

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

ACTA DE LA REUNIÓN DEL 7 DE FEBRERO DE 2024

Siendo las 9:14 de la mañana del día 7 de febrero de 2024, en la sede de la Asociación de Jubilados y Pensionados del Municipio de Palmira, ASOJUPMPAL, ubicada en la carrera 32 No. 31-34 se reunió la Mesa de Trabajo Permanente por La Salud de Palmira, con la Secretaría Técnica de Jaime Urdinola Mayor y el siguiente orden del día:

1. Registro de asistencia
2. Informes: Presentación Doctor Cristian Arbeláez Jiménez Secretario de Salud Municipal.
3. Proposiciones y varios.
4. Cierre.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

1.- Registro de asistencia:

Se registraron 56 personas quedando anotadas en el documento que se anexa a esta acta, discriminadas así:

Secretaría Departamental de Salud del Valle: Defensoría Paciente, Eila Valentina Lozada; Gloria Martínez.

Secretaría de Salud Municipal: Dr. Cristian Arbeláez Jiménez Secretario de Salud Municipal.

Alcaldía Municipal: Melissa Arciniegas Castillo (comunicaciones), Estefanía Ramírez Castro (Comunicaciones)

Personería Municipal: Doctora Nancy Ríos, Carlos A. Ramírez, Katherine Urán

EPS: SOS: Asley Crisell Caicedo: Coordinadora Sede Palmira

IPS: Gesencro; Luz Myriam Correa SIAU/CAC Santa Bárbara; VIVIR: Paula Henao Saavedra, coordinadora zona 1, Valeria Ramírez Lenis SIAU Palmira.

IPS Hospitalaria: Clínica Santa Bárbara (Kelly Melissa Largacha), Christus Sinergia- Palma Real (Guisella Albornoz), HROB (María Fernanda Bejarano, Diana Carolina Rojas), Clínica Palmira (Jackeline Rojas),

OIM – UN: Migración y Salud: Aura María Acuña.

COPACO: Jaime Urdinola Mayor.

CTSSS: Bernardo Salcedo Patiño.

Liga de Usuarios de la Salud: Jaime Urdinola, Bernardo Salcedo, Raúl Ospina, Adalgiza Álvarez, Jimmy Alberto Córdoba.

Alianza Departamental de Usuarios del Valle: Raúl Ospina G.

JAL Comuna 2: Marleny Erazo.

NTC: Norberto Camacho.

Veedurías: Guillermo Ledesma, Miguel Salcedo Mena,

Ajupedevyc: Carlos Alberto Palomino, Édison Tenorio, María Elena Magón, Nubia Borrero

Anpica: Antonio Aguilar, Jesús Antonio Lenis,

Asojupmpal: Presidente Eleazar Ramos, María Neira Campaña,

Asousuarios: EPS SOS, EPS Emssanar, EPS Comfenalco Valle, EPS Sanitas, IPS Clínica Oftalmológica, IPS Clínica Palmira, Hospital Departamental Psiquiátrico Cali, IPS ESM Bicod, Clínica Palma Real, IPS Oimos, Comfandi,

Usuarios: EPS Sura, Asojupmpal, IPS Vivir, EPS Comfenalco Valle, EPS SOS, Cosmitec, EPS Emssanar, Nueva EPS, IPS Medici,

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

2.- Informes:

El Secretario Técnico da la bienvenida a los presentes y da los agradecimientos por la asistencia a todas las organizaciones, a las EPS, IPS tanto hospitalarias como ambulatorias, a las asociaciones de usuarios, darle los agradecimientos al Secretario de Salud Municipal Dr. Cristian Arbeláez quien nos explicará la política que se va a manejar dentro de la Secretaría de Salud. Nos acompaña en la Mesa Central: la Doctora Nancy Ríos representante de la Personería Municipal y la Doctora Valentina Lozada de la Secretaría Departamental de Salud.

DESARROLLO DE POLITICAS EN SALUD PARA EL MUNICIPIO DE PALMIRA.

Dr.: CRISTIAN ARBELAEZ JIMENEZ
SECRETARÍO DE SALUD MUNICIPAL DE PALMIRA.

El Doctor Cristian nos comenta sobre su actividad profesional, Conocedor de la trayectoria de este proceso de la salud, interpretar cómo se genera internamente una prestación de servicio de salud, conocer cómo actúa el prestador de servicios, cómo actúa el usuario que en sí es muy importante.

Funciones específicas: Prestación de los servicios de salud, implementar proyectos y programas que permitan prevenir enfermedades y con ello un estilo de vida saludable. ¿Cómo se logra la articulación de estas funciones?:

- 1.- Revisión de la prestación de los servicios de salud en las IPS.
- 2.- Procesos de auditoría¹ para determinar cómo está el funcionamiento de acuerdo a la normatividad y que cumpla con unos estándares.
- 3.- Manejo de la metodología de epidemiología para determinar las causantes, hacer un seguimiento de enfermedades transmisibles o identificar algunas anomalías que se presentan, evitando que se extienda a la comunidad.
- 4.- Identificación de factores que presenta la comunidad, sobre esto se han reunido con las IPS. Han comenzado a identificar los determinantes sociales² para definir la prestación de un servicio y trabajar con el PLAN DECENAL DE SALUD PUBLICA³. Me reuní con la Clínica Santa Bárbara, el HROB, y la Clínica Palma Real. Debemos trabajar acerca de la humanización del servicio de salud para lograr una empatía entre el usuario y el personal del servicio de salud.

Nos comenta sobre la proyección con la academia, con el fin de brindar una articulación en atención primaria en salud. Crear sitios donde ellos puedan brindar sus servicios a la comunidad y que permitan al municipio identificar una caracterización de la población.

¹ **Auditoria Gaudi:** Herramienta para que las entidades territoriales ejerzan inspección y vigilancia sobre las EPS/IPS, se le está realizando en febrero y marzo a las IPS prestadoras de servicios de salud para identificar la prestación del servicio.

² **Determinantes Sociales:** Factor económico, vivienda, trabajo, escolaridad, pautas culturales etc.

³ **El Plan Decenal de Salud Pública** es una política pública que incluye la hoja de ruta que, a partir del consenso social y ciudadano, establece los objetivos, las metas y las estrategias para afrontar los desafíos en salud pública para los próximos 10 años, orientados a la garantía del derecho fundamental a la salud

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

Nos explica el proceso que se da con el dengue, se inicia un proceso de fumigación el 5 de enero priorizado mediante el PERFIL EPIDEMIOLÓGICO⁴ y un mapa de calor, se identificaron las principales comunas donde se presenta la incidencia de dengue. No se ha hecho el proceso de fumigación intra-domiciliaria, se está en el proceso de contratación.

Es necesario tener en cuenta las medidas preventivas que realicemos nosotros en cada uno de nuestros hogares tanto individual como colectivo para evitar cuando llegue el cambio de clima tengamos Dengue y Enfermedades Respiratorias.

Nos habla sobre la intervención a la Institución carcelaria, se está con un brote de VARICELA que viene desde diciembre, se ha realizado medidas preventivas para ir poco a poco habilitando las visitas. Se establece medidas jurídicas.

Este viernes se tiene reunión con las EPS para ver el problema de la demora en el pago de las IPS.

También se tiene un proceso de SALUD MENTAL, tenemos problemas de edades tempranas depresión, ansiedad, intento de suicidio, por eso es importante los convenios con las instituciones educativas mediante el establecimiento de rutas para la prestación de este servicio de salud.

Otra de las propuestas es que el usuario se quede acá en Palmira, acá tenemos diferentes niveles de atención. El Hospital presenta una debilidad en especialistas (urología, pediatría y otorrino) es complejo ubicar el talento humano.

Es necesario que el usuario conozca su deberes y derechos, a partir de ahí vamos a entender un poco más el sistema de salud. Propone que se haga un conversatorio con los usuarios con el fin de generar más integración y mirar la atención primaria en salud.

De parte de la Secretaría de Salud ya iniciaron proyectos que está orientado en atención primaria en salud y ya iniciaron un nuevo proyecto para obtener más acceso a la zona rural. Palmira tiene más usuarios en el régimen contributivo (232.000 personas) que en el subsidiado (132.000 personas afiliadas). Se debe llamar a las EPS y decirles a las contributivas que identifique por comunas, como están haciendo para llegar a la población rural ya que se le está dejando la responsabilidad al hospital que atiende al régimen subsidiado.

Se va a tener convenios con Federaciones, hoy se va a trabajar con la Federación Odontológica Colombiana, próximamente una sociedad muy importante se va a vincular con la Secretaría de Salud, esto genera peso y conocimiento. Es decir, se va a tener un apoyo que certifique científica y técnicamente lo que estamos realizando

3.- Proposiciones y varios:

Doctora María Neira Campaña: Comenta sobre la presentación del año pasado de las Políticas Públicas ante el Consejo Municipal para su aprobación.

R/. El Secretario de Salud Responde: Sí, hay unos requisitos que se deben cumplir. Uno de los objetivos es diseñar esa política pública. Qué requisitos faltaron para que se diera, porque es un ejercicio que se hizo, y es muy importante que tuvo la oportunidad de estar en las mesas de trabajo para el Plan de Desarrollo y la información que recibimos de la comunidad no se queda solamente en lo que nos entregaron, hay unos

⁴ El perfil epidemiológico es la expresión de la carga de enfermedad (estado de salud) que sufre la población, y cuya descripción requiere de la identificación de las características que la definen. Entre estas características están la mortalidad, la morbilidad y la calidad de vida

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

objetivos y unos resultados que también va a ser una retroalimentación esa información. Se va a retomar y revisar.

Señora Adalgiza Álvarez: Solicita: 1.- que la Secretaría de Salud trabaje el tiempo que le corresponde. Se va a las 4 de la tarde y ya no atienden, que le cumplan a la comunidad. 2.- Si un usuario va a poner una queja que haya quién las reciba, las diligencie y sea eficiente en ese trámite. 3.- que abrochen a las EPS porque no hay rapidez en la asignación de citas, ni de especialista, ni de nada. Pone como ejemplo una cita que está solicitando desde el año pasado, que no hay agenda. No se cumple lo establecido en la Ley 100: No se atiende a los adultos mayores de prioridad ni siquiera en la farmacia. Que el paciente sea visible y respetado en todas las EPS.

R/- En esta nueva administración hay un sistema de atención a la comunidad que tiene un horario de 7:30 A.M. a 12 M. y de 1:30 P.M. a 6:00 P.M. El próximo viernes tendré una reunión con las EPS y uno de los ítems más frecuentes en la Mesa de Trabajo era la entrega de medicamentos. Toca revisar este tema.

Señor Eleazar Ramos: Presidente de Asojupmpal: hace una denuncia: En urgencias de la Clínica Santa Bárbara, un señor que tiene más de 80 años y que no lo atienden humanamente donde no tienen ni un asiento donde atenderlo sino que se tiene que sentar y acostarse en el suelo porque no tienen como atenderlos. Comenta sobre el problema de falta de atención en los sumideros para el control de zancudos.

R/- Se le pregunta si hizo el reporte en la Secretaría de Salud del caso? ¿Se fue al SIAU de la EPS y se realizó el reclamo? Es importante conocer la situación que se presentó porque la Secretaría de Salud realiza un proceso de auditoría para realizar esa prestación de salud. La invitación es que esos casos lo reporten a la Secretaría de Salud porque son herramientas para realizar procesos de auditoría y mejorar esa prestación del servicio de salud.

El Señor Raúl Ospina Giraldo: Presidente de la Alianza Departamental de Usuarios del Valle del Cauca: Aquí está presente todo el Sistema de Salud, Las EPS, IPS, Las Clínicas y el Hospital y debemos entender que esta actual administración lleva 38 días, por esto vamos a programar y participar con ellos, estamos haciéndolo, pero como decían: todos ponen, no solamente decirle a los usuarios cuáles son sus derechos y deberes, es que es deber y responsabilidad de las EPS/IPS y de las Instituciones como el Ministerio y las Secretarías entrar también a hacer capacitación ya que nosotros no tenemos recursos económicos para imprimir ni para nada, hacemos esto porque hay una hospitalidad de Asojupmpal, porque tenemos una oficina que pagamos con rifas para atender a los usuarios, direccionarlos o acompañarlos, la Doctora Valentina Lozada defensora de la Secretaría Departamental, nos ayuda muchísimo, las secretarías de salud que estamos desde hace 18 años nos han acompañado y esperamos contar con ustedes también, debemos de traer a Supersalud y quiero hacer unas denuncias a usted que se está reuniendo con las EPS: Me informan que a partir del viernes, es decir en tres días, los usuarios de Emssanar que tiene que hacer su diálisis van a tener que seguir haciéndolo en Cali y es que todas las EPS lo están haciendo, como queremos buena oferta de servicios si permitimos que se lleven la gente a Cali por costos porque están los prestadores de diálisis aquí, que faltan algunas especialidades es cierto, pero también lo que falta es meter en cintura a las EPS, y si

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

EMSSANAR fracasa no sabemos lo que va a pasar en Palmira con todos sus usuarios que tiene (103.000). tanto del régimen subsidiado como del contributivo y más del 90% de los ingresos del hospital lo hace EMSSANAR, y detrás está SOS. Estamos próximos a cambio de Superintendente de Salud. A la situación de Palmira tenemos que darle un compás de espera, a Secretaría de Salud tiene una herramienta que yo siempre he recomendado que todos utilicemos, antiguamente lo llamábamos PERFIL EPIDEMIOLOGICO hoy lo llamamos ANALISIS INTEGRAL DEL SISTEMA DE SALUD de Palmira (ASIS), allí nos van a decir de qué se enferman los palmiranos, de qué se mueren y en dónde. Ahí sí podemos hacer prevención, pero las EPS NO QUIEREN INVERTIR EN PREVENCIÓN, ahora que se está ventilando el problema de nuevo que es muy antiguo, sí están diciendo que quieren hacer prevención.

Hay 6.000 sumideros en Palmira y le estamos exigiendo a la secretaría que haga fumigación ya sea intramural o extramural, pero eso no mata sino el 20% del zancudo, ¿y el resto? cada cuatro días saca 400 huevos la hembra del Aedes y empieza a circular por todos lados. Ya hay mortandad en el Valle del Cauca y esto es cíclico, cada cuatro años tenemos picos y estamos en ese año del pico, necesitamos el autocuidado, la prevención, eliminar las fuentes de reproducción y pongamos todos de nuestra parte.

El Señor Jimmy Alberto Córdoba de Asousuarios Bicod, Sanidad Militar, Régimen Especial informa sobre las fumigaciones, este mosquito que ya es mutante, la fumigación extramural ya es como un desodorante y seguimos con la situación. Le parece importante lo expresado por el Secretario de Salud de hacer la fumigación intramural, puede ayudarnos en otro 20% a la mitigación del dengue. El recuerda un proceso en las alcantarillas que revisaban y echaban una pasta.

Pero lo más importante cada vez que yo me paro en este proceso en representación del Régimen Especial de la sanidad militar, voy a radicar un informe, una solicitud por escrito al doctor para llevar a cabo una reunión específica con las IPS y los prestadores de servicio aquí en Palmira, la Secretaría de Salud y la directiva de la organización de usuarios del régimen especial de la sanidad militar porque es que tenemos demasiados problemas especialmente con el prestador que tenemos que es la Clínica Palma Real. Es la que se le asigna el mayor presupuesto para la atención de urgencias y la atención integral de todos los miembros de la sanidad militar. Tenemos un problema en la contratación, ellos dicen que la hacen por evento, pero también mixta: les anuncian un dinero y cuando ese dinero se acaba la IPS niega la atención especialmente en urgencias. El año pasado el presupuesto fue de 900 millones de pesos se le asignaron todos a la clínica Palma Real, este año los planes que se tienen es asignarlo, en un porcentaje a la Clínica Palma Real, otro a la Clínica Palmira y algo se va a contratar con el hospital ROB, para atención de urgencias y de la cobertura que merecemos, cuál es la falencia que se tiene: que no están cumpliendo la Ley lo que dice el artículo 168 de la Ley 100 y el 67 de la 1755. La atención primaria en urgencias no se puede negar y a nosotros para entrar necesitamos de una identificación y cuando decimos que pertenecemos a sanidad militar nos regresan. Comenta el caso del señor Jorge Sánchez se le introduce por accidente un clavo de 4 pulgadas en el pie, lo llevaron de urgencias a la Clínica Palma Real y el vigilante no lo dejó ingresar cuando él le dijo que era de sanidad militar, dice el vigilante: *“aquí no hay convenio con ustedes”* y tocó llevarlo al hospital donde sí lo atendieron. Por esto se necesita hacer la reunión con los prestadores para ir mejorando esa situación de que no es el vigilante el que tiene que

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

hacer el TRIAGE y la atención en URGENCIAS ES OBLIGATORIA, y no nos pueden imponer barreras ni burocráticas ni administrativas, ni pedirnos dinero antes de la atención.

R/- Con relación al Régimen Especial es muy importante. Hay que revisar el tipo de contratación que hacen con las EPS, determinar el tiempo y el nivel presupuestal de cómo se realiza la contratación, y como dice la Ley Estatutaria la atención inicial a nivel de urgencias no se puede negar, se debe estabilizar al paciente, las autorizaciones de servicios con el sistema militar son bastante complejas, me gustaría sentarme con ustedes para ver el tipo de contratación que tienen con las instituciones prestadoras de servicios de salud y que también sea un compromiso con la entidad que regula los recursos o que genera esa autorización del servicio de salud para que sea también oportuna. Lo que pasa es que una IPS, si no tengo una autorización, cuando la voy a radicar a la institución me dicen: yo se la glosó porque no tiene autorización o se la devuelvo, ¿cómo le sostengo yo financieramente para continuar una prestación de servicios de salud? es articulado, es ver con quien contrato yo, pero también es importante ver esa EPS que genera esa autorización. También me voy a reunir el viernes con un problema que se está presentando con los profesores de COSMITEC. Yo los acompaño hasta donde llega mi competencia. Los invito a que nos sentemos y hagamos un cronograma.

El señor Guillermo Ledesma Representa a la Veeduría de la Sanidad Policial, vienen haciendo un trabajo de campo desde el año pasado con el acompañamiento de la doctora Nancy referente a la sanidad aquí en Palmira. Aquí se están presentando diferentes factores referentes a la atención y más comenzando donde está ubicado el dispensario en la carrera 31 con calle 21 es un lugar no apto para atender a las personas de la tercera edad, es muy pequeño el lugar con una vía de alto tráfico, se le dificulta el ingreso a las personas con caminador o silla de ruedas. Se han realizado plantones para ser escuchados para cambiar ese lugar. La zona de entrada y salida es la misma y muy estrecha que es un local de aproximadamente 6 metros de frente por 20 metros de fondo. El año anterior se realizó un acompañamiento con la persona encargada del dispensario, nos permitió observar porqué tanto retardo en los exámenes de laboratorio y nos encontramos que había más de 1000 exámenes de laboratorio represados, nos tocó empezar con 6 compañeros que nos unimos a la veeduría de un compañero de Cali y llamar uno a uno a quienes les habían hecho los exámenes y se logró constatar a 800 personas., logramos evacuar al menos 200 personas pero se sigue presentando esa falencia tanto en laboratorio como en otras especialidades. Ahora se creó una plataforma que se dio a mediados de septiembre y octubre de 2023, todos los requerimientos que se hagan por parte de especialistas de exámenes, radiografías y demás tiene que meterse por esa plataforma, pero quieren meterla a la brava, no quieren recibir los documentos físicos. Esa plataforma es a nivel nacional para atender de 40 a 80 mil usuarios a nivel nacional de la sanidad de la policía. Hay personas hasta con mes y medio sin resolverle su cita o autorizaciones de exámenes especializados. Hay represamiento en los medicamentos de alta complejidad. En las reuniones hemos comenzado a hacer cumplir las pólizas y se ha encontrado que desde los mismos especialistas que van a recetar está bloqueado el sistema, no están dejando registrar el medicamento con la finalidad que no se represe en la farmacia, a medida que haya existencia de medicamentos, van autorizando.

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

R/- Van a seguir con el acompañamiento desde la Secretaría de Salud y de esta forma vamos identificando estas anomalías que se están presentando.

La señora Orlanda Chaparro de la Asociación de Usuarios Comfandi y SOS. Se tiene problemas de inundación en Comfandi donde las rejillas están llenas de basura, de matas y en el batallón hay charcos y sumideros llenos de mosquitos. A los campesinos que llegan desde las 4 de la mañana le dicen que espere una prioritaria y son las 2 de la tarde y no la han atendido en el hospital. Los ruidos en las licorerías, en la calle peatonal y cerca de mi casa. La mala atención de los funcionarios de las IPS / EPS el que los atiende es el vigilante, no una enfermera. La falta de oportunidad en prioritaria, no se le puede decir a un anciano que no hay médico y que espere hasta por la tarde a ver si hay alguien para atenderlo, lo mismo sucede en el laboratorio, en el dispensario nos les dan la atención adecuada a la gente mayor. Las autorizaciones, no hay agenda y se vencen, hay problemas con los traslados de pacientes a Cali.

El señor Édison Tenorio Gonzáles de la asociación de usuarios de la Clínica Palmira, tiene como EPS a la Nueva EPS y la IPS es Nuevo Vivir, expresa que la mala atención en la Clínica Santa Bárbara y observo como gente con atención médica delicada está en el suelo, no hay asientos, no hay sillas. En la entrega de medicamentos, desabastecimiento, no hay, por favor espere 8 o 15 días para ver si llegan, vuelve y no hay medicamentos. Cuando se vence la autorización, hay que volver a comenzar el proceso. Sobre los medicamentos de Audifarma que queda en el Barrio El Recreo, que les dicen en la IPS que queda en el Centro Comercial Llano Grande que vaya a Audifarma, hay personas que por su situación de salud no se pueden trasladar.

La señora María Elena Magón, de la Asociación de pensionados de Ajupedecyc, usaría de la Nueva EPS. La Ley está escrita y bien redactada en razón a que nos tienen que dar la atención en salud, con celeridad, oportunidad, calidad en el momento que se requiere, no como atienden y contestan hoy, citas que se solicitan: sigan llamando en el momento no hay disponibilidad, en el momento no hay agenda, y con relación a la ventanilla única la verdad es que da pereza, porque solamente queremos venir a que nos solucionen los problemas individuales. Se debe buscar que intervengan todos los entes que deben participar y buscar la solución al problema general. Del documento que dejamos por ventanilla única el mes pasado hasta ahorita, no vemos y no queremos es que nos contesten sobre cada uno, el ejemplo que dimos aquí de que le falta: medicamentos, oportunidad y control para estos pacientes de la salud por especialistas. Usted dijo que no hay talento humano, puede ser difícil conseguirlo aquí pero lo pueden traer y las IPS contratarlos y colocarlos directamente en la entidad, que no dejen de atender a esos usuarios. Pero ¿sabe qué pasa? No hay dinero, quizá porque es un costo muy tremendo para la EPS/IPS traerlos. ¿Y el paciente qué? La gente más longeva quedó en la Nueva EPS, a ellos se les debe dar el control permanente con oportunidad y calidad en el momento que lo requiere, no para tres meses, ni seis meses, ni para el año. Aquí la relación que les dejamos a ustedes allá en la Alcaldía hay pacientes que llevan desde junio pendientes, que tengan la atención en el mes de junio y estamos a febrero. Esa oportunidad de especialista para su control no se lo han dado y hasta el momento no hay disponibilidad ni hay agenda, en fin no hay médico.

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

La señora Marleny Erazo, Líder social de la JAL Comuna 2 quiere poner una queja de la EPS SOS. Ellos tienen la Clínica de los Remedios que subcontrata con la Clínica de Occidente en Cali. Cuando se lleva un tratamiento Oncológico a la Clínica de Occidente con autorización de la Clínica de los Remedios ese tratamiento se retrasa. Tiene una operación desde el año pasado, no me la autorizaron, ahora tengo que volver a repetir el mismo proceso porque la EPS no me autorizó a tiempo. En Audifarma no están entregando de Salud Total medicamentos de colostomía. Les cobran el COPAGO solicitando que dejen \$50.000 pesos y no entregan ni medicamentos ni dinero.

El señor Carlos Alberto Ramírez Alvis es el director para la Defensa de los Derechos Humanos de la Personería Municipal de Palmira expresando que en el día de hoy ha quedado demostrado el escenario de la salud en el Municipio de Palmira. Es sistemático el incumplimiento de las diferentes EPS/IPS frente a los derechos y al derecho fundamental a la salud de los usuarios por los servicios de salud en el Municipio de Palmira. La Personería diariamente dispone de 8 abogados para hacer tutelas por violación al Derecho Fundamental a la Salud. En el mes de enero de 2024 se hicieron más de 100 tutelas de las cuales ninguna se pierde, todas dan como resultado la violación de los derechos fundamentales en salud de los usuarios palmiranos. Tenemos un enlace que es la Doctora Nancy Ríos, que no da abasto tampoco, dentro de los requerimientos de los usuarios por la sistemática violación de los derechos, creemos que sí debe haber articulación, a buena hora – señor Secretario - plantea usted estas políticas que va a implementar en la Secretaría de Salud porque la articulación a criterio de la Personería debe ser inmediata. El tema de autorizaciones, el tema de remisiones, tenemos casos donde la persona lleva más de un mes en el servicio de urgencias esperando una autorización, esperando una remisión de un nivel más alto y no entendemos porqué esas autorizaciones se niegan, pero la mayoría de las veces en el trámite de la acción de tutela la autorizan. Por qué tiene que haber una acción judicial frente a la garantía del derecho fundamental a la salud. El llamado en esa reunión es que se plantee y se deje la posición de la Personería Municipal de que debe haber una articulación de manera inmediata por las diferentes EPS/IPS. En el tema de medicamentos no se entrega sino el medicamento barato, el medicamento que tiene cierto costo nunca lo hay, siempre desaparece, no lo hay, ahí falta un control de las EPS que contratan esos servicios de suministro de medicamentos frente a sus operadores en la entrega de medicamentos. Toda esa serie de actuaciones son sistemáticas, ya la ciudadanía de Palmira está cansada, agotada de acudir a todas las instancias. La Secretaría anterior tenía un Defensor del Paciente y lo quitaron, que de una u otra forma hacía una gestión directa frente a las diferentes EPS. Las puertas de la Personería están abiertas para defender los derechos fundamentales a la salud de los usuarios palmiranos. Los servicios de urgencias deplorables, un hacinamiento terrible, esperas de 6 o 7 horas para que le hagan un triage al usuario, eso se vuelve vulneratorio de la dignidad del ser humano y de la violación de sus derechos fundamentales. En ese sentido con la disponibilidad de la Personería Municipal, de los escenarios que se requieran, con la intervención de la Doctora Nancy Ríos como nuestro enlace en los temas de salud, en la dirección de los Derechos Humanos y del mismo señor Personero Municipal estamos en la disposición de participar en todas estas mesas de articulación, pero se requiere que hoy nuestro llamado y defensora de

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

los derechos humanos es una intervención inmediata por parte de su Secretaría de Salud frente a las EPS/IPS por la sistemática violación del derecho fundamental a la salud a todos los usuarios palmiranos.

El señor Jaime Urdinola Presidente de la Liga de Usuarios de la Salud le manifiesta que de acuerdo a la presentación de la Personería tener en cuenta la conformación de la RED DE CONTROLADORES⁵, que permita a las entidades, organismos y agentes responsables de la vigilancia, inspección y control, articularse entre sí para establecer mecanismos de coordinación, cooperación, concertación, inspección, vigilancia y control, en términos de colaboración interinstitucional, para un cabal logro de intereses comunes y de la cual estuvimos hablando. Es importante para darle camino a lo expresado por el Doctor Carlos Alberto Ramírez, para darle intervención inmediata por parte de la Secretaría de Salud frente a las EPS/IPS por la sistemática violación del derecho fundamental a la Salud.

El señor William Zapata Vargas, líder de la comuna No. 2, líder de barrio y de la Asociación de Usuarios de Emssanar. Llevamos años en la cuestión de prevenir y en este momento de las alcantarillas propongo cuando pasemos por alguna de ellas paremos y recojamos la basura que se encuentra en ella. Si tú lo puedes hacer hazlo. Así podemos ayudar en el control del mosquito.

El señor Carlos Alberto Palomino expresa sobre la fumigación en la comuna 3: Barrio La Emilia, Fray Luis Amigó, Prado y otros, no anunciaron que iban a fumigar, eso debe comunicarse a los habitantes del sector para estar preparados al momento que vayan a pasar y que los que informen no anden en ese vehículo a toda velocidad. En ese mismo punto lo hicieron en las horas de la tarde después de las 4 de la tarde que está ventilando de norte a sur y el carro iba de Sur a Norte. Propone que la fumigación se haga casa por casa. Sobre los medicamentos informa que hasta los medicamentos más baratos no los están entregando. Sobre los residuos, la modalidad con las basuras y sobrantes de alimentos, de los desperdicios de los restaurantes, ellos saben a qué hora pasa el vehículo recolector de basura, la calle se encuentra inundada de eso, los perros y personas esculcan y dejan todo regado porque la basura es sacada a destiempo. La calle 42 de Palmira es una vía que debe ser ejemplarizante en su presentación y lastimosamente no es así. Con Audifarma, la sobrina tiene tres órdenes de octubre, noviembre y diciembre por alimentos más dos meses de este año llevamos 5 meses y me dicen no hay, este alimento no lo volvimos a ver desde el mes de septiembre, una persona con cáncer de tiroides, con cirugía de estómago y traqueotomía está pasando trabajos al día de hoy por esa situación, uno por los alimentos. Le solicita al señor Secretario hacer un trabajo coordinado con el señor defensor del pueblo y cuando se lleve la queja al SAC sean precedentes y no lo manden a uno que establezca una tutela y no le reciben la documentación (eso le pasó con la administración pasada)

⁵ Red de Controladores: La Ley 1438 del 19 de enero de 2.011, en su artículo 118 le otorga a la Supersalud en materia de Inspección, Vigilancia y Control la implementación de procedimientos participativos que permitan la operación del sistema de forma articulada, vinculando las Personerías, la Defensoría del Pueblo, las Contralorías y otras entidades u organismos que cumplan funciones de control.

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

El señor Jaime Urdinola Presidente de la Liga de Usuarios y de la Asociación de usuarios de Comfenalco Valle del agente de Palmira expresa sobre los problemas de la tecnología y comenta sobre el gran déficit de internet en la población y de ese restante un 50% tiene un teléfono celular que lo utiliza únicamente para llamar. Algunas EPS están solicitando que las autorizaciones se deben realizar por internet, o sea que la gente del campo, los pobres de Palmira y las personas que no saben manejar la tecnología está siendo discriminada y aislada.

R/. Se han tocado los temas que vienen sucediendo de años atrás, es algo que estamos recibiendo, es una situación que estamos viviendo y es crónico, pero ha llegado el momento de hacer un alto en el camino e iniciar un nuevo proceso. Es la situación que se presenta en general: los medicamentos, oportunidad en las citas, el proceso de remisión, talento humano, urgencias, todo debe tener el trato digno. Es lo que vamos a cambiar, de ahí inicia todo, me gusto la intervención esto es colectivo si observamos algo que está afectando a mi comunidad, venga, hagámoslo, no nos quedemos con que le tocaba a él, al otro, es actuar en conjunto, esto no es solamente de una persona, es de toda la comunidad palmirana. Hoy conozco la situación, llevamos tiempo buscando las soluciones y lo vamos a hacer, a la Personería también la invito a que hagamos este trabajo, porque también me pongo en la posición de cuando a uno le toca que luchar para pedir una autorización de un servicio para un paciente de una institución prestadora de servicios de salud porque nosotros tenemos la responsabilidad de atender al paciente. Y tampoco entiendo – de todo lo que yo llevo – porqué se tiene que llegar a una instancia judicial, a una tutela, ahí si actúan de manera rápida, porque si actuamos en el momento preciso que es, vamos a evitar más adelante una complicación de la enfermedad. Ahora la prevención es el objetivo, es la atención primaria en salud y los pacientes que están controlados también tienen que hacer procesos de prevención, porque se evidencia que pacientes que se encuentran en programas le toman un examen de prevención no lo están utilizando. De mi parte vamos a hacer los acercamientos, vamos a hacer las cosas bien hechas y las vamos a hacer a tiempo, vamos a tomar medidas y a actuar de manera inmediata. Esta es la invitación y recalco que la Secretaría de Salud tiene las puertas abiertas para toda la comunidad y vamos a estar dispuestos a solucionar las situaciones. En este momento estamos en un proceso de organización estructural, vamos a organizar la estructura organizacional de la Secretaría de Salud. Debemos alinearnos al nuevo Plan Decenal de Salud, ya estamos haciendo el proceso de reorganizar la Secretaría de Salud

La señora Carmen Eugenia Vallejo Montoya Presidenta de la Junta de Usuarios del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle. Nosotros vamos a ser los ojos ante las EPS y ante la secretaría para ir comunicando y mejorando. Es un trabajo de equipo. Tengo dos preguntas: Que se hace por parte de la IPS, ESPECIALMENTE LAS FARMACIAS, los medicamentos que uno en el mes no le llegaron y ya al otro mes entra la fórmula nueva que si le entregan, pero no se hace entrega de la pasada. Soy paciente oncológica, en el 2020 me dio cáncer de seno triple negativo que es el más agresivo. La otra inquietud es esas largas filas de la gente para ir a un hospital para que le den una cita o para que lo atiendan, no se justifica que uno vea personas de años encima haciendo filas desde las 3 o 4 de la mañana, sí es bueno tener esa consideración con la gente adulta y los que van no lo hacen de paseo.

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

La Doctora Elia Valentina Lozada, Secretaría de Salud Departamental del Valle, Defensoría del Paciente, cubre la zona de Palmira junto con la compañera Gloria Martínez que corresponde a Palmira, Pradera, Florida, Candelaria y El Cerrito, toda esta zona es atendida por la Secretaría de Salud Departamental del Valle. Nosotras como Departamental ya estamos haciendo atención por el WhatsApp y por el correo electrónico donde se pueden colocar todas las solicitudes con su respectivo soporte para poder colaborarles a los pacientes, trabajamos con EPS y con IPS. Cuando se radica una solicitud por la Secretaría Municipal, en caso tal que no logren solucionarla, ellos nos la escalan a nosotros como Departamental, si nosotros vemos que no tenemos respuesta la escalamos a la Supersalud, todo se maneja interinstitucional. La idea es que ustedes nos la radiquen por una secretaría, ya sea municipal o departamental para poder que la solicitud tenga un trámite y una solución efectiva. Los tiempos de demora son por ley, los pasos con la departamental son de 3 a 5 días, lo máximo que se debe estar dando respuesta a un caso son 8 días hábiles, pero nosotros también dependemos de las respuestas de las EPS o de las IPS, ¿QUE HACEMOS NOSOTRAS CADA TRES DIAS? Seguimiento al paciente. Se llama al usuario y se le consulta si le han dado respuesta, no me han dado respuesta, se le hace un segundo requerimiento, o en algunos casos el paciente llama para informar que ya le han dado respuesta, o la cita, allí se procede a cerrar el caso. Así es como se funciona con todas las EPS. Mi número de contacto es: 3013549407 ESTE ES EL CORPORATIVO PARA PALMIRA. Se sugiere que las solicitudes se realicen vía WhatsApp, porque se requiere evidencia fotográfica o escaneada de lo que es la historia clínica, las órdenes y las autorizaciones en caso tal de que ya cuente con autorización, si no cuenta con autorización es el deber de nosotros el poder gestionar la autorización al paciente. Una aclaración, así como pacientes tenemos deberes y derechos, hay quienes se vuelven repetitivos, y hacen los trámites porque la defensora del paciente me consigue las citas más rápido, voy donde la defensora del paciente porque no quiero hacer fila para hacer la autorización, esto es algo que siempre se le pregunta al paciente cuando me pone una queja: ¿usted ya fue a la EPS? ¿Usted ya solicitó la cita? ¿Usted tiene el radicado de cuando solicitó? No, es que no lo he hecho. Que pasa, nosotros defendemos al usuario cuando le están incumpliendo, pero si el paciente no ha comenzado el proceso debe comenzar. ¿Se debe tener en cuenta que las Asociaciones de Usuarios y demás organizaciones sociales deben tener en cuenta que cuando un usuario manifiesta que está esperando por tres años una cirugía y anda con documentos que ya no son válidos, esperar tres años para poner una queja? Ustedes las Asociaciones como representantes se debe hacer la socialización de cómo es el manejo con los documentos, cuánto tiempo es válida una autorización, las hay por 30 días, por 160, hasta por 6 meses, se le debe solicitar al paciente que valide el documento, hay gente que presenta documentos de años atrás y no han solicitado citas de control. Tiene que volver a hacer todo el proceso comenzando por el médico general ya que para tener consulta con especialista se debe tener autorización.

El señor Juan de Dios Hincapié expresa al doctor Cristian Secretario de Salud Municipal sus agradecimientos en mi nombre y en el de toda la colectividad presente y ausente. Muchas gracias por todas las buenas intenciones que usted nos presenta en esta reunión y esperamos que sea ejercida en su totalidad. Quisiera preguntarle para que

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

nos recuerde que facultades tiene usted dentro la INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL porque sé que la Secretaría Departamental tiene las tres y acá nosotros con la Secretaría de Salud Municipal tiene dos no más. También deseo manifestarle que es importante que toda la problemática recogida en los diferentes temas tratados aquí en esta reunión tan fabulosa sean ejecutados, recogidos y puestos en prácticas con algunas de esas funciones ante todo de Inspección, Vigilancia y Control. No es sino aplicar esos principios, no necesitamos otra cosa distinta, como anteriormente que teníamos que utilizar la figura de la RED DE CONTROLADORES para poder que se tramitaran algunas quejas muy específicas para casos muy particulares pero no se daba solución a la colectividad. Estas manifestaciones que usted nos hace de las articulaciones con todos los entes como la Personería hacemos lo que decía Raúl: TODOS PONEN. Todos aplicados a ayudar a resolver esa problemática, en cabeza suya se toma la decisión final. Muchas gracias.

R/- Nosotros hacemos desde la Secretaría de Salud IVC como una rectoría con relación a la Salud Pública, el objetivo es intersectorializar con todos los actores de la prestación del servicio de salud, en esa parte yo llego hasta donde se me permita como Secretario de Salud, pero debo hacerlo. Desde la Secretaría donde tenga todas mis facultades y que por normatividad lo pueda hacer, lo voy hacer, llegar más allá hasta donde tenga mi límite, pero aquí lo importante es iniciar porque escucho la misma historia, pero no hemos hecho nada, al menos intentémoslo hacer y en el camino vamos corrigiendo, no va a ser la última palabra lo que yo diga, que sea la solución, sino es esa la solución buscamos otra alternativa, pero no nos vamos a quedar en que hasta ahí llegué y no hice. La idea y mi objetivo es hacer las cosas bien e ir más allá de brindar un buen servicio para dejar una huella y lo más importante donde cada uno de ustedes estén, dejen una huella, un reconocimiento o la semilla que se sembró para hacer un cambio, ese es mi objetivo y desde ahí estoy trabajando.

4.- Cierre:

Siendo las 11:23 de la mañana y agotado el orden del día el Secretario Técnico levanta la sesión convocando para el próximo jueves 14 de marzo a las 9:00 A.M.

JAIME URDINOLA MAYOR

Secretario Técnico de la Mesa de la Salud
Palmira