

DIRECCION OPERATIVA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y ASEGURAMIENTO

ESTRATEGIA DEFENSOR DE LA SALUD.

YAMITH FERNANDO GARCÍA MONSALVE
Coordinador de estrategia

1. Introducción

En consonancia con el plan de desarrollo municipal 2020-2023 “hagamos un plan”, la atención de la ciudadanía en cuanto a sus inquietudes y solicitudes con relación a salud, se realiza desde la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social a través del área de Servicios de Atención Ciudadana (SAC), en el cual, durante la anterior administración, se atendieron un promedio anual de 11.034 solicitudes frente a la garantía de la prestación del servicio en salud con oportunidad. Lo anterior da muestra de las barreras en el acceso y justifica la necesidad de fortalecer la estrategia “Del Defensor de la Salud” el cual a su vez se encuentra inmerso en el “Plan de Acción” de la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira, con el No de Meta 19.3.6 y se lleva a cabo mediante la participación de un equipo interdisciplinario para la atención, gestión, asesoría jurídica y administrativa de los usuarios ante las EAPB e IPS.

El Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031 definido por la resolución 1035 de 2022 tiene como uno de sus cuatro pilares “avanzar en la garantía del derecho fundamental de la salud” mediante el cual se busca como objetivos primordiales buscar una atención oportuna y de calidad; por lo cual la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira, en aras de articular y poner en marcha los lineamientos nacionales, se apoya en la Ley 1122 de 2007 que creó la figura del “Defensor del Usuario en Salud” como respuesta a la necesidad sentida de diversos movimientos políticos, instituciones de la seguridad social, sectores de la sociedad civil, la Defensoría del Pueblo y el propio Gobierno Nacional, de dotar al Sistema de Seguridad Social en Salud de una institución cuyo principal objetivo sea el de llevar la vocería, representación y/o defensa de los intereses de los usuarios del sistema de salud, como parte débil del sistema.

La estrategia del “defensor de la salud” de la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira, se enmarca de manera paralela a la necesidad manifiesta en la Ley 1122 de 2007 de buscar que el “defensor” en su actuación propenda en primer momento por la efectiva solución de las diferencias entre usuarios y aseguradores. En segundo momento, que la institución de la defensoría responda a las características y particularidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud, (población y localización, cobertura y cubrimiento de los distintos regímenes, financiación del sistema, planes y programas, etc.), procurando la actuación oportuna e inmediata del defensor. Y, el tercero, que como estrategia nueva en la región, se integre armónicamente al Sistema de Seguridad Social en Salud, particularmente con el Sistema de Inspección, Vigilancia y Control, recientemente reestructurado.

La expresión “Defensor del Usuario en Salud” hace referencia a quien defiende o protege a los que ordinariamente hacen uso del servicio público de la salud, que para el caso colombiano son todos los habitantes del territorio nacional, de quienes se predica el derecho a la salud. La defensa la ejerce asumiendo la vocería del usuario que le atribuye la propia ley, para conocer y gestionar las quejas por prestación de servicios ante las Entidades Promotoras de Salud y dar traslado de las mismas a las autoridades competentes.

Seis condiciones particulares deben caracterizar la actuación del defensor y estas determinarán la estructura y organización de la defensoría, a saber:

- **Oportunidad:**

Dada la naturaleza del derecho sobre la cual versa la actuación del defensor como gestor, conocedor y tramitador de las quejas por la prestación de los servicios de salud, que pueden comprometer derechos fundamentales, se requiere que su actuación corresponda en tiempos que efectivamente permitan preservar y hagan efectivo el derecho, impidiendo que se vea comprometido en manera alguna el derecho a la vida

digna. Esta condición se convierte como esencial y requiere su vinculación con las que más adelante se presentan, para garantizar la prontitud de la actuación del defensor que permita la efectividad de la misma.

- **Inmediatez**

Vinculada a la anterior y a la que luego se presenta, la actuación del defensor deberá estar caracterizada por su proximidad al usuario. En primer lugar, para garantizar el acceso a esta institución a todos los usuarios localizados en todo el territorio nacional. Esta condición corresponde a la previsión legal según la cual en cada departamento y en el Distrito Capital haya por lo menos un Defensor del Usuario, al cual puedan estos acceder de manera fácil y pronta.

En segundo término, se requiere la proximidad a las instituciones vinculadas a la queja, particularmente a la Entidad Promotora de Salud a la que se encuentra afiliado el quejoso. Ello permitirá una más fácil información y documentación del defensor, bien para gestionarla “in situ” ante la entidad aseguradora o ante quien la represente; o para trasladarla a las autoridades competentes debidamente sustanciada y lograr su pronta actuación.

En tercer lugar, dicha inmediatez permitirá aproximar al defensor a los mecanismos e instancias que puedan contribuir a la oportuna resolución de la queja. Finalmente, esta condición resulta de gran importancia a efectos de la información del Sistema de Seguridad Social en Salud, concerniente a su funcionamiento y sus problemas, puesto que las quejas permiten la construcción de indicadores útiles para la evaluación del mismo. De allí que la proximidad de la defensoría a la fuente permite su adecuada captura, sistematización, compilación y análisis.

- **Efectividad**

Tal característica pone de presente la necesidad de dotar al defensor de mecanismos efectivos para la resolución de las quejas, no queriendo con ello facultarlo para la resolución de las mismas o atribuirles poder vinculante a sus gestiones. Para mayor ilustración se señala a título de ejemplo el dar un aviso de urgencia para la atención de la queja en consideración a circunstancias que sean de su conocimiento y que ameriten tal aviso. Tal mecanismo no condiciona o restringe la autonomía de la Entidad Promotora de Salud, solo posibilita que ésta pueda conocer circunstancias nuevas. Mecanismos como el anterior y algunos otros que se sugieren más adelante son los que harán realidad esta característica.

- **Autonomía**

Característica esencial a tener en cuenta al momento de construcción de la figura de la Defensoría y condición fundamental de la actuación del defensor, más cuando, tal y como se expresó al hablar de la naturaleza de la institución, esta deberá cumplir el objetivo de articular o comunicar a los usuarios con las entidades aseguradoras y con las autoridades de distinto orden. Si bien el defensor, como se expondrá más adelante en forma detallada, hace parte del sistema de inspección, vigilancia y control, su actuación deberá ser desarrollada sin dependencia alguna de autoridad, salvo los límites propios de su naturaleza y aquellas que se establezcan por la ley y las disposiciones reglamentarias. Para la realización o concreción de esta característica resultan esenciales las facultades y medios con que deberá contar el defensor para el acceso, recaudo y disposición de información necesaria para una adecuada gestión de la queja o trámite de la misma, quedando sujeto a la reserva y confidencialidad que impone la ley a los funcionarios que conocen información en virtud del cumplimiento de una función pública.

- **Independencia**

Especialmente referida a la condición que procura la total libertad y autonomía por no tener dependencia o ser tributario de otra autoridad u otros actores del sistema de seguridad social en salud. Es por ello que resulta fundamental la rotura de los vínculos que aparentemente puedan surgir de la financiación de su adscripción. El legislador tuvo particular cuidado en estos dos aspectos; en primer término, y respecto de la financiación, creó un fondo cuenta dependiente de la Superintendencia Nacional de Salud, desligado de las entidades obligadas a su giro, es decir de las EPS.

- **Transparencia**

Por último, la transparencia como condición de la esencia de la actuación del defensor, fundamental al propósito de mantener su posición frente a los distintos actores del sistema y legitimar su actuación ante aquellos. Cabe destacar la función articuladora de la figura y la trascendencia de su rol en torno a la información que éste manejará a fin de disminuir o eliminar las asimetrías existentes en el sistema.

2. Objetivos:

- Establecer un vocero del interés del usuario del servicio de salud, que promueva la efectividad de un derecho social, la atención y resolución de la queja y el conocimiento de las autoridades competentes para su solución.
- Ser gestor de la queja del usuario del servicio público de salud como instancia de representación especializada (con adecuado conocimiento, información, capacidad administrativa) que persigue atenuar las condiciones de desequilibrio mediante un acompañamiento eficaz a la parte débil de la relación de aseguramiento: el usuario del sistema.
- Tramitar la queja, adelantar las acciones necesarias para conocimiento de las autoridades competentes, correspondiendo el proceso de sustanciación de la misma a fin de dar traslado de ésta a las autoridades competentes cuando sea el caso.

3. Normograma y/o Normatividad Aplicable

Norma	Aspectos orientadores de cumplimiento.	Mencionar articulado
Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031 Resolución 1035 de 2022	“Avanzar en la garantía del derecho fundamental de la salud” mediante el cual se busca como objetivos primordiales buscar una atención oportuna y de calidad	Ejes estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión intersectorial de los determinantes sociales de la salud. • Gestión integral de la atención primaria en salud.
Ley 1122 de 2007	Tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de, inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.	Artículo 42º. Defensor del Usuario en salud
Plan de desarrollo “hagamos un plan”	PG1.4.3 - Más aseguramiento con equidad.	P1.4.3.6 - Estrategia del Defensor de la

2020-2023. Pereira Capital del Eje		Salud
---	--	--------------

3.2 Guías

Sin guías aplicables a la estrategia hasta el momento de la elaboración del presente manual.

3.3 Protocolos

Sin protocolos aplicables a la estrategia hasta el momento de la elaboración del presente manual.

4. Componentes o Líneas de acción:

No aplica

5. Organigrama



5.1 Recurso Humano

PROGRAMA	PERFIL	CANTIDAD
ESTRATEGIA DEFENSOR DE LA SALUD	Coordinar estrategia (funcionario carrera administrativa)	1
	Enfermeros (contratistas)	2
	Ingeniero de sistemas (contratista)	1
	Aux. Administrativa (contratista)	1
	Total	5

6. Descripción de actividades:

6.1 Atención barreras en salud usuarios presenciales:

- Se aborda al usuario en las instalaciones de la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira, y se recepciona la presunta violación del derecho a la salud y se examinan las barreras que afronta el usuario mediante la revisión documental del caso.
- De confirmarse la situación barrera o la negación del servicio se procede con el registro del usuario en el formato de registro físico dispuesto en el puesto de trabajo de quien funja como defensor de salud.
- El defensor procede a realizar la gestión ante la EAPB o IPS correspondiente a través de las líneas telefónicas del “directorío confidencial” dispuesto en la plataforma “Defensor de la salud”. De ponerse en contacto con el prestador, se realiza la mediación y se trata de conseguir la solución a la barrera presentada por el usuario.
- Si se logra solucionar con el prestador de salud a través de llamada telefónica, se procede a entregar al usuario la documentación y las orientaciones dadas por el asesor de la entidad y se realiza todo el registro de los datos del usuario en el formulario de Google, dispuesto en la plataforma “Defensor de la salud”, con el fin de consignar toda la atención realizada. Se crea la carpeta correspondiente al caso con sus soportes a través de la plataforma “Defensor de la salud”.
- Si no se logra comunicación con el prestador de manera telefónica y la atención requiere ser atendida con urgencia por riesgo a la integridad del usuario, se procede a realizar visita presencial a las instalaciones del prestador involucrado y se expone el caso. Según lo gestionado, se diligencia el formato “visita a entidades para el seguimiento a barreras en la prestación del servicio”, se recogen los soportes de la atención, se comunica al usuario y se procede a realizar el registro en el formulario de Google, dispuesto en la plataforma “Defensor de la salud”, con el fin de consignar toda la atención realizada. Se crea la carpeta correspondiente al caso con sus soportes a través de la plataforma “Defensor de la salud”.
- Si no se logra comunicación con el prestador de manera telefónica y el caso de no representa

riesgo para la integridad del usuario, se procede a radicar el caso mediante el formato “Defensor de la salud-petición” se registra el caso en el formulario de Google, dispuesto en la plataforma “Defensor de la salud”, y se procede a redactar oficio en aplicativo SAIA y se transfiere a la EAPB o IPS correspondiente **a más tardar al tercer día de radicada la queja**. También se debe responder por oficio SAIA al peticionario sobre la acción realizada. Se crea la carpeta correspondiente al caso con sus soportes a través de la plataforma “Defensor de la salud”.

6.2 Atención barreras en salud a través del correo electrónico institucional del programa:

- Se revisa constantemente la bandeja de correo electrónico por parte del coordinador de la estrategia y la técnica administrativa, quienes validarán las solicitudes que lleguen por medio electrónico. Si el correo electrónico tiene los anexos que soportan la solicitud y dicha petición corresponde con una barrera en salud, se realizará transferencia al correo pgrs-salud@pereira.gov.co, para que sea radicado mediante aplicativo SAIA. Luego de ser transferido al SAIA del coordinador de la estrategia, este transferirá el caso al defensor que se encuentre prestando los servicios en ese momento para que inicie la gestión ante la entidad correspondiente. Se debe seguir el esquema de la atención presencial.
- Si revisado el correo electrónico, se evidencia un correo con información incompleta o sin soportes, se solicitará al peticionario mediante ese mismo medio lo requerido para poder procesar su solicitud.
- Si revisado el correo electrónico, se evidencia que es una solicitud de otra área, se procede a realizar traslado a pgrs-salud@pereira.gov.co, haciendo la claridad de que éste debe ser radicado al área competente.

6.3 Atención barreras en salud a través de la línea telefónica del programa:

- La línea telefónica de la estrategia del defensor de la salud, será entregada rotativamente y de manera semanal entre los contratistas de apoyo que hacen atención al usuario.
- Cuando se recibe una llamada en la que se reporta una presunta barrera en salud, el funcionario debe indagar sobre la misma para validar la vulneración del derecho a la salud del usuario.
- Si a criterio del funcionario se puede documentar la vulneración del derecho y la barrera al servicio de salud, se pedirá al usuario que envíe al correo electrónico defensorsalud@pereira.gov.co, la documentación y la petición de manera clara y completa, o que se dirija a las instalaciones de la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social con el fin de entregar lo requerido. Se debe seguir el esquema de la atención presencial.

7. Indicadores:(bienestar, producto)

INDICADOR DE BIENESTAR	LÍNEA BASE	PROGRAMADO AÑO 2022	LO PROGRAMADO PARA EL CUATRIENIO (2020-2023)
Mantener y fortalecer la estrategia del defensor de la salud.	N/A	A demanda	A demanda

8. Indicadores de producto- Plan de desarrollo:

INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA BASE	PROGRAMADO AÑO 2022	LO PROGRAMADO PARA EL CUATRIENIO (2020-2023)
Número de Casos recepcionados a través de la Estrategia del Defensor de la Salud	A demanda	A demanda	A demanda
Número de Casos resueltos a través de la Estrategia del Defensor de la Salud	A demanda	A demanda	A demanda

9. Indicadores de plan de acción:

- Mantener y fortalecer la estrategia del defensor de la salud.

10. Población objeto—momentos del ciclo de vida:

- Ciudadanía municipio de Pereira

11. Sectores priorizados:

- Población Pereirana con barreras de acceso y vulneración del derecho a la salud

12. Matriz actores involucrados (Internos y Externos)

ESTRATEGIA DEFENSOR DE LA SALUD

Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) del municipio	Articulación permanente con oficinas encargadas de PQR, Atención al Usuario o Trabajo Social para canalizar casos reportados en la SSPYSS	
Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS)	Articulación permanente con oficinas encargadas de PQR, Atención al Usuario o Trabajo Social para canalizar casos reportados en la SSPYSS	
Superintendencia Nacional de Salud	Canales de comunicación conocidos por parte de la SSPYSS con el fin de orientar al usuario y acompañarlo en la radicación de sus quejas y/o peticiones que no logran ser solucionadas por negación de los prestadores en salud	
Defensoría del Pueblo	Canales de comunicación conocidos por parte de la SSPYSS con el fin de orientar al usuario y acompañarlo en la radicación de sus quejas y/o peticiones que no logran ser solucionadas por negación de los prestadores en salud	

13. Identificación y programación de actividades del programa.

- Atención permanente y en paralelo al horario establecido en la administración municipal para atención a la comunidad a través de los diferentes contratistas que prestan su apoyo.
- Asistencia y atención a eventos descentralizados en comunas, barrios y veredas del municipio que se programan desde la Dirección Operativa de Vigilancia y Aseguramiento en salud.

14. Formatos exclusivos utilizados en el programa (internos/o externos).

- Registro de asistencia de usuarios (SPP)
- Formato “petición acceso a la prestación de servicios en salud y/o medicamentos”

- Formato “visita a entidades para el seguimiento a barreras en la prestación del servicio”
- Plataforma interna (Google) “DEFENSOR DE LA SALUD”

15. Relación de informes a presentar por programa:

Se reporta para informes de gestión trimestral y anual.

16. Relación de comités a los cuales pertenece el programa:

No aplica.

17. Participación en las Políticas Públicas Municipales:

No aplica.