



## **En Cali ya van más de seis mil quejas por los servicios de salud en este 2016**

Un domingo de comienzos del 2016, a las 9:30 p.m., lo llamaron los bomberos a su celular para preguntarle qué hacer con una paciente con una herida abierta en la cadera. La habían recogido ante la desesperación de la familia y no la querían recibir en ninguna parte. Ya no recuerda ni importa qué estaba haciendo, había que lograr que le abrieran las puertas en alguna clínica u hospital, buscar que la EPS respondiera.

Esa tarea la hace Alexander Camacho, defensor del Paciente en Cali, una figura relativamente nueva en la estructura administrativa de la ciudad y cada vez más visible porque los casos de barreras en la atención y de quejas por los servicios de salud brotan de todos los rincones. En la Secretaría de Salud, detrás del HUV, está su oficina, la de Atención a la Comunidad, donde un equipo de 20 personas atiende y gestiona cientos de quejas cada semana.

¿Cuántas quejas están recibiendo?

En el primer trimestre de este año atendimos 6000 personas. De ellas, 1031 se convirtieron en casos que radicamos. Han aumentado, porque el año pasado en ese mismo periodo radicamos 786 quejas. Además de las personas que llegan acá atendemos casos que se encuentran en un centro hospitalario y que tienen algún tipo de necesidad, acudimos a la clínica, otras veces llamamos. Atendemos en promedio 100 personas diarias, pero radicamos para iniciar gestión entre 30 y 40 casos.

¿La mayoría de la gente viene por qué tipo de quejas?

Por demora de las autorizaciones, esa es la barrera más frecuente.

¿Hasta cuánto se les están demorando a los pacientes?

Hay que tener en cuenta que atendemos unas personas, pero esa es una muestra apenas de la gente que tiene problemas, no todos se quejan, otros que tienen el recurso económico asumen el asunto de manera particular y otros no saben que tienen posibilidades como estas para reclamar. Los demás simplemente se cansan de esperar y desisten. Mire, aquí se encuentran casos que yo llamo del 'realismo mágico', tenemos demoras de uno y dos años para autorizaciones. Esto está pasando y es increíble. Increíble como sucedió hace algún tiempo que dieron una cita a un paciente para el 2017, argumentaron que era un error del sistema. Tuve el martes un caso en el que dan una



## Sala de Prensa

cita para resonancia de rodilla el 15 de septiembre, ¡en cuatro meses!, cuando la ley dice que una cita con especialista no debe exceder los 30 días.

La norma se queda en el papel...

La normatividad no está haciendo efectiva la garantía de que las personas puedan recibir los servicios de salud como se debe. Se supone que no debe haber ningún tipo de barrera a quienes lleguen a alguna IPS en situación de riesgo vital, pero nos encontramos con que la gente se sigue muriendo afuera de la clínica porque el vigilante no permite entrar o se muere en la sala de espera porque en el 'triage' todo es muy demorado o en algunos casos la persona está dentro de la ambulancia y no la dejan entrar al establecimiento.

En Cali hay gran preocupación por lo que está pasando con los pacientes de Cafesalud y su IPS Clínica Esimed. Los familiares de los niños con cáncer protestan porque la atención deficiente pone en riesgo a sus hijos, el personal médico dice que trabaja en condiciones muy difíciles, hasta hacen huelga...

Con Cafesalud estamos viviendo una situación muy dramática en relación a la prestación de sus servicios. En lo que va del 2016 han tenido tres gerentes encargados y eso de entrada da mucho qué decir. Estamos encontrando que hay unas dificultades administrativas porque Cafesalud está centralizado, todo tiene que pasar por Bogotá y hay unos tiempos que van en detrimento de la atención a los usuarios. Hay una dificultad grande con su red prestadora, solamente tienen Esimed Norte y Sur, considerando el alto número de usuarios, la clínica del Norte no da abasto.

Las quejas de usuarios de esta clínica son por cantidades...

Es lo que más estamos recibiendo en este momento por parte de personas que tienen una necesidad en un centro hospitalario. Hay demoras en los tiempos de atención, si llegan, por decir un número loco, 300 personas y hay 10 médicos y hay que dedicar por lo menos 20 minutos a cada persona, las matemáticas no nos dan. Esimed ha tenido dificultades con equipos que se les han dañado y están mandando a reparar. Finalizando la semana pasada una señora necesitaba que le hicieran una diálisis y la clínica no tenía cómo hacerla. Necesitaba una remisión y todo tenía que pasar por Bogotá.

La crisis, que nunca se ha ido del HUV, ¿cómo está afectando a la red de salud en la ciudad?



Desde mediados del año pasado que se agudizó la situación hubo un efecto negativo en el municipio, es lo que llamamos efecto dominó, porque el HUV recogía no solo ciudadanos del Valle, sino de la región; esto hace que las demás clínicas y hospitales comiencen a represarse. Algunas EPS están optando por clínicas y hospitales de otros municipios. Tuvimos hace tres semanas un usuario de Emssanar que estaba en la UCI del Mario Correa y lo estaban remitiendo a un hospital en Tuluá porque no había cupo en el municipio, ese es un ejemplo del efecto HUV.

Entonces, sigue afectada toda la red por cuenta del efecto HUV...

En este momento le estamos dando la ronda a todas las clínicas y hospitales de todos los niveles, nos aterra por ejemplo que en Fundación Valle del Lili encontramos también que están con la capacidad máxima de atención en urgencias, esto dice mucho, es el efecto crisis del HUV. Además, encontramos que en el nivel 1 de atención hay unas falencias en los tiempos de oportunidad para atender a las personas, porque se supone que uno asiste las salas de urgencias cuando siente que hay un riesgo inminente de su vida, pero la gente termina en urgencias porque si pide una cita por médico general se la pueden dar a 3 o 6 días y usted se está sintiendo mal. Esto también está generando que las salas de urgencias estén a reventar. El llamado es a que las aseguradoras aumenten la oferta en el nivel 1. Hay EPS que ya lo están haciendo, dando citas para las 10:30 p.m. con médico general y esto pensando en contingencia necesaria para que las personas no tengan que llegar a las salas de urgencias.

La atención

La oficina de atención a la comunidad queda en la Calle 4B No. 36-00, detrás del Hospital Universitario del Valle, en la Secretaría de Salud Pública Municipal. Dos personas atienden en ventanilla, pero hay un equipo de 20 profesionales a cargo de los casos. Las líneas son 5195100 y 5195101 y [atencionalusuarioensalid@cali.gov.co](mailto:atencionalusuarioensalid@cali.gov.co)

Se encendieron las alarmas por los malos diagnósticos de las enfermedades virales. Un niño murió hace tres semanas luego de ir cinco veces al médico, siempre lo devolvieron y tenía dengue hemorrágico. ¿Qué puede estar pasando?

Dar un juicio de manera concreta ante esa inquietud puede ser irresponsable. Me atrevería, sin un soporte científico, a decir que esto tiene que ver con la congestión en las salas de urgencias y cómo los médicos en algún momento tratan de atender hasta donde



más puedan y de pronto se congestionan tanto que no se dedican de manera específica a mirar todos los protocolos, sobre todo en los casos de niños. Sí se debe hacer un llamado a que las IPS ajusten esos protocolos de atención cuando haya sospecha de enfermedades virales, lo que hemos tenido en los últimos días no muestra que se estén realizando esos protocolos con la debida atención.

Hace carrera cada vez más la idea de que se necesita tener una prepagada para no estar sometido a todo ese tipo de situaciones, no se confía en las EPS...

Todo tiene que ver con un tema estructural. Lo que vivimos acá pasa todo el país. Cuando nos reunimos con los gerentes de las clínicas yo llego a hablar de pacientes y ellos terminan hablando de números, porque hay una realidad del sistema general de seguridad social en salud es que está amarrada a lo financiero.

¿Tenemos déficit de especialistas?

Esa es otra de las grandes dificultades. Nos llegan casos en los que se necesita valoración con endocrinólogo y tenemos un cuello de botella, porque no hay muchos especialistas de esa naturaleza en el municipio, como también pasa con neuropediatría. Hay especialidades y subespecialidades de las que no hay la suficiente oferta para la demanda.

Desde los mismos médicos se escucha la queja por la falta de servicios de pediatría en la ciudad. El niño que murió por dengue fue llevado a Clínica Amiga y le dijeron que no había pediatra...

Hay que hacer una anotación con el tema de los pediatras, la institución que tiene fortalecida esta oferta es el Club Noel, donde hay pediatras permanentemente y existe la garantía de que cuando haya una urgencia para un niño reciba atención especializada. Lamentablemente las salas de pediatría que existen en este momento en el municipio son muy escasas y esto obedece a varias situaciones. En Clínica Amiga no hay pediatría, pero en otras clínicas tampoco. De acuerdo a lo que nos han indicado, hay una realidad, en el que el tema de la salud está pegado a lo financiero, las salas de pediatría no generan ese resultado económico.

No son buen negocio...



# Sala de Prensa

Exacto, por lo tanto la oferta es poquita en cuanto a capacidades instaladas para poder atender niños que requieran de estos servicios. Por eso encontramos el cuello de botella en el Club Noel.

El defensor

Nombre: Alexander Camacho.

Edad: 40 años

Trayectoria: tiene formación en Comunicación Social y Sociología de la Universidad del Valle. Especialista en gerencia de proyectos de la Universidad Minuto de Dios. Estuvo en la Asesoría de Paz, en el grupo de atención a víctimas de conflicto armado gran parte del gobierno local anterior y fue asesor de paz en los dos últimos meses. Trabajó en la Secretaría de Salud Pública como contratista en el grupo de participación social en salud y como comunicador social enfocado en el tema comunitario.

Diario El País, 7 de Junio de 2016. Página B1