



Persisten quejas por espera de medicinas en Eps de régimen subsidiado

Secretaría de Salud de Cali realizó una auditoría a 42 dispensarios en zona urbana y rural.

Una auditoría a 42 puntos de distribución de medicamentos de las EPS que administran recursos del régimen subsidiado en Cali, encontró que si bien la percepción de los usuarios sobre estos servicios ha mejorado persisten las quejas, especialmente por la demora en la entrega de los medicamentos.

La evaluación fue realizada a las entidades contratadas por las Eps Emssanar, Coosalud, Cafesalud, Caprecom, Mallamas, Asmet Salud, S.O.S, Nueva EPS, Salud Total y Saludcoop, cuatro de ellas en el área rural.

En el tema estructural, compuesto por recurso humano disponible, infraestructura, dotación, documentación en procesos y procedimientos asistenciales, se encontraron calificaciones entre el 75,5 y el 98 por ciento de cumplimiento.

Al evaluar la accesibilidad y oportunidad, para el que se tuvieron en cuenta horarios de atención, asignación de turno, atención preferencial, así como la oportunidad en la entrega de medicamentos pendientes y seguimiento realizado por la EPS a los proveedores contratados, hubo dispensarios con el 55,4 y el 89,2 por ciento de cumplimiento.

En cuanto a disponibilidad de medicamentos de los programas de promoción y prevención como los de enfermedades de transmisión sexual, enfermedades crónicas no transmisibles y enfermedades de salud mental, se encontraron bajos cumplimientos como el de Salud Total, que llegó al 17 por ciento.

Percepción de usuarios

La auditoría tuvo en cuenta 432 encuestas entre quienes se encontraban en los puntos de distribución de medicamentos.



Sala de Prensa

Un 92,6 por ciento manifestó sentirse conforme con el trato del personal del dispensario; el 62 por ciento de los usuarios consideran como muy buena la oportunidad en el despacho de los medicamentos con tiempos de hasta 10 minutos, mientras el 16 por ciento ha tenido que esperar más de 15 minutos y el 22 por ciento, lo calificó como deficiente con esperas en promedio 25 minutos.

En cuanto a la entrega completa de la fórmula el 71,6 por ciento indicó que si ocurre, pero el 25,6 aseguró que solo recibió una parte. Un 2,8 por ciento de los encuestados manifestó que no les fue suministrado ninguno de los medicamentos.

El 52,7 por ciento tuvieron que esperar más de siete días para que la entrega de medicamentos pendientes, en tanto que un 25,6 debió esperar entre 3 y 7 días, y la situación más crítica la vivieron el 21,7 por ciento de los usuarios que no los recibieron.

Las mayores filas se presentan en los dispensarios contratados por Emssanar, SOS, Coosalud y Saludcoop. Las fotocopias y las autorizaciones son los trámites más engorrosos.

De acuerdo con la secretaría de Salud, los resultados coinciden con los reportes del Servicio de Atención a la Comunidad, que entre los principales motivos de quejas de los usuarios de los servicios de salud está la entrega de medicamentos.

Planes de mejoramiento

Los representantes de las EPS recibieron las evaluaciones para que hagan seguimiento y avancen en acciones para mejorar este servicio para los usuarios.

Las EPS deben presentar un plan de mejoramiento con respecto a los hallazgos evidenciados en el informe de auditoría, a su vez la secretaría de Salud de Cali enviará copia del informe a la Superintendencia Nacional de Salud y realizará seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas por las EPS y sus proveedores.

Diario El Tiempo, 6 de Mayo de 2015. Página 6.