitiga el riesgo de la aplicación de una sanción económica para la EPS Sanitas.

El cumplimiento de la norma le permitirá a la EPS continuar con una adecuada gestión y atención al ciudadano frente a las posibles inconformidades que radique a través de los canales de atención; así mismo evitar riesgos de tipo reputacional y posibles sanciones.

De acuerdo al análisis realizado en este estudio; la implementación de la norma implica para la EPS Sanitas contar con recurso humano adicional, con un crecimiento de más del 50% de la planta actual, pasando de 117 colaboradores a 179; lo cual genera un mayor costo para la operación.

El crecimiento de talento humano se realizará a través de la alianza que actualmente se tiene con el tercero, esto con el fin de aprovechar ventajas competitivas de costo /eficiencia; toda vez que la contratación directa de planta puede resultar más costosa y de menor flexibilidad por posible aumento o disminución de quejas en el mediano o largo plazo.

Dentro del estudio se confirma que el esfuerzo en la implementación de la norma no garantiza que el 100% de las quejas se resuelvan dentro de los tiempos definidos; por tanto, la EPS Sanitas debe seguir trabajando en estrategias de mejora continua que apalanquen la disminución de inconformidades; es así, que los análisis de causa raíz y la contención pueden resultar estrategias beneficiosas para el modelo de PQRD.

BIBLIOGRAFÍA

Ley Estatutaria No. 1751 POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, Pub. L. No. 1751 (2015).

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf

Ley 2101 de 2021 POR MEDIO DE LA CUAL SE REDUCE LA JORNADA LABORAL SEMANAL DE MANERA GRADUAL, SIN DISMINUIR EL SALARIO DE LOS TRABAJADORES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, (2021). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=166506>

Circular externa Número 000008 de 4 septiembre 2018, (2018).

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%20008%20DE%202018.pdf>

Superintendencia Nacional de Salud. (s/f). *Supersalud | PQRD*. Recuperado el 15 de junio de 2023, de

<https://www.supersalud.gov.co/pqrd.html>