

[Inicio](#) > [Cali](#) > [Artículo](#)

La Secretaría de Salud indicó que hacen visitas a las EPS y, en dado caso que no se cumplan las recomendaciones, los casos son trasladados a la Superintendencia Nacional de Salud. | Foto: Foto: José Luis Guzmán / El País

[> CALI](#)

## Más de 9000 personas se han quejado por la prestación de los servicios de las EPS en Cali; conozca las razones

La mayoría de estas quejas corresponden a una de las EPS intervenidas por el Gobierno Nacional.

11 de septiembre de 2024

Por: Por Juan Camilo Villaquirán Úsuga / El País



La entrega de medicamentos y asignación de citas de manera oportuna se ha convertido en un dolor de cabeza para miles de caleños, tanto que ya se han presentado más de 9600 quejas para denunciar estas

**barreras en salud.**

Debido a esto, desde la Secretaría de Salud han realizado diversas visitas a las sedes de las EPS para atender las quejas de los ciudadanos, lo que llevó a identificar que con la que más se tiene inconvenientes es con Emssanar.

**“En lo que va corrido del año se han presentado más de 4400 quejas solamente en Emsannar, la mayoría de ellas relacionadas en falta en la oportunidad de asignación de cita con especialistas y la falta de entrega de medicamentos”,** puntualizó el secretario de Salud de la ciudad, Germán Escobar.



*Se debe recordar que Emssanar es una de las EPS intervenidas por el Gobierno Nacional. | Foto: Emssanar*

[El Funcionario también comentó que se han realizado alrededor de 5 movilizaciones de pacientes con dificultades de movilidad en esta EPS](#) para reclamar que se les cumpla con la entrega de sus medicamentos y con su oportuna asignación de citas con especialistas.

“Por ejemplo, tuvimos recientemente un reclamo por parte de un grupo pacientes con discapacidad en sillas de ruedas que no les daban el suministro de sus medicamentos, algunos relacionados con su salud sexual, otros antihipertensivos, algunos pacientes tenían una discapacidad cognitiva importante por la que deben tener fórmulas nutricionales que acompañen su ingesta, pero detectamos que no se les estaba suministrando a tiempo”, agregó Escobar.

Asimismo, el Secretario expresó que **“también se tienen otras EPS con ese tipo de quejas, por ejemplo Coosalud va en el 2 lugar con 2000 quejas, Nueva EPS en el tercer lugar con 1857 quejas y SOS con**

## 1238 quejas. Esas son las 4 primeras EPS que nos relacionan con mayores reclamos”.



“Es cierto que el gabinete hay que ajustarlo, el Alcalde de Cali está afinando, hay que darle la oportunidad”: Alberto Hadad



Nueva EPS es otra de las que más presenta quejas por falencias en sus servicios. | Foto: @NuevaEPS

Por su parte, desde la Personería Distrital de Cali indicaron que también han recibido este tipo de quejas por parte de los ciudadanos, por lo que ellos han brindado apoyo en la elaboración de acciones de tutela, impugnaciones, desacatos, derechos de petición y recursos para exigir que se cumpla su derecho a la salud.

[“Desde enero hasta el mes de agosto se recibieron y se dio trámite a 5235 peticiones de los usuarios a través de los diferentes canales de atención.](#) Los requerimientos están relacionados con requerimientos

por la entrega de medicamentos, procedimientos, insumos, autorizaciones, continuidad de tratamientos médicos y barreras para acceso a citas con especialistas”, reveló la Personería.

A manera de respuesta, desde Emssanar, EPS que más recibe quejas por parte de la ciudadanía, indicaron que están aplicando algunas iniciativas para mejorar el servicio.

“En Emssanar EPS hemos implementado varias estrategias para eliminar barreras de acceso, como la eliminación de autorizaciones innecesarias a través de un sistema de prestación de servicios por cápita, que incluye medicamentos básicos de control. Esto permite que nuestros usuarios no tengan que realizar más transacciones, facilitando el proceso administrativo y reduciendo el tiempo de espera en las atenciones”, resaltó Sonia Herrera, directora de Atención al Cliente de Emssanar.



### **Anuncian millonaria inversión para puestos y centros de salud en Cali. Estos son los sectores beneficiados**

Frente a la asignación de citas, la EPS informó que se está en constante diálogo con los prestadores para poder mejorar la oportunidad de acceso.

“Cabe señalar que existe un cuello de botella debido a la limitada oferta de especialistas que afecta al distrito de Cali en áreas como alergología, cardiología, cirugía cardiovascular, endocrinología, entre otras. Para mitigar este problema, Emssanar EPS ha garantizado la contratación de una red alterna de subespecialistas, lo que nos permite mejorar el acceso a estos servicios”, destacó Herrera.

También desde Emssanar se expuso que se trabaja semanalmente en el estudio de casos con la Secretaría de Salud, para así mejorar su servicio.

### **“Es inaceptable”**

Al respecto, el concejal Roberto Ortiz opinó que “es inaceptable” que los pacientes en la ciudad sigan sufriendo por la entrega de medicamentos, ya que esto vulnera el derecho fundamental a la salud.

[“Se necesita una mesa técnica liderada por la Secretaría de Salud Distrital, en colaboración con la Defensoría del Pueblo, la Personería de Cali y la Superintendencia Nacional de Salud, para garantizar que Emssanar y las demás EPS cumplan con sus compromisos y mejore el servicio. Además, es indispensable](#)

ampliar los puntos de entrega y reforzar el personal para evitar las largas filas que afectan a los usuarios”, comentó Ortiz.



*Algunas de las quejas son por la no entrega oportuna de medicamentos. | Foto: El desabastecimiento de medicamentos en Colombia y el rol de varios sectores en esta problemática*

El concejal Rodrigo Salazar opinó que no deberían de existir barreras en la atención en salud de los caleños, pero que es algo que se presenta a nivel nacional.

“Esta situación obedece a la crisis del modelo de sistema de salud que viene desde hace muchos años y Cali no está exenta a los coletazos de esa crisis. Es un modelo que debe cambiar y que la reforma a la salud que se está proponiendo así lo está haciendo ver”, indicó Salazar.

Asimismo, pidió a la Secretaría de Salud que se tenga un fortalecimiento en la relación con la Superintendencia de Salud, para que así se pueda tener un mejor manejo de todas las quejas emitidas por los caleños.