

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

ACTA DE LA REUNION DEL 10 DE JULIO DE 2025

Siendo las 09:30 de la mañana del jueves 10 de julio de 2025, en la sede de ASOJUPMPAL ubicada en la carrera 32 # 31-34 se da inicio a la reunión de la **MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD DE PALMIRA**, convocada y coordinada por el Secretario Técnico de la misma, Jaime Urdinola Mayor, con el siguiente

ORDEN DEL DÍA:

- 1.-Registro de asistencia.
- 2.-Presentación del secretario técnico.
- 2.-Exposición de las Doctoras Ana Milena López y Marianela Sierra. COMFENALCO Cali
- 3.-Preguntas y respuestas.
- 4.-Cierre.

DESARROLLO:

1.- REGISTRO DE ASISTENCIA:

Se procedió al registro de los asistentes y se inscriben 28 personas, Se anexa copia del registro de asistencia

2.- Presentación del Secretario Técnico de la Mesa de la Salud de Palmira:

El Secretario Técnico de la Mesa de la Salud de Palmira presentó un panorama de la situación de salud en el municipio, enfocándose en los desafíos relacionados con las EPS y la capacidad del sistema hospitalario para responder a las necesidades de la población.

La presentación se realizó con la participación de representantes de la Secretaría de Salud Municipal, Personería, IPS (incluyendo la Clínica Palmira, Hospital Raúl Orejuela Bueno y CAC Santa Bárbara), asociaciones de usuarios y pensionados. El objetivo principal fue escuchar a Comfenalco Valle, EPS que cuenta con aproximadamente 26.000 afiliados en Palmira, sobre sus servicios, red de prestadores, autorizaciones y desafíos futuros.

El Secretario destacó la persistente problemática del sistema de salud colombiano, con debates sobre la reforma y el futuro de las EPS. Enfatizó que, en medio de las discusiones políticas, la realidad en Palmira es la necesidad urgente de atención médica para los usuarios, considerando la salud como un derecho fundamental.

Se describió una situación crítica en Palmira, con ejemplos concretos:

- 1) Retrasos en pagos a personal de la Clínica Palmira por parte de las EPS.
- 2) Colapso en urgencias de la CAC Santa Bárbara.
- 3) Superación de Crisis económicas en la Clínica Palma Real.
- 4) Hospital Raúl Orejuela Bueno: Se mencionó la importancia del Hospital Raúl Orejuela Bueno para mantener un alto nivel de atención en caso de crisis e informó sobre sus esfuerzos en atención primaria.

La presentación que realizará Comfenalco Valle como punto central, con la expectativa de analizar su rol en la solución de los problemas de salud de Palmira. Se invitó a los asistentes a formular preguntas al final de la presentación de las representantes de Comfenalco, las doctoras Ana Milena López y Marianela Sierra.

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

En resumen, la presentación del Secretario Técnico expone un cuadro preocupante de la situación de salud en Palmira, resaltando la necesidad urgente de soluciones ante la inestabilidad financiera de las IPS y la presión sobre los servicios de salud, con el objetivo de analizar el papel de las EPS, particularmente Comfenalco, en la mejora de la atención médica para la comunidad.

3.- Exposición de las Doctoras Ana Milena López y Marianela Sierra:

A. Presentación de la Doctora Marianela Sierra Saa (Jefe de Servicio al Cliente de Comfenalco EPS delagente):

La doctora Sierra Saa enfatizó la importancia de la participación ciudadana y la construcción colectiva para mejorar la prestación de servicios de salud y materializar el derecho fundamental a la salud. Comfenalco Valle delagente está realizando un ejercicio inmersivo, visitando municipios y Cali para escuchar activamente a los usuarios, veedores y ligas de usuarios. El objetivo es obtener una percepción real del servicio y verificar directamente en los prestadores el cumplimiento de las normas, como la entrega de medicamentos en los tiempos establecidos y las condiciones mínimas de accesibilidad en las farmacias (ventilación, iluminación, stock, etc.). Busca que los usuarios encuentren lugares cálidos y amables, y que ante un "no" se ofrezcan alternativas de solución.

Además, mencionó la existencia de un código QR para acceder a los canales de atención y seguir dialogando, buscando que Comfenalco no sea una EPS de puertas cerradas. Reconoció la preocupación de algunos usuarios y expresó que ellos también la comparten, con la esperanza de mejorar juntos y superar este momento, que considera temporal.

B. Presentación de la Doctora Ana Milena López (Profesional de Experiencia del Usuario de la EPS COMFENALCO Valle):

La doctora López se centró en informar a los usuarios sobre los canales de atención disponibles en Comfenalco Valle, asegurando que siempre haya una persona dispuesta a atender sus solicitudes. Mencionó:

- a) Página web: Donde se puede encontrar información relevante y el directorio médico de prestadores.
- b) Canales de atención presencial: Destacó la oficina de atención al usuario ubicada al lado de la IPS primaria de IDIME (calle 29 # 29-54), con horario de atención de lunes a viernes de 8 a 11 am y de 1 a 4 pm. Allí se ofrece orientación sobre autorizaciones, seguimiento de trámites en el portal web y manejo de la página.
- c) Contact Center: La línea 4853530, donde los agentes de servicio al cliente pueden orientar sobre los servicios pendientes.

Ofreció enviar la presentación con todos estos canales a quienes les regalen su correo electrónico. También compartió datos relevantes sobre afiliados: Comfenalco cuenta

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

con 294.000 afiliados a nivel nacional, de los cuales 26.000 están en Palmira, Valle del Cauca. Finalmente, mencionó la presencia de la EPS en municipios del Valle (Buenaventura, Yumbo, Palmira, Cali, Jamundí) y en Risaralda (Pereira, Apia, La Celia, Dosquebradas, Santuario).

3-. Preguntas y respuestas:

- I. El Presidente de la Asociación de Usuarios de la EPS del agente de Palmira, Señor Jaime Urdinola plantea una barrera administrativa significativa relacionada con los canales de comunicación y la plataforma de autorizaciones de Comfenalco.

Los puntos claves de su manifestación son:

- A. Deterioro de la Plataforma: La plataforma anterior era dinámica, personalizada y permitía tanto a cotizantes como a beneficiarios solicitar autorizaciones de manera sencilla, con información clara del radicado y el proceso. La plataforma actual se ha transformado y complicado.
- B. Restricción al Beneficiario: Ahora, solo el cotizante puede realizar las solicitudes de autorización. Los beneficiarios no pueden hacerlo directamente, ya que al ingresar su cédula aparece como "acción no válida".
- C. Dependencia del Cotizante: El cotizante debe iniciar el trámite, y la información y las notificaciones se envían exclusivamente a su correo electrónico. Esto genera problemas si el cotizante no está disponible (en el trabajo, de viaje, etc.), obligando a los beneficiarios a esperar.
- D. Dificultad para Múltiples Autorizaciones: Si el cotizante tiene varios beneficiarios (esposa, hijos) o necesita múltiples autorizaciones, el proceso se vuelve muy engorroso y repetitivo.
- E. Pérdida de Información: Al enviar las solicitudes, el documento del radicado solo muestra información general y se ha eliminado el detalle de la solicitud específica, obligando a tomar capturas de pantalla para tener un registro.

La pregunta central del usuario es:

- a. ¿Qué pasa con las personas que no tienen acceso a internet? Señala que en Palmira más del 60% de la población no tiene internet.
- b. ¿Cómo pueden acceder al servicio las personas del sector rural? Pregunta cuántos afiliados tiene Comfenalco en el sector rural de Palmira.
- c. ¿Cómo pueden tramitar las personas del régimen subsidiado?
- d. ¿Qué sucede con los afiliados que no tienen internet, correo electrónico, no conocen las plataformas o no tienen teléfono? Menciona que, al llamar a la línea telefónica, se les indica que el trámite debe hacerse por la plataforma.

El usuario considera que esto es una gran barrera administrativa, especialmente para las personas que no manejan la tecnología, estimando que solo un 20% de la población tiene la capacidad de hacerlo.

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

Finalmente, intentaron hacer una demostración en vivo con un número de cédula específico (Amanda Valencia Figueroa) para probar el proceso, pero no obtuvieron respuesta.

II. El señor Miguel Jerónimo Salcedo Mena usuario de la Asociación de Usuarios de la EPS de Palmira, expresa sus preocupaciones y preguntas sobre el sistema de salud en COMFENALCO Valle delagente. Indica siete preguntas que plantea así:

1. Citas Médicas Generales:

- Modalidad Programadas: Las citas programadas tienen una demora de más de 20 o 25 días, mientras que la norma establece que no deben superar los 3 días.
- Modalidad Personalizadas: Se programan diariamente, pero hay largas esperas desde las 6:00 a.m. hasta las 10:00 a.m.
- Modalidad Prioritarias: Suele haber información contradictoria sobre su existencia.

2. Especialistas de Mediana y Alta Complejidad:

- Pregunta sobre la ubicación adecuada para consultas en Palmira: clínica hospitalaria o consultorios ambulatorios.

3. Laboratorios Clínicos:

- Duda sobre la complejidad de los servicios (mediana o alta) y su destino.

4. Imagenología:

- Se desconoce el destino para mediana y alta complejidad, aunque se cree que la alta complejidad se atiende en Cali.

5. Oftalmología:

- Se tiene la clínica oftalmológica en Palmira, pero se duda de la disponibilidad de cirugía de alta complejidad.
- Problemas con la adaptación de lentes y montura, con COMFENALCO ofreciendo un mínimo apoyo.

6. Dispensación de Medicamentos:

- DUANA no cumple con los tiempos de entrega, y los medicamentos formulados deben ser entregados en su totalidad o en un plazo máximo de 48 horas.
- Problemas con la fragmentación de fórmulas enviadas para 90 días, lo que aumenta el pago de la cuota moderadora.

7. Solicitud de Servicios por Medios No Personalizados:

- Problemas con la tecnología y las plataformas para realizar autorizaciones y trámites.

Estas preguntas y preocupaciones son muy importantes ya que reflejan problemas reales que enfrentan los usuarios del sistema de salud. Espero que esta inquietud nos ayude a entender mejor las áreas donde se necesitan mejoras.

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

- III. Las funcionarias de la EPS abordaron varios puntos clave que surgieron de las intervenciones de Jaime y Miguel Jerónimo.

Sobre la Plataforma Boxalud (Jaime):

1. Reconocen que la plataforma se llama Boxalud y que hubo un cambio en agosto del año pasado.
2. Proponen hacer un ejercicio práctico al final de la reunión para probar la plataforma y tomar un *registro de video*. Este video lo llevarán a Cali para solicitar mejoras inmediatas o explicaciones sobre los problemas.
3. Están de acuerdo en que el hecho de que la plataforma dirija a correos electrónicos desconocidos o de familiares genera una *barrera de acceso*.
4. Consideran que es una *oportunidad de mejora* relacionar la autorización con el servicio y entienden la dificultad para personas de edad avanzada que deben recordar varios números de autorización, especialmente para patologías crónicas.

Sobre DUANA (Miguel):

1. Han estado realizando visitas a DUANA y continuarán haciéndolo, con un seguimiento quincenal por parte de la interventoría del contrato.
2. Están trabajando en planes de mejora para DUANA. Mencionan un plan en curso iniciado hace 20 días en Yumbo, con el mismo objetivo de identificar fallas.
3. Les *preocupa mucho el pendiente de 37 días* en la entrega de medicamentos, ya que no es el funcionamiento esperado.
4. Han recibido comentarios de que DUANA funcionaba bien y que los problemas actuales comenzaron hace aproximadamente mes y medio, lo que confirma que es el momento oportuno para intervenir. Procederán a realizar la visita y verificar el estado del plan de seguimiento.

Sobre la Cobertura de Lentes (Miguel):

1. Van a revisar la cobertura de lentes. Mencionan que, según la resolución (posiblemente la 6408), podría ser el 10% de un salario mínimo.
2. Confirman que las monturas están por fuera de la cobertura del POS (o PBS), pero el 10% de cobertura debe respetarse. Se comprometen a intervenir si hay casos particulares donde no se esté cumpliendo.

Sobre la Red de Prestadores (Miguel y Jaime):

1. La mayoría de los especialistas se encuentran en la Clínica Palma Real en Palmira.
2. Los servicios que no se encuentran en Palmira o que corresponden a subespecialidades (como mencionaba Jaime) son remitidos a Cali.
3. Para alta complejidad en oftalmología, la red incluye la Clínica Oftalmológica y Sigma en Cali.
4. Cuentan con una página web con un directorio médico donde se puede consultar la red completa.
5. Reconocen la necesidad de mejorar la difusión de la información sobre las especialidades y subespecialidades disponibles, especialmente para

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

- personas sin acceso a internet. Se comprometen a buscar formas, junto con los usuarios, de "atomizar" esta información.
6. Mencionan al Hospital Raúl Orejuela como una segunda opción en Palmira para atención obstétrica y algunas cirugías que no se realicen en la Clínica Palma Real.
 7. Lo que no se puede realizar en estas dos instituciones (Clínica Palma Real u Hospital Raúl Orejuela) se direcciona a Cali, mencionando la Clínica Nueva de Cali como central de especialistas y con urgencias.
 8. Para imágenes diagnósticas, el prestador es el Instituto de Diagnóstico IDIME.
 9. Si un procedimiento oftalmológico no se puede realizar en la Clínica Oftalmológica de Palmira, se remite a Cali a la Clínica Sigma o la Clínica Oftalmológica de Cali.
 10. Mencionan otros prestadores como el Centro de Acondicionamiento para Rehabilitación Física y la Clínica Santa Bárbara para servicios de alta complejidad, todos manejados por evento y previa autorización.
 11. Para terapias de reemplazo renal, el prestador es RCS.

En resumen, las funcionarias de COMFENALCO están tomando nota de los problemas, se comprometen a revisar y mejorar aspectos de la plataforma, la entrega de medicamentos y la cobertura, y a clarificar la red de prestadores, reconociendo la necesidad de una mejor comunicación y acceso a la información.

IV. Intervención de Carol Hurtado Pérez, Clínica de Alta Complejidad Santa Bárbara:

Carol Hurtado Pérez, representante del servicio de atención al usuario de la Clínica de Alta Complejidad Santa Bárbara, explicó cómo los pacientes de COMFENALCO son atendidos en la clínica. En su mayoría, estos pacientes llegan a urgencias y se solicitan autorizaciones internas.

El proceso de atención es transparente para el usuario y se maneja internamente entre la clínica y COMFENALCO. El personal administrativo de la clínica se encarga de solicitar las autorizaciones necesarias para el servicio.

Los pacientes consultan en la clínica en urgencias, se valida su caso en un sistema interno, y se solicitan las autorizaciones correspondientes. Luego, se les brinda el servicio según la autorización otorgada.

Respuesta de la funcionaria de COMFENALCO:

La funcionaria de COMFENALCO aclaró que la clínica es su red para cuidados intensivos y todas las subespecialidades de medicina interna.

También mencionó que el prestador inicial para servicios de medicina interna es IDIME, aunque la clínica cuenta con imágenes diagnósticas de alta complejidad, incluyendo resonancia magnética y tomografía.

La funcionaria enfatizó la diversidad de la oferta de servicios en la clínica, incluyendo cardiología, radiología, y otras especialidades.

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

En resumen, se discutió el proceso de atención de los pacientes de COMFENALCO en la clínica, la transparencia del proceso interno y la red de prestadores que incluye la clínica para cuidados intensivos y medicina interna. También se aclaró que la clínica cuenta con servicios de imágenes diagnósticas de alta complejidad.

V. Intervención de Nancy Ríos, Asesora del Despacho de la Personería Municipal de Palmira.

1. Nancy Ríos, asesora del despacho de la Personería Municipal de Palmira, se hizo cargo de la parte de salud y es el enlace entre las EPS/IPS.
2. Explicó que, aunque casi nunca se generan tutelas, en estos días ha habido una cantidad significativa de quejas y la gente está acudiendo para que se les hagan tutelas.
3. Hizo hincapié en las largas citas que se están dando a los pacientes de IDIME, mencionando una niña de 22 años con un tumor en un seno que requiere una biopsia con urgencia, pero que la cita está programada para diciembre.
4. Destacó que la gente tiene dificultades para acceder a las citas debido a la falta de preparación, computadores y acceso a internet.
5. Pidió a Comfenalco que exija a IDIME que agende las citas con más tiempo y no esperen seis meses para programar una cita.

Respuestas de Comfenalco:

1. Comfenalco explicó que la dilación en las citas de IDIME no es un tema específico de Palmira, sino un problema presupuestario que están tratando de resolver.
2. Indicaron que están trabajando para ampliar la capacidad y que, gracias a las gestiones con los prestadores, tienen una oportunidad de cita especializada mejor que en otros lugares.
3. Destacó que las citas con ciertas especialidades se están logrando en tres meses, en lugar de seis, y que esto ha llevado a un mayor número de ordenamientos diagnósticos.
4. Aclararon que la demanda de servicios diagnósticos aumenta debido a más personas acudiendo al servicio especializado.
5. Diferenciaron entre cita inoportuna y negación del agendamiento, y mencionaron que el decreto ley 019 del 2012 establece tiempos para el agendamiento de citas de medicina general y especializada.
6. Solicitaron a Nancy Ríos que precisara si las acciones se enfocan más en negaciones o inoportunidades, y si son específicas a ciertas especialidades o si afectan a todos los servicios. R/ Inoportunidad.

VI. Intervención del Señor Luis Alfredo Villada de la Mesa de la Salud de Palmira:

1. Nueva Medida de Salud Nacional

- Se ha emitido una nueva medida que busca eliminar trámites engorrosos para acceder a servicios y tecnologías de salud.
- La idea es que ya no se requieran autorizaciones excesivas para obtener servicios de salud.

2. Responsabilidad de las EPS y Prestadores

- La responsabilidad ahora recae en las Empresas Prestadoras de Salud (EPS) y en los prestadores del servicio de salud.

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

- Estas entidades deben garantizar y gestionar el proceso entre sí, sin involucrar al paciente en trámites excesivos.

3. Sanciones por No Cumplimiento

- Si no se cumple esta norma, la Superintendencia de Salud puede sancionar a las EPS, clínicas o prestadores del servicio.

4. Beneficio para el Paciente:

- El objetivo es eliminar papeleos, trabas y dificultades para el paciente al momento de solicitar servicios de salud.
- Si se vuelve a solicitar papeleo innecesario, el paciente puede denunciarlo ante la Superintendencia de Salud.

5. Inquietudes y Ejemplos:

- A pesar de esta nueva medida, algunas personas aún enfrentan dificultades para obtener autorizaciones.
- Un ejemplo dado: una cirugía programada desde enero que aún no ha sido autorizada, lo que retrasa la cotización y valoración.

6. Orientación y Acción:

- Se pide orientación para poder informar a los afiliados sobre cómo manejar estas situaciones.
- Se sugiere que las personas que enfrentan este problema puedan denunciarlo ante la Superintendencia de Salud.

VII. Intervención de la Doctora Cristina Rodríguez:

1. Experiencia Personal con Comfenalco:

- La doctora comparte una experiencia negativa con Comfenalco, donde se enfrentó a un mal diagnóstico para su esposo que padecía de varicocele.
- Después de un año, aún no se ha resuelto el problema, lo que ha sido una experiencia muy difícil y dolorosa.

2. Importancia de la Humanización en el Servicio de Salud:

- La doctora enfatiza la importancia de la humanización en el servicio de salud, especialmente para las personas que acuden por primera vez.
- Hace hincapié en que las personas que llegan a las instituciones de salud lo hacen debido a un problema o dolor, y deben ser atendidas con empatía y consideración.

3. Problemas con la Atención Médica:

- Relata una situación en la que fue atendida de manera inadecuada, donde se le dio una cita que resultó ser improcedente y se tuvo que desplazar largas distancias para recibir atención.
- Describe cómo el sistema de citas y la atención médica en general es inhumano y no considera las necesidades reales de los pacientes.

4. Llamado a la Mejora en el Servicio de Salud:

- La doctora hace un llamado a que se mejore la atención en el servicio de salud, para que las personas que acuden en busca de ayuda lo hagan en un ambiente más humano y considerado.

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

- VIII. Manuel Fernando Muñoz Benjumea, usuario de Comfenalco, expresa su preocupación por el deterioro en la calidad del servicio de la EPS, contrastando la excelente atención que recibía antes con la situación actual, que considera que va hacia atrás.

Sus principales quejas se centran en:

1. Demoras y falta de oportunidad en la atención médica:

Relata una experiencia personal donde, tras una isquemia cerebral transitoria, tardó 10 días en urgencias en la Clínica Palmira para que le realizaran los exámenes correspondientes, casi no siendo trasladado a Cali.

Se queja de la reprogramación de citas con especialista, como la de un somnólogo, que le fue asignada para 6 meses después, afectando la revisión de su CPAP y el cambio de mascarilla, algo crucial para su salud y para evitar complicaciones como otra ACV.

Crítica que entidades como IDIME (que maneja las citas con especialistas) no cumplan con los tiempos necesarios para tratamientos especializados, calificando la espera de perversa.

2. Problemas con la entrega de insumos y medicamentos:

Describe cómo la operadora (Linde) no le entregó una mascarilla adecuada para su CPAP, obligándolo a usar una deteriorada y a recurrir a reparaciones temporales con pegamento.

Menciona el dispensario de medicamentos DUANA como un punto crítico, donde frecuentemente no tienen los insumos necesarios (como gotas para ojos secos o el respirador que necesita) y obligan a dividir fórmulas, lo que parece ser una estrategia para cobrar copagos por separado.

Señala que DUANA acumula pendientes y que incluso medicamentos básicos como la AMLODIPINO a veces no están disponibles.

3. Ineficiencia en la gestión de citas y atención a pacientes crónicos:

Crítica que la página web de Comfenalco, aunque él la pueda usar, no es accesible para todas las personas, especialmente aquellas con menos recursos o conocimientos tecnológicos.

Expresa su gran preocupación por el cambio en la frecuencia de las citas para pacientes crónicos. Ahora, en lugar de verlo cada 3 meses, su médico lo ve cada 6 meses y la cita intermedia la tiene con una enfermera general. Considera que esto es insuficiente para el control de patologías como hipertensión, obesidad y hepatomegalia severa, donde el seguimiento médico especializado es fundamental.

Advierte que el proceso para conseguir una cita directa con un médico general y luego una remisión con un especialista puede tomar meses.

4. Llamado a la mejora de la calidad:

Manuel Fernando hace un llamado a Comfenalco para que recupere la calidad de su servicio, advirtiendo que, si no se soluciona la situación, la EPS podría terminar como otras intervenidas (Nueva EPS, Sanitas).

Comenta que ha tenido que interponer una tutela para hacer valer sus derechos y que esta ya fue admitida, esperando una sentencia favorable.

Se siente que Comfenalco ha perdido su excelencia y que los usuarios, especialmente los pacientes crónicos y quienes requieren insumos especializados, están sufriendo las consecuencias de una gestión ineficiente y deshumanizada.

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

- IX. La señora Orlanda Chaparro presidenta de la Asociación de Usuarios de la IPS COMFANDI: Comenta el caso de la señora Carolina Arbeláez con su hija de 15 años que le dio un cólico y no fue atendida ni por urgencias ni por cita al día, fue atendida en una farmacia particular del barrio. Ella pregunta ¿cómo hacemos para pedir citas? ¿Con cuánto tiempo los están atendiendo? Porque ese es un caso muy grave.
- X. La Doctora María Neira Campaña de ASOJUPMPAL y usuaria de la Nueva EPS da una explicación de acuerdo a su experiencia como médica y Gerente del Hospital San Vicente de Paúl sobre la situación de la salud en un contexto histórico del manejo de la medicina y la hospitalización y la falta de exigencia a las entidades oficiales en la Inspección, Vigilancia y Control y concluya con su pregunta: ¿qué prioridad le dan ustedes a los pacientes cuando van allá? Por ejemplo, cuando van a pedir una cita prioritaria, ¿la dan a los 3 o a los 5 o a los 15 días?
- XI. Intervención de Arles Guarnizo afiliado a la EPS COMFENALCO VALLE delagente de Palmira

En su intervención, el señor Arles Guarnizo, afiliado a Comfenalco Valle delagente, expuso una serie de problemáticas graves relacionadas con la atención médica recibida, destacando la necesidad de una revisión exhaustiva y prioritaria de su caso. Los puntos centrales de su presentación fueron:

1. Deficiencias en el Diagnóstico y la Atención Médica: Denunció haber recibido un diagnóstico erróneo y criticó la "mediocridad" de algunos profesionales de la salud. Señaló que la atención se ha centrado en el diligenciamiento de formatos y la celeridad en los trámites, en lugar de una revisión médica profunda y humana. Mencionó que los médicos priorizan llenar planillas en la plataforma, impidiendo que los pacientes realicen consultas adicionales o reciban la atención detallada que requieren.
2. Falta de Especialistas y Acceso a Servicios: Expresó su preocupación por la ausencia de un urólogo en Palmira, lo cual considera una necesidad básica. Por esta razón, ha sido remitido a Cali para recibir atención especializada, lo que implica desplazamientos y dificultades adicionales.
3. Limitaciones en Infraestructura de Salud: Señaló que en la clínica local no se realizan exámenes de alta complejidad, como electrocardiogramas, obligándolo a buscar estos servicios en Cali. Esto evidencia una falencia en la infraestructura de salud de la ciudad.
4. Manejo Ineficiente de Citas y Autorizaciones: Relató la experiencia de una cita con anestesiología que fue aplazada sin explicación y reprogramada posteriormente, sin que se validaran los exámenes previos. Esto genera desinformación y desconfianza en el proceso.
5. Trámites Burocráticos y Atención al Usuario: Criticó la falta de información precisa y completa por parte del personal de atención al usuario, que a menudo proporciona datos parciales o contradictorios. Argumentó que los pacientes no deberían tener que justificar o repetir información que ya está autorizada o registrada, y que los procesos deberían ser más fluidos y transparentes.

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

6. Solicitud de Revisión Prioritaria: Hizo un llamado enfático para que su historia clínica sea revisada con "lupa", debido al manejo que considera "mediocre" e "infame" que se le ha dado. Subrayó la importancia de que los profesionales de la salud muestren empatía y dedicación en su labor, en lugar de solo cumplir con formalismos.

En resumen, Arles Guarnizo expuso una profunda insatisfacción con la calidad de la atención médica, la falta de recursos especializados y la ineficiencia administrativa, solicitando acciones correctivas inmediatas y una revisión rigurosa de su caso por parte de Comfenalco Valle del Cauca y las entidades pertinentes.

XII. Carlos Muñoz, Presidente de la Asociación de Usuarios de la EPS SANITAS, compartió sus preocupaciones y observaciones sobre la prestación de servicios de salud, enfocándose en dos aspectos principales: la dispensación de medicamentos y la ineficiencia en la atención hospitalaria.

1. Dispensación de Medicamentos y DUANA:

Carlos planteó una duda sobre la empresa dispensadora de medicamentos, mencionando el nombre "DUANA". Cuestionó por qué Comfenalco, teniendo supuestamente droguerías propias, contrata con terceros como DUANA.

Expresó que, según su entendimiento, DUANA no pertenece a Comfenalco. Esta situación genera interrogantes sobre la eficiencia y el modelo de negocio de la EPS en la cadena de suministro de medicamentos.

2. Ineficiencia en la Atención Hospitalaria y Costos:

Carlos relató el caso de un amigo que estuvo *un mes hospitalizado en la Clínica Palma Real* esperando la realización de un examen médico necesario para tratar una pierna inflamada.

Indicó que, tras este largo periodo de espera sin que se le realizara el examen, su amigo fue trasladado a la Clínica Nueva en Cali, donde sí le practicaron el examen y fue evaluado por un cardiólogo de manera oportuna.

Hizo un fuerte énfasis en los altos costos asociados a una hospitalización prolongada (un mes) por la espera de un examen básico (una radiografía). Argumentó que este tipo de ineficiencia en la atención no se corresponde con la necesidad de optimizar los recursos y atender mejor a los pacientes, incurriendo en gastos excesivos para el sistema de salud.

En resumen, Carlos Muñoz expuso la necesidad de clarificar la relación contractual con terceros para la dispensación de medicamentos y denunció una grave falla en la oportunidad y eficiencia de la atención médica hospitalaria, ejemplificada en el caso de su amigo, que resultó en una estancia prolongada y costosa sin la atención diagnóstica requerida.

XIII. El señor Jaime Urdinola Presidente de la Asociación de Usuarios de la EPS COMFENALCO Palmira expuso una serie de preocupaciones y observaciones sobre la

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

prestación de servicios de salud, enfocándose en la gestión de medicamentos, la atención a la población rural y la situación de las EPS en Palmira.

1. Gestión de Medicamentos y la Empresa DUANA:

Problema de Dosificación: señaló una inconsistencia en la dispensación de medicamentos por parte de DUANA, la empresa encargada de los servicios de medicamentos. Mencionó casos donde los sobres de pastillas vienen con una cantidad (ej. 25) menor a la prescrita por el médico (ej. 30). Cuando se solicita la cantidad exacta, se les informa que no pueden partir los sobres y que el excedente no puede ser entregado.

Fórmula Médica y Usuario Perjudicado: Relató un caso particular donde la orden médica indicaba 30 pastas (tomar de lunes a sábado, con opción de domingo si era necesario), pero la droguería entregó un sobre con 28 pastas. (La droguería, al contar los días de lunes a sábado en el mes, determinó que eran 28 pastas), procediendo a cortar el sobre para entregar solo esa cantidad. Cuando se cuestionó el procedimiento, se les indicó que la fórmula estaba mal hecha y que debían cambiarla para que especificara 28 pastas. Jaime enfatizó que, en estas situaciones, el usuario siempre resulta perjudicado.

2. Atención a la Población Rural y Convenios con Hospitales:

Régimen Subsidiado y Hospitales: cuestionó quién atiende al personal del Régimen Subsidiado, mencionando que, por norma, deberían ser atendidos por hospitales.

Población Rural de Palmira: Expresó preocupación por la atención a los aproximadamente 60.000 a 70.000 habitantes del área rural de Palmira. Señaló que el desplazamiento a Cali para recibir atención médica representa un alto costo económico para estas familias, quienes no tienen una opción de atención cercana.

Hospital Raúl Orejuela Bueno y Atención Primaria: Destacó el trabajo que el Hospital Raúl Orejuela Bueno está realizando en la mejora de servicios para el área rural, incluyendo la atención primaria. Sin embargo, lamentó que las EPS no realicen convenios con este hospital para aprovechar estas adecuaciones, mientras se construyen centros de atención en la zona rural y excelencia en la zona urbana.

Falta de Datos y Costos de Desplazamiento: Mencionó la dificultad para cuantificar cuántos afiliados de Comfenalco pertenecen al área rural de Palmira, ya que esa información no está disponible. Subrayó que el desplazamiento para estas personas es supremamente costoso.

3. Situación de las EPS en Palmira:

Dominio de EMSSANAR y Nueva EPS: Indicó que en Palmira operan varias EPS, siendo EMSSANAR y Nueva EPS las más grandes, con un número significativo de usuarios (EMSSANAR tenía 108.109 usuarios hasta diciembre del año pasado).

Pérdida de Usuarios y Posible Colapso: Señaló que EMSSANAR ha perdido cerca de 20.000 usuarios en Palmira y que la tendencia es que siga disminuyendo. Planteó la posibilidad de que Nueva EPS enfrente una situación similar.

Capacidad de Comfenalco: Finalizó preguntando sobre la capacidad que tendría la EPS Comfenalco para recibir un gran número de nuevos afiliados en un corto tiempo si EMSSANAR y Nueva EPS llegaran a fallar o a tener problemas graves.

En resumen, se plantea una crítica a la gestión de medicamentos y la falta de flexibilidad de DUANA, evidenciando cómo el usuario termina asumiendo los costos de las ineficiencias. Asimismo, alertó sobre la desatención a la población rural y la necesidad de convenios que beneficien a esta comunidad, finalizando con una inquietud sobre la

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

estabilidad de las grandes EPS en Palmira y la capacidad de respuesta de Comfenalco ante un posible escenario de migración masiva de usuarios.

- XIV. Marianella expresa la necesidad de trabajar en casos específicos para identificar problemas en el servicio de salud. Aunque la mayoría de los asistentes se retiraron, enfatiza la importancia de los "casos trazadores", que permiten generar planes de mejora en la atención al mostrar falencias específicas. Pide apoyo a la asociación de usuarios para recopilar información básica sobre los casos, lo que facilitará el contacto con los usuarios.

Aborda el tema de las citas prioritarias, señalando que dependen del médico tratante y del triage, sugiriendo que se debe revisar este proceso con auditoría. También destaca la importancia de la humanización en el servicio, señalando que depende del personal que lo ejerce. Para mejorar esto, han iniciado un ciclo de capacitaciones y sensibilización para el personal de atención al cliente.

Menciona que están realizando encuestas de satisfacción como parte de su obligación legal y para mejorar el servicio. Aclara que ninguna EPS tiene farmacias propias, y que operan a través de contratistas, lo que implica la necesidad de supervisar su desempeño.

Resalta que están comprometidos a mejorar la atención y la cultura de servicio en la organización, tomando en cuenta los comentarios y las preocupaciones planteadas por los usuarios y el personal.

Se explica que la atención en salud no se divide por ser la persona rural o urbana, sino por el tipo de régimen al que pertenece: contributivo, subsidiado o especial.

Aunque la norma sí contempla una prima para poblaciones con dispersión geográfica, en los municipios del Valle del Cauca que tienen a cargo, no aplica. Y sobre el transporte, solo se reconoce si la norma lo dice explícitamente.

Lo que sí aclaran es que COMFENALCO tiene identificada a su población, y saben que tienen 6,000 usuarios en el régimen subsidiado. Recientemente, la Superintendencia Nacional de Salud les dio luz verde para afiliar a más usuarios de este régimen.

En cuanto a la población rural en general, no todos son de COMFENALCO. Además, se menciona que el Ministerio de Salud ha ordenado la creación de equipos básicos de salud rurales, que ya estarían en marcha, pero esto es un tema más del gobierno territorial.

La explicación sobre la complejidad de los servicios de salud es muy clara: a veces es menos costoso para el sistema trasladar a un paciente que tener la infraestructura en cada lugar. Por eso, incluso en ciudades como Cali o Bogotá, a veces se deben buscar servicios en otros lugares o clínicas especializadas. La falta de clínicas y hospitales en zonas rurales no es solo un tema de COMFENALCO, sino de todo el sistema de salud.

Entonces, ¿qué van a hacer? Pues, seguir caracterizando a la población rural y garantizarles el servicio donde esté disponible en el país. Ponen el ejemplo de una bebé con cardiopatía congénita que tuvieron que llevar a Medellín porque en Cali no había capacidad en la subespecialidad necesaria.

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

Trabajan muy articuladamente con las entidades territoriales para sacar adelante a los pacientes cuando es necesario. Y sí, entienden la frustración si se pierde una cita, pero a veces la EPS no tiene control sobre el transporte para asegurar la puntualidad.

5.-CIERRE

Siendo las 11:48 am., agotado el orden del día, se levanta la sesión, convocando nueva reunión para el 14 de agosto por el mismo medio.

JAIME URDINOLA MAYOR

Secretario Técnico Mesa de la Salud
Palmir

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD				
REGISTRO DE ASISTENCIA - PALMIRA				
FECHA: 10 DE JULIO DE 2025			LUGAR: ASOJUMPAL - CARRERA 32 No. 31 - 34	
TEMA: Presentación EPS Comfenalco Valle delagente Cali.				
#	NOMBRES COMPLETOS	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	ENTIDAD /ASOCIACIÓN
1	Jaime Urdinola Mayor	3184209095	jaime@hotmai.com	Comfenalco
2	Carlos P. Muñoz	3164461578	carolmunoz@hotmail.com	Sanitas
3	Simón Cárdenas	3167074447	sidco2004@hotmail.com	San. Militar
4	Dacirio Ríos	3213393638	daciriohoyosriverapetes@gmail.com	Comfenalco
5	Monica Ríos	3162559410	mserias@epsoctank.com	Comfenalco
6	Andrés G. P. 22	316704248	andrep20@epsoctank.com	Comfenalco
7	Profranco Camacho	3154707350	franco33@hotmail.com	Sanitas
8	Leonardo Estrella	3155316059	leesvelli@hotmail.com	Sanitas
9	Karlina Muriel Muriel	3148333925	giavred@soc.santavahara.co	San. Militar
10	Lesvy Yaneth Zapata	3133920611	participacion.salud@palmiragov.co	Soc. Salud
11	Higuel Salcedo	3135292956	marcelmuri31@gmail.com	Comfenalco
12	HERNAN SIMENZ	3127723158	HERNIES@HOTMAIL.COM	SANITAS
13	Juan de Dios Hincapié	3164251963	Juan de Dios Hincapié@gmail.com	Sanitas
14	Orlando H. Chaparro	315554167	Orlando.chaparro13@gmail.com	SOS

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD

MESA DE TRABAJO PERMANENTE POR LA SALUD				
REGISTRO DE ASISTENCIA - PALMIRA				
FECHA: 10 DE JULIO DE 2025			LUGAR: ASOJUPPAL - CARRERA 32 No. 31 - 34	
TEMA: Presentación EPS Comfenalco Valle delagente Cali				
#	NOMBRES COMPLETOS	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	ENTIDAD / ASOCIACIÓN
15	Amanda Valencia F.	3126672442	amandavalenciaf@gmail.com	Comfenalco
16	Rodrigo Blas	3179200875	velandina.arias@gmail.com	DAS
17	GLORIA RENGIFO	31141298	"	EPS
18	Mona Jarama	20613491	mona.jarama@gmail.com	EPS
19	Luis Alfredo Villalba	3187907123	luis.villalba@xun.com	SAS
20	Joheth Catuche	3186951724	sac@epsdelagente.com.co	Comfenalco
21	Joselina Rojas A	317355044	loringalvarez@elcomunal.com	EPS
22	Alex Guzmán Mora	31653260	alexguzman17@gmail.com	EPS
23	Maria Cristina Rodríguez	3106370704	rodriguezmaria@elcomunal.com	EPS
24	Wendy Lina Delgado	3102507885	wendy.lina.personal@elcomunal.com	Personería
25	BERNARDO SALCEDO	316670911	BERNARDO@elcomunal.com	EPS de la Salud
26				
27				
28				