



Cinco quejas diarias de caleños por salud

Personería reportó 1.910 reclamos en el último año.

La falta de autorizaciones médicas, la negación del servicio, y retrasos y demoras para entregar medicamentos son las quejas más recurrentes de los caleños a la hora de ir a los hospitales y clínicas de la ciudad.

El balance lo entregó la Personería y corresponde a todo el 2014 y al primer trimestre del 2015 en su informe sobre la prestación del servicio de salud en la capital vallecaucana.

Según el Ministerio Público, para el año 2014, se recibió 1.910 quejas, o sea, 6 a diarios, por la deficiente atención del sistema de salud en la ciudad y en lo que va corrido de este 2015 se han presentado 317 quejas.

El mismo informe indicó que en el primer trimestre de este año las Entidades Promotoras de Salud (EPS) en Cali con mayor número de recepción de quejas son Emssanar con 67 quejas representando el 22,6 por ciento. Le sigue Saludcoop con el 12,8 por ciento de las quejas que corresponde a 38; después está la Nueva EPS con el 12,5 por ciento correspondiente a 37 quejas.

Caprecom está en cuarto lugar, con el 9,4 por ciento con 28 quejas; Coomeva con el 8,4 por ciento correspondiente a 25 quejas.

Con respecto a las Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud (IPS), es decir, las clínicas y hospitales, entre enero y marzo del 2015, el mayor número de quejas se recibieron por el Hospital Universitario del Valle.

El centro asistencial de mayor complejidad en el suroccidente colombiano representó el 31,0 por ciento con 18 inquietudes.

“En el caso del hospital Universitario del Valle continúan las quejas por la falta de oportunidad en la atención”, dijo el personero Andrés Santamaría. A esa casa de salud le llega el mayor peso de la violencia en la región.

El Personero anotó que la falta de oportunidad en procedimientos y en la asignación de citas con especialistas son otros de los ‘lunares’ en este balance de gestión del servicio de salud para la población caleña.



Sala de Prensa

El funcionario añadió que preocupa que el informe arrojó el incremento en casos de vulneración del derecho a la salud de los adultos mayores. En el 2013 se reportaron 98 casos y en el 2014, la cifra alcanzó los 189. Para el primer semestre de este año ya se contabilizan 83 más.

En el HUV, sus directivas no están de acuerdo y aseguran que la atención se brinda a los pacientes de aquellas EPS que aún deben dineros al hospital.

Este panorama no es tan diferente del que maneja al Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), de la secretaría de Salud de Cali.

Esta dependencia informó que además de que las principales quejas son precisamente demoras en los procedimientos y medicamentos a tiempo, también se destaca la falta de atención a pacientes con cáncer, VIH o las denominadas enfermedades raras, que requieren un servicio de manera oportuna.

Las barreras de acceso para estos usuarios de 'alto costo' hacen parte de los cinco motivos de mayor impacto en los reclamos.

De enero a marzo de este año en la SAC fueron atendidos 3.844 usuarios que elevaron 3.996 consultas. Del total, un 19,6 por ciento, es decir, 784 quejas generaron derechos de petición para que de forma perentoria, las instituciones prestadoras efectuaran la atención. El resto se relacionó con dudas por afiliación al régimen subsidiado, encuesta del Sisbén y servicios que no están dentro del Plan Obligatorio de Salud (POS).

En el 2014, la SAC emitió 2.483 derechos de petición, y entre el primero enero y el 31 de marzo de este año se registraron 784.

Diario El Tiempo, 27 de Mayo de 2015. Página 7.