



## **Más de 20 mil caleños tuvieron problemas con servicios de salud en 2016**

**Treinta y dos familiares de pacientes con diversos problemas de salud se tomaron la sede de Cafesalud en Cali.**

La toma de la sede de Cafesalud por parte de 32 familiares de niños con discapacidades y enfermedades raras, debido al incumplimiento en la entrega de medicamentos y autorización de procedimientos médicos, puso una vez más la mira de las autoridades sobre las deficiencias en el servicio de las entidades prestadoras de salud en la ciudad.

**El personero Héctor Hugo Montoya hizo un llamado de atención a las EPS para que garanticen los servicios, medicamentos e insumos a sus afiliados y beneficiarios, con el fin de eliminar las barreras de acceso a la salud y, de igual forma, evitar complicaciones en los tratamientos de los pacientes.**

“En muchos casos hay tutelas que son falladas a favor de los pacientes en las que se ordena a las EPS entregar los insumos y autorizar procedimientos médicos, pero están desacatando esos mandatos. Por eso es necesario que, si esto sigue ocurriendo, sean entidades como el Ministerio de Salud y la Superintendencia de Salud las que intervengan, porque esa es la única forma en que las EPS cumplen”, advirtió Montoya.

De acuerdo con la Oficina del Defensor del Paciente de la Secretaría de Salud Municipal, durante el 2016 se recibieron en esa dependencia más de 5000 quejas y se atendieron más de 20.000 usuarios que denunciaron diferentes barreras de acceso a los servicios de salud, por parte de las EPS.

Según el subsecretario de Salud Municipal, Alexander Camacho, las EPS que más quejas registran por imponer talanqueras a los servicios médicos, son Emssanar, Coosalud y Cafesalud. Las principales quejas de la gente hacen referencia a la demora en la autorización de servicios, de citas y entrega de medicamentos.

De acuerdo con cifras de la Superintendencia de Salud, la principal queja de los usuarios de las EPS es la falta de oportunidad en la asignación de citas médicas con especialistas, pues hasta octubre del 2016 se registraron 5940 reclamos al respecto. (Ver tabla).

Asimismo, las EPS de las que más quejas tienen los caleños, son SOS, Cafesalud y Coomeva.



## Soluciones transitorias a pacientes

### Los motivos con más Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (Pqrd)\*

\*Periodo: enero - octubre de 2016

Motivo	Total
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas.	5940
Falta de oportunidad para la prestación de servicios de imagenología de segundo y tercer nivel	1973
Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos no POS	1928
Demora de la autorización de exámenes de laboratorio o diagnósticos	1504
Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos POS	1469
Falta de oportunidad en la programación de cirugía	1315
No aplicación de normas, guías o protocolos de atención	1119
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica general	1117
Demora en la autorización de consultas médicas especializadas	963
Demora en la autorización de cirugía POS	952

Fuente: Grupo de seguimiento a poblaciones especiales y estudios estadísticos de la Supersalud

Gráfico: El País

Tras la protesta que llevaron a cabo 32 familiares de pacientes con discapacidades y enfermedades raras en la sede de Cafesalud en Cali, el martes en la tarde la EPS se comprometió a autorizar de forma inmediata los medicamentos POS.

**“También solucionaron de inmediato las citas de varios pacientes y, a este viernes, se comprometieron a entregar los medicamentos. Máximo en dos semanas se deben solucionar otros incumplimientos, como el suministro de sillas de ruedas. El 1 de marzo se hará una reunión de seguimiento y cumplimiento a estos compromisos; esperamos que esta vez se cumpla con lo pactado porque en otras ocasiones solo se ha cumplido parcialmente”,** aseguró Camacho.

Y es que según los padres de los pacientes, desde hace cinco meses a los niños les deben medicamentos y suplementos vitamínicos indispensables para garantizar la estabilidad de sus tratamientos.



# Sala de Prensa

Ese es el caso de Lina Arango, representante de la asociación Salud para nuestros hijos, quien reclama que su hijo de ocho años no recibe medicamentos desde noviembre. “É l tiene parálisis cerebral y desde hace tres meses no recibe su dotación de anticonvulsivos, la alimentación y los suplementos multivitamínicos también los deben desde diciembre. Por eso puse una tutela y un juez la falló para que Cafesalud entregara los medicamentos, pero ni siquiera ese mandato están cumpliendo”.

Leila Salas, otra de las manifestantes, indicó que “se está incumpliendo con el 67 % en la prestación de terapias conductuales desde noviembre, por lo que los niños con autismo se están agrediendo a sí mismos. Las terapias de neurorehabilitación son interrumpidas constantemente porque las IPS no cuentan con el personal idóneo o porque se rehusan a prestar el servicio”.

Salas añadió que la EPS Cafesalud “también presenta un incumplimiento del 66 % en el suministro de medicamentos POS y no POS y de insumos, pues muchos pacientes comen por sonda y no reciben las bolsas de nutrición oportunamente ni las mangueras”.

## **Línea de atención**

Aquellas personas que necesiten reportar quejas de atención por parte de las EPS en Cali, pueden comunicarse a la línea 4894444, de la Secretaría de Salud Municipal, y dar a conocer su situación.

Dicha línea de atención está destinada a la defensa del derecho a la salud de la comunidad caleña y está habilitada las 24 horas del día, aseguró el subsecretario de Salud Municipal, Alexander Camacho.