



¿Hasta cuándo vamos a seguir mendigando la salud en Colombia?

Los casos de un adulto de Medellín y un niño de Cartagena son una muestra de la triste realidad.

Aquí estoy, otra vez, con mi cantaleta sobre el sistema colombiano de salud. Ustedes perdonen, pero es que la situación, lejos de mejorar, se pone cada día peor.

De grandes ciudades, pueblos perdidos y caminos vecinales me llegan cartas manuscritas, mensajes electrónicos o simples recados de boca en boca, a través de 'radio bamba', como dicen en el Caribe. La gente, desamparada, busca con desesperación que alguien le ayude. Y mi obligación moral consiste en oírlos, porque, como ya he dicho mil veces, un periodista no es más que la voz de los que no tienen voz.

A manera de pequeño ejemplo, y para que ustedes midan el tamaño que ha cogido este problema, entresaqué dos de los muchos casos que me llegan: el de un adulto de Medellín y un niño de Cartagena. Son paradigmas. Apenas un par de muestras de la triste realidad que se repite diariamente a todo lo ancho y largo de Colombia. Y a lo profundo, también.

El niño sordo

Tiene la mala suerte de ser un buen estudiante. Así como lo oyen. Pero él no puede oírlo porque nació sordo.

Se llama José Gabriel, tiene nueve años y vive con su madre y sus tres hermanitas en un barrio popular de Cartagena. Cuando apenas había cumplido cuatro meses, le descubrieron que tenía una deficiencia auditiva y que, con el paso del tiempo, se quedaría completamente sordo. Como su madre había tenido el cuidado de afiliarlo a una empresa prestadora de salud, las famosas EPS, le pusieron un implante coclear. Dicho en términos sencillos, se trata de un pequeño dispositivo electrónico que se instala en la cabeza, a través de una cirugía, para que los sordos puedan escuchar.



Con grandes esfuerzos, y una disciplina admirable, José Gabriel se convirtió en un excelente estudiante al que le encantaban la actividad escolar, la compañía de sus amigos, las clases de historia, los juegos y recreos.

Pero su doloroso camino hacia el calvario comenzó hace más de un año. Todavía lleva la cruz a cuestas.

Como suele suceder con esa clase de aparatos, después de siete años de uso las piezas externas del implante se fueron gastando, deteriorando, sucumbiendo a la humedad del ambiente. Eso es normal. Lo anormal, en cambio, es la historia que empezó a continuación.

De Herodes a Pilatos

Su madre, que se llama Zenith Benítez, fue hasta las oficinas de la Nueva EPS y allí le dieron una cita con la doctora especialista, que examinó al niño y, de inmediato, ordenó por escrito que se procediera a renovarle el implante electrónico.

En la EPS nunca cumplieron la orden médica. Como si fuera poco, también le suspendieron al niño las terapias de rehabilitación que venía recibiendo. El segundo médico que atendió a José Gabriel le dijo a la madre, con una franqueza demoledora, “que él no se atrevía a ordenar la renovación del aparato porque eso es muy caro y se ganaba un problema con la EPS. Me aconsejó que mejor hablara con ellos directamente”.

Zenith lo hizo, pero entonces le respondieron con un peloteo: le dijeron que el doctor era el único que podía dar esa orden y el doctor decía que era la EPS. La estaban zarandeando de Herodes a Pilatos y de Pilatos a Herodes, pero ella no se dio por vencida y volvió adonde el médico. Lo hizo dos, tres, cuatro veces más. Nunca le dieron la nueva orden por escrito.

Espera y desesperanza

Fue entonces cuando la madre, que es una mujer luchadora y resuelta, resolvió contarle la historia completa al diario cartagenero El Universal.



Sala de Prensa

Una vez aparecida la noticia, de la EPS la llamaron para decirle que debía viajar de inmediato con su hijo a Barranquilla, donde los estaban esperando para resolverles el problema. Ambos volvieron a sonreír, se pusieron sus mejores atuendos y marcharon contentos. Al llegar a Barranquilla, les dijeron de manera brutal: “Ustedes no tienen cita aquí”. Y se negaron a atenderlos.

Al regresar a Cartagena, Zenith fue a las oficinas de la EPS, encaró a la propia administradora de la empresa y le hizo esta pregunta:

-Usted no es madre, ¿verdad?

Ahora tengo oportunidad de hablar con ella y me cuenta que hace un mes le llegó un mensaje a su celular, en el que la EPS le mandaba decir que ya habían aprobado el nuevo implante. Que aguardara instrucciones.

-A partir de ese momento -dice- dejaron de contestar mis llamadas. Todavía estamos esperando el aparato.

Un mar de lágrimas

El niño no ha podido volver al colegio desde enero. Su madre, estremecida, con una mezcla de indignación y de dolor, me describe la escena que ocurre en su casa desde entonces, cada mañana, de lunes a viernes, cuando despunta el día.

José Gabriel es el primero que se levanta. Se baña, se viste por sus propios medios, agarra el bolso de estudiante, cargado de cuadernos y lápices, como si fuera una ceremonia sagrada para asistir a la escuela, y se sienta en la puerta de la calle. Cuando sus hermanas salen, rumbo al colegio, empieza a llorar en silencio, viéndolas alejarse.



-Al principio yo me sentaba a su lado para consolarlo- confiesa la madre-. Pero ahora somos dos los que nos sentamos a llorar...

En Medellín

Ocurrió hace cuatro meses, el viernes 22 de julio, cuando eran las tres de la tarde. Mientras José Gabriel y su mamá andaban por Cartagena tocando de puerta en puerta, en busca de una solución para la sordera, en Medellín el señor Carlos Pizarro Díaz, que también estaba al día con su seguro de salud, fue internado en la antigua Clínica Saludcoop de la 80. Estaba a punto de cumplir 74 años.

Allí le diagnosticaron cálculos en la vesícula y le aplicaron medicamentos para eso. Aunque parezca insólito, los responsables de la clínica se excusaron diciendo que no disponían de los elementos quirúrgicos necesarios para operarlo.

Pasaron tres días más. Solo el lunes 25 descubrieron que, en realidad, se trataba de un ataque agudo que le reventó el apéndice. Entonces lo llevaron al quirófano, de urgencia, pero ya la peritonitis había avanzado tanto que le afectó los órganos internos: el hígado, los pulmones, el intestino.

Como si al pobre señor Pizarro le faltaran más desgracias, en la sala de cirugía agarró una severa invasión de bacterias. En medio de tantos infortunios, murió el 9 de agosto.

Demanda y costos

Su hermano Gonzalo Pizarro me escribe para explicar que, ante esos hechos, la familia resolvió entablar una demanda penal "porque consideramos que hubo negligencia profesional desde el momento de su ingreso, ya que no fue diagnosticado ni tratado correctamente: no era la vesícula, era una apendicitis que se volvió peritonitis, y cuando por fin lo



atendieron, ya era demasiado tarde”.

Como ustedes lo saben, porque se ha informado ampliamente, el Estado colombiano intervino a Saludcoop por malos manejos. Desde ese día, la EPS completa, incluyendo sus clínicas, está en poder del Gobierno. Entonces salgo a buscar gente que conozca el tema para que me explique qué es lo que está pasando.

-La verdad es que en Colombia los servicios de salud no se están contratando por calidad, sino por tarifa. Es decir: a la baja -me responde uno de ellos-. No gana el mejor, sino el que cobre más barato.

En ese momento hago una pregunta que parece obvia: ¿y no hay autoridades que midan y califiquen la calidad de los servicios?

-Ay, mijito -me contesta otro, con un tono burlón, como si yo fuera el idiota más ingenuo del mundo-. El principal objetivo de nuestro sistema de salud no es el paciente, sino el dinero. Eso lo deciden la cantidad de intereses económicos que hay en el tema.

Sin controles

Por aterradora que sea, la verdad es esa: los controles a la calidad de los servicios de salud no están operando. Y no solo en el ámbito nacional sino, incluso, en las regiones.

En cada municipio o departamento, las leyes les confieren a las secretarías de salud las mismas facultades de inspección y vigilancia que tiene la Superintendencia de Salud en todo el país. Nada de eso se está cumpliendo.

Las propias EPS tampoco controlan la calidad ni la seguridad de los servicios que ellas mismas contratan. Solo los precios. Todo eso significa, simplemente, que contratan siempre lo más barato. Y, en consecuencia, el nivel de atención al paciente sigue bajando.



Sin embargo, el Estado y las EPS se llenan la boca diciendo que, en este momento, hay 46'210.000 colombianos afiliados al sistema de salud.

Es verdad. Es casi el país entero. Es el 96 por ciento de la población, nada menos. Pero es que el problema no es de cantidad, sino de calidad. No es tanto afiliarlos, sino atenderlos. Y atenderlos bien. Por lo menos a tiempo.

Epílogo

-Casos como este debe haber por cientos -me dice una experta cuando revisamos la hoja clínica del señor Pizarro-. Personas llenas de vida entran a cirugías elementales y salen muertas.

Lo más triste de estas historias es eso: que no se trata de casos excepcionales o aislados. Ni mucho menos. Quién sabe cuántos niños como José Gabriel andan por ahí, en calles y caminos, en barrios y escuelas, mendigando un servicio médico al cual tienen todo el derecho, porque para eso están pagando su afiliación. No es un favor, es un derecho. Y quién sabe cuántos adultos más, como Carlos Pizarro Díaz, han muerto por culpa de la indolencia, que causa peores estragos que el cáncer.

JUAN GOSSAÍN

Diario EL TIEMPO, 18 de Noviembre de 2016. Página 16