

Usuarios de Coomeva EPS le exigen a la entidad mejorar la atención

Actualizado 12:00 am



Stefanía Bedoya A.
Periodista El Diario / La Tarde

A diario en el centro de atención SIP de Coomeva EPS, ubicado sobre la calle 23 entre las carreras octava y novena en Pereira hay usuarios sentados en el piso desde tempranas horas de la mañana esperando a ser atendidos, los pacientes piden que cambien de metodología de prestación del servicio y sea más efectiva.

“Estamos cansados de esperar, cada mes las filas están más largas, hasta que no demandemos a esta EPS o los pongamos a voltear no van a solucionar el problema”, aseguró con rabia uno de los usuarios que no quiso dar el nombre.

Por su parte, José Alfure, paciente de la entidad afirmó que ha tenido que asistir al lugar en varias oportunidades en una misma semana porque le toca esperar mucho tiempo. El miércoles llegó a las 10:30 de la mañana para que le autorizarán unas pastas que controlan la enfermedad que padece desde hace años, pero tuvo que esperar hasta las 4:00 de la tarde, a esa hora cuando se acercó a la ventanilla le dijeron que no podían atenderlo porque ya había pasado el número de turno que le correspondía.

“Me da mucha soberbia la injusticia que comete la gente de Coomeva EPS con las personas adultas mayores, en condición de discapacidad, mujeres con niños en los brazos o en estado de gestación, deben esperar todo un día para ser atendidos, voy a presentar una demanda contra esta EPS porque están violentando los derechos humanos y de la constitución”, dijo.

Alfure agregó que a pesar de que estas personas entregan una ficha preferencial a los adultos mayores, esta no sirve porque igual una sola persona es la asignada para atenderlos y el turno pasa cada 20 minutos entre usuario y usuario.

Y aunque la metodología de atención se modificó recientemente, al parecer para ofrecer mejor servicio con un horario continuo desde las 7:00 de la mañana hasta las 3:00 de la tarde, los usuarios afirman que de 9 casillas solo 2 personas brindan los servicios.

“Tengo el turno 126 y van el número 73, llevo más de 2 horas esperando, de acuerdo a lo que he calculado atienden 9 personas en 30 minutos, solo vine con el pasaje desde Belén porque pensé que iba a salir temprano”, dijo una de las afectadas.

Respuesta de Coomeva

Este medio de comunicación habló con funcionarios de Coomeva EPS quienes afirmaron que como parte de las estrategias para ofrecer un buen servicio trabajan en el posible traslado de la Sala SIP para mayor comodidad y satisfacción a los usuarios, con sillas de espera.

De acuerdo al reporte de la entidad en promedio atienden 600 personas, por lo cual cuentan con 12 ejecutivos, 8 en atención POS y 4 para los casos no POS; afirmaron que consultarán sobre las personas que atienden al medio día ya que según lo planteado, la mitad del grupo sale a almorzar de 11:00 a. m. a 12:30 p. m. y la otra mitad de 12:30 p. m. a 2:00 p. m.

“Contamos con Puntos de Atención en Santuario, Belén de Umbría, La Virginia y Santa Rosa donde los usuarios de municipios cercanos a estos pueden tramitar sus solicitudes”, dijo el funcionario.

Entre los proyectos, está atender a usuarios vía internet para mayor agilidad.

Opiniones de los afectados

Luz Amparo Cardona

Llegué a las 10:00 a. m a entregar un certificado para que me afilien al seguro, son las 12:00 del día, no sé donde están los que atienden, en estas dos horas la atención ha sido muy lenta, le pedimos a Coomeva que abran más puntos de atención para que este no tengan tanta gente o asignen a más funcionarios para atender”.

Daniel Arboleda

Estoy aquí desde las 8:00 a. m, llevo 4 horas esperando, fui a hacer el reclamo y me respondieron que están ocupados y no pueden hacer nada más, deberían tener mejor servicio, esa respuesta de no poder hacer nada no es válida”.

