



Quejas por mal servicio de las EPS aumentaron un 86 % en Cali

Medimás ocupa el primer puesto de las EPS más denunciadas ante la Defensoría del Paciente.

A 3410 se elevaron las quejas interpuestas por los caleños contra las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud, Eapb. Las denuncias fueron recibidas por el Servicio de Atención a la Comunidad, SAC, de la Alcaldía, entre enero y septiembre del 2017.

El año pasado fueron 1832, lo que representa un incremento del 86 %.

Así lo dio a conocer Alexander Camacho, subsecretario de Promoción, Prevención y Producción Social de la Secretaría de Salud, en el informe trimestral sobre el análisis de la gestión de las Eapb e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, IPS, en Cali.

“Es claro que en materia de no garantizar los servicios a los usuarios el sistema ha sido determinante -para visibilizarlos-. De los 5240 Derechos de Petición recibidos, 3410 estuvieron relacionados directamente con la vulneración de los derechos de la salud de los pacientes y ahí es evidente una diferencia de 1578 casos, sobre mismo periodo del 2016”, afirmó el funcionario.

Según el Subsecretario, de este total de peticiones (3410), el 52,6 % fueron interpuestas por afiliados al régimen contributivo, es decir, por usuarios que pagan particularmente sus servicios de salud. 45 % corresponden al régimen subsidiado (que paga el Estado) y el resto al régimen especial (seguridad social de las fuerzas militares, la Policía y otros servidores públicos).

“Por cada diez peticiones registradas, cinco correspondieron a usuarios del régimen contributivo, esto quiere decir que estas entidades están generando más barreras para que los usuarios accedan a sus servicios de salud”, agregó.

Cabe resaltar que de esta población el 8 % de los pacientes son menores de edad entre 0 y 14 años.

Dentro de las 16 Eapb denunciadas por no garantizar la prestación de los servicios de salud a los usuarios de manera pertinente y eficaz, 8 reúnen el 95 % del total de las quejas.



Sala de Prensa

El análisis de los casos recibidos en el SAC, determinó que ocho de cada diez personas (el 79 %) presentan la denuncia por demoras en las programaciones, autorizaciones y entrega de medicamentos.

Esta última es la causa de fracasos clínicos y de mayor utilización de los servicios de urgencias por usuarios con enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión arterial y otras cardiovasculares.

Asimismo, la Secretaría de Salud informó que, según el número de afiliados en Cali, las Eapb más denunciadas son: Medimás, Emssanar y Coosalud.

El País intentó comunicarse con los representantes de tales entidades, pero no obtuvo respuesta. Estos tampoco se presentaron a la entrega del informe.

Para Lina Arango, usuaria de Medimás y madre de un paciente de ocho años con parálisis cerebral, la oficina del SAC, dependencia también conocida como Defensoría del Paciente, es la única puerta abierta que los usuarios encuentran ante las barreras para acceder a los servicios de salud.

“Recuerdo que un médico había radicado que a mi hijo tenían que realizarle una intervención que cambiaría completamente sus condiciones de vida. Llorando acudí a la oficina de la SAC y pudimos solicitar una cita con un especialista que me querían demorar seis meses”, dijo Arango.

Según el SAC

De enero a septiembre de este año la oficina atendió y gestionó peticiones de usuarios del 100 % del área geográfica del municipio de Cali incluidas las 22 comunas y el sector rural.

El 80 % de los derechos de petición correspondió a usuarios de 15 comunas del Municipio. Las comunas 15, 13 y 6 son las más vulneradas por falencias en la prestación de los servicios de salud.

Al tercer trimestre de 2017 el SAC atendió 11.120 consultas personales, 2888 llamadas telefónicas, 395 solicitudes virtuales.

Al estratificar por ciclo vital, el SAC determinó que la población en el ciclo de vejez y femenina fue la más afectada por las barreras de acceso a la salud, con una transversalidad que incluso comprometió a la primera infancia y la infancia.

Diario El País, 2 de Noviembre de 2017. Página B3