

Mejoramos resolución de reclamos, hicimos presencia en territorios vulnerables y restablecimos el control: Supersalud

Bogotá, 12 de febrero de 2024. El Superintendente Nacional de Salud, Ulahí Beltrán López, aseguró que, tras 17 meses al frente de este organismo de supervisión, la entidad cumplió su meta de transformarse en cercana, aliada y solidaria con los ciudadanos, garantizando soluciones efectivas en casos de riesgo de vida, haciendo presencia funcional en los territorios más vulnerables y restableciendo el control sobre los actores del sistema con la imposición de 535 multas por 201.382 millones de pesos y la aplicación de medidas cautelares de cumplimiento inmediato.

“Desde agosto de 2022 les hemos cumplido a los usuarios que han sido, son y serán los dueños del sistema de salud; lo hicimos sobre los dos ejes que marcaron nuestra actuación misional: trabajar en la garantía del derecho a la salud de todos los habitantes de Colombia y proteger los recursos públicos para el goce efectivo de ese derecho”, señaló Beltrán.

A lo largo de su gestión, el Supersalud ejerció una actitud en defensa del proyecto de ley que busca una reforma estructural al modelo de salud, a través de la participación en audiencias públicas, foros territoriales, citaciones congresionales y eventos sectoriales donde evidenció las fragilidades y deficiencias del aseguramiento en salud y compartió los planteamientos del presidente Gustavo Petro para que la salud no siguiera siendo administrada como un negocio sino como el derecho fundamental contemplado en la ley estatutaria de 2015.

Precisamente al hacer un balance de gestión, Beltrán López reveló que la criticidad del sistema de salud se sigue agudizando y, desde agosto de 2022 hasta enero de 2024, se han radicado ante la Supersalud un total de 2.057.439 reclamos de los usuarios por todo tipo de inconformidades y casos de inatención por parte de las entidades de aseguramiento -EPS principalmente- a las que están afiliados.

Las reclamaciones de los usuarios en todos los territorios de Colombia han ido en constante aumento, toda vez que el año pasado totalizaron 1.417.221 frente a las 1.247.137 de 2022, lo que significa que las muestras de insatisfacción de los afiliados con el sistema de aseguramiento en salud se incrementaron en 13,6%.

Beltrán López dijo que para dar mayor resolutivez a todas estas manifestaciones de desprotección presentadas, la entidad adoptó en julio pasado una nueva metodología para clasificar los reclamos de acuerdo con tres niveles de riesgo: simple, priorizado y riesgo vital. Sobre este último riesgo, donde está comprometida

la integridad de los pacientes y se requiere la actuación inmediata de la Supersalud, se registra un porcentaje de cierre efectivo de los casos del 99%.

Los territorios donde se registran la mayor cantidad de reclamos son Bogotá y los departamentos de Antioquia, Valle del Cauca, Cundinamarca y Santander.

Bajo la nueva metodología, se han radicado 827.691 reclamos en los últimos seis meses y la mayoría tienen como motivos la negación en la asignación de citas o consultas, la demora de esas citas, la negación en la atención de otros servicios de salud y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos e insumos.

Diálogos de cercanía a los usuarios

Uno de los pilares al frente de la Supersalud fue el acercamiento con los territorios, que se vio reflejado en la realización de 14 diálogos multitudinarios con las comunidades de municipios vulnerables durante el segundo semestre de 2023.

En estos ejercicios de participación ciudadana, asistieron y participaron más de 2.800 ciudadanos. “Dimos solución a atenciones, tratamientos y entrega de medicamentos vitales que estaban siendo negados desde meses y hasta años por parte de las EPS y otros aseguradores”, expresó.

Récord en medidas cautelares, sanciones y sentencias

Al destacar que la actual Superintendencia restableció la función de control sobre los actores que vulneran el derecho a la salud de los usuarios, Beltrán López reveló que entre agosto de 2022 y diciembre de 2023 se impusieron 684 sanciones a EPS, IPS, entidades territoriales, personas naturales y generadores, recaudadores o administradores de recursos.

De esa cifra récord de sanciones, 149 fueron amonestaciones y 535 correspondieron a multas impuestas por un total de \$201.382 millones en procesos de primera instancia contra los diferentes actores del sistema de salud, principalmente entidades encargadas del aseguramiento (EPS) de todos los regímenes (contributivo, subsidiado, excepción, especial e indígenas).

“Revivimos muchos procesos de investigación que estaban engavetados y actuamos para sancionar la mala prestación de servicios, la falta de reporte de información y el inadecuado flujo de recursos; invertimos la ecuación que existía

antes de mi llegada y ahora las multas representan el 78% mientras que las amonestaciones solamente el 22%”, sostuvo.

También se reactivaron medidas cautelares, con la imposición de 10 de ellas a las EPS Sanitas, SURA, Salud Total (2), Nueva EPS, Compensar, Capital Salud, Coosalud, Mutual Ser y Asmet Salud. Estas medidas se ordenaron a las EPS para que, de forma inmediata, frenen obstáculos y atiendan usuarios en riesgo de vida.

De igual manera, a través de la función jurisdiccional, o Juez de la salud, se han proferido 3.049 sentencias y providencias para proteger la vida y salud de los usuarios, para garantizar la efectiva prestación de los servicios y para velar por el adecuado flujo de los recursos públicos.

Fortalecimiento de hospitales públicos

El Superintendente destacó el esfuerzo para proteger y reactivar el flujo de los recursos públicos que circulan por el sistema de salud y dio a conocer que hasta la fecha se ha recuperado y saneado cartera por cerca de 1.8 billones de pesos para 756 clínicas y hospitales de todo el país a través de las jornadas de conciliación.

Cumpliendo con el compromiso trazado por el Presidente Petro de que no se iban a liquidar hospitales públicos porque son patrimonios sociales de las comunidades, el Superintendente destacó el seguimiento a las medidas de intervención adoptadas frente a estas instituciones prestadoras de la red pública.

En la actualidad se encuentran nueve hospitales bajo intervención forzosa para administrar y uno en vigilancia especial, sobre los cuales se avanza en desarrollar Planes de Acción que permitan fortalecer la prestación de los servicios y mejorar los indicadores de los componentes financieros, técnico científicos, jurídicos y administrativos.

Ampliación de la presencia funcional en todo el país

El superintendente dijo que queda en marcha el programa de expansión de la entidad en los territorios, que empezó en marzo de 2023 con la puesta en funcionamiento de una Oficina Regional en La Guajira, deberá continuar en el primer trimestre de 2024 con una sede en San Andrés y Providencia y seguirá a lo largo del año con Regionales en Pasto Cúcuta, Ibagué, Arauca y Leticia; al igual que Oficinas de Atención en Mitú, Inírida y Mocoa.

Esta estrategia de expansión territorial responde a uno de los compromisos del Gobierno del Presidente Gustavo Petro de lograr presencia funcional y efectiva del Estado en toda la geografía nacional, dando prioridad a los departamentos donde se concentran las mayores inequidades y las poblaciones con mayores vulnerabilidades en salud.

En ese sentido, se destaca el hecho que por primera vez la Superintendencia hizo presencia en 105 municipios de la Colombia Profunda, los cuales nunca habían sido visitados por la institucionalidad de este ente de control.

“Le cumplimos a la ciudadanía restaurando la credibilidad y la confianza de los usuarios en su Superintendencia, logramos que este ente de control se perciba como un auténtico defensor del derecho a la salud de los habitantes de este país y protector de los recursos públicos que permiten el goce efectivo de ese derecho”, manifestó Beltrán López.

CP- OCEII- 027

Superintendencia Nacional de Salud

PBX: +57 601 744 2000