

Supersalud requiere a EPS Sanitas para que dé solución de fondo a 837 quejas por no entrega de medicamentos

- *Estudio de la Superintendencia a junio de 2023, señala que esta EPS ocupa el segundo lugar en quejas por no entrega de medicamentos a sus afiliados.*

Bogotá, 31 de octubre de 2023. En las últimas horas la Superintendencia Nacional de Salud envió al representante legal de la EPS Sanitas, Juan Pablo Rueda, un requerimiento con 4 preguntas puntuales para que informe las acciones desplegadas para garantizar la prestación de los servicios de salud dado que, con corte a 29 de octubre de 2023, esta EPS tiene 837 reclamos de sus afiliados relacionados con falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, a los que no les ha dado solución de fondo.

Bajo el asunto *“Cierre inmediato a los reclamos en salud con estado abierto, relacionadas con demoras en la entrega de medicamentos farmacéuticos”*, la Superintendencia requiere al directivo de la EPS Sanitas para que *“despliegue de inmediato las acciones necesarias para superar la situación manifestada por cada uno de los peticionarios, en atención a la existencia de un peligro inminente para la vida e integridad física de los usuarios”*.

De igual manera la Supersalud señala que *“deberá dar respuesta de fondo al usuario y a este ente de control”*.

En el primer requerimiento, la Supersalud le pide a la EPS que informe los mecanismos diseñados por esta para garantizar la entrega oportuna y completa de los medicamentos a sus afiliados.

De igual forma, le pide que precise las estrategias diseñadas con sus gestores farmacéuticos para identificar y prevenir entregas ficticias, entendidas como el reporte de entrega de un medicamento sin la correspondiente recepción por el usuario.

Un tercer requerimiento le pide indicar la fecha y hora de entrega de medicamentos de los usuarios que figuran como sin solución de fondo frente a quejas por ese tema.

Finalmente, la Supersalud le pide que indique si la EPS cuenta con convenios o contratos adicionales con el fin de asegurar la oportuna entrega de medicamentos a sus usuarios e informe cuáles son dichas entidades.

30.236 reclamos en 14 meses por inoportunidad en entrega de medicamentos

La Superintendencia Nacional de Salud ha recibido desde agosto 22 de 2022 hasta el 30 de octubre de 2023, es decir en el periodo de Gobierno, un total de 30.236 reclamos por la no entrega de medicamentos, contra la EPS Sanitas, a nivel nacional.

En desarrollo de las acciones de Inspección y Vigilancia, se han realizado 299 requerimientos a la EPS, que es la responsable del aseguramiento en salud de los usuarios.

De la misma manera, la Delegada para la Protección al Usuario de la Supersalud ha dado traslado de 6 casos a la Delegada de Investigaciones Administrativas, para que inicie el proceso administrativo del caso, que incluyen 4.335 reclamos por barreras en el acceso a los servicios de salud, entre los que se encuentran:

denegación de servicios por la no entrega de medicamentos y un caso trasladado a la Contraloría General de la República en octubre de 2023, por no traslado de información.

Sanitas es segunda EPS por cantidad de medicamentos sin entregar: informe

De otra parte, un informe elaborado con corte a junio de este año por la Superintendencia Nacional de Salud identificó que la EPPS Sanitas ocupa el segundo lugar por mayor cantidad de reclamaciones de sus afiliados frente a la afectación por no entrega de medicamentos.

El estudio indica que, para ese momento, la EPS Sanitas tenía 4.322 medicamentos reportados como pendientes y el número de usuarios afectados por esta situación era de 277.158 afiliados.

La muestra analizada toma como referencia a las 34 entidades que operan el aseguramiento en salud en todos los regímenes, y concluye que el porcentaje de población afectada por este estudio es de 19% para el caso puntual de la EPS Sanitas.

El estudio busco determinar el impacto de las entregas pendientes de medicamentos en las primeras 48 horas de su prescripción y su relación el reporte de escasez o desabastecimiento.

De acuerdo con la respuesta a los requerimientos de información hechos por la Supersalud, el informe dice que “el número de medicamentos que no fueron entregados en las 48 horas siguientes a su prescripción asciende a 48.865 y tiene impacto en 1.4 millones de afiliados. De estos, la mayor cantidad de usuarios afectados los registra Nueva EPS con 460.879 (31.5%), EPS Sanitas registró 277.158 (19%), EPS SURA con 184.563 (13%), Emssanar 178.006 (12%) y Savia Salud 89.530 (6%). Estas 5 EPS suman el 81.5% del universo, es decir 1.190.136 afiliados afectados por la No entrega de 4.018 medicamentos”.

CP-OCEII-XXX

Superintendencia Nacional de Salud

PBX: +57 601 744 2000

Línea gratuita nacional: 01 8000 513 700

Fax: +57(601) 744 2000