



Viacrucis E.P.S.

Hoy me quiero hacer eco de la denuncia del periodista J. Óscar Gil G., identificado con C.C. 6'088.576. Él dice que la tramitomanía de la E.P.S. de Comfenalco somete a sus afiliados a un absurdo paseo de la muerte. A continuación parte de su texto:

“La cita con el médico general se pide, al denominado call center, y –si se logra establecer contacto, después de 4 a 6 intentos diarios durante varios días– la consecución puede tardar entre 3 y 8 días. Ya programada, el médico ordena cita con el especialista.

El tiempo –tratándose de especialistas internos– se prolonga 2 y hasta 3 semanas, y hay experiencias de demoras de uno o más meses; por cuanto que si se llama a mediados de la semana la respuesta siempre es la misma: “No se la podemos programar porque al médico aún no le han abierto la agenda”. Pero, cuando se vuelve a llamar a principios o finales de la semana, la respuesta es: “Lamentamos, pero ¡la agenda del doctor ya está copada!”.

Cuando se logra conseguir esta cita, y el especialista ordena tratamiento, se inicia otro vía crucis. Al llevar la orden médica a Autorizaciones, esta es retenida por 8 o 10 días para evaluación del auditor. Estando de buenas, esta vuelve autorizada; pero, en caso contrario, entregan una orden para el médico familiar interno, quien decidirá la remisión al especialista.

Pedir la cita con el médico familiar es agregarle igual o más tiempos de los ya mencionados para la orden inicial. Programada la cita, este profesional (por fortuna) certifica la necesidad de que el paciente acuda al especialista que generó la orden de control.

Al llevar esta nueva orden a Autorizaciones sucede algo aberrante e insólito: esta es retenida –¡nuevamente!– por 8 o 10 días más, dizque para evaluación de Auditoría (?), desautorizando a sus propios médicos de planta y cayendo de nuevo en otro círculo ya no vicioso sino perverso.

La orden regresa a Autorizaciones (ahora sí) con el visto bueno de Auditoría, para empezar a contar nuevas esperas en procura de conseguir la cita de control y seguimiento.



Sala de Prensa

Pero todo no termina aquí. Existe algo más aberrante: para el caso de consultas con el mismo especialista que viene tratando al paciente desde hace varios años, y que expide, con el objetivo de continuar los controles de rigor, la orden pertinente –esta, cada vez– es supeditada a pasar por todos los filtros ya detallados; como si no estuviera suficientemente comprobada y avalada la necesidad del tratamiento periódico.

Sumados los tiempos descritos, la atención con especialistas llega a tardar 4, 5 y hasta más meses; pero, ¡nunca menos de 2 o 3!

Esta denuncia de Óscar Gil, con sus correspondientes pruebas, ya se encuentra en poder de la Superintendencia de Salud. De mi parte digo que lo mismo sucede en otras E.P.S., como la Nueva, donde la orden para una ultrasonografía diagnóstica a un paciente sospechoso de hernia inguinal se ordena a la Clínica de Occidente, que sólo puede hacerla dos meses después de la revisión médica. Y en Popayán la EPS Caprecom no expidió la orden para trasladar a un menor de edad a un centro de trasplante pulmonar, por lo que el niño murió.

¿De qué nos servirá la paz si estos dramas continúan? ¿Por qué no se ha acabado con las EPS que son un intermediario costoso e ineficaz? ¿En qué quedó la reforma a la salud?

Sin derecho a la salud no hay paz que valga.

German Patiño

Diario el País, página A8. Enero 19 de 2015.