



A la 'Super' llegan 296 quejas diarias por atención de Cafesalud

Varias regiones ya expresaron su preocupación. Clínicas y hospitales piden que la EPS dé la cara.

A la crisis económica que atraviesa Cafesalud se le suman los graves problemas de atención a los usuarios, que durante el primer semestre del año, cada día, presentaron en promedio 296 reclamos ante la Superintendencia Nacional de Salud.

Según datos de esta entidad, de enero a junio de 2016 fueron radicadas 53.911 quejas y reclamos, entre los que se destacan los inconvenientes con las asignaciones de citas con especialistas y las entregas de medicamentos POS y no POS. **Bogotá es la ciudad que más quejas registra, seguida de Antioquia, Santander y Valle, principalmente, en el régimen contributivo.**

Esta situación ha llevado a que en ciudades como Cali y Buga (Valle del Cauca) y en unos 40 hospitales de Antioquia les estén cerrando las puertas a los pacientes de la entidad.

Ante el alto volumen de quejas, la EPS le presentó a la Superintendencia un plan de acción para contrarrestar las dificultades que está teniendo. Las acciones están encaminadas en tres puntos: la atención inmediata de casos con riesgo de vida, la entrega de medicamentos y la normalización de la red de prestación de servicios.

Según un primer informe presentado, **“Cafesalud ya identificó los casos con riesgo de vida y un 62 por ciento está siendo solucionado. En el tema de los medicamentos, se registró un incremento del 50 por ciento en el indicador general. Y en la normalización del servicio, durante julio y agosto, se han formalizado 140 contratos con instituciones prestadoras de servicios de salud y proveedores asistenciales”**, informó la Superintendencia.



Fallas en la red

Juan Carlos Giraldo Valencia, director general de la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas (Ahc), concluye a través de un estudio que realizaron que los principales problemas de Cafesalud con la red hospitalaria son la falta de interlocución y las fallas en los sistemas de información.

Sobre la investigación realizada por la Ahc, Giraldo comentó que la respondieron 142 de los más de 300 hospitales y clínicas afiliados, instituciones que representan más de 14.000 camas hospitalarias de todo el país, un 20 por ciento de toda la capacidad instalada en Colombia. Y que, aunque no son todas, “sí es un buen número para hacerse a una idea de lo que está pasando”.

“La principal queja es que no hay relación directa con la institucionalidad hospitalaria en las diferentes regiones. También están presentando enormes dificultades con sus sistemas de información. De manera que no es sencillo la aceptación de facturas, que se carguen las obligaciones y que, por lo tanto, se pueda responder adecuadamente por las cuentas”, sostuvo Giraldo, quien añadió que ellos están intentando dar servicio a los usuarios.

Asimismo, se mostró crítico frente a la idea de vender Cafesalud para responder por las acreencias de Saludcoop.

“No creemos que sea correcto acelerar los procesos de venta de una EPS que está funcionando con tantas dificultades, porque ese afán no dejará que madure, se consolide y pueda tener un buen desempeño”, agregó. **Y se refirió a los usuarios, de quienes dijo que, pasados los 90 días que debían estar en Cafesalud de forma obligatoria tras el traslado, “tienen el derecho de cambiarse de EPS”.**

“Los pacientes están enfermos y nosotros estamos saturados y sin capacidad para seguir



prestando servicios sin encontrar respuesta, pagos y ayudas. Cafesalud tiene que salir y poner la cara para resolver los problemas”, finalizó Giraldo.

‘Papa caliente’

Igualmente, esta situación se está convirtiendo para los nuevos gobernadores en una ‘papa caliente’.

“Creo que Cafesalud era una buena EPS, pero cuando le llegó toda esa cantidad de gente de Saludcoop, no tenía la capacidad administrativa para sostener al Contributivo y al Subsidiado, y absorber todos los servicios de Saludcoop. Eso está generando el caos, la mala atención y el no pago a las redes médicas en las regiones”, aseguró la gobernadora del Valle, Dilian Francisca Toro, quien ha sido muy crítica con la situación.

En su momento, la mandataria les solicitó al Ministerio de Salud y a la Superintendencia Nacional de Salud, por medio de una carta firmada por varios alcaldes del departamento, que sacara a Cafesalud de territorio valluno.

La respuesta fue optimizar un poco el servicio, pero “en el Subsidiado, porque en el Contributivo todavía no mejora”, dijo Toro, quien contó que en Buga suspendieron el servicio a afiliados de Cafesalud por falta de pagos.

“Una EPS está para prestar un servicio de acuerdo a la ley, y aquí lo más importante es que le respondan al usuario, pero eso no se da como debe ser si no les pagan a las redes hospitalarias”, valoró.

EL TIEMPO intentó comunicarse con representantes de Cafesalud para conocer de primera mano la posición de la EPS, pero no respondieron las preguntas hechas.

Los problemas financieros

El 1 de diciembre del 2015, la EPS Cafesalud se convirtió en la más grande del país. La entrada en liquidación de Saludcoop hizo necesario un traslado de personas y



más de 4 millones fueron movidos a la primera, sumando en total poco más de 6 millones de usuarios. Ambas prestadoras pertenecían al mismo grupo empresarial.

Inicialmente, la transferencia fue bien vista por el Gobierno y la Superintendencia, pero, tras más de seis meses, el panorama es otro.

La semana pasada, la junta directiva reconoció la existencia de contratos con sobrecostos operacionales por más de 50.000 millones de pesos, así como el colapso del sistema de información por problemas en la contratación de un proveedor. Las fallas han implicado que sus pasivos acumulados asciendan a 610.000 millones de pesos.

Para tratar de mitigar sus inconvenientes financieros, la entidad solicitó que se giren de manera inmediata los cerca de 250.000 millones de pesos que el Fosyga le adeuda.

Diario EL TIEMPO, 14 de Septiembre de 2016. Página 2