

EPS están obligadas a resolver quejas de sus afiliados: Supersalud

Bogotá, 22 de febrero de 2024. En los últimos meses la Superintendencia Nacional de Salud ha recibido una ‘avalancha’ de reclamaciones por parte de usuarios de varias EPS que operan en el país, quienes se están viendo afectados por la falta de atención y las barreras de acceso a la prestación de los servicios.

Durante el periodo de Gobierno del Presidente Gustavo Petro, comprendido entre agosto de 2022 y enero de 2024, la resolutivez de los reclamos gestionados por parte de la Supersalud alcanzó un porcentaje del 99% en el caso de las quejas clasificadas como de ‘riesgo vital, que son aquellas que requieren de la inmediatez de la atención dado que el paciente se siente en peligro inminente de vida.

Cabe resaltar que en este mismo periodo, la Superintendencia recibió 2.057.439 de reclamos en salud de usuarios en todo el país, de los cuales el 92.4% (1.901.835) corresponden a reclamaciones contra las EPS por parte de sus afiliados.

“Se ha evidenciado que para resolver sus reclamaciones las personas acuden de manera inmediata a esta Superintendencia y no a la entidad aseguradora a la cual están afiliadas. Esto es una muestra de la deficiente labor de las EPS. La hoja de ruta establecida para el usuario es realizar su petición o reclamo en salud ante su asegurador, es decir ante la EPS a la cual está afiliado y en caso de no tener una respuesta efectiva acudir a la Superintendencia”, asegura Ulahí Beltrán López, Superintendente Nacional de Salud.

Dichas peticiones, quejas, reclamos o denuncias (PQRD) se tramitan por los canales de atención, sin embargo, las personas están utilizando principalmente la

línea nacional gratuita por ser el medio más fácil o de rápido acceso, lo que ha generado congestión en todo el país

“Le hago un llamado a las EPS para que le cumplan a sus afiliados. Si esto sucediera, la Superintendencia no tendría por qué estar resolviendo los casos que llegan a diario por los diferentes canales de comunicación”, dice el funcionario.

Y agrega: “la Supersalud solicita información a las EPS en la que deben reportar los casos que ingresan directamente por sus canales y también la relación de las PQRD de sus afiliados que ingresan por los canales institucionales de la Superintendencia. Al analizar esta información hemos encontrado que algunas EPS reciben cerca del 75% de sus PQRD por nuestros canales y solo el 25% a través de sus propios canales”.

Cabe destacar que desde septiembre del 2018 la Supersalud emitió la Circular 008 de 2018, en donde les solicita a las EPS garantizar la recepción de las reclamaciones de sus afiliados. “Además de las Oficinas de Atención al Usuario de manera personalizada, las EAPB e IPS deben disponer de diversos medios de comunicación y acceso de los usuarios para efectos de brindarles la información y orientación que requieren, así como para la presentación y seguimiento de las diferentes clases de peticiones, quejas y reclamos”, dice la circular.

CP-OCEII-036

Superintendencia Nacional de Salud

Dirección: Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10
PBX: +57 601 744 2000