
	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2

LUGAR:	Bogotá D.C. - Neiva (Huila)	FECHA:	19/11/2020 12:30. m.
MODALIDAD:	Conectados en vivo a través de fan Page en Facebook en el buscador de RCN Quindío 1240		
NOMBRE DEL EVENTO:	DIÁLOGO CON LA SUPERSALUD – DEPARTAMENTO DEL QUINDIO		

PROPÓSITO DEL EVENTO:
<p>Desarrollar el espacio DIÁLOGO CON LA SUPERSALUD en el Departamento del QUINDIO utilizando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que permitan la interacción en tiempo real entre la Superintendencia, los usuarios en salud, líderes de control social, Entidades Territoriales y Empresas Promotoras de Salud EPS, para brindar información, conocer necesidades en salud de los usuarios en el territorio y realizar gestión en cumplimiento de la misión de la Superintendencia Nacional de Salud.</p>
<p>1. Presentación:</p> <p>La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario a través de la Dirección de Participación Ciudadana, en las funciones definidas en el artículo 20 del Decreto 2462 de 2013, tiene las de <i>“Ejecutar las acciones necesarias para promover y apoyar la organización y desarrollo del ejercicio del control social en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, los Regímenes Especiales y Excepcionales en Salud”</i>, función que realiza a través de estrategias como los DIALOGOS CON LA SUPERSALUD dirigidos a usuarios, organizaciones sociales del sector y vigilados como una forma de dar continuidad a la interacción con los usuarios y vigilados superando las situaciones de comunicación que puedan darse en el contexto de la pandemia COVID-19.</p> <p>Por lo anterior, este documento contiene la memoria del evento antes anotado.</p>

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2

DESARROLLO DEL EVENTO:


Esta un invitado especial para que los usuarios de la salud, toda la población del departamento del Quindío que tenga algún tipo de dificultad en diferentes aspectos, desde la no entrega del medicamento, una orden, con un especialista, una cita para cualquier razón, para un procedimiento quirúrgico, esa demora se convierte en una tortura o roquera como dicen en la tierra, por eso está el Superintendente Nacional de Salud Fabio Aristizábal el Ángel a quien es un gusto tener en cabina, entremos en materia.

Para el Super s un honor estar en cabina saluda especialmente a Ronald a Jessica, en el máster a Carlitos que está haciendo su tarea de conectar con todos los oyentes, saluda a la Secretaría de Salud del Departamento Del municipio, a los representantes de las EPS y al Ángel de los colombianos, a la Delegada de Protección Usuario, Marianella Sierra que está conectada, quieren ver si ese ángel tiene alas y pone a volar la ilusión de responder a todos los usuarios de la salud. Esos personajes y talentos que menciona por parte de la básica saludan a Mao Echeverry a Rodrigo y representado en ellos a Roberto Jairo de Betancourt, alerta, quién está enlazado con la cariñosa 1240

Jairo da un saludo para el doctor Fabio Aristizábal Ángel, Superintendente Nacional de salud a todos los protagonistas de esta jornada que va a ser bien interesante para el departamento del Quindío están complacidos de poder ayudar a los oyentes a los usuarios de la salud en la región. Tiene una inquietud para el superintendente nacional de salud. ¿Cómo hacer para dignificar la salud en este país? Le da la Bienvenida a Armenia y ese es el punto de partido Roberto Jairo. Dignificar la salud, que no se vuelva una tortura la salud es un derecho fundamental.

Con el señor superintendente, invitan a que se conecten a los numero 7411706 7411706 línea fija de la cariñosa, cualquiera de las alternativas si quieren ver cómo se hace la radio están conectados también vivo a través de fan Page en Facebook los encuentran en el buscador sencillo RCN Quindío 1240 pueden plantear sus inquietudes, necesidades y demás quienes van comunicando será sencillo: exponen su caso con un mensaje de texto a la línea WhatsApp 3108537807 exponen su caso en una nota de voz, un mensaje de texto indispensable poner el nombre completo, número de cédula, número de contacto y la EPS así desde la Superintendencia van resolviendo las diferentes situaciones **porque ese es el compromiso del superintendente**

Entran en materia con la pregunta que hace Roberto Jairo que es el mejor punto de partida Cómo dignificar la salud en el departamento del Quindío, El Super da gracias por la pregunta no solo en el Quindío, en todo el país y explica cuando llegó a la Superintendencia se habló

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2


de una frase humanización le han dado un cambio por bondad, ha faltado bondad, los recursos que se giran para atender la salud de todos los colombianos hoy son suficientes

Indica la necesidad de que cada actor cumpla con lo que tiene que cumplir, con sus deberes es la única forma de dignificar la salud de este país, muchos aseguradores lo hacen, muchos prestadores también desafortunadamente tienen mafias enquistadas en todo el sistema que no permite tener una salud digna para todos los colombianos. Por eso pidió al Congreso de la República que diera las herramientas, los dientes para poder sancionar aquellas personas, aquellas entidades que no ven la salud como un derecho fundamental. El Superintendente menciona que está sancionando no solamente a los municipios o departamentos, sino directamente al representante legal de las EPS para que le duela el bolsillo y pueda cumplir. A los representantes legales de las entidades vigiladas de la Superintendencia Nacional de Salud. ¿Qué hace un superintendente sancionado un hospital que lo dejan bien quebrado? Llegando la sanción contra la entidad o contra la Secretaría de salud, ahora esta sancionando a los representantes legales a los que toman las decisiones de las entidades para que vean que la salud, ese derecho fundamental los va a perjudicar sino corrigen el rumbo.

Tienen oyente en línea

USUARIO WILSON ACERO. - Saluda y escucha a RCN cuando están personajes de talla nacional para escuchar cómo trabajan, se presenta como director de un medio de comunicación se llama Café y Noticias tiene más de 78 quejas, lo han llamado al aire al programa a quejarse por varios manejos de la Nueva EPS, tiene una gerente que hace parte de su equipo político y nunca recibe a nadie, es más fácil hablar con el doctor Duque, que con esa dama. No sabe que está pasando con la Nueva EPS en el Quindío, siempre ha tenido puertas abiertas, el moderador pregunta cuál es el nombre de la funcionaria, responde que más tarde, cuenta que es increíble que la Nueva EPS tenga unos canales para quejarse que son teléfono e internet a la mayoría de los usuarios de la Nueva EPS, lo investigaron y son personas de estratos 1, 2 y hasta 3. No tienen la forma de comunicarse por internet, queda la gente volando tienen que ir hasta allá y no los atienden, tiene que ser por internet o por teléfono, ese es un caso. El segundo caso al que acaban de referirse sobre los hospitales y las sanciones, como van a sancionar a un gerente cuando no hay forma de que le pague las EPS.

Un ejemplo, en el Quindío es el Hospital la Misericordia de Calarcá les debe más de 11000 millones de pesos a un hospitalito de estos. En el hospital de la Tebaida más de \$2000 millones de pesos, está el Juan de Dios de Armenia, el más importante más de \$20000 millones de pesos. ¿Pregunta qué está haciendo la Superintendencia para increpar a la EPS para que paguen, por qué se acumula tanta plata y tanta deuda?

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2


No existe una política real para que las EPS se pongan a paz y salvo, cada 3, 6 meses personas con 5 años debiendo plata, antes opera esta gente. Entiende que el super esté tratando de trabajar, es un problema neurológico en todo el país, pero tiene que ponerse las pilas, para eso lo pusieron ahí, es guapo y quiere ser ministro, debe trabajar hablando con los legisladores del país para que cambien las normas. Las EPS están trastornando el manejo de la salud en el país. Dan gracias a Wilson. Hablan de más de 78 quejas y es colega de café y noticias.

El super aclara que está en la SNS, nada de querer ser ministro, da gracias por el deseo, pero paso a paso. En este momento está en la SNS, está concentrado, cuando llegó a la Superintendencia el país tenía un hueco fiscal del \$18 billones de pesos deudas acumuladas en la red pública y privada del país sabía que tenía que empezar a oxigenar el sistema le cuenta a Wilson que desde que llegó al gobierno del presidente Duque a la fecha, ha logrado conciliar para la red pública cerca de 2 billones de pesos en mesas de conciliación extrajudicial en derecho y también mesas de flujo de recurso, esas jornadas de conciliación se han seguido haciendo permanentemente, le ha ayudado al departamento del Quindío a recuperar cerca de \$31000 millones de pesos y los hospitales son testigos de la labor que han emprendido de hace dos años y los secretarios de salud tanto departamentales como municipales pueden dar fe de eso.

¿Qué ha pasado con las EPS?, empezó a exigirles que capitalizarán, hay que mirar el panorama tan complicado; recibió 16 de las 44 EPS con licencia para funcionar, las otras las dejaron en un standby porque no cumplían con los indicadores financieros, los indicadores de calidad, esas EPS que no tenían habilitación el diploma para funcionar hoy la gran mayoría siguen medidas de vigilancia especial. Ya tienen 9 que han sacado del mercado y va seguir tomando decisiones, hoy todas las EPS la Superintendencia toma decisiones, le preocupa mucho la cartera de los hospitales públicos y lo dice públicamente si se quiebra la red pública colapsa la red privada también, los hospitales públicos son hospitales a lo largo y ancho del país. los más afectados son también el personal médico asistencial a quienes empiezan adeudarle los meses salario en un momento donde ellos son la primera línea de atención frente a la pandemia caso puntual la misericordia del Calarcá, cada mes están contando que tienen salarios atrasados así que es un tema para que ya no se resuelva.

Hay un oyente en línea

USUARIO SERGIO GÓMEZ, saluda al superintendente le realiza una pregunta. Por qué la ESE del estado, Red salud cierra el servicio de atención prehospitalaria en el municipio de Armenia, teniendo en cuenta q en medio de una pandemia, por sus características y para evitar el colapso de la institución y la salud, los paciente deben estar un aislamiento. La ESE del estado debe garantizar la cobertura y la prestación del servicio de salud, se refiere a la

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2

población más vulnerable, la cual no cuenta con el apoyo por parte de una EPS o no cuenta con los recursos para solicitar un servicio de ambulancia, lo dice porque las empresas tienen la red privada siendo un fenómeno que supera el servicio en la pandemia.


La ciudadanía está solicitando el servicio particular de ambulancia, para ellos es bueno que se hable de un servicio particular porque hay que incrementar las arcas de otras empresas, pero va más allá. A la población vulnerable, las personas que no tienen recursos para pagar un servicio de ambulancia, que no tiene una EPS o esta no garantiza el servicio y en este caso la ESE Red Salud, en vez de habilitar los servicios, que tiene, los cierra restringiendo el acceso a las personas al servicio de salud. ¿En que se refleja esto? 1) en un foco de contagio porque las personas no están recibiendo la atención que debe ser y 2) van a aumentar la mortalidad de los pacientes en la vivienda. Concluyendo Por qué la atención prehospitalaria en Red salud se deshabilita y se cierra, en el servicio de ambulancias y no se da la oportunidad del servicio al usuario o de ser beneficiario de este.

Super manifiesta en el entendido que hay unas instrucciones claras para proteger la población, 1) proteger los adultos mayores quedándose en casa, también aquellos usuarios con patología de base. Las EPS, sin excepción debieron adaptar sus canales de atención presenciales y virtuales para poder atender la población la SNS ha tenido que vigilar cerca de 959 canales de atención COVID, habla de las EPS, de los canales de atención y 1071 NO COVID y en canales virtuales tienen 328 y 488 NO COVID.

Recuerda a los colombianos hay casi cobertura universal, sabe que lo está escuchando la secretaria departamental de salud, cada afiliado a su EPS debería recibir el servicio a domicilio, el usuario tiene que conectarse con la línea de atención de su EPS solicitarlo sino que acuda a la Superintendencia Nacional de Salud a la línea gratuita 01 8000513700 a través de la página web www.súpersalud.gov.co para exigir el derecho.

Hoy en Colombia no están hablando de población pobre no afiliada, todos deben tener una EPS al tener un respaldo, la EPS debe garantizar los servicios si necesita medicamentos, una cita y es la EPS la encargada de trasladar este usuario a un centro asistencial; en ese orden de ideas le toca si es persona vulnerable que no tiene registro que no la tenemos en el régimen subsidiado y contributivo, el departamento municipal debe proveer los servicios para poderlo atender no entiendo porque estas personas no están siendo atendidas cuando se supone que cada uno tiene un servicio especial

bueno ya vamos a ir a escuchar también algunos casos en los que se anticiparon desde ayer hizo convocatoria y se ha avanzado desde la Superintendencia en la respuesta y la solución a esos que llevan esperando en temas de salud tienen oyente en línea

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2

USUARIO JAIME JARAMILLO presenta esta queja e informa que les están violando los derechos con Asmet Salud, Régimen Subsidiado, no están entregando los medicamentos completos, no hay un teléfono donde llamar para averiguar por los medicamentos están, obligándolos estar para arriba y abajo en pasajes se forma desordenes en las filas, la gente amontonada, hay humillación, atiende a los parceros de él, junto con la niña, muy mal atendido están, no les entregan medicamentos completos


Había 3 punto para entrega de medicamentos los recortaron y dejaron uno frente al parque valencia, es un caos horrible y los medicamentos no los están entregando completos. ¿El Super la pregunta si Jaime tiene algo pendiente? Lo está escuchando Diego Fernando Sierra, Gerente Departamental del Quindío, Asmet salud, sería bueno para conseguir que le entreguen el medicamento, está el vocero del Asmet Salud, lo escucha

Se ha puesto la queja por Supersalud es como si fueran intocables porque sigue de mal en peor en este momento, no tengo medicamentos pendientes, pero ha tenido medicamentos quedan pendientes ha pasado de mes en mes y no se lo han entregado, en este momento no tiene medicamentos pendientes

Respuesta de Diego Fernando Sierra Zapata vocero Asmet Salud EPS, vocero de la Eps es el gerente departamental departamento de Quindío frente a este caso dice que no les han entregado los medicamentos completos y que le han restado algunas de las dosis para reclamar medicamento se refiere a que no hay un teléfono para comunicarse

El super dice que se le están haciendo seguimiento no solamente a las Eps también estamos haciendo seguimiento a los gestores farmacéuticos de estas EPS para que le cumplan los usuarios le gustaría saber los casos puntuales que medicamento que medicamento no le han entregado, la persona con su teléfono y cedula para poder actuar porque la queja q que dice Jaime que dice que la Superintendencia no actúa yo le quiero contar cómo lo está haciendo hoy por ejemplo la EPS si tiene medida de vigilancia especial no le han levantado la medida ha tenido que sancionar a tomar medidas cautelares contra muchos representantes legales de las EPS que probablemente los usuarios no se enteran y es una de las razones por las cuales, las quejas han aumentado porque la confianza de la Superintendencia aumentado y la capacidad respuesta a las EPS también ha mejorado porque les están exigiendo para que le cumpla a todos los usuarios

Muy importante saber cuándo no ha cumplido qué medicamento no le han entregado porque en estas visitas a veces hacen milagros, necesita saber puntualmente la EPS qué medicamento no le ha entregado, que cita no le ha dado, que prueba no le ha hecho para poderlo solucionar.

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2


Diego Fernando de Asmet Salud, se quiere referir a la queja que interpuso su afiliado confirma que efectivamente hemos tenido algunos inconvenientes con nuestros proveedores de medicamentos lo que ha suscitado que en el mes de agosto hayan cambiado de proveedor, ha generado inicialmente un traumatismo, se había convenido un número de puntos de despacho, desafortunadamente uno de ellos se presentó con caso COVID, hubo que cerrar. Quedaron con uno, ya se reunieron con el proveedor que se llama el Droguería alianzas de Occidente DAU ellos se comprometieron en este momento ya tienen he alquilado un sitio que están adecuando dónde es mucho más amplio con 4 puntos, de 4 Casillas de despacho para que esta situación que se está presentando con los afiliados que no se siga presentando.

Esperan antes del 1° de diciembre esté operando este nuevo punto que es más amplio, 4 ventanillas para despacho de medicamentos en todo momento y están haciendo el seguimiento para el cumplimiento de la resolución 521, para hacer entrega en el domicilio, tienen contratado también una empresa que va a apoyar en entrega el medicamento en el domicilio, para que los usuarios que están en grupos de riesgo no tengan que ir a reclamar medicamentos.

Ahí está el compromiso del Asmet salud EPS de administrar ese canal directo en entrega en casa para que los usuarios no tengan que hacer las filas e ir hasta allá devolverse. Super le advierte que el 1° de diciembre tenga el punto de atención eso hay que planearlo, acuérdesse que está hablando de vidas cuando van a cambiar un operador logístico debe tener la planeación 2,3,4 puntos de atención para que no le pase lo que le está pasando le parece extraño que hayan hecho cambios operados que estuviera preparado y no preparado para el cambio de operación, por eso las quejas por eso los usuarios llaman, aquí se necesita la bondad de todo entiende y le gusta que Diego este dando la cara y que están respondiendo en la básica, la cariñosa que estén escuchando pero tienen que cumplir esos compromisos con los usuarios y eso de tener una planeación le parece muy importante, que todas las EPS van a cambiar de operador logístico que tengan la planeación para que el día que salga al aire, no le empiecen a fallar a los usuarios

Ya hablaron de Asmet Salud van a hablar de Cosmitet de Medimás de la EPS Coomeva diferentes casos que han sido y una serie de llamadas. El Superintendente continúa con la gente que está conectada, más de 100 personas que están siguiendo esta transmisión con diferentes situaciones, quejas, e inquietudes Ahora van puntualmente con esos salarios pendientes del personal médico especial eso es primordial incluido orden del presidente de la República son los que están llevando peor situación con esas deudas

Se ha hecho un esfuerzo muy grande con el gobierno se ha seguido garantizando los recursos corrientes para el aseguramiento. 2) Hicieron una compra de cartera 3) Se solicitó el descanso de las reservas técnicas. Pago por disponibilidad. Hacen muchos esfuerzos del

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2


Gobierno Nacional para que los recursos lleguen oportunamente al hospital y puedan pagar a los trabajadores también a los proveedores, ha sido una lucha permanente tienen que seguir haciéndolo. Hay una dificultad grande con los recursos financieros, \$18 millones de pesos del sistema, han avanzado con recursos, poco a poco han sacado esas las finanzas del sistema poco a poco van sacando a esas EPS que no le han cumplido a Colombia van a dejar muchas deudas lo han advertido porque no tiene las reservas técnicas ni el margen de solvencia ni el patrimonio mínimo pero deben hacer un esfuerzo muy grande para que esos recursos le sigan llegando a los hospitales le quiere contar en la semana pasada estuvo la delegada de funcionales jurisdiccionales haciendo pre jornada en Pereira para los 3 departamentos una pre jornada de conciliación que se va a realizar las primera semana de diciembre para el departamento del Quindío, Caldas y Risaralda. Son 3 departamentos vitales para todo el eje cafetero, llama la atención a las EPS. **Espero que haya compromisos que sea exitosa, que se comprometan con recursos y que le ayuden a sanear el sistema al departamento del Quindío.**

USUARIA LUZ DARY GUTIÉRREZ da su opinión sobre la EPS Medimás la cual es excelente en su gestión y agradece la atención que ha tenido con su señora madre. La EPS tiene buen servicio. Ante esa opinión. ¿Como está el panorama de la EPS Medimás?

Ha tomado algunas decisiones que las conoce todo el país hemos tenido retirar algunas EPS, hacer revocatorias parciales unas liquidaciones. Esta es una EPS que tiene que seguir garantizando la atención a todos los usuarios. Se inicio un proceso de revocatoria en 4 departamentos adicionales. Medimás es una EPS que le han dado todas las oportunidades y todo el tiempo y sigue siendo una de las EPS que mayor número de quejas tiene en el Departamento de Quindío haciendo una revisión con la Delegada de Protección al Usuario, se necesitan que todos los usuarios defiendan su EPS se sientan satisfechos, bien atendidos

Con la revocatoria que han hecho con las liquidaciones de EPS en diciembre contrató al Centro Nacional de consultoría querían saber la percepción de los usuarios que están trasladando a otras EPS y más del 90% de los usuarios refieren satisfacción total con la EPS que lo recibió. Como ha sido el tema con especialistas, los están atendiendo bien. Hay unas EPS que se van a fortalecer, otras EPS que van a tener que salir del mercado, pero la salud como derecho fundamental yo no lo voy a aplazar.

Lleva dos años esperando en el 2015 - 2016 se dio instrucciones a las EPS tenían que empezar a corregir su deterioro financiero. Por qué cree que Hay EPS buenas y malas porque las EPS. Las EPS buenas hacen caracterización de la población, administrar el riesgo, tienen buena red, pagan oportunamente. Las EPS que no lo hacen bien, a los usuarios no lo reciben en las clínicas, no los quieren atender, no entregar oportunamente los medicamentos y ese es el común denominador de todas. Por eso están luchando para que se fortalezcan las buenas y

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2

tratar de desaparecer las malas. Le gusta que se hable bien de cada EPS que se manifiesten así debería ser la razón de todas las EPS.

Moderador. - Mucha gente tiene inquietudes sobre COSMITET es una constante y eso lo quiere que lo hablen ahora al aire, los maestros se quejan constantemente de diferentes situaciones, muchos optan al final por comprar los medicamentos de forma particular, porque es un tema constante, las autorizaciones con especialistas Ronald ha hecho seguimiento a los maestros respecto el tema de COVID-19 en el departamento con la EPS que tiene a los maestros afiliados, la queja es constante 1) no les toman la muestra 2) cuando las toman, demorar en resultado y 3) no están haciendo un control eficiente de la pandemia.


¿Que responder ante esta situación? Es una desgracia. Los maestros hoy cotizan más que un colombiano normal deberían tener un servicio salud privilegiado aquí no hay disculpas, quiere hablar con la representante Beatriz ante esta preocupante situación, han hecho una mesas de trabajo, cree han recibido 37 casos por redes sociales, la mitas son del magisterio, hicieron unos compromisos en las mesas de trabajo que hicieron con la delegada para fortalecer los canales , como va a ser la entrega de medicamentos pero es indudables la falla con los prestadores

XX

Superintendente Fabio Aristizábal Ángel todos quieren hablar con usted aquí, otro oyente

USUARIO LUIS ENCISO que le entreguen medicamentos urgentes de la Nueva Eps y una cita con endocrinología. Bondad, es importante atenderlos y desatenderlos con humanidad. Atender la humanización con bondad

USUARIO CARLOS ARTURO LÓPEZ, veedor de la salud del sistema de salud de las FF MM policía hay que acabar de raíz con la problemática, para que las personas no se sigan muriendo por un manejo irresponsable del sistema de salud en el caso particular le enviaron un requerimiento con 146 quejas y otro de 52 más de un año desde el 17 de julio está radicado con el número 488186, les tocó hacer un derecho de petición para que la misma Superintendencia les diera respuesta 4 meses después, para esperar que había pasado entonces no se explican como un organismo tan importante que es el garante el que controla las EPS y las prestadoras de servicios se demora mas de cuatro meses y hacer un derecho de petición para que respondan lo que es de su competencia por todas estas problemáticas particulares en el Quindío debieron tomarnos en horas de la madrugada varias veces las instalaciones de sanidad de policía nacional porque desde las 2:00 de la mañana había que madrugar desde los diferentes municipios a recibir 30 fichas para especialista y la persona muchas veces perdía la madrugada porque no alcanzaban las fichas

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2


De otro lado se tomaron la defensoría del pueblo en más de una ocasión, se tomaron las instalaciones de medicol ya que un espacio de 15 metros cuadrados atendían a 12600 usuarios del sistema de la policía nacional. De ultimo hace un mes se tomaron la catedral de armenia y también en Bogotá en la entrada del palacio de Justicia porque son hechos relevantes que dejan ver Señor Superintendente que la gente se muere por la irresponsabilidad, dejan un sinsabor la gente pierde la credibilidad en las instituciones porque no cumplen con lo que corresponde. Es importante lo que está haciendo, pero la labor fundamental de la Superintendencia es sancionar poner bajo control, es decir, entre aprender medidas preventivas y coercitivas para que los señores cumplan con su deber de hacer trámite a lo penal y lo disciplinario lo que está pasando no solo es en el esquema de la policía y FF MM no les han resuelto la totalidad sin contar las 150 quejas

Lo invita para que tome cartas en el asunto porque para la policía si lo pregunta en general cubren lo dispensable en salud y dicen que todo está perfecto, la realidad en las regiones es otra, día a día manda 5,10, 15 requerimientos, el que no tiene contacto con el veedor se muere. En la última estadística que manejan, hablan de una posibilidad de que mueran 9000 personas en territorio nacional, por falta de atención en enfermedades graves del corazón diabetes.

Para optimizar el tiempo, y tratar de establecer contacto con algún vocero justamente de sanidad de la policía, solicita los resultados de la Supersalud, de la Defensoría y de la Procuraduría los cuales han beneficiados con la presencia a los medios y quiere saber cuáles han sido las funciones y cuáles son los mecanismos que han desarrollado para que todo esto mejore. Dice con conocimiento de causa que hay un auxiliar de policía quien maneja el Dispensario, la gente se orina en los pantalones porque no los dejan ingresar o utilizar el baño. Esto sucedió hace 15 días en el Dispensario

El Super lamenta que Carlos no esté viendo las acciones, no fue a dar discursos lo de la SNS es contundente le da un ejemplo en tele consultas en el mes de marzo por las exigencias y seguimiento que hace la SNS a todas las EPS. 368000 mil, agosto 3.8 millones de tele consulta atenciones domiciliarias en marzo 170000, en agosto 557000, pruebas de COVID en marzo hicieron 31000 pruebas, en el mes de septiembre se hicieron 974000 pruebas entrega de medicamentos a domicilio. Pasamos de entrenar 211000 fórmulas en marzo a entregar 1519000 en agosto, la expansión de unidad de intensivo, las intervenciones que ha hecho.

Ahora nosotros en el centro de contacto pasaron de 60 agentes a 382 esto no es un discurso. En eso ha ido mejorando la Superintendencia nacional de salud han mejorado la presencia abrimos una región nueva, hoy estamos haciendo la otra regional en el Caribe lo que dice Carlos es muy importante no es en vano, han hecho múltiples reuniones con sanidad militar de la policía los ha requerido porque les interesa la salud ellos. Hay 2 entidades que tienen

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2

un sistema salud especial hablaron de los maestros y la policía han ido creciendo un poco más las quejas de la policía, pero hacen lo que corresponde para poder sancionar a todas las EAPB.

A la fecha han hecho 3619000 atenciones aproximadamente en el país, PQR se han recibido 1700000 del adulto mayor 470000, 103000 pacientes de alto costo 68000 coronavirus se han ido avanzado la atención a los usuarios del país. Hay grandes retos y hay que cambiar muchas cosas sí pero sí lo estamos haciendo hermano estamos transformando la atención de salud del país

muy bien Pedro no siempre arroja cifras que son interesantes escuchamos otro caso de los que han sido abordados desde muy temprano cuando se anunció la visita superintendente y que ya ha estado andando ah estado patinando de la Superintendencia

USUARIA LUZ STELLA. - No le dan todos los medicamentos en Medimás sufre de azúcar, hipertensa, nunca se lo entregan y como sabe la insulina es importante para los diabéticos. Da gracias. Otro caso que está solucionado. Luz Stella tiene la cita de control de la diabetes e hipertensión tiene entendido que Medimás la va a atender para hacer los controles le van a entregar el medicamento


Van a preparar otro caso, hay uno particular de **Laura Hernández**

Roberto Jairo con caso, denuncia

USUARIA MARISOL AMAYA OSPINA su caso es de un niño paciente oncológico, han tenido trabas con Medimás, contra entrega de medicamentos, procedimientos, traslados se dirigió a la EPS a solicitar la autorización para su control oncológico con sus exámenes y le dijeron que tiene que esperar 10 días hábiles para tramitar los marcadores tumorales, un examen muy importante y le hicieron esperar hasta el 14 de noviembre porque el sistema no lo dejaba tramitar, para decirle ahora que tiene que esperar otros 10 días porque el sistema de autorización cambió para peor.

Lo mismo la farmacia está demorando mucho en hacer entrega de un medicamento tenía uno que se formuló el 28 de septiembre y la primera entrega se la hicieron el 18 de noviembre. Aparte necesita que Medimás le solucione lo que tiene pendiente con el niño le agilicen los procedimientos que le solicitan como también el cambio del EPS, puso una queja en la Superintendencia para cambiarlo a la nueva EPS y hasta el momento la nueva EPS no ha dado respuesta positiva tampoco

Qué se le podemos decir a la señora, cómo se llama la señora Marisol Amaya Ospina por el interno por favor que suministre su número de cédula, número de contacto, porque ya le van

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2

a poner enlace directo con la Superintendencia, el niño se llama **Javier Darío Anaya Ospina** tiene **15 años**

El super refiere que tienen en el aire al gerente regional de Medimás pacientes con cáncer es un niño hay que atenderlo, esto no amerita, no tiene discusión, no lo pueden dilatar, hay que atenderlo inmediatamente hace falta bondad, de una vez se trata de un paciente oncológico que necesitan lo atiendan ya. El Super pide a Frank Puerta que es el Gerente Regional de Medimás que tome este caso y lo solucione inmediato, él mismo dice que le resolverán ahí mismo. Marisol que este atenta a la llamada es el compromiso de Frank de Medimás, para que le digan al Super que el caso está resuelto, antes de montarse en el avión. Gracias a Frank por el aporte que ha hecho en diferentes situaciones, ojalá que todas funcionan muy bien


Roberto Jairo, oyente en línea, y el super manifestó lo importante que estén dando la cara, conectados, solucionando. Están los voceros, todos pendientes, cada vez que entra una llamada y menciona un tipo de EPS. Hay por supuesto está la respuesta directamente del vocero como escucharon hace un rato Diego Fernando, esta Frank, está María Fernanda Arias por parte de Coomeva, todos los voceros Asmet Salud, la Nueva EPS, Ana María Mariscal, el secretario departamental de salud, la doctora Yaneth Álzate está haciendo un trabajo bien interesante llevando las riendas en un momento bien difícil, es activa.

Roberto Jairo a esta hora contacto con

USUARIO ALEJANDRO RODRÍGUEZ,- Coordinador de la Junta ciudadana de Armenia, quiere colocar un caso particular pero que va a lo general, con la EPS Cosmitet que atiende a los docentes afiliados del departamento del Quindío y su familia, tiene un caso de su esposa que es docente donde el medico cardiovascular ordenó 3 medias de grade, donde la EPS las autorizo y un medicamento también para un tema cardiovascular, igualmente una médica general las ordenó, la Eps la autorizó y en vista la falta de oportunidad, procedieron a comprar tanto el medicamento que costo 65000 y las medias de grade \$360000. La EPS se niega a realizar el reembolso, con un agravante él tiene la cotización de las medias que compró a razón de \$120000 para \$360000 en total. La EPS, con el prestador que le la cotiza a las EPS lo hace por \$ 150000 para 450000 pesos

Es un tema aberrante, indignantes un abuso de posición dominante de la EPS Cosmitet unos servicios que fueron ordenados por los médicos respectivos que fueron autorizados por la EPS se niegan a reembolsarlos. Coloco en conocimiento a todas las entidades, la superintendencia le comenta que no hay nada que hacer porque ellos están cumpliendo con el contrato.

Hay un hecho cierto y real, como usuarios procedieron a comprar los medicamentos y elementos ordenados, por la tardanza de la EPS, es un tema reiterativo en la EPS Cosmitet. El nombre de su esposa **EDITH MARIN CASTRO** con cedula 51958791 de EPS Cosmitet y

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2

los dos costaron \$420000. A nivel de escala es una cosa monstruosa, es reiterar el mal servicio de la EPS Cosmitet a los maestros del departamento y a sus familias.

Quisiera que hubiera una solución en este tema inclusive piensa si no hay solución frente a la queja, acudir al tema jurisdiccional de la Superintendencia y si el Estado Colombiano no da respuestas acudir a las instancias internacionales porque lo que viene haciendo la EPS con los docentes departamento es aberrante e indignante


Alejandro abre la puerta para tocar el tema de los maestros, es una constante permanente a través de Ronald y Jessica siempre les dan micrófono a los educadores, siempre quejándose, en marchas, han enviado oficios de la Superintendencia los educadores, están pasando un mal momento. De este caso puntual a lo general qué le parece si escuchamos a la vocera de Cosmitet en concreto para que le resuelvan

De este caso puntual hablaran de lo general, que decirle a Alejandro. Para el Super es preocupante, le indigna le da rabia escuchar estas cosas. Sabe que la situación de Cosmitet no es la mejor, el día ayer hasta hoy han recibido casi la mitad de las quejas, pueden ser de Cosmitet y la cotización de los maestros es superior a la del corriente de los colombianos, deberían tener un servicio oportuno y de calidad, con esa labor que hacen los maestros y tan mal atendidos, si hablamos de la UPC es superior a la de cualquier otro colombiano.

Han desarrollado una mesa de trabajo con la Delegada de Protección al Usuarios con Cosmitet en el eje cafetero el 4 de noviembre para analizar por qué el aumento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, particularmente lo que hay incrementado las quejas es la no entrega de medicamentos, no autorizan los servicios deficientes canales de atención tanto presenciales como presenciales hay unos compromisos de seguimiento porque ellos tienen que fortalecer y aportar todos los canales de atención para todos los usuarios, desarrollar estrategias para socializar con usuarios Cómo va a ser el proceso de entrega medicamentos, con quién, cuándo lo van a entregar, cómo lo van a entregar, cual fue respuesta

Tienen un compromiso. La delegada de supervisión institucional realizó una auditoría el año pasado y todo lo que menciona Alejandro ya lo había evidenciado. Es un tema que no se va a seguir tolerando. ¿Podrían pedir sanciones drásticas para Cosmitet? Van a venir sanciones para todo el que no vea la salud como un derecho fundamental. Es triste, quiere escuchar a Beatriz Elena y que diga si realmente ha mejorado o no, por qué están creciendo las PQRD de los maestros y de una vez, que dé respuesta al caso de Alejandro Rodríguez que está pendiente

Beatriz Helena saluda, dice que Cosmitet no tiene dificultades, es una empresa que se ha comprometido con todos los requerimientos de los entes de control. En el número de quejas

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2

que refieren por el chat, ve que en algunas no hay dificultad, la gran mayoría de estas presenta ejemplo porque han sido:

La paciente María Doris Madrid reclama por una solicitud de un pedescan, examen o estudio diagnóstico que hacen en la región, son estudios especializados como lo sabe, es escasa la oferta en el país y las citas son demoradas porque toca trasladar los usuarios a otra región.


Una paciente que requiere cita por dermatología, nunca la había solicitado. Otra queja para entrega de pañales que es una exclusión del contrato. Una queja de cirugía de cadera que está programada para el 10 de diciembre en los términos de oportunidad como lo exige el contrato de Fiduprevisora y así las diferentes quejas que tiene para relacionar.

Otra queja que es por no entrega de medicamentos a domicilio, llamaron al usuario se habló con la médica que lo atendió, es un paciente de riesgo cardiovascular que manifestó, iría él mismo por el medicamento hasta la sede.

Encuentra que hay un volumen de quejas en el chat, la mayoría son de ellos, sin embargo, cuando van al detalle muchas no tienen fundamento, son solicitudes que si bien se relacionen como quejas, un porcentaje de estas que no les competen o el usuario no tiene la razón. Hay muchas quejas de afiliación, estas no suman, porque no es de su competencia

Da otro ejemplo de una queja por una cita de endocrinología es una subespecialidad y la oferta en el departamento es de un endocrinólogo para todo el departamento, no sólo para los afiliados de Cosmitet sino para todo el departamento de 500000 habitantes. Tenían 3 endocrinólogos, uno de ellos se pensionó, el doctor Bayona. El doctor Duque tiene una enfermedad catastrófica. No están prestando el servicio, hay un solo endocrinólogo en el departamento. Había uno con contrato propio, venía de Cali, se pensionó, es esto tienen una dificultad y la solución debe ser de fondo porque hay baja oferta de la subespecialidad en el departamento y en el país. Ese es el panorama general, están comprometidos y si hay algún tema puntual que quieran tratar, lo revisara.

El super le aclarar varias cosas: 1) Arrancó mal porque dice que Cosmitet no tiene errores, si los usuarios se quejan, no llama simplemente porque le quieren hacer daño a Cosmitet, si hay quejas y las perciben la Superintendencia es porque hay una realidad, tienen un problema, hay una creciente problemática en el departamento, prueba de ello se hicieron las mesas de trabajo se comprometieron a fortalecer y modernizar los canales de atención a mejorar la humanización, desarrollar estrategias para ver cómo hacían el proceso de entrega medicamentos y no es una disculpa Beatriz le da pena no es una disculpa que no tengan profesionales

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2

Ese cuento, que no hay red, entonces salgan del negocio, si licitaron e hicieron un compromiso con los usuarios del departamento tiene que buscar los mecanismos para atender con oportunidad, no hay disculpa, funcionan prácticamente como una EPS y se hacen cargo de los usuarios en este momento del magisterio, deben garantizar la red, hicieron una alianza, una unión temporal para prestar el servicio no hay ninguna disculpa, tienen que atender a los usuarios con oportunidad y calidad porque se les transfieren los recursos para atender bien


Decir que no tiene dificultades que no tienen errores que hay buena atención eso contrasta mucho con lo que se tiene en la SNS, un evidente aumento en las quejas en el departamento del Quindío y le gustaría que Marianella Sierra la delegada de protección al Usuario le diga sí comparte la respuesta que acaba de dar Beatriz porque lo que percibe en el departamento es totalmente contrario

Marianella saluda, efectivamente no comparte lo posición de Beatriz, ella lo sabe, estuvieron en una mesa de trabajo, el 4 de noviembre, pusieron de presente la problemática que se está presentando con Cosmitet.

Allí es importantísimo tener en cuenta dos puntos sobre el derecho fundamental a la salud 1) la información, un usuario que se queja sin razón o motivo aparente, tal vez es un usuario que en su casa no lo atendieron. Cuando el usuario acude a las instalaciones de Cosmitet a la línea de atención dispuestas, a los canales y recibe una información adecuada, cuál es el procedimiento que deben seguir, a que tiene derecho y a que no y cuáles son esas alternativas de solución a su problema cuando no esté contemplado dentro del contrato que tienen con Fiduprevisora y Fomag, es un usuario informado que hizo un acompañamiento que le permite ejercer el derecho a la salud de manera integral.

Lo que no puede ser posible y no es de recibo es que como solamente hay un especialista o subespecialista en el departamento, entonces el usuario debe quedar sin servicio cuando lo cierto es que esta región comprende 3 departamentos y en todo caso están obligados los que son prestadores y en este momento como Cosmitet ejerce funciones de aseguramiento, debe garantizar una red alterna para la presentación de contingencia. De hecho, creo que ese fue un hallazgo que vio la delegada para la supervisión institucional en la pasada visita en el año 2019 que está en un proceso de investigación que arrojará algún resultado próximamente.

Entonces en ese punto Super, recordar a los usuarios, prestadores y aseguradores que acompañan, la salud de un derecho fundamental y la única forma que se puede ejercerlo todos: prestadores, aceptadores, usuarios del sistema es a través de la información clara y de la atención oportuna, un usuario que este adscrito a la red a la empresa aseguradora es un usuario que se debe acompañar y garantizar la prestación de todos los servicios de salud que estén ordenados por el médico tratante.

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2

Super se acordó hacer el seguimiento a esa mesa de trabajo que se hizo el 4 de noviembre en la que quedaron unos puntos que han resumido de manera clara y donde les puede generar un tipo de asesoría.


Super indica los compromisos que hay, se hicieron de unas mesas, lo que acabo de decir la Delegada de Protección al usuario quedo evidente que tenían problemas, deficiencias en los canales de atención, la entrega medicamentos. El año pasado cuando hicieron la auditoría, de la delegada de supervisión institucional fue evidente la deficiencia de la calidad, la oportunidad, la integralidad de los servicios de salud de los afiliados, temas de autorizaciones, de citas, insumos de medicamentos, no tenían red alterna, no había seguimiento a la población de alto riesgo, son casos evidentes no los está inventando. Beatriz debe cambiar el discurso, decir que van a corregir, a mejorar, atender con oportunidad y aceptar.

Moderador indica al Superintendente que el diagnóstico es claro, pero casos como el de Alejandro Rodríguez son evidentes, maestros día a día. ¿Cuál es la solución, Qué va a pasar desde la Supersalud para el caso de Cosmitet? **Responde que va a ordenar otra investigación de la Delegada de Supervisión Institucional, seguir apretando un poco porque están hablando de la vida y la salud de los colombianos en este caso los maestros e invita a Beatriz a que cambie la estrategia** a comprometerse a mejorar a esos compromisos que están en seguimiento por parte de ellos y la SNS, fortalecer todos los canales de atención a los usuarios especialmente a los maestros, a sus familias, que hagan realmente las estrategias que le explique a los usuarios como va entregar los medicamentos, donde los va entregar para que mejore la oportunidad con las citas, que tengan los especialistas, una red alterna, es lo que debería estar haciendo Cosmitet van a seguir actuando,

El moderador propone preparar una serie de visitas sorpresa al departamento Super normalmente no avisa, cuando lo hace es para hacer este trabajo tan bonito lo hace con mucho cariño y es la forma en pandemia de acercarse a los usuarios para que les corrijan, le entreguen su medicamento, den las cita que abran la red la parece muy bueno que está escuchando Jenny que ponga mucha atención a Cosmitet si no tiene red no debería estar operando en el departamento, tienen que tomar una decisión distinta, sentase con la Fiduprevisora, hablar con los delegados de la Superintendencia porque eso es lo que tiene que hacer la secretaria departamental . Están en mora de acciones porque son constantes.

Oyente en línea

USUARIO WILMAR CÁRDENAS. - Saluda al super. Tiene 2 situaciones, de Sanidad de Policía Nacional lleva año y medio retirado de la policía les hacen exámenes de retiro para mirar como salen. Año y medio, no le han hecho la junta laboral de retiro, cuando la realicen, tiene que hacer de nuevo los exámenes, va ser un problema, porque esos exámenes no serán

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2


vigentes, si tiene una patología, las cosas cambian y es difícil que den la cita con especialista porque no hay contrato. La segunda, tuvo COVID el 1° de noviembre se aisló porque dos sobrinos resultaron positivos, le realizaron la prueba el día 3 o 4 de noviembre y el resultado salió el día 5, no lo llamaron para avisarle que tenía COVID y que sucedía. Se dio cuenta porque 8 días antes de aislarse solicitó una cita médica, por un dolor de rodilla y le pregunto a está le confirmó que tenía COVID, paso todo el aislamiento. Recibió la llamada de la psicóloga porque llamo a preguntar por su hija le tiene en seguimiento, le pidió el favor y verificó que tenía COVID. Otras EPS llaman y hacen seguimiento, de Sanidad no le llamaron, no dan resultados. Tomar nota exacta se compromete para conseguir esa cita de valoración. Desde Sanidad de la Policía no dan los resultados

Super dice lo importante de tomar en este momento nota exacta porque no tiene forma de decir en este momento le va a hacer seguimiento se comprometo a conseguir esa cita para que le hagan la valoración Jenny sabe que han tenido algunos problemas con los reportes de los positivos un tema que tienen que estar pendiente porque fue una problemática a nivel nacional

superintendente cómo puedenir redondeando varios compromisos que acá los casos que ustedes llevan atenta nota de todos los casos que están asumiendo en este momento este mensaje para la comunidad quindiana que está escuchando en este momento mientras trataban de restablecer el contacto con Julieth

primero muy agradecido con ustedes hermanos equipo de trabajo con Ronald con Jessica con Carlos en el bar con Robert solo que está por allá haciendo su tarea de campo cree que es esta labor que estamos haciendo a su enfocada solamente una cosa porque la vida salud de los colombianos dejar un mensaje contra la sentencia también a las IPS en estos momentos de pandemia estos momentos que tenemos que buscar y ver la grandeza de los actores del sistema de salud

Es defensor del sistema yo soy un defensor del modelo de salud colombiano yo soy un defensor del EPS a pesar de toda la problemática que tienen con las EPS que funcionan que operan que atienden a los usuarios que lo hacen con oportunidad calidad para que fortaleciendo las empresas y una mensaje para los que no lo hacen bien, se les ha ido acabando el tiempo pensaron que era un cliché que no lo iban hacer hoy recibieron 57 casos entendido que ya solucionado 10 va a solucionar a los 57 vamos a responder vengan las ganas de momentos a la llamada número telefónico que ustedes suministraron porque los van a llamar troll mañana nos vemos en el siguiente caso nos vamos a tramitar y le voy a pedir a las EPS que ella se medía con estos casos porque es una persona que estaba escuchando la básica que estaba escuchando la cariñosa te pongo el trabajo de tu teléfono para llamarlos para pedir que le ayuden es porque está desesperada porque no le han solucionado el


	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2

problema aquí hay que acudir a que lo hagamos de verdad qué manera oportuna para que se eviten después dolor de cabeza que estamos en un tiempo carros nueva o mejor dicho a matar acá pero resulta que no tienen línea

USUARIA JULIETH TEJADA GIL, ella habla en representación de una cantidad de pacientes oncológicos en el Quindío una lucha constante ya ni la tutela ni el desacato las quejas son muchas no solo de Cosmitet quien erradamente decía Beatriz que son casos aislados, tienen el caso **Miryam Yolanda Cifuentes** un cáncer de mama se lo tuvo que hacer en diciembre particular porque la EPS no le autorizaron después una radioterapia le dicen que el tiempo para este procedimiento ya pasó, están jugando con la vida de un paciente adulto de 60 años

Medimás no funciona la tutela, se les olvidó prestar un servicio como corresponde, porque no sacarla del departamento, los derechos fundamentales no se mendigan se exigen, deben cerrar Medimás en el Departamento como lo han hecho en otras partes

Compromisos:		
Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento
Se va a realizar jornada de conciliación la primera semana de diciembre para el departamento del Quindío, Caldas y Risaralda, tres departamentos vitales para todo el eje cafetero, les llama la atención a las EPS y espera que haya compromisos, que sea exitosa, que se comprometan con recursos y ayuden a sanear el sistema al departamento del Quindío.	Delegada Jurisdiccional Conciliación Y	Primera semana Diciembre
¿Qué va a pasar desde la Supersalud para el caso de Cosmitet? se va a ordenar otra investigación de la Delegada de Supervisión Institucional, seguir apretando un poco porque están hablando de la vida y la salud de los colombianos en este caso los maestros	Superintendencia Nacional de Salud	Por definir en 2021

	PROCESO	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	CÓDIGO	CSFT06
	FORMATO	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	2

<p>La delegada de supervisión institucional realizó una auditoría el año pasado y todo lo que mencionó el usuario Alejandro Rodríguez ya lo había evidenciado. Es un tema que no se va a seguir tolerando. Van a venir sanciones para todo el que no vea la salud como un derecho fundamental. Quiere que Beatriz Elena, haga seguimiento a los compromisos en la mesa del 4 de noviembre porque están creciendo las PQRD de los maestros.</p>	Cosmitet	Por definir
<p>El compromiso del Asmet salud EPS debe administrar canal directo en entrega en casa de los medicamentos para que los usuarios no tengan que hacer las filas. Super le advierte que el 1° de diciembre tenga el punto de atención eso hay que planearlo, se está hablando de vidas cuando van a cambiar un operador logístico debe tener la planeación 2,3,4 puntos de atención para que no le pase lo que le está sucediendo</p>	Asmet Salud	Diciembre
<p>No. de participantes que intervinieron al aire en el programa:</p>		