	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:	Cartagena – Bolívar Palacio de la Proclamación	FECHA:	10/04/2022 8.00 a.m.
MODALIDAD:	Presencial		
NOMBRE DEL EVENTO:	Diálogo con la Supersalud.		

PROPÓSITO DEL EVENTO:

Desarrollar el espacio DIÁLOGO CON LA SUPERSALUD en la ciudad de Cartagena de Indias. de manera presencial permitiendo la interacción entre la Superintendencia, los usuarios en salud, líderes de control social, Entidades Territoriales y Empresas Administradoras de Planes de Beneficios EAPB y ciudadanía en general, 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.

1. Presentación:


La Superintendencia Nacional de Salud, con el objetivo de promover la participación ciudadana, contribuir al fortalecimiento de los mecanismos de participación en las organizaciones y el ejercicio del control social, mediante la concertación de espacios de diálogo, socialización de deberes y derechos, promoción de mecanismos de participación ciudadana y capacitación a los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud ha venido implementando diferentes estrategias con el fin de alcanzar su objetivo y de esta manera cumplir con la misión institucional cual es “Proteger los derechos de los usuarios en salud mediante mecanismos de inspección, vigilancia y control, transparentes y oportunos”.

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 *“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”*, función que realiza a través de estrategias como los DIÁLOGOS 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.

En virtud de lo anterior, el 10 de junio de 2022, se realizó el evento denominado **“Diálogo con la Supersalud”** el cual contó con la participación de 249 ciudadanos, entre los que se encontraban veedores de salud, representantes de asociaciones de usuarios, líderes de control social, sindicatos y ciudadanía en general.

Este documento contiene la memoria del evento¹

¹ **Insumos:** Supersalud OneDrive Grupo de Promoción en Participación Ciudadana - documentos audio Diálogo Supersalud Bogotá, Word y PDF Transcripción Diálogo Bogotá.

	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:

Memoria del evento


INSTALACIÓN DEL EVENTO POR EL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD. Inicia su intervención el Dr. FABIO ARISTIZABAL ÁNGEL, Superintendente Nacional de Salud, indicando que:

“Muy buenos días, me alegra saludarlos, este es el Diálogo N°86 que hace la Superintendencia de Salud. Quiero iniciar este Diálogo contestándole al señor que se puso allá a alzar la voz ¿cuántas veces el Superintendente usted lo ha podido ver en Cartagena? ¿y a este Superintendente? Es el único Superintendente que ha venido a darle la cara a todo el país y este es el Diálogo N°86 que hago, más de 10mil personas hemos podido escuchar por todo el país. El gobierno anterior hacía dos Diálogos al año, dos, y yo estoy haciendo hoy el N°86, este es el 3° que hacemos en Cartagena porque tuvimos que hacer uno virtual en pandemia, siempre será insuficiente señor, por más de que nosotros nos acerquemos a la comunidad, por más de que tenga un funcionario.

Vengo de un barrio que se llama El Reposo, recibimos 60 quejas en vivo, sentado en la calle, en una sillita, en una Rimax, ayudándole a muchas personas que tienen un drama, que están sufriendo, padeciendo algún problema en su casa; también somos humanos, nos podemos equivocar, pero hoy cerca de 9 millones de Colombianos están respirando un ambiente distinto, en estos cerca de 4 años hemos logrado sacar del mercado a 14 Eps, cumpliendo una promesa que hicimos de campaña, pero antes de continuar con mi Diálogo quisiera agradecerle a Julio César, secretario de salud de Bolívar (E) y a Carmen que está encargada del DADIS y a todos los representantes de las Eps.

Esto que hacemos con la comunidad no solamente es escucharlos, cada una de las personas que vienen, en su casa tiene un drama, tiene una necesidad, nosotros como se los estoy diciendo hemos hecho ya 128 jornadas de atención al usuario, hemos participado en más de 317 eventos y quiero arrancar contándoles eso, ayer lo dije en mi intervención en el Foro de la Andí, casi 4 años mintiéndole a los colombianos porque yo me recorría el país, Marianela no me mire así, diciéndoles que nosotros rechazábamos el 40% de las llamadas cuando yo llegué a la Superintendencia, resulta que no rechazábamos el 40 sino el 60. Con razón me advirtió en mi primer Diálogo: Super lo van a regañar, a usted lo van a insultar porque no tenemos capacidad. Teníamos 63 personas atendiendo llamadas, teníamos canales solamente cinco días de la semana doce horas al día, hoy tenemos todos los canales abiertos siete días a la semana veinticuatro horas diarias y 386 personas atendiendo llamadas.

En el gobierno anterior en los cuatro años se recibieron cerca de 3 millones de personas, ya hemos pasado las 7.2 millones de personas que acuden a la Superintendencia Nacional de Salud y muchos de ustedes dirán: Super es que el sistema cada vez está peor, no, es que cada vez confían más en las decisiones de nosotros. Recorreremos Colombia escuchando el drama que viven muchos hogares

	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

es lo que nos ha permitido tomar decisiones; este, el departamento de Bolívar es uno de los departamentos que ha sufrido o se ha angustiado con nuestras decisiones.


En este departamento tenían asiento algunas Eps, Comfacor, Emdisalud, Salud Vida, Medimás, Coomeva, Eps que ya no están en el país, Eps que no veían la salud como un derecho fundamental y que creyeron que no íbamos a tomar decisiones y ayer en el foro de la Andi yo recordaba en una presentación que hacía, que uno cuando asume un cargo de estos solamente tiene dos caminos y ambos caminos tienen unas responsabilidades, no hacer nada, no tomar ninguna decisión, hacer lo del avestruz, meter la cabeza dentro de la tierra y dejar que se pasen los cuatro años o coger el camino tortuoso de tomar decisiones así nos salgan esos monstruos, alienígenas y personajes de la mitología, que les volamos la cabeza y aparecen con otras cinco al otro día, esos que salen a desprestigiarme a mí en medios de comunicación, esos que me mandan a los auditorios gente a que nos alborote el avispero, que están al servicio es de los malandrines, de los bandidos, de los que se han robado la salud de los colombianos y no a favor de la comunidad.

Esta Superintendencia le ha demostrado al país que acá se toman decisiones, que acá protegemos la salud y la vida de los colombianos y ayer en el cierre de mi foro hice que se parara mi hijo, porque hemos pasado momentos muy difíciles en esta Superintendencia, hemos tenido que enfrentar tutelatones, magistrados, jueces, desprestigios, campañas, medios de comunicación. Cuando uno baja al sótano y le apagan la luz, le salen esos monstruos que llevaban enquistados en el sistema de salud muchos años, pero que nosotros poco a poco hemos ido sacando.

Treinta años después hoy es más la gente que está en el régimen subsidiado que la que está en el régimen contributivo en un país que todavía tiene unos altos porcentajes de evasión, de informalidad, un sistema de salud que si logramos corregir esas barreras que tienen algunas de las Eps podría ser uno de los mejores modelos de salud del mundo.

Hoy una persona que vive en Leticia, lo veía yo ayer, en La Guajira le mandan un avión ambulancia, lo trasladan a uno de los mejores hospitales de este país, le hacen un trasplante y la cuenta le vale 20mil, 12mil, 15mil, 30mil pesos, un copago, hace 30 años no ocurría eso, hace 30 años solamente el 15% de la población tenía acceso a los servicios de salud, hoy el 99% de los colombianos tiene derecho a la salud, pero hay barreras, hay cosas que superar, hay retos que tenemos que enfrentar y eso vengo a escuchar hoy, a tratar de solucionarle a cada uno de ustedes el drama, la necesidad que tengan en su hogar; por eso vengo, por eso le doy la cara a todos los colombianos, por eso me recorro el país escuchándolos y estos Diálogos se volvieron como muchos me lo dicen: milagrosos, porque cuando se enteran que la Superintendencia va a estar en un departamento, el día anterior empieza a aparecer el medicamento que no entregaban, autorizan la cirugía que no habían autorizado, entonces hacemos milagros, no debería ser, y por esas quejas de la ciudadanía es que hemos tomado decisiones de sancionar, inclusive a muchos gerentes de Eps. 178mil millones de pesos tengo ya en sanciones y muchas de ellas son contra los representantes legales y ya muchas de ellas son sobre los que toman las decisiones, así que bien puedan los representantes de las Eps que nos acompañan que les digan a sus jefes que no se vayan a dejar sancionar.

Les voy a pedir solamente un favor, hoy el equipo de la Superintendencia, en la mesa están dos superintendentes delegados, está la directora regional, los vamos a escuchar con toda la calma 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

mundo, yo me voy a sentar ahí y a cada uno de los que hable le vamos a solucionar su problema, su necesidad, a los líderes del control social, a los veedores, también pueden utilizar el micrófono, son los ojos de nosotros en el territorio, yo no tengo nada contra los veedores, al contrario, no hemos hecho sino capacitarlos y por eso le he pedido a los hospitales públicos, privados, a las Eps que atiendan a las Ligas, a los veedores, no solamente tienen su asiento según la Ley, sino que son nuestros ojos en el terreno.

Les agradezco mucho a los que quisieron madrugar y a los que están con nosotros, así construimos país, muchas gracias.”


INSTALACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Usuario 1: *“Buenos días, soy de la asociación de usuarios de la ESE Hospital local Cartagena de Indias, soy delegada de Coosalud, soy de la red hospitalaria y veedora ante la Contraloría de la República, gracias. La relación a la oportunidad de citas con las especialistas de las Ips, la no oportunidad de la atención debido a la tramitología y demora colapsa por la capacidad instalada. Por lo tanto, es una preocupación enfermarse en este sistema de salud, de modelo de atención de las Ips por los riesgos en que afrontamos en los procesos de atención. Gracias”.*

Usuario 2: *“Buenos días, soy presidente de la nueva Liga de Usuarios del corregimiento de Pasacaballos, señor Superintendente en este momento hemos creado una nueva asociación de usuarios en nuestra comunidad por el mal servicio que nos ha venido prestando Coosalud durante todos estos años. Hay problemas con la entrega de medicamentos para estrato 1 y 2 y la respuesta es que el carné no lo cubre o que esta desactualizado o la formula esta mal diligenciada. A esto se le suma las asociaciones de usuarios que elegimos aquí en Cartagena son unas entidades al servicio de las Eps e Ips, ninguna de estas entidades se puede decir aproximadamente denuncian las irregularidades que se vienen presentando en estas Eps, son más o menos como unos empleados de estas Eps”.*

Usuario 3: *“Buenos días, soy el presidente de la veeduría en salud Color Esperanza y hoy quiero dejar en conocimiento del doctor Fabio varios puntos. Encontramos demasiadas barreras administrativas en los servicios de salud, estamos hablando de servicios ambulatorios, servicios de urgencias y servicios de hospitalización donde vemos pacientes que duran hasta 10, 12 días dentro de una clínica a espera de un simple examen. A eso se le suma la demora en la atención, en el servicio de urgencias, en la transcripción de órdenes. Quiero dejar en conocimiento suyo, que el juzgado décimo penal civil municipal de Cartagena tiene un proceso de embargo contra un bien inmueble en el barrio Canapote, donde se verán afectados más de 20 funcionarios de la ESE Cartagena, entre médicos, enfermeros y demás, por el no pago del arriendo, nosotros preguntamos desde la veeduría: ¿dónde van a atender a esos usuarios? ¿dónde queda el personal médico?”.*

Usuario 4: *“Buenos días, soy médico de la veeduría en salud verde color esperanza, soy auditor médico, el caso en particular que quiero comentarle es el siguiente: el día 25 del mes de mayo ingresó un paciente a la clínica de Torices, este paciente solicitaba una traqueotomía y el día 2 de junio murió porque no se le realizó el procedimiento, ¿cómo nosotros podemos permitir que se estén presentando casos de asesinatos sistemáticos por parte de las Eps? También el tema del dengue*

	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 murieron 27 niños y no recibieron la atención oportuna ni inmediata porque todos trataron como paciente COVID.

Adicionalmente a esto, el día de ayer falleció una persona de la tercera edad por dengue, en el Carmen de Bolívar, además de esto hay una niña de escasos 7 años que la Eps no ha querido atender, tiene un tipo de leucemia y la Eps no la ha querido atender, Taliana Palacios se llama la niña, Salud Total es la Eps. Y así como este caso, tenemos muchísimos otros que no se toman en cuenta, Gracias”.

Usuario 5: “Buenos días, soy vocal de la veeduría en salud color verde esperanza, hago referencia a una paciente que tiene más de 25 días en el Hospital Universitario esperando una cirugía de tabique y todavía no se ha hecho. Yo le solicito a nombre de la veeduría y a nombre de toda la gente que está aquí hoy herramientas para que doten y equipen a las Eps, Muchas gracias”


Usuario 6: “Buenos días, quiero hacer mi intervención relacionada particularmente a cómo se llevó el tema del dengue en Cartagena donde hubo más de 7mil casos reportados, de los cuales 2767 estuvieron hospitalizados, de esos hubo 31 muertos. Creemos y estamos seguros de que se van a tomar los correctivos del caso con relación a este tema en particular porque nuevamente el dengue está aquí en Cartagena.

La salud pública en Cartagena está hecha un desastre, no hay prevención que es lo primero que debe hacerse como entidad, prevenir, en ese orden de ideas quiero de una u otra manera dejarle aquí a la comunidad que no podemos permitir que esto siga pasando en Cartagena y que nuestros niños se sigan muriendo. Muchas gracias”.

Usuario 7: “Aquí se están trabajando los hospitales de primer nivel porque hemos estado al pie para que esos 6 hospitales por lo menos estén funcionando, por eso hicimos una acción popular en el 2004 para que abrieran el Hospital Universitario, aquí estamos defendiendo los intereses de los niños y de la salud, quería comentarle que vengo por dos puntos muy esencial. Sobre la situación de la clínica El Bosque de Cartagena, es una clínica de los cartageneros, eso es un chiquero, eso no está cumpliendo ninguna función, yo lo invito antes de irse con toda la seguridad y si quiere lo acompaño, visité esa clínica y se dará cuenta cómo está funcionando, esa clínica era del seguro social, yo fui subgerente, es la mejor clínica estructural que existe en el país, no funciona ni un 40%, no atendían a nadie, los médicos no lo atienden, recortaron al personal médico. Muchas gracias”.

Intervención del señor Superintendente: “Cesar y Abelardo no se me vayan a ir, a mí me esperan hasta el final, tranquilos, para que conversemos, es que a mí me gusta mucho ese tipo de intervenciones, me parece que son veedores con una claridad meridiana y me gusta mucho responderles para que vean e interactuemos, a eso es que yo vengo, muchas gracias por su intervención.”

Usuario 8: “Soy afiliada de la Nueva Eps, soy régimen subsidiado, vengo por parte de mi madre, tengo tres meses de estar peleando un medicamento para ella que lo necesita urgentemente. Tengo más de dos meses también de estar peleando una cita con el ortopeda, pues nunca hay espacio, nunca hay cita, nunca hay nada, soy régimen subsidiado, a mí me toca comprar mis medicinas

	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

porque en la Eps nunca las hay, yo también estoy esperando unos medicamentos hace dos meses que tengo el comprobante por ahí del pendiente, que me van a mandar un mensaje, ya esas si no las puedo comprar porque son bastante costosas, igual que el medicamento de mi madre, mi madre lo necesita.”

Intervención del señor Superintendente: *“¿Diana tu qué edad tienes?”*

Usuario 8: *“yo tengo 21 años”*

Intervención del señor Superintendente: *“vamos a pasarle el micrófono de una vez a la Nueva Eps ¿Quién está de la Nueva Eps? Eliana antes del mediodía, antes de irme yo de aquí ¿usted ya me tiene solucionado el caso de Diana? Dígale de una vez”.*

Intervención de Nueva Eps: *“estamos aquí para resolver, es la idea señor Superintendente. Ok, que nos pase el dato completo, el nombre completo y la cédula de la señora para poderlo tramitar”*


Intervención del señor Superintendente: *“y dígale que hoy mismo le va a autorizar su medicamento y si su proveedor no sirve cambie de proveedor.”*

Usuario 9: *“Buenos días, hago parte de la asociación de usuarios de la Nueva Eps, mi función principal es visitar las farmacias para contactar a las personas a las cuales les quedan debiendo sus medicamentos. La Nueva Eps cambió de prestador, de farmacia, actualmente está Cafam, con el incremento de los nuevos pacientes las farmacias se han quedado pequeñas, vemos personas afuera recibiendo el inclemente sol, sometidos obviamente a la lluvia también, en las salas de estas farmacias lamentablemente también acumulan cantidades de cajas que limitan mucho más todavía la capacidad de albergar a pacientes, no tienen un baño y sabemos que la mayoría de los pacientes de la Nueva Eps somos adultos mayores que venimos inclusive del Seguro Social, por lo tanto, obviamente pues, necesitamos tener ese servicio sanitario.*

Igualmente he detectado que a los pacientes con medicinas pendientes le demoran mucho más de 48 horas para entregarle y hacerle llegar sus medicinas a su casa como lo establece la Ley. Entonces no hay entrega oportuna de medicamentos. Muchas gracias.”.

Usuario 10: *“Buenos días, gracias por la oportunidad, vengo en representación de la Ips a la cual administro, clínica Santa Ana en la zona insular de Cartagena, somos la única clínica que tiene servicio de urgencias habilitado en esa zona y atendemos todos los usuarios que llegan a través de la urgencia, tenemos un caso especial con la Nueva Eps. Con la Nueva Eps hemos agotado todos los recursos, hemos enviado cartas, radicado solicitudes con el fin de que nos permita radicar los servicios que le hemos prestado a sus usuarios desde el 2019 hasta la fecha no hemos tenido esa oportunidad y nuestro flujo de caja se ha visto afectado por esta gran cantidad de usuarios que legan.”*

Usuario 11: *“buenos días, he venido como una persona particular en representación de mis abuelos, mi abuela es una persona de la tercera edad que ya se encuentra en un estado bastante avanzado de la enfermedad de Alzheimer, sabemos que es una enfermedad que no tiene cura, pero esto no*

	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

quiere decir que no se le puedan brindar por lo menos los cuidados que una persona en estas condiciones merece por dignidad humana y por derecho fundamental a la salud, desde el mes de febrero se presentó una PQR ante la Superintendencia dado que Eps Sanitas le ordenaban unos insumos, guantes, pañales y unos medicamentos para por lo menos sobrellevar su condición médica y una terapias físicas ya que su capacidad de movilidad era bastante reducida, como usted lo comentaba muy bien, la Superintendencia asoma un poco los ojos sobre ciertas áreas territorio nacional las Eps comienzan a hacer milagros, en este caso el milagro digamos que llegó un poco tarde porque digamos que apenas la semana pasado se le empezaron a hacer las primeras terapias físicas, hoy en día mi abuela se encuentra en UCI en estado comatoso y ya se está es debatiendo cuál es el tratamiento paliativo que se le va a dar, el trato que se le dio a mi abuela por parte de Sanitas y de las lps que contratan con ella fue muy negligente e inhumano. Sabemos que es una enfermedad que no tiene cura, que es una enfermedad degenerativa y que el final es irreversible, pero es no excluye el trato que se le tiene que dar a cualquier persona por el simple hecho de ser un ser humano.”

Usuario 12: *Buenos días, vengo en representación de mi mamá, mi mamá es una paciente adscrita a Nueva Eps, del régimen contributivo que posee desde el 2002 una enfermedad llamada sarcoidosis, es una enfermedad huérfana, una enfermedad que ha generado en ella dos enfermedades adyacentes como lo son el glaucoma y uveítis en sus ojos, tuvimos que tutelar a Nueva Eps para que generase una cita con un especialista en uveología, comenzó su tratamiento y el uveólogo junto al neumólogo decidieron recetarle un medicamento llamado metotrexato, medicamento que desafortunadamente desde hace tres entregas Nueva Eps decide no hacerlo de manera continua, hemos tenido que pagar de manera particular. Este metotrexato debe ser aplicado de manera ininterrumpida una vez por semana y no lo han hecho hace dos entregas. Entendemos que la sarcoidosis es una enfermedad huérfana, una enfermedad rara, una enfermedad que no tiene cura, pero necesitamos que esa enfermedad no sea huérfana para la Nueva Eps porque mi mamá requiere la atención para mejorar su calidad de vida.*

Intervención del señor Superintendente: *¿Emilio tú qué haces?*

Usuario: *Yo soy comunicador social*

Intervención del señor Superintendente: *“¿y dónde trabajas”*


Usuario: *En una empresa de transporte aquí en Cartagena*

Intervención del señor Superintendente: *¿y está capando trabajo?*

Usuario: *Si señor.*

Intervención del señor Superintendente: *me alegra que cuide su mamá hermano, vamos a conseguir ese medicamento hoy mismo.*

Usuario: *Gracias.”*

	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 13: “Buenos días, soy el presidente de la asociación de usuarios de Coosalud aquí en Cartagena, Coosalud tiene problemas y siempre nos reunimos con los dos gerentes y con los gerentes de las lps que el gerente nacional la convoca y hemos venido solucionando, cuando no hay solución, ejemplo, en este momento una situación con una proveedora de medicamentos que tiene contratada Coosalud que se llama Evedisa, ellos en un momento tuvieron una falla, nos reunimos con el gerente nacional de Evedisa y Coosalud, se solucionó, pero nuevamente se han venido abajo y hay una cantidad de pendientes. Le vamos a solicitar a Coosalud que ese contrato con Evedisa lo corte porque realmente no están cumpliendo y así estamos trabajando la parte de citas médicas especializadas, que muchas de las lps las están colocando a demasiado tiempo.”.


Usuario 14: “Buenos días, vengo en representación de la población en condición de discapacidad. Es muy importante que en nuestra sociedad empecemos a hacer inclusión porque yo no tengo mucho tiempo de estar en esta condición, pero me doy cuenta de que falta más inclusión en toda la sociedad, empezando porque no sé si de pronto aquí hay alguien que maneje el idioma de señas, que le esté traduciendo a los sordos lo que se esté hablando, entonces por allí estamos siendo excluyentes.

Lo que traigo hoy a colación son dos cosas: uno, el manejo de la caracterización y la certificación de las personas en condición de discapacidad, el DADIS es quien se encarga de esto y para nosotros se está vulnerando el derecho porque la caracterización que tiene el DADIS es demasiado antigua, no está actualizada y las certificaciones se están haciendo a cuenta gota.

En la Ley dice que nosotros tenemos derechos a la inclusión y a unas atenciones especiales, entre esas atenciones está el no pago en las lps, eso aquí se vulnera, en las lps nos piden la certificación, la certificación el DADIS no la da y entonces si no la dan no hay ese derecho, entonces no se está cumpliendo la Ley. Muchas gracias.”.

Usuario 15: “Nueva Eps subsidiado, a la llamada le ponen traba a uno para hablar, soy padre de un niño discapacitado con parálisis cerebral psicomotor, ha sido operado con callosidad 3 veces, el niño estuvo en UCI, POR falta de medicamento, 22 días sin medicamento, llego a estado coma, es discapacitado, tiene problema psicomotor, él no escucha, es un niño con parálisis y tiene problemas de epilepsia. Aquí tengo unos insumos pendientes de hace un mes, usted puede creer que eso es lógico, tener un mes para unos medicamentos de un niño, yo estoy viviendo esta situación y se lo digo porque la situación es grave de gravedad con esa Eps, hemos costeado el tratamiento del niño siempre porque ellos nunca lo tienen, duran un mes para entregarle el medicamento cuando debe tener la medicina como dice el neurólogo ahí permanente porque sufre de epilepsia o sino como dice él, hay que internarlo en la clínica. Gracias.”

Usuario 16: “buenos días. soy la presidenta de la alianza de usuarios de Mutual Ser Eps, un caso que si me gustaría tener en cuenta es la red de prestadores pública no está funcionando óptimamente y eso también nos está ocasionando problemas a los usuarios de Mutual Ser, las citas no están a la agenda oportuna, siempre están a 60 y hasta 90 días para cita de medicina general en los puestos de salud, sé que algunos puntos están en contingencia pero eso no desmerita de que la oportunidad sea a la fecha, eso en la parte de la Red Pública y lo otro es alguna clínica como lo expresó el doctor Cárcamo que aparte de la Clínica de El Bosque, también está la Clínica de 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


Mujer, es una clínica que no está óptimamente en muchas estancias, no es una de las mejores, entonces me gustaría que también tuviera en cuenta esa parte entre las clínicas de aquí de la ciudad de Cartagena y lo otro sería AMI como una entidad prestadora de asistencia no sé si tienen incidencia con Supersalud, pero es como una rueda suelta en la cual los usuarios ellos están abusando de los usuarios. Gracias.”

Usuario 17: *“Vengo en representación de mi señora Gloria Hernández, ella es una paciente de 60 años de edad, sufre de asma crónica eso le ha causado un desgaste de su sistema pulmonar, del sistema respiratorio y ese esfuerzo que hace ella para respirar y para evitar las crisis asmáticas no sería fructífero si no fuera por las ayudas terapéuticas que le hacen los especialistas, en este caso el neumólogo, quien determina un plan de manejo con unas medicinas debidamente dedicadas a ella para su enfermedad, ella viene manejando fórmulas cada tres meses, pertenece a Eps Sanitas. De un tiempo para acá la Eps le cambio el medicamento sin criterio del médico tratante, decidí interponer una queja ante la Supersalud hace un mes aproximadamente, el 25 de mayo recibimos una comunicación escrita directamente de Sanitas donde vuelve y reitera nuevamente el código errado cambiado diferente al que se presentó entonces. En este momento mi señora no tiene medicamento, nos ha tocado recurrir a unas amistades por ahí que lo tenían de más y entonces se lo obsequió, no es de las especificaciones que necesita, pero le está ayudando bastante con eso, entonces mi llamado es a revisar el caso. Muchas gracias por la atención.”*

Usuario 18: *“Estoy acá en representación de mi hijo Elí Ortiz, es un joven en condición de discapacidad y también tiene síndrome convulsivo. Desde el mes de febrero no me entregan los medicamentos, siempre que voy no hay, siempre ponen un pendiente, él tiene parálisis cerebral, nuestra Eps es Coosalud, varios meses me ha tocado comprar los medicamentos, así no sean supremamente costosos, pero igual él los necesita para mejorar su calidad de vida porque sabemos que todo ser humano tenemos derecho a la salud. Muchas gracias.”*

Usuario 19: *“Buenos días, soy funcionario de la ESE Hospital local Cartagena de Indias y estoy aquí en representación de Anthoc que es el sindicato nacional de los trabajadores, señor Superintendente frente a la crisis de la red hospitalaria, el gobierno generó unos programas de saneamiento, los cuales están en una situación crítica y hoy después de dos años tenemos en cuidados intensivos a la maternidad Rafael Calvo, al hospital de Turbaco, al hospital de Mompo y al hospital de María La Baja, queremos que usted nos apoye para que esos programa de saneamiento que pongan fin a la crisis no solamente de la comunidad, sino también de los trabajadores porque aquí hay hospitales que le deben hasta dos años de salario a los funcionarios, en esas condiciones muy difícilmente se pueda prestar el servicio y por último quiero resaltar que si bien el compañero ha dicho los avances en entidades como hospital Universitario que es un entidad que va para seis años de estar intervenida al igual que el hospital de Magangué de primer nivel y recientemente la ESE Cartagena. Muchas gracias.”*

Usuario 20: *“Buenos días, soy de la asociación de usuarios de la Nueva Eps, la cuestión de la entrega de medicamentos es pésima, en las cuestiones de procedimientos a los pacientes, hay pacientes que tienen 6 meses para hacerle un procedimiento, en los traslados porque no cuentan con prestadores aquí, los trasladan para Barranquilla, no les pagan los transportes, viáticos. En lo que se relaciona con la optometría y oftalmología citas de 6 meses, citas de 1 año. Yo estoy también*

	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

aquí en representación de los pensionados que nos están dejando morir también en estas Eps. Muchas gracias.”


Usuario 21: *“Buenos días, administradora pública de profesión y beneficiaria del Hospital Naval de Cartagena de Indias, en este caso no pude asistir esta mañana me vine hasta acá a exponer dos casos puntuales uno mío y uno de un nieto. El nieto es que tiene 3 meses y no he podido afiliarlo a ninguna Eps subsidiada ya que mi hija es menor de edad y todavía está con el Hospital Naval, lo que evidentemente no se puede afiliar como hijo de ella en el Hospital, ya tiene su Sisbén, pero me dicen que debo esperar hasta los 9 meses para que él pueda acceder como beneficiario de una Eps subsidiada, el primer punto.*

El segundo punto es, pues yo tengo dos años que sufrí un accidente en una rodilla, lo que mi peso se ha aumentado y estoy para cirugía, en el Hospital nunca hay cita, no hay agenda con cirugía general, además de eso me mandaron... sufro de apnea del sueño y me mandaron una polisomnografía lo que me dijeron hace 4 días que no hay cita sino hasta el año que viene, entonces escuchando la emisora dije, me voy a trasladar hasta acá. Voy a atención al usuario allá mismo en el Hospital y me dieron fue unos correos que le escribiera al director para ver en qué me podía colaborar, esos dos casos puntuales. Y no siendo otros los que se me han desencadenado debido al tema de las rodillas pues tengo artrosis en las rodillas, tengo 41 año, madre de cinco hijos y pues todavía me falta mucho por vivir. Este es mi caso puntual doctor y pues no sé si aquí hay alguien del Hospital Naval o alguna interconexión que tenga le agradezco enormemente.”

Usuario 22: *“Buenos días, vengo en representación de mi mamá la señora Glenia López con un problema con la Nueva Eps, un problema vascular. Tres meses, se vencieron las órdenes y no le dieron el medicamento, fui a Personería, le puse un derecho de petición. Cafam me dio una orden donde dice que el medicamento lo tienen y la Nueva Eps dice que el medicamento está desabastecido ¿cómo es posible si Cafam me da a mí y yo lo estoy viendo en la farmacia? Y ellos me dan una orden donde dicen que me pueden autorizar el medicamento, lacoryl se llama, no me lo han autorizado; cita para 3 meses. Tiene un estudio gástrico, se lo pusieron para julio, una cosa que es urgente, no me parece. El metoterxato, leufonamida tampoco doctor, aquí está mi mamá con un problema vascular, una celulitis reumática y nada. Tres meses, se vencieron las órdenes, aquí las tengo y ellos dicen que está desabastecido y Cafam lo tiene porque me dio una orden, donde sí lo tienen. No sé por qué será, un medicamento de alto costo. Gracias.”*

Usuario 23: *“Buenos días, pertenezco al régimen contributivo de la Nueva Eps, aquí tengo un documento donde mi esposa tiene una cirugía, ya está paga, me quedaron de llamar en cuatro semanas, ya va para ocho semanas y no me han llamado, recurrí a la Supersalud la cual me está colaborando, ya los términos se vencieron y estoy esperando que llamen a mi esposa para la cirugía. También soy paciente de una enfermedad huérfana, soy hemofílico, anteriormente la Nueva Eps me hacían un seguimiento de cada tres meses, cómo me están atendiendo, en ese aspecto si se han descuidado, pero en cuanto a mi tratamiento como hemofílico que es una enfermedad costosa y huérfana. Muchas gracias”*

Usuario 24: *“Buenos días, soy presidente de la junta del consejo comunitario de Barú, decir que Dios me ha puesto aquí, así como a cada uno de los que están porque realmente no teníamos 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

información en Barú que esto iba a pasar, un compañero del barrio El Reposo me comentó y me trasladé hasta acá. En estos momentos tengo a mi niño hospitalizado desde el día domingo en la noche en La Casa del Niño y quiero aprovechar este espacio y la venia de ustedes para comentarles la situación a groso modo que vivimos en el corregimiento de Barú, una comunidad de aproximadamente 4mil habitantes que desde el 2015 se empezó la construcción del Centro de Salud en nuestro corregimiento y ya van siete años y aún no entregan el Centro de Salud, ya van como tres constructoras que han estado trabajando, cortan el proceso, luego llega otra y decir de manera clara que no vemos una seriedad en la construcción del Centro de Salud de Barú, lo puedo decir con toda claridad, con toda certeza.


Necesitamos que por favor se entienda que los Baruleros tenemos prohibido enfermarnos y desde hace siete años lo venimos diciendo en diferentes ocasiones, en diferentes espacios y queremos que se le dé celeridad y que ante todo la prestación de los servicios de salud en nuestro corregimiento se dé porque no queremos seguir poniendo vidas, nosotros estamos rodeados por la opulencia y en Barú no es justo que no se presten los servicios de salud, ya eso es inaudito, agradezco por este espacio. En el momento en que se quiera ahondar en el tema, tenemos todas las explicaciones pertinentes, donde haya que ir vamos, así como me trasladé hasta aquí para que por favor le demos una solución lo antes posible porque la salud es un derecho fundamental y aquí estoy en derecho haciendo la solicitud en representación de mi comunidad barulera, ellos no tienen conocimiento que estoy aquí, por eso dije que Dios me ha puesto aquí.”

Usuario 25: *“Buenos días, quisiera exponer el caso de mi hermano, Nueva Eps le ha quedado mal con el medicamento que se llama clozapina de 100mg, ya llevo dos meses están buscando esos formatos y que aún no han llegado, se tuvo que comprar un medicamento independiente que costó la caja 250mil pesos para una persona que está afiliada a la Nueva Eps. Aparte de eso quiero ponerle otra queja, tengo mi esposa con una cita pendiente con el ortopeda, ya que tiene un derrame articular, necesita una cita lo más pronto posible, ella también es de la Nueva Eps, aparte de eso tengo yo también una cita pendiente para ortopeda ya que tengo un problema de una fractura de cadera y ahora me la dieron para tres meses, igualmente Cafam que es otra que nunca tiene las medicinas y la demora que uno se lleva ahí casi 4 horas uno esperando y cuando llega al sitio de atención dicen que no hay la medicina, muchas veces quedan pendientes dos medicinas y siempre dicen que van a devolvérsela a uno, se vence el documento y no le dan a uno la medicina. Muchas gracias.”*

Usuario 26: *“Es justo señor Superintendente que la Nueva Eps, una de las que más afiliados tiene y más absorbe recursos solo tenga en Cartagena un médico adscrito un cirujano oncólogo, tengo una llamada prioritaria desde el 2021, tengo un ganglio o masa en la tiroides y aún no me ha podido ver, tengo dos años en esta situación. Mi diagnóstico es inconcluso, pero lamentablemente no he podido lograr que nuevamente me atienda el doctor Mauricio Bermúdez que es el único que está aquí en Cartagena, tengo ya 70 años y yo no sé, cada día se me va aumentando la masa”.*

PRESENTACIÓN DE VIDEO.

Interviene Superintendente Nacional de Salud: *¿ustedes vieron en la imagen donde hay un perro muerto? Eso es de un Centro de Salud de la ESE Cartagena de Indias, así lo encontramos y no se*

	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

lo voy a devolver hasta que no lo tenga totalmente saneado, así los políticos me sigan presionando, no se los voy a devolver.


Hoy veo unas cosas que me llaman mucho la atención, ahora si quieren los dos secretarios hablar, pero veo unos veedores con muy buen conocimiento, es más, señores de las Eps, algunos de los veedores de nuestro país saben más la Ley que los que gerencian las entidades de salud.

Las Eps que están quedando en el país son probablemente las mejores Eps, las más robustas, la que tienen mejor capacidad y tienen una buena red. Yo voy a hacer algunas recomendaciones de lo que acabo de escuchar con mucho respeto porque se están dando cuenta los usuarios y por lo que uno interpreta, muchos de ustedes creen que el problema es de la Eps y a veces es el proveedor de la Eps y miren que lo están detectando ustedes, lo dijeron varios veedores y lo dijeron con respeto: Super, la Nueva Eps por ejemplo, ha crecido mucho, usted haga una cosita que están haciendo ellos, levántese por la mañana, así como me está grabando, grábeme bien y vaya donde cada uno de sus proveedores de la farmacia, muéstrele la fila y dígame: o usted mejora o yo cambio el proveedor.

Segundo, porque es que hoy le están dando palo a usted no por usted, le están dando palo a usted por sus proveedores y a medida que vayan creciendo tienen que ampliar la red, se los he dicho a todas las Eps por el país, tienen que aumentar las oficinas porque así como llega el usuario que llega con la UPC tenemos que ir mejorando la red y la contratación, esto es para todas las Eps, no se queden con la misma red porque el que empieza a sufrir es el usuario y miren que característica ¿ustedes qué notaron hoy de las personas que tienen problemas? Discapacidad, adultos mayores y enfermedades crónicas y niños, la población protegida constitucionalmente es la que menos debe sufrir y yo le pido a las Eps que me quiten y me eliminen esas barreras de acceso con esta población; por eso es que hemos ido tomando decisiones por el país, corrigiendo el camino.

Lo del Centro de Salud de Canapote yo quiero que ahora lo revisemos, pero me llama curiosamente la atención algo secretaria, yo no sé si ustedes no están contratando el PIC para el dengue porque esta mañana escuché lo mismo con los problemas que hay de dengue en Cartagena y yo si quisiera que usted nos explicara ahora qué está pasando, con quién está contratando esos planes de intervención colectiva porque me lo encuentro hoy acá y me lo encontré ahora que estaba allá con la gente de La Cariñosa y Rumba Stereo e hicieron el mismo comentario y eso es responsabilidad del Dadis, yo si quiero que usted nos diga qué va a pasar con eso.

El Hospital Universitario del Caribe, venga yo les cuento algo, cuando yo llego al Hospital Universitario del Caribe yo nunca aviso mis visitas, César, póngale cuidado a la que me pasa y un sábado a las 7 de la mañana le digo yo a los muchachos, ahora me tienen que cuidar, no debería ser, pero ando con unos muchachos que me cuidan, dije, llévenme al Hospital Universitario y me metí al Hospital por urgencias y entro yo, estaba otro interventor y empiezo a ver en la camilla, oiga secre, pacientes 7, 8 días en urgencias César, en urgencias, es una camilla y el gerente nunca estaba, un sinvergüenza y ojalá me escuche y le manden la razón, me importa un carajo. Yo decía, qué le pasó a este Hospital y empiezo a recorrerme el Hospital, el piso quinto abandonado, salieron murciélagos, del aire acondicionado salió un mapache, Felipe ¿se acuerda? Teníamos un mapache adentro de un aire acondicionado, el piso 9, el piso 10 y estábamos en un puesto de mando unificado

	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

en plena pandemia, yo ya había arrancado a recuperar el Hospital, ese Hospital facturaba 8mil millones de pesos, hoy factura el doble y ha recuperado el 64% más de su cartera, no hicimos nada distinto a nombrar una persona decente y andan desesperados para que les entregue la ESE Cartagena de Indias, me han mandado razones, políticos de acá, yo les digo: primero muerto, no se los voy a entregar y menos a esos políticos que toda la vida han manejado la salud de acá, se la han robado todo el tiempo.

El 7 de agosto que yo voy a renunciar, me tengo que ir, me llevo solamente un dolor, hay un solo hospital que no pude recuperar el del Chocó, me voy frustrado, no fui capaz porque allá no dejan, no hay con quien trabajar, ni el estamento político, no hay nadie, no hay alguien que logre recuperar la salud de los chocoanos y me voy con un dolor enorme porque esa es mi única frustración.


La ESE Cartagena de Indias, me recorrí todos los Centros de Salud, secre usted sabe, no la estoy culpando a usted, uno recibe herencias, la ESE Cartagena de Indias es una vergüenza para el país, lo que venían haciendo, es una vergüenza, pero se la pelean y mandan cartas a Presidencia diciendo que era divina, que atendía espectacular, ahora si está empezando a atender ¿ya fueron a ver el Centro de Salud de las Islas? ¿cómo lo estamos dejando? Esto tiene un esfuerzo de todos, yo voy a tratar de hacer lo que más pueda hasta el 7 de agosto, pero venga señora, ahorita yo la escucho, tranquila. Yo a nadie lo interrumpí cuando habló, si ve como es de difícil el respeto, yo le dije ahorita a todos que si querían me quedaba mi amor, yo no me voy.

Esto que ustedes están viendo hoy en presencia de las Eps llevo cuatro años haciéndolo, para ellos no es una posición fácil. Los representantes de las Eps no son los dueños de las Eps, pero creo que el país ha venido haciendo un esfuerzo muy grande, de estos 9 millones de colombianos que hemos trasladado yo me tomé la tarea de contratar al Centro Nacional de Consultoría para que nos hiciera un estudio de percepción, más del 95% de los que hemos encuestado está feliz con la Eps que le asignó el ministerio de los que hemos trasladado. más del 93% está feliz en la medicina general que está recibiendo y más del 91% con la entrega de medicamentos.

Yo quisiera darle la palabra primero a la Nueva Eps. Yo me voy a quedar después de que ellos hablen a escuchar los que quieran hablar conmigo. Marianela usted va a decir algo.

Intervención de la Delegada de Protección al usuario – Marianella Sierra: *quería dar unas respuestas precisas a algunas inquietudes que formularon algunas personas que me parece muy importante que todos tengamos en cuenta.*

Katya nos estaba comentando en relación con que no hay canales de atención que puedan atender a las personas en condición de discapacidad. Nosotros desde la Superintendencia Nacional de Salud hemos desplegado unos canales de atención en donde contamos con centro de relevo, más de 60 videos en lenguaje de señas donde enseñamos y promovemos los derechos y deberes en salud, también contamos con cartillas en braille para personas con discapacidad visual, si bien en cierto no contamos en este momento con traducción simultánea en lengua de señas en los Diálogos, por supuesto que será un proyecto y una oportunidad de mejora para tenerlo en la medida en que no lo permitan, no solamente los temas presupuestales sino también de disponibilidad de los traductores, sin embargo, en todos nuestros puntos de atención si contamos con el servicio. Aquí en este espacio

	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

es importante recordarles que en todas nuestras regionales también contamos con traducción a través del Centro de Relevo y nos queda una inquietud que seguramente ahorita nos van a contar desde la secretaría en relación con cómo está funcionando la expedición de la certificación de discapacidad a través de la entidad territorial.

En relación con lo que nos contaba Carmelo Medina quedamos con una preocupación muy grande sobre nuestros puntos de atención, según le entendimos el punto que tenemos tanto en la gobernación como en la Cordialidad están señalando nuestros embajadores de servicio que son 15 días hábiles para una respuesta eso no es cierto, vamos a tomar las medidas correctivas y disciplinarias frente el caso porque las Eps tienen la obligación de contestar los casos así sea los avances, seguramente hay temas que no se pueden resolver de manera inmediata, en dos días cuando se trate de red frontal y en cinco días cuando se trate de una PQRD regular.


Finalmente, con relación con lo que dijo Ricardo Olivo es muy preocupante que nos cuente que los estatutos señalen que el presidente de la asociación de usuarios y el representante solo pueda estar un año pero que lleve más de 10, así que quiero recordarles que los estatutos de las asociaciones de usuarios son absolutamente autónomos, son de auto regulación y auto composiciones, es decir, la invitación es a que en las asambleas de las asociaciones de usuarios se busque la oportunidad de modificar esos estatutos, nosotros desde la Superintendencia podemos llevar capacitaciones y acompañarlos a estas secciones, recuerden que si bien es cierto promovemos la participación ciudadana nosotros no tenemos como obligar a un representante de una asociación de usuarios porque es un mecanismo autocompositivo, ustedes mismos en las asambleas deben cambiar esos estatutos y hacerlos cumplir, claro que si podemos darle el acompañamiento, para eso los invito a tomar el correo electrónico controlsocialesalud@supersalud.gov.co allí pueden solicitar sus capacitaciones.

Intervención entidades invitadas:

Nueva Eps. Doctora Eliana Sofía Guzmán López: *Muy buenos días para todos, soy la directora médica zonal Bolívar de Nueva Eps, llevo dos años con la compañía y quiero decirles que estos espacios son muy importantes para conocer toda la problemática que tienen los usuarios no solo en Cartagena sino en Bolívar, estamos aquí para dar la cara y para solucionar los casos que se tengan que solucionar. Humildemente reconozco que tenemos muchas cosas por mejorar, lo venimos trabajando en mesas de trabajo con la asociación de usuarios, con el acompañamiento de nuestro equipo de la asociación de usuarios.*

El tema de medicamentos ya está en manos del presidente de la compañía, el doctor Cardona conoce cuáles son los inconvenientes que estamos presentando con nuestros proveedores de medicamentos en Cartagena, no solamente en el contributivo sino en el subsidiado, nosotros hicimos un ajuste del proveedor, el año pasado lo cambiamos para mejorar, desafortunadamente el prestador no ha suplido todas las expectativas que nosotros teníamos y obviamente el resultado es todo lo que estamos escuchando hoy aquí, la mayoría de los inconvenientes son medicamentos.

También quiero decirles que hay un problema de desabastecimiento de medicamentos que es real. El Superintendente lo conoce y los entes de control lo conocen y que nosotros debemos hacer a

	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

veces el cambio del medicamento, hay usuarios nuestros que no lo aceptan y eso digamos que es también respetable, un paciente no quiere que le cambien el medicamento y quiere esperar hasta que se lo consigan y se lo traigan, muchas veces nos toca aceptarlo y gestionarlo, pero quiero dejarles la tranquilidad de que estamos aquí para gestionar, el equipo de Bolívar está comprometido, nosotros hemos reforzado nuestro equipo de atención al usuario, tenemos un nuevo líder de atención al usuario en la oficina de Cartagena para gestionar todos los casos, tenemos un excelente relacionamiento con los entes de control, un excelente relacionamiento con la Superintendencia. Digamos que estamos para responder y yo creo que la mayoría de los casos que hoy se presentaron aquí ya los estamos solucionando, creo que solamente me queda uno.


El caso del usuario que su madre necesita metotrexato y que parece que no tiene Invima, el Invima no está aprobado para esa patología pero vamos a ver cómo lo resolvemos, igual es una medida jurídica que hay que cumplir, entonces estamos aquí para dar la cara, sabemos que en estas instancias generalmente vienen o asisten los que tienen algún inconveniente, pero también quiero decirles que hay muchas personas que estamos atendiendo bien, hay muchas personas que están recibiendo su tratamiento, nosotros tenemos pacientes de alto costo que están recibiendo al día su tratamiento y que están muy bien atendidos como el señor lo comentó aquí. Muchas gracias, eso es lo que quería comentar señor Superintendente.

Coosalud. Doctor Hermes Echenique: Muchas gracias doctor Aristizábal por estos espacios y felicitaciones por toda la labor que ha hecho alrededor del país, ha sido sano para todos, lo digo primero como ciudadano, muchas gracias.

En segundo lugar aprovechar el espacio para ratificar el compromiso de Coosalud con la salud de los cartageneros, somos conscientes de que a veces se presentan dificultades, de que dependemos de muchas cosas, no todas las controlamos y desde la gerencia nuestro rol es articular y procurar que las necesidades que ustedes nos manifiesten sean respondidas desde nuestra alta gerencia, personalmente hace dos años soy el gerente regional de Coosalud y me propuse hacer una gerencia de puertas abiertas, creo que estamos en el camino correcto y a todos los afiliados de Coosalud les ratifico que ante cualquier novedad están todos nuestros canales dispuestos para atenderlos.

En este momento estamos cambiando varios de nuestros contratos en virtud no solo de las necesidades identificadas sino también de las normativas a raíz de las disposiciones del ministerio, de los nuevos decretos y sea esta la oportunidad para decirles que Coosalud está incrementando red, está mejorando también sus espacios físicos en las oficinas para ofrecer mejor atención, robusteciendo nuestros canales digitales y todo esto no hace sino una muestra del compromiso para cumplir nuestra meta que es mejor salud, mejor experiencia para los usuarios pero también sostenibilidad a largo plazo para la tranquilidad de toda la comunidad.

Carmen Llamas. Gerente (E) del Dadis: Buenos días, soy médico de profesión, actualmente directora encargada del Departamento Administrativo Distrital de Salud Dadis. Con relación a las intervenciones realizadas voy a hacer un pequeño resumen para que todos tengan claridad en un punto que es bastante álgido y que tiene que ver con los puestos de salud. En este momento nosotros tenemos intervenidos cuatro puestos de salud, los cuales hemos socializado y trabajado


	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

tanto en consejo territorial que nuevamente se activó el año pasado dentro de este consejo hace parte la ESE gerente interventor, en el momento hay cuatro centros que hemos intervenido, los cuales se van a entregar en el mes de agosto aproximadamente a finales de agosto, a principios de septiembre y estos son: Barú que su obra en este momento está en un 61% y la obra está activa, no se ha parado y se está trabajando en ello, igual los otros tres. Bayunca que ya prácticamente está en un 98.7% para poder entregar, Pozón que se encuentra en un 77% y Canapote que está en un 59%.

Como Dadis, nosotros lo más importante en este momento es asegurar la salud de nuestra población cartagenera, por eso hemos cambiado totalmente, de pronto ese modelo de atención, una atención paquidérmica. desde el año 2020 hemos tratado de diseñar un Dadis diferente donde lo más importante sea la prevención. Junto con el Hospital Universitario Cartagena de Indias hemos hecho varias intervenciones en sus mejoras, es así como ya llegaron máquinas de Ecmo, también que nosotros pudimos tener la oportunidad de colaborar para que ellos las puedan tener y el equipamiento de las UCI, siendo hoy en día en la ciudad de Cartagena una de las mejores UCI de la ciudad donde realmente hay una atención tanto de la parte médica como de equipo, tecnología de punta de alta tecnología. entonces esto es importante para la ciudad, no hay discriminación, ahí se atienden todos los regímenes y eso ha sido un logro que realmente a nosotros como entidad nos enaltece que se haya podido realizar conjuntamente con los gerentes interventores de ambas instituciones.

Hemos llegado conjuntamente con la ESE por primera vez a tener médicos en las islas, como es Islote, San Bernardo, Isla Fuerte, donde realmente la atención había sido bastante difícil y pasamos de tener médicos de una vez al mes para tener médicos de manera prácticamente permanentes, enfermeras permanentes, se llegó con laboratorios, la ESE ha trabajado toda esa parte, hemos sido también muy ajuiciosos en el tema de afiliaciones para la población pobre, ya prácticamente el régimen subsidiado se logró que se pudiera afiliarse aproximadamente en la última intervención hicimos, inclusive para los venezolanos tuvimos una intervención ahorita en mayo esperábamos entregar 6mil PEP (Permiso Especial de Permanencia) para respectivas afiliaciones, se acercaron 3mil personas, entregamos la mitad y esto benefició prácticamente a 6mil familias, entonces estamos trabajando en pro de ser canales de prevención.

En cuanto a los certificados de discapacidad llevamos realizados aproximadamente 1080 certificaciones, en estos momentos se pidió al ministerio más recursos para seguir expidiendo certificaciones, las cuales están acumuladas de años anteriores, estas 1077 certificaciones las hemos realizado dependiendo de todo un sin número de circunstancias que rodea cada caso, aquí está la líder del programa de atención al usuario que se encarga de eso, la doctora Anacira, atendemos personalmente, atendemos también a través de nuestras plataformas virtuales. Dadis es una institución de puertas abiertas y no hemos parado en pandemia, en ningún momento, toda la atención ha sido en nuestra institución, es así como hemos venido desarrollando, este tema es bastante preocupante y en la ciudad había solamente una institución certificada para realizar estas certificaciones, actualmente solicitamos al ministerio a través de la doctora Anacira y de nuestra oficina de participación que hay otra entidad que se quiere certificar y está en ese proceso para realizarse y este año ya se terminó prácticamente las conversaciones porque van a realizar unas contrataciones directamente del ministerio con estas entidades para la realización de los certificados.

	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

Eso es realmente un logro importante porque va a venir directamente desde el ministerio y ya no tendremos una sola lps en la ciudad para estas atenciones sino tres.


Con relación al tema de los aseguradores de las Eps venimos trabajando constantemente de la oficina de aseguramiento y de participación y también prestación de toda la parte administrativa conjuntamente con las Eps para mejorar esa oportunidad en los servicios, abrir ese abanico de contrataciones que pueda brindar una oportunidad a los usuarios tanto en el régimen subsidiado como en el régimen contributivo. Estamos trabajando y estamos invitando a las Eps que hagan mesas de trabajo con sus lps para que realmente se cumplan los criterios de calidad en la atención de salud que son básicamente cinco estándares dentro de los cuales está accesibilidad y oportunidad, que esto al corregirse va a generar realmente que exista una atención en urgencias que realmente sea usuarios que la amerite, tanto urgencias vitales como emergencias.

Si nosotros tenemos una población sana, una población que se le dan las autorizaciones a tiempo, una población que si requiere una cirugía se la autorizan a tiempo, seguramente este usuario va a requerir menos de una urgencia, entonces estamos trabajando en todo ello y el Dadis es de puertas abiertas, allá saben que pueden encontrar la oficina de participación, recibimos las quejas, las tramitamos y cuando quieran, los veedores pueden acercarse y revisar estos procesos.

José Oswaldo Bonilla Rincón, delegado para entidades territoriales y generadores, recaudadores y administradores de recursos del sistema general de seguridad social en salud de la Superintendencia Nacional de Salud: *Una precisión a la inquietud que presentaba el señor Abelardo, nosotros como Superintendencia efectivamente no entregamos premios, hacemos acciones de inspección de control y vigilancia y en este caso al Dadis, durante el 2020, 21 y 22 hemos desplegado acciones en el Dadis para verificar el cumplimiento de las obligaciones que como entidad territorial tiene, para verificar si la ejecución de los recursos, por ejemplo del PIP lo hicieron en tiempo, en oportunidad y pertinencia respecto a los análisis epidemiológicos y las necesidades que necesita la entidad territorial.*

De manera reciente terminamos una auditoria, una visita que duró toda una semana en abril de este año, en igual sentido la semana pasada estuvimos aquí para verificar el cumplimiento que tiene el Dadis en los temas relacionados con el Crue, no somos ajenos en esta entidad territorial a las obligaciones que tiene, en igual sentido y desafortunadamente lo tengo que decir, señor secretario de salud la próxima semana venimos acá y se lo digo porque usted ya lo sabe, nosotros procuramos que nuestras visitas llegamos de sorpresa, no avisamos, nosotros no tenemos por qué avisar, pero desafortunadamente como dice el señor Superintendente hay brujas, de que las hay las hay, ya le fue comunicado de manera previa que estamos esta semana verificando efectivamente las obligaciones que tiene el departamento, las obligaciones en salud, quería hacer esa precisión.

Intervención de la Delegada de Protección al usuario – Marianella Sierra: *Muchísimas gracias por su asistencia, de las más de 200 peticiones, quejas, reclamos y denuncias que hemos recibido a lo largo de la jornada iniciando con el barrio El Reposo, vamos a hacer un seguimiento estricto y verificaremos que cada una de ellas sea resuelta y prestados los servicios de salud.*

	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

COMPROMISOS:

- ✓ Revisar la situación que se presenta con el Centro de Salud de Canapote

REGISTRO FOTOGRÁFICO.