

» Sistema de salud colombiano: ¿bien concebido y mal implementado?

Bogotá » 06 » 2015

A cerca del sistema de salud colombiano se ha dicho mucho. Los medios de comunicación registran constantemente noticias acerca de la defunción de pacientes a causa de la falta de aprobación que deben hacer las Entidades Promotoras de Salud –EPS– de los tratamientos que requieren, o por el llamado “paseo de la muerte”; de las deudas de las mismas con los hospitales y del drama que viven millones de contribuyentes y subsidiados para conseguir una cita, consultar un especialista o realizarse los exámenes de rigor.

Expertos han analizado y documentado el tema. El reconocido periodista Juan Gossaín, aseguró en un crudo y riguroso artículo: “el sistema colombiano de salud ha muerto. Lo mataron la corrupción, la politiquería y la codicia”. El comunicador plasmó la radiografía de un caso que no puede ser más dramático¹.

La salud es un derecho fundamental que el estado debe garantizar a los ciudadanos y actualmente la calidad del sistema también es fuertemente cuestionada. Los profesionales que trabajan para las EPS deben atender más pacientes en menos tiempo y las consultas en algunos casos no pueden ser de más de 10 minutos, tiempo insuficiente para un servicio humano y eficaz. Adicionalmente los salarios que reciben no son consecuentes con la enorme responsabilidad que les ha sido asignada, la vida de las personas.

Andrew Vallance, experto en temas de salud aseguró que “el

sistema es frágil aunque existe un flujo de dinero importante la gente no confía en él. Hay una franja divisoria muy amplia entre los subsidiados y los contributivos, y la salud no se puede estratificar de acuerdo a lo que ganes. En Colombia no se compete por tener el mejor servicio sino por el número de usuarios. En mi país (Inglaterra) hay una competencia entre los hospitales privados y públicos. El que mejor preste los servicios, tendrá más usuarios y mayor ingreso de recursos”².

La falta de confianza según Vallance se debe a que “lo más importante es el resultado en la salud de la gente, y las personas no lo están viendo: las filas enormes, las barreras de acceso... Además los escándalos de corrupción y la gente sabe de los intereses y las influencias con las que se mueven los políticos en el sistema. No hay que pensar la salud como un negocio, es mejor pensar que la salud es sinónimo de desarrollo social y económico”³.

El panorama no puede ser peor: el mal servicio, la tramitología y la corrupción, entre otras cosas han minado la reputación de las EPS y del sistema de salud colombiano. Uno de los casos más sonados es sin duda alguna el de Saludcoop. La entidad amplió su red de oficinas, clínicas y centros médicos dejando de pagar los servicios a sus proveedores y apropiándose de una parte de los recursos de la salud que entraba a sus arcas y que eran registrados como utilidad. En 2011 el gobierno intervino la EPS por desviar dineros. La Contraloría General de la República después de una ardua investigación llegó a la conclusión que “Carlos Palacino, presidente ejecutivo y representante legal de la EPS y su equipo habrían desviado 1,4 billones de pesos. Este sería el juicio fiscal más grande del país”⁴.

Asimismo, la firma Yanhaas aplicó una encuesta que arrojó como resultado que solo el 8% de los colombianos cree que el sistema es bueno, el 14% cree que es uno de los mejores del mundo y el 95% de los participantes afirmaron que el mayor problema es la mala gestión⁵.

¹ El Tiempo. Autor: Juan Gossaín. Así se robaron el sistema de salud de los colombianos. 24 de marzo de 2012. <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-11420683>

² El Espectador. Una mirada inglesa al sistema de salud colombiano. 22 de octubre de 2012. <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/una-mirada-inglesa-al-sistema-de-salud-colombiano-articulo-382649>

³ El Espectador. Una mirada inglesa al sistema de salud colombiano. 22 de octubre de 2012. <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/una-mirada-inglesa-al-sistema-de-salud-colombiano-articulo-382649>

⁴ Revista Semana. Saludcoop, el desfalco de la historia. 23 de noviembre de 2011. <http://www.semana.com/nacion/articulo/desfalco-de-salucop/365644-3>

⁵ El Tiempo. Solo el 8% de los colombianos creen que el sistema de salud es bueno. 3 de abril de 2012. <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-11496441>



La reputación es un activo fundamental de empresas y entidades. Aunque es calificada como un intangible, está demostrado, sus efectos son tangibles y cuando es positiva se refleja en el aumento de las ventas, en la fidelidad de clientes, afiliados y empleados y en los resultados financieros. Cuando es negativa, puede llegar a ser demoledora. Los hechos evidencian que se debe hacer una revisión profunda de la reputación de las entidades prestadoras del servicio y empezar a trabajar en su reconstrucción.

BUENOS CIMIENTOS

No todo es negativo. Los colombianos han olvidado que antes de la ley 100 de 1993 el acceso a la salud de calidad estaba restringido a unos pocos y la cobertura era reducida. Una vez se implementó dicha ley, Colombia adoptó el Sistema de Seguridad Social Integral (SGSSS), regido por seis principios: eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación⁶. Hoy la cobertura y el acceso han mejorado, además hay más procedimientos, medicamentos y tratamientos incluidos y si bien los contribuyentes y subsidiados pueden mejorar los servicios con complementarios y pólizas, todos los colombianos sin importar el estrato tienen el deber y el derecho de contar con un Plan Obligatorio de Salud.

A pesar de los inconvenientes para algunos expertos, el sistema de salud colombiano es uno de los mejores de América Latina y eso lleva a múltiples cuestionamientos ¿El problema es el sistema? ¿Está bien concebido? ¿La implementación no ha sido la adecuada? ¿Es la corrupción la causa principal del fracaso? ¿Cómo restaurar la confianza de los ciudadanos y mejorar la percepción que tienen de las EPS?

El experto en temas de salud Dov Chernichovski, asegura: “La reforma estructurada a partir de la ley 100 fue, a mi juicio, una de las reformas más audaces en su momento y lo sigue siendo hoy en el contexto de las economías en desarrollo. En materia de reformas en salud, podemos tener dos situaciones: un mal modelo con una buena implementación o un buen modelo con una no muy buena implementación. Desde mi punto de vista, Colombia tiene el mejor modelo de sistemas de salud de América Latina, pero carece de una buena implementación”⁷.

“Colombia tiene todo para contar con un sistema de salud a la altura de países como Canadá e Inglaterra”

¿POR DÓNDE EMPEZAR? TRES CLAVES PARA RECUPERAR LA CREDIBILIDAD:

1 Capacidad de escucha: La reputación de las Entidades Promotoras de Salud es el resultado de la manera en la que se han relacionado por años con sus afiliados y, para cambiar la percepción, el foco de éstas debe estar en sus interlocutores principales, es decir los pacientes. Para construir relaciones fuertes, transparentes y de largo plazo el paso cero es que afinen su capacidad de escucha, esto les permitirá conocer las percepciones, necesidades y expectativas de sus afiliados y remodelar su estilo acorde con su usuario.

2 Construcción de diálogos: Reconocer al usuario es la principal herramienta para entablar un diálogo fluido. Las EPS deben pasar de la información unilateral a la comunicación

bilateral. Establecer una comunicación de doble vía con los pacientes mejorará la gestión de las entidades y generará cercanía con los afiliados.

3 Cultura de servicio: Las EPS deben entender que su función principal es prestar un servicio social, no llenar sus arcas de dinero restringiendo tratamientos y obstaculizando la atención oportuna. Una sólida cultura de servicio donde el objetivo principal sea prestar un servicio eficaz que cumpla las expectativas de los pacientes y sus familias y garantice el derecho a la salud de calidad, será solo el principio de la restauración.

Colombia tiene todo para contar con un sistema de salud a la altura de países como Canadá e Inglaterra, tiene buenos cimientos, los profesionales son excelentes y referente mundial y el gobierno hace intentos constantemente para mejorar el servicio, la cobertura y el acceso. Recientemente, el Presidente Juan Manuel Santos sancionó el Plan Nacional de Desarrollo y el mandatario informó que por primera vez el sector de la salud superará en materia de inversión al Ministerio de Defensa⁸.

Al analizar las dos caras de la moneda surgen diversas preguntas ¿Es posible reconstruir la reputación? ¿Cómo hacerlo? ¿Se puede recuperar la confianza de los afiliados y enmendar relaciones?

Aunque el camino no es fácil, se requieren reformas y seguir contrarrestando la corrupción, es fundamental que las EPS tracen una hoja de ruta para restaurar la confianza y credibilidad de sus usuarios.

⁶ Turbulencia empresarial: Sector EPS en Colombia. Documentos de Investigación, Universidad del Rosario. Septiembre de 2011.

⁷ Observatorio de Políticas Públicas. Autor: Dov Chernichovski, Ph.D. Universidad de Ben Gurion – Israel. El sistema de salud en Colombia: “Una sinfonía inconclusa y arriesgada”.

⁸ Expectativa en el Huila por el PND. La Nación. Expectativa en el Huila por inversiones del PND. <http://www.lanacion.com.co/index.php/economica/item/253475-expectativa-en-el-huila-por-inversiones-del-pnd>



María Esteve, Directora General de LLORENTE & CUENCA Colombia es Comunicadora Social de la Pontificia Universidad Javeriana. Cuenta con una gran experiencia en las áreas de Comunicación de Crisis y Asuntos Públicos. Se incorporó a LLORENTE & CUENCA luego de haber ocupado la Dirección de Comunicación Corporativa de CorpBanca. Inició su carrera en Dattis Consultores, donde estuvo por 10 años y alcanzó el cargo de Socia Consultora.



Paola Gómez, Gerente de Cuentas en LLORENTE & CUENCA Colombia es comunicadora Social y periodista egresada de la Universidad Externado de Colombia. Cuenta con 10 años de experiencia en Comunicación Corporativa, de RSE, Marketing, de Crisis, Interna y con la Comunidad.

d+i desarrollando ideas

LLORENTE & CUENCA

Desarrollando Ideas es el Centro de Liderazgo a través del Conocimiento de LLORENTE & CUENCA.

Porque asistimos a un nuevo guión macroeconómico y social. Y la comunicación no queda atrás. Avanza.

Desarrollando Ideas es una combinación global de relación e intercambio de conocimiento que identifica, enfoca y transmite los nuevos paradigmas de la sociedad y tendencias de comunicación, desde un posicionamiento independiente.

Porque la realidad no es blanca o negra existe **Desarrollando Ideas**.

www.desarrollando-ideas.com
www.revista-uno.com

