

Medellín, abril 22 de 2015

Señor
ARMANDO NEIRA
Director de Semana.com
Bogotá

Apreciado Armando.

Tal como lo comenté ayer en nuestra conversación telefónica, agradecemos tu disposición para escuchar las consideraciones de EPS SURA frente al artículo publicado el lunes 20 de abril en la noche, en el portal semana.com, bajo el título “Las trabas que sigue poniendo EPS Sura a médicos y pacientes”. De acuerdo con lo anterior, respetuosamente te compartimos nuestra posición frente a lo que allí se plantea:

En primer lugar, reiteramos que bajo ninguna circunstancia EPS SURA autoriza a su red prestadora a implementar barreras de acceso a los servicios. Al leer con detenimiento los argumentos y casos expuestos en el mencionado artículo, encontramos que se hace una interpretación muy desafortunada de situaciones y procesos que corresponden a funciones propias del aseguramiento responsable en el sistema de salud. Tampoco es cierto que hayamos desatendido un requerimiento específico de la autoridad competente en el tema, que por demás conoce plenamente nuestras guías procesos y protocolos.

Sin embargo, es importante anotar que sí existen oportunidades de mejora, las cuales de hecho ya estamos revisando, en especial en términos de la comunicación interna con nuestros profesionales y con la misma red de prestadores que suma más de 60 IPS básicas, ya que según los testimonios expuestos, es posible que no todos tengan suficientemente clara la información sobre el sentido de las guías, controles y protocolos.

Nos parece importante recordar que la principal función y razón de ser de una EPS, como compañía aseguradora de salud de los colombianos, debe ser trabajar por tener afiliados más saludables. Esto es posible mediante la gestión de riesgos en salud, como se dice en un lenguaje técnico. Es decir, nuestra función es garantizar que las acciones de los médicos y demás profesionales mejoren la salud de aquellos que confían en nosotros.

Las funciones propias del aseguramiento están relacionadas con la implementación de guías, protocolos y controles de calidad, que buscan proteger la salud de los usuarios y garantizar el adecuado uso de los recursos del sistema. Esto no es un secreto y mucho menos puede ser interpretado como barrera de acceso, en lo que a la gestión de EPS SURA respecta. Al contrario, es nuestro trabajo y nuestra función proteger y cuidar a nuestros afiliados y pacientes a través de herramientas que complementen la gestión de los equipos médicos. Un ejemplo que ilustra lo anterior, es el siguiente: Hace unos años no existían controles ni límites para un medicamento comúnmente utilizado para el vómito. En cierta ocasión un médico formuló acertadamente a un niño pequeño una dosis de 20 gotas. El menor recibió por error 20 pastillas del mismo medicamento, que derivó en una situación grave de intoxicación, la cual gracias a una intervención médica oportuna terminó felizmente para todos. A partir de ese momento EPS SURA estableció un estricto control que impide formular pastillas de este medicamento a niños pequeños. No tener este control sería simplemente irresponsable de nuestra parte. De hecho, este control constituye un desarrollo tecnológico del cual nos sentimos orgullosos de poner al servicio de nuestros afiliados.

Lejos de ser barreras de acceso, en EPS SURA buscamos mediante los controles, guías y protocolos eliminar trámites innecesarios y apoyar al médico para un diagnóstico más oportuno y un tratamiento más eficaz. Es decir, ayudarlo a ser más resolutivo. Estos representan avances técnicos y desarrollos tecnológicos importantes que benefician directamente la salud de nuestros afiliados.

Precisamente a finales del año anterior, la encuesta realizada por el Ministerio de Salud y Protección Social a usuarios del sistema de salud, determinó que EPS SURA era la mejor EPS de Colombia, ya que fue la única dentro del régimen contributivo que obtuvo una calificación de alto en las tres categorías evaluadas:

1. ¿Qué tanto la EPS se preocupa por proteger la salud y evitar que el usuario se enferme?
2. ¿Qué tanto la EPS le facilita al usuario el acceso a los servicios de salud cuando los requiere?
3. ¿Qué tanto la EPS informa y facilita la afiliación, desafiliación y movimiento dentro del sistema de salud?

En palabras del Ministerio de Salud y Protección Social, la encuesta en que fuimos la EPS mejor calificada de Colombia, busca que el afiliado responda finalmente la siguiente pregunta: El trato que como ser humano recibo de la EPS, ¿en qué medida resuelve mi necesidad/problema?

Cabe anotar que mediante la implementación de controles, guías y protocolos buscamos encontrar soluciones a problemas estructurales de nuestro sistema de salud, tales como la escasez de especialistas con la consiguiente falta de oportunidad en citas. Un *staff* médico busca reunir un grupo de profesionales para abordar un caso que, dada su complejidad, requiere de mayor análisis y se beneficia de recibir diferentes perspectivas médicas. El *staff* médico es en beneficio para los pacientes cuyos casos son presentados allí.

En cuanto a los casos o ejemplos que cita el artículo, nos permitimos hacer las siguientes observaciones:

El primero de los ejemplos dice: “En el caso de un paciente con dolores de cabeza que no mejoran con los tratamientos tradicionales -explica una médica de Sura EPS en Bogotá-, el médico validador niega la remisión a medicina interna y “sugiere” comentarlo en la reunión mensual entre médicos generales e internista llamada *staff*, para evaluar la necesidad de estudios complementarios”.

Vemos en la nota del computador, que en EPS SURA buscamos que el usuario llegue con los estudios completos al especialista, en este caso un TAC cerebral. Sabemos que en Colombia hay escasez de médicos internistas, por lo tanto mediante este proceso buscamos que el paciente llegue a la cita mejor preparado y pueda aprovecharla de manera más efectiva. Igualmente, mediante este procesos hemos acortado el tiempo entre la consulta, el diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad.

VALIDAR PERTINENCIA ENVÍO PRESTACIONES		
Paciente		
Identificación	CC [REDACTED] historial documentos	Nombre [REDACTED] Apellido [REDACTED]
Tipo Envío: PRESCRIPCIÓN		
Prestaciones a validar:		
1. (50120) CONSULTA MEDICINA INTERNA	Estado: ELIMINADO (NEGADO)	Observación: 3:57 PM SE SUGIERE SOLICITAR INICIALMENTE HEMOGRAMA, VSG, GLUCOSA EN AYUNAS Y COMENTAR EN STAFF DE MEDICINA INTERNA PARA DEFINIR MANEJO O POSIBILIDAD DE ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS (TALES COMO TSH) PARA DEFINIR CONDUCTA. CUALQUIER INQUIETUD FAVOR COMUNICARSE A LA EXTENSION [REDACTED] GRACIAS. [REDACTED]
2. (50190) CONSULTA DERMATOLOGIA	Estado: ACEPTADO	Observación: [REDACTED]
3. (902204) ERITROSEDIMENTACION [VELOCIDAD SEDIMENTACION GLOBULAR - VSG]	Estado: ACEPTADO	Observación: ESTUDIO CEFALEA [REDACTED]
4. (902209) HEMOGRAMA COMPLETO [HB, HTO, ERITROCITOS, INDICES ERITROCITARIOS, LEUCOGRAMA, RECuento DE PLAQUETAS E INDICES MORFOLÓGICOS E HISTOGRAMAS] METODO AUTOMATICO	Estado: ACEPTADO	Observación: ESTUDIO CEFALEA [REDACTED]
5. (903841) GLUCOSA EN SUERO, LCR U OTRO FLUIDO DIFERENTE A ORINA	Estado: ACEPTADO	Observación: ESTUDIO CEFALEA [REDACTED]

En el segundo ejemplo: “Un paciente consultó a su IPS por hormigueos intensos, por lo cual el médico solicitó un examen de niveles de potasio en sangre, ya que el aumento de este electrolito puede producir dichos síntomas. Sin embargo, dado que el paciente no estaba “deshidratado” –señala el médico–, el validador negó la ayuda diagnóstica.”

Podemos observar que otro médico revisa la solicitud y sugiere, dada la historia clínica del paciente, un examen de laboratorio que es inclusive de un mayor valor que el inicial, pero que busca enfocar un posible diagnóstico de enfermedad de la tiroides, una causa más frecuente de estos síntomas.

VALIDAR PERTINENCIA ENVÍO PRESTACIONES		
Paciente		
Identificación	CC [REDACTED] historial documentos	Nombre [REDACTED] Apellido [REDACTED]
Tipo Envío: PRESCRIPCIÓN		
Prestaciones a validar:		
1. (903859) POTASIO	Estado: ELIMINADO (NEGADO)	Observación: [REDACTED] POR FAVOR ACLARAR INDICACION DE ESTA AYUDA EN PACIENTE SIN SIGNOS DE DESCOMPENSACION HIDROELECTROLITICA. POR PARESTESIAS SE SUGIERE SOLICITAR TSH Y DE ACUERDO A RESULTADO DEFINIR MANEJO O NECESIDAD DE ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS. GRACIAS. [REDACTED]
2. (904902) HORMONA ESTIMULANTE DEL TIROIDES [TSH]	Estado: ACEPTADO	Observación: 8 MESES DE EVOLUCION DE PARESTESIAS GENERALIZADAS [REDACTED]

En el tercer caso: “El médico intenta remitir una paciente al pediatra por un presunto diagnóstico de disautonomía, ya que presentaba disminución de la presión arterial con el cambio de posición, justificado en la historia clínica. Pero dicha remisión fue negada y “se sugiere” comentar el caso en ‘staff’. También solicita exámenes de flujo vaginal que, como se evidencia en la imagen arriba, fueron autorizados y se encuentran disponibles en cualquier nivel de atención básico, según explica. Sin embargo, estos deben ser autorizados previamente dado que el protocolo establece que la paciente debe haber recibido tratamiento previo y que los síntomas no hayan mejorado para solicitar estos paraclínicos”.

Un diagnóstico de disautonomía en un niño, por lo general no es fácil y requiere de análisis detallados; lo cual representa un caso complejo que se beneficia de un staff médico, en el que participan especialistas, que ayudan a orientar la conducta a tomar con el paciente.

En el último caso presentado, “el médico decidió remitir a ginecología a una paciente con diagnóstico de síndrome de ovarios poliquísticos (SOP), pero el validador niega la remisión e indica que, según las directrices de la IPS Comfama, “paciente con diagnóstico de SOP debe ser comentada por ‘staff’ de ginecología para definir conducta o necesidad de estudios complementarios”. Tales directrices, explica un médico de esta IPS –ubicada en el Valle de Aburrá, en Medellín– consultado por Semana.com, existen con el fin de “reducir el alto número de pacientes en lista de espera de cita con ginecología”.

Como mencionamos anteriormente, existe un déficit de especialistas en Colombia. El staff no busca evitar la consulta con el especialista, sino agilizar los trámites y adelantar exámenes que permiten que la consulta con el especialista sea efectiva y resolutive.

Por último, y como lo mencionamos al inicio, no podemos aceptar la siguiente afirmación hecha en el artículo: “Semana.com revela las prácticas de esta compañía, que habría ignorado la advertencia de la Supersalud de eliminar cualquier barrera de acceso a ciertos servicios médicos.”. En primera instancia, porque EPS SURA no tiene registro de haber recibido dicha advertencia por parte de la Superintendencia Nacional de Salud. En segundo lugar, porque en EPS SURA trabajamos en estricto cumplimiento de las normas en Colombia y hacemos los mayores esfuerzos por defender el derecho a la salud de nuestros usuarios. Prueba de ello es el siguiente cuadro que presenta el número de servicios de salud que prestamos en el año 2014, donde se aprecia que para menos de dos millones de afiliados, entregamos cerca de 22 millones de servicios de salud en un año.

Actividades Realizadas	2014
Consultas médicas	5,989,066
Consultas Odontológicas	3,190,793
Ayudas diagnósticas	8,656,757
Cirugías	180.027
Egresos hospitalarios	118.557
Trasplantes	173*
Partos	20.148
Actividades prevención	4,156,215.10
Total	21,993,150

En conclusión, las guías, protocolos y controles que EPS SURA ha desarrollado buscan proteger y mejorar la salud de la población que ha confiado en nuestra gestión. Este tipo de herramientas buscan fundamentalmente acompañar al equipo médico reforzando su conocimiento en la toma de decisiones y disminuir los trámites y tiempos de espera a nuestros usuarios, además de hacer el mejor uso posible de los recursos del sistema.

EPS SURA no renunciará a su misión fundamental de trabajar por mantener y mejorar la salud de sus usuarios. Esa es nuestra principal razón de existir y por eso insistimos en nuestro compromiso con la calidad de vida a través del cuidado y el mejoramiento de la salud, con un servicio preferencial y con calidad humana.

Nuevamente, gracias por la disposición de Semana.com a escuchar nuestra posición, en el interés de que sus lectores tengan una información completa y ajustada a la realidad.

Recibe un saludo cordial,

GABRIEL MESA NICHOLLS

Gerente EPS SURA