

La Personería de Bogotá denunció la falta de atención prioritaria a cientos de usuarios que llegan a esa EPS.

Hace pocas semanas, una fuerte denuncia sacudió los estamentos de salud de Bogotá por cuenta del desorden y la falta de atención en la EPS Salud Capital. El entonces secretario de Salud del Distrito, Guillermo Alfonso Jaramillo, anunció, en tono enérgico, que tomaría medidas extremas para solucionar el problema.

Pero, quizá, la grave situación se quedó en meros anuncios. Este miércoles, la Personería de Bogotá encendió las alarmas al revelar que en esa EPS, en especial, en su sede ubicada en la avenida Caracas con avenida Primero de Mayo, “hay madres gestantes sentadas en los andenes, ancianos con pipetas de oxígeno y personas con algún tipo de discapacidad física a la intemperie”.

Las críticas circunstancias sobre la falta de atención prioritaria se deben al traslado de miles de pacientes a esa EPS ante las liquidaciones de Solsalud y Humana Vivir. Cerca de 300.000 personas hacen extensas filas con el fin de recibir el carné que les exigen las IPS para acceder a los servicios de salud.

“En ese ‘trasteo’ de pacientes no se está teniendo en cuenta la dignidad de las personas que allí permanecen durante más de seis horas”, relata la Personería, que además subraya las necesidades insatisfechas de los usuarios: “No pueden acceder a una sala de espera o a un baño, y no tienen fichas que les garanticen los turnos”.

Los graves señalamientos se evidencian desde la madrugada. En un comunicado, la entidad se refiere a las tres visitas que hizo a la sede y demuestra cómo cada hora crece el número de usuarios perjudicados con el servicio de salud. A las 3:50 de la mañana se encontraron 54 pacientes, entre ellos, 10 adultos mayores y una persona en condición de discapacidad, “todas sin ser atendidas. Algunas de ellas llevaban cerca de dos horas esperando”.

Cuatro horas más tarde, la Personería encontró más de 300 personas en la fila, “sin recibir atención rápida”. En la misiva, la entidad advierte que solo hasta su llegada a la sede, “la fila empezó a fluir”.

Las cuestionadas consecuencias del traslado de pacientes, calificado por la Personería como “caótico”, trascendieron a otra sede de Capital Salud, ubicada en la carrera 30 con calle 45 A. En este caso, hacia las 4:40 de la mañana, se encontraron 15 pacientes en espera de ser atendidos, tres de ellos en condición de discapacidad.

“La mayoría de los usuarios esperaba la autorización de un examen; mientras otros, el carné de afiliación, citas médicas de control y especializadas, y medicamentos. Varios usuarios dijeron que llevaban hasta cuatro días intentando que los atendieran”, dice la denuncia de la Personería.

De acuerdo con los funcionarios de la EPS, la capacidad de atención está desbordada. Los empleados alegan que más de 4.000 pacientes tienen órdenes médicas represadas que deben ser atendidas en los 21 puntos de atención habilitados en su sede de la avenida Caracas. “Manifiestan que allí se reciben las autorizaciones, la afiliación, los medicamentos, las citas, las tutelas, etcétera”, según lo relata la Personería.

Para la entidad, es preocupante que el sistema de orientación al usuario sea insuficiente o nulo. “No se prioriza a pacientes crónicos o a quienes están inscritos en un programa especial para patologías graves como el cáncer, el VIH, la diálisis, o que necesitan constantemente una bala de oxígeno”.

Patricia Torres, coordinadora de salud pública de Capital Salud, aseguró que el único apoyo que ha recibido esa EPS por parte de las intervenidas Solsalud y Humana Vivir es un listado de 3.000 pacientes, pero sin diagnóstico.

Tras exponer la delicada situación que viven a diario miles de bogotanos ante el servicio de salud, la Personería solicitó a la Secretaría de Salud del Distrito que “los hospitales distritales no pongan barreras de acceso a los pacientes de las EPS en liquidación y a Capital Salud”. El ente recuerda que Capital Salud debe representar “un plan de contingencia completo para atender de manera digna la avalancha de nuevos usuarios”.

“Se debe velar por el respeto y la dignidad de sus afiliados o futuros afiliados”, dijo el personero distrital, Ricardo Cañón.

Una posible solución a la crisis, según la Personería, sería la instalación de puntos de atención en Usme, 20 de Julio, Ciudad Bolívar, y el centro. La ampliación del servicio por comunidades solo sería efectiva, dice el ente, “con el suficiente y capacitado recurso humano que demanda la contingencia”.

Finalmente, la otra estrategia que propone la entidad para contrarrestar los efectos del traslado de pacientes es ubicar puntos de atención en las sedes de los hospitales públicos de la capital, para que “los usuarios de las distintas localidades tengan acceso y se faciliten los trámites administrativos que se requieren”.

Sin duda, esta nueva denuncia de la Personería refleja el insuficiente sistema de salud que funciona en el país, donde el derecho a la salud es privilegio de unos y lucha de otros.

<http://www.semana.com/nacion/articulo/el-indignante-traslado-pacientes-capital-salud/346191-3>