



‘Si fracasa Medimás, también lo hará el sistema de salud’

Pese a los problemas de atención, su presidente se defiende y es optimista. Entrevista.

Néstor Arenas cumple mañana un mes como presidente de Medimás, la EPS que comenzó operaciones el pasado 1.º de agosto. En este tiempo no ha sido ajeno a la turbulencia que ha enfrentado la aseguradora que recibió a los más de cinco millones de usuarios que ostentaba Cafesalud.

La decisión más reciente, ocasionada por las fallas en la atención, la conoció ayer mismo del Tribunal Administrativo de Cundinamarca, que le impuso medidas cautelares y, palabras más palabras menos, le pidió que garantizara de mejor forma temas básicos como citas, autorizaciones, pago de incapacidades y entrega de medicamentos.

Arenas, quien dice ser respetuoso de la decisión, sin embargo muestra con orgullo las cifras de su gestión. Según afirma, la tasa de quejas por usuario ha bajado a 18 por cada 10.000 usuarios; la firma de todos los contratos con las IPS que tienen acuerdos de intención va por buen camino y se han evacuado la mayoría de tutelas y casos represados de Cafesalud.

En ese sentido, argumenta que el rezago de atención que dejó Cafesalud ha sido el culpable de la mayoría de los traumatismos sufridos por los pacientes, y acusa a varios actores del sector de contribuir en la crisis. “Se han recibido ataques de todas partes. No hemos podido trabajar como queremos de tanto apagar incendios”, dice.

¿Cuál es el balance en tres meses tan convulsionados?

Recibimos 52.000 tutelas de Cafesalud y hemos resuelto más de 31.000, en tiempo récord. La compañía arrancó la operación con 1.167 instituciones y hoy ya tenemos consolidada una red de 1.467, que sumando todas sus sedes a nivel nacional son 2.900 instituciones garantizando servicios en todos los departamentos. También recibimos una herencia de más de 24.000 quejas servicios insatisfechos de la anterior EPS y hemos resultado más de 18.000. Somos la única EPS que le ha inyectado en tres meses de operación al sistema 556.000 millones de pesos. Y estamos al día en los pagos.

¿Acaso no sabían del rezago de atención de Cafesalud?

Ni siquiera Cafesalud tenía claro qué estaba pendiente por atender. La atención de esa represa de casos ya suma más de 350.000 millones de pesos, que se han pagado con dineros que recibió Cafesalud y que nos ha tocado atender a nosotros, sobre todo casos de consultas, medicamentos de alto costo, cirugías, diagnósticos.



Pero ustedes sabían en lo que se estaban metiendo.

Sí lo sabíamos, pero no cómo iba a ser la respuesta de los actores de la salud, porque todos quienes venían siendo afectados por Cafesalud no quisieron apoyar el arranque de la gestión de Medimás, querían que nos hiciéramos responsables de los pasivos que traían con Cafesalud, y esa no es nuestra responsabilidad.

O sea que más allá del rezago de la operación, los responsabiliza por las fallas en la atención...

En parte sí, y le explico con un ejemplo. En los contratos para el suministro de medicamentos, la compañía Epsifarma, que nos suministra medicamentos, no pudo entregarlos aunque se le ha pagado por anticipado porque la industria farmacéutica no los despachaba, y eso no tiene nada que ver con nosotros. Claro, el escándalo es que no se entregan medicamentos, pero no es porque no se haya pagado. Nosotros no le debemos un peso a nadie. Nos tocó meter cuatro operadores más. El tema no es fácil de entender porque al paciente no le importan ese tipo de respuestas.

¿Qué errores asumen?

Temas de dimensión y de conocimiento de los casos represados, porque la información no existía. Tuvimos enormes dificultades con el software de la compañía anterior. La Nueva EPS se demoró dos años y medio en estabilizar su operación tras recibir a los pacientes del Seguro Social. Y para nosotros, que traemos una operación caótica de Cafesalud, quieren que en dos o tres meses tengamos resuelto todo. Y así se ha resultado la mayoría.

¿Por qué la demora para tener red en el régimen subsidiado?

La red del régimen subsidiado es tanto pública como privada y ha habido demora porque es lo normal en este tipo de contratos, que, no obstante, en tiempo record se han venido renegociando.

¿Cuándo esperan estabilizarse?

Pensamos que de cuatro a seis meses debemos tener resuelto el tema de las represas. Obviamente, la experiencia de todas las EPS es que la operación no se estabiliza de un momento a otro. Hay que ir también a otras empresas para ver los problemas de prestación de servicios.



¿Le parece injusta la suspensión del superintendente de Salud?

La decisión de la Procuraduría está fuera de conocimiento del contexto de lo que se estaba viviendo y de lo que son los estándares del sector. Lo que hizo la Superintendencia fue resolverle un problema de marca mayor al sistema buscando que este no colapsara. Porque si de alguna manera fracasa Medimás, fracasa el sistema, y esa es la responsabilidad que tenemos nosotros. El sistema no aguanta otra quiebra.

Diario EL TIEMPO, 1 de Noviembre de 2017. Página 1.5