

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD QUE BRINDAN LAS EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD

*- Índice de vulneración o cumplimiento de los diferentes componentes
del derecho a la Salud en el Esquema de Aseguramiento -*

RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN

Darío Mejía Villegas

**Equipo Investigativo del Programa de Salud y Seguridad Social
de la Defensoría del Pueblo a cargo de la Encuesta**

Martha Lucía Gualtero Reyes

Abogada M.G., Esp. GP

Juan Carlos Rey Argote

Abogado Esp. Der. Administrativo

Hilario Pardo Ariza

Estadístico M.G. Ciencias Financieras y Sistemas

INDICE

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD QUE BRINDAN LAS EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD1	7
INTRODUCCIÓN	7
PRIMERO: ACCIÓN DEFENSORIAL	11
Elementos del derecho a la salud (en su tópico asistencial) que se relacionan con las quejas recibidas por la Defensoría del Pueblo	11
Justificación demostrativa de la encuesta	13
Justificación de la encuesta para suplir vacíos del sistema en materia de información, consulta, evaluación y control de la calidad del servicio de salud	13
Normas que regulan la calidad en los servicios de salud en Colombia	14
SEGUNDO: LA ENCUESTA	17
Características de la muestra	17
Documentos metodológicos	18
Análisis estadístico	19
Homologación de la métrica en la encuesta	21
TERCERO: RESULTADOS GENERALES	25
Resultados en el régimen contributivo (EPS)	25
Resultados en el régimen subsidiado (ARS)	26
Resultados en las diferentes ciudades (referente de actividad de los entes locales de control)	29
CUARTO: RESULTADOS EN LOS DIFERENTES COMPONENTES QUE INTEGRAN EL SERVICIO DE SALUD.	33
ACCESO A LA INFORMACIÓN:	33

Acceso a la información en el régimen contributivo (EPS)	36
Acceso a la información en el régimen subsidiado (ARS)	37
Acceso a la información en las diferentes ciudades seleccionadas	38
LIBRE ESCOGENCIA	41
Libre elección en el régimen contributivo (EPS)	44
La libre elección en el régimen subsidiado (ARS)	45
La libre elección en las diferentes ciudades escogidas	47
OPORTUNIDAD	48
Oportunidad en el tiempo	49
Oportunidad en la atención en el servicio de urgencias	51
Oportunidad, entrega parcial o negación en el suministro de los medicamentos	52
Oportunidad en las autorizaciones	53
Oportunidad en el régimen contributivo (EPS)	54
Oportunidad en el régimen subsidiado (ARS)	55
Oportunidad en las diferentes ciudades escogidas	57
SATISFACCIÓN GENÉRICA	57
Satisfacción en el régimen contributivo (EPS)	58
Satisfacción en el régimen subsidiado (ARS)	61
Satisfacción en las diferentes ciudades escogidas	61
SÍNTESIS Y CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	71
ANEXOS	73
NOTAS	90