



Armenia Quindío, noviembre 01 de 2012.

**DOCTORA
HORTENSIA ARENAS
REPRESENTANTE LEGAL UT – MAGISTERIO REGION 4
BOGOTA D.C**

Ref. Pliego Regional de Exigencias frente al Servicio Médico del Magisterio del departamento del Quindío.

Los abajo firmantes, miembros de la Junta Directiva del Sindicato Único de Trabajadores de la Educación del Quindío, docentes, beneficiarios y pensionados, afiliados a la Unión Temporal Magisterio Región 4, actuando a nombre y representación de los docentes afiliados al SUTEQ y los demás a nombre propio y ante el deterioro marcado que ha mostrado en los últimos meses la prestación del derecho a la salud por parte de su entidad y frente a los incumplimientos a los términos de referencia que se evidencia en los siguientes puntos:

A. MEDICAMENTOS:

- 1. Filas para la reclamación de medicamentos:** persisten las filas de hasta una hora para acceder a la dispensación de los medicamentos en la droguería ubicada en la sede central de la UT Magisterio Región 4, en Armenia.
- 2. Medicamentos Pendientes:** Se presenta un índice importante de medicamentos pendientes, que no se dispensan de forma inmediata, ni dentro de las 24 horas siguientes.
- 3. Medicamentos de control:** La entidad no ejerce una vigilancia sobre los inventarios de los medicamentos de control que debe suministrar a sus usuarios, lo que ocasiona que muchos de ellos pasen hasta quince días sin tomar los medicamentos de control; solo porque la entidad aduce que no los tiene en el inventario; tampoco acude a la farmacia de apoyo para subsanar la mala prestación del servicio.
- 4. Incumplimiento en el número de droguerías en Armenia, conforme al contrato:** El contrato de salud indica que la entidad debe tener dos droguerías en Armenia para dispensar medicamentos; pero la entidad solo tiene una ubicada en la sede central y argumenta que

Petición de Exigencias a La UNION TEMPORAL MAGISTERIO REGION 4

Carrera 13 # 9-51 Telefax 7369060 Armenia.
- www.sutequindio.com



tiene otra que solo dispensa medicamentos de urgencias en la Clínica del Café, cuando el contrato no establece este tipo de diferencias.

5. Tutela para reclamar medicamentos: Se somete a un afiliado a una acción de tutela para entregar un medicamento que no está expresamente excluido.

6. No entrega de vitaminas: A un grupo de docentes por tener problemas en los senos les han recetado vitamina E, la entidad les niega dicho servicio, sin tener en cuenta que hace parte del proceso de prevención del cáncer de seno, dentro de la ley Sandra Ceballos, que es de obligatorio acatamiento de la UT.

B. CALL CENTER:

La entidad no tiene números habilitados que responda de forma eficiente y eficaz a las diferentes solicitudes que formulan los docentes y sus usuarios; los afiliados se quejan de que marcan y nadie responde.

C. REEMBOLSOS:

La entidad debe a sus afiliados reembolsos que van desde el mes de abril del presente año por concepto de desplazamiento a otras ciudades e inclusive medicamentos; sobre pasando el termino de 15 días que tiene para cancelarlos; además que por fuera de los términos de referencia impone el cumplimiento de requisitos para pagarlos como adjuntar el rut donde realizó la compra y constancia de cuenta de ahorros para cancelar los valores.

D. SERVICIOS POR FUERA DE LA REGIÓN:

Tiene la entidad la intención de prestar su plan de beneficios en salud en la ciudad de Cali, pues insistentemente pese a tener contratados los servicios en Armenia remite sus afiliados a la ciudad de Cali.

E. CITA CON ESPECIALISTAS

Con ginecología son hasta más de un mes, en el caso de gastroenterología existe contrato con un solo médico, que viene generando resistencia con los usuarios por la atención despersonalizada que brinda.

G. MANUAL DEL USUARIO

Petición de Exigencias a La UNION TEMPORAL MAGISTERIO REGION 4



Pese a tener la entidad tres meses para entregar el manual del usuario de la red contratada, estamos a seis meses sin haberlo publicado; hoy sus afiliados no conocen la red a la que pueden acceder.

H. AMENIDAD

Una de las características que debe tener las instalaciones donde se prestan los servicios médicos es la amenidad, en el caso de la sede central es evidente el nivel de hacinamiento, oscuridad, falta de ventilación y de comodidad para las largas esperas a las que someten a sus afiliados. La sede tampoco cuenta con la señalización básica como recepción, afiliaciones, entrada, salida de emergencia, evacuación, enfermería entre otras.

J. FRACCIONAMIENTO DEL CONTRATO DE SALUD

La figura de Unión Temporal (UT) mediante la cual las entidades COSMITET LTDA, COMFACHOCO Y LA FUNDACION MEDICA PREVENTIVA, licitaron el contrato de salud, sólo fue una maniobra para garantizar a las tres entidades quedarse con el negocio que traían, pues en la práctica COSMITET LTDA, sigue prestando el servicio en Caldas, Quindío y Risaralda, teniendo como centro de operaciones administrativas y de prestación de servicios la ciudad de Cali; esto genera varias dificultades como son: - No se establece claramente la persona natural y jurídica con quien abordar la solución de problemas, hoy no hay interlocución; - La política en la prestación del servicio es establecida desde Cali, ahondando los problemas que se traían desde la terminación del contrato pasado, entre otras dificultades.

K. AUSENCIA DE COORDINADOR CON FACULTADES

Se tiene en el departamento un coordinador que no cumple ninguna función importante, pues no soluciona ninguna de las dificultades que se presentan a diario; todo lo remite a Cali para su solución, situación que ha dificultado una interlocución constante, fluida y eficaz, pues debido al fraccionamiento del mercado de la salud por parte de la UT, la interlocución no se hace con el representante legal que es la señora Hortensia Arenas, si no con los dueños de COSMITET LTDA, quienes tampoco se hacen presentes en la región para solucionar las dificultades; hoy la entidad no tiene un vocero con poder de solucionar los problemas con quien se pueda interlocutar en pro del mejoramiento del servicio.

Petición de Exigencias a La UNION TEMPORAL MAGISTERIO REGION 4



L. CREACION DE BARRERAS PARA ACCEDER AL DERECHO A LA SALUD

La entidad ha venido creando una serie de procedimientos que impiden un acceso real y oportuno al derecho a la salud, entre ellos encontramos:

- Confirmación de citas 20 minutos antes de la hora programada, para ingresar donde el médico.
- En la solicitud de exámenes de laboratorio, se debe pedir la autorización (fila entre 30 y 40 minutos) y posteriormente facturar el servicio (fila entre 30 y 40 minutos) para poder acceder al procedimiento.
- Cuando el medicamento formulado excede de un mes (es por varios meses), para volver a reclamar los medicamentos se debe pedir nuevamente cita con el médico que los receto para que vuelva a formularlo.
- Se autorizan los exámenes o procedimientos y ponen al usuario a que el trámite la cita para la realización del procedimiento, cuando los términos de referencia expresamente indican que es un trámite administrativo de la entidad.
- la radicación de cualquier procedimiento para el estudio y posterior aprobación (citas con oncólogos, alergólogo entre otros); cuando los términos de referencia indican que este procedimiento es la excepción y que los casos a contemplar deben estar previamente determinados.
- Acciones de Tutela para acceder a medicamentos y procedimientos como los oncológicos.
- Incumplimiento de acción de tutela (caso de un tratamiento oncológico).
- Aumento de la intermediación de los miembros de junta directiva para la solución de problemas en la prestación del derecho a la salud.
- El TRIAGE, que se le viene aplicando a los afiliados a dicha entidad, viene impidiendo el acceso real a los servicios de urgencias y citas prioritarias.

Por lo anterior estamos exigiendo de la entidad:

A. DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO: Es necesario que se implemente un plan de mejoramiento que permita:

- La dispensación de los medicamentos se realice conforme al contrato, como está establecido de forma inmediata y se dé por finalizada la práctica de someter a los usuarios a largas filas.
- Se diseñe un plan b, en caso de caída del sistema, por uno manual.
- Los pendientes a 24 horas se entreguen en dicho término.
- Se de apertura a la segunda droguería que por obligación contractual se tiene, sin que se establezca diferencias entre el tipo de medicamentos que se dispensan en cada una de ellas.

Petición de Exigencias a La UNION TEMPORAL MAGISTERIO REGION 4



- Se entregue a los usuarios todos los medicamentos recetados por el médico general o especialista, sin someterse autorizaciones.
- Se coordine de forma efectiva la entrega de los medicamentos de control que mensualmente reclaman los afiliados (VIH –sida, insulinas – dislipidemias – hipertensión, hipertiroidismos, entre otros), esto en aras de que la entidad disponga de forma oportuna del inventario medicamentos que con anterioridad se sabe que los afiliados reclamarán, sin someterlos a largas esperar y en la mayoría de los casos a interrupciones en los tratamientos.

B. CALL CENTER. Se establezca un verdadero call center con número único gratuito, al que se pueda acceder desde teléfono fijo y móvil, las 24 horas del día, incluyendo fin de semana y festivos.

C. REMBOLSOS EN TERMINOS DEL CONTRATO. En el tema de los reembolsos deberá terminarse la práctica de pagarlos sobrepasando de forma abierta los términos de referencia que habla de quince días y sin someter a los afiliados a averiguaciones indefinidas sin solución y sin adición de más requisitos que los exigidos por los términos de referencia.

D. SERVICIOS DENTRO DE LA REGION. Se deberá ajustar la red contratada, para evitar la permanente remisión a la ciudad de Cali, de los afiliados.

E. CITAS CON ESPECIALISTAS. En el tema de los especialistas, las citas se deberán entregar en los términos del contrato; igualmente se deberá hacer público, los especialistas contratados, los servicios y el número de citas o procedimientos pactados con ellos.

F. PACIENTES CON CANCER. Implementar una política coherente y humana frente a la atención de los pacientes con cáncer, que no se vean sometidos a la interrupción de los tratamientos y que no se persista en prestar dicho servicio en la ciudad de Cali, pues esta por fuera de la región.

F. MANUAL DEL USUARIO. La entidad deberá publicar y entregar a cada uno de los afiliados el manual del usuario donde se establezca la red contratada, con el fin de que los usuarios puedan ejercer el derecho de veeduría y escogencia del profesional y entidad que desea los atienda.

G. PRINCIPIO DE AMENIDAD. La entidad deberá mejorar la amenidad en toda la sede central de la UT en la ciudad de Armenia en aras de garantizar comodidad y seguridad.

H. CANAL ADECUADO DE COMUNICACIÓN. Establecer canales adecuados de comunicación entre los representantes legales de la Unión Temporal con el SUTEQ, en aras



de dar solución a la problemática que vaya surgiendo en la insatisfacción de los usuarios o en el cumplimiento íntegro del contrato.

I. COORDINADOR DEPARTAMENTAL CON FACULTADES. Nombrar en el departamento del Quindío, un coordinador con voluntad, vocación y capacidad de solucionar las múltiples dificultades que se vienen sucediendo en la prestación de los servicios médicos.

J. BARRERAS DE ACCESO. Remover de forma inmediata las diferentes barreras de acceso al derecho a la salud que ha venido generando, que impiden el acceso al servicio.

Copia a: Doctora María Fernando Campo Ministra de Educación Nacional; Doctor Alain Jurado, coordinador UT- Magisterio Región 4 Armenia Quindío; Juan José Lalinde y Claudia Baracaldo – Fiduciaria La Previsora S.A; Doctora María Victoria Fernández Secretaria Departamental de Educación del Quindío; Doctor Álvaro Arias Secretario Municipal de Educación de Armenia y Doctor Senén Niño Presidente de FECODE.

Atentamente:

Afiliados a la Unión Temporal Magisterio Región 4

CC

CC

CC

CC

CC

CC

Petición de Exigencias a La UNION TEMPORAL MAGISTERIO REGION 4

SINDICATO ÚNICO DE TRABAJADORES DE LA EDUCACIÓN DEL QUINDÍO-SUTEQ-



CC

CC

CC

CC

CC

CC

CC

CC

CC

CC

CC

CC

CC

CC

CC

CC

CC

CC

Petición de Exigencias a La UNION TEMPORAL MAGISTERIO REGION 4

Carrera 13 # 9-51 Telefax 7369060 Armenia.
- www.sutequindio.com