



FUNDACIÓN RETORNO VITAL

INFORME DE GESTIÓN 2019

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 morbimortalidad (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

a. Los tomadores de decisión en el sistema general de salud desconocen que las patologías oncológicas, hemato-oncológicas y de alto costo son enfermedades con grandes repercusiones sociales, económicas y emocionales. La carga de estas enfermedades amerita intervenciones oportunas, certeras y coordinadas para lograr el impacto esperado a nivel poblacional e individual sobre, diagnóstico temprano incidencia, discapacidad, calidad de vida y mortalidad. (Ley 100 de 1993, Plan Decenal en Salud 2012-2021 y Ley 1751/15, Ley 1438, Ley 1384 acciones para la atención integral del cáncer en Colombia).

b. El paciente con patologías oncológicas, hemato-oncológicas y de alto costo no conoce cuáles son sus derechos en salud y mucho menos sus deberes, afectando su adherencia terapéutica y clínica, abandonando su tratamiento y control clínico, generado sobre costos económicos, sociales y productivos al sistema General de Seguridad Social en Salud (Artículo 161 de la Ley 100/93, Artículo 10 Ley 1751/15).

c. El paciente con patologías oncológicas, hemato-oncológicas y de alto costo no sabe cómo realizar un efectivo y necesario control social participativo en los procesos constructivos al interior de los tomadores de decisión de las EPS e IPS: Artículo 103 de la Constitución Política de Colombia/91; Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 (Artículo 15, Artículo 2 implementada en la circular 0060/15); Ley 1757/1994 en la cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud; Resolución 2063 de 2017 adopta la Política de Participación en Salud-PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto; Ley 134 de 1994 Ley de Participación Ciudadana).



Plan de acción (Proyectos ejecutados)

1. Orientar, apoyar, educar y empoderar de manera personalizada a pacientes con patologías con alto riesgo cardiovascular, oncológicas, Hemato-oncológicas y de Alto Costo, así como a los aseguradores y prestadores de los servicios de salud a nivel Nacional acerca del Beneficio de mantener una buena adherencia.

1.1 Metodología:

Recepción de solicitudes de orientación, información y apoyo que afectan su condición de salud.

- Educación individual al paciente y su familia vía telefónica, mensajes de WhatsApp y Redes Sociales de como navegar en la ruta de atención, a identificar y resolver las situaciones adversas que afectan su condición de salud con oportunidad y continuidad en su tratamiento, a reconocer los factores del riesgo y la importancia del autocuidado.
- Remisión permanente y continua los factores de riesgo que presenten factores socio demográficos (sexo, edad, lugar de residencia, diagnóstico) e indicadores de los procesos (régimen de afiliación, entidad prestadora del servicio de salud, situación de riesgo presentada) a través de Nuestra página web www.fundacionretornovital.org/contactenos, a las EPS, IPS, organismos de control (Superintendencia Nacional de Salud, Procuraduría General de Salud, Defensoría del Pueblo).
- En el 2019 se realizó un estudio en acompañamiento con diferentes programas de apoyo a pacientes en el cual se permitió identificar acertadamente situaciones de riesgo para los pacientes de diferentes patologías, educando así mismo a estos programas para la resolución de barreras de acceso sin acciones legales, mejorando indicadores internos y fortaleciendo la gestión articulada con organismos de control y asociaciones de pacientes.
- A través de la plataforma SUAP (Somos un Apoyo al Paciente) capturamos información en tiempo real. El sistema SAP detrás de nuestra ingeniería de sistemas nos permite identificar situaciones de riesgo, sistematizar información de múltiples indicadores en salud, y analizar las situaciones de los pacientes y del sistema.
- PLATAFORMA "SUAP": Herramienta tecnología de propiedad de la FRV, que permite capturar información de los pacientes con calidad y seguridad.
- INFORME DE VISITAS PAGINA WEB
El año 2019 nuestra página web tuvo 21.621 visitas; ya que nuestro sitio web está vinculada a la plataforma SUAP, el 60% de las visitas obtenidas corresponden a Bogotá debido a que el distrito capital corresponden la mayor



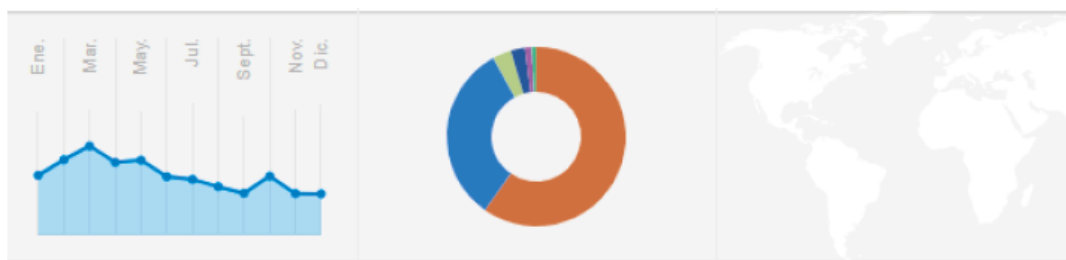
cantidad de casos reportados en este periodo; además, en la categoría de otros confluyen los mensajes directos en Facebook, Twitter y WhatsApp, gracias a la articulación de nuestros medios y redes de comunicación a la plataforma GoDaddy. El 9% de las visitas fueron gestionadas por la plataforma Google, gracias al posicionamiento que hemos logrado en este buscador, y principalmente en la ciudad de Medellín; y Facebook también corresponde a una fuente importante de flujo de visitante que interactúan con nuestra página web, con un 3% de flujo y resaltando la ciudad de Redwood en EE.UU, ya que incluso desde otros países hemos contactado población a impactar.

INFORME WEB AÑO 2019

AÑO 2019

TOP 5 REFERENCIAS
DE BUSQUEDA

TOP 5 LOCALIZACIONES
DE BUSQUEDA



21621
Total visitas



60% otros
32% google.com.co
3% google.com
3% facebook.com
1% mydirtystuff.com

46% BOGOTA, CO
9% KIEV,UA
6% MEDELLIN,CO
3% REDWOOD CITY, US
3% HOUSTON,US
32% OTROS

Fuente: <https://co.godaddy.com/offers/domains/godaddy-2019>

1.2 Gestión y resultados

En el 2019 a través del programa se gestionaron 1026 situaciones de riesgo interpuestas por pacientes en la plataforma SUAP (Somos un apoyo al paciente); estas corresponden a demoras en la entrega de medicamentos por EPS, IPS, gestores farmacéuticos o entes territoriales, no disponibilidad de agenda, problemas en la red de contratación por pagos y cartera, falta de convenios entre EPS e IPS, problemas de afiliación, entre otras. A corte de cierre el 15 de diciembre



del mismo año, se obtuvo una resolución del 86.65%, con 889 casos finalizados; el indicador de resolutivez también arrojó un promedio de 52 días de respuesta para resolución de casos.



Gráfico 1. Casos gestionados 2019
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

La gestión del presente año nos permitió identificar que el régimen contributivo es el que más situaciones de riesgo presenta, con un total de 659 solicitudes interpuestas; por su parte, al régimen subsidiado fueron interpuestas 349 situaciones de riesgo. Para el régimen especial se presentaron 12, y para el especial 6.

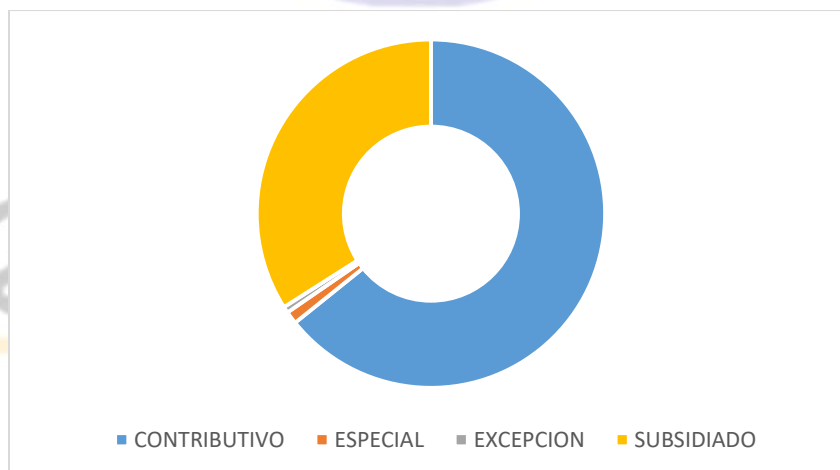
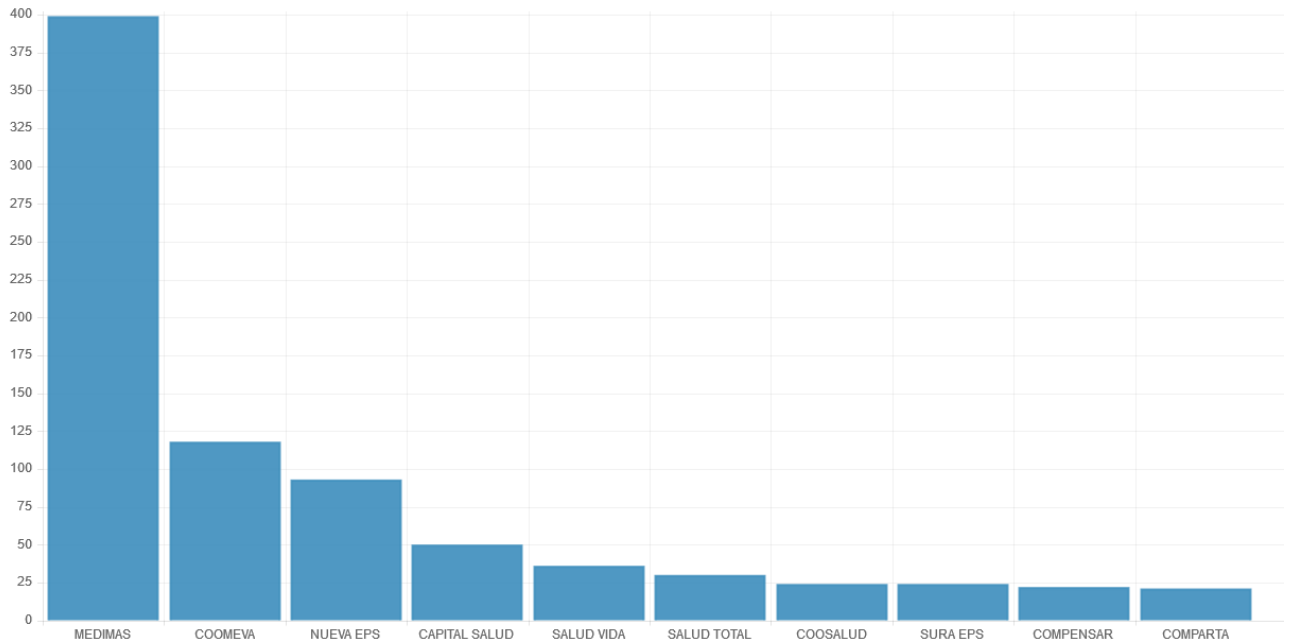


Gráfico 2. Casos gestionados por régimen de afiliación
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Hemos identificado el ranking de las EPS que mayores situaciones de riesgos presentan, arrojando la siguiente gráfica:



Gráfica 3. Casos gestionados por EPS. Ranking de mayores reportes
Fuente: Fundación Retorno Vital

Medimas: es la EPS que mayores situaciones de riesgo presentó, con un total de 399 casos. La tabla No. 1 refleja una resolución del 89% de las situaciones presentadas ante esta entidad. También pudimos identificar que 279 de las solicitudes presentadas a este prestador, corresponden a demoras en la entrega de medicamentos, 49 por demora en autorizaciones, 33 por falta de agenda y oportunidad, 23 por falta de convenios de la EPS con las IPS, entre otras.

ESTADO ACTUAL	Total
EN PROCESO	45
FINALIZADO	353
PENDIENTE	1
Total general	399

Tabla 1. Estado de casos Medimas
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

La gráfica No. 4 identifica los diagnósticos de mayores reportes en esta entidad:

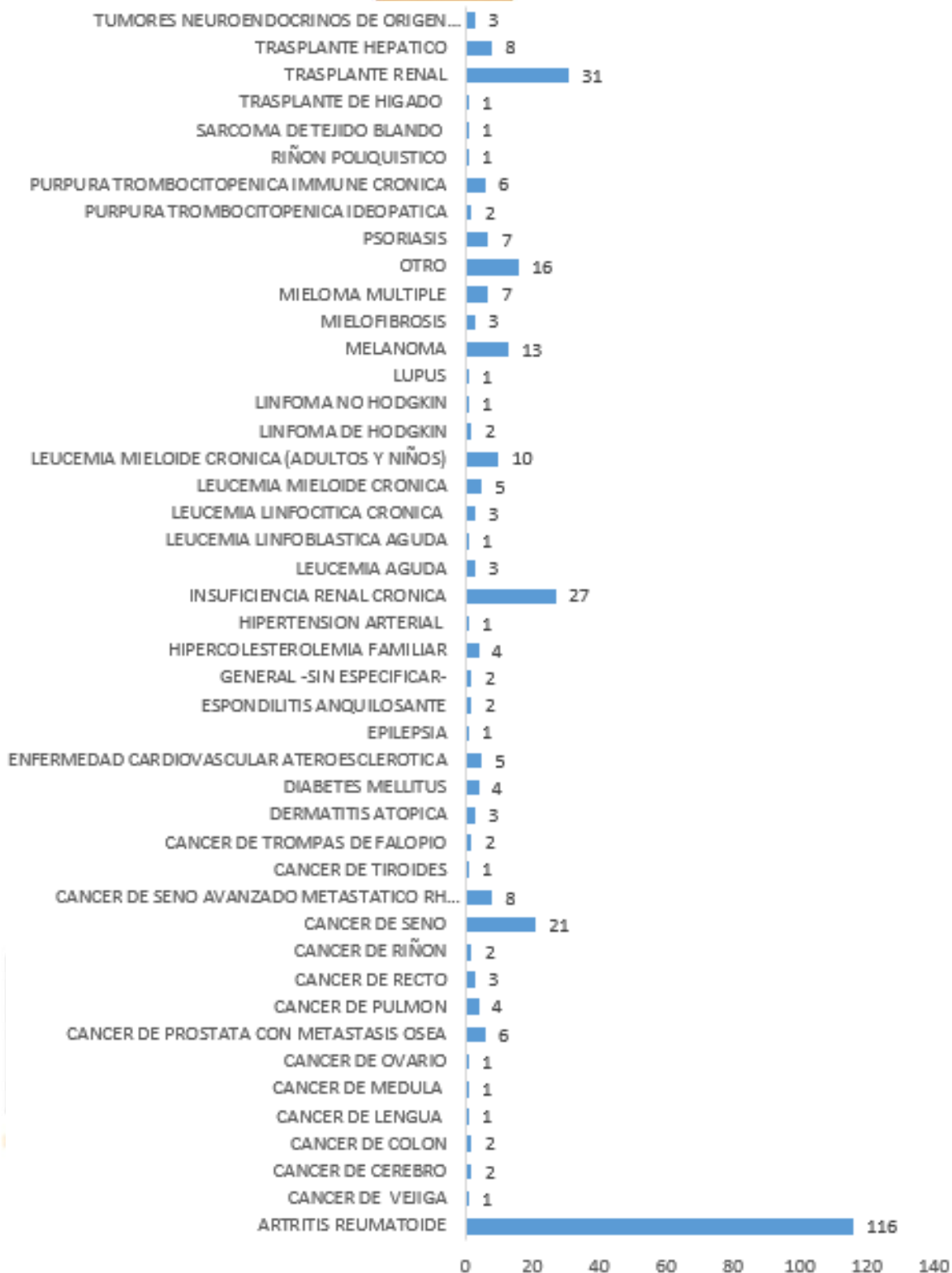


Gráfico 4: Casos gestionados por diagnóstico Medimas
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Artritis es la patología con mayores factores de riesgo en Medimas; 36 de estos casos corresponden al departamento de Norte de Santander (19 al régimen contributivo y 17 al régimen subsidiado), 33 a Nariño (1 al régimen subsidiado) y 27 a Boyacá (23 al régimen contributivo y 4 al régimen subsidiado). Estas son las regiones donde se identificaron mayor riesgo para esta población afiliada a Medimas, mientras que en Cundinamarca, capital del país, solo se reportaron 3 situaciones. Antioquia, Atlántico, Bolívar, Caldas, Huila, Magdalena, Sucre y Tolima también fueron identificados.

Para trasplante renal también se identificó un elevado riesgo con 31 reportes; el mayor riesgo poblacional está en Cundinamarca con 8 reportes (1 al régimen subsidiado), seguido por Norte de Santander y Santander que tuvieron 5 reportes respectivamente. Antioquia, Boyacá, Caldas, Huila, Meta, Nariño, y Valle del Cauca también son críticos para esta población.

La población con IRC reportó 27 situaciones de riesgo, 7 de estos corresponden a Cundinamarca (2 al régimen subsidiado), y 5 a Santander (todos del régimen subsidiado). Antioquia, Bolívar, Caldas, Casanare, César, Meta, Tolima y Valle del Cauca también fueron identificados.

Finalmente, cáncer de Seno es otro de los diagnósticos de mayor riesgo en esta entidad, con 21 casos interpuestos; 6 corresponden al departamento de Antioquia (2 al régimen subsidiado) y 6 al departamento del Tolima (3 al régimen subsidiado y 3 al régimen contributivo). Atlántico, Cundinamarca, Meta, Nariño, y Santander también son críticos para esta población.

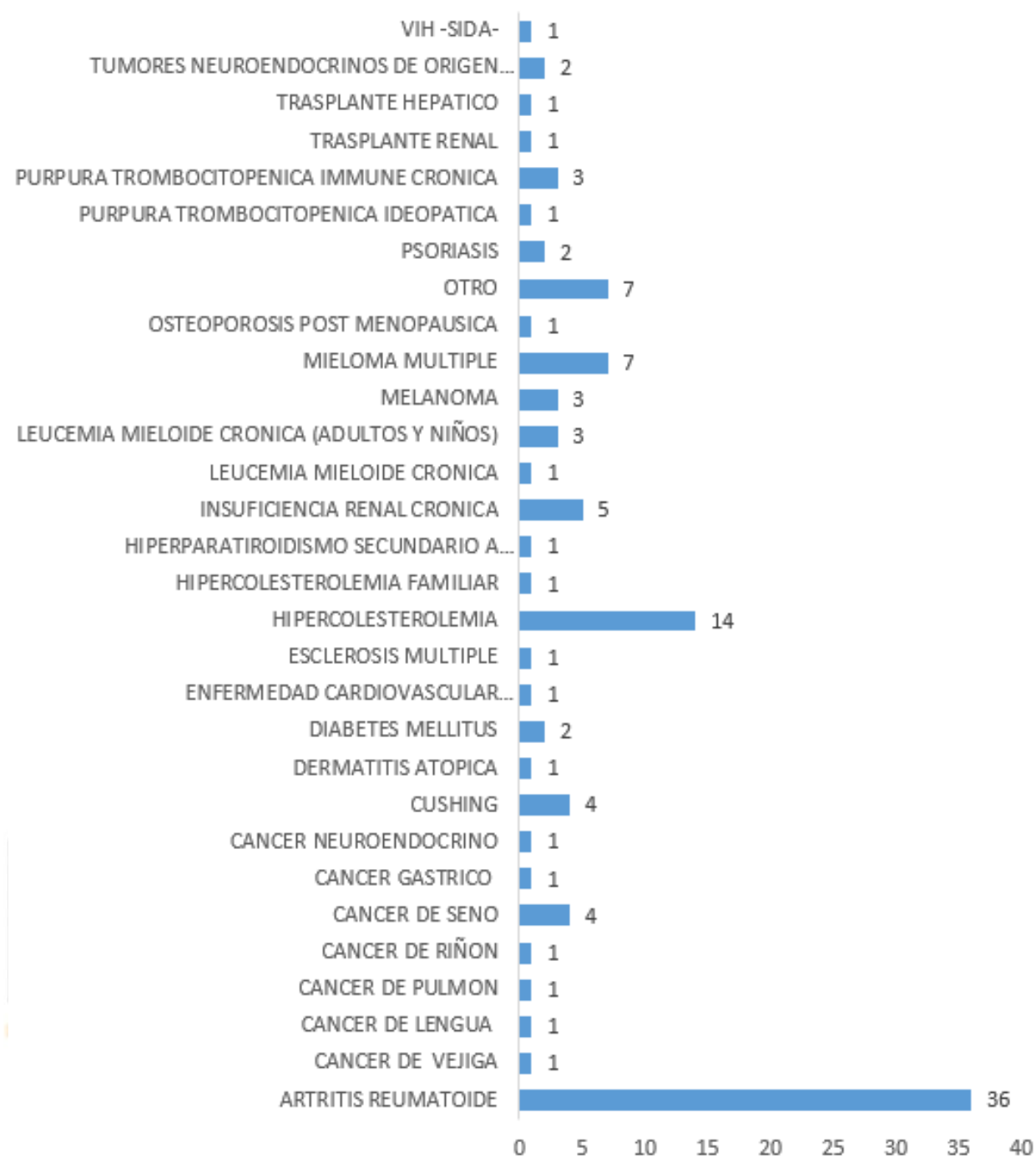
Cooimeva: para esta entidad se presentaron 118 situaciones de riesgo. La tabla No. 2 refleja una resolutiveidad del 89% de nuestra gestión con esta entidad. Además de esto, identificamos que 85 de estas solicitudes se presentaron por demora en la entrega de medicamentos, 15 por demoras en los procesos de autorización, y 9 por falta de agenda, entre otros.

ESTADO ACTUAL	Total
EN PROCESO	13
FINALIZADO	105
Total general	118

Tabla 2. Estado de casos Coomeva

Fuente: Retorno Vital – Plataforma SUAP

El gráfico No. 5 identifica las patologías con mayores factores de riesgo en esta entidad:



Gráfica 5. Casos gestionados por diagnóstico Coomeva
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Artritis reumatoide es la patología con indicadores de riesgo más altos en esta entidad. 11 de las situaciones se presentaron en el departamento de Córdoba (8 del régimen contributivo y 3 del régimen subsidiado), 4 del régimen contributivo en Valle del Cauca, 4 del régimen contributivo en Norte de Santander, y 4 en Bolívar (3 del régimen contributivo). Los pacientes con estas patologías también reportaron factores de riesgo en Antioquia, Caquetá, Cesar, Cundinamarca, Nariño, Sucre y Tolima.

Los 14 casos interpuestos en pacientes con Hipercolesterolemia familiar, corresponden a 13 casos reportados del régimen contributivo en el Valle del Cauca, y 1 del régimen contributivo en Antioquia.

También resaltan los indicadores de Mieloma Múltiple, todos correspondientes al régimen contributivo. 3 de estos casos fueron reportados en Valle del Cauca, y también se obtuvieron reportes de situaciones de riesgo en Atlántico, Cauca, Cesar y Tolima.

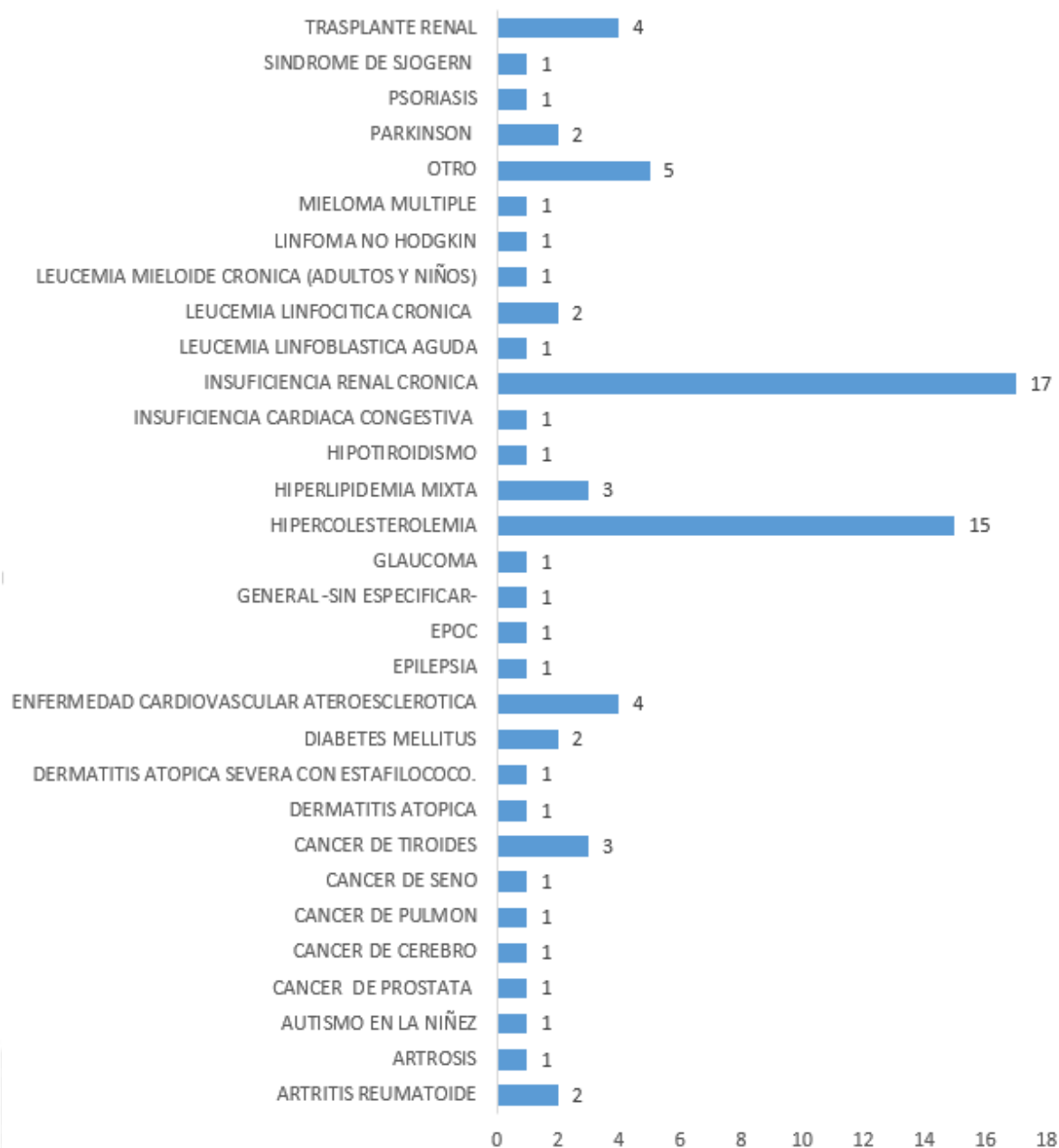
Nueva EPS: 93 situaciones de riesgo fueron reportadas a esta entidad. La Tabla No. 3 arroja una efectividad del 91% de resolución de estas situaciones con esta entidad; también fue posible identificar que 28 de los reportes corresponden a demoras en la entrega de medicamentos, 25 a falta de agenda, 8 a demora en los procesos de autorización, 20 a otras situaciones no especificadas, entre otras

ESTADO ACTUAL	Total
EN PROCESO	7
FINALIZADO	85
PENDIENTE	1
Total general	93

Tabla 3. Estado de casos Nueva EPS

Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

La gráfica 6 refleja los diagnósticos que mayores situaciones de riesgo presentaron en el 2019:



Gráfica 6. Casos gestionados por diagnóstico Nueva EPS
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

La población con IRC presentó los indicadores más altos de situaciones de riesgo; de los 17 casos, 9 fueron reportados al régimen contributivo en Cundinamarca, 5 a Caldas (1 al régimen contributivo), y los departamentos de Antioquia y Cúcuta también presentaron reportes.



Hipercolesterolemia fue otro de los diagnósticos con altos indicadores de situaciones de riesgo; de los 15 casos, 10 fueron del régimen contributivo en Valle del Cauca, y 2 del régimen contributivo en Cauca. Cundinamarca, Nariño y Tolima también presentaron reportes de este mismo régimen.

Otros diagnósticos no especificados presentaron 5 reportes en Boyacá, Caldas, Santander y Valle del Cauca. La enfermedad cardiovascular aterosclerótica es otro diagnóstico que sobresale, con 4 reportes del régimen contributivo en Atlántico, Tolima y Valle del Cauca.

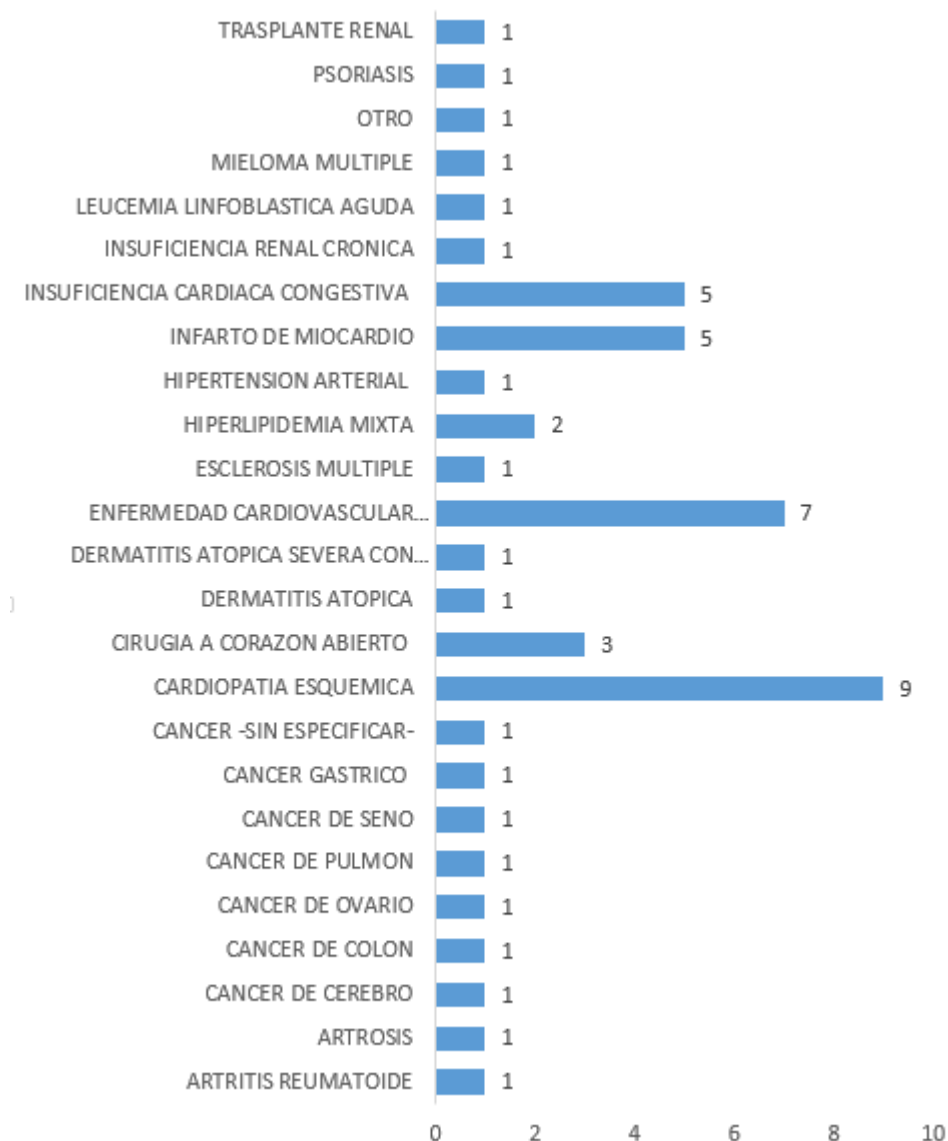
Capital Salud: 50 situaciones de riesgo fueron reportadas a esta entidad. Con una resolución del 88% (tabla 4), identificamos que 26 de estos casos corresponden a falta de agenda, 15 a demora en la entrega de medicamentos, 5 a demora en los procesos de autorización, entre otros.

ESTADO ACTUAL	Total
EN PROCESO	6
FINALIZADO	44
Total general	50

Tabla 4: Estado de casos Capital Salud
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

La gráfica 7 refleja la variable diagnóstico, donde se especifican cuáles son las patologías que presentan mayores factores de riesgo en el régimen subsidiado.

Cardiopatía Isquémica (isquémica) sobresale con 9 reportes, 8 del departamento de Cundinamarca y 1 del Meta. Enfermedad Cardiovascular aterosclerótica presentó 7 reportes, todos correspondientes al departamento de Cundinamarca. 5 casos fueron presentados por pacientes con Infarto de Miocardio, 5 por Insuficiencia Cardíaca Congestiva, y 5 también por Insuficiencia Cardíaca Crónica; resaltan también 3 reportes en pacientes con Cirugía de Corazón Abierto o en proceso de Cirugía. Todos estos reportes corresponden al departamento de Cundinamarca, y refleja un mal manejo de la población con riesgo cardiovascular afiliada a esta entidad.



Gráfica 7: Casos gestionados por diagnostico Capital Salud

Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

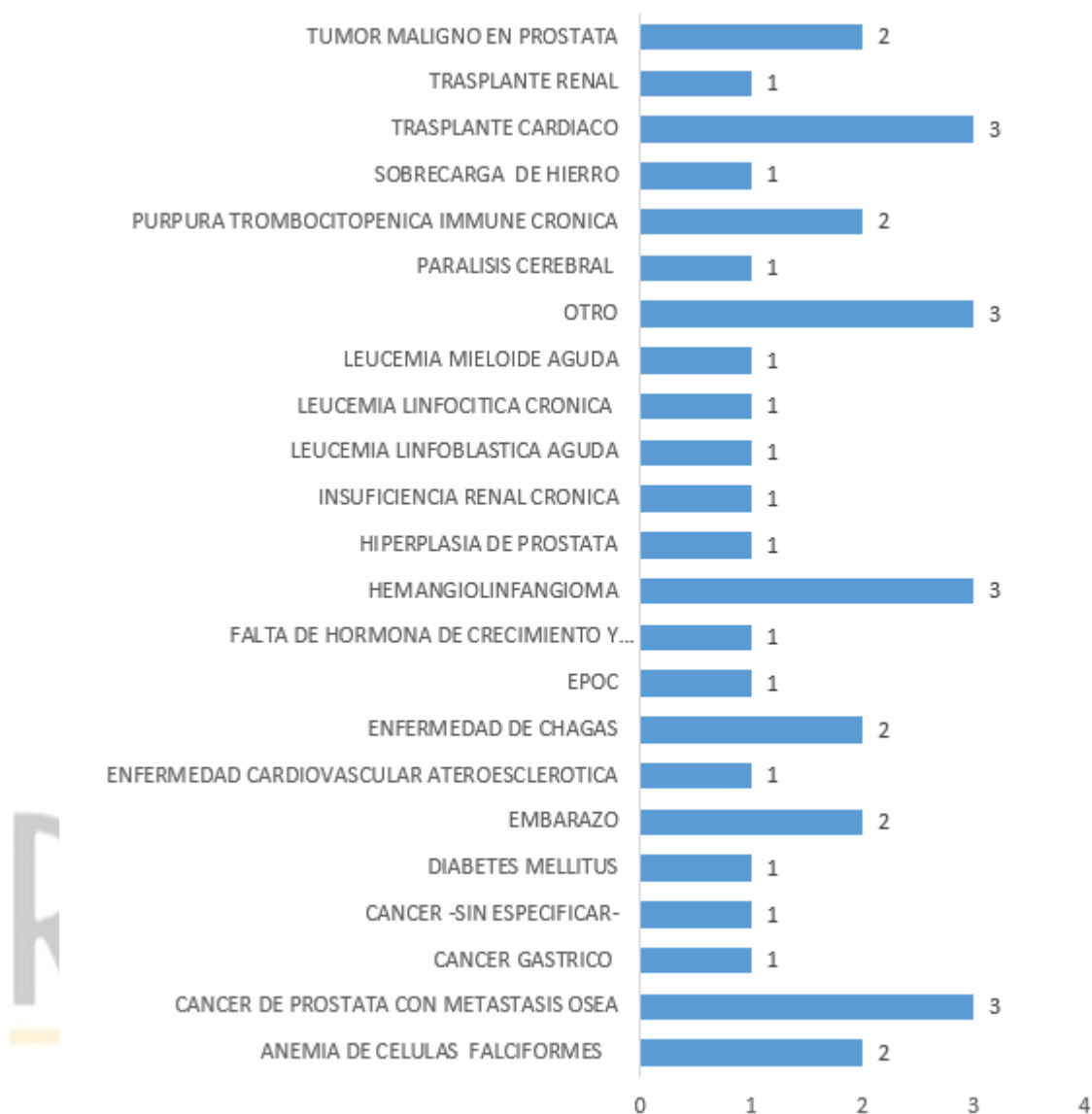
Salud Vida: 36 reportes se hicieron a esta entidad en el periodo analizado. La tabla 5 demuestra una resolución correspondiente al 72%, y resalta un 3% de los pasos en estado pendiente. 17 de estos corresponden a demora en la entrega de medicamentos, 5 a demora en las autorizaciones, 5 a falta de agenda, 2 por demora en la entrega de medicamentos por parte de los entes territoriales, entre otros.



ESTADO ACTUAL	Total
EN PROCESO	9
FINALIZADO	26
PENDIENTE	1
Total general	36

Tabla 5: Estado de casos Salud Vida
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

La Gráfica 8 identifica las patologías con mayores factores de riesgo:



Gráfica 8: Casos gestionados por Diagnóstico Salud Vida
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Trasplante Cardíaco presentó 3 reportes del régimen subsidiado en Santander; Hemangiolinfangioma presentó 3 reportes del régimen subsidiado en Norte de Santander. Por su parte, en Cáncer de Próstata con Metástasis Ósea se presentaron 3 reportes del régimen subsidiado en los departamentos de Atlántico, Córdoba y la Guajira. Para Cáncer de Próstata se reportaron 2 situaciones de riesgo en régimen subsidiado en Caldas; 2 reportes también se dieron del régimen subsidiado por Púrpura Trombocitopenia Inmune Crónica en Santander. Resaltan en esta entidad 2 casos por Enfermedad de Chagas del régimen subsidiado en Boyacá, y 2 reportes de población en condición de embarazo del mismo régimen en Cundinamarca. Finalmente, el único caso del régimen Especial que se presentó fue en el departamento de Cundinamarca bajo el diagnóstico Leucemia Linfocítica Crónica.

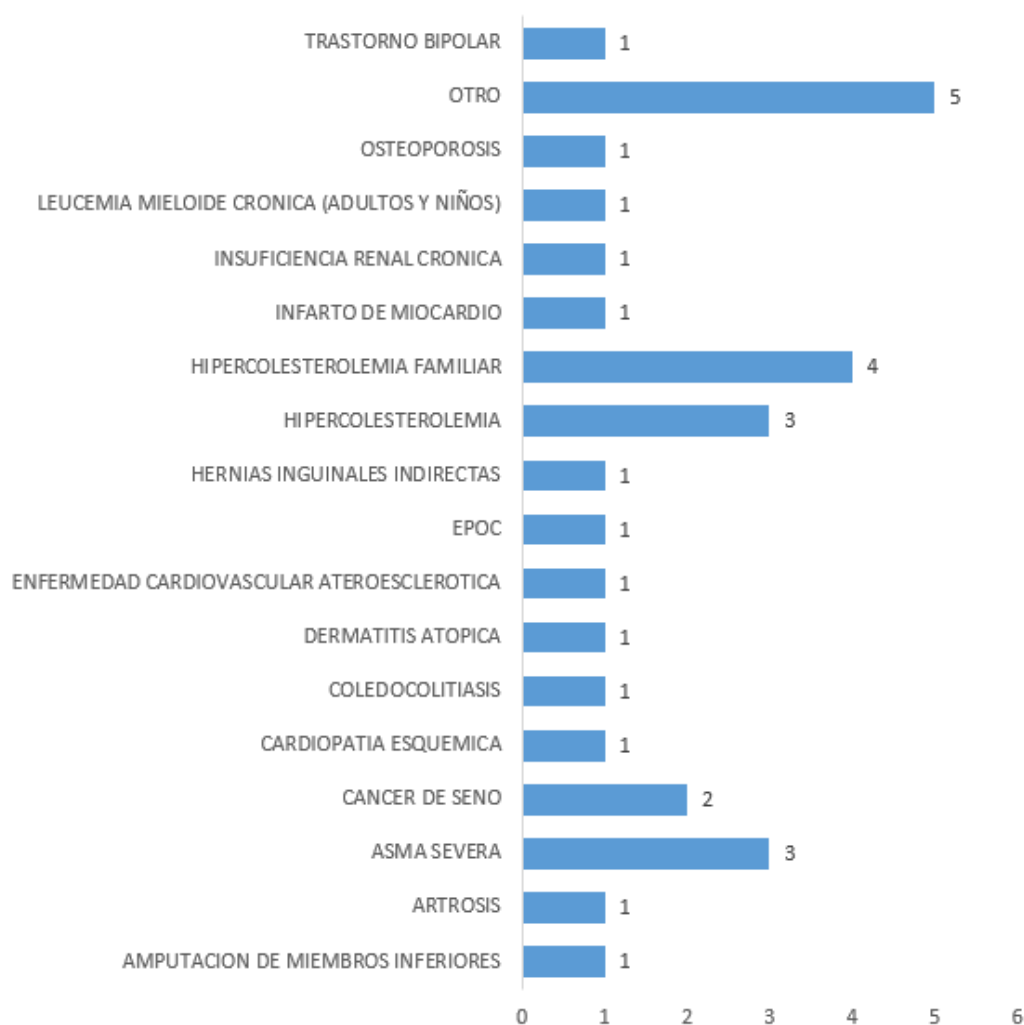
Salud Total: 30 casos se reportaron en el año para esta entidad, con una resolutivez del 97% (Tabla 6). Los causales de estos reportes corresponden a: 9 por demora en la entrega de medicamentos, 9 por falta de agenda, 4 por demora en autorizaciones, 1 por errores en trámites MIPRES, entre otras.

ESTADO ACTUAL	Total
FINALIZADO	29
PENDIENTE	1
Total general	30

Tabla 6: Estado de Casos Salud Total
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

La Gráfica 9 identifica las patologías con mayores factores de riesgo:

Solo 1 de los 30 casos reportados corresponde al régimen subsidiado; se presentó en el departamento del Atlántico por Dermatitis Atópica. Otras patologías no especificadas corresponden a 5 casos reportados en este periodo, en los departamentos de Cundinamarca y Tolima. Los 4 casos de Hipercolesterolemia familiar se presentaron en Cundinamarca, y 3 casos por Hipercolesterolemia se presentaron en Valle del Cauca (2 casos) y Cauca (1 caso). Otros 3 casos se presentaron por riesgos en Asma Severa, reportes que se realizaron en Cundinamarca; y finalmente, resalta un reporte de factores de riesgo por Trastorno Bipolar en el departamento de Cundinamarca.



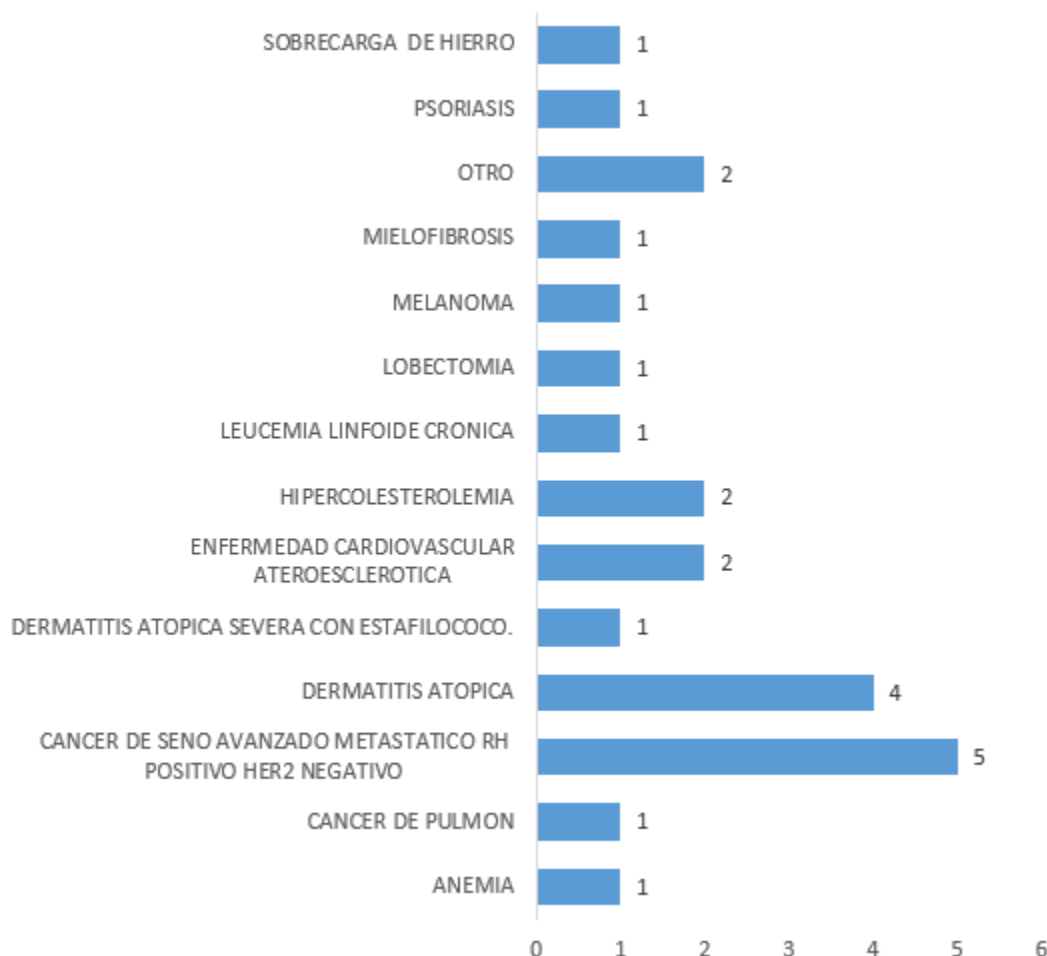
Gráfica 9: Casos gestionados por Diagnóstico Salud Total
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Coosalud: en total se gestionaron 24 situaciones de riesgo para esta entidad, con una resolutiveidad del 58%. Se logró identificar que 15 de estos reportes corresponden a demora en la entrega de medicamentos, 3 por demora en las autorizaciones, 3 por demora en la entrega de medicamentos por parte del ente territorial, entre otras

ESTADO ACTUAL	Total
EN PROCESO	10
FINALIZADO	14
Total general	24

Tabla 7: Estado de casos Coosalud
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

La gráfica 10 refleja las patologías con mayores factores de riesgo en Coosalud, siendo esta una entidad del régimen subsidiado únicamente.



Gráfica 10: Casos gestionados por diagnostico Coosalud

Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Cáncer de Seno metastasico RH positivo HER2 negativo es el diagnostico con mayores reportes; 4 corresponden al departamento del Atlántico y 1 Bolívar. En el caso de Dermatitis Atópica 4 de los reportes corresponden a Magdalena, y 1 a valle del Cauca; 1 caso se presentó en Dermatitis Atópica con Estafilococo en el departamento del Atlántico. Hipercolesterolemia presentó 2 casos, correspondientes a Cauca y Valle del Cauca. Y finalmente, en enfermedad Cardiovascular Aterosclerótica se reportaron 2 situaciones de riesgo en Cesar y Magdalena.

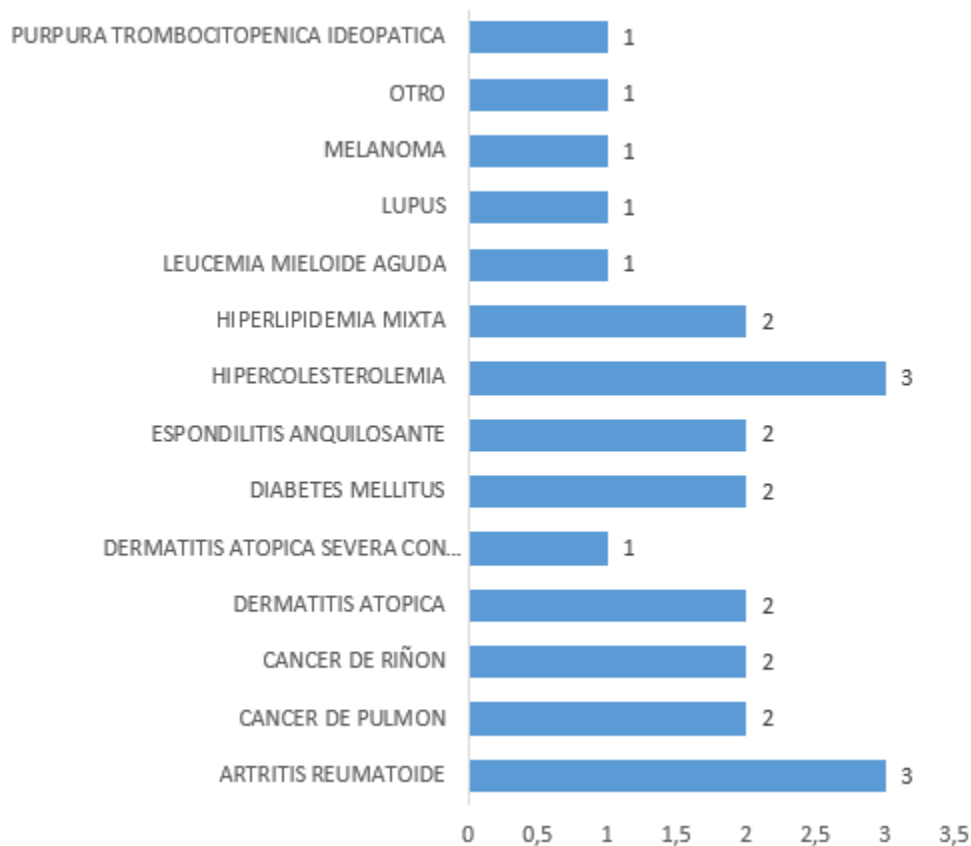
SURA EPS: para esta entidad se hicieron 24 reportes, y se obtuvo una resolutiveidad del 75% (Tabla 8); 10 de estos reportes fueron por demora en

autorizaciones, 6 por demora en la entrega de medicamentos, 1 por falta de agenda, 1 por cobro de cuota moderadora en citas médicas, entre otras.

ESTADO ACTUAL	Total
EN PROCESO	6
FINALIZADO	18
Total general	24

Tabla 8: Estado de casos SURA EPS
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Las patologías con mayor riesgo son:



Gráfica 11: Casos gestionados por diagnóstico SURA EPS
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Para Hipercolesterolemia se reportaron 3 casos del régimen contributivo en Valle del Cauca; 3 casos también fueron reportados por Artritis Reumatoide del régimen contributivo en Antioquia. Hiperlipidemia mixta tuvo 2 situaciones de riesgo, 1 del régimen subsidiado en Antioquia y 1 del régimen contributivo en Cundinamarca. Espondilitis Anquilosante presentó 2 reportes del régimen contributivo en Atlántico; para Diabetes se identificaron factores de riesgo del

régimen contributivo en Cundinamarca y Valle del Cauca. Dermatitis Atópica y Dermatitis Atópica con Estafilococo presentaron situaciones de riesgo del régimen contributivo en el departamento de Atlántico. Cáncer de Riñón presentó 2 problemáticas del régimen contributivo en el Atlántico; mientras que Cáncer del Pulmón presentó 2 problemáticas del régimen contributivo en Antioquia y Santander.

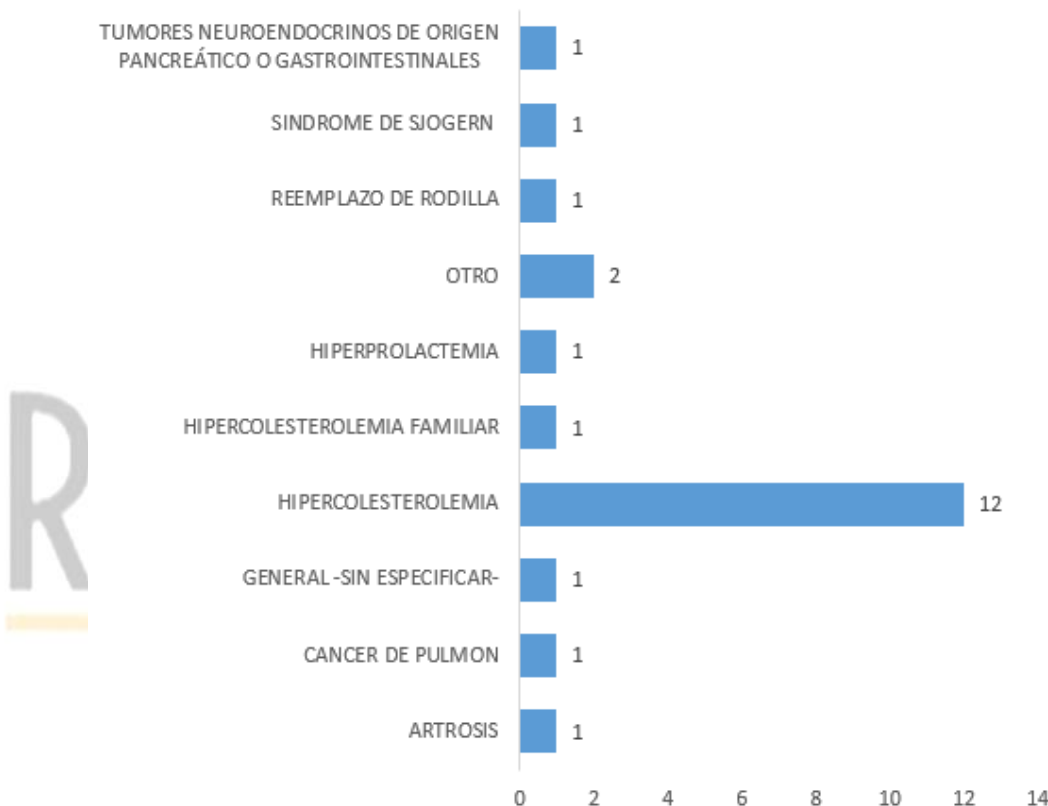
Compensar: 22 solicitudes fueron interpuestas a esta EPS, con una resolutiveidad del 100% a fecha de cohorte. 15 de estas corresponden a demora en la entrega de medicamentos, 3 a demora en las autorizaciones, 3 a falta de agenda, y 1 a otros no especificados.

ESTADO ACTUAL	Total
FINALIZADO	22
Total general	22

Tabla 9: Estado de casos Compensar

Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

En este caso, las patologías con mayores factores de riesgo fueron:



Gráfica 12: Casos gestionados por diagnostico Compensar

Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

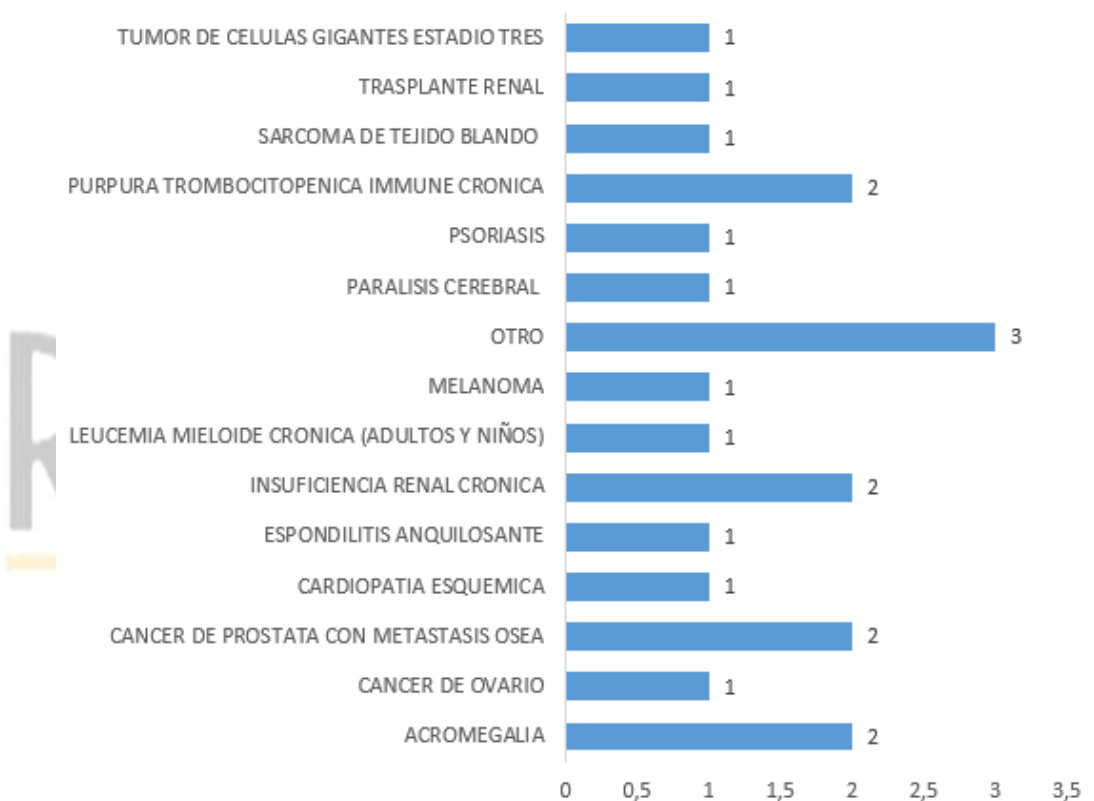
Hipercolesterolemia es la patología de mayor riesgo en esta EPS, con 12 reportes del régimen contributivo en Cundinamarca; en el caso de Hipercolesterolemia familiar, también se presentó 1 caso de este mismo régimen en Cundinamarca. El único caso del régimen subsidiado que se presentó en esta entidad corresponde al departamento de Cundinamarca por el diagnóstico de Tumores Neuroendocrinos de origen pancreático o gastrointestinales.

Comparta: 21 casos fueron reportados a esta entidad con una resolutiveidad del 81%; 14 de estos corresponden a demora en la entrega de medicamentos por parte del ente territorial, 2 a falta de agenda, entre otras.

ESTADO ACTUAL	Total
EN PROCESO	4
FINALIZADO	17
Total general	21

Tabla 10: Estado de casos Comparta
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

La Gráfica 13 representa los indicadores de riesgo por diagnóstico:





Gráfica 13: Casos gestionados por diagnostico Comparta

Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Otros no especificado presentaron reportes del régimen subsidiado en Atlántico y Norte de Santander; por su parte, para pacientes con Purpura Trombocitopenica Inmune Crónica se reportaron 2 casos en Norte de Santander, del régimen contributivo y subsidiado respectivamente. Los 2 reportes de Insuficiencia Renal Crónica se realizaron en el departamento de Tolima para el régimen subsidiado. Los 2 reportes de Cáncer de Próstata con Metástasis Ósea, se generaron en Norte de Santander para el régimen subsidiado, y los 2 casos de acromegalia se dieron para este mismo régimen en Boyacá. Finalmente 1 caso del régimen contributivo se presentó en Atlántico por Melanoma.

1.2.1 Gestión y resultados por región

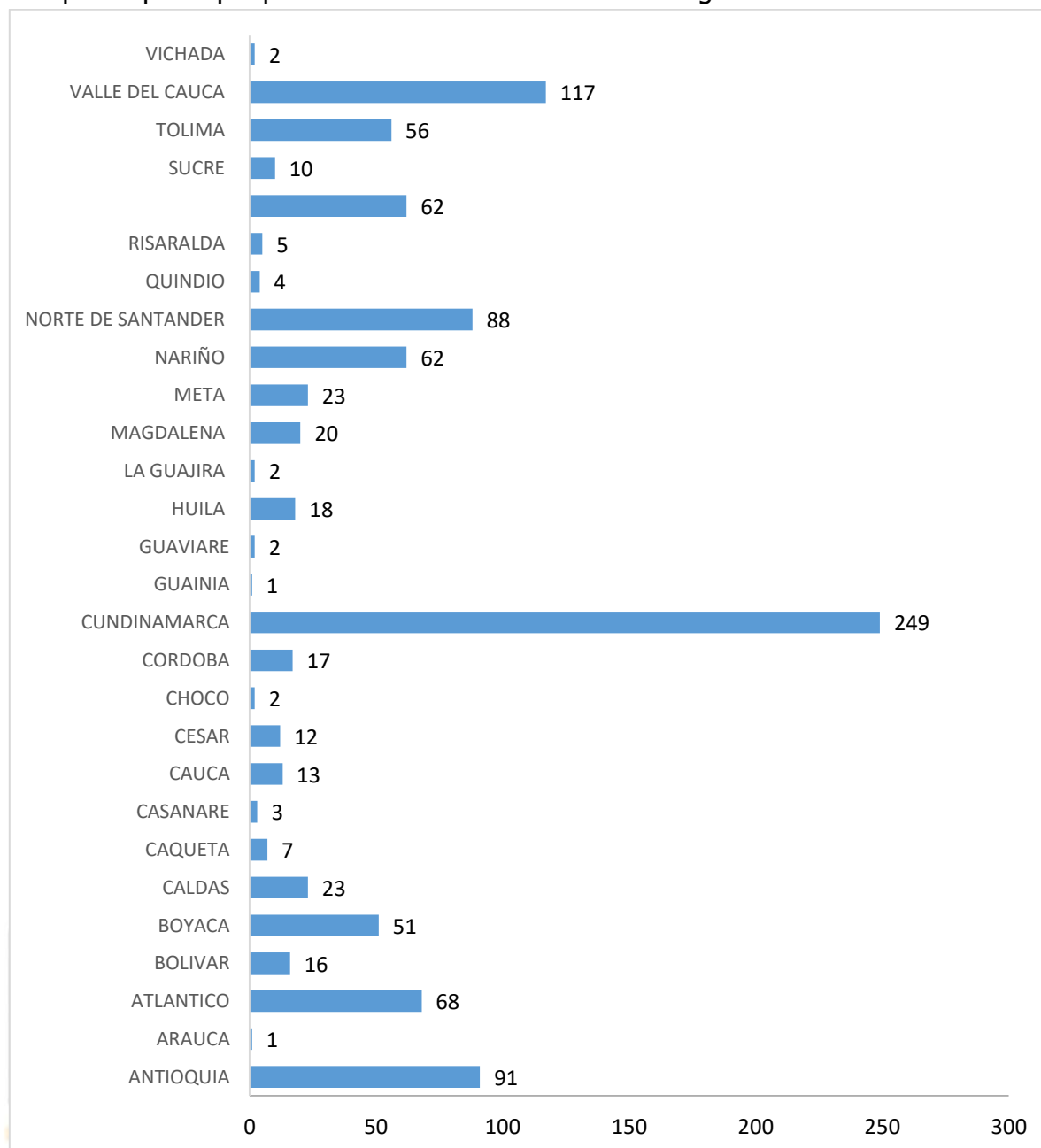
Con base a la identificación de riesgo por EPS, se ha identificado que Cundinamarca es la región que mayores factores de riesgo presentó en el 2019; de los 249 reportes, 219 corresponden al Distrito Capital, Bogotá. Chía, Fusagasugá, Facatativá y Soacha reportaron 2 o más situaciones.

117 reportes se dieron en el Valle del Cauca; de estos, 72 corresponden a reportes de Cali, 11 a Palmira y 10 a Tuluá. Los indicadores de Norte de Santander también son alarmantes, ya que como hemos visto anteriormente, junto a los dos departamentos anteriores, están presentes en la identificación de riesgos de las EPS más críticas y con patologías de Alto Costo. En este departamento se reportaron 89 situaciones, y 47 corresponden a la ciudad de Cúcuta, 15 al municipio de Abrego, y 13 a Ocaña.

De los 54 reportes de Antioquia, 54 corresponden a Medellín, 10 a bello, y 5 a Itagüí. De los 68 casos de Atlántico, 47 corresponden a Barranquilla; en el caso de los reportes de Santander, de los 62 casos 24 son de San Gil, y 11 a Bucaramanga. De los 58 casos del Tolima, 37 son de Ibagué; y en Boyacá, de los 51 casos 15 son de Tunja, 9 de Duitama, 8 de Sogamoso, entre otros.

El análisis del riesgo por región arroja una concentración de reportes de carácter andino céntrico; esto quiere decir que en el interior del país, en la región occidental, y en algunas zonas del norte del país se concentran la mayor cantidad de reportes; es necesario fortalecer el acceso y conocimiento de los

programas de orientación, apoyo, educación y empoderamiento en salud en las regiones más alejadas del país, donde las situaciones de riesgo que se reportan son pocas pero que presentan altos indicadores de riesgo.



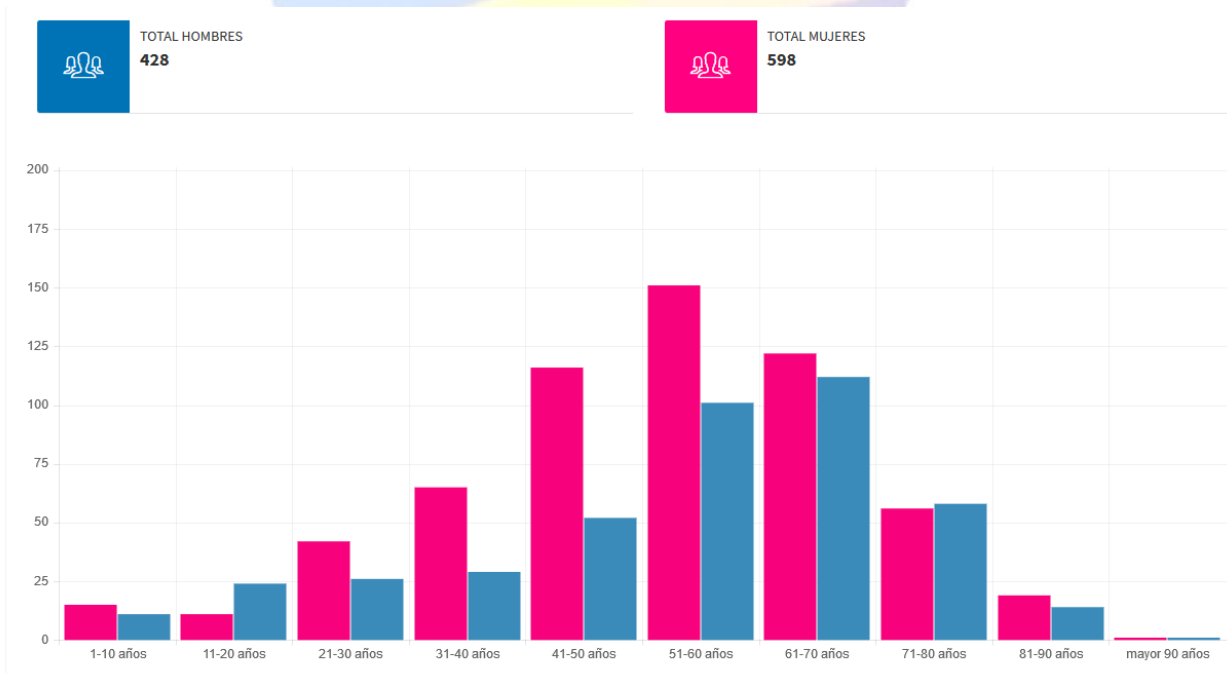
Gráfica 14: Gestión de casos por Departamentos
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

1.2.2 Gestión y resultados por sexo y grupo etario

El 58% de la población que reportó factores de riesgo en el 2019 son mujeres, y el 42% son hombres. El grupo poblacional con mayor riesgo son las mujeres entre 51-60 años; mientras que en el sexo masculino, el mayor grupo poblacional con riesgo se encuentra entre los 61-70 años. Solo entre los 71-80 años, los hombres tienen mayores indicadores de riesgo que las mujeres, según la gráfica 15.

Estos indicadores revelan que los grupos etarios con mayores factores de riesgo en enfermedades de crónicas y de alto costo son 41-50 años, 51-60 años y 61-70 años. La Gráfica 15 también refleja un aumento en los indicadores de riesgo en los grupos 21-30 años, y 31-40 años; esto se puede deber a la aparición temprana de patologías crónicas o a complicaciones de salud en edades tempranas por hábitos no saludables de vida, así como también a falta de programas de promoción y prevención para esta población.

Por los indicadores de morbilidad en patologías de alto costo, la cantidad de reportes disminuye en los grupos de 71-80 años, 81-90 años y mayor de 90 años.



Gráfica 15: Casos por sexo y grupos etarios
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

1.2.3 Gestión y resultados por Patología

De los 1.026 casos gestionados en el 2019, 165 corresponden al diagnóstico de Artritis Reumatoide. Esta es la patología que mayores factores de riesgo reportó, siendo Medimas y Nueva EPS las entidades que mayores situaciones de riesgo presenta para esta población.

EPS	Total
CAPITAL SALUD	1
COMFAMILIAR	4
CONVIDA	1
COOMEVA	36
MEDIMAS	116
NUEVA EPS	2
SANITAS	2
SURA EPS	3
Total general	165

Tabla 11: Gestión de casos Artritis Reumatoide por EPS

Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Insuficiencia Renal Crónica es otra de las patologías con altos indicadores de situaciones de riesgo; 64 casos se presentaron en el 2019, nuevamente siendo Medimas y Nueva EPS las entidades que mayores situaciones de riesgo presentan a esta población.

EPS	Total
AMBUQ BARRIOS UNIDOS	6
CAPITAL SALUD	1
COMPARTA	2
COOMEVA	5
FUNDACION MEDICO PREVENTIVA	1
MEDIMAS	27
NUEVA EPS	17
SALUD TOTAL	1
SALUD VIDA	1
SANITAS	2
SAVIA SALUD	1
Total general	64

Tabla 12: Gestión de casos Insuficiencia Renal Crónica por EPS

Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

La población con Hipercolesterolemia presentó 62 reportes, siendo Nueva EPS, COOMEVA y COMPENSAR las entidades que mayores situaciones de riesgo

presentan. En el caso de Hipercolesterolemia familiar, se reportaron 15 situaciones de riesgo para Medimas, SALUD TOTAL, COMFENALCO valle, Sistema Occidental de salud S.O.S, COMPENSAR y COOMEVA.

EPS	Total
ASMET SALUD	4
COMFENALCO VALLE	1
COMPENSAR	12
COOMEVA	14
COOSALUD	2
CRUZ BLANCA	3
EMSSANAR	1
NUEVA EPS	15
SALUD TOTAL	3
SANITAS	3
SISTEMA OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	1
SURA EPS	3
Total general	62

Tabla 13: Casos gestionado Hipercolesterolemia por EPS

Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

La población en condición de trasplante renal o en espera de uno, reportó 42 situaciones de riesgo. Medimas sobresale por la cantidad de situaciones que presenta para esta población; aquí resaltamos específicamente la demora en la entrega de medicamentos, y los problemas de la red de atención que llevaron a la regulación sancionatoria de esta entidad por la crisis que vivieron estos pacientes desde finales del 2018.

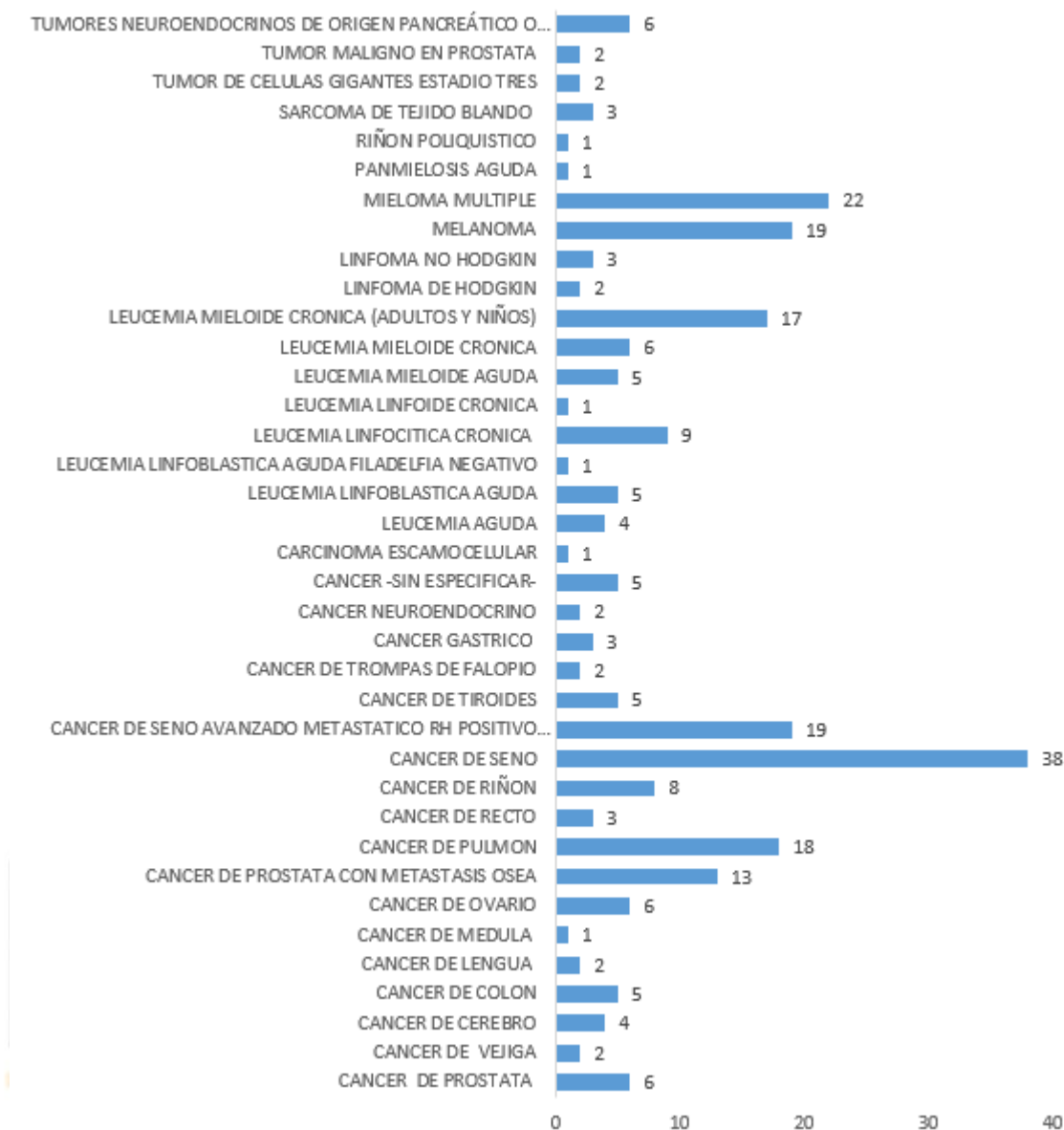
EPS	Total
ASMET SALUD	1
CAPITAL SALUD	1
COMPARTA	1
CONVIDA	1
COOMEVA	1
ECOOPSOS	1
MEDIMAS	31
NUEVA EPS	4
SALUD VIDA	1
Total general	42

Tabla 14: Casos gestionados Trasplante Renal por EPS

Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

1.2.3.1 Situación del Cáncer en Colombia

Cerca de 37 patologías Oncológicas y Hemato-Oncológicas identificó la plataforma SUAP, alcanzando un total de 252 reportes de este tipo de diagnósticos.



Gráfica 16: Casos gestionado Oncología y Hemato-Oncología
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP



Cáncer de Seno es el diagnóstico más común, con 38 casos. Resalta Medimas por la cantidad de situaciones de riesgo que impone a esta población.

Coomeva, Emssanar y Salud Total son otras de las entidades que presentan situaciones de riesgo a esta población.

EPS	REGIMEN	Total
AMBUQ BARRIOS UNIDOS		1
CAPITAL SALUD		1
COMFACHOCO		1
COOMEVA		4
EMSSANAR		2
FAMISANAR		1
MEDIMAS		21
MUTUAL SER		1
NUEVA EPS		1
RED VITAL		1
SALUD TOTAL		2
SANITAS		1
SAVIA SALUD		1
Total general		38

Tabla 15: Casos gestionados Cáncer de Seno por EPS

Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Mieloma Múltiple presentó 22 reportes, de los cuáles 7 son de COOMEVA y 7 de Medimas.

EPS	REGIMEN	Total
CAPITAL SALUD		1
COOMEVA		7
CRUZ BLANCA		1
EMSSANAR		1
FIDUPREVISORA –MAGISTERIO-		1
MEDIMAS		7
NUEVA EPS		1
SERVICIO DE SALUD DEL SENA		1
SISTEMA OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.		1
UNION TEMPORAL DEL NORTE -MAGISTERIO-		1
Total general		22

Tabla 16: Casos gestionados Mieloma Múltiple

Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Para Melanoma se presentaron 5 casos del régimen contributivo en Huila y 5 en Atlántico; también se presentaron reportes para este régimen en Antioquia,



Casanare, Cundinamarca, Guaviare, Nariño Santander y Tolima. Para el régimen subsidiado solo se presentó 1 caso en Valle del Cauca.

En Cáncer de Seno avanzado metastasico RH positivo HER2 negativo, se presentaron reportes de régimen contributivo y subsidiado en Antioquia, Atlántico, Bolívar, Cundinamarca, Magdalena, Meta, Santander y Tolima.

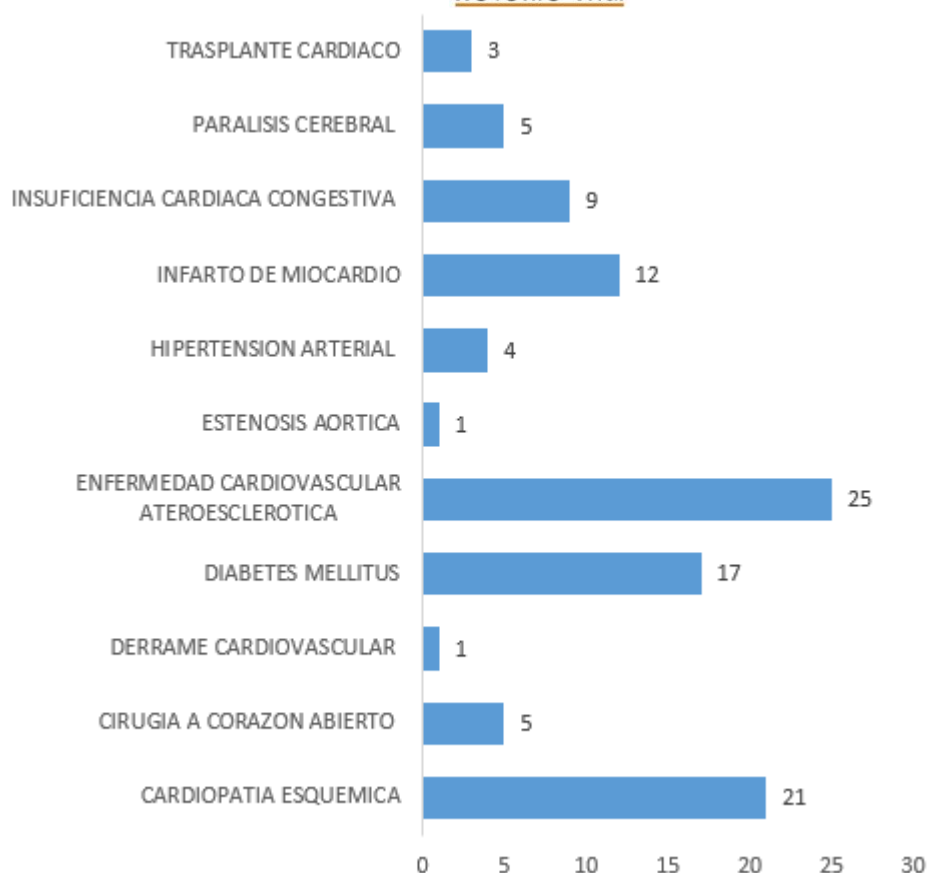
En Cáncer de Pulmón ambos regímenes presentaron situaciones de riesgo en Cundinamarca, Santander, Antioquia, Valle del Cauca, Cauca, Meta y Nariño. Y en Cáncer de Próstata con metástasis ósea, Atlántico, Córdoba, Cundinamarca, la Guajira, Magdalena, Norte de Santander, Sucre y Valle del Cauca.

1.2.3.2 Situación del riesgo Cardiovascular

Según la Organización Mundial de la Salud, las enfermedades Cardiovasculares constituyen el principal factor de mortalidad en el mundo¹. En este informe resaltó la grave situación de los pacientes con este tipo de patologías en Capital Salud; sin embargo, algunos otros factores de riesgo deben ser considerados.



¹ [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/cardiovascular-diseases-\(cvds\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/cardiovascular-diseases-(cvds))



Gráfica 17: Casos gestionado Riesgo Cardiovascular
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

La enfermedad Cardiovascular Aterosclerótica presentó 25 casos, de los cuales 9 son del departamento de Cundinamarca (2 del régimen contributivo, y 7 del subsidiado); 5 del régimen contributivo en el departamento del Tolima y 3 del régimen contributivo en el departamento del valle del cauca. También se reportaron factores de riesgo para esta población en Antioquia, Atlántico, Cesar y Magdalena.

EPS	Total
CAPITAL SALUD	7
COOMEVA	1
COOSALUD	2
MEDIMAS	5
NUEVA EPS	4
SALUD TOTAL	1
SALUD VIDA	1
SAVIA SALUD	2



SISTEMA OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	2
Total general	25

Tabla 18: Casos gestionados Enfermedad Cardiovascular Ateroesclerótica
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Cardiopatía Isquémica es la segunda patología con mayores factores de riesgo; de los 21 reportes, 13 fueron presentados en Cundinamarca (9 del régimen subsidiado, y 4 del régimen contributivo); los departamentos de Boyacá, Caquetá, Meta, Tolima y Valle del Cauca también presentaron reportes de situaciones de riesgo.

EPS	Total
CAPITAL SALUD	9
COMFACUNDI	1
COMFAMILIAR	1
COMPARTA	1
COOMEVA	1
CRUZ BLANCA	1
FAMISANAR	1
MEDIMAS	4
SALUD TOTAL	1
SISTEMA OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	1
Total general	21

Tabla 19: Casos gestionados Cardiopatía Isquémica
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

Diabetes Mellitus es una patología cuya morbilidad más común es la enfermedad Cardiovascular; de los 17 casos, 6 fueron reportados en Cundinamarca para el régimen contributivo, y 4 para este mismo régimen en el Tolima; Antioquia, Nariño, Norte de Santander, Santander y Valle del Cauca también reportaron factores de riesgo. Las EPS que más reportes presentan en este diagnóstico son Medimas, Coomeva, SURA EPS, y Nueva EPS.

EPS	Total
ALIANSA SALUD	1
COOMEVA	2
EMSSANAR	1
FAMISANAR	1
MEDIMAS	4
NUEVA EPS	2
PROINSALUD	1



SALUD VIDA	1
SANIDAD MILITAR -POLICIA-	1
SANITAS	1
SURA EPS	2
Total general	17

Tabla 20: Casos gestionados Diabetes Mellitus
Fuente: Fundación Retorno Vital – Plataforma SUAP

2. ADVOCACY: construir conjuntamente programas de mejoramiento a nivel nacional para patologías de alto riesgo cardiovascular, oncológicas, Hemato-oncológicas, crónicas y de Alto Costo con las EPS (Medimas , Nueva Eps, Capital Salud, Coomeva, entre otras del régimen Subsidiado y Contributivo), y así contribuir en veeduría e inspección social mediante los mecanismos de participación ciudadana respondiendo al Decreto 1757/1994

2.1 Metodología:

12 Reuniones periódicas (1 MENSUAL) para informar y reportar a los tomadores de decisión de las EPS del Reg. Contributivo, Subsidiado y Reg. Especial (Fuerzas Armadas, Magisterio) acerca de los factores de riesgo reportados a través de nuestra página web www.fundacionreornovital.org/contactenos (Plataforma S.U.A.P), con el fin de contribuir a construir planes de mejoramiento, Ruta de atención para las patologías de alto riesgo cardiovascular, oncológicas, Hemato-oncológicas de Alto Costo y construcción del paciente afiliado a Medimas, Nueva Eps, etc... Del régimen Subsidiado y Contributivo.

2.1.1: Plan de mejoramiento Medimas:

Las demoras en asignación de citas médicas especializadas como autorizaciones y la falta de oportunidad y continuidad de tratamientos por parte de los operadores logístico de entrega de medicamentos de síntesis química como los de síntesis Biológica que además de que estos deben ser suministrados directamente a la IPS encargada y responsable de la aplicación de estos esto ha hecho más engorrosa la tarea debido a que los contratos dependen directamente de la EPS quien es la responsable de la garantía de la red de esta presentación de servicios, la cual puede verse afectada como es lo más común por el proceso de pago de carteras en la facturación entre EPS e IPS.

Haciendo seguimientos y evaluación a cada uno de los casos reportados a nuestra plataforma



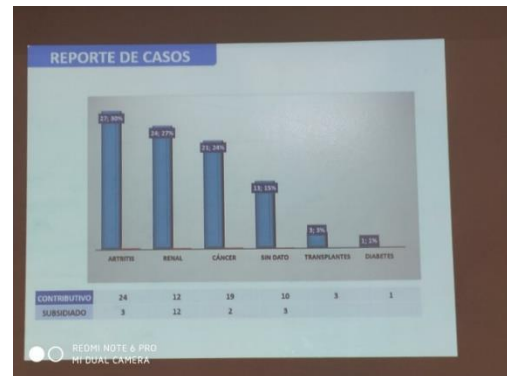
*Se han realizado 3 visitas a centros de dispensación de medicamentos e IPS de aplicación en Bogotá acompañados por los mismos usuarios y fuera de la capital es lo que nos reporta nuestra red de apoyo nacional conformada por líderes de diferentes organizaciones de pacientes de diferentes patologías como de Asociaciones de usuarios y trabajadores de la EPS para confirmar la información recibida caso a caso.

Dentro del plan de mejoramiento cada reunión se hace una validación de los casos resueltos como los que están en proceso para confrontar la información y así mismo reducir el riesgo de caer en el error de la información revelada por nuestra organización a través de los canales parientes de comunicación como lo es el correo electrónico como teléfonos de contacto de los tomadores de decisión para así mostrarles factores de riesgo que van en detrimento de la condición de salud y vida de sus afiliados así como del incumplimiento de los compromisos adquiridos en cada una de las reuniones de seguimiento con las directivas de esta entidad, resolver las barreras de acceso como lo muestra nuestro informe en el que en el momento de 399 casos recibidos solamente hay en gestión con esta EPS 45 (11%) y resueltos 354 (89%), certificados por la Superintendencia Nacional de Salud, quien cumple como garante y validador del proceso como organismo de control en salud, esto nos muestra que el proceso de los planes de mejoramiento con esta aseguradora han cumplido a satisfacción con lo establecido en los objetivos de nuestra organización..

A esta EPS sean hecho 5 denuncias públicas a través de medios de comunicación como Noticieros de radio y televisión, se dio la sanción más grande por parte de un organismo de control a una EPS a partir del reporte continuo permanente y con calidad de la evidencia por parte de nuestra organización

GESTIÓN ADELANTADA

	TOTAL CASOS	LABORATORIO	ENTREGA DE MEDICAMENTOS	ENTREGA DE INSUMOS	ENTREGA DE EQUIPOS	ENTREGA DE SERVICIOS	ENTREGA DE OTROS	ENTREGA DE ALIMENTOS	ENTREGA DE VESTIMENTA	ENTREGA DE OTROS
Atención Primaria	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención Secundaria	24	0	2	3	4	1	1	1	4	1
Atención Terciaria	21	1	1	2	2	0	0	0	17	0
Atención Cuaternaria	13	0	0	0	0	0	0	0	12	0
Atención Quincuagésima	3	2	0	1	0	0	0	0	0	0
Atención Sexagésima	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL REPORTE RETORNO VITAL	88	19	3	3	7	1	1	1	88	1
		21%	3%	3%	8%	1%	1%	1%	88%	1%



Reportes de casos remitidos a Medimas EPS PRIMER SEMESTRE 2019 por patología

2.1.2: Planes de mejoramiento con Capital Salud:

Se obtuvieron canales de comunicación directa y permanente con dos funcionarios de la EPS quienes nos pedían que antes de remitir el caso con barrera al Organismos de Control (Superintendencia Nacional de Salud), tanto para asignación de las citas médicas como la entrega efectiva de medicamentos e insumos médicos entre otras solicitudes; les diéramos un plazo no superior a tres (3) días a partir de la remisión del caso para dar respuesta por medio de un correo electrónico asignado para remitir las barreras.

El impacto es que de 50 casos recibidos hasta el 31 de Diciembre de 2019 solo hay 6 casos en proceso y 6 en gestión, dándonos la posibilidad de tener una resolutive con esta EPS del 88% que corresponden a 44 casos y solo de un 12% en gestión que corresponden a 6 casos.

3. INFORME DE GESTIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD Para responder este documento favor citar este número:	
Rad No:	2-2020-10481
Fecha:	06/02/2020 04:18:17 PM
Folios:	1
Origen:	DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA
Destino:	FUNDACION RETORNO VITAL
Anexos:	1

Señor:

JORGE ERNESTO GARCIA
REPRESENTANTE LEGAL O QUIEN HAGA SUS VECES
FUNDACION RETORNO VITAL
Tv 42 5B 02
fundareturnovital@hotmail.com
BOGOTA, D.C. - BOGOTA, D.C.

Asunto: INFORME 2019 PQRD

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL
USUARIO
DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**INFORME CASOS REPORTADOS POR FUNDACIÓN RETORNO VITAL-
REPRESENTANTE JORGE ERNESTO GARCÍA ROJAS 2019**

ESTADO PQRD 2019

AÑO	PQRD RECIBIDAS	PQRD CERRADAS (CON Y SIN CONFIRMACIÓN DE USUARIO)	PQRD EN GESTIÓN	PQRD REITERADAS
2019	1004	821	183	624

Fuente: SNS / PC Base DPC

De los 1.026 casos gestionados en el 2019, 1.004 fueron tramitados en relacionamiento estratégico con la Superintendencia Nacional de Salud. 821 de los mismos se han cerrado verificando con el usuario que se hayan superado las barreras de acceso reportadas, lo que representa un indicador de resolutiveidad del 81.77% sobre el total de los casos remitidos a esta entidad.

PQR POR MOTIVO

	MOTIVOS ESPECÍFICOS	TOTAL PQR RECIBIDAS
1	Medicamentos	523

2	Fallas en la prestación del servicio de salud	301
3	Asignación de Citas Médicas Especiales	102
4	Procedimiento Quirúrgico	25
5	Procedimiento de Diagnóstico	17
6	Remisión a Otro Nivel de Complejidad	10
7	Suministros-Insumos	8
8	Afiliación	7
9	Ref y ContraRef	4
10	Temas Económicos	3
11	Tratamiento Integral	2
12	Asignación de Citas Médicas Generales	1
13	Pago y Devolución de Aportes	1
TOTALES		1004

Fuente: SNS / PC Base DPC

La Superintendencia Nacional también reportó a la Fundación Retorno Vital que la demora en la entrega de medicamentos es la barrera que más se reporta, seguida por las Fallas en la prestación del servicio de salud y la Asignación de citas Médicas Especiales.

PQRD POR ENTIDAD VIGILADA

ENTIDAD		TOTAL
MEDIMAS	475	
COOMEVA	105	
SALUDVIDA	46	
NUEVA EPS	32	
COOSALUD	30	
COMPARTA	26	
CAPITAL SALUD	24	
SANITAS	20	
COMPENSAR	19	
EMSSANAR	19	
EPS SURA	18	
FAMISANAR	18	
MAGISTERIO	18	
CRUZ BLANCA	17	

AMBUQ (BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO)	16
SALUD TOTAL	16
ASMET SALUD	13
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (SOS)	13
CCF ATLÁNTICO "CAJACOPI"	11
SAVIA SALUD EPS	11
CONVIDA	9
CCF CUNDINAMARCA "COMFACUNDI"	6
ECOOPSOS	5
MALLAMAS (EPS-I)	5
CCF DE NARIÑO	4
MUTUAL SER	4
CCF HUILA "COMFAMILIAR HUILA"	3
COMFENALCO VALLE	3
POLICIA NACIONAL	3
CRUZ BLANCA	2
EMDISALUD	2
FUERZAS MILITARES	2
ALIANSA SALUD	1
ARL - SEGUROS DE VIDA LA EQUIDAD	1
CAPRESOCA	1
CCF CARTAGENA "CONFAMILIAR CARTAGENA"	1
CCF CHOCÓ "CONMFACHOCÓ"	1
CCF DE LA GUAJIRA	1
CCF ORIENTE "COMFAORIENTE"	1
MALLAMAS	1



RED VITAL	1
TOTAL GENERAL	
1004	

Fuente: SNS / PC Base DPC

Finalmente, este reporte coincide con nuestro balance de la información en el ranking de EPS que mayores situaciones de riesgo interponen a los pacientes. Medimas, Coomeva, Salud Vida, Nueva EPS, COOSALUD y COMPARTA son las entidades con mayor número de reportes en el 2019.



FUNDACIÓN
Retorno vital