

INFORME DE RESULTADOS

FUNDACIÓN RETORNO VITAL

EQUIPO TÉCNICO

Adriana María Rocha Roa
Paula Viviana Galvis Bautista
Jorge Ernesto Garcia Rojas



Plataforma SUAP y Call Center de
Pacientes para Pacientes propiedad de la
Fundación Retorno Vital en cumplimiento
de la Ley de Habeas Data

TABLA DE CONTENIDO

FUNDACIÓN RETORNO VITAL	3
Propósito general	3
Misión	3
Objetivos	3
Servicios	4
Problemática	5
Plan de acción	7
INFORME GENERAL DE RESULTADOS 2023	10
1. Gestión y resultados	10
1.1 Aseguramiento en salud	14
1.1.1 Casos régimen contributivo	16
1.1.2 Casos régimen subsidiado	17
1.2 Análisis Regional poblacional	18
1.3 Análisis por Diagnostico	23
1.4 Desde la perspectiva de nuestros pacientes	24
ENCUENTROS TRANSFORMADORES 2023	26
2.1 Encuentro febrero	26
2.2 Encuentro marzo	27
2.3 Encuentro abril	29
2.4 Encuentro mayo	30
2.5 Encuentro julio	30
2.6 Encuentro agosto	31
2.7 Encuentro septiembre	32
2.8 Encuentro octubre	33
2.9 Encuentro noviembre	34
2.10 Encuentro diciembre	36
NUESTRO EQUIPO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.



FUNDACIÓN RETORNO VITAL

Propósito general

Entidad sin ánimo de lucro, que desde su creación ha sido reconocida por su trabajo incansable por y para propender por el derecho a la vida y a la salud como derecho fundamental, la educación y el conocimiento en promoción y prevención y el acceso a los servicios de buena calidad con oportunidad y continuidad.

Misión

Orientar, empoderar y apoyar a las personas en general y de manera especial, las que se encuentran en condición de enfermedad catastrófica y/o considerada de alto costo, oncológica, cardiovascular, diabetes y sus comorbilidades, con especial énfasis en renales, trasplantadas, en espera de un trasplante, sus familias y cuidadores, con el fin de mejorar la adherencia a sus tratamientos y cambiar positivamente sus estilos de vida.

Objetivos

Nuestra labor está enfocada en las personas en general y de manera especial, en las que se encuentran en condición de enfermedad catastrófica y/o considerada de alto costo, oncológica, cardiovasculares, diabetes y sus comorbilidades, con especial énfasis en renales, trasplantadas, en espera de un trasplante, sus familias y cuidadores y la comunidad en general, la cual busca:



- a) Orientarlas, empoderarlas y apoyarlas para procurar el bienestar de manera prioritaria.
- b) Propender por el acceso de la población a servicios de salud de calidad, en defensa del derecho a la vida y a la salud.
- c) Proponer y desarrollar programas de logren mejorar la adherencia a los tratamientos y reducir así la morbilidad y mortalidad (enfermedad-muerte) de este tipo de enfermedades en Colombia.
- d) Investigar e identificar la problemática grupal e individual de los pacientes, con el fin de generar insumos en pro del trabajo en red.
- e) Consolidar y afianzar alianzas estratégicas entre la Fundación Retorno Vital y los diferentes actores del Sistema de Salud (pacientes, comunidad médico-científica y académica, organismos de control, aseguradores, prestadores de servicios) con el fin de construir planes de mejoramiento.
- f) Establecer sinergia entre la Fundación Retorno Vital y otros grupos de organizaciones de pacientes a nivel nacional e internacional.
- g) Participar de manera activa en escenarios de políticas públicas, contribuyendo a la construcción desde el punto de vista de los pacientes.

Servicios

- Educación y capacitación en promoción, prevención y funcionamiento del sistema general de salud.
- Orientación y apoyo personalizado al paciente y su familia.
- Investigación e identificación de problemática grupal e individual de pacientes.
- Asesoría y apoyo a programas de seguimiento a pacientes (PSP).

- Representación ante los diferentes actores del Sistema de Salud (pacientes, comunidad médico-científica y académica, organismos de control, aseguradores, prestadores de servicios).
- Generación y desarrollo de proyectos de mejora de calidad de vida para pacientes, cuidadores y familias.
- Capacitación, orientación, empoderamiento y acompañamiento a líderes de grupos de apoyo a nivel nacional (alianzas de usuarios, asociaciones de usuarios, organizaciones de pacientes).

Problemática

Según el reporte de PQRD-S (Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de información) de la Superintendencia Nacional de Salud, entre enero y octubre de 2022 se presentaron 1.743.026 solicitudes ante esta entidad por usuarios del sistema de salud. La principal barrera identificada es la falta de oportunidad en la asignación de citas para consultas médicas especializadas, representando el 25.7% del total de casos sistematizados en este periodo. Además, se observa que la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS corresponde al 9.5% del total de los casos, mientras que la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No PBS representa el 2.5%.

Estas cifras permiten reconocer las dificultades del sistema, las cuales impactan la adherencia terapéutica y el manejo de la enfermedad, limitando así el alcance de los resultados en salud. Asimismo, el defensor del pueblo, Carlos Camargo, informó que solo entre enero y diciembre de 2022 se presentaron 109.825 tutelas por incumplimiento del derecho a la salud, superando ampliamente las cifras de años anteriores.

Estas cifras revelan una dificultad latente en el acceso al sistema de salud y sus servicios a nivel nacional, afectando especialmente a la población con enfermedades crónicas.

Para estos pacientes, las deficiencias administrativas relacionadas con la falta de oportunidad y continuidad en la prestación de servicios de salud afectan la adherencia terapéutica, complican el manejo de la enfermedad y generan sobre costos vinculados a complicaciones prevenibles. Las demoras en los trámites administrativos para la asignación de citas médicas, autorizaciones y dispensación de tecnologías inciden en la continuidad de tratamientos, creando factores de riesgo para la población. Estas situaciones son prevenibles al identificar tempranamente deficiencias en la integralidad de las redes de prestación de servicios de salud de las Entidades Promotoras de Salud, cumpliendo con las guías de práctica clínica, las 16 Rutas de Atención Integral en Salud y los Modelos de Atención Integral Territorial.

De acuerdo con Ley 100 de 1993 y la Ley estatutaria de salud 1751 de 2015, la cobertura en salud ha cumplido con las metas establecidas en los planes decenales de salud. Sin embargo, el crecimiento desbordado de quejas y tutelas ante los organismos de control ha revelado dificultades en el acceso. Frente a esta situación, la Corte Constitucional emitió la Sentencia T-760, reconociendo la necesidad de superar las dificultades estructurales del sistema que impiden el goce efectivo del derecho a la salud de la población colombiana (Restrepo, Casas & Espinal, 2018, 'Cobertura universal y acceso efectivo a los servicios de salud: ¿Qué ha pasado en Colombia después de 10 años de la Sentencia T-760?', Revista Salud Pública, No. 20:6).

El aumento de las barreras de acceso y las situaciones de riesgo resultantes incrementan la carga de la enfermedad, obstaculizan la continuidad y la adherencia terapéutica, y afectan la calidad de vida del paciente y su red de apoyo. Los tomadores de decisiones en el sistema general de salud desconocen que las patologías crónicas y de alto costo son enfermedades con grandes repercusiones sociales, económicas y emocionales. La carga de estas enfermedades requiere

intervenciones oportunas, precisas y coordinadas para lograr el impacto esperado a nivel poblacional e individual en el diagnóstico temprano, incidencia, discapacidad, calidad de vida y mortalidad.

Plan de acción

Alcance

Recopilar información de calidad, permanente y continúa reportada por los pacientes sobre situaciones de riesgo en patologías crónicas y de alto costo.

Metodología:

Recopilar información de calidad, permanente y continúa reportada por los pacientes sobre situaciones de riesgo en patologías crónicas y de alto costo.

Actividades:

a) Se realiza un contacto inicial con los pacientes a través de diferentes canales de comunicación con los que la fundación retorno vital cuenta como lo son:

- "Call Center de pacientes para pacientes"
- WhatsApp
- Redes sociales
- Página web

Con el fin de identificar el riesgo y las situaciones que afectan la condición de vida del paciente.

b) Recopilar de forma sistematizada la información que brindan los pacientes en la Plataforma "SUAP" (Somos Un Apoyo al Paciente) y contribuir a la generación de Data sobre situaciones de riesgo en patologías Crónicas y de Alto Costo.

- c) Sistematización de información y generación de informes sobre situaciones de riesgo que impactan a los pacientes con patologías Crónicas y de Alto Costo

Alcance

Brindar información, orientación y apoyo personalizado a pacientes con patologías crónicas y de alto costo, así como a sus familias, para abordar y resolver situaciones de riesgo en salud.

Metodología:

Seguimiento y apoyo integral en la resolución efectiva de situaciones críticas para la salud.

Actividades

- a) Seguimiento, acompañamiento y orientación a través del "Call Center de pacientes para pacientes", la Línea única Nacional, redes sociales y/o página web. Comprometiéndonos a guiar, empoderar y capacitar de manera individual a los usuarios y sus familias, para tomar acciones efectivas y autogestionables dentro del Sistema de Salud.
- b) Realizamos la remisión constante y continua de los factores de riesgo vinculados a determinantes sociales en salud a las EPS, IPS y organismos de control como la Superintendencia Nacional de Salud, la Procuraduría General de Salud y la Defensoría del Pueblo.

Alcance

ADVOCACY: Empoderamos a los pacientes con enfermedades crónicas y de alto costo, elevando su voz para convertir el sistema de salud. A través de sus experiencias y niveles de satisfacción, identificando oportunidades de mejora

continua, asegurando que sus necesidades y desafíos sean reconocidos y abordados con eficacia, sensibilidad, eficiente y centrados siempre en el paciente.

Metodología

Establecemos un diálogo continuo y permanente con los responsables de tomar decisiones en cada una de las EPS, IPS y organismos de control, como la Superintendencia Nacional de Salud, Defensoría del Pueblo, Procuraduría General de la Nación, y organismos gubernamentales como el Ministerio de Protección Social. Este enfoque promueve el diálogo intersectorial sobre las situaciones de riesgo y las barreras de acceso de los pacientes con patologías crónicas y de alto costo.

Actividades

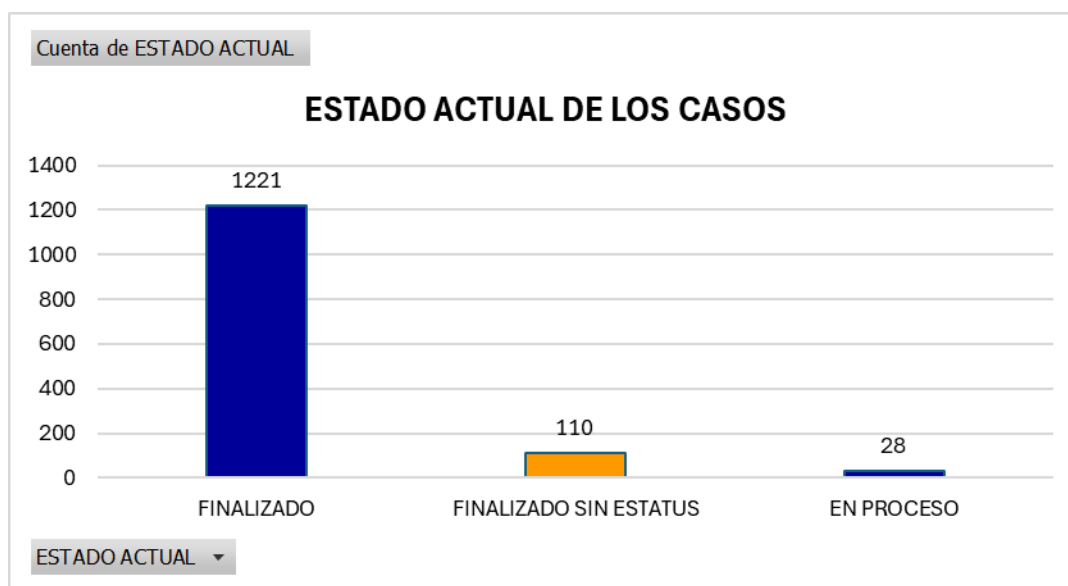
- a) Mesas de trabajo de carácter mensual (mesas de discusión de casos con la Superintendencia Nacional de Salud, y mesa de trabajo de Enfermedades No Transmisibles con el Ministerio de Salud) para el diálogo y solución de barreras de acceso en salud para los pacientes con patologías Crónicas y de Alto Costo.
- b) Elaborar informes detallados sobre las barreras de acceso y situaciones de riesgo de los pacientes con patologías crónicas y de alto costo.
- c) Coordinar eventos y foros para discutir estrategias efectivas en la atención de patologías crónicas y de alto costo.
- d) Facilitar la participación de pacientes y sus familias en espacios de diálogo para compartir experiencias y perspectivas.



INFORME GENERAL DE RESULTADOS 2023

1. Gestión y resultados

Durante el año 2023, se gestionaron 1,359 casos relacionados con barreras de acceso y/o situaciones de riesgo en salud, los cuales fueron reportados por pacientes con enfermedades crónicas, de alto costo y/o usuarios vinculados al sistema general de salud. Al 31 de diciembre de 2023, el 90% de los casos registrados en la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) se resolvieron exitosamente, mientras que el 28% se encuentra en proceso y un 2% se reporta como finalizado sin estatus.

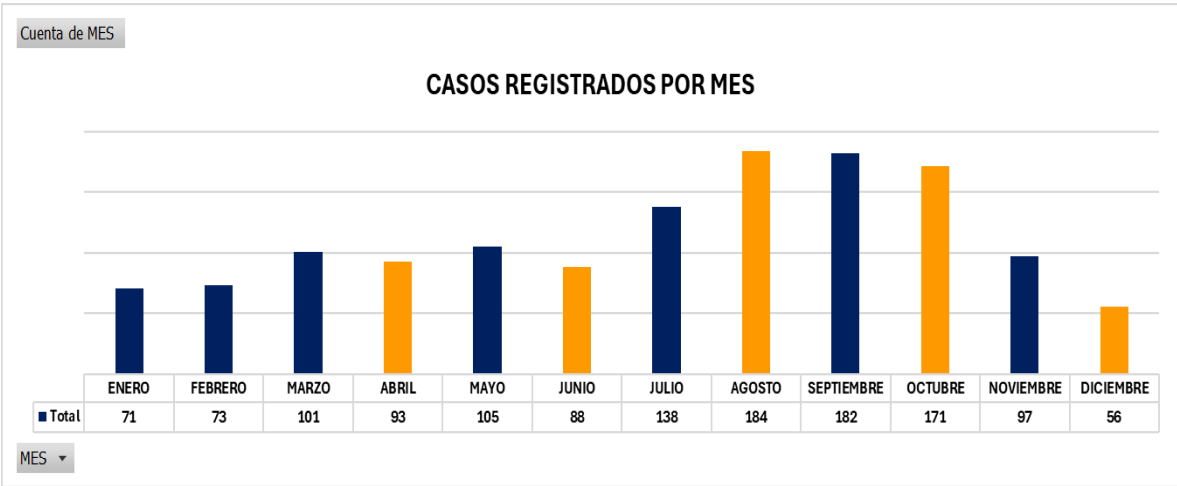


Gráfica 1: Estado de casos 1ene/23 – 31dic/23

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

Con respecto a los 1.780 casos reportados durante el año 2022 a través de la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente), se evidenció un decrecimiento en comparación con los 1.395 casos reportados para el año 2023, según el informe generado con fecha de corte al 31 de diciembre.

Como se evidencia en la gráfica 2, el informe de casos a través de la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) para el año 2023 revela que agosto registró la mayor cantidad con 184 casos, seguido por septiembre con 182 casos, octubre con 171 casos, julio con 138 casos y marzo con 101 casos. Esto indica que el segundo semestre de 2023 fue el período en el que se reportó el mayor número de casos a través de SUAP. En diciembre, los pacientes generaron 56 casos reportados. En contraste, el primer semestre de 2023, donde se presentó una disminución de las radicaciones de casos en la plataforma SUAP.

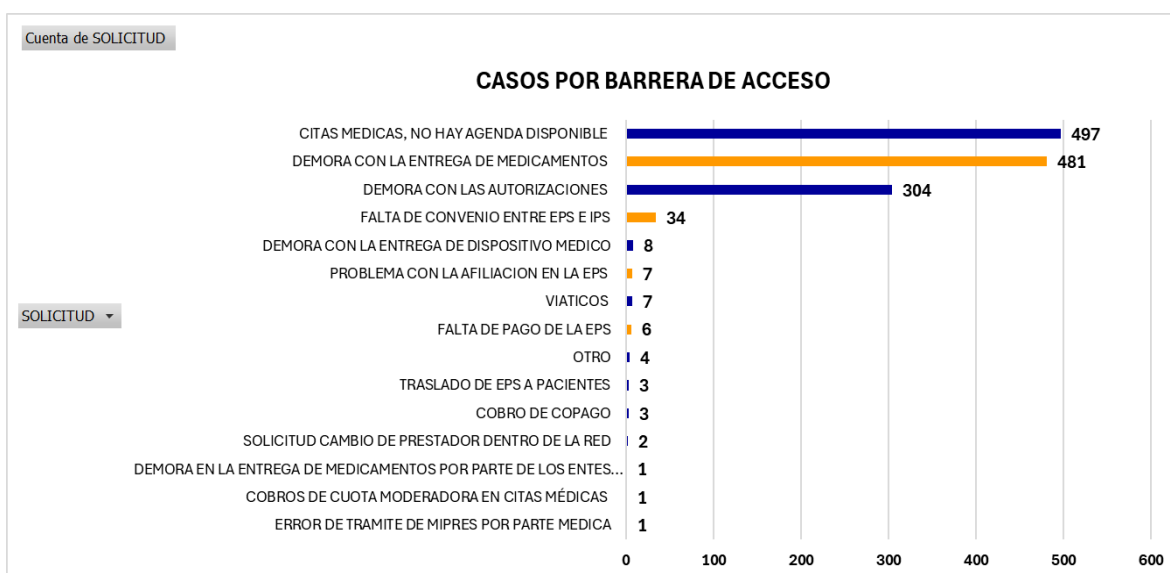


Gráfica 2: Flujo de casos por mes

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

Las situaciones de riesgo reportadas por los usuarios están relacionadas con las demoras en la prestación de servicios de salud, especialmente en lo que respecta a las 'demoras en citas médicas, no hay agenda disponible'. De hecho, 497 casos reportados se atribuyen a esta barrera de acceso, lo que representa el 37% del total. Además, la 'demora en la entrega de medicamentos' fue la segunda barrera más reportada, con 481 casos, representando el 35% del total anual.

En tercer lugar, la “demora con las autorizaciones” presentó 304 casos, lo que representa el 22% del total de solicitudes recibidas. Otras barreras encontradas en el año 2023 pueden vincularse a la inestabilidad de las redes de prestación de servicios en salud de las aseguradoras, como la falta de convenio entre EPS e IPS y la falta de pago por parte de la EPS. Las negaciones de servicios basadas en estos motivos afectan la adherencia terapéutica de los pacientes, así como la trazabilidad y el manejo de la enfermedad, en consonancia con las rutas de atención integral propuestas por el Ministerio de Salud y Protección Social. Se concluye que, independientemente de la barrera de acceso, se evidencia la falta de continuidad en el tratamiento, que es vital para el paciente. ráfica 3.



Gráfica 3: Casos por barrera de acceso

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

Por otro lado, para analizar la población atendida por Retorno Vital durante el 2023, hay que identificarla de acuerdo con el sexo y grupo etario. La población que más reporta barreras de acceso en salud son las mujeres, que corresponden al 62% de la población atendida en el año; mientras que los hombres corresponden al 38%.

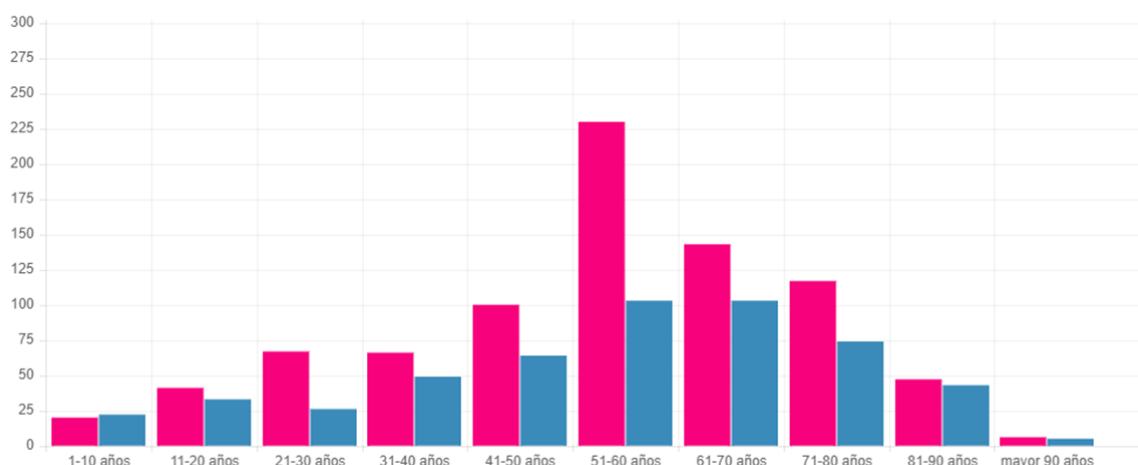
La población de ambos sexos, comprendida entre los 51 y los 60 años, presenta mayores dificultades de acceso al sistema de salud. Por ello, es necesario proponer programas de apoyo destinados a los pacientes de este grupo etario, quienes enfrentan un alto riesgo de pérdida de adherencia terapéutica, diagnósticos tardíos, demoras en el inicio de tratamientos y complicaciones debido a un manejo deficiente de la enfermedad gráfica 4.

Según los rangos de edad proporcionados por SUAP (Somos un Apoyo al Paciente), los pacientes con la mayor cantidad de casos registrados se encuentran clasificados en los siguientes rangos.

Rango de Edad	MUJER	HOMBRE
1 - 10 años	20	22
11-20 Años	41	33
21-30 años	67	26
31-40 años	66	49
41-50 años	100	64
51-60 años	230	103
61-70 años	143	103
71-80 años	117	74
81-90 años	47	43
Mayor de 90 años	6	5

Tabla 1: Rango de edades según la plataforma SUAP.

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.



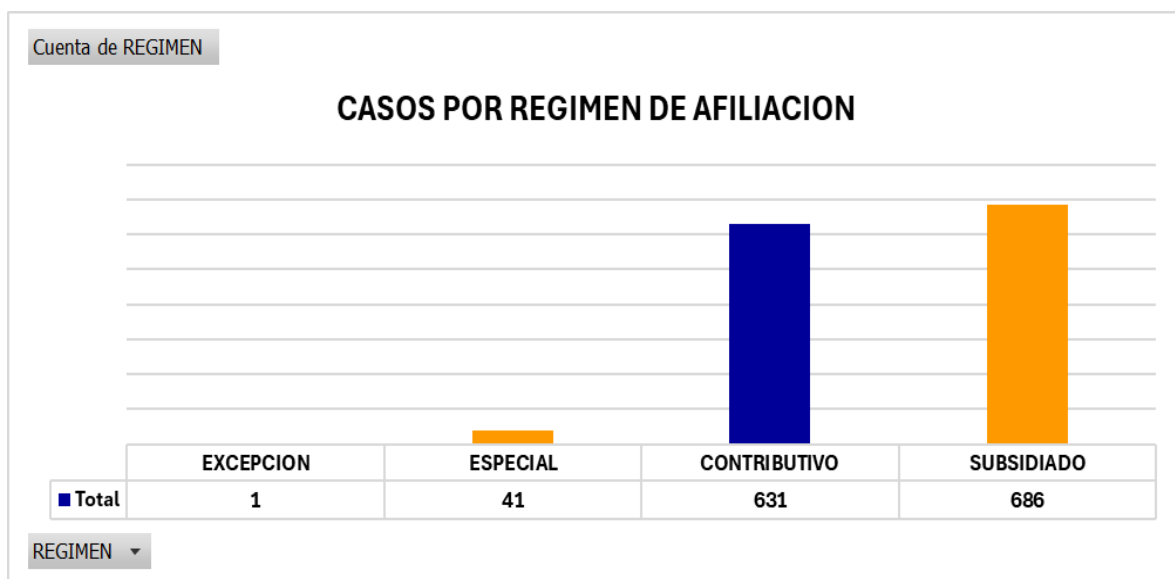
Gráfica 4: Casos por sexo y grupo etario

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

1.1 Aseguramiento en salud

De acuerdo con la gráfica 5, los pacientes del régimen contributivo son los que más situaciones de riesgo reportaron durante el 2023 en la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente), con un 46% de todos los casos registrados. Por otro lado, en 2023 se evidenció que en el régimen subsidiado se encuentra con el 51% con respecto al año 2021, en las situaciones de riesgo para estos pacientes. También se evidenció un incremento del 3% en las barreras para pacientes del régimen especial, con respecto al año inmediatamente anterior.

Por régimen de afiliación se recibieron 686 solicitudes correspondientes al régimen subsidiado que se representan con el 51%, 631 al contributivo que equivalen al 46%, 41 al especial que equivalen al 3%. Seguido con 1 solicitud del régimen de excepción.



Gráfica 5: Casos por sexo y grupo etario

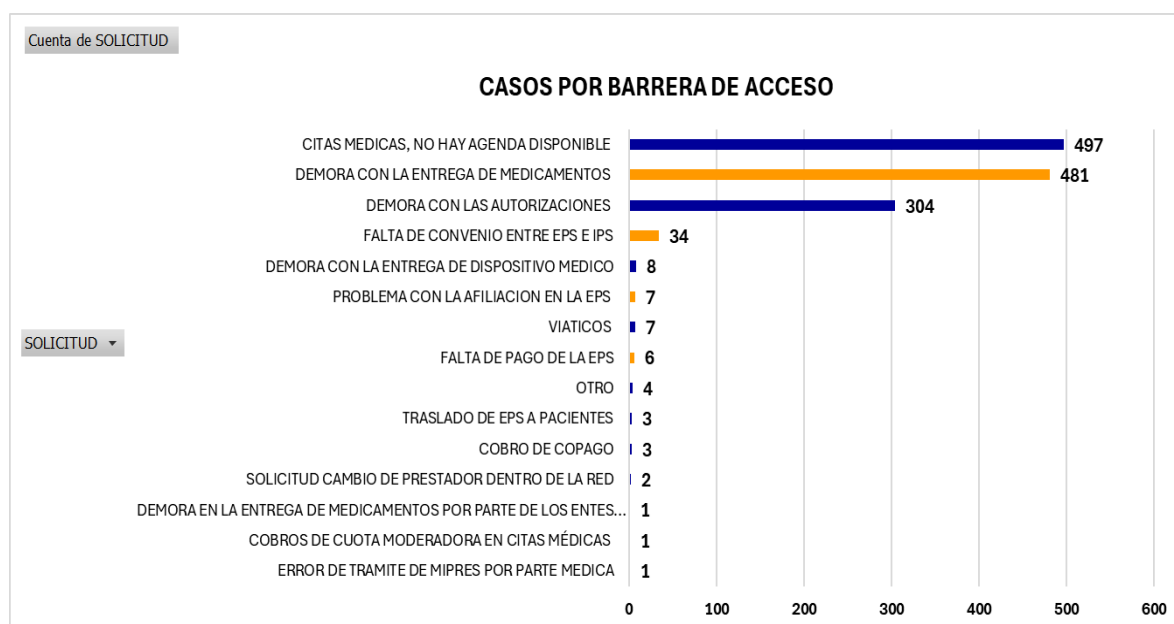
Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

Ahora bien, en el año 2023, las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) que presentaron la mayor cantidad de situaciones de riesgo para los usuarios fueron: Nueva EPS, Sanitas, Emsannar, Asmet Salud, Sura EPS, Coosalus, Mutual Ser, Famisanar.

En estas entidades, la principal barrera de acceso para los usuarios fue la falta de disponibilidad de agenda para citas médicas, lo que refleja la inestabilidad y baja capacidad de las redes de prestación contratadas para atender a la población crónica. En segundo lugar, la demora en la entrega de medicamentos fue la segunda barrera más reportada, afectando la continuidad y efectividad de los tratamientos. En tercer lugar, se informó sobre demoras en las autorizaciones, siendo las formulaciones PBS las que presentaron mayores retrasos. Finalmente,

en estas entidades se evidenció una falta de convenio entre EPS e IPS, lo que refleja nuevamente la inestabilidad de las redes de prestación de acuerdo con la gráfica 6.

Las barreras de acceso a la salud mas registradas en la plataforma USAP se recibieron 497 citas médicas, no hay agenda disponible con el 37%, 481 demora con la entrega de medicamentos con el 36%, 304 demora con las autorizaciones con el 22% y en porcentajes menos significativos se encuentran barreras como: traslado de EPS a pacientes, cobro de copago.



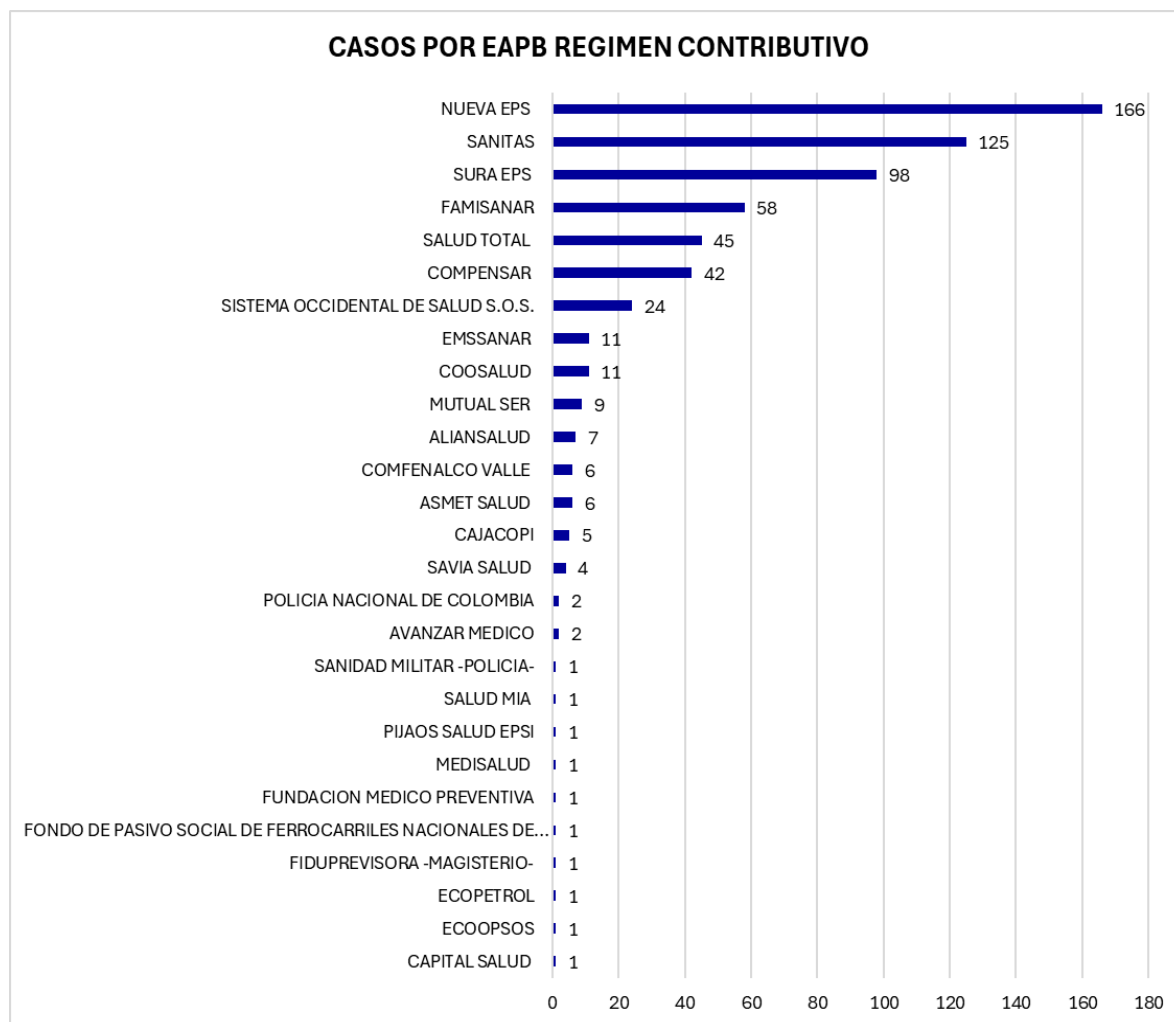
Gráfica 6: Casos por barrera de acceso

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

1.1.1 Casos régimen contributivo

En el caso de los pacientes del régimen contributivo, las principales barreras de acceso fueron demora con la asignación de citas médicas, y demora con la entrega de medicamentos. Las entidades que más situaciones de riesgo presentaron para sus usuarios fueron Nueva EPS, Sanitas, Sura EPS, Famisanar Salud Total,

compensar, sistema occidental de salud S.O.S de acuerdo con los casos radicados mediante la plataforma SUAP. Gráfica 7



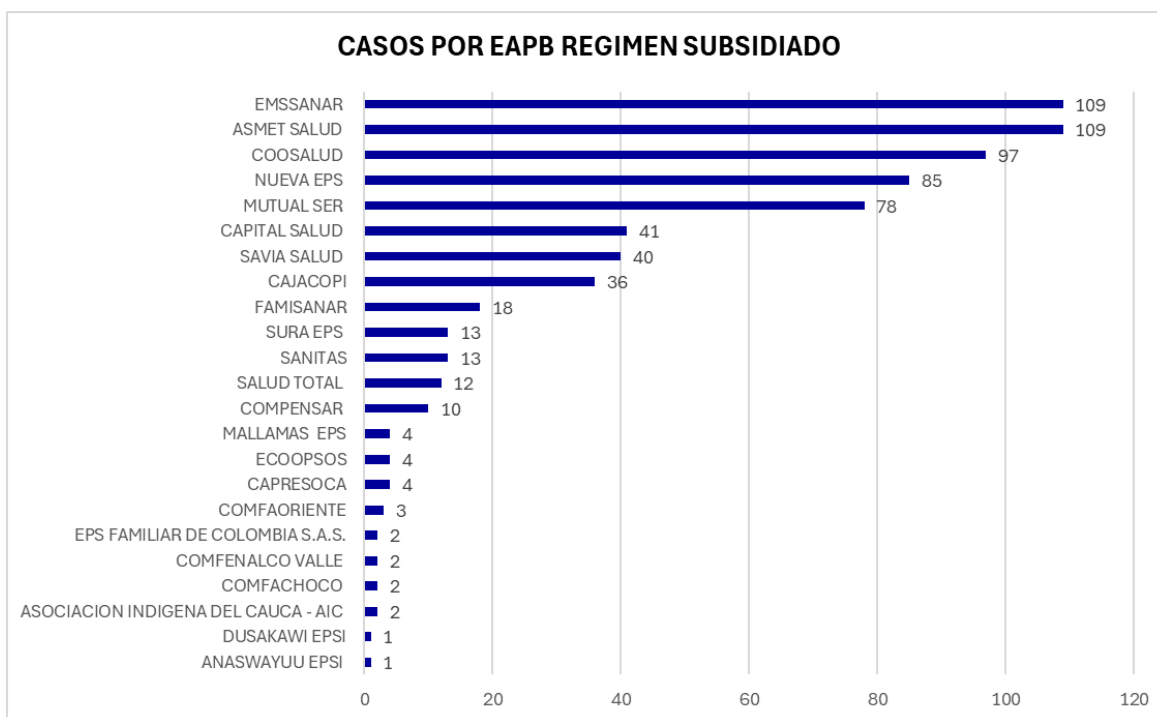
Gráfica 7: Casos por EAPB régimen contributivo

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

1.1.2 Casos régimen subsidiado

En el caso de los pacientes del régimen subsidiado, las principales barreras fueron la falta de oportunidad en citas médicas, la demora en la dispensación de

medicamentos y la demora con las autorizaciones. Las entidades que más presentaron dificultades para sus afiliados fueron Emssanar, Asmet Salud, Coosalud, Nueva Eps, Mutua Ser, Capital Salud, Savia Salud. Gráfica 8.



Gráfica 8: Casos por EAPB régimen subsidiado

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

1.2 Análisis Regional poblacional

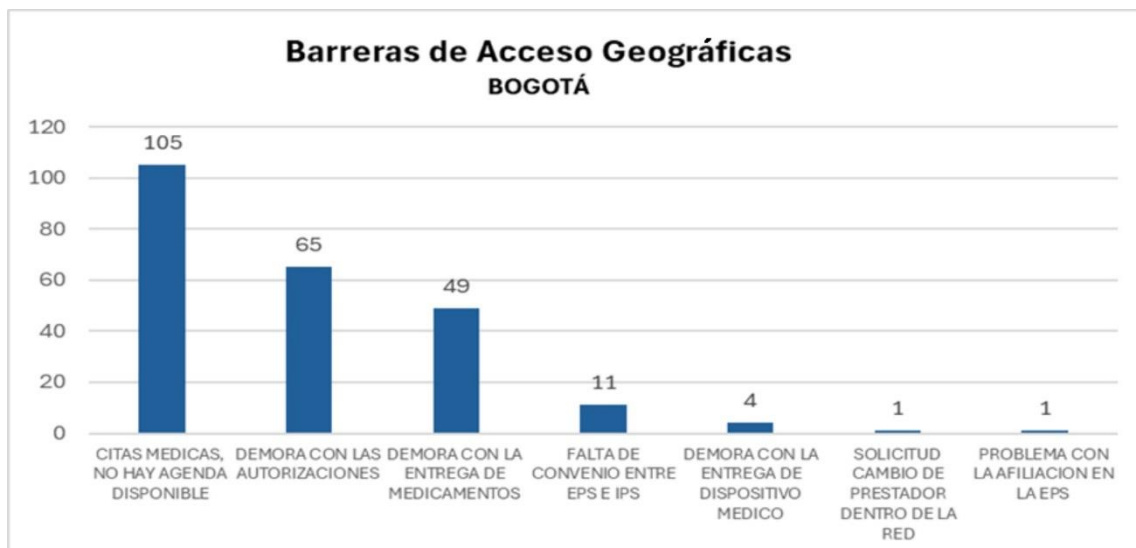
Durante el año 2023, se reportaron 1.359 casos por parte de los usuarios residentes en las principales ciudades: Bogotá, Valle del Cauca, Santander y Antioquia, representando un 51%. Le siguen las ciudades intermedias del país con un 35%, y finalmente, un 14% corresponde a los municipios y veredas del país.



Gráfica 9: Casos por ubicación geográfica

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

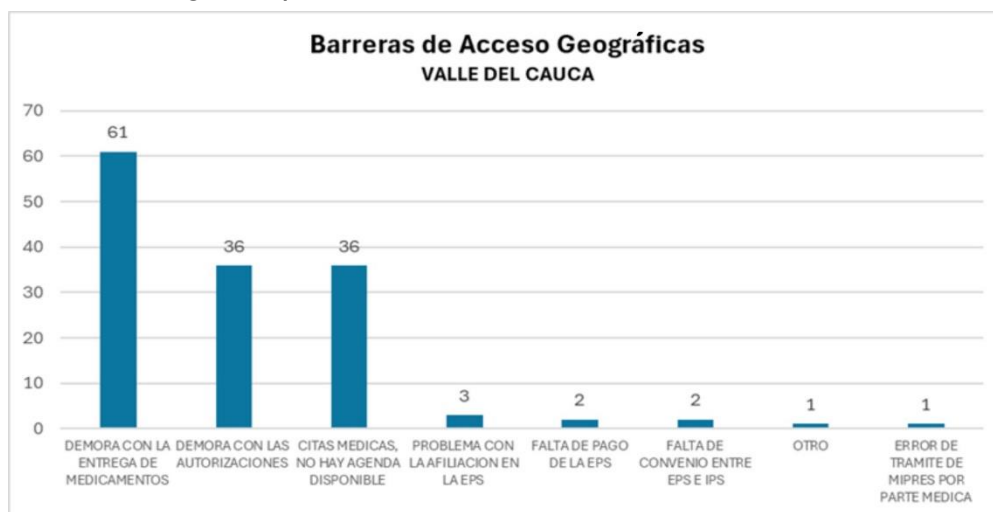
Según los casos reportados en la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) para la ciudad de Bogotá, se observa que la barrera de acceso más frecuentemente reportada es la falta de disponibilidad de agenda para citas médicas. Esta es seguida por demoras en las autorizaciones, así como en la entrega de medicamentos. En menor medida, se presentan otros tipos de barreras, como se muestra en la Gráfica 10.



Gráfica 10: Casos por ubicación geográfica BGOTÁ

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

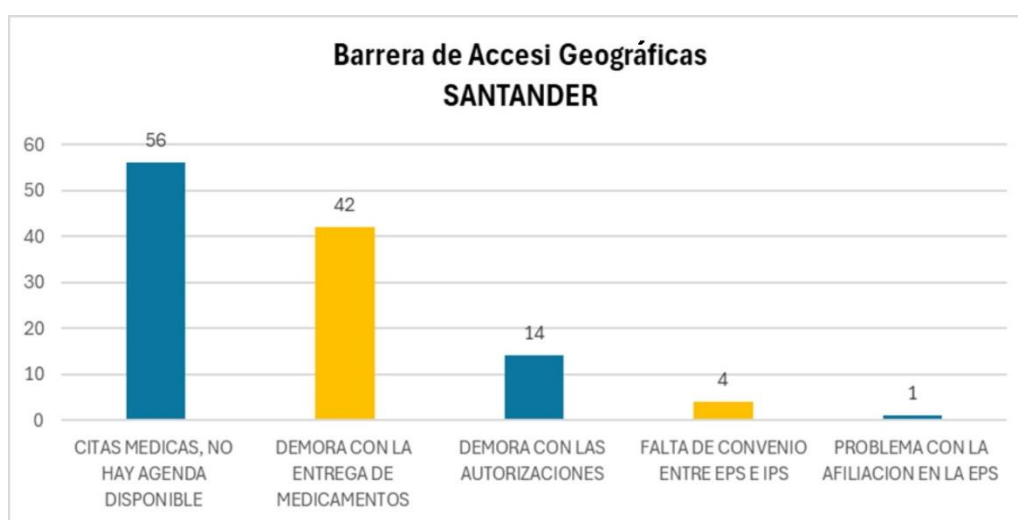
Según los casos reportados en la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) para el departamento del Valle del Cauca, se observa que la barrera de acceso más frecuentemente reportada es la demora en la entrega de medicamentos. Esta es seguida por demoras en las autorizaciones, que van de la mano con la falta de disponibilidad de agenda para las citas médicas. como se muestra en la Gráfica 11.



Gráfica 11: Casos por ubicación geográfica VALLE DEL CAUCA

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

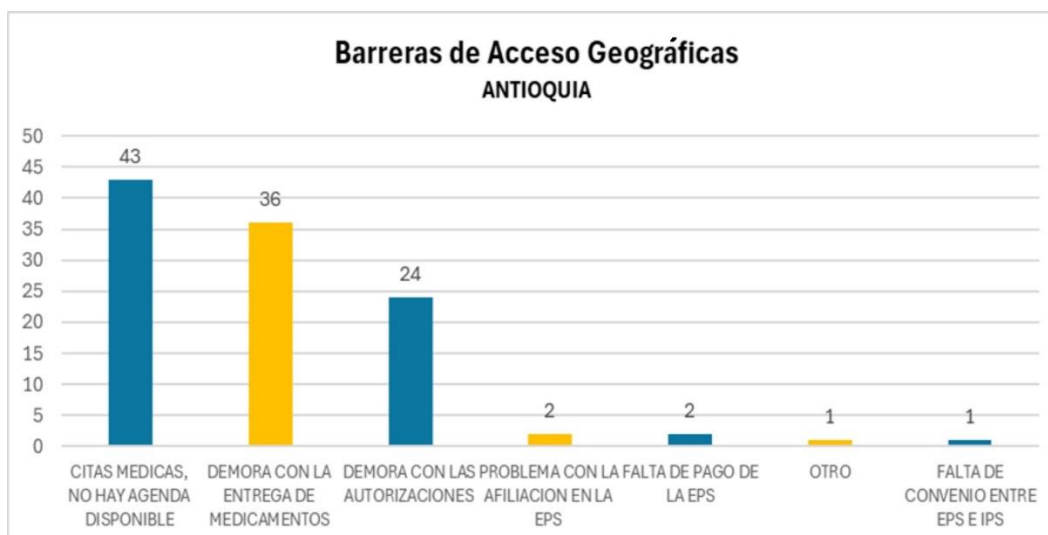
Según los casos reportados en la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) para el departamento Santander, se observa que la barrera de acceso más frecuentemente reportada es la no disponibilidad de agenda para las citas médicas. Esta es seguida por demoras en la entrega de medicamentos, que van de la mano con la demora en las autorizaciones, como se muestra en la Gráfica 12.



Gráfica 12: Casos por ubicación geográfica **SANTANDER**

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

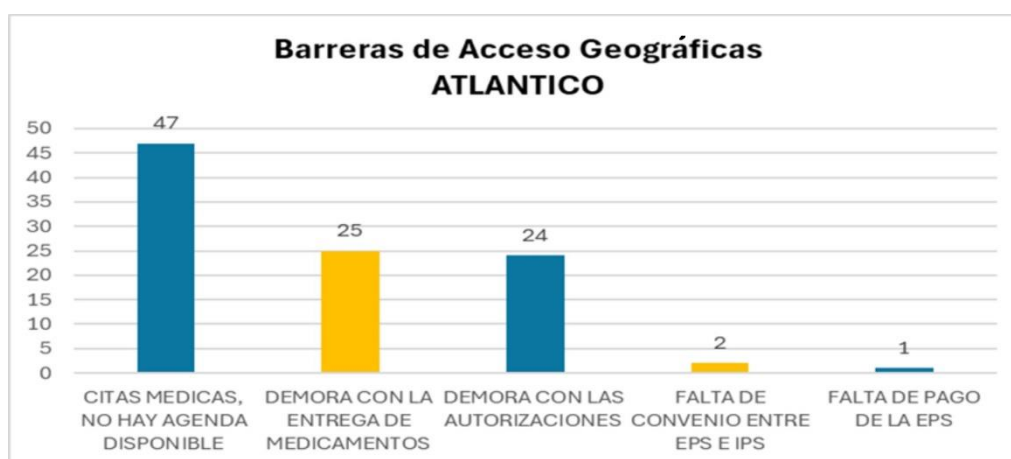
Según los casos reportados en la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) para el departamento Antioquia, se observa que la barrera de acceso más frecuentemente reportada es la no disponibilidad de agenda para las citas médicas. Esta es seguida por demoras en la entrega de medicamentos, que van de la mano con la demora en las autorizaciones, como se muestra en la Gráfica 13.



Gráfica 13: Casos por ubicación geográfica **ANTIOQUIA**

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

Según los casos reportados en la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) para el departamento Atlántico, se observa que la barrera de acceso más frecuentemente reportada es la no disponibilidad de agenda para las citas médicas. Esta es seguida por demoras en la entrega de medicamentos, que van de la mano con la demora en las autorizaciones, como se muestra en la Gráfica 14.



Gráfica 13: Casos por ubicación geográfica **ATLANTICO**

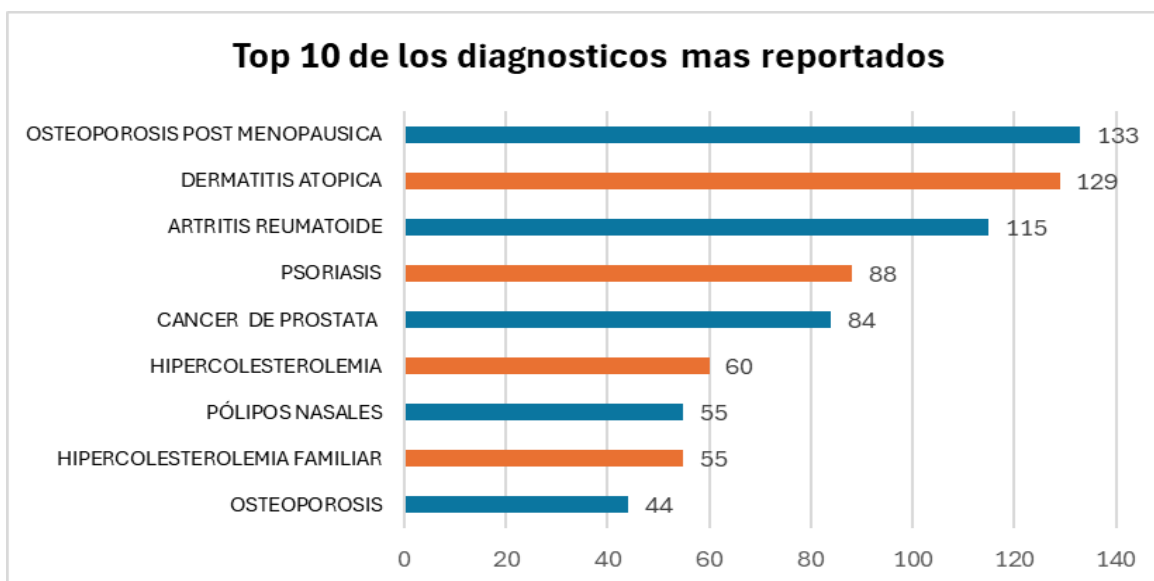
Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información.

Los departamentos previamente analizados, basándonos en los registros de la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente), fueron los que presentaron el mayor número de casos registrados en relación con las barreras que enfrentan los pacientes al acceder al sistema de salud. Asimismo, hay otros departamentos que experimentan problemáticas en menor medida en cuanto a diversas barreras, pero que aun así tienen una representación activa dentro de los registros de SUAP.

1.3 Análisis por Diagnostico

El análisis detallado de los informes proporcionados por la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) revela que, entre los diez diagnósticos más relevantes registrados por los usuarios, destaca significativamente la prevalencia de la osteoporosis postmenopáusica. La principal barrera de acceso identificada fue la demora en la asignación de citas médicas, lo que afectó la adherencia terapéutica debido a las dificultades en la reformulación, el control de indicadores clínicos, la efectividad clínica y la continuidad de los tratamientos. En segundo lugar, se encuentra la población diagnosticada con Dermatitis Atópica; en tercer lugar, los pacientes con Artritis Reumatoidea; en cuarto lugar, los pacientes con psoriasis, y, en quinto lugar, se evidencian los pacientes con Cáncer de próstata.

La población con hipercolesterolemia familiar, hipercolesterolemia, pólipos nasales, Osteoporosis, diabetes mellitus, cáncer de seno, espondilitis anquilosante, asma severa, melanoma, purpura trombocitopénica idiopática, cardiopatía isquémica, artrosis, cáncer de colon, hiperlipidemia mixta, glaucoma entre otras también se vieron impactados por las ineficiencias administrativas que limitan el acceso al sistema de salud. Gráfica 14.



Gráfica 14: Top diez de los diagnósticos más reportados

Fuente: La plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) es propiedad de la Fundación Retorno Vital, operando en cumplimiento de la Ley de Habeas Data. Colaboramos con End-to-End Technology para el análisis de información

1.4 Desde la perspectiva de nuestros pacientes

En el contexto actual de la atención médica en Colombia, es imperativo explorar de manera detallada las percepciones de los pacientes sobre las barreras de acceso a la salud. Este análisis profundo nos permitirá comprender las experiencias individuales frente a los desafíos que enfrenta la población al buscar atención médica. En este sentido, la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) ha desempeñado un papel crucial al recopilar informes detallados de usuarios, proporcionando una visión valiosa de las circunstancias que rodean el acceso a la atención médica en el país. En este contexto, destacamos la importancia de examinar las preocupaciones expresadas por los pacientes y, en particular, las barreras que enfrentan, como demoras en la asignación de citas médicas, dificultades en la reformulación de tratamientos, control de indicadores clínicos, efectividad clínica y continuidad de los tratamientos. El enfoque cualitativo de la información permite abordar de manera más efectiva los obstáculos reales que

impactan la experiencia de los pacientes en el sistema de salud colombiano, teniendo en cuenta que muchos de los pacientes se enfrentan a diversas dificultades al buscar atención médica. Al adoptar esta metodología, se logra una comprensión más profunda de las necesidades y preocupaciones individuales, lo que posibilita la implementación de soluciones personalizadas y focalizadas. Este enfoque no solo contribuye a la mejora de la calidad de la atención médica, sino que también genera un valor social significativo al promover la equidad y accesibilidad para todos los pacientes. Al identificar y abordar las barreras específicas que afectan a la población, se establece un camino hacia un sistema de salud más inclusivo y orientado al bienestar general, beneficiando así a la sociedad en su conjunto.

1.5 Metodología de la Información

La metodología de gestión de información en conformidad con la Ley 1581 del 2012, centrada en la protección de datos personales, se erige como un pilar fundamental para la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente). En concordancia con los preceptos de la Ley de Habeas Data, esta metodología se inicia con la identificación exhaustiva de los datos personales recolectados a través de SUAP, clasificando la información según su nivel de sensibilidad y riesgo. Además, se implementan mecanismos claros de consentimiento informado, asegurando que los usuarios comprendan plenamente el propósito y alcance de la recopilación de datos. La seguridad de la información se refuerza mediante protocolos robustos, cifrado de datos sensibles y acceso restringido. Se establece un proceso transparente para que los titulares ejerzan sus derechos, con la designación de un responsable de protección de datos. Un registro detallado de las actividades de tratamiento, evaluaciones periódicas y auditorías internas garantizan el cumplimiento normativo. En resumen, esta metodología se erige como un compromiso sólido de SUAP para salvaguardar la privacidad y seguridad de los datos personales, conforme a las disposiciones de la Ley 1581 y la Ley de Habeas Data.

Encuentros Transformadores 2023

La Fundación Retorno Vital comprometida con la promoción del bienestar integral de pacientes y sus familias. Su misión central es brindar apoyo solidario a aquellos enfrentando desafíos médicos, reconociendo la importancia de la comunidad en el proceso de curación. A través de Encuentros Transformadores, facilitan un espacio de diálogo abierto donde expertos, cuidadores y pacientes comparten experiencias y estrategias para superar los retos de la salud. Su enfoque abarca la construcción de comunidades resilientes, buscando no solo la curación física, sino también el bienestar emocional y social de toda la familia. Donde generan la invitación a unirse al compromiso transformador, donde la empatía se traduce en acción, con la meta de contribuir a un futuro donde la salud y la felicidad prosperen para todos. La Fundación Retorno Vital se presenta como un acompañante en el viaje hacia la plenitud y la renovación de la esperanza.

2.1 Encuentro febrero

Gracias por la invitación [@CentroDialogoUR](https://twitter.com/CentroDialogoUR) por permitir hablar a líderes que representan sociedad civil organizada de los inmensos temores que tenemos millones de colombianos sobre una reforma que sin duda afectara la continuidad de los tratamientos de nuestras patologías.



Gran Movilización. Marchamos por la Salud, la Vida y nuestros Derechos en Salud. Pacientes, usuarios y todos los ciudadanos saldremos a la calle a reclamar una reforma que no destruya nuestro sistema de salud. [#ReformaSiPeroNoAsí](#)



2.2 Encuentro marzo

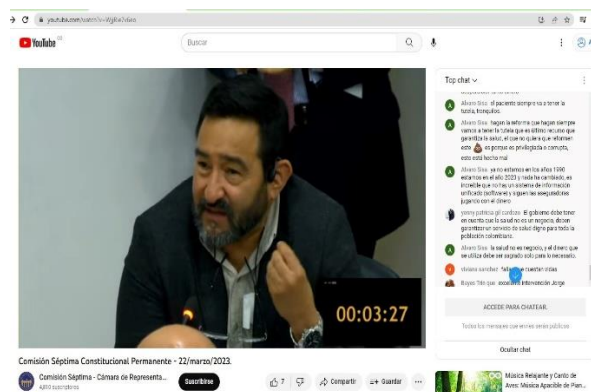
Día Mundial del Riñón 5 de marzo – Carrera recreativa en conmemoración del día mundial del riñón.



Día Mundial de las Enfermedades Raras. #UnidosPorLasRaras. El 7 de marzo se vivió un día en #familia, colorido y feliz donde aprendimos más sobre las enfermedades raras. @fecoeer21



22 de marzo Agradecemos [@ComisionVII](#) [@agmethescat](#) por permitir que los líderes de la sociedad civil organizada pudiéramos expresar nuestros temores ante una [#ReformaALaSalud](#) planteada por gobierno [@petrogustavo](#) . Esperamos que se garantice la participación social abierta e incluyente.



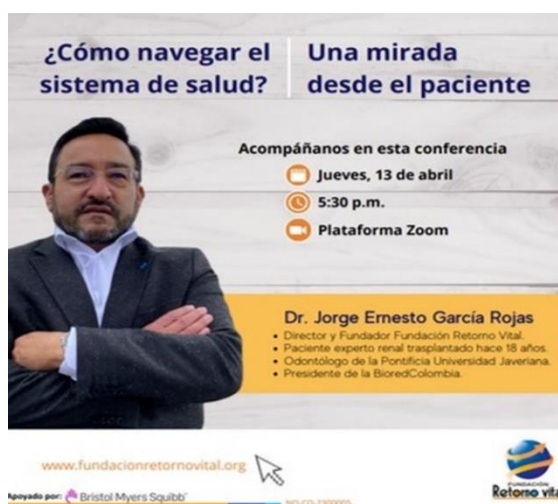
El martes 28 de marzo de 2023, fuimos invitados por el señor contralor general de la nación doctor Carlos Hernán Rodríguez B. y el Sr. delegado en salud doctor Óscar Cadena Rojas al espacio “Protección del Derecho a la Salud desde el Control Fiscal”, evento organizado por la [@CGR Colombia](#) en donde se analizarán las implicaciones de garantizar el derecho a la salud, en el marco de un control fiscal eficiente, espacio en el que se reconoció la importancia de avanzar en una Reforma que garantice el derecho fundamental a la salud pensando en todos los colombianos. En este espacio se convocaron la gran mayoría de los actores del sistema de salud, gremios aseguradores del régimen contributivo y subsidiado, caja

de compensación familiar, la academia y organizaciones de pacientes (Vocero de pacientes Colombia).



2.3 Encuentro abril

Queremos invitarlo a usted, y a su familia a que nos acompañen en el webinar: ¿Cómo Navegar el Sistema de Salud? Una mirada desde el Paciente. Espacio enriquecedor creado para ustedes. ¿Cuándo?: 13 abr 2023 05:30 p. m. Bogotá Por medio de la plataforma Zoom.



Agradecemos invitación [#3SimposioRiñonDiabetesyMetabolismo](#). [#DrLuisBarros](#) presidente [@asocolnefmedios](#) Manifiesta la urgencia y trabajar con [@ministeriosalud](#) con un programa de reducir los índices de crecimiento de la Enf Renal, Diabetes y Metabolismo.



2.4 Encuentro mayo

16 de mayo Comparto parte de mi intervención hoy [@gogigarcia](#) en [@CVII](#) invitado por [@AForeroM](#) alertando una vez más a todos los representantes del impacto tan negativo [#ReformaALaSalud](#) al final no tomaron encuesta estas. TRANSICIÓN difícil para quienes vivimos con un diagnóstico S.O.S.



2.5 Encuentro julio

6 de julio, Gracias [@AmChamCol](#) por poner al paciente y su representativas [@Retornovital06](#) invita a todos los actores [@MinTIC_responde](#) [@MinSaludCol](#) a trabajar con la sociedad civil organizada para impactar conectividad con los pacientes desde y hacia los territorios.



#PACIENTESHABLAN El sábado 29 de Julio en la ciudad de **#Barranquilla** nos reunimos 212 personas de diferentes partes de la costa Atlántica con condiciones de salud. Brindamos herramientas efectivas para navegar en el sistema de salud. Se explico **#ReformaalaSalud**. INCERTIDUMBRE, MIEDO, PREOCUPACIÓN, fueron la constante. Piden que el sistema de salud fluya, que les garantice el derecho a la salud y a sus tratamientos.

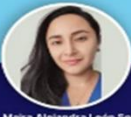


2.6 Encuentro agosto

Escucha tú estómago: ¿Será Gastritis? 📅 Fecha: jueves, 17 de agosto, 2023.
🕒 Hora: 7:00 p.m. hora Colombia. 💻 Plataforma: YouTube y Facebook Live.

Escucha tú estómago: ¿Será Gastritis?

LIVE • JUEVES 17 | AGOSTO 7:00 P.M. Hora Colombia



Dra. Maira Alejandra León Solarte

- Especialista en Medicina Familiar (Universidades Pedagógica y Tecnológica de Colombia)
- Representante de Wayakay Colombia
- Miembro de Junta Directiva SOCMEF
- Docente del posgrado de Medicina Familiar UPTC
- Médica Familiar en ASCRSALUD



Dra. Mónica Álvarez Jaramillo

- Médico Especialista en Medicina Familiar de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.
- Especialista en Gerencia en Salud.
- Especialista en Sistemas de Garantía de Calidad y Auditoría en Salud.
- Candidata a Doctora en Educación de la Universidad de Granada- España.
- Tesorera Nacional de la Sociedad Colombiana de Medicina Familiar- SOCMEF.
- Jefe de Gestión académica de la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.



Dr. Jorge Ernesto García

- Director y Fundador Fundación Retorno Vital.
- Paciente experto renal trasplantado hace 18 años.
- Odontólogo de la Pontificia Universidad Javeriana.
- Presidente de la BioedColombia.

Organizan:  

2.7 Encuentro septiembre

6 de septiembre Gracias #oncolatino por invitar @Retornovital06 @gogigarcia a participar como #pacienteexperto panel participación del paciente en Evaluación de Tecnologías en Salud. Buenas prácticas en Colombia @IETSColombia @amrobayog. Mañana 5 sep. #Oncolatino el Rol de las organizaciones de pacientes oncológicos y su rol de alfabetización es diversa, no se recibe la información de una sola fuente, lo importante es reconocer lo que les genera confianza y seguridad.



Caja de Herramientas para una Navegación Segura en el Sistema de Salud 📅
 Fecha: jueves, 28 de septiembre, 2023. 🕒 Hora: 5:30 p.m. hora Colombia.
 🖥️ Plataforma: YouTube y Facebook Live.



Caja de Herramientas para una
Navegación Segura en el
Sistema de Salud

LIVE  

Dr. Jorge Ernesto García Rojas

- Director y Fundador Fundación Retorno Vital.
- Paciente experto renal trasplantado hace 18 años.
- Odontólogo de la Pontificia Universidad Javeriana.
- Presidente de la BioredColombia.

 **5:30 p.m. hora Colombia**
28 Septiembre, 2023

www.fundacionretornovital.org





2.8 Encuentro octubre

23 de octubre haciendo lo que más nos gusta en nuestra organización la [#educacion](#) al pacientes y cuidadores, esta es la base para reducir las dificultades a las que nos enfrentamos día a día. GRACIAS [#Cali](#) . [#FundacionRetornoVital](#)



La Mesa Técnica Distrital de Enfermedades Huérfanas invita a Miércoles de Tardes Raras de Octubre 📅 25 de octubre 2023, 3 a 5 p.m.



2.9 Encuentro noviembre

Hoy en [@Unipiloto](#) hablamos de [#HumanizaciónSalud](#). La Hermana Maria Ines Delgado es la líder en este tema que es necesario trabajar en el sistema de salud. Varios actores hablan de cómo podemos aportar para este fin. Excelente.



GRACIAS por invitar a pacientes y líderes e involucrarnos en la presentación de este estudio que sin duda arrojará una ruta para trabajar por un mejor sistema de salud.

Utadec @Utadeo_edu · 14 nov. 2023
 ¡Estamos en vivo! Sigue la transmisión de ➡ "Efectos regulatorios del régimen supervisión y control en la viabilidad, estabilidad y ganrantía del derecho a la salud de las EPS" 👉 ...
[Mostrar más](#)



[@achoHematoYOnco](#) [@BrugesMaya](#) invitan a hablar a los pacientes, somos parte esencial de su día a días Trabajaremos conjuntamente por el bienestar de la comunidad oncológica y Hemato-oncología de la mano de la sociedad médica. Felicitaciones IMPECABLE [#8avoCongresoACHO](#).



29 de nov Hoy [@saludsapyens](#) nos acaba de otorgar a todos los colombianos para qué [#ConocimientoAmigable](#) podamos entender mejor el [#Valor](#) de las tecnologías.



30 de nov Estamos en vivo [@EmilioJArchila](#) interesado por visibilizar y reducir el impacto de la detección temprana del [#CancerGastrico](#). [@Retornovital06](#) aporta en reducir las barreras para diagnóstico y tratamiento temprano con evidencia y datos. https://youtube.com/live/6g6QrXnQ0Mo?si=WO6_fYnTc9JCP6UY.



2.10 Encuentro diciembre

Gran Velatón por la Salud 📅 jueves 14 de diciembre de 2023, 🕒 6 p.m. lugar: Plazoleta Corte Constitucional.



14 de diciembre, Gracias por la invitación a la sociedad civil organizada. Sin duda nuestro trabajo contribuye y contribuirá para la transformación democrática del país. La participación ciudadana es la base del acuerdo Nacional que advierten [@JoseA Ocampo](#), [@rudolf hombres](#).



Nuestro Equipo de



Dr. Jorge Ernesto García Rojas
Director y Fundador
Fundación Retorno Vital.



María del Pilar Hernández
Consultora en
Administración y Proyectos



Lorena Rodríguez
Lider de Proyectos



Nelly Rodríguez
Profesional de
apoyo al paciente



Sergio Peña
Profesional de
apoyo al paciente



Patricia Tibasosa
Revisora Fiscal



Yazmin Bohórquez
Contadora



Elizabeth Rodríguez
Profesional de
apoyo al paciente



Paula Galvis
Comunicaciones

