

 Escuchar este artículo

Pandemia del Covid-19 aumentó las barreras para acceder a la salud

Abril 28, 2020 - 11:50 p. m. |

Por: Redacción de El País



Pese a que los adultos mayores de 70 años no deben salir a hacer ningún trámite, en algunas droguerías de Cali es frecuente ver a esta población haciendo filas para reclamar sus medicamentos.

Foto: Bernardo Peña / El País

Los obstáculos en el acceso a salud en tiempos de Covid-19 han afectado a casi todos los caleños que requieren ser atendidos o recibir medicamentos esenciales.

Samara es una de las cientos de afectadas: una niña de tres años que tiene microcefalia y que presenta 96 % de discapacidad. Al estar casi todos los servicios suspendidos, no puede agendar citas con los 10

NOTICIAS RELACIONADAS

0
0
especialistas que requiere cada mes.

Su madre, Eliana Corcino, expresó: “El instructivo ha sido igual para todos, incluso para nuestros hijos que tienen enfermedades huérfanas: solo atienden pacientes diferentes a los de coronavirus si se trata de una urgencia vital. Así le pasó a otra niña que también tiene microcefalia y solo fue recibida en urgencias porque convulsionó”.

Lea además: [Estas son las estrategias que han puesto en marcha las autoridades de Cali para combatir el Covid-19](#)

La mujer explicó que entre los tantos síntomas que tiene Samara, la pequeña presenta desnutrición severa, por lo que es fundamental la atención de una nutricionista que la asesore constantemente sobre cuáles alimentos puede consumir la niña y en qué condiciones lo debe hacer.

“Lo que me dijeron en el centro hospitalario es que no programan citas hasta junio y eso si la situación en la que nos ha sumergido la epidemia tiene proyección a mejorar. Esta es una situación de mucha incertidumbre”, comentó la señora Corcino.

Además, señaló que a pesar de que las terapias de Samara las han realizado desde casa con la asesoría de las expertas por videollamadas, indicó que eso no implica que los ejercicios tengan un efecto óptimo al ver que ella, la madre, no es una especialista en dicho tratamiento.

Y es que los coletazos en el acceso a la salud en la capital vallecaucana también han ‘golpeado’ a pacientes con enfermedades de altísimo riesgo. A Etelberto Castrillón Flores, de 80 años, le descubrieron un cáncer de estómago en diciembre del año pasado. Teme por lo que pueda pasar, dado que -según recuerda- su madre falleció por la misma enfermedad.

Incluso, antes de que llegase el coronavirus a Colombia, el hombre ya sentía los obstáculos que presentan algunos pacientes con cáncer ante las EPS: se vio obligado a pagar una endoscopia por casi dos millones de pesos, dinero que no le han reembolsado aún. Ahora está a la espera de una cirugía clave que le haga frente a su condición actual.

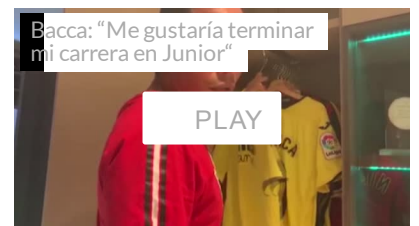
“La semana pasada me llegó un listado de espera a mi número de WhatsApp. El documento decía que mi turno era el sexto a la hora de acceder a ese importante procedimiento pero, luego de hacer las cuentas, descubrí que mi turno llegaría a los 30 meses, es decir, más de dos años en espera. Tiempo más que suficiente para que el cáncer haga metástasis en



Los nuevos barrios de Cali donde empezarán tamizajes por casos sospechosos de Covid-19



Esfuerzos en el Valle para contener el Covid han sido respaldados por el Gobierno Nacional



▶ 🔊 1:26 🔗 📺

Gentileza Villarreal TV

+ Más vídeos

mi precario organismo”, afirmó el hombre de la tercera edad.

El estudio más reciente hecho por la Defensoría del Paciente Municipal a la prestación de servicios de salud reveló que, entre el 19 de marzo y el 21 de abril, ese despacho había recibido 1783 solicitudes de personas a las que les habían vulnerado sus derechos de atención y acceso a atención en Cali.

“Solo en los primeros 21 días de abril recibimos 1530 denuncias, es decir, 116,4 % casos más que todo el mes de abril del 2019. Esto quiere decir que las dificultades son incluso mayores que en tiempos convencionales, cuando no existía el coronavirus”, aseveró el defensor del Paciente, Jhon Murillo.

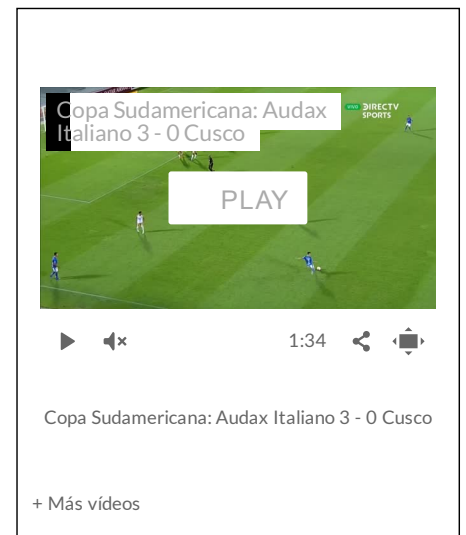
El funcionario anotó que las principales razones de las solicitudes son: las barreras con los ‘Call Center’ para solicitar las pruebas por Covid-19, con un 37,5 % de ocurrencia; las dificultades para acceder a medicamentos (35,9 %); luego están los procedimientos médicos (7,6 %), las citas médicas (7,1 %) y los obstáculos para que algunos pacientes cuenten con los insumos que requieren (4,9 %).

“Y en cuanto a tasa de incumplimiento entre las EPS, Medimás es la que presenta cifras más críticas: de cada 10.000 usuarios que tiene en Cali, a 23 les vulneran sus derechos de diferentes formas. A esto se suma que hace una semana no hay una atención presencial ni tampoco responden a las líneas de su sede, ubicada en la Avenida del Río. Desconocemos por qué no están prestando atención, por lo que ya mandamos un documento para conocer sus acciones y plan de contingencia para estas fechas”, indicó el funcionario.

Una de las mayores conclusiones del estudio es que no hay una comunicación de doble vía entre usuarios y las EPS. Esto se debe, advirtió Murillo, a que pese a que dichas organizaciones han creado plataformas para el agendamiento de citas, gran parte de los pacientes son personas de edad que ignoran el manejo de estas herramientas, y en cuanto a la habilitación de líneas 01-8000, hay usuarios que no cuentan con teléfono fijo. Y, en ocasiones, ni siquiera responden.

Sin acceso a medicamentos

Pero el acceso a citas médicas no es el único problema que aqueja al sistema de salud en la ciudad, sino también la entrega de medicamentos. No por nada es que el 35,9 % de las 1783 solicitudes que ha recibido la Defensoría del Paciente (alrededor de 640 peticiones) están relacionadas



con ese aspecto.

“No solo se ha visto que algunas filas en las droguerías son tan demoradas que las personas esperan tres, cinco y hasta ocho horas. En ocasiones, una vez terminada la espera, el paciente pregunta por un medicamento y descubre que se ha agotado. Ahora bien, el problema de la comunicación entre usuario y entidad también presenta fallas en esa parte”, advirtió Murillo.

Ese es el caso de Héctor Rodríguez Mantilla, de 93 años, quien pese a presentar hipertensión, enfermedad pulmonar obstructiva crónica y cáncer de próstata, no ha recibido sus medicamentos y un complemento nutricional desde el 12 de abril.

Su hija, Sonia, contó al respecto: “Aunque la EPS autorizó por vía electrónica la vitamina, hasta el día de hoy no hemos recibido ninguna respuesta de la droguería para que haga la entrega por domicilio y más si es un hombre de tan avanzada edad”.

Agregó: “Y en cuanto a los medicamentos que recibe mensualmente, la EPS no nos ha dicho nada: llamamos a la línea y no contestan, enviamos un correo y pasa lo mismo. Lo que uno se teme es que deba salir para hacer la diligencia presencialmente, aunque eso implique un riesgo”.

Otro ejemplo de dicho problema es por el que atraviesa Jesús Cardona, de 66 años, quien cuenta que el 8 de marzo fue la última vez que recibió la metformina, un fármaco que utiliza para tratar la diabetes que padece. Ese día se desplazó hasta la droguería donde su EPS le autorizó que le entregaran el medicamento, pero allí le dijeron que este se encontraba agotado y que, por tal razón, se comprometían a enviárselo por domicilio. Nunca llegó.

“El 20 de marzo llamé a la droguería y me dijeron que no tenían disponibles mensajeros para traerme la metaformina hasta mi casa. La solución que me dieron, pese a que soy un adulto mayor, es que debía desplazarme hasta Edevisa o enviar a alguien que la recogiera por mí, pero hasta el momento no he podido”, dijo.

¿Cómo radicar peticiones de salud?

Las personas ya no tienen que desplazarse hasta las oficina de la Secretaría de Salud en el barrio San Fernando para hacer sus radicaciones o solicitudes relacionadas con las barreras de acceso a los servicios de salud con sus EPS.

Estos trámites se pueden hacer actualmente por la línea 555 4545, que cuenta con una atención permanente las 24 horas del día. También a través del Whatsapp 323 471 0855.

Asimismo, a través del correo defensordelpaciente2020@gmail.com. Es importante que las personas coloquen en el mensaje su nombre completo, cédula, un teléfono de contacto y un breve relato de la necesidad que tienen.

Conecta con la verdad. Suscríbete a elpais.com.co

0 **VER COMENTARIOS** ▼

AHORA EN PORTADA



► ECONOMÍA

Industria aérea colombiana atraviesa la peor crisis de su historia



► POLÍTICA

Expertos analizan el desempeño de los ministros durante la pandemia de Covid-19



► JUDICIAL

Recomendaciones para proteger sus redes sociales de los ciberdelincuentes



► JUDICIAL

Dos toneladas de marihuana fueron incautadas en la vía Buga - Tuluá



► VALLE

Armada facilitó entrega de más de 140 toneladas de ayudas por Covid-19 en Chocó



► CALI

Pasajeros del bus que se accidentó en la vía Roza - El Cerrito relatan el trágico momento



▶ VÍDEOS

Video: El permiso para hacer deporte que le da un respiro a los caleños



▶ SALUD

Las dudas más frecuentes sobre mascotas y el Covid-19: datos y respuestas de un veterinario

MAPA DEL SITIO

SERVICIO AL CLIENTE	SECCIONES	TEMAS	MULTIMEDIA	REPORTAJE 360	CLASIFICADOS
	Principal	Pico y Placa en Cali	Destacados	Oiga mire vea	Edictos El País
o renueve su suscripción a El País	Cali	América de Cali	Videos	Cali, una industria salsera	Venta de Casas
Faqs Registro	Valle	Deportivo Cali	Fotos	Cali, la ciudad que no duerme	Venta de Apartamentos
Faqs suscripciones digitales	Opinión	Liga Águila	Infografías	La Hoja Sagrada	Alquiler de Casas
Usuarios registrados vs suscriptores digitales	Colombia	Copa América 2019	Especiales	Detrás del camuflado	Venta de Lotes
Contáctenos	Economía	Fútbol Internacional	ESPECIALES	CLUB SELECTA	Alquiler de Apartaestudios
Iniciar sesión	Deportes	Maurice Armitage	Feria de Cali 2018	Automotriz	Alquiler de Locales
Regístrese	Judicial	COPA AMÉRICA 2019	Venezuela, crimen sin frontera	Calzado y Ropa	Bolsa de empleos
Información de versión móvil	Mundos	Calendario	Por Cali lo Hago Bien	Descuentos en restaurantes	Negocios establecidos
Ir a versión móvil	METRO X METRO	Selección Colombia	Cali Sabe Bien	Descuentos en Entretenimiento	Prestamos e hipotecas
Versión iPad	Vivienda nueva	Videos de la Copa	Río Cali	Descuentos en Salud y Belleza	Perros y mascotas
Síguenos en facebook	Proyectos de vivienda nueva en Cali	PLAN CIUDAD	500 empresas más Exitosas del Valle	Deportivo	Publicar aviso clasificado
Síguenos en Youtube	Proyectos de vivienda nueva en Jamundí	Eventos en Cali	Cali se Ve		AUDIENCIAS
SERVICIOS	Proyectos de vivienda nueva en Palmira	Restaurantes en Cali	Marcas de Corazón		Audiencias El País
Pico y Placa Cali		Bares y discotecas en Cali			PROCESO REORGANIZACIÓN
		Conciertos en Cali			

Síguenos en:

El País S.A. © 2014 | Cra. 2 No.24-46 Tel. (+572) 898 7000 | Cali, Colombia

[Política y Tratamiento de Datos](#) | [Aviso Legal](#) | [Política de Cookies](#)

Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia

Publicidad en Bogotá - Cadenacol

Tel. 6420800, Dirección: Carrera 14 # 85 - 68 Ofic 307