



### **Quejas por servicios de salud en Cali aumentaron 68% en el primer trimestre del año**

Las quejas de los caleños por el servicio en salud en la ciudad aumentaron en un 68% en los primeros tres meses del año, respecto al mismo periodo del 2014, según indicó la secretaría de Salud. **Lea también: Aumentan las quejas por mal servicio de salud que prestan las EPS en Cali**

**De acuerdo con el jefe de la dependencia, Harold Suarez, en el primer trimestre se recibieron 784 derechos de petición reportados a través del Servicio de Atención a la Comunidad, (SAC), 317 casos más de los que se reportaron el año anterior.**

Entre los problemas más recurrentes, las demoras en la autorización de procedimientos en los centros hospitalarios y EPS fueron las mayores generadoras de quejas de los usuarios afiliados al Régimen Subsidiado y Contributivo con 243.

Además, hubo 224 peticiones por problemas con las afiliaciones a las EPS; 82 por demoras en intervenciones, actividades y procedimientos; y 51 más por demora en la entrega de medicamentos.

De igual forma, se reportó que las EPS que mayores reportes generaron fueron: Emsanar (314), Caprecom (80), Coosalud (75), la Nueva Eps (45), y S.O.S (45).

"Preocupa que hay una ley estatutaria que garantiza la prestación de salud, por lo que no se entiende por qué se siguen presentando barreras, no solo por parte de las empresas aseguradoras, sino también por las prestadoras de servicio", afirmó el secretario de Salud.

Por su parte, la asesora para la Atención al Usuario en Salud, Mariluz Zuluaga, indicó al respecto que la ley estatutaria se ha quedado solo en el papel. "Se sigue negando la atención en urgencias y en la prestación del servicio", precisó.



Según el informe entregado, se resolvieron de forma efectiva 565 derechos de petición , mientras que 168 casos se encuentran en trámite. Eso significa que el 77% de las quejas fueron atendidas oportunamente.

El secretario de Salud destacó los indicadores de gestión efectiva que miden la capacidad operativa del SAC al resolver el 100% de las peticiones de los usuarios de la Red Pública y el 90% correspondiente a los asegurados a los regímenes Contributivo y Subsidiado.

**“En cuanto a rangos de tiempo para la gestión, en el primer trimestre de 2015, el 70% de los DP (derechos de petición) se gestionó y resolvió entre 0 y 15 días; este dato, comparado con el 54 % en 2013, evidencia la capacidad de gestión del SAC”, puntualizó la asesora Zuluaga.**

Por último, se informó que este año se han remitido 85 derechos de petición ante la Superintendencia de Salud, siendo las entidades que más aportaron Emssanar, S.O.S, Coomeva y Caprecom.

La asesora Mariluz Zuluaga explicó que entre enero y marzo 31 del presente año, en el SAC, de los 3844 usuarios atendidos que realizaron las 3996 consultas, el 19,6 % (784) generó derechos de petición, mientras que el 80,4 % se relacionó con: Afiliación al Régimen Subsidiado, Encuesta a Sisbén y Servicios No POS.

Diario el País, 21 de Abril de 2015. Página B2.