



090.4

Santiago de Cali, 9 de diciembre de 2016

Doctora.  
DILIAN FRANCISCA TORO TORRES  
Gobernadora del Valle del Cauca

ASUNTO: Informe Agosto – Noviembre del 2016, Defensoría del Paciente Departamental.

Cordial saludo.

La Defensoría del Paciente es un proceso de la Oficina Asesora Para la Defensoría del Paciente y la Participación Social que se constituye en un sistema de veeduría que garantiza la promoción y protección de los derechos y deberes de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un contacto directo con las Empresas Promotoras de Salud, E.P.S., las Instituciones Prestadoras de Servicios, I.P.S., y las Empresas Sociales del Estado E.S.E.

La misión es velar y priorizar los pacientes que se encuentran en las áreas de urgencias y hospitalización de las I.P.S., y E.S.E., los cuales requieren que sean atendidos con mayor accesibilidad, oportunidad y calidad en el Departamento del Valle del Cauca. Para ello, la secretaría basada en el Decreto No. 0265 del 7 de abril de 2014 (Red Pública de Servicios de Salud en el Valle del Cauca) descentralizo la Defensoría del Paciente en las siguientes áreas geográficas:

- **Sur-Occidente: (6 municipios):** Cali, Dagua, Jamundí, La Cumbre, Vijes y Yumbo.
- **Sur-oriente: (5 municipios):** Candelaria, El Cerrito, Florida, Pradera y Palmira.
- **Pacífico:** Buenaventura.
- **Centro Buga: (6 municipios):** Buga, Restrepo, Calima Darién, Ginebra, Guacarí y Yotoco
- **Centro Tuluá: (11 municipios):** Tuluá, Andalucía, Bugalagrande, Riofrío, Trujillo, San Pedro, Roldanillo, El Dovio, Bolívar, Sevilla y Caicedonía.
- **Norte: (13 municipios):** Cartago, Alcalá, Ansermanuevo, Argelia, El Águila, El Cairo, Obando, Ulloa, Zarzal, La Victoria, La Unión, Toro y Versalles.

En ese sentido, la Defensoría del Paciente a partir del proceso establecido recibió PQRSF relacionadas con la atención en el servicio de urgencias y hospitalización durante los meses de agosto a noviembre por medio de la ventanilla única, atención personalizada, vía telefónica y redes, así como las plataformas de la Supersalud y el QAP Gobernación.



De modo que, la gestión realizada indica que desde la Defensoría del Paciente Departamental para el periodo de agosto a noviembre se atendieron y gestionaron un total de 228 PQRSF, éstas fueron recepcionadas vía telefónica, redes y atención personalizada, realizando la gestión y trámite de las mismas por estos mismos medios y/o visitando a los pacientes en las I.P.S. y E.S.E., así como las oficinas de las mismas y de las E.P.S.

COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL, DEFENSORÍA DEL PACIENTE				
	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Atención y gestión personalizada, telefónica y redes.	38	42	40	48
Visitas a pacientes en I.P.S. y E.S.E.	4	15	13	10
Visitas a oficinas de E.P.S., I.P.S. y E.S.E.	0	8	6	4
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>65</b>	<b>59</b>	<b>62</b>

Cabe aclarar, que lo anterior corresponde únicamente a la gestión realizada desde la coordinación departamental de la Defensoría Del Paciente y no está relacionada con información de las coordinaciones regionales, así pues, han sido pacientes de diferente municipios del departamento que por la complejidad de sus diagnósticos fueron trasladados de sus municipios de origen a las diferentes I.P.S. y E.S.E. de la ciudad de Cali.

No obstante, en lo que respecta a las coordinaciones regionales de la Defensoría del Paciente, se recibió y gestionó 1206 PQRSF en el periodo enunciado, éstas fueron tramitadas con los mismos protocolos que en la Coordinación Departamental. Igualmente es importante enunciar que sólo hasta el mes de octubre se iniciaron labores en la regional Centro – Tuluá.

COORDINACIONES REGIONALES, DEFENSORÍA DEL PACIENTE					
	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
Pacífico	91	80	98	93	362
Centro – Buga	75	61	52	53	241
Centro – Tuluá	0	0	79	97	176
Norte	88	99	94	146	427

Además, se debe enunciar que los pacientes atendidos mayoritariamente (80%) pertenecen al régimen subsidiado, principalmente EMSSANAR E.P.S. y CAFESALUD E.P.S., esta última a su vez es quien más presenta inconvenientes con la prestación del servicio de salud a sus afiliados; sin embargo, se evidenció a nivel general que las posibles irregularidades en la prestación del servicio son a nivel de E.P.S. y no de



# GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría de Salud

Dirección Técnica para la Participación Social y el Usuario de la Salud

acuerdo al régimen de atención al que pertenece el usuario.

Respecto a las visitas realizadas a las oficinas de algunas E.P.S., I.P.S. y E.S.E, se llevaron a cabo con el fin de establecer protocolos de atención de las visitas de los equipos de la defensoría, intercambiar información de contacto para la consolidación de redes de apoyo en la gestión de las PQRSF recibidas y para hacer seguimiento a los casos de los pacientes visitados.

Finalmente, el consolidado total indica que el conjunto de las coordinaciones regionales de la Defensoría del Paciente, junto con la departamental, recepcionaron y gestionaron 1.434 PQRS interpuestas por usuarios de la salud del Departamento del Valle del Cauca.

Quedo atento a cualquier inquietud adicional.

Cordialmente,

ANDRÉS BENITO GONZÁLEZ  
Defensor del Paciente Departamental