

Apéndices

Apéndice A

Entrevistas

Transcripción Entrevista Don Alfonso

A: Alfonso; C: Claudia

A: entonces primero si ustedes nos cuentan ustedes aquí con quien viven, quienes son de la familia, que nos presenten un poco quienes son ustedes?

C: Bueno mi nombre es Alfonso Moreno ahora estoy al frente en la junta del mercado de las pulgas y tengo como cincuenta años de casado ya perdí la cuenta, nuestra familia se compone de siete hijos y pues éramos mas familiares pero pues si nos visitamos y todo pero no así seguido, todos los hijos están independientes, ya han hecho sus vidas, vidas independientes cada uno y estudiado tengo un hijo que es arquitecto, otro es ingeniero, dos hijas que son docentes son profesoras del distrito y un hijo que es artesano, no estudio o si estudio pero se canso ---.

A: Y ustedes viven los tres juntos?

C: No, nosotros aquí vivimos con una hija y un nieto, un nieto que es especial pero ahorita no están, se fueron --- ella se fue con el niño, con el niño, con el niño que ya es grandote --- es muy especial es autista pero los niños autistas tienen muchos problemas son mas tienen mas problemas que un niño que sea con síndrome de down o con otros síndromes así, porque ellos son agresivos son inquietos y lo que pasa es que ellos no hablan porque no les da la gana, perdón (risas) sino no hablan y si uno les si uno no les entiende lo que quieren entonces se ponen de mal genio rompen y botan las cosas --- cuando estaba mas pequeñito eso es muy difícil con el ahorita esta mas grande pero entonces ahorita hay que tener mas cuidado con el porque ya es demasiado grande tiene demasiada fuerza porque esos niños desarrollan mucha fuerza entonces de pronto lo coje a uno lo empuja, lo tumba o le pega pues pero nosotros tenemos mas o menos el modo de calmarnos.

A: Viven ustedes la hija y el nieto?

C: Normalmente, claro que aquí viene el hijo que esta ahí que viene todos los días --- e antes cuando no existía ni el seguro ni nada de esas cosas siempre habían muchas dificultades para, para que la gente de bajos recursos tuvieran acceso a medicina siempre tenia uno que pagarle a un particular o ir al hospital de la Horta que era el único hospital que había, luego vino el seguro social y, empezó como muy restringido por ejemplo, hay mas que todo atendían afiliaban al esposo y a la esposa, pero a la esposa única y exclusivamente para maternidad, si se enfermaba de otra cosa, no la atendían.

A: Y en el caso de ustedes, ya pues cuando ustedes se casaron y cuando empezaron por ejemplo cuando usted nos esta hablando de la maternidad por ejemplo como era, como fue, como fueron sus experiencias ya cuando pues tuvieron los hijos, el parto, cuando tenían que ir al hospital, como fue eso?.

C: Pues ella trabajaba en una empresa, y entonces en esa empresa la tenían afiliada en salud, entonces la tenia el seguro pero yo no, yo no estaba afiliado, pues había estado afiliado mas antes pero, me retire de la empresa donde trabajaba y no todas las empresas lo afiliaban a uno nos tocaba pagar pues cuando nació el seguro pagaba uno treinta y cinco centavos al mes y el patrón pagaba mas o menos lo mismo y un poquito mas, pero ellos en esa época pues --- se hacia como mucha plata para salud, entonces yo me salí de la empresa donde estaba trabajando y trabajaba --- no nos inscribían no era tan obligatorio como después que ya vinieron como dice --- para que se afiliaran al seguro y pues yo estuve afiliado varias veces al seguro y hay me atendían para, para muchas cosas, muchas veces uno iba al seguro porque tenia uno que ir al seguro y allá a que le anotaran a que horas llegaba y a que horas salía pa mostrarle al patrón que si estaba en el seguro, porque la gente hace mucha trampa, por ejemplo cuando amanecían enguayabados decían que se iban pal seguro y no iban a trabajar (risas), eso pasaba.

A: Y ustedes recuerdan experiencias en esa época que usted nos esta contando de enfermedades como, como era que ustedes enfrentaban ese tipo de enfermedades en esa época, como les iba en la atención, en la salud?.

C: Pues en esa época la atención, mas que todo las personas iban al hospital de la Hortua, allá los atendían era, era diferente porque allá uno llegaba enfermo y lo tenían ahí hasta que saliera mas o menos bien. Por eso es que a mi abuelita, a ella le hicieron como tres operaciones de varias clases --- ella siempre --- la atendían y no había que pagar nada eso era todo el cuento del ---

A: Y usted se acuerda como era, era su mama la que (mi abuelita, la abuelita) y usted se acuerda como era que le tocaba, llegaba allá, usted la acompañaba o no?

C: No, la acompañaba algún familiar, o mi mama, o algún tío, la llevaban al hospital y allá si la veían grava inmediatamente la atendían, la entraban y la atendían y la llevaban a urgencias mas que todo a urgencias, ahí la atendían y si era necesario hospitalizarla inmediatamente la hospitalizaban y decían hay que hay que operarla, le hacían las operaciones que fueran ahí mismo, era gratis, si era gratis.

A: Y usted, y ustedes tienen algún informe de alguna experiencia de ustedes que les haya tocado ir al hospital, a urgencias o de pronto la parte cuando le toco a los partos, como nos contaban esas experiencias como eran como recuerdan, si recuerdan?

C: Si por ejemplo ella cuando tuvo los dos primeros niños los, la atendieron `por cuenta del seguro (**J:** era buena la atención) si muy buena la atención, (**J:** eran tres días) si eran tres días, ahora nace el niño recoja y váyase (risas) (**J:** pero buena atención, para mi el seguro con los partos era buena atención, nos daban todo lo que fuera para los niños, como era afiliada pues todo le daban a uno, lo mismo que le daban a uno por seis meses la leche para el bebe, le daban cajas de leche a los bebes por seis meses).

A: E iban al hospital y ahí mismo los atendían?

J: Si ahí mismo

C: Más que todo en la clínica, en la clínica, en la San Pedro asistíamos a la San Pedro.

A: Les tocaba pagar algo?

C: No, no únicamente lo que pagaba de afiliación, pero después cuando ella se retiro de trabajar porque ya entonces nos tocaba (**J:** Nos tocaba con el bebe --)

(**A:** nos tocaba que?) (Risas) **C:** Entonces ya nosotros nos, se inscribió a los centros de salud a un centro de salud (**J:** si muy buenos también) y ahí la atendieron, la atendieron (**J:** iba uno cada mes tenia su control, si necesitaba droga o algo también pues se lo daban a uno, tenían varias clínicas --- donde yo estaba me mandaban a la San Ignacio, también muy buen servicio, allá si había que pagar) allá había que pagar una cuota pero no tan costosa (**J:** Como iban de cuenta del --- -entonces le cobraban a uno menos) (**A:** Como así?) (**J:** si depende, pues de donde lo remitían a uno le cobraban, eran que treinta pesos, cincuenta, el ultimo creo que fueron sesenta (risas)) si eso era económico.

A: Y en esa época pues como ustedes tenían los niños chiquitos o adolescentes ustedes recuerdan bueno que era como eran las enfermedades, ustedes recuerdan enfermedades de la familia, de eventos así?

C: Si por ejemplo las enfermedades que casi siempre le dan a los niños pero entonces en el centro--- les decían (**J:** habían médicos) habían médicos, y ellos les ponían control a los niños cada mes, cada mes iban allá, les hacían, les ponían vacunas, les ponían de todo y eso era gratis. (**B3:** En promoción, pura prevención, básicamente porque estaban saludables los niños) (**J:** Eran muy buenos porque cada mes enfermos o no enfermos tenían un control de peso de cómo iban de nutrición---) y todo era gratis, y entonces pues uno al principio no tenia así muchas dificultades pues para, para la droga, para la medicina.

A: Y era originalmente si había ese tipo de control en el usuario entonces eran niños sanos?

J: Si --- uno el que es arquitecto, tuvo un problema de una --- y le salio el absceso a el se le reventó de ahí mismo lo mandaron al San Ignacio y allá lo operaron. ---. Es el único pues, a el ultimo también que sufrió de diarreas, le daba mucho vomito --- pero también me le daban droga y así se le quito.

A: Y ustedes ahí mismo ustedes, el niño se enfermaba, ustedes iban al centro medico, los atendían ahí mismo y no pagaban?

C: No era gratis, solo cuando había hospitalización por ejemplo que lo mandaban para la San Ignacio entonces uno iba allá y mostraba la remisión y lo atendían y ahí lo mandaban a, a donde una trabajadora social y ahí le liquidaba ella. (**J:** si no era tan costoso, el problema de acá de dos tres días) como tres o cuatro días estuvo hospitalizada, (**J:** No me cobraron gran cosa).

A: Y ustedes tenían que mostrar o sea cuando, para que los atendieran tenían que Mostar que estaban afiliados al seguro o?

C: No, ya en ese tiempo no estábamos afiliados a nada (**J:** No ya no cuando íbamos a la San Ignacio ya no porque yo ya me había salido de trabajar) ella trabajaba independiente (**J:** no y de todas maneras, ni a los niños ni a uno lo atendían no atendían sino solo al trabajador, en esa época) si atendían al trabajador, (**A2:** Y a la esposa en caso de maternidad) (**J:** De maternidad, eso si desde el primer mes lo atendían a uno) (**A2:** Por medio del seguro, o sea, había como un sistema paralelo para que atendía a sus hijos en el centro de salud?) no eso fue (**J:** Eso fue después) todo independiente, (**A2:** Eso fue después?) (**J:** Si, primero fue el seguro --- tenia una cita cada mes para el control --- hasta que nació el niño y después tenia seis meses, que era cuando me daban la leche, también tenia la atención el niño, también tenia sus vacunas, todo) (**A2:** A ya, pero cuando crecieron los niños no) (**A:** Ya no tenían seguro) No ya no, entonces, se inscribían al, y como yo trabajaba independiente entonces yo no tenia seguro y era --- ir a trabajar, entonces ya quedamos fuera del sistema, del sistema del seguro.

A: Pero si los atendían en los centros médicos cuando iban?

C: En los centros si, en los centros médicos lo atendían a uno.

A: O sea que no hubo ninguna diferencia antes cuando estaban en el seguro y después cuando se quedaron?

C: No (**J:** Prácticamente no porque inmediatamente yo me afilie a --- se afiliaba uno iban también a las casas, lo visitaban) si eso si eso si lo lo visitaban a uno con --- pero ese tiempo no era que si usted tenia un televisor o un radio, habían categorías como ahora (**J:** Ni habían lo que hay ahora el extracto) no habían extractos. ---

A: Entonces para que los visitaban, cual era la?

C: Para mirar donde vivíamos, que hacíamos y en que condiciones tenia uno los niños, para saber si los padres los maltrataban, todas esas cosas.

A: Y por ejemplo cuando bueno, ustedes decían bueno eran niños sanos, cuentan ustedes que bueno de pronto diarrea o las (risas) pero bueno, por ejemplo ese tipo de enfermedades o de gripas.

C: Les daba la rociola, (**J:** el sarampión) el sarampión pero la mayoría no tuvieron esas enfermedades porque estaban pendientes de las vacunas y eran vacunas que les ponían y no cobraban nada, ahora creo que para poner las vacunas hay que pagar una cantidad de plata y entonces mucha gente se abstiene de ir a vacunar al hijo por falta de dinero.

A: Y ustedes además por lo que yo veo es que ustedes eran como tenían hábitos como de prevención con los niños, les ponían vacunas, eso era por iniciativa de ustedes también o?

J: No eso era porquE:

C: Esas eran las trabajadoras sociales a hablar allá en la casa y que había que prevenir a los niños de eso, en los colegios donde estudiaban también les decían a uno que había que tener los niños inscritos a eso para pa evitar enfermedades.

A: Y ustedes además bueno además de las vacunas ustedes que hacían para prevenir, para mantener a los niños mas sanos, cuales eran como los hábitos?

J: El aseo

C: El aseo si, mas que todo el aseo.

J: --- me encantaba tener los niños limpios, limpios a la medida de lo que uno podía hacer.

C: Que no les faltara el alimento --- que porque pues en las épocas primero que todo había que habían unos marido que toman **J:** (Habíamos) (risas) --- pero primero (**J:** si mi marido era muy responsable eso si para que) primero la casa y que no le faltara nada a los niños, ni el vestuario, ni comida, ni nada, estar pendiente es de ellos. Siempre manteníamos pendientes en los colegios en todas partes por ejemplo les dicen actualmente y lo se porque mis hijas, les dicen que hay una reunión de padres de familia y no van o si van les dicen que el niño hace esto, esto y esto, no les creen entonces, nosotros manteníamos pendientes de que los niños no tuvieran malos hábitos, que se portaran bien, que en el colegio no tuvieran quejas y que estudiaran y muy pocas veces se dejaban en la calle (**J:** Si a mi no me gustaba que... salían por ahí así y jugaban) y se entraban a estudiar pero a ellos les gustaba mucho el estudio, sobre todo que uno les inculca que deben estudiar, yo les decía, estudien que no vayan a ser igual a su papa que no estudio y vea esta llevado, tiene que trabajar las veinticuatro horas, entonces estudiaron.

A: Ustedes vivieron aquí en Bogota?

C: Si, ahora es que vivo fuera de Bogota, (**J:** Yo no soy de acá de Bogota, me vine a conocer) (**A:** De donde es usted?) (**J:** Yo soy boyacense, del valle del tenjo) (**A:** Y se siente acá) --- yo soy, yo soy rolo.

A: Y entonces aquí estudiaron los hijos, y ya después ellos en la universidad?

C: Si ellos,

J: Uno estudio en la Nacional --- la otra en la Distrital estudio sociales, y el arquitecto también de la Nacional, y el otro también de la Distrital y las otras pues...(C: Tengo dos hijas que son, que son secretarias) una es secretaria la otra hizo el bachillerato se caso y ya. Y el hizo el bachillerato, hizo tres semestres de comunicación social también se ---. (**A:** Tienen siete hijos?) (**J:** Si son siete, es que en ese tiempo no había mucha televisión) (Risas).

A: Y les iba a preguntar, bueno eh y hace cuanto más o menos eh los hijos salieron, mucho tiempo, se fueron ya a independizarse?

C: Pues, (**J:** Quien se iba casando se iba yendo ---) la que primero se caso, --- tiene como veinte años --- (**J:** De irse de la casa?) Miriam a no ella si ya tiene como treinta años ya --- (**J:** Cristina tiene veintidós años ---) ella tiene dos hijos (**J:** Es la que le digo que esta estudiando psicología, y la niña que es Ingeniera civil, ya es casada también, tiene una niña) (**A:** Y la nieta?) --- (**A2:** O sea tiene bisnieta) tenemos bisnietos --- (risas) me volvieron muy viejo, (**A:** No pero esta muy bien, muy bien acompañado)

A: Y ya cuando crecen los hijos, entonces hace como quince años también cambia el sistema de salud cierto?

C: Si.

A: Y ustedes eh, bueno, nos contaban pues que eran, ustedes eran personas sanas, ningún evento en si, ni enfermedades, ni accidentes?

C: Pues si hemos tenido enfermedad por ejemplo. (**J:** Caseras) (**A:** Caseras, y como les tocaba por ejemplo las enfermedades caseras que les hacían ---) (Risas) (**J:** --) (**J:** Estuvo muy enferma) (**A:** Hace cuanto?) (**J:** Como cuatro años) (**A:** Y que hicieron por ejemplo?) (**J:** No fui para la clínica y le dieron

droga y droga con cuidados y todo) es que lo que pasa es que ella si ha sufrido de una, de una fatiga --- (A: Fatiga es como?) se me va el aire y no puedo respirar pero no se que porque me han visto cualquier cantidad de médicos y yo --- con la doctora que trabaja en el hospital de la Hortua y me pregunto que si necesitábamos medico o alguna cosa que cuando quisiéramos fuéramos al hospital y yo le hice caso, pues yo jugaba fútbol y cuando yo estaba jugando fútbol por ahí cinco minutos me ahogaba y no podía y después sentía un dolor fuerte pero en todo el pecho y me pasaba jugaba todo el día y no me volvía a fatigar. Y fui allá y me hicieron exámenes y todo eso y dijeron pero no tiene nada tenemos es que hacerle un estudio muy especial para ver porque, sin embargo pues casi no le queda a uno tiempo --- y siempre cuando va uno a hospitales así, no tiene cita entonces lo hacen esperar, los médicos mantiene ocupados y como haya están trabajando esos médicos trabajando por turnos, esos médicos eran de la universidad --- tenían su espacio para trabajar tantas horas al día, entonces, pero siempre he tenido problemas de respiración. (A2: O sea pero porque, usted no prácticamente no le queda, no tuvo la oportunidad de hacerse el examen este especial, pero usted lo tenia garantizado?) pero no me hicieron el estudio, sin embargo ahora, (A: Y porque no se lo hicieron?) por por eso porque tenia que ir, era especial, tenia que ir a buscar al medico pero era esperar, el medico estaba ahí pero que estaba haciendo una operación entonces era por eso, (A: Y ahí no funcionaban las citas?) si funcionaban las citas pero para esos estudios tenían que ser especial y con... era el el que me decía, a el era el que le interesaba hacerme el estudio, le daban a uno y bueno ya. Sin embargo me han hecho bastantes estudios ahorita por ejemplo estoy en, eh estado en una EPS --- estaba por cuenta de una hija y me estaba atendiendo un neumólogo y el me hizo los estudios, me mando varias pastas, me hicieron exámenes y todo y ahí me dan, me dan unos inhaladores y me dan unas pastillas y todo eso. (A: Y a través del tiempo lo han tratado pero no han podido identificar?) no me han dicho en si que es lo que me pasa, porque dicen en los pulmones no tiene nada, el corazón no tiene nada, hasta hace poquito que me sacaron un electro y me salio que hacia algún tiempo había tenido un preinfarto pero eso hace mas de veinticinco años que tuve el preinfarto y ahí es cuando dio la --- en el hospital San Blas (A: Cuando le dio el preinfarto?) si en el hospital San Blas, allá me atendieron y me tuvieron allá como unas cinco horas, me llevaron como a las tres de la tarde y salí a la una de la mañana de allá, (A: Haciéndole exámenes?) me hicieron exámenes de todo el electro, me dijeron que tenia la tensión muy alta, que por eso había sido y después me han hecho, me habían hecho varios electros y no me había salido nada hasta ahora que me sacaron otro electro me dijeron que tenia un que había tenido un preinfarto pero antiguo, dicen un preinfarto antiguo, el medico me dijo no lo que pasa es que cuando una persona le da un preinfarto --- un pedacito del corazón y ese pedacito del corazón se le queda muerto y entonces cuando va la sangre a fluir cuesta un poquito mas de trabajo ---.

A: Por ejemplo en el caso de la fatiga que ha sido como una enfermedad que ha estado, pues que ha estado siempre cierto, que ha estado desde hace mucho tiempo, usted como ha visto, como ese cambio, como era la atención, como lo atendían antes, hace 25 años, 30 años con respecto a la fatiga y como ha cambiado ahora, como era antes y como es ahora con respecto a la, a la fatiga?.

C: Pues cuando eso me daban, me daban la droga solamente para, para aliviarme la fatiga, --- hacia algún tiempo que no me daba, pues estuve, me vio un medico particular, me dio una droga y me dijo que, que inhalara eucalipto, y eso me destapa el dolor de pecho. Pero, es decir, pues ellos no, no, nunca me mandaron a donde un especialista o, que ahora con cada medico tiene su especialidad, entonces lo mandan a uno donde un especialista. Actualmente me, me estaban mandando donde el neumólogo, el me hizo, me hizo, me mando a otras partes a que me hicieran unos exámenes, por ejemplo hasta que me midieran el corazón yo debo tener una maquina eléctrica y ahí miran el corazón, como lo tiene, tal cosa y para la medida del corazón, para ver como respiro y toda esas cosas, y el neumólogo, pues estaba yendo cada dos meses --- y me daba la droga, y hacia exámenes de los pulmones y yo le dije: doctor estoy muy mal de los pulmones, dijo el doctor, no usted ahí no tiene nada, solo la fatiga --- un problema respiratorio, entonces dijo, en el corazón no, no, no es, y dijo eso, por ejemplo me dijo que me mandaba para que me vieran haber como me oxigenaba el corazón, haber si era por eso, pero no a ese examen no, no pude ir porque en ese tiempo estaban, estaban en la técnica en donde solo era afiliado mi hija tenia problemas, (**J:** Es que nos cambiaron de) cambiaron de, de jefe de sección (**J:** estábamos con redsalud) (**A1:** Con que?) (**J:** con redsalud, y ahora nos cambiaron para susalud, ya no estamos con ella) si ya no estamos afiliados con ella pero estoy afiliado por hoy.

A: Bueno, ya que están hablando de la afiliación, porque ya a partir de, de los años noventa, como que cambian cierto, como fue ese proceso de afiliación, si la primera vez que ustedes se afiliaron a un sistema de salud ya cuando después de lo ocurrido en el noventa, como fue eso?

C: Yo estoy afiliado al seguro como, como tres años, si por ahí como tres años he pues ya hubiera pagado (**A:** Independiente?) no. Pagaba como si fuera empleado de, de una empresa, en donde trabajaba una de mis hijas entonces me afilio haya y era la secretaria haya entonces me afilio como si yo fuera, como si yo trabajara aya en esa empresa, y allá me, me atendieron en el seguro, me hicieron una operación de cadera, y (**A:** eso fue en que año, eso fue hace cuanto tiempo?) Hace como cinco años, cinco años (**J:** mas) a si hace mas, hace como seis, seis, siete años, es que ya se me pasa el tiempo y ya ni me acuerdo. (Risitas) (**A:** Ahí estaba en el seguro social?) estaba en el seguro social, sin embargo, a mi me tenían que operar las dos caderas pero empezó en ese entonces empezó el seguro a tener problemas y a mi me atendían en la clínica San Rafael y me operaron de la cadera y me dijeron a los dos meses venga para operarlo de la otra cadera, entonces yo fui hice las diligencias para la otra operación y entonces tenía que hacerme otra vez los exámenes que me habían hecho para la primera operación y, a que no, no han mandado la orden, que no han mandado la orden para hacerle los exámenes, que no han mandado, y así dure como dos años y nunca me, a entonces yo me aburrí y cuando me dijeron que, que ya podía ir entonces yo fui, para que me hicieran los exámenes, pero resulta que ya me habían retirado de allá de la de la empresa donde me tenían afiliado entonces --- no me lo he mandado hacer.

(**A:** Ah, no se mando a operar) no me la mande a operar uno pero la otra no (**J:** es que tuvo una época en la que no podía caminar y caminaba en muletas) si (**J:** demasiado afectada la cadera --- como tiene una cadera todavía mal ---). (**A:** Y porque no entiendo es, cuando estaba afiliado al seguro que supuestamente le dieron, le dieron la orden de operación porque, cual era la razón que le daban para no?) que porque, es que como eso tenían convenios, el seguro social con la (**J:** No habían pagado, no habían pagado la clínica) con la clínica San Rafael entonces el seguro no cumplía con los pagos o no se que ese enredo, entonces no atendían a los, a los afiliados al seguro (**A:** Ya, solo a los afiliados del seguro) entonces eso fue, sin embargo pues ahí me operaron de una vez eh y no me operaron mas antes porque tuve una crisis diabética y ya me estaban preparando y todo eso, entonces tuve una crisis diabética y entonces no me podían operar que hasta que no me revisaran la diabetes y todas y eso se demoro casi dos años para, para que quedara otra vez normal del azúcar (**A:** Y lo de la diabetes hace cuanto fue?) no se la diabetes me empezó como a los que... hace como quince años (**A:** Quince años, y como ha sido, o sea como ha sido esa, esa experiencia de usted del tratamiento de la diabetes frente pues a los centros de salud, como, como?) no pues, en el seguro me atendieron poco tiempo me dieron --- y me dieron una dieta entonces (**A:** cuando estaba hace quince años en el seguro) si cuando estaba en el seguro entonces yo pues ya hice así hice la dieta hice todo lo que me dijeron allá cuando para controlar el azúcar porque yo tuve un coma diabético y el medico me dijo usted nunca mas en la vida puede volver a comer azúcar. (**J:** Nunca más se puede a punta de aguardiente ni nada) (Risitas) (**A:** Y desde ahí no mas) (risitas) no porque hay muchos que toman aguardiente y son diabéticos (risitas) pero no no, yo no porque he cuando me dio esa crisis fue muy fue una cosa muy terrible para mi y para todos pero lo que pasa es que yo soy muy --- yo soy una persona que siempre quiero estar bien y poco pues yo sabia que estaba mejor pero uno le hace mucho caso a la enfermedad, yo trabajaba hacia los trabajos todo y me tocaba andar por decir algo con una botella de agua y un pedazo de queso o un pedazo de pan porque la diabetes le da a uno mucha hambre y mucha sed entonces yo iba por un --- tomaba agua y comía pan y salía, el medico me había dicho que no podía andar solo sino iba alguien andaba pa todas partes --- y , y me, me tomaba la droga, eso si bien puntual (**J:** si era muy juicioso para tomarse la droga) puntual con la droga y todo eso (**A:** Y le fue bien con los médicos, pues con la atención) si, y después eh en el seguro no volvieron a dar esa droga , que no había que no se que, yo la compraba pero un día dije ha no volví a comprar la droga dije voy a dejar de tomar esta droga haber que pasa y dije de tomar droga solamente con la dieta de no comer azúcar de no comer algunas cosas que le hacen a uno mal y de ir al medico, entonces que enfermedades tiene usted? Yo soy hipertenso, soy diabético soy tal, y me dice que toma pa la diabetes? Le digo nada, como que nada, no nada, y entonces usted no es diabético le dije pero a mi me dio un coma diabético --- estuve grave y me mandan a --- casi siempre me hacen exámenes de, de glicemia y me sale bien (**A:** Se, se curo) (**J:** --- claro que el no deja de su dieta --- pero me han dicho que no que no) (**A2:** No necesitaron la droga finalmente) si no la necesite --- uno tiene que estar prevenido porque no sabe como es una enfermedad silenciosa (**A:** hay que estar siempre cuidándose) --- con atención ---.

(**A:** Usted me decía que eso fue hace quince años lo del coma cierto, y que estaba en el seguro, en esa época usted estaba trabajando) si, y tenía seguro si yo tenía seguro y ahí me atendieron bien y el medico me dijo que cuando llego la, el examen de glicemia me dijo hui pero usted esta usted tiene un coma diabético no podía hablar, se me pego la boca, me tocaba tomar agua pa poder hablar, tenía seco todo el medico me --- y me dijo usted esta muy mal sin embargo no me da autorización para, para hospitalizarme (**A:** Porque, a pesar de que estaba con el---) (**J:** como estaba y no lo hospitalizaron) me fui pa la casa, me dijo usted se ha desmayado, le dije no doctor no me he desmayado, entonces me dio la droga y después me mando pa la casa. Y dijo en caso de que se llegue a desmayar se viene inmediatamente pero como no me desmaye (risas) (**A:** Es cuando este desmayado) si (**J:** Por ejemplo después pues que uno piensa y habla con las demás --- pero como es posible que no, que no lo hospitalizaron) (**A:** de una vez) (**J:** porque hay muchas personas amigas que ----) si los hospitalizan (**J:** Los hospitalizan) (**A:** Claro) (**A2:**--- hospitalizan a la gente) (**J:** Si y a el no) (**A:** Y entonces volvió a la casa y que paso?) no yo estaba en la casa y tomaba la droga y me levantaba y trabajaba (**J:** Y agua --) tomaba harta agua (**J:** Y cuando le empezó eran los botellados de gaseosa, de jugo que yo le daba imagínese, con el azúcar así) (**A:** claro) (**J:** Pues en lugar de) (**A:** mejorar) (**J:** claro empeoraba pero como no, no sabía que ---) hasta que uno de mis hijos me dijo: papá no tome gaseosa, no tome jugo, no tome gaseosa tome agua solo agua. Y así empecé a cuidarme pero hasta después de que eso fue antes de que me viera el medico ya después cuando me vio el medico me dijo que no podía tomar nada que contuviera azúcar (**J:** Si ya me dijo que no, que no le fuera a dar nada con azúcar) (**A:** O sea que nunca lo hospitalizaron?) no, no (**A:** Solo fue a punta de droga desde un principio y la dieta) si y la dieta (**J:** El día que se agravo grave grave ese día estaba en el mercado --- creo que fue con la, con una niña) no me fui solo (**J:** no se fue solo --- fue que yo había quedado de llevar el almuerzo, el se fue cuando me llamo mi hermano el viene ah --- y me llama y me dice vayansen para el pal mercado que Alfonso esta muy enfermo, como se les ocurre mandarlo así de enfermo solo porque el según el la lengua se le volteaba entonces la) se le pelaba (**J:** Entonces el me dijo vengase ya y yo lo llevo al medico --- se agravo esa diabetes).

A: Y bueno esa, esa fue la época cuando usted estaba en el seguro después usted nos cuenta que a través de la hija de ustedes estaban en el seguro por medio de una, de la empresa que usted aparecía como empleado (**J:** Si la niña trabajaba si) (**C:** La niña trabajaba) y después cuando lo iban a operar de la cadera resultado que dos años haciendo los exámenes (**C:** A mi me operaron una cadera cuando estaba en el seguro, pero después cuando se demoraron,) (**J:** a si, si) (**C:** Se demoraron entonces ya no ya no que pues que no que no había actualización que no se que que si se cuando, y yo la llame a ella y me dijo no pero si estamos pagando entonces eran problemas que tenía el seguro con) con las clínicas (**C:** Con las clínicas y cuando ya me esto entonces ya me sacaron de allá del seguro porque cuando ella trabajaba había una liquidación y no se que y entonces me tenía que sacarme porque yo no era empleado de de ahí eso lo pagaba, el seguro lo pagaba la hija) y entonces después de eso a que régimen o después de haber estado en el seguro que paso después, en que régimen se metieron?

C: No después, (**A:** O a que EPS) después dure un poco tiempo sin medico (**A:** Y no se enfermaron en esa época?) no (risas) (**J:** Ibamos al San Blas) íbamos al hospital San Blas (**A:** A y allá los atendían gratis) (**J:** No haya había que pagar pero una cuota muy mínima) --- bajita (**J:** También era buena la atención haya) (**A:** Iban por cualquier enfermedad) si haya lo atendían a uno (**J:** Una vez me dio a mi una subida de tensión que me que caigo como una piedra y me arreglaron la tensión, allá es bueno, era bueno ese hospital, pero si usted ya no es afiliado entonces ya no --- la otra hija la que trabajo en el hospital con el magisterio nos afilio) (**A:** A cual ---) (**J:** a Redsalud) (**A:** Ahí cuanto duraron?) (**J:** como cinco o seis años) como cuatro años (**J:** como cuatro años también, no me acuerdo bien) (**A:** Y como les fue ahí, --- ustedes sintieron algún cambio como antes y después de Redsalud o es lo mismo?) pero si pues la atención ahí y la gente se quejaba mucho de que por las citas que no había citas que había que esperar un mes que había que esperar (**J:** así) si eso es y (**J:** Un especialista) que no había (**J:** Las citas están llenas ahí para tal día un mes o mes y medio, veinte días y así) (**A:** y antes no era así, o sea cuando ustedes nos contaban cuando tenían el centro de salud) (**J:** A no no no no) (**A:** Y con especialistas también era inmediatamente?) si eso lo mandaban a uno los especialistas y lo --- en el hospital y uno llegaba allá y mostraba la hoja de advertían de donde lo remiten y le decían (**J:** el centro de salud era el de la perseverancia --- y todo nos remitía al San Ignacio ---) (**A:** San Ignacio que es muy bueno, y entonces en Redsalud muy demorado para atender ---) si había --- y a veces pa la droga todo y entonces si no lo veía a

uno el medico pues no le daban a uno la droga, tenia que el medico autorizar la droga, si se demoraba mucho, sin embargo ya.

LADO B

Seguimiento C: Siempre se demoraban una vez tenia, tenia que verme el neumólogo y me decía venga el jueves a las siete de la mañana bien temprano y llegaba yo allá antes de las siete y entraba al cubículo y decía no ya no hay ya no hay no hay turno, no pero usted me dijo que viniera a las siete de la mañana ya y ya se acabaron las citas pa a pero es que ya se acabaron que no se que entonces pa que me manda a venir a esa hora (**A:** claro) ah y me dio mal genio y le dije a la muchacha le dije hagamos un trato, como yo necesito que me vea un neumólogo déme una cita para dentro de seis meses (risas) y yo vengo ese día que me de la cita (**A:** y que paso) entonces no se puso brava y ah que no se que, llevo mas de dos meses pidiendo una cita y no la hay entonces que hago entonces estaba la, una jefe ahí y hable con ella y le dije vea, que pasa que yo llevo mas de dos meses pidiendo una cita que me den una cita para el neumólogo y que no hay y que no hay y que no se que entonces ahí me, me, ella dijo camine haber dijo consígale una cita al señor que la necesita, una cita, dijo pero es que no hay neumólogo, dijo entonces que lo vea el, que lo vea un internista, un internista, entonces dijo le dije pero para cuando, dijo a no eso si tiene que esperar, le dije pero cuanto si llevo ya dos meses y cuando me den la cita que tal que yo ya este en el cementerio (risas) entonces me dijo, me dijo a no déle la cita para, para mañana désela, entonces la china dijo, no para mañana no puedo porque ya esta copado, dijo ella, ábrale un campo (risas) y así me vio el internista entonces el internista me dice que le pasa, le dije es que yo tengo, me mandaron aquí para que me autorice una droga porque yo necesitaba solo la droga porque me estaba viendo el neumólogo pero el neumólogo no hay no hay citas pa el entonces me dijo muestre haber, miro la historia y toda esa cosa y, y me mando exámenes, me mando un montón de cosas le dije y la droga que pasa porque es que a mi me hace mucha falta la droga porque --- entonces me dio la droga y fui y me hice los exámenes que me pidió y todo eso y volví donde el, ya me hicieron los exámenes y dice: pero yo no le veo nada entonces lo voy a --- me mando por allá haber si se me oxigenaba el corazón entonces a eso me fui porque primero me mandaron a la ciento ochenta y no se que y dije y veo la cita como a las diez de la mañana y dije me toca levantarme de San Mateo como a las cuatro de la mañana para el bus porque de aquí allá se gasta como tres horas en transporte y, y pa devolverme me gasto todo el día, entonces me mandaron pa la clínica, pa la clínica San Rafael porque eso tenia un trato de de bueno en fin y preciso el día en que yo fui, el día anterior habían, habían cerrado el contrato ya no tenían contrato con ellos, porque me dijeron si alístese me dio huy pero ya no hay contrato, le dije, como así si me – una autorización aquí, y dijo si pero hasta ayer hubo contrato aquí (risas) (**J:** Como eso cada día pasan licitación del magisterio pasan licitación) entonces ya no había contrato con ellos (**A:** Muy mal) (**J:** pero eso si duro varios años pero ahorita este año pasado la Susalud creo que era y ya la cambiaron para otra) (**A:** Ah si) (**J:** si una de las hijas esta en un -- y ya nos, ya nos mandaron pa otra EPS) para otra empresa. (**A:** Y ustedes están entonces ahora en cual?) nosotros estamos en (**J:** No estamos por Compensar) por compensar (**A:** Y antes estaban en Susalud) en Red salud (**A:** Ah en Susalud no han estado) no porque resulta que cuando trasladaron a todo el magisterio para, para esa Redsalud entonces les quitaron, les dieron, ellas podían afiliarse a los padres, a los hijos y algún amigo (**J:** En Redsalud) en Redsalud (**A:** Eso lo quitaron?) pero entonces como nos retiraron de ahí y la otra EPS no, no acepto, no aceptó que tuvieran a los padres, entonces quedamos por fuera y ahora hace poquito volvieron pues les dijeron que podían volver afiliarse a los padres entonces nosotros ya estamos afiliados por cuenta de, de de otro hijo (**A:** en Compensar) en Compensar (**A:** hace cuanto están en Compensar?) un año (**A:** y les ha ido bien?) pues si (**J:** Casi no hemos ido, como dos veces o menos) lo que pasa es que hay (**A:** Y ustedes porque van al medico por ejemplo) (**J:** Por ejemplo por para que me den la droga, mas que todo) mas que todo para la droga por que como --- somos hipertensos entonces mas que todo es por eso, para tener la droga segura.

A: El problema, se acuerda que eh, con lo de la cadera no lo operaron de la otra cadera por porque se salio del seguro pero ahora que que esta afiliado no no?

C: Si pero ya me he esperado así (**A:** Pero ya no, ya usted no quiere) ya me da como pereza (risas) si y es que no se si me aguante la operación, de pronto si porque ya los años no llegan solos (**A:** Pero no se le ha complicado lo de la cadera) no eso no pues si me duele mucho pero yo tomo una pastilla casi todos los días pa el dolor y poder caminar y yo hago caminatas y todo eso. Hace como dos años hice una caminata y

fui por allá --- (**B2** Imagínese ustedes trepando Monserrate arriba de) (**A:** Y le fue bien) si muy bien me gaste un poco de tiempo pero hay vamos.

A: Y usted si solamente lo de la tensión?

J: pues si (**C:** No ella también a tenido problemas) pues yo he tenido --- a mi me han hecho varias cirugías pero todo a salido bien. (**A:** Y la han atendido bien) si (**A:** Como ha sido esa atención) yo estuve, a mi me hicieron una cirugía hace dos años que tenia por cuenta de --- le cuento que se me olvido como se llamaba esa EPS (**C:** Eso era de, eso era de los) (**A:** hace cuanto) (**C:** promedicos, promedicos) una que se acabo que era de especialistas (**A:** Hace cuanto tiempo fue eso) eso fue hace como unos diez años talvez u ocho años por ahí (**A:** o sea, ustedes has estado por todas las EPS) (risas) yo he estado por --- entonces un hermano me dijo como estaba --- plata para particular entonces me afilio y me operaron las --- eso fue en la clínica de los especialistas en la cien, en la cien con autopista creo, esa clínica --- clínica de especialistas que hay allá lo único que me acuerdo es el nombre del doctor que se llamaba Amirta Jaramillo muy buena persona el medico. (**A:** y a ustedes les toco hacer muchas vueltas, muchos tramites o no) no no apenas, como me había afiliado, hay ya estaba, hay si hubo que pagar mi hijo pago como ciento sesenta, pues no tanto pero siempre --- después ella misma me afilio a Colsubsidio pero como se acabo esa EPS entonces me afilio a Colsubsidio entonces me hicieron una cirugía de matriz tenia un problema y me sacaron la matriz eso hace como cinco años, si tuve complicaciones y la anestesia y (**A:** Y la atención era buena) buena me operaron en la clínica de Colsubsidio en la once con sesenta y siete (**A:** Y por ejemplo ese problema de la matriz usted como, como lo detecto sintió alguna, algún síntoma) era que una vez me caí de un segundo piso y de ahí para acá empecé a sentir que perdón ni podía hablar (risas) se me salía la matriz y era tenaz eso --- entonces el medico me vio y me dijo no esto es de cirugía ya, tenia la vejiga caída también y un problema en el colon, entonces me hicieron las tres cirugías --- yo quede bien gracias a Dios quede bien.

A: Y porque, porque lo, esos tramites que le tocaba hacer a don Alfonso que duro dos años eso no le tocaba, no le toco a usted?

J: no porque como a el lo había afiliado era la hija --- desde que yo me retire de trabajar.

A: Entonces en el Seguro era que no les iba también ya cuando están en las EPS no hay que hacer, lo único era la, la esa vez con Red Redsalud que le tocaba, le tocaba esperar un mes (**C:** si claro) (**J:** Si para las citas de especialistas)

C: Como eso era para esperar al especialista, por ejemplo ahorita en, necesito una cita con, con n internista y hay donde me están atendiendo no hay entonces me mandaron para Fontibon y allá en Fontibon me va atender el internista (**J:** También se la dieron retirada) me la dieron hasta para, hasta para octubre (**A:** Y cuando la pidieron?) me la dieron para el 16 de octubre (**A:** la pidió ahoritica?) si la pedí hace como ocho días.

A: Y a usted también le dan las citas así ---

J: Pues si las dan distanciadas (**A:** Si. Pero la atienden como la atienden a tiempo) si (**A:** Entonces están contentos ustedes) no si (**A:** o sea se sienten tranquilos con la salud, pues con la atención de la salud) (**C:** Lo que pasa es que mi hijo esta en una categoría alta entonces, entonces eh) (**A:** las cuotas son altas) (**C:** Las cuotas son altas cada cita nos cuesta 17.000 pesos entonces) y cada examen vale 17, cobran por cada examen (**A:** y la droga, con la droga les cobran) también la cobran --- ya pues se restringe uno, muchas veces pues la droga, se pone uno a pensar por decirle algo el verapamilo, vale 4.500 la cajita, le dan a uno el verapamilo y otras dos drogas y vale 17.000 también (**A:** sale mas cara la cuota que la droga) exactamente (**A:** en ese sentido de pronto ustedes evitan ir al medico) si pues como no necesita uno así que diga tengo tal problema tengo que ir al medico porque si pues uno va mas que todo por un control (**C:** mas o menos somos personas no tan enfermas somos mas bien como sanos)

A: Cada cuanto van al medico ustedes

C: Normalmente deberíamos de ir cada tres meses porque dan la droga para tres meses pues a ella no le dieron si no pa un mes entonces tiene que ir ahoritica para que le den, le vuelvan a formular. (**A:** y es muy lejos?) (**J:** es en la primero de mayo, aquí hay una ---) nosotros no se, tenemos como buen poder de recuperación cuando nos enfermamos a mi me hicieron un dos --- al tiempo -- esa doctora echaba --- y

charlaba conmigo y todo (**A:** Ah si) (**J:** le pusieron anestesia) local, me dijo que hubo como esta yo bien y usted que tal (risas) pero después eran operaciones hay si me, no se si era la anestesia o que pero me pone mal (**J:** el post operatorio a el le dio muy feo, cuando con la cadera le dio un) un problema renal (**J:** renal, y ahora cuando le dio en la cabeza---) imagínese la cabeza, la cabeza me tomaba el pelo y no me podía parar, no podía caminar porque me caía y me llevaron a urgencias y le medico me examino y todo eso y me dice: que es su stress le dije y que hago pa eso me dijo no te voy a dar una droguita y se esta tres meses acostado, le dije, tres meses acostado entonces yo dije que me pasa y dijo pues hay ver y no puede salir a la calle solo porque de pronto y le dije bueno y fui y dure tres días acostado --- (risas) (**J:** No si gracias a Dios se alivio le paso eso de la cabeza) se me quito porque es que no se no me gusta estarme acostado y mucho menos sin hacer nada, entonces yo me levantaba y trabajaba, me puse a trabajar tenia trabajo en la casa.

A: O sea yo lo que veo es que a ustedes en general les ha ido bien en la atención en salud.

C: si (**J:** si gracias a Dios pues si) pues hay tiene uno esos problemas de demora de que no hay la droga por ejemplo en el seguro yo iba haya cuando me daban la droga a veces no había y después no volvía haber esa droga entonces me tocaba comprarla, el medico me dijo que no podía dejar de tomar esa droga y yo la compraba pero ya cuando me sentí mas o menos bien, bien ya no, ya no se me subía la azúcar, entonces fue cuando deje de tomar droga.

A: Y ustedes no se si eh, familiares cercanos hijos eh que hayan tenido una situación critica de salud y que hayan tenido, hayan tenido una experiencia difícil con el sistema, o sea que no los haya atendido.

C: Con un primo que, pues el era una persona aparentemente sana y un día se enfermo, pero se enfermo grave entonces lo llevaron a, lo llevaron al seguro --- y resulto que tenia, que tenia que, cáncer en la sangre (**A:** leucemia) leucemia, leucemia y el nunca había tenido nada, se la pasaba --- y bueno ya lo que viene le tenían que aplicar una droga que era muy costosa entonces dijeron: esa droga la tiene que comprar porque el seguro no cubre eso entonces pues los muchachos empezaron a --- haber donde conseguían la plata para para conseguirle la droga y el medico dijo pero eso es urgente eso es pa ya pero doctor no ve que eso es que vale mucha plata y es que el seguro no, no lo cubre, eso valía como cinco millones de pesos y había que importarlo y bueno eh, alguien les dijo pongan una tutela y les toco poner una tutela para que le dieran la droga pero siempre se demoro como, como una semana, mas y pues si se la pusieron y todo eso tenían que hacer unas quimioterapias (**A:** ganaron la tutela) si gano la tutela y le pusieron droga y pero ya cuando se la pusieron era como demasiado tarde (**A:** si) si, si porque el duro, el duro como dos meses el medico le dijo eso ya --- así es de que salga, arregle todos sus problemas que tenga y bueno entonces --- como a los diez o veinte días se murió (**A:** y eso fue también por la demora en la droga?) si (**J:** pues yo pienso que eso debió ser porque se sabe que eso también ya estaba avanzado, ya estaba, hasta esa época se dio cuenta ---uno no sabe pues porque el era sano y el día que le dio eso estaba jugando fútbol) (**A:** eso fue hace cuantos años?) ya hace como siete años no me acuerdo (**A:** le toco poner tutela) por eso es que hay que ir ahorita (**A:** a las capacitaciones) a las capacitaciones (**A:** ustedes están yendo? de salud (**A:** van a ir?) (**J:** no yo no puedo, no puedo porque a mi me toca, la hija se va a trabajar y a mi me toca quedarme --- no lo puedo llevar así a cualquier parte porque se empieza a quejar que se va y que se va y grita y eso incomoda a la gente) (**A:** y usted si va a ir?) si yo si voy a ir (**A:** Y ya no han, no han empezado todavía las capacitaciones?) creo que el miércoles, el miércoles creo que (**A:** Ah ya, el miércoles no no hubo porque yo sabia que el día en que fue la ponencia hubo también capacitación) ese día no hubo porque, porque teníamos, teníamos la reunión ahí con el alcalde (**A:** ---) (risas) estamos metidos en todas partes (**A:** En todo, con los alcaldes, con toda la gente) todo por amor al pueblo (**A:** pero muy interesante lo que ustedes hacen hay en la junta) si.

A3: Yo tengo una pregunta, de pronto cuando tuvieron esos cambios de EPS, de servicios de salud y duraron un tiempo sin, sin servicio nunca pensaron en acceder de pronto al Silben, nunca les hicieron el ofrecimiento del Silben?

C: Nosotros nos íbamos afiliar al Silben, pues yo llegue se afilia uno y van a la casa y hacen la visita por el solo hecho de que la fachada de la casa es bonita ya uno tiene muchas plata, entonces no lo filian (**A:** No los afiliaron?) no vea, teníamos nosotros una tía de ella vivía con nosotros, y era pobre era sola no tenia, la única familia que tenia era ella, o tenia mas familia pero nadie se preocupaba por ella y ella ya tenia, era bastante avanzada de edad y nosotros le teníamos un cuartico haya donde ella dormía y hay con nosotros (**J:** si yo vine y---) y pedimos pues que la afiliaran , fueron he hicieron la visita nosotros

vivíamos en ese tiempo en el barrio la Francia en una casa, teníamos en arriendo un apartamento --- y por el solo hecho de que la casa era, pues una casa mas o menos presentable y ella dormía allá y la vieron donde dormía y todo le dijimos no es que ella no tiene familia, es solita entonces necesitamos que la afilien, dijeron no eso ustedes pueden pagar, ustedes tienen con que, porque vieron las maquinas que yo tenia pa trabajar entonces uno puede que viva no tan mal pero un no es de estrato, de estrato alto uno es pobre, porque le toca trabajar duro para conseguir pa poder sostener. (A: y entonces no lo, no la afiliaron?) No eso no, como vieron las maquinas, vieron pues había televisores.

A: si no es por sus hijos que los, que los afilian a ustedes, ustedes no los afilian?)

J: a no, no estaríamos en ningún lado porque nosotros en si no hemos hecho el deber del --- porque de esa vez que me dijeron de mi tía a mi me dio mucho mal genio, porque yo necesitaba que la, que la afiliaran pues para llevarla cuando se enfermara, sino que gracias a Dios yo crié unas primas que tienen --- y ellas me ayudaban para la droga y una de esas tuvimos que hospitalizarla urgente porque le dio un vomito de sangre y la llevamos a la clínica, como era que se llamaba una quedaba en (C: en primera la llevamos a hay al galán) al galán (C: hospital del galán y ahí la tuvieron --- días y hay la remitieron a la clínica Bogota) si a la Bogota (C: toco que pagar claro, hablamos con la, con la trabajadora social y todo y le bajaron no nos cobraron tan caro) si no nos cobraron tan caro, pues en si la verdad no es que no se pagaron si no después que pues yo le daba la alimentación, la comida también después colaborándole --- ellas también colaboraban, como ella no tenia familia pues nos tenia a nosotros pero de los otros ninguno se hacia cargo de ella porque era muy cansonsita (risas) pero ella conmigo la iba mucho, ella me quería los muchachos y todo, vivía conmigo pues --- como decir mi mama que estuviera conmigo (C: Y ella cuando estaba en la hay en el galán entonces nosotros dijimos que ella, ella era pobre que no se que, que la afiliaran al Silben entonces miraron en el sistema, entonces dijeron pero , pero ella esta afiliada, esta afiliada al seguro y le dije pero no como así entonces miraron la cedula y todo dijo como se llama el le dije no es el es ella (risas) entonces --- tenían afiliada a una persona a nombre de ella) o con la cedula de ella (C: pues con la cedula de ella en el seguro y entonces yo iba a denunciar eso y me fui pal seguro y halla averigüé, entonces dijo si aquí esta afiliado, --- como hago pa poner un denunció porque esta cedula es de una señora , entonces el tipo me dijo no pues valla y, y lleva el numero de la cedula a una, a una fiscalía y lo denuncia. Pero entonces ya cuando fui a denunciar llame la viejita se murió (risas) entonces dije ya pa que pa que --- (A: Pero igual le siguen utilizando la cedula?) de pronto si la deben seguir utilizando (C: pueda que sea de algún muerto o algo axial como hacen tanta trampa allá en el seguro, o hacían. Ahorita a mejorado porque hace poquito estuve tengo allá una tía en el seguro que esta enferma y, y ha mejorado ya no se ven en los corredores todas las camillas y todo eso con los enfermos ahí clavados por todas partes uno esto ya ha mejorado eso ya no se -- así. Pero ahoritica lo cogio eso Caprecom esos si -- tiene al seguro, entonces esta mejorando la atención, me parece que ha cambiado bastante ya las enfermeras son como diferentes porque ahí lo llevaban a uno y lo ponían en una camilla hay espérese ahí, a mi me toco un día que me enferme --- estuve bastante enfermo, ahí me toco estarme ahí, y salí y me atendieron mas o menos bien y rápido porque le medico me atendió rápido y me mando esa vez me mando que me pusieran suero porque yo iba deshidratado porque dure como cuatro días con fiebre bastante alta y no me pasaba entonces me pusieron como cinco --- pero rapidito eso fue (A: eso fue en el seguro?) (C: si en el seguro) si eso fue cuando lo que le dio después de la operación de la, de la cadera --- no les provoca un cafecito, les provoca ---una aromática (A: no yo estoy, yo me estoy tomando esta agüita gracias) (C: tinto con azúcar o sin azúcar como pa la sed) (risas) (A: pues si entonces si).

A: Esa vez le fue bien a usted en el seguro

C: si me dieron droga y todo eso, y el medico me dijo pues estaba bastante mal me había afectado los riñones, entonces me había tocado usar hasta pañales, entonces el medico me dio la droga y me dijo joven le voy a dar esta droga y se va para la casa no no lo hospitalizo porque mejor váyase para la casa y si si no se mejora en dos, en dos días entonces vuelve y viene, no se porque a mi no me hospitalizan (risas) no me hospitalizaron, me mandaron para la casa será por lo que pues no yo me acuerdo pero no no no me caigo, no no no (A: Es fuerte) no me puedo como mover, no no al contrario, pienso sacar mas mas fuerza para, pienso vivir mas si.

A2: ya que usted tuvo la oportunidad como de ver así todos esos panoramas si en rentasalud en tanto tiempo usted cual podría decir que es como o que es, que se ajusta mas a las necesidades de la gente, que tipo de sistema, el que vivió hace un tanto tiempo o el de ahora?

C: pues, yo pienso, yo pienso que el sistema he de las EPS todo eso podría ser bueno si fuera mejor controlado porque sinceramente es un negocio eso ya uno no lo ve como un deber sino como un negocio y, y si el enfermo, si el enfermo tiene con que pagar bien y si no nada, si el enfermo esta muy enfermo lo hospitalizan ya cuando lo ven a uno pero, yo yo podría decir que cuando yo era niño, cuando tenía un hace cincuenta años --- he porque la salud era gratis y tenían buena atención, claro que no era tan tan sofisticadas las clínicas ni nada de eso --- mal organizado --- de aseo y todo eso.. Pero la atención era hasta que un enfermo no salía más o menos bien caminando y todo eso no lo dejaba salir y lo atenderán bien pues tenía uno, le tenían que llevar la comida, los médicos, las enfermeras tráiganle tal cosa tráiganle esto de comer, que ese señor puede comer. Tal vez no les daban la alimentación, o les daban alguna alimentación cuando eran enfermos muy especiales, que necesitaban muchas cosas pero, pero era gratis, esta bien que le cobren a uno por decir algo dentro de los impuestos, que digan bueno, usted paga tanto impuesto, de ese impuesto va a pagar un porcentaje, --- un porcentaje para ese impuesto o un impuesto de salud pero se supone que esos impuestos que cobra n es para ayudar también a la salud, a la educación y, y a todas las necesidades que tiene el país, pero es que aquí no han podido, hay unos impuesto que no se ve la plata, por ejemplo el impuesto a la gasolina, que es para arreglar las calles, la malla vial y todo eso y vamos a ver las calles y todo eso, la única que mantiene bien arreglada son las de Transmilenio si (**A:** sí, si, si se pagan impuestos, o sea, si la gente paga mensualmente para la EPS no deberían cobrar además para cita 15.000 pesos para la, para el remedio) entonces por eso es que, y hay EPS que afilian al grupo familiar pero no a los padres pero si al grupo familiar (**J:** Si le falta azúcar me avisa) (**A2:** gracias) (**J:** de verdad no quiere una aromatiza ni) (**A:** no muchas gracias, así estoy bien gracias) entonces debería no cobrarles esos bonos porque se supone que ellos tienen un presupuesto para atender a la , y el gobierno, creo que el gobierno le subsidia en algo porque un día yo y le preguntaban bueno y para hasta cuantos hijos pueden, dicen los que sean, los que sean, los hijos que sean, cinco, seis hijos entonces le pregunte: bueno y porque he no pueden afiliar a los padres, pero si pueden afiliar cinco, seis hijos la afiliaba y así pueden ser --- hijos de la misma esposa o sea hijos de por fuera y uno los podía meter ahí, entonces dice es que --- del gobierno da un subsidio para eso, entonces pa los viejitos no les dan nada y es que este país, el promedio de vida del país es de, de setenta años, no, de setenta años, y los que viven cien años que hace (risas) si porque por ejemplo uno dice, bueno me voy afiliar al seguro, cuantos años tiene: sesenta y cinco, ya no, ya no entonces tiene que --- para que lo pueda ---. (**A:** me imagino ustedes cuentan con pues con sus hijos que, que los afilian porque si no el sistema no) (**A2:** No alcanza pa ellos) (**A:** no alcanza para ellos) los hijos por ejemplo he, viven pendientes de nosotros, no somos, no estamos abandonados por ellos como muchos, como muchos padres que los hijos ni los miran, afortunadamente eh --- con suerte en ese sentido, mis hijos son súper preocupados por nosotros (**A:** y además pues ustedes están los dos, se hacen compañía) si somos los dos y siempre hemos estado unidos --- (risas).

A: Pues muy interesante la charla con ustedes, muy queridos de habernos atendido en su casa, muy queridos ustedes de habernos atendido en su casa (**J:** No que nos perdonen si) muy bien atendidos, si quiere apagamos el Cassette:

Anexo 2.

Participante Henry H: Entrevistadores Claudia C: Eileen E: Gustavo G: Daniel D:

H: Entonces yo soy una persona, primero, acondroplásica, ¿saben que es acondroplasia? C: No H: Es , he, el desarrollo del cuerpo desde el vientre ya viene con un puntito digámoslo así, por que no me puedo explicar mejor, para el no crecimiento, esto es en los huesos, la enfermedad se presenta muchas veces en los superiores e inferiores, eso es hasta donde yo puedo entender, la persona acondroplásica tiene muchas dificultades, de la vida cotidiana, en muchas cosas, eso genera complejos con el buen desarrollo del individuo, en el campo social, en el campo de comunicación, con el buen desarrollo de la infancia, de su niñez, de la pubertad y tantas cosas etcétera,

C: bueno, pero cuéntenos primero antes de que hablemos de la parte de la salud de la enfermedad, cuéntenos primero de usted, ¿Bueno usted se llama Henry cierto?

H: Bueno yo soy Henry Páez, nací de un matrimonio, con diez hijos, ósea somos diez hermanos, yo soy uno de los mayores, mi padre fue un obrero, le toco luchar mucho, por que diez muchachos son diez muchachos, gracias a dios todos, hemos sido abejas a pesar de todo, nos hemos rebuscado ,el buen sentimiento del crecimiento y la virtud mental que hemos podido tener para un buen desarrollo en la persona, la situación económica del viejo, no fue mucha, para llevarnos a todos a digamos un mejor estatus, a cada cual le toco defenderse y gracias a dios no a habido en la familia, ningún torcido o mal hijo

que se pueda llamar, me estoy refiriendo indigente u otras cositas que pudieran haber, bueno yo no puedo hablar mucho de eso porque como yo no lo viví y mis hermanos no lo vivieron pues entonces, por la sencilla razón de la acondroplasia, yo fui bastante tímido, por que yo veía que todos crecían y yo me quedaba. Yo me acuerdo tanto que por allá a los siete años yo decía hijueputa hijueputa y por que todos crecen y yo no, entonces era mi miedo, por que antes la niñez era mas, brusca, ahorita un niño es mas inteligente, ahorita son mas berracos pero en aquel entonces no, eran mas ignorantes, entonces era cruel a uno lo trataban mal, entonces aparte de eso mi papa era una persona un poquito dura, bueno mis hermanos se crecieron y yo me quede ahí pero nos desarrollamos en el campo mas bien como ... Cada uno con su manera de sobrevivir intelectualmente , yo no tuve estudio no hice si no hasta quinto de primaria hasta cuando entre a estudiar que entre a estudiar a los diez años , por la sencilla razón de que como no crecía en las escuelas no me recibían, la profesora llegaba y decía que fenómenos no entraban yo era un fenómeno para ellas, cuando yo tenia todo, que era todo, yo sabia que era la escuela, el colegio, los pupitres, las sillas y los profesores no querían hacerse cargo de mi, y eso puedo decir mentiras por que fue verdad, entonces hasta los diez años me recibieron, y eso, colgado de las naguas de mi mama, en la escuela y chillándole, la viejita chillándole a alguna profesora que me recibiera; entonces eso fue cruel, a los cinco años yo salí en línea recta, es que parece que hubiera sido ayer, ósea a los cinco años, yo era muy juicioso, muy cumplido muy bien aplicado muy buena persona, nos dieron palo por que nos dieron palo también, como toda persona de bien, bueno, resulta de que mi papa no alcanzaba por que ya estaba Éramos como unos siete u ocho yo entre a trabajar, contra mi voluntad, contra lo que sea, por que si yo soy persona, yo decía yo tengo que entrar a trabajar (C) cuantos años tenia cuando entro a trabajar? H: por ahí unos quince años yo estaba recién salido de primaria, entonces yo entre a trabajar en una empresa de transporte urbano, me pidieron formal paciencia, Me recibieron, me toco ir al ministerio para que me dieran permiso como menor de edad, dure tres años, antes de eso mi jefe me dijo, usted tiene que, que ser estricto tiene que ser a la raya y tiene que ser este cuerpo de trabajadores es pesado, en todo sentido es pesado, por que yo lo viví, por que llevo treinta años trabajando con ellos y es pesado (C) todavía esta trabajando allá? H: Pues tengo, ya hablamos de eso, entonces me dijo, vaya a esos carros viejos, viejos, entonces esos carros eran de trompa larga, Quizás ustedes se acuerden un poquito Entonces los conductores le maman gallo, lo joden, lo huevonean, yo quiero hablar de lo que es, lo suben a usted al capo de un bus y de allá quien lo baja, entonces yo decía, eso no, no puede ser, eso no puede ser, por que entonces yo quedo como un zapato, y yo me puse, la forma era, ¡se va!, hay que no se que, ¡se va! yo siendo .. y entonces esos conductores de esa época, “mire a ese maricon” y yo cada cinco minutos llame a la empresa “ usted no mas diga y anóteme el numero de la placa”, yo hice castigar como a veinte, hasta que hubo una reunión entre conductores “ustedes obedezcan al hombre que el sabe como mandarlos y en ese entonces no había inducción ni nada sino que me dieron fue madera, me quisieron dar la mano y gracias a dios, gracias a dios ... hoy en día tengo veinte tres años, de estar cotizando con el seguro, social, aunque ..., bueno después sigo charlando, es una historia larga ahí, bueno ya los calmaron, ustedes frescos yo fresco ustedes me llevan la idea, desde ahí en adelante el individuo que me fuera a decir alguna grosería, o morbosear, por que siempre son así, ... haciendo un paréntesis aparte, cuando yo estaba estudiando en la escuela, nos llevaron a un paseo y a mi me quitaron la ropa y me mandaron pa la escuela como media cuadra así, eso fue un ... eso fue grotesco, ...eso va contra la moral y la dignidad, eso paso, volvemos al caso nuevamente, entonces yo ya trabaje tres años, yo ya estaba cogiendo cancha, ha y entonces yo me puse también rebelde, entonces yo dije, no mejor me voy para otro lado, me abrí de ahí, me puse a vender chance, me fui a otro lado y así me encarrile para otro el mismo trabajo en los buses amarillos y rojos y ya entre a estudiar bachillerato. Entre a trabajar a los blancos entonces me tocaba llegar a las once y media a la casa, por que ya me volví rebelde, entonces me fui de la casa, y si yo le contara no alcanzo a contar la historia de lo que sucedió de los seis a los catorce años, entonces yo me abrí de la casa me fui solo yo pagaba mi pieza allá, yo luce ósea solo. Llegue a los blancos, tenia que llegar a las cinco de la mañana pero llegaba a las cuatro y media solo de la angustia que tenia de trabajar un día me cogio el sueño en el trabajo, vino el jefe de personal efectivamente llego y me encontró y me dijo vaya a las ocho de la mañana a la oficina allá nos vemos, y me echaron, entonces me fui al teatro, yo hice ... hice dos semestres del curso de teatro, actuación, eso me enseñó mucho, para vivir en sociedad, para ver pasar a la gente, para hablar con ustedes, yo era el único bajito, eran quince muchachos yo hacia el papel de Nelson Ned cuando llego a Colombia estamos hablando de hace ..y entonces yo era ya mechudo, si me entiende yo ya bregaba a usar mi pantalón bota campana, pero siempre tímido, ósea la timidez, siempre, pero yo trataba de ser social, era que yo quería ... mi papa, tenia un amigo político me ayudo a entrar a los troles, dure casi catorce años, entre siendo obrero raso hice una carrera administrativa

ahí, por que yo entre al aseo, después portero, después almacén, cardes y después de cardes pase a jefe de sección en tapicería, yo soy tapicero, la tapicería la aprendí yo solo, yo soy tapicero de carros y muebles y he sacado muchos trabajos buenos, me agrada decirlo por que le trabaje a la clínica santa fe de bogota, todo ese trajín, se me desarrollo a mi una trombosis pulmonar, que se llama, ha se me olvido, ahorita el nombre, (C) cuantos años tenia usted cuando le dio esto? H: pues la verdad, la verdad, cuando se acabaron los trole a nosotros nos botaron, ahí es donde se dio el problema social, el problema político, no político sino gubernamental que los gobiernos de ese entonces, no lo miraron a uno, no lo miraron, usted se va, ¡mire que me falta esta vista! De malas usted se va, que me falta la muleta por que la patica, de malas, todo el mundo de malas y de malas y firme aquí y de malas. Los primeros obreros que echaron los echaron con policías, porque nadie quería salir entonces eso fue un atropello contra el pueblo, y o no estoy mirando estrato social o económico, sino la gente llámese quien se llame, tome se va y se va, entonces quede desamparado. Trabajo inestabilidad laboral Yo puse un taller de tapicería, fue cuando le trabaje a la santa fe, de pronto no use seguridad, caretas o algo, entonces se me fue a los pulmones, algún virus o algo, como yo trabaje con tanto pegante, espumas, después eso me genero una enfermedad, después el taller fracaso me robaron, me cascaron, unos clientes me cascaron, yo nunca metí a mis hermanos en mis problemas siempre solo nadie, nadie para no deberle favores a nadie; Entonces yo estaba enfermo y conocí todas las clínicas de bogota C: ¿cuéntenos, que eso nos parece interesante, como fue ese proceso?, ¿eso fue hace cuanto tiempo?, H: eso fue a partir de mil novecientos noventa y seis para acá (C) ¿y como fue ese proceso?, bueno cuando usted empieza ha ... la fatiga y el proceso como de ... como de acceder a los médicos. ¿Cuéntenos como fue eso? H: la fatiga a mi empezó, pues yo ya tenia una fatiga y empezando que... Que yo solo, yo era un poquito alcohólico,... Por la soledad, por decepciones también..., haciendo otra comita chiquitica, al personaje enano, con respeto a ustedes, no lo miran, la verdad no lo miran como a un ser humano, de sus cabales,... No lo miran, no estoy diciendo ustedes pero, no sino, pero muchos elementos de la sociedad no lo miran a uno, ¿por que?, por que lo comparan con el bobito el tontico, el chiquitico, el enanito, mírelo tan curioso como se sube, como briega subiéndose el anden, pero no le dicen, camine le doy la mano que se suba al anden, ayudarlo a subir al bus, ayudarlo a bajar del bus. Son cosas que son ciertas, de las que yo creo que puedo hablar; entonces, muchos, corazones mujeres, yo bregue a conquistar y simplemente me tomaban por ... y entonces de ahí no mas, una mamadera de gallo, entonces me dedique al traguito, por que yo soy un ser humano, yo no tengo sino las cuatro extremidades corticas a mi todo me funciona, cinco cinco, dice mi hermanita, pasa el tiempo y pasa el tiempo y pasando el tiempo se pasa y esto es tiempo que no se recupera y yo siempre he dicho que el complejo de ... ciento por ciento, yo tenia un ochenta por ciento pésimo, un veinte por ciento era poder salir a la calle, abrir un poquito la puerta y cerrar, lo supere un sesenta por ciento, el otro cuarenta lo supere a los diecisiete dieciocho años pero esto es imposible por que sino seria de uno setenta de estatura G: ósea que todavía queda parte de eso? H: claro, y es incorregible, digo que es incorregible G: Cuando usted nos dice que la gente empezaba a mirarlo así, que usted se sentía diferente, que sentía que lo trataban de una manera diferente, usted se escondía, huía, o empezó después de los cursos y todo esto a ponerle la cara? H: Por unos seis años entre los dieciséis y los veintiún años mas o menos, Una señora, en el lugar donde vivíamos, de pronto menos entre los trece a los dieciséis seis años una señora, una vieja cochina, me trataba muy mal y yo siempre fui acomplejado por esa vieja, esa vieja me cogia y yo me caía.... Y una ves me encerraron en una casa quien sabe que querían ... eso es fuerte, yo puse pilas a mi papa y a mi mama y hasta a la policía, pero nunca se dio nada, se quedo así, eso es muy difícil Ahorita a un niño se le presta mucha atención a pesar de todo C: antes eran diferentes las circunstancias, ¿usted nos estaba contando ahorita como esa parte cuando a usted lo cogio la fatiga, ese proceso como fue, como se manifestó, como fue al medico, como fue eso? H: a mi me diagnosticaron que yo tenia una hipertensión, por que la apéndice, de ahí para acá, reconocieron que tenia la hipertensión, toco llamar al ... anesthesiólogo exclusivo para que diera el dictamen, como eso tiene sus medidas, entonces para ver como iban a operar C: ¿para operarlo de la apéndice? H: si, y eso hubo estudios y estudios y estudios hasta cuando ... me conocieron que tenia un trombo embolismo pulmonar severo , que otros llaman el POP Pulmonar , C: usted estaba en ese momento con seguridad social? H: no, ahí esta el problema por que yo no tenia seguridad social en ese entonces C: no tenia nada, ¿y como fue ese proceso de atención? H: yo aguante hartito, como el problema estaba empezando a desarrollarse hasta cuando yo fingí mucho para entrar en esta empresa en el 2004, 2003, en el 2002 mas o menos, ahí transcurrieron tiempo y problemas y san Rafael, saludcoop 104, fray Bartolomé de las casas, un hospital en Soacha, C: ¿y como hacia para pagarlo si no tenia seguridad?, H: fue ya después ... yo fingí, cuando me llamaron en esta empresa a mi no me recibieron de una sino, por temporales, entonces yo fingía por que mi me daban unas crisis

respiratorias se llama eso, entonces yo fingía por que me hospitalizaban inmediatamente y me perdía, entonces me llamaban para un turno y me decían pero es que uno lo llama y usted no esta. yo la empresa me dio boletas de una rifa, yo colabore hartito con esta empresa, llamaron a concurso a cincuenta, para entrar a la empresa, en esa época ellos sabían que yo era un colaborador de la empresa duro, “Henry no concursaba, Henry va pa dentro”, entonces me mandaron al medico y yo fingí allá que estaba bien, pase de chorizo, por que yo quería buscar la seguridad social, por que yo sabía lo que tenía, entonces ya eso fue en el 2005, yo tenía la crisis respiratoria entonces me daban tres o cuatro días de compensatorios, entonces yo pedía permiso y si no me daban compensatorios yo pedía permiso para hospitalizarme y ellos nunca se daban cuenta. Terminando el 2005 ya no había nada que hacer por que ya estaba muy enfermo, entonces le dije al medico mándeme a medicina laboral, me mando a medicina laboral y después de tanto estudio me declararon que tenía ese problema y me diagnosticaron la enfermedad en el año ... el 23 de octubre del 2006, para pensión directamente, esta es la hora que no me han resuelto nada de la pensión, nada es nada, a eso es a lo que yo me refiero cuando si se requiere una política un gobierno, cuando así no halla tenido una seguridad social el gobierno, .. es obligatorio, entonces cuando nos botaron de los troles, lo primero que debieron haber hecho es una estructuración de personal, enviarnos donde el medico,... no hicieron eso sino como botar un poquito de niñas del servicio G: usted nos comentaba ahora que lleva 23 años cotizando con el seguro social, ósea que antes de entrar a esta empresa y antes de lo que nos comentaba ahora, también debió haber asistido al medico, es mas, poniéndolo en tiempo, con el régimen de salud anterior, en ese entonces no le hicieron estudios? No encontraron nada? H: yo tuve un espacio entre el 91 que fue cuando se acabo la empresa al 96-97, cuando empezó el desarrollo de la enfermedad en ese espacio nada, C: en ese espacio no tenía seguridad? H: no nada C: entonces en esa época usted iba al medico? H: la verdad no, la verdad en ese tiempo yo ya no estudiaba ni nada yo estaba dedicado solo al trabajo, entonces yo era dedicado solo a trabajar a trabajar y a tomar aguardiente C: y entonces bueno, tenía ya la enfermedad, ya tenía la fatiga, usted como se trataba la enfermedad, usted tenía alguna forma casera como de tratar la enfermedad? H: nada, nada, una época me puse a tomar, que me dijeron que debía tomar limón, miel de abejas entonces yo tome hartito C: solamente ya cuando estuvo dentro de la empresa. Pudo ir al medico,... Y por ejemplo eso fue mas o menos en el 2005, ¿usted como percibía la atención, cuando iba al hospital, como lo atendían, como era eso? H: pues la atención, bien por que, el medico y el paramédico, el portero y todos si siga, si valla, todo era bien, pero que se llame una estructuración, vamos al problema suyo, no C: ¿por que?, ¿Como así? ...H: no, no porque ahí es donde viene lo de la estratificación, vea hace cuatro días llame a un medico amigo que tengo, un buen doctor, y si yo voy a la clínica Santa fe, a la Clínica san Rafael, yo voy a saludcoop que es donde estoy afiliado allá me ponen una careta que lo que hace es descongestionar el pulmón, vallase para la casa tómese este acetaminofen y esta pasta, y así lo hacen siempre: Entonces a mi me entro una congestión como de gripa hace unos quince días entonces le dije al doctor, doctor dígame que me aconseja para esto, dijo, tengo un remedio pero ese no lo cubre el pos, cómprese esto y esto, a los cinco días ya estaba bien, yo digo valía 10.000 pesos o vale 10.000 pesos ese medicamento, entonces en donde yo digo ¿Dónde esta la salud de nosotros acetaminofen, ibuprofeno, una inyección de complejo B y vallase para la casa? C: usted iba al medico, le decían tome esto H: la atención de a niña enfermera o del enfermero muy buena, acuéstese en la sala, su oxígeno C: ¿pero los medicamentos era la falla? H: aquí no hay eso, no hay eso, no hay, no hay. Mi mama tiene 83 años, y es por otro medico que le dieron otros medicamentos y ahora la viejita esta algo mejor, vamos allá y la mismo ¡ah no, no, no! quien sabe si será por lo viejita o será por lo que es pensionada ... no se sabe pero no hay atención, empezando que eso es de estrato C: ¿Usted esta en Silben? H: en Saludcoop, yo estoy con esta empresa ... E: y aun esta trabajando? H: no yo llevo 1 año y medio casi dos años que no he podido trabajar, es que yo estoy allá por que tengo mis prestaciones y todo pero la realidad a esta empresa la quiero mucho... después de mi mama, por que me consignan a mi 80.000, y me quedo quieto ahí y me están consignando a salud G: y se encargan de su salud ahora? H: claro, como no voy a querer la empresa, pero la empresa no tiene nada que ver ¿a usted ya lo califico el seguro de pensiones, tiene ya que pensionarse? Yo digo, no, no, no, tome sus dos moneditas, pero la empresa tiene paciencia a ver que paso, esperemos otro poquito por que si no... C: usted nos estaba contando que con la enfermedad, usted decidió que no podía seguir trabajando cierto? H: no es que yo no puedo, yo he querido, yo les dije a los de talento humano, me dijeron yo lo recibo pero la empresa puede tener un problema con usted, se nos agrava se nos muere, y a la empresa vienen a cobrarle la pensión y usted esta incapacitado el que tiene que responder por el seguro de ustedes es allá el fondo de pensiones C: ¿pero el fondo de pensiones, no ha querido ... ? H: no, eso me ha negado, me dan vueltas, a hacer papeles ... C: como ha sido ese proceso, de lucha para que...H: hay 2 – 4 - 5 profesionales se reunieron

para que dieran el ... de seguridad G: eso lo hacen donde? H: eso lo hace la junta medica de saludcoop, la junta medica envió todo eso al fondo de pensiones, el fondo de pensiones dio calificación 62.95 una calificación súper alta, para que la persona sea impedida para trabajar y eso quedo así y yo puse una tutela ... que por que no se que ... que por que si se cuando C: que razones dan ellos H: la razón que por que eso era con la ARP, entonces con el fondo de pensiones con riesgos profesionales, riesgos profesionales se descarga con el fondo de pensiones que eso no era una enfermedad profesional, llámela enfermedad profesional, enfermedad de chulos, enfermedad de vacas, sea lo que sea, la persona esta enferma y tienen que responder por eso. ... entonces a mi me da dolor eso, a mi me da rabia eso, empezando desde hace unos 17 o 18 años cuando la empresa de troles nos boto, parte de ahí, empezando de que si hubiera un estado, ahí vuelvo y digo lo del estado, si hubiera un estado, yo no debí haber trabajado nunca sino haber accedido a una pensión y haber tenido los modos de estudiar y de haber yo sido una persona, bien. Por que la mentalidad no necesita de patas ni de manos. Sin embargo si soy incapacitado para muchas cosas de trabajo... pero eso no significa que sea bruto ... C: usted nos cuenta que ahora, por ejemplo con lo de los medicamentos es muy complicado, pero me imagino que usted antes, hace por ahí 20 años, por que el sistema cambio a partir de los años 90 H: del 91, cuando el señor Uribe, elegante el, fue el ponente de la ley 100, y eso acabo con todo el sistema de seguridad social del pueblo colombiano, C: y por que piensa que lo acabo? H: acabo por que eso lo cogieron las multinacionales entonces cada cual juega con la salud de la gente como se le de la gana ... y yo si hubiera sido un pensionado hubiera sido un protegido de Uribe, yo no podría hablar mal de Uribe, pero no como persona, de su forma de gobierno, y su forma de implantarlo el la esta implantado hace mas o menos unos 17 años cuando el fue senador de la republica y fue el ponente de la ley 100 eso es lo que yo quiero decir. Yo tuve un accidente a mi este fémur se me rompió se me acabo en el año 86, un accidente de transito, el hueso se me fue para un lado, y en la caja de previsión social distrital, me atendieron, me tuvieron 3 meses, me hicieron desde lo primario hasta lo ultimo que quede yo caminando. Mi papa dos veces fue accidentado, este brazo se le partió y mi mama tuvo un problema, no recuerdo cual fue, fue un problema grave , pero fue hace unos cuarenta años y la atendió la caja de previsión distrital, que era del estado y la atendieron y bien, y salio y la tenemos viva todavía. Yo me refiero a eso. C: ¿y en esa época usted estaba con seguridad social, cuando le sucedió el accidente? H: si C: y le cobraron? H:nada, ni un peso, cuando yo estuve en el hospital de Soacha, como beneficiario de la pensión de mi papa, por que el murió y yo quede como beneficiario en salud, toco hacer una reunión de un poco de gente para recoger Noventa mil pesos por que no me querían soltar del hospital por falta de noventa mil C: ¿ y eso cuando fue en que año? H: en el 2003 ¿ es que nos interesa conocer ese tipo de situaciones, ¿ lo secuestraron en el hospital, no lo dejaban salir? ¿ y como fue eso? H: bueno por que hablamos primero, que ese es un hospital nuevo, que es el cardio infantil del niño se llama, queda en Soacha allá me trasladaron, C: ¿ y que enfermedad tenia ahí? H: el mismo problema, es que no lo habían estudiado, como ... como debían haberlo estudiado, el mimo problema y si, vallase para la casa, vallase para la casa ahí tres días, y eso subió a noventa mil pesos el ... el copago, y no había esa plata, no había esa plata, hasta que se fueron todos allá, y entonces ¡yo colaboro con ocho mil pesos que tengo lo de los buses de esta semana, y todo el mundo puso su grano de arena!. C: ¿ y cuantos días estuvo usted allá? H: como tres o cuatro, y eso le costo, al estado o a yo quien se que es el que paga allá, por que allá tuvo que haber sido, como es el diez por ciento, como novecientos mil pesos, o algo así. entonces para mi eso es un negocio, las entidades de salud, dicen, “déle pastillitas a ese que se va a caer, déle pastillitas que ese sigue andando” C: usted nos cuenta que en el 86 le fue súper bien en la caja de previsión, ¿ usted recuerda, remontándonos hacia el pasado, para contrastar como era antes y como es ahora, alguna otra situación en la que usted halla tenido que ir al hospital? H: Yo trabajaba con la flota Asaquen y en el hospital de San José, estaba en un bus, el bus se estrello y yo me casque con la registradora y me dejo esta cicatriz que tengo, que me puso así, y a mi me hospitalizaron me pusieron todo y me sacaron cinco, cinco y sale, y eso era del estado, el hospital San José, yo no pague un peso, yo no pague un peso, nada de eso, me dieron los medicamentos y todo C: ¿ y en esa época usted iba y pedía citas y ahí mismo se la daban? H: No, por que uno era joven y ya uno no era tan... ósea uno le tiene pereza siempre a eso, si ahorita de viejo uno va a que lo chuzen allá, cuando mas seria un chino que va a ir allá, y uno ya maduro, que lo chuzen, pues toca por que, que mas se hace, de verdad que si, eso es cierto. Yo hace cuatro días tenia que irme al medico, pero yo se que el medico allá, que hace, le ponen a uno oxígeno, le ponen suero, le dan cuatro pastillas, y nada ahí, “¿ha bueno ya esta mejorcito cierto?, entonces pa la casa” Cuánto le cobra, Saludcoop, le cobra al gobierno o al... le cobran ochocientos un millón, dos millones de pesos, y no es nada lo que le hacen a uno allá. C: ¿ósea que usted ahora prefiere no ir al medico? H: si muchas veces, yo prefiero ir al medico, este que le digo que trabajaba con saludcoop, que

me dijo, “tómese este remedio pero eso no lo cubre el pos, cómprelo por sus medios” y lo compre y vea... G: usted que conoció la atención antes ¿ como es la atención de antes y como es la de ahora? H: malo, este medio es malo, este medio mata a la gente, por eso le digo G:¿ ahí algo bueno, en el de ahora? H: nada, nada, por que una enfermera o un medico trabaja con las uñas y el medico esta psicosiado o materializado, “usted únicamente atiende hasta la puerta, de ahí para allá ...” el es un ser humano, que esta cumpliendo una orden, hasta ahí hasta la puerta, “ usted recete esto, usted tiene este listado aquí y recete esto”, como uno tiene el salario mínimo si el tipo tiene tres millones de sueldo entonces es diferente, C: ¿Usted ha visto esa diferencia del trato? H: no, no, tanto como eso no, la niña enfermera, el muchacho enfermero, el medico, ese trato es igual, pero lo que se llama científicamente y a conciencia yo digo que no. C:¿usted dice que hay una clasificación, que depende de esa clasificación lo atienden bien o mal o le formulan medicamentos? H: yo digo que si, por que a estas alturas de la vida esa vacuna de la influenza a mi debían de habérmela colocado, que al niño, por que pues es el niño, pero a uno, no de malas, hace cuatro años valía noventa mil pesos, ahora como que vale cincuenta y si uno no tiene, C: nosotros los que no estamos familiarizados con el nuevo sistema, ¿quisiéramos conocer como era antes? H: yo entiendo, yo entiendo lo que quiere decir, pero esta es una manera de globalización, entonces todas las naciones tienen que recoger sus dineros y hacerse a un capitalismo, entonces, es limitado, eso es lo que yo quiero decir, y súbese el gobierno que suba es lo mismo por que eso es igual, y quien manda en eso es el banco interamericano de desarrollo, es el banco mundial de no se que, el banco de si se cuando, ellos son los que prestan o no prestan ellos son los que tienen o no tienen, “usted si no sale a la calle le doy dulces si sale le doy juguete”, alrededor del año 79-80 salio un articulo de todo lo que le decía el banco interamericano de desarrollo al gobierno nacional, de todo o que tenia que hacer, acabar con hospitales acabar con un poco de educación, acabar con estos hospitales, todo, un poco de pensiones y restringir, restringir, para que les prestaran plata, para que pudieran decir, “tome aquí le presto” ... C:¿ usted recuerda como era el sistema de salud en esa época en que usted era joven vivía con su familia ...? H: yo digo que bueno, era tan... tan mas ... era bueno, por que a mi me llevaban a salud a mirar la dentadura, me la sustrajeron su anestesia, sus cosas era bueno, habían cosas buenas de acuerdo al desarrollo de la ciencia E:¿ usted recuerda en esa época como hacían para sacarle esas citas, para que pudiera asistir al odontólogo? H: la verdad no, es que yo fui, por mis medio, como yo he sido un poco acomplexado, alma bendita era un hermano el que me llevaba y me trasteaba pa todo C: ¿y por ejemplo ese tratamiento le tocaba pagarlo? H: no, era gratuito, si eso era gratuito eso no se pagaba nada, yo no se ahora en las escuelas por que están dando almuerzo y eso, si antes eso no lo daban antes daban era la leche y la mogolla, eso era pa que no lo dieran, de todas maneras en cuanto a seguridad social para a clase menos favorecida, y para la case como de este personaje que tiene una discapacidad debía ser una mejor atención, debía el estado el gobierno, interesarse en eso, por que es una persona, yo tuve o estamos en un cuento de una... un congreso de personajes bajitos, yo cuanto hubiera dado si me os hubiera encontrado a ustedes hubieran ido a ese congreso, unos seres que son de altos como un asiento, no arriba al espaldar sino abajo, no es que sean autistas ni nada ellos hablan y todo, pero son dignos de respeto, dignos de que el gobierno les pusiera atención, quien les va a dar trabajo, yo miraba a esas niñas a esos muchachos, un muchacho de esos manejando a un sobrino de el y juntos de la misma estatura y me acordaba cuando yo me prendía de las nalgas de mi mama para irme pa la escuela, no se da cuenta, el estado no se da cuenta de eso, por que el señor que esta en el senado que esta en silla de ruedas, por el le pusieron rampas a todo eso, pero el personaje que tiene enanismo en Colombia no esta mirado con respeto y como una discapacidad, y es doloroso ver en nuestro medio, tanto personaje, usted sale a la calle y no lo ve pero si usted va a un congreso que esta fundando un señor, el lo esa fundando por que su hija esta así , a usted le daría algo de tristeza ver el atraso del gobierno con esa case de personaje, de verdad que si, unos nacemos con estrella y otros estrellados, seguro, por que mi papa y mi mama trabajaron y había comida en la casa, pero hay gente que esta en diferente situación, vienen de Cali, Medellín, de la guajira, vinieron unos indígenas de por allá del cauca, y hablamos, yo soy un poco acomplexado pero yo me metí ahí, ahorita hay una ponencia, un proyecto de ley para que nos den una atención, nos den una atención mejor, una pensión algo así, y le han hecho atrasitos, atrasitos, no la han dejado seguir adelante, y yo personalmente yo debí haber estado en el congreso presenciando esto hace mas de veinte días. C: ¿usted le a hecho seguimiento a esto? H: no, yo personalmente no pero la persona que le cuento si, digamos el es el directamente responsable de esta sociedad, Sociedad de talla baja, por no decir otro nombre: Yo soy oxigeno dependiente, yo para venirme para aca me tuve que quitar el oxigeno C: ¿y el oxigeno, lo consigue en donde? H: el oxigeno me lo da saludcoop C: ¿ y usted cada cuanto va allá? H: me toca renovar la orden cada mes, ahorita me toca renovarla la semana entrante y eso es otro problema, por que

carro para ir hasta allá a traer la orden para venir a traerla al ... ¿como se llama? ... saludcoop me da la orden y yo la tengo que llevar l proveedor, por decir algo, C: ¿y le toca esperar turnos y todo? H: todo eso, todo eso, y a mi mire, una señora en Transmilenio me trato muy mal, esa empresa yo la odio me da rabia, estando los asientos azules y no me lo dieron, me fui a bajar y seguro toque a la señora, por que a mi me da nervios del afán, de entre el puente y el carro, a que horas voy me boto y meto la pata allá , yo he tenido muchos problemas y seguro del afán la toque, yo no soy morboso, y si la toque fue sin culpa, pero me trato muy mal ... iba yo para la ciento cuatro a saludcoop y el Transmilenio me dejo en la cien, y yo subiendo ese puente, ese puente que es largote, me pateo. La señora se paro en la puerta del Transmilenio y yo tratando de salir, por que es que la gente no coordina, y yo empuje y “hay enano hijueputa, que yo no se que” y yo que tenia una cita al medico, me voy yo a poner a cogerle quien sabe que, eso es un atropello contra uno, cuando yo entre a trabajar en la empresa un tipo decía y a ese enano hideputa por que no lo mandan a todos los despachos y entonces el gerente le dijo, “por que yo soy el gerente y mientras el este aquí yo lo mando para donde a mi me parezca” entonces presentaron concurso, y pues yo no tuve que presentarlo por que yo pase de chorro, entonces yo no puedo decir que a mi las puertas se me han cerrado no puedo decir eso, pero la gente que lo va a atropellar a uno lo atropella, yo le doy muchas gracias a Dios por que lo que yo haga es mucha gracia, yo le puedo hacer a usted un bolso, para sus cosas para su sombrilla, y a mi nadie me enseño, yo tengo mi maquina y ahí cacharreo, yo le pongo el cierre a un pantalón, el cuello a una camisa, yo lo cambio, yo cacharreo yo jodo, entonces... es que a m no me faltan sino patas o haber estado un poco mas alentado, y como yo ah muchas personas E:¿ y esas personas que asistieron con usted al congreso como están, en que trabajan? H: hay muchos problemas, hay gente que tiene mas dificultades que yo, y no hay trabajo hay gente que vende por ahí pilas pa celular, hay gente que vende chance, hay gente que tiene que ir a pelar papas para ver si les pueden dar por ahí una sopita, E: ¿ ósea que sistema de salud ellos no tienen? H: si eso es cierto, es que yo fui abeja, yo fui pilas, yo no fui bobo empezando por la primaria yo no fui bobo, yo le demostré a esa gente empezando por los profesores que yo le puedo escribir a usted una carta manuscrita yo tengo una letra muy bonita. G: ¿ las personas de la asociación, no tienen trabajo, si no tienen trabajo, no pueden pagar seguridad social, entonces que pasa cuando las personas de esta asociación tienen algún problema de salud? H: si yo no hubiera tenido salud o media, por que no es salud, he seguridad social, yo creo o estoy seguro que hace unos doce años que yo ya era morroquiado, a lo bien, primero por que Dios no quiere que uno se valla pero lo segundo si ... E:¿ósea que esas personas optan por automedicarse o de pronto mirar que pueden utilizar para aliviar sus enfermedades? H: si, como siempre ha sido, a uno le dicen que un dolor de cabeza tómesese un mejoralito y aguapanelita con limón y acuéstese, G: Bueno, nosotros le agradecemos mucho, queríamos conocer acerca de cómo usted a vivido la seguridad social H: la seguridad social ha sido mala, mala, mala, por que la plata se va es para los duros, las EPS limitan, ellos compran miles de mejórales, miles de otras pepitas y mas pepitas y a usted le dan cinco pepas eso vale al estado quince mil pesos, eso le pagan al medico y no valen ... Otra cosa, yo voy a saludcoop, me ponen un sello y me dicen tome reclame esto en otra parte, me mandan para otro lado y tengo que coger ocho mil diez mil pesos de transporte para ir a reclamarlas, entonces que salud tengo yo, ahí tengo un montón de formulas sin pedir, vea el inhalador me lo regalaron por que doce mil para ir por el y doce mil para regresar ahora uno llega allá y le ponen un sello y le dicen valla a Colsubsidio y la reclama, y Colsubsidio queda como a treinta cuadras, eso esta mal, esta mal diseñado G: ¿sea que lo hacen para que la gente no recame los medicamentos? H: es que es un negocio de los dueños de la plata eso es un negocio de ellos. ... C: bueno, muchas gracias nos aclaro muchísimas cosas que queríamos saber y le agradecemos mucho.

Grupo Focal

Transcripción

C: Claudia, P: Participantes

Claudia C:: Bueno entonces la primera parte de esta charla, va a ser una charla, la idea es que ustedes nos cuenten como les ha ido, en la primera parte vamos a hablar de el acceso al sistema entonces pues aquí yo les estoy pasando una hojita donde ustedes están poniendo su nombre y a que EPS, si están en sisben en que categoría están del sisben y si son beneficiarios o si son principales. **Participantes P:** ah yo soy cabeza de familia, beneficiarios es que hay otra persona que encabeza la familia, el que cotiza, el cotizante o sea es el cabeza de familia **C::** si, entonces si es cotizante o beneficiario, **P:** o sea yo seria beneficiario, yo no me he querido pasar por eso yo estoy con sisben **C::** pero usted está directamente? **P:** por eso tendría que poner beneficiaria? **C::** Usted es cotizante o beneficiaria? **P:** Ella tiene sisben **C::** ah ya no, entonces solo pone sisben no nada mas, **P:** pero no tiene porque, yo si soy por ejemplo del sisben pero soy la cabeza de familia y tengo incluidos a mis hijos, aquí que hay que colocar? porque, **C::** si esta en EPS o en sisben, sisben qué nivel tiene de sisben, **P:** 2, **C::** ah entonces coloca eso, **P:** ah el tiene seguro y tiene el papá en le seguro **C::** ah entonces usted es beneficiaria, **P:** lo que pasa es que yo estoy en programa de la tercera edad y si yo me meto, **C::** ah hace cuanto están ustedes con el sisben?, **P:** yo empecé por una visita que me hicieron, **C::** aja, **P:** yo vivía aquí en el centro, **C::** hace cuanto fue eso, **P:** hace como 5 años, pero apenas empecé a tener ya el carne que aquí lo traje de todas formas porque uno no sabe que pueda suceder éste carne es el de mi marido este es el carne de **mutualser** yo también tengo el mío y cada de los hijos tiene el suyo sino que es que el mío no lo he laminado vea como lo tengo mire, entonces se supone que yo soy una cabeza de familia, si, entonces yo los afilié a ellos pero este carne es la primera vez que no lo dan en tanto tiempo yo siempre iba con el cómo es que se llama?, una carta, no eso tiene un nombre, una orden, no el estudio ese, o sea usted carga con ese papel y con ese papel a usted lo atienden en cualquier parte, **C::** hace cuánto le dieron ese carne? **P:** No eso apenas no lo dieron este año pero eso luché, se acuerda esas colas que se hacían ahí abajo en corferias haciendo esas colas para este carne, en esas colas estuve yo sino que después nos conocimos con un amigo que tenía una hermana que trabajaba allá entonces ella me ayudo para que esas colotas la gente amanecía allá, claro, a mi me toco así, pero me tocó este y resulta que este mutualser no tiene sino como dos o tres sedes si, y no las tienen en cualquier parte entonces para las citas me toca por allá en el Uribe, Uribe, que era lo que yo quería trasladarme que me atendieran por allá en el hospital de chapinero, yo vivo en la 45 y que no se puede no se puede y así estoy en ese problema, y cada ves que voy a sacar cita como yo sufro de la tensión, mensual tengo que ir a revisión para que me den la droga, no yo me cansé a las 5 de la mañana uno haciendo cola ahí y para salir de allá y a mi me da miedo porque no hay busetas no hay nada y un taxi desde allá cuesta como 10.000 pesos, entonces hasta ayer que fue que volví porque yo no había vuelto por eso, entonces y que no que no me pueden atender, la única forma que lo atienden a uno con este carne que tengo, en cualquier parte, es urgencias de resto no, **C::** o sea para pedir una cita común y corriente, **P:** nada nada, entonces aquí esta muy bueno el programa que ellos están haciendo para que hubiera acceso a todos los hospitales por ejemplo a mi me queda cerquita es el chapinero, yo vivo en la 45 ese queda en la setenta y pico, en cambio me toca irme hasta el Restrepo porque es la única parte donde le dan cita a uno, no, **C::** solo hay dos sitios para atender, **P:** pero a mi no me atiende sino allá y yo no pero como así deberían de meter por ejemplo como yo estuve enferma hace como un año mi marido me llevó por urgencias, le dije pues lléveme allá porque que hacemos, entonces me llevó con el, todavía no nos habían dado estos carnes, pero ya se suponía que estaba en ???, pero como no lo tenía, dijo no entonces si está por sisben entonces déme su numero de cedula, entonces ya sale, pero por urgencias si la podemos atender acá, pero cuando salga de acá tiene que ir a control allá, **C:** bueno desde hace 5 años ustedes están afiliados al sisben y antes como era ese proceso ahorita de estar afiliado, **P:** no cuando no tenía, con la cédula por ejemplo para una urgencia eso si, los niños cuando eran pequeños como yo vivía acá en el centro los atendían acá en el centro oriente es?, acá arriba en la concordia ahí en ese hospital si, y con la cedula o con el registro civil de la niña para que en ese sentido si, sin tener nada de esto, ya, pero decían la atendemos por urgencias si, pero tiene que ir al sisben o algo, entonces ya quedaron registrados y ya vinieron e hicieron la visita entonces le dije yo no tengo nada, yo aquí pago arriendo y sin embargo me pusieron nivel 3, sin embargo pues yo no peleo por eso porque de todas formas así sea el nivel 3 una cita vale 3.000 pesos a mi me parece que es barata si, pero ya por ejemplo cuando ya tenga, por ejemplo yo estoy yendo porque estoy enferma, yo tengo una hernia que me está molestando mucho y me mantiene en cama entonces por eso

quería contar a ver como va a ser el sistema ahora porque no se yo tengo cita al médico para que me mire lo de la hernia porque yo fui pero que no me querían operar todavía porque tenía la tensión muy alta y estaba muy subida de peso entonces yo me he puesto pues en eso, entonces ahora voy a volver ya saqué la cita y para que el médico me diga mas o menos cuanto vale la operación porque no sabemos, entonces por eso a mi me interesa también para saber cuanto vale porque yo soy nivel 3 entonces no se, **C::** esa parte me parece muy interesante la parte que usted ya nos cuenta de la enfermedad, de cómo va a hacer para pedir la cita, pero entonces en esta primera parte enfoquémonos como en esa parte de la gestión, de cómo ustedes accedieron al sistema, como fue ese proceso, usted nos cuenta que fue, **P:** complicado, **C::** que fueron filas y que lo último que les permitió como ya meterse y tener el carne fue esa palanca que tenían, **P:** si, esa palanquita que ahora si nos ayudaron a meternos ya dentro de corferias, uno ya hizo la cola pero ya después de que esté uno adentro ya es diferente, pero ustedes mismos yo creo que oyeron en el noticiero que hasta un señor se murió allá y esos aguaceros allá, esa gente amanecía allá **C::** y allá antes de que les dieran el carne les dieron una hojita? **P:** si, eso como es que se llama, eso tiene un nombre pero es que no me acuerdo en el momento, un estudio que le hacen socioeconómico, con eso iba uno y lo atendían **C::** y por ejemplo usted como fue ese acceso al sistema, a Famisanar no? **P:** Famisanar si, es por medio de mi hijo que está eh, soy beneficiaria. **C::** y hace cuánto está ahí? **P:** hace 2 años, y antes estuve en seguro social un poquito, poquito tiempo y mas antes siempre fue particular. **C::** ah particular, y como fue ese proceso con el seguro social como le fue? **P:** bien, sino que mi esposo era el cotizante y si yo iba seguido a citas me atendían bien, pero él no le gusta ir al médico y el día que fue le pidieron cantidad de cosas entonces no volvió y se retiró. **C::** aja, y se retiró y siguieron en Famisanar por el hijo. **P:** si señora. **C::** bueno y quién les dio la información para meterse a Famisanar fue su hijo? **P:** si, **C::** por qué decidieron Famisanar? **P:** por que ?? se hablaba mucho de Famisanar y porque a mi esposo no lo atendieron bien, muchos papeles, muchas vueltas entonces dijo que no mas, y en Famisanar cual es el problema o? **C::** no ahorita, cuéntenos usted en sisben cierto?, **P:** si señora, mi nombre es José Ardila, de todas maneras pues hace unos 10 años un día cualquiera llegaron a hacerme encuestas para sisben si, y entonces pues nosotros nos quisimos anotar toda la familia y pues de ahí para acá pues nos han atendido si, con lentitud pero yo estoy muy agradecido del sisben, yo pertenezco a Susalud pero de todas maneras la atención pues ha sido mas o menos si, porque mucha gente paga si, sino que una ocasión tuve un accidente y se me partió el peroné del pie izquierdo, entonces me dieron una orden y me atendieron en el hospital la victoria, entonces resulta de que cuando ya me dieron la salida entonces debía yo una cuenta a parte de lo que daba el sisben me tocaba dar como que eran 200.000 mil pesos, y yo en ese momento pues estaba muy escaso de recursos entonces no tenía la plata, entonces me demoraron allí en el hospital y no me querían dar la salida hasta que no la cancelara entonces me poner como una especie de letras, como fiadores, y resulta de que ese pagaré está allá y yo no lo he podido pagar porque yo soy una persona de escasos recursos y no he podido pagar ese pagaré quien sabe que todavía está ahí, **C::** cuándo fue eso?, **P:** eso ya hace como unos 3 o 4 años y ahora quedé ciego, quedé con cataratas y entonces me tenían que operar y duré año y medio dando la vuelta para que me operaran y ya cuando me iban a operar resulta de que me decían que no me podían operar porque estaba ya se habían cancelado los contratos con esa clínica y me tocó pasar una carta por derecho de petición y entonces así si me atendieron y me operaron en el tunal de juntos ojos, pero entonces quedé bien de un ojo pero de este ojo no he podido quedar bien, entonces resulta que un ojo me lo operó un médico y el otro ojo me lo operó otro médico y desde el momento que me estaba operando yo vi la operación pues fue muy diferente y me sacó mucho y estoy mal de ese ojo, **C::** bueno, y de pronto ahora mas adelante profundizamos en ese caso suyo, eh usted ha tenido barreras para cuando se metió las sisben, fue fácil el proceso, **P:** ah si eso fue fácil, yo no tuve ningún problema el día que pasaron haciendo encuestas por la casa y de una vez nos dieron un cartoncito mientras salieron los carne, y con ese cartoncito lo atendían a uno y ya después nos dieron los carnes y con eso nos han atendido y yo no he tenido para que, ningún inconveniente, no tuve que ir a corferias a hacer esas colas ni nada a mi no me han cancelado eso, nosotros pues somos 5 personas que estamos afiliados, **P:** ah y es que a nosotros al principio como eso cuando uno va allá a corferias le dicen que escoja porque ahí están todas las ARS y nosotros escogimos fue Humana vivir, cuando fuimos a que nos atendieran no nos atendieron, que no que ellos no nos podían atender, le dije yo pero es una urgencia como que no nos pueden atender, el dijo no me mucha pena pero vuelva allá a que le cambien porque nosotros ya terminamos contrato con el gobierno, entonces ya eso automáticamente no lo hizo la secretaría de salud, **P:** lo que pasa es que de todas maneras de tener el proceso de nosotros de 10 años que yo pertenezco a ese Susalud, siempre a tenido varias épocas de que uno quiere cambiarse, pero yo desde un principio me quedé Susalud y yo no me he querido cambiar, y a mi me ha gustado la atención entonces

para que se pone uno a cambiar, si es bueno para que lo va a cambiar, **P:** si no ahí el mutualser es bueno, lo que no tiene es que no atienden en cualquier hospital, **P:** ah si de todas maneras a nosotros nos atienden en todos los hospitales que pertenezcan a sur oriente, osea a mi me atienden en la perseverancia en el concordia, me atienden en el guavio o me atienden en las cruces, **C::** si, y antes osea 10 años atrás, **P:** ah no, ahí si era particular era muy terrible tenía que ir a hacer cola, a mi tocó ir a hacer cola al hospital san José, al hospital la samaritana y tocaba pagar, **C::** osea ahora le ha ido mucho mejor que antes, **P:** uy claro, ave maría, **P:** yo, a mi mamá le dio un aneurisma, ella le dio una trombosis y a ella la atendieron muy bien, ella por Saludtotal porque el sisben era nivel 2, estaba en el nivel 2 y a ella la tuvieron en ese hospital San Carlos allá en el sur, ese hospital es excelente y de ahí la pasaron para la clínica Santa Rosa allá en Cajanal, que fue donde terminó el tratamiento, entonces a ella la atendieron muy bien y yo no pagué sino 100.000 pesos, porque yo me acuerdo que ella duró 1 mes en coma, pero allá todo, todo exámenes de toda clase, y ellos cuando no los podían hacer ahí en ambulancia la llevaban a donde había que sacarle los exámenes para que, el servicio a sido muy bueno a nosotros nos ha servido mucho, sino que ahorita el problema es ese pero, tocará madrugar e ir a sacar la cita porque que hacemos, si pero le toca a uno, , entonces después un día cualquiera yo fui a sacar cita y me dijeron a usted la sacamos del sistema, usted se imagina como me puse yo, uno bien nesecitado y cómo así que me sacaron del sistema luego que pasó, no es que la pasamos a Cafam, le dije pero sin tomarme el consentimiento a mi, me fueron pasando?, dijo quedó Mario osea mi hijo que es el que cotiza ahora que está con el papá, en ese entonces el estaba en la Nacional estudiando, el ahora es Sociólogo y ya vive por su cuenta y está Mario y usted en el Cafam y don Ernesto quedó con Susalud, pero bueno yo dije bueno, entonces una señora me dijo ese es buenísimo, **C::** y por qué cambiaron así como arbitrariamente?, **P:** me cambiaron así pero si sabe que si, agradecí, porque he estado mejor claro, las atenciones han sido mejores, entonces y lo mas maluco, mas maluco que hay con ese Cafam era que en ese entonces tocaba ir al Cafam de la floresta por cada, por ejemplo que yo tuviera una consulta con un especialista, porque yo sufro de la columna con **diolistesis** aguda, y tengo que tener una cada mes, entonces cada que me daban así un papel me tocaba corra para el Cafam de la floresta, cuatro buses para ir allá, entonces ya me atendían en San Blas, me atendían en el hospital San Cristóbal, y en últimas ya colocaron un Cafam aquí en el sur, colocaron un Cafam entonces ya no es tanto problema, pero resulta que últimamente ya no me han puesto ese problema ya me dan las citas por ejemplo en el hospital San Cristóbal entonces yo le ruego a esa señorita yo le digo no me haga ir a ese Cafam mamita hágame el favor y directamente déme la cita, directamente de la voy a dar y ahí mismo me manda a San Blas, que allá son especialista para todo, entonces allá me están viendo para la columna me hicieron esta semana terapias y la atención es magnífica, y mi esposo en ese entonces quedó con Susalud pero el ahora ya está con el hijo que mi hijo es soltero y está en la casa con nosotros, sino que yo no he querido pasarme a la salud de el por lo que les conté, estoy con el programa de la tercera edad y si yo me paso a un seguro entonces pierdo los beneficios pero entonces yo vivo muy, muy satisfecha de todo, lo que sea nosotros llegamos por una urgencia y eso ya los atienden, la droga de una no la dan, osea así muy mínima la ves que digan no hay esta droga, yo ya no les digo nada porque es cada ves una ves en 300 entonces no hay la droga, pero de resto toda la droga, terapias, que un especialista, que para la ortopedia, para las vistas todo muy bueno, le digo que fue excelente el paso pues que dieron de trasladarnos, a mi me gustó mucho. **C::** ya, y usted?, **P:** yo soy beneficiaria de Famisanar, y pues antes nunca me metí a sisben porque una ves fueron a la casa y me colocaron en el nivel 4, entonces pues no le vi la gracia de nada, entonces pues no me metí mucho de lleno a eso, pero entonces ya llevo 4 años con Famisanar, y me ha ido bien, pero entonces ahorita como hablan del tema, **C::** y por qué decidió pasarse del sisben a Famisanar?, **P:** porque mi hijo entró a la empresa entonces nos puso como beneficiarios, **C::** a ya, **P:** por unas partes bien pero por otras no, **P:** el estrato 4 no cubre casi nada, eso tiene que pagar en el nivel 4 como si fuera particular, **P:** no cuando fueron a hacerme la visita me colocaron nivel 4, entonces no, era lo mismo que no tenerla, entonces no seguí con eso porque para qué, **H::** y ahora entonces con quién está?, **P:** estoy en Famisanar con subsidios y eso, **C::** y Mónica entonces, como le ha ido a Mónica con ese acceso al sistema?, **P:** mi caso es parecido también al de la señora, fueron a hacerme la visita los del sisben, y ese día estuvo mi padrastro, estaba solo entonces no se que contestaría, y quedamos todos los de la familia en nivel 5, y siendo humildes pues porque por tener televisor, nevera y eso, entonces pues ninguno utilizó nunca el sisben, ya estando yo casada, pues con mi esposo nos ingresamos a Cafesalud pero no nos gustó, **C::** hace cuánto fue eso?, **P:** hace como 5 años, pero nos retiramos porque el servicio fue muy regular, entonces pues ahorita no estoy en ninguna, **C::** ninguna de las personas de la familia?, **P:** eh no, **C::** hace cuánto están sin afiliación?, **P:** como 3 años, **C::** no están afiliados, y por qué decidieron porque les fue mal con Cafesalud o porque, **P:** Cafesalud porque fue malo, y no realmente pues

a sido realmente después no volvemos a afiliarnos en alguna compensación, **C:** ustedes como antes de pasar a los casos más concretos, ustedes como consideran que ha sido la información, ustedes cuándo por ejemplo accedieron por primera vez al sisben, tenían información, todos ustedes sabían que tenían que hacer?, cómo fue ese proceso de información?, **P:** yo lo único con lo que no estoy de acuerdo es con la gente que mandan a hacer las encuestas, ahí la ponen como quieran, porque resulta que cuando a mi me hicieron la encuesta mi mamá estaba de visita, estaba de visita un fin de semana y ellos fueron un sábado, nunca se me olvidará, entonces me dijo cuánto personas viven acá le dijo yo 4 mi esposo, mis hijos y yo, esos son mis hijos, y mi mamá está de visita, me dijo pero ella está en el sisben y le dije si ella está en el sisben y tiene Saludtotal entonces el me hizo la encuesta, y yo no se como colocó, cuando menos pensamos mi mamá estaba desafiada de Saludtotal, osea el tipo hizo la encuesta y la metió, uy usted viera los problemas que tuve, hasta secretaria de salud me tocó ir porque mi mamá ya no aparecía, estaba retirada de salud total que no se nada, y quedó en el mío con el nivel 3, y ella tenía el nivel 1 porque ella vive en Sierra Morena, y ese problema y usted viera que casi que no, y entonces que tocó ahí, ponernos en esos problemas a buscar, a mirar que era lo que había que hacer, dijo ya no la podemos volver a meter a Saludtotal, ya toca que se ponga a hacer vueltas y espere la visita nuevamente, y ahora quedó de Solsalud pero vea le cuento que papales que me tocó a mi correr ella para un lado y yo para el otro, que a llevar a una carta, a que no la afiliaban a Solsalud hasta que no llevara un carta a Saludtotal esa carta que dice que la saquen del sistema que para poder meterla la otro que yo no se que, eso si me parece muy irresponsable, le dije yo al señor ella no vive acá pero ella está afiliada en Saludtotal ella tiene su sisben 1, ella vive en Sierra Morena, y sin embargo la metió en el mismo núcleo familiar y usted viera el problema, ellos hacen las cosas como ellos quieren, le dije vea yo vivo en este apartamento yo tengo arrendado aquí y pago arriendo acá, yo lo único que tengo es un televisor, y usted mismo se da cuenta, y es una familia que mis hijos estudian uno estudia en el técnico central y la niña estudia en un colegio distrital, por favor para que no valla a salir muy alto simplemente porque vivo aquí en el centro, dicho y echo me salió estrato 3, **P:** cómo así si uno les cae bien le colocan el mas bajito, **P:** si, exactamente, y entonces imagínese, con eso si que hay que gente que no sea consciente y que no sepa lo que está haciendo, como el va a sacar a mi mamá de eso, nos metió en ese problema y mi mamá quedó ahorita fue en Solsalud claro que es muy bueno, pero ella ese Saludtotal era bueno, y claro ellos cuando ya ven que sacaron esa persona ya no la vuelven a meter, por ese sentido Saludtotal, **P:** cómo a usted le tenían que dar un papel ese día, **P:** no ellos no me han dado nada todavía, solo pusieron un papel de censado del sisben en la puerta, no es mas, en eso si no estoy de acuerdo, que nos manden gente que sepa realmente como es que deben hacer las encuestas, eso si me parece muy mal echo que ellos hagan las cosas, cuando nosotros, después mi hermana comienza a llamarme toda brava que yo por qué había echo eso, y claro no ve que mi mamá enferma de la tensión y todo eso, necesita estar hiendo mensualmente, y ahí se nos quedó casi 1 año sin ir a ninguna parte y comprándole nosotros la droga, porque ellos no la daban porque ella no estaba afiliada que para que la habíamos sacado, y le dije es que nosotros no la sacado, yo me imagino que en esas encuestas que hacen aparece la firma de la persona que hizo la encuesta, a uno no le dan nada de eso simplemente le ponen eso ahí y ya, **(P)** lo que pasa es que lo trabajadores son por temporal, son por temporada no mas, **(P)** si, pero me dio una rabia, a mi si me dio mucha rabia, yo si dije no pues como, **(P)** pero si la anotaron en su sisben, porque usted no la dejó afiliada a su sisben? **(P)** a porque quedó con nivel III, **(P)** ah ya, **(P)** y eso era lo que mi hermana no quería, y ella le tocó esperar a que le volvieran a hacer la visita, **(P)** a todo lo que es Simón Bolívar le dan nivel I, yo tengo II, **(P)** si mi mamá tiene I y ya después quedó fue II, **H:** y ahora con quién está? **(P)** con Solsalud nivel II, ella, pero la atención es muy buena y le dan la droga también, **C:** entonces el problema es con los encuestadores?, **(P)** si, **C:** y en general el acceso a la información, ustedes como se enteraron, de todo la ley 100, de que había que afiliarse?, **(P)** por televisión salió mucho, por una cartillita que le dan, para que uno se enterara de eso, **C:** osea no hubo problema con eso?, **(P)** no, yo lo hice porque vea mi hijo está en la universidad nacional y lo primero que le piden es el sisben, mi hija está en un colegio distrital muy bueno y lo primero que le piden para estar allá es el sisben, para eso si nos ha servido, entonces yo lo necesitaba también, yo necesitaba que ellos estuvieran en alguna, porque no los reciben si no están afiliados a ninguna **(P)** a ningún sisben, **(P)** es que así sea para ingresar al jardín, **(P)** si ahora para todo eso están necesitando, y es de la única forma que se pone uno las pilas, porque es muy necesario, entonces por el sisben me la recibieron a ella ahí en ese colegio y mi hijo, pudo entrar a la nacional porque lo primero que le pidieron allá fue el sisben, **(P)** y así le sale barato la, **(P)** a mi me salió muy caro, me salió el semestre por \$600.000, **(P)** ah no mi hijo entró pagando \$25.000 y acabó pagando 41 en la nacional **(P)** pero es que el llevaba una carta del colegio que estudió y todos lo reciben allá, porque el salió del técnico la salle y el ocupó el puesto 12 allá en los exámenes de la

universidad, **C:** entonces eso es una ventaja que en todas esas instituciones les exijan porque los obliga a ustedes a meterse, **(P)** si es o es una ventaja, **C:** bueno empezamos a hablar ya de los casos concretos cuando ustedes piden o han ido al médico, cómo ha sido ese proceso de solicitar un servicio en el sistema, cómo les ha ido, **(P)** es precisamente lo que le estaba contando yo me demoro mucho, porque es que me toca ese viajecito desde la 45 hasta Restrepo hasta allá junto al policlínico que queda al lado de olaya antes de llegar al Uribe Uribe, porque antes me mandaron a la 27 sur pero de allá me mandaron porque ya no me podían volver a atender allá entonces tenía que ir allá abajo, y entonces yo les dije por qué no me mandan a uno mas cerquita si ustedes miren mi dirección donde queda y que hay que estar a las 5 de la mañana haciendo cola ahí, entonces imagínese, **C:** y usted en que casos, por ejemplo su familia van al médico?, **(P)** no, ellos no van, me toca a mi sacarles las citas, mi hija hace tiempo que estoy que la llevo al medico, pero ayer que fui a sacar la cita, ayer me tocó irme a las 5 y media, si quiera para estar a las 6 allá, **C:** no, y por teléfono? **(P)** no nada, **(P)** ojala fuera por teléfono, vea que no es mentiras yo las saqué aquí traigo los papeles, **(P)** lo que pasa es que uno muchas veces no usa los servicios pero ahora están dando muchas citas por teléfono, **(P)** si, ahora todos los hospitales están colocando los teléfonos, **(P)** no, yo le pregunté a la chica que si podía sacarla por teléfono, me dijo no tiene que venir personalmente, porque hay que entregar la fotocopia de la cédula, la fotocopia del carne, hay que pagar, entonces me dijo eso lo tiene que hacer personal tiene que firmar, entonces tiene que venir personalmente a sacar la cita, me tocó la ficha 57, desde la 5 de la mañana, lo que si le dan a uno es una ficha, y le dicen a uno si quiere vallase para la casa y vuelva por ahí a la una, pero si le toca a uno una cola muy tremenda y esa madrugada, eso es lo único de resto, el está muy enfermo a usted misma le consta que Darío está enfermo, le dije yo valla y saque la cita y me dijo no esa madrugada por allá, le dije bueno entonces me tocará a mi misma irle a sacarle la cita, por que los horarios para atenderlo a uno no son muy largos, **(P)** bueno y por que no hace un cambio, pero si hace como unos 6 meses estuvieron cambiando los sisbenes para donde uno quisiera cambiarse, **(P)** para pasarme a dónde?, claro que Solsalud si hay por ahí cerquita, **(P)** claro que eso es un camello cambiarse uno, eso empiezan a pedir papeles, en ese sentido si, **(P)** no pero es buen servicio porque por ejemplo yo llamo por teléfono a San Cristóbal, claro que yo me logre comunicar es difícil pero me logre meter al teléfono ahí mismo me dan la cita, **(P)** porque a mi no me choca madrugar lo que me da miedo es la venida desde allá hasta allá, porque si me subo al transmilenio siempre es mucho lo que me toca subir, y de ahí es mucho lo que me toca bajar también y a esa hora, **(P)** no a mi si, yo llamo por teléfono me dan las citas y el día que voy a la cita me voy anticipadita una horita media horita y me facturan de una, en San Cristóbal no me cobran un peso en San Blas si me cobran, **C:** cuánto le cobran? **(P)** por la cita \$2.900 o \$2.400, a mi me cobran así, allá es lo mas de raro, en San Cristóbal no me cobran un peso y en San Blas si me cobran, yo creo que como es con especialistas entonces si en San Blas me mandan droga también me cobran peor poquito por ahí \$1.900, **(P)** lo que pasa es que a uno le cobran según el nivel del Hospital, porque por lo menos si a uno lo mandan a la victoria allá si es carísimo, allá le cobran a uno mucho mas, **(P)** pero y si me van a hacer un examen también lo pago pro barato, la mitad de lo que vale, por ejemplo me sacaron una radiografía, **(P)** a mi se me hace muy caro porque cuando mi mamá estuvo hospitalizada en el San Carlos no nos cobraron nada, y la clínica Santa Rosa que queda en Cajanal porque mi mamá duró 1 mes, vea de allá unieron la cuenta con la de acá y me salió como por \$100.000, **C:** es decir ustedes dos están en el sisben cierto?, **(P)** nosotros 3, **C:** ah bueno, y a usted le toca ir a pedir cita personalmente y a ustedes por teléfono, sin ningún problema, **(P)**, si, y voy y facturo el día de la cita, por ejemplo en San Blas y en San Cristóbal hay especialidades para los de la tercera edad, por ejemplo uno llega allá y lo miran a uno y le dicen hágase aquí, y ya pasa, y lo pasan a uno los vigilantes y unas niñas las guías, ellas le dicen hágase acá que ahí mismo la atienden, **(P)** ah si allá así también es las señoras embarazadas o con niños y los de la tercera edad, **(P)** en San Blas también hay especialidades para nosotros, por ejemplo los lunes del primero lunes del mes va uno a sacar las citas, entonces hacen una cantidad de los de la tercera edad y las embarazadas, y nos tienen un sitio especial donde sentarnos, entonces nos van sacando por filas y nos van sacando con la cita, yo si no he tenido ningún problema, **(P)** en Famisanar llama uno para sacar la cita pero lo dejan espere y espere y las citas son 20 días, un mes, hace poco me descubrieron que era hipertensa me dieron una droga que me hizo dar tos y me la cambiaron, me pusieron otra no me examinaron ni nada y me dieron otra diurética, yo amanecía bien y por la tarde las piernas eran así gordísimas hinchadísimas, me fui por urgencias, me hicieron todos los exámenes todo me salió bien, todo perfecto, volví donde el médico no me explico que será, vuelva y pida cita, volví y pedí cita la misma historia, fui y como nos atienden gratis para lo de la tensión, el médico que me atendió me dijo no eso es que ustedes nunca se miran las piernas y les da uno droga y dicen que eso es lo que las hincha, ahí si me dio rabia y no volví a donde el que me dio la droga,

volví al mes y no me dijo nada, volví a los tres meses y una doctora si me dijo no dígame al médico que le cambie esa droga que eso es lo que le esta haciendo mal, y preciso me tocó pedir cita otra vez con el que me la mandó, me la quitaron y santo remedio, lo cogen a uno como de conejito, le digo a la enfermera mire que esa droga me hizo esto y me dijo a no es que esa droga estaba en prueba, me dio retención de líquidos y vivía con sed a toda hora, y me tocaba acostarme para que no me dieran ganas de ir al baño y por las noches si 3, 4 veces me tocaba ir al baño, C: y todo eso fue por la droga y es decir antes de que le formularan esa droga por qué fue que usted fue al médico, osea cual fue la razón por la que fue al médico, (P) porque me hicieron control de tensión porque estaba alto entonces ya me formularon no me acuerdo cual era, bueno en todo caso me dio tos y me la cambiaron me dieron mifedipina, yo le eché la culpa fue a eso , por que caminé, fue que aguanté sed, y inclusive fui a dos médicos particulares y me dijeron esa enfermedad si que está rara, me hicieron exámenes de sangre y perfectos, C: usted nos dice que fue al médico por control cierto, por ejemplo cuando usted nos dice que pide las citas es por control o por.. (P) la saqué por que tengo una hernia, pero yo ya en este año había ido, sino que ya tenía como 4 meses que no iba, porque como soy hipertensa tengo que ir al control para poder que me den la fórmula para que me den la droga, pero es que esa madrugada a las 5 de la mañana, yo dije no yo prefiero comprar la droga, por que eso de ir mensualmente a eso, el médico debería mandar droga siquiera para 4 meses, porque era que me la cambió el cartopril que eso no me estaba haciendo nada, y me mandó ese berapamilo de 120ml, pero resulta de que el me la mandó desayuno, almuerzo y comida y no me la puedo tomar así, yo me la tomo así y se me calienta la cara y las rodillas se me ponen hirviendo, el me la mandó así que porque la tenía muy alta, entonces a mi se me hizo raro antes me la subía mas, entonces ahora me la tomo por la mañana y por la noche no mas, C: osea por su propia cuenta, (P) si porque no ve que yo sentía el calor aquí detrás aquí como en las orejas y las rodillas y los brazos esto se me ponía colorado caliente y eso me daba como miedo, (P) a mi marido le mandaron esa droga media por la mañana y media por la noche, (P) y yo siempre trato de cuidarme mucho, tomo cosas naturistas para la tensión, y para bajar de peso y todo eso porque lo que necesito es que me operen porque me está molestando mucho la hernia, entonces por eso es que volví ahora, entonces sin embargo ahorita hay una campaña y me mandaron para donde el odontólogo, me mandaron para medicina general y la psicología, no se si eso lo cobrarán la muchacha me cobró \$2.500 ayer que fui, no se si eso lo cobrarán ahora que valla, y pasado mañana tengo la cita por la mañana, y el viernes tengo la de odontología y el 22 la de psicología, la atención es buena y los médicos si son muy buenos para que, que eso si tiene ellos la atención y todo y que ya cuando uno va al cita no lo demoran tanto siempre es a la hora exacta porque siempre son muchos médicos, entonces atienden por ejemplo hay médicos que no atienden sino 10 o 12 personas no mas, el servicio es bueno lo que no me gusta es esa madrugada a sacar la cita, no mas, C: ya nos vamos a ir metiendo como en los casos de cada uno usted nos cuenta que el caso suyo ha sido la hernia, y en el grupo suyo en su familia ha habido casos de enfermedades donde haya sido, (P) no que haya sido para que lo atiendan por el sisben solo mi mamá no mas, mi hermana también es hipertensa pero a ellos los atienden por allá en ese hospital, como ella vive en sierra morena, pro allá en ciudad bolívar, allá la atención si es muy buena, a ella le toca madrugar a sacar la cita, allá no los atienden como dicen ustedes que por teléfono, C: como ha sido en el caso suyo de la hernia, cómo ha sido ese proceso, cómo se dio cuenta que tenía la hernia?, (P) porque tenemos un amigo egresado de la universidad nacional que es médico, entonces una vez fuimos allá a pasear, y entonces me comenzó ese dolorcito y me dijo usted por qué se está quejando de ese dolor que le pasa venga a ver la miro, y dijo a no es que usted está herniada eso es mejor que valla al médico, si quiere la atiendo yo, peor como el era particular allá la consulta valía como \$80.000 por mas amigo que sea, entonces me dijo usted tiene sisben?, yo le si me dijo ah bueno valla al sisben pero no se puede descuidar, sin embargo me dijo vea yo le mando esta droga para la tensión, me mandó una droga que la caja vale \$70.000, y entonces le dije no, me dijo entonces tómese esta y después vuelve por la otra, le dije no quién va a volver esa porque me la regaló, pero \$70.000 vale la caja, entonces yo fui al sisben me dijeron si está herniada le toca que se cuide mucho no haga fuerza que yo no se que, pero en este momento no le podemos hacer nada eso le aguanta un poquito pero no puede hacer esfuerzos me dijo cuídese mucho porque de pronto se le estrangula sin embargo tómese la droga para la tensión, baje de peso porque así no la podemos operar, entonces hace como unos 4 meses, C: hace 4 meses le descubrieron? (P) no hace como 1 año pero que fui al médico porque es que esa madrugada por ahí yo estaba yendo a otro lado, al otro fui a la 27 sur pero que allá no podían seguir atendiéndome me trasladaron para no se donde porque no me podían atender sino allá abajo, entonces me toca ir a ese y por eso volví ahora porque me ha molestado mucho y me duele mucho, entonces voy a ver si bajé de peso y si la tensión y si me cambia esa droga porque esa droga la tengo y eso me sube la tensión entonces hay veces en que estoy colorada y eso es

prácticamente antes de venirme, (P) yo otro problema que tuve es que mi hijo se enfermó hace 15 días y lo llevé 2 veces al San Rafael y me lo devolvieron que no que estaba bien y siguió con tos y tos y me tocó llevarlo a particular y resulta que tiene bronquitis y me tocó pagar medicina, inyección después por particular, C: y por qué, por qué no lo atendieron? (P) porque iba con fiebre y llegaba allá y ya no tenía fiebre y todo bien, pero el seguía con tos inclusive me dieron la copia de la droga que eso no la despachan si no dan la original, pero una copia ahí no le dan a uno nada, tocó por particular, (P) y teniendo bronquitis después no lo llevó? No confiaba ya, no quiso volver, y por ejemplo en el caso suyo como le ha ido, cómo ha sido el proceso cuando le da alguna enfermedad?, C: no pues mi citas yo si las cumplí realmente, cuando estuve en un tratamiento de laringitis crónica y faringitis me hice un tratamiento y me sentó muy bien, yo siempre asisto a las citas, y como lo de la tensión le dan de una vez cita a uno para el otro mes, entonces no tengo que pedir cita ni nada, C: y cada cuanto va usted al médico?, (P) cada mes por lo de la tensión y de resto cuando me siento así mal pido cita pero me la dan para 20 días después ya cuando estoy bien, (P) si lo mas tarde que se la dan a uno es como para los 8 días, yo fui ayer y me la dieron para el jueves, y todas la mas tarde es la citología es para el 22 de agosto, que es la semana entrante, (P) pero la especialidad también es mes, mes y medio para la cita (P) uy no muy tarde, (P) y en qué es que está usted? En Famisanar cierto, C: y a su familia también le ha ido bien ósea también ellos van al médico, (P) no les gusta, C: no les gusta por qué? (P) porque ósea va uno al hospital y dura 4 o 5 horas ahí aguantando frío, entonces no, le pagan a un particular, C: ósea ellos pagan Famisanar pero pagan también particular?, (P) prácticamente yo soy la única que lo tiene mi hijo también le ha servido porque le dan como ataques al corazón, como arritmias en eso si lo han atendido muy bien, después si lo entraron de una, H: cuántos años tiene su hijo?, (P) 32 años, (P) no mi marido si le gusta ir al médico si no que yo soy la que tengo que sacar las citas, porque es que ellos no madrugan no le digo que eso es una camello, pero si me toca y ayer no se la pude sacar a el, porque no llevé la cedula, (P) hace como unos 6 o 7 meses yo vi unos avisos grandes en todos los hospitales que decían que donde la gente quisiera cambiar de sisben, que estuviera aburrido que se quisiera pasar,(P) ola yo no lo vi, pero es que yo me pongo a pensar todo ese camello, tanta lucha para meterme en eso, (P) pues abría que para un lado que quede cerquita donde vive, si porque es que uno pagando arriendo no queda cerquita ninguna parte, (P) no pero de todas formas yo duro mucho donde estoy llevo 18 años ahí, y ese lo que pasa es que si es un camello la ida por allá pero ahí tocara porque que mas hacemos pero el servicio si es bueno, C: y José el caso que usted nos estaba contando, como fue ese proceso la enfermedad, como tuvieron la iniciativa de ir al medico, (J) no de todas maneras yo tan pronto que empecé, me gusta ir personalmente, es mejor ir personalmente, porque a mi me han dicho eso llame pero no va uno personalmente porque si hay veces que uno llama y timbra el teléfono y entonces no le contestan entonces va uno, mejor para uno personalmente, C: usted nos estaba contando ahorita un caso, no se un caso suyo de su familia, de enfermedad no?, (J) no de todas maneras nosotros así enfermedades no, por ahí de ves en cuando, pero así no, C: el caso de los ojos, (J) el caso de los ojos si de todas maneras, si tuve que dar muchas vueltas para el asunto de la operación porque ya le digo que me vacilaron bastante, con el asunto de la operación porque desde el año pasado me iban a operar entonces cuando ya iban a operar me dijeron no ya no podemos porque ya se cancelo el contrato con esa clínica y con esa ya esta cancelado el contrato, entonces me toco otra vez ir a lugar y decir eso, y entonces pase los papeles y nada, cada ves que iba me decían nada, nada no le ha salido nada, entonces alguien de allá mismo me dijo vea para que a usted lo atiendan rápido es que yo ya me tocaba andar con un palo yo ya no veía, entonces yo estaba muy preocupado y hacia ya año y medio ya estaba al pie de la operación y nada, siempre fallaba la, entonces alguien me dijo vea para que a usted lo atienda pase una carta de, con derecho de petición y tiene 15 días, C: como una tutela?, (J) si es parecido a una tutela, y dijo tienen 15 días para contestar, dijo por ley le tienen que contestar a los 15 días, C: y le contestaron?, (J) si señora, inmediatamente yo salí y mandé a hacer la carta y de una vez la radiqué, y a los 15 días me contestaron, y me dieron una orden para que me atendieran en el Tunal, y allá fue donde me atendieron, y entonces pues si me tocó pagar porque de todas maneras como no me cubre me toca pagar 10%, C: y eso fueron \$200,000 me imagino, (J) \$360.000 me costó lo que me tocó pagar a mi, porque el otro caso fue un accidente que sufrí, en donde se me partió el peroné izquierdo, (P) a ósea que si lo atendieron, ósea que eso anterior estaba ahorrado porque o sino no lo hubieran atendido, (J) pues quien sabe yo no se, porque ahora para los ojos no me pusieron problema, C: y cómo fue lo del peroné? (J) fue una caída, tuve una caída y entonces se me partió el peroné y entonces yo me fui para el Guabio, C: eso fue hace cuánto? (J) eso hace como 2 años y entonces como a mi me atienden en el Guabio, pues me fui y en el Guabio todos me dijeron aquí no hay ortopedista y entonces me dieron una orden y me mandaron para Victoria, entonces ya me salió costoso y me toca pagar \$200.000 pero yo no tenía con que pagar, entonces no me

dejaban salir y después que me dieron la salida me tocó quedarme 1 día mas porque no me dejaban salir hasta que conseguí quien fuera y me tocó firmar un pagaré, tuve que pagar después, C: bueno y en los casos, cuando le piden a usted con el problema de los ojos que usted pedía la operación, cuáles eran las razones para que no, (J) las razones era que estaba cancelado el contrato, porque a mi me iban a operar en una clínica que queda en el Galán no me acuerdo como es que se llama, y fui allá y me dijeron no ya no tenemos contrato con Solsalud, entonces me tocó volver a Solsalud y volver a empezar el proceso otra vez, C: y cuánto duro ese proceso? (J) año y medio, C: año y medio para que lo atendieran, (J) si señora, hasta que les pasé la carta pasándoles la carta ahí me atendieron inmediatamente, todo se demoró como 2 meses, como unos 2 0 3 meses para darme la respuesta si, y entonces ya seguí ya voy donde el médico y me mira y ya ahí mismo de la orden para un control por lo menos yo tengo cita ahora para el viernes, C: y cada cuánto va al médico?, (J) cada que el médico me dice, el médico me ve y me dice pida cita para tal fecha, entonces yo pido, C: sobretodo para los ojos? (J) si para los ojos y de resto pues particular así no tengo ninguna novedad, que, lo que pasa es que todo a sido accidente porque las enfermedades así particulares no, C: y su familia también no ha tenido, (J) no señora, depende problemitas así gripas y, C: bueno y como ha sido los casos que usted haya tenido de enfermedad, su familia,(P) pues que una nieta mía tuvo un bebé muy joven ella tenía 16 años, y entonces el bebé se le enfermó al mes le dio broncolotis, y entonces ella como era un domingo y nosotros los domingos como estamos en el mercado de las pulgas, entonces ella se sintió solita, desesperada, y vio que el niño se le estaba ahogando, se lo trajo para el San Rafael inmediatamente pues ellos, el niño no tenía sisben ni nada y ella la mamá la tenía asegurada para que cuando ella tuviera el bebe la atendieran en el San Ignacio entonces a ella le preguntaron dónde tuvo usted al niño ella dijo en el San Ignacio, a entonces mandémosla para el San Ignacio y ahí mismo la despacharon para el San Ignacio irresponsablemente como quien sabe que porque ni siquiera le dijeron lleve una bala porque el niño ya iba ahogado muriéndose ni siquiera una ambulancia sino coja un taxi y vallase y desde el San Rafael hasta allá mire cuanto como \$15.000 o \$16.000, C: y por qué en San Rafael no la atendieron, por qué un mal servicio? (P) no eso ella no me contó muy, me dijo no me atendieron en San Rafael y me mandaron para San Ignacio, en San Ignacio llegó y ahí si le atendieron inmediatamente el niño le colocaron oxígeno las atenciones fueron hermosísimas usted sabe que ese hospital es muy bueno y lo atendieron muy bien y colaboraban mucho con el niño y ella le tocaba permanecer todo el día con el niño allá de todas maneras porque lo estaba lactando y cuando ya pensaron que ya le daban la salida, salió en \$300.000 la salida, primero marcaba \$1'000.000 y entonces claro se imagina usted como me puse yo, entonces fui y hablé con todo el mundo con las trabajadoras sociales y les dije es que es una menor de edad ella está muy joven y ella yo soy la abuelita y nosotros somos muy pobres, yo no tengo vivo en los brazos de dónde voy a sacar yo de dónde, toca que la dejen acá con niño y todo porque yo no me la llevo a ella ni al niño, yo los dejo aquí, entonces ya se pusieron por allá a hablar y hablar y me dijeron vuelva a las 2 de la tarde, todo el día me tocaba ahí y cuando fui me dijeron no, no mire vea ya le solucionamos el problema le vamos a dejar por \$300.000, de todas maneras era caro, porque a ella no le tenían que haber cobrado, porque primero el niño era menor de edad, lo otro ella era menor de edad a ella no debieron, y los niños tienen acceso a las atenciones médicas pues eso es lo que yo e oído pero de todas maneras nos tocó pagar \$300.000, pues no me adolece porque entre todas esas idas y vueltas entonces una doctora ya le cogió mucho cariño a la muchacha a mi nieta, entonces le dijo mire Lina yo le voy a decir esto asegure a su niño aquí haga este papel así, ella le dio un papel, haga esto Lina valla a tal parte haga estas vueltas, traiga tales papeles y asegure al niño porque el niño va a necesitar 2 balas, el necesita la bala para estar en la casa y la cuando usted lo valla a sacar, cuanto cree usted que iba a valer eso, y si la pelada se puso a hacer vueltas muy avispada ella es muy avispada, ella se puso a hacer vueltas cuando menos pensamos ya la mamá también, la mamá trabaja en el Bienestar Familiar entonces le daban permiso, también trajo una carta del Bienestar Familiar ella y le aseguraron al niño allá le dieron el seguro en ese hospital entonces ya cuando lo fuimos a sacar, ya nos dieron las balas, y no cobraban nada, como \$4.000 pero poquito por seguridad pero no mas, nos dieron la bala pequeña y la grande mandaron quien la instalara en la casa, la instalaron se la tuvieron 15 días, y la pequeña se la dejaban para que cuando ella saliera y lo llevara al médico al control, lo tenía que llevar con esa bala, así duró como unos 2 meses, ya se alivió gracias a mi Dios, y ay el papá trabaja y lo aseguró a un seguro que el tiene, no se si ya lo desvincularían, tengo que preguntarle porque tienen que sacarlo de el seguro que lo tenían, pero de todas maneras pues, le cuento que las atenciones, allá también estuvo mi esposo fue que a el dio un pre infarto en el mercado de las pulgas entonces ellos lo de la junta, yo ni estaba por ahí porque yo vendo tinto, C: eso hace cuánto?, (P) eso hace como 2 meses, y cuando yo me di de cuenta es que Raúl llevaba a mi esposo del brazo entonces pues yo pensaba, porque el es una persona muy pasivo, muy tranquilo, entonces

yo dije algún cliente que llevo y quien sabe que le hizo o algo, se puso a pelear o que pero fue lo único que se me vino a la mente porque el estaba aliviado, cuando lo vi entonces le dije Raúl, Raúl que pasó y dijo que Ernesto está malo y entonces estaban dos ambulancias ahí, llamaron la ambulancia y llegaron dos, llegaron la de la Policía y la del Hospital, y lo llevamos en la de la Policía, una policía dijo echémoslo aquí que aquí nos atienden mas ligero el iba ya muerto, iba ya morado, morado, y también los de la junta lo llevaron fue al San Ignacio, allá también las atenciones fueron especiales con el ahí mismo lo inyectaron, le colocaron el oxígeno, lo atendieron cuando lo dentaron ahí mismo lo atendieron, claro como era del corazón y allá entonces le hicieron una cantidad de exámenes porque a mi me entregaron los papeles una cantidad de exámenes sino que el empezó porque es que el es, le tiene fobia a los hospitales, y eso casi le lloraba a esa doctora casi, que lo soltara, y allá duró como 8 días y ya no lo trajimos para la casa nos cobraron solo \$100.000 no fue mucho pues a mi no me parece porque eso ni lo de los exámenes, y un solo examen de esos vale como cuatrocientos y pico, entonces no nos cobraron nada \$100.000 entonces ya ahí el hijo le cuento que el trabaja en un hospital, el trabaja en vista hermosa con niños el es un sociólogo, entonces ya el hijo lo aseguró a el en Cafesalud, lo tiene en Salud Total lo atienden muy bien, le dan cada mes la droga se la dan y cada vez que pedimos la cita es por teléfono y bien tranquilo allá si es bueno, buenos días don Alfonso cómo amaneció, nos encontró y aquí no hay campo para usted, E: la atención en San Ignacio de su esposo fue rápida, con el carné no mas o que, (P) rápida, no nada ellos porque fueron los de la junta fue Cecilia, no me acuerdo si fue Raúl, E: pero el estaba afiliado para que lo atendieran ahí? (P) no, no señor, el tenía Solsalud, sisben, no a el ni le preguntaron, Cecilia dijo vengo del mercado de las pulgas traigo a este señor grave, lo fueron dentando y de una vez las atenciones y no nada, nada, C: en cuanto al jefe que le dijeron?, (P) no ellos son una hermosura. E: y que papeles le pidieron o tuvo que diligenciar después de es, usted tuvo que diligenciar algo después, (P) no únicamente pagar los \$100.000 y que lo llevara a control que allá no me cobraban mucho, el médico me dijo sígame lo trayendo fijo aquí que yo no creo que le cobren mucho, y para hacerle otro examen que le hace falta, y para seguirlo tratando aquí, y yo les di mucho las gracias y les agradecí mucho porque se portaron muy bien con el, y entonces ya Mario, ya fui a Solsalud, a las dos primeras citas también lo atendieron excelente, y le dieron la droga le dieron todo, y ya el dijo no yo voy a asegurar a mi papá a meter a mi papá con mi seguro, y como el es soltero el puede, y lo atienden en Saludtotal una hermosura, el lo atienden por ejemplo si el tiene una urgencia, lo atiende en el Policlínico y las citas son en la 34 con caracas, pero eso uno llama por teléfono y llega allá, pasa el carné y ya, un papel y ya a los 5 minutos lo atienden, C: y usted por ejemplo en el caso suyo cada cuanto va al médico? (P) tengo que ir cada mes por lo que yo tomo droga especial yo sufro de ulcera cada mes me dan droga para la ulcera y para la columna para el dolor entonces si puedo ir cada mes, ya hace como 2 meses que no voy, porque he estado bueno en otros proyectos, estoy yendo a ortopedia, fui a fisioterapia, fisioterapia es para lo de la columna entonces me manda terapias, ya me hicieron las terapias ayer las terminé, y ya tengo la otra cita para el 30, pero es facilísimo las citas mías como le cuento en San Blas paga uno alquilo pero allá es especial para nosotros, y el sisben que yo tengo no, yo vivo muy agradecida de Cafam, una belleza, C: usted va a citas con especialistas, ortopedia, todo, (P) si en San Blas y si es de mandarme a San Rafael allá me hicieron una resonancia que valía \$480.000 me valió \$26.000, lo que tengan que hacerme y la doctora me dijo que me tenían que operar de la columna sino que yo no me dejo, y que ella me hace operar en San Blas, que ella me hace operar en un hospital bueno, y esto, me mandan las terapias y me las dan, tengo la vena várice bien pronunciada, también me dijo el médico quiere que le mande a operar?, le dije no todavía no, no quiero doctor, pero cualquier examen yo pago la mínima, pago pero lo mas poquito que haiga que pagar, y en San Cristóbal como es un hospital que solo hay atención médica allá si voy es a las consultas y allá me dan la droga, C: si usted por ejemplo compara estos últimos 10, 15 años y antes de la ley 100 cómo ve usted, (P) no pues ni comparar, porque yo tuve dos cirugías en la Samaritana y nos tocó pagar, en que no nos vimos para pagar, C: hace cuanto fue eso, las cirugías?, (P) como 15 años, C: no le fue tan bien?, (P) en la cirugía me fue muy bien, pero con el pago no, con el caso doloroso no, C: y cuánto le tocó pagar en esa época, como mucha plata, (P) no, cuando me operaron de la matriz me tocó pagar \$100.000, en esa época, me sacaron la vesícula también pagué como \$120.000, \$130.000, claro era mucha palta y claro que la Samaritana, sino que ahora quedó particular, porque después que ese hospital no hay otro, allá me rogaron mucho que me dejara operar de la columna, ah vea le voy a contar otro caso de mi familia, la hermana mía que esa si la conocieron, resulta que en ese entonces no había sisben, cuánto hace que mi hermana murió?, como 17 años, en la casa no hemos podido investigar de parte de quien es que viene el problema de la columna vertebral, todos, todos, sufrimos y mi papá y mi mamá nunca fueron enfermos de nada, de eso, resulta que una hermana mía un buen día ella le daba dolor en la columna pero no le paraba

muchas bolas, ni iba al médico pues cuando eso no había Sisben ni nada, y ellos muy pobres, y a ella le dio una picada en la columna, ahí mismo el hijo estaba como que en la Nacional estudiando, como que si, el de todas maneras, el muchacho se la llevó alzada, el cogió un taxi y se la llevó para el Hospital San Juan de Dios, cuando eso existía el San Juan de Dios, allá fue donde la operaron e inmediatamente que ella llegó ellos no esperaron opinar con alguien ni nada sino que de una vez la dentaron, a cirugía y de una vez le echaron cuchillo, desafortunadamente los instrumentos estaban infectados y la sala infectada porque disque acababan de hacer una cirugía, infectaron a mi hermana, cuando la sacaron de la cirugía a la cama ya mi hermana estaba parálitica, parálitica completamente, ya desde ese momento nosotros no pudimos volverle a dar comida, nada sino que eso era echándole por un pitillo pues nosotros creíamos que era pues por el momento, pero entonces nosotros le rascábamos los pies, es que cuando a uno lo operan de la columna lo primero que uno siente es la sensibilidad en los pies, entonces nosotros le movíamos los pies, le cogíamos los pies y le decíamos usted siente algo, ella habló después de la operación, habló como unos, como poquito, cuándo usted fue todavía ella hablaba? (J) si claro (P) ella hablaba, pero llegó una época que ella no se le entendía lo que hablaba, como que se le trató de torcer la boquita y ella ya no hablaba, y no pudo desde esa hora en punto volver a comer, las muchachas le hacían así bigóticos como a un bebé y le echaban y esa lidia porque se ahogaba, C: y todo fue por una infección, (P) todo fue por la infección, que donde ellos sean mas avisados, ellos demandan ese hospital y mejor dicho pues imagínense usted hasta el extremo de quedar parálitica sacarla de allá en una silla de ruedas, y quedó parálitica y así duró 2 años, parálitica 2 años, imagínese cómo murió, y cómo fue el estado de la familia, que eso es terrible, C: murió por eso?, (P) ay claro, imagínese que ella murió que no se conocía, a ella ya no le gustaba ni que la gente, ni que fueran a verla, para que no sintieran compasión de ella, ella tirada en esa cama día y noche, los muchachos la sacaban en las silla de ruedas la asoleaban, la bañaban, todo, todo le tuvieron que hacer desde esa hora en punto, entonces ese si fue un caso terrible en mi familia, C: hace 17 años?, (P) si, porque cuando eso no había sisben no había nada, mas aparte yo no recuerdo pero el platal fue horrible, porque entre todo el mundo nos tocó ponernos a reunir para poder sacarla de allá, C: pero entonces lo suyo si ha sido muy bueno, por parte del sisben, ortopedia todo eso si muy bien, (P) muy bien, excelente, la droga, todo me dan, todas la atenciones son muy especiales, parece que pagara, como dice el cuento que pagara por ese servicio, porque Cafam es lo último muy bueno, C: vamos con Lilia como le ha ido a usted ya en casos concretos, con su familia, (L) yo siempre, siempre han pagado particular, C: particular es Eps o privado, (L) privado si, pero mi familia no a tenido así sucesos, siempre como han pagado igual, pero nosotros ahorita así en Famisanar lo único es por la droga que a veces nos toca pagar, en una de las drogas que nos han mandado eso es lo único que yo, que tengo así como queja de eso, que hay veces que uno no puede tener la plata, pues hay veces dejamos de consumir la droga por falta de lo que vale, como quien dice eso es lo único, C: y en el caso suyo por ejemplo ha tenido, como es su salud y como ha tenido, (L) ahorita tengo un problema de nódulos en el lado izquierdo, entonces yo no quería hablar sobre eso, no yo no lo quiero grabado, es que es un hecho todo como historial y.. (P) la familia muy joven de 39 años, y ella empezó con un dolor en la boca del estómago, con la úlcera y la úlcera, hasta que le mandaron la droga para la úlcera, resulta que de un momento a otro ella se fue determinando, acabando y cogiendo un color pálido hasta que un día le dio un dolor para matarla y entonces Ricardo el esposo, ella tenía seguro el esposo tenía seguro el es pensionado, y se la llevó al médico e inmediatamente le hicieron la biopsia sin preguntarle ni nada, ahí mismo se la hicieron, ya el cáncer lo tenía aquí, ya no había nada que hacerle, duró 2 meses, (P) yo tengo otro caso de Famisanar, cuando yo fui por primera vez me atendió una doctora Sánchez no me acuerdo y resulta que me examinaba así ligeramente y el resto era ahí en el computador, y a uno no lo miraban, un día fui, me comenzaron los calores, le dije doctora tengo mucho calor, yo creo que se me subió la tensión y dijo pues con este calor ni siquiera, para que se la tomo, entonces yo cambié de médico, y me estaba atendiendo muy bien hasta ese día que mandó la droga que le conté que me inflamé, y después me mandaron otro que lo manda a uno como le dijera eso de medicina preventiva con un doctor y el lunes siguiente con el mismo, le digo fui a la cita que tenía con el, y le dije y el lunes tengo cita con usted, dijo ay eso no venga que eso no necesita, hay médicos que como que no se interesan en uno o como que no saben, o ellos trabajan mas en bienestar de Famisanar en este caso que en ellos, el de que día me decía, es que yo me metía el dedo aquí así y me quedaba el dedo unido y yo dije hay Dios mío, esto que será entonces cuando ya me mandan a sacarme exámenes, no sabia nada, no sabia que hacer, y a mí me da mal genio y no pude hablar, hasta que me dijeron no valla y pida cita al especialista, me tocó volver donde el, y fue cuando la otra doctora me dijo que me cambiaba la droga, C: yo no se si usted quiera contar algo mas sobre el caso, (P) no ahí ya me di cuenta lo que la doctora me haiga avisado, pues menos uno le va creer mucho a los médicos o no se,

porque ella como doctora me hubiera podido mandar unos exámenes o ver la historia, obvio y ella miró el sistema ella miró la historia, no ella simplemente me dio el ibuprofeno y al otro día, todo el día la pasé con dolor de estómago, hay veces que uno va y dice pero por qué un ibuprofeno, si yo no tenía dolor de estómago sino era como del pecho, era como un agitación, como no respiran y ya después fue el dolor de estómago, C: confía mas en el homeópata, (P) claro porque no mas ayer yo ya fui y le conté y yo salí como de otro ambiente, porque yo antes vivía deprimida y todo eso, entonces yo fui allá y excelente porque uno sale como si nada hubiera pasado, y eso es lo que yo tengo que ósea me enfermo y al ratico yo ya estoy bien porque esa gente ósea la persona es como calidad de vida le da a uno, aliento, no que tal cosa que mire, entonces sale uno chévere, como si no hubiera pasado nada, pero entonces la doctora esa que si le están pagando que hizo su carrera y todo, y pues como así que no mira el sistema, que tal ves un virus, y mas encima que yo iba toda preocupada, y me hacía duro acá y me decía le duele y yo pues claro , y me hacía así duro en el pecho y yo pues claro me duele, E: usted no se hizo la biopsia por temor a la biopsia o por que no se la aconsejaron? (P) pues a la larga yo si pensé, y dije no pues, porque yo tengo mi pensamiento, y yo tengo una manera de pensar diferente a cada uno, entonces yo dije pues igual, al principio me dolió mucho pues yo dije no y lloré y duré arto tiempo así deprimida, y ahorita ya no ya estoy tranquila, ya digo pues ya solo Dios es el que está conmigo y ya llevo un año así, y yo veo personas que han durado un año y se han ido por cualquier enfermedad, y pues ahí seguiré mientras que tenga vida, E: ya no confía tampoco en los médicos? (P) ya no, y menos ahorita que lo del sábado, porque se acuerda que me habían dado ya varios patatuses?, y yo le decía a ellos, pues el jueves pasado también me dio, yo tengo un almacén y yo estaba sola y también me dio, y me decían pero porque no va al médico, y yo decía espere porque yo se que me van a decir otra cosa, C: usted confía en la Homeópata, ella que le dice a usted, qué le aconseja?, (P) ella en sí me dice que ósea, lo que yo piense, porque ella dice yo no le aconsejo mucho pero si usted quiere hacérsela tranquila, cuando usted menos piense pida la cita ya sabe donde tiene que ir, ya sé el cirujano que me va a atender, y es el mismo de Famisanar, y usted pide la cita, y usted tiene la orden, (P) pero la homeópata no le da la droga? (P) si ahorita estoy tomando para dolores y todo eso, para el oxígeno también tengo gólicas, entonces ahí me seguiré tomando eso, (P) espere que yo llevo ahora el domingo una dirección de una doctora usted va allá y no tiene que llevar sino la fecha de nacimiento, paga \$10.000 y le ponen la cita, y usted va la cita y le dicen usted fulana de tal, y usted dice si y ya sabe lo que uno tiene, C: si?, (P) si, le cuento que ha parado mas de cuantas personas que yo conozco que ha levantado, allá fue un señor que lo llevaron en silla de ruedas y ya está caminando, y el llora de la alegría de saber que esa doctora lo tiene caminando, a mi se me ha pasado por alto usted, y eso es por allá en el norte, espérese que el domingo le doy la dirección y ella si, eso tiene que llevarse por ahí \$80.000 o \$100.000 en el bolso, porque eso si la droga no baja de ahí o le manda una droga que ya usted con eso empieza a arreglarse, yo tengo una amiga que se estaba muriendo del colon lo tenía así, ya no le valía la droga, ya no le valían los médicos, ya nada, y está, (P) lo único que le recomiendo es que si le mandan a tomar sangre de chulo no se la valla a tomar, (L) ay no, eso si no, (P) no es que como dicen que para lo del colon es eso, C: Mónica cuéntenos que experiencia han tenido usted y su familia, con el sistema, como usted dice que hace 3 años no está afiliada, pero como ha sido ese proceso de enfermedad, de ir al médico, cómo ha sido ese proceso?, (M) bueno primero la causa por la que me retiré de Cafesalud fue que yo venía sufriendo mucho tiempo de un dolor bajito, y la doctora siempre me decía eso es el colon, eso es el colon, y yo una ecografía, y nunca me quiso ordenar una ecografía, por un médico particular yo me enteré que tenía un quiste, entonces me encontraron el quiste que gracias a Dios no fue de esos quistes malignos, por una droga salió solito, ese es motivo por el cuál me retiré de Cafesalud, bueno el caso por el que realmente estoy aquí es por el de mi mamá, ella pues nosotros lo que les comenté del Sisben pues nosotros no sabíamos, que a mi padraastro le habían echo esa entrevista a el, hace dos años mi mamá se enfermó tuvo una recaída, y la llevamos al hospital de Fontibón y allá le dijeron que era hipertensa la llevamos como particular como en ese entonces no tenía ninguna clase de prestación social, le ordenaron su droga, ella de ahí empezó como a decaer, ella decía pero yo nunca sufrí de nada, decía lo mismo que dice la señora, de algo me tendré que morir, la droga nos tocaba prácticamente obligarla a tenerla, nos tocaba comprársela, no se quiso afiliar aun Sisben a una Eps, siempre había tenido la excusa que había perdido su cédula, hagamos las vueltas porque tenemos que tener la cédula, si, si pero nunca hizo las vueltas, y en enero ella volvió a tener una recaída y eso fue lo que culminó, lo que se la llevó, mi mamá sufrió un aneurisma, le dio un derrame cerebral, resulta que el caso fue complicadísimo en el hospital de Fontibón porque ahí ya ellos se dieron cuenta que mi mamá tenía nivel 5, no la quisieron sacar de ese sistema, del Sisben, solicitamos ayuda por todo lado, porque a ella le estaban requiriendo un examen que no recuerdo como se llama, y nos decían los médicos que era muy costoso de 8 o \$10'000.000, le comenzaron a pedir

que la trasladaran a un hospital de nivel 3 o 4, ningún hospital la quería recibir por ser particular, porque quién se hacía cargo de la cuenta, en pocas palabras a mi mamá la dejaron morir en el hospital, no le hicieron el examen, se pasó a lo del se me olvidó, lo de salud, a la Secretaría de Salud, pasaron allá la orden para el traslado de mi mamá, porque los médicos todos los días, urgente el traslado, urgente el examen, según ellos ningún hospital la quería recibir, hablamos con la trabajadora social y ella en pocas palabras me dijo, si no hay la plata su mamá acá se queda, que incluso yo le dije tiene que morir para que la podamos sacar y así fue, no la pudieron sacar, por ayuda de nunca supimos quién fue, la noche que mi mamá murió la trasladaron al hospital de Kennedy, el médico que le hacía el traslado me dijo con el solo echo de mover a su mamá de la cama ala camilla para la ambulancia, no mi mamá ya iba muerta pero la tenían conectada, y ese es el caso, consecuencias tuvimos que firmar con mi hermano una letra para que la dejaran salir, ella le quedó por casi \$5'000.000, en Fontibón, entonces yo no tengo queja en le hospital de cómo la atendieron, sino la negligencia para poderle hacer el traslado, (P) si eso es complicado porque a mi mamá también le mandaron ese examen y es costoso sino que a mi me dio una orden del hospital y me mandaron para Saludtotal de por allá lejísimos y por allá me dieron otra orden y me mandaron para la Secretaría de Salud, porque es que la Secretaría de Salud tiene que dar la orden porque ella es la que tiene que pagar ese examen, (M) exactamente ellos le solicitaron a la Secretaría de Salud pero nunca nada, (P) y a mi la Secretaría me le puso el sello y se la llevaron en la ambulancia y le hicieron el examen, (M) del hospital pidieron que llevaran los instrumentos necesarios al hospital, porque no la podían trasladar pero no, no hicieron nada, C: y después de eso que pasó ustedes hicieron algún reclamo o, (M) no, la verdad no hemos echo nada, si mi hermano está haciendo vueltas porque como nosotros firmamos la letra, a ver en que va eso, pero la verdad ahorita no se, C: hace cuanto fue eso?, (M) en enero, E: y la Secretaría de Salud no respondió?, (M) no, tocó en tutelar, que no que ellos daban por echo que la señora había sido atendida y que ya muerta pues que qué íbamos a hacer, pues infortunadamente el día que ellos recibieron la carta mi mamá falleció, C: la carta de traslado?, (M) no la carta de la tutela, el día que recibieron la tutela mi mami falleció, E: tutela o derecho de petición?, (M) tutela, E: tutela ya, C: y desde que ella entró al hospital cuanto duró ese proceso? (M) 6 días, gracias a Dios no mucho, (P) ósea que a su mamá desde que la hospitalizaron cuanto duró allá, (M) 6 días, ella ingresó el jueves y falleció el martes, E: y los días anteriores como fueron del ingreso al hospital?, (M) ella estaba aparentemente bien, no le dolía nada, le dio fue en el sitio de trabajo pues los que la vieron porque nosotros no estábamos, que ella se cogió la cabeza y se cayó, C: y cuantos años tenía? (M) 62 tenía, (P) estaba joven mi mamá si se cogía la cabeza y decía quítenme toda esa tierra de encima quítenmela, y a ella si la atendieron y muy bien, para que, nosotros la llevamos al hospital el Tunal y allá si fue donde no la atendieron, tan malo el servicio allá en el Tunal, y ahí dijimos llevémonosla para otro lado, no la llevamos para la victoria tampoco la atendieron, C: y por qué no la atendieron?, (P) en el de la Victoria dijeron que no, que allá no habían los recursos para hacerle nada entonces la mandaron inmediatamente para el San Carlos, y cuando llegamos allá ya estaba casi inconsciente, casi que se nos tiraba del carro, que no, que no que ese dolor que le quitaran esa tierra de la cabeza, y la llevamos para el San Carlos y allá ya llegó inconsciente y de una la metieron y no ahí no hay nada que hacer y desde el punto que llegó, la metieron la desvistieron, yo me acuerdo que eso fue horrible, cuando yo entré la tenían amarrada de la cama, desnuda porque es de esas personas que no se dejaban ni poner nada, ella la tuvieron que amarrar, ya cuando entró en coma, (L) no eso parece que así es en todos los casos, mi mamá también la amarraban, ella entró también en coma y no despertó, ósea nunca la vimos despierta, (P) mi mamá si poco a poco, duró un mes en coma, E: y los \$5'000.000 por qué gastos se ocasionaron?, (L) que porque la droga, que porque la atención, la estaba porque era particular, E: ósea era en Fontibón pero con la tarifa máxima digámoslo así, (M) si por particular porque como infortunadamente estaba en nivel 5, E: ósea por los exámenes, por todo, (M) los que el hospital le podía hacer, pero por lo que le requerían, E: pero el hospital le aclaró a usted, aclararon bien la cuenta, cuáles fueron los gastos en que se invirtió, si de aclararon cuando firmó el pagaré, (M) si claro, pero ahorita estamos tratando de ver que pues no nos hagan pagar toda es cuenta, todos somos trabajadores digamos de calle, informal, (P) pues yo tengo muchos casos, de toda la vida, pues especialmente un día amaneció mi esposa con un ojo rojo, rojo, rojo entonces le dije uy camine la llevo al médico, la llevamos estábamos en Susalud, la levé allá y el médico le dijo que le pasa, entonces le dijo no es que mire como me amaneció este ojo, y dijo ah es que su marido le pegó y mire como la volvió, y llegó y le dijo no eso no es nada, tome esta fórmula y échese estas gólicas, entonces yo me le entré y le dije usted porque no la examina, y me dijo peor usted le pegó, y le dije pues miente porque no la ve que está enferma, entonces el tipo ya vio que estaba bravo y dijo dígame que siga y empezó a hacerle exámenes y todo eso, y dijo uy a esa señora hay que internarla inmediatamente, porque ella sufre de hipertensión y entonces le encontró la tensión

muy alta y dijo no hay que internarla, y la dentaron al hospital y ahí mismo la vio la clínica y ahí mismo le dije al médico ese doctor no la quería atender que no tenía nada y me dijo como que no tenía nada su señora está grave, y la tuvieron ahí como tres días y el clínico de ahí que es interno me dijo vallase para la casa, duraron como tres días le hicieron otros exámenes, pero si tiene uno que acudir a la violencia para que lo atiendan bien, claro está que el caso de una hija que ella está en, ella es docente, y ella estaba en el seguro y del seguro se pasó al Compensar y ella sufre de muchas de estómago, cualquier cosa que come le da vómito y es la hora que le digo que se haga una biopsia, y ella dice no eso es estrés, entonces ahorita ella es docente y la sacaron del seguro y la están atendiendo en esta Eps, pero esta Eps como que se va a acabar, o no se que cosa, pero es que este gobierno con los docentes, ella la tenían que sacar del seguro para meterla a un médico que tienen los docentes, y ella estaba muy enferma la vio el médico, y le mando a hacer unos exámenes para que ver que es lo que le pasa, E: pero eso fue en Compensar o en el Seguro? (P) no eso fue ahora que está en, es que ella estaba en una Eps que es por cuenta del distrito, C: ah, especial para el distrito, (P) si, pero eso yo no se porque no están atendiendo a la gente, y ella sacó una cita y se la aplazaron, pero fue al hospital de occidente, a la clínica de occidente y entonces le dijeron que la iban atender allá y la mandaron al dispensario y la estaban atendiendo.

Raúl

C: Bueno, pues primero, yo estoy trabajando con unos estudiantes que no pudieron venir, pero pues esto lo vamos a trabajar juntos. E: a correcto. C: pues cuéntenos que hace usted, quién es usted, cuéntenos acerca de usted. E: Bueno pues mi nombre es Raúl García, actualmente trabajo en la parte administrativa del mercado de las pulgas, anteriormente como expositor corriente, asociado a esta entidad, porque es una asociación sin ánimo de lucro y llevo más o menos un promedio de 20 años con la asociación; hace como unos 6 años estamos como directivos, E: Pues que más le cuento?. C: cuéntenos un poco como usted con quién vive...E: con la señora y las niñas, una grande y una pequeña, la menor tiene 7 años y la mayor tiene 20; la una ya está trabajando la otra estudia, esta en primaria, está en primero, acabo de salir el año pasado del jardín; C: Ya, hace cuanto usted está casado...E: no yo no estoy casado, vivo en unión libre hace 25 años. C: 25 años, bueno don Raúl, yo quisiera que nos contara un poco sobre...los primeros años, pues el tiempo cuando usted empezó a vivir con su pareja, usted estaba en el seguro, bueno usted que hacía en esa época, hace 25 años. E: en cuanto a seguridad? C: no en cuanto...usted trabajaba. E: umm, trabajaba...si yo anteriormente, bueno, yo he trabajado en varias entidades, en las cuales pues en algunas, me he retirado, pero por factores...eeE: cómo me explico, que me da por retirarme...pero no porque no me guste el trabajo, me encanta el trabajo, pero lo que pasa es que he tenido inconvenientes con las administrativas de las empresas que he trabajado y pues ha sido por eso, por que hay personas que aparte de ser jefes como que quieren someterlo a uno como esclavizarlo y para mi no está eso, nunca he permitido eso, ni estoy de acuerdo de que se haga, ni antes ni mucho menos en este momento; que traten a un empleado como un esclavo; C: a mi me parece muy interesante que todos ustedes hayan decidido trabajar de una manera independiente me parece súper admirable porque se han arriesgado a...E: si, haber en esas yo trabajé hasta el año 85 mas o menos, 80-85 y de ahí para acá decidí trabajar como independiente, independizarme; lo cual he trabajado en ventas...C: siempre trabajó en ventas...E: regularmente, de ahí para acá, anteriormente es que trabajé con judíos C: mmm y en qué trabajaba...E: en textiles, yo trabajaba manejando una agencia de textiles, allí pues empecé normal como cualquier empleado a trabajar en la empresa, al año me ascendieron como jefe de personal, duré 10 años con esa empresa, a partir del segundo año ya empecé a manejar la empresa, sólo, por que mi jefe no permanecía ahí, él estaba viajando por Europa con los judíos por todas partes y ya sabía que todo quedaba en buenas manos mientras estuviera yo; ahí hice un trabajo bastante grande, me siento muy satisfecho de lo que hice...C: si, usted estuvo gerenciando una empresa E: si, aparte de eso, el manejo de lo que dije, que no me ha gustado nunca, que esclavicen a la gente, ahí lo demostré; porque ahí tenía a cargo un promedio de 40 personas, llegué al primer año con ellos normal, como uno de ellos, y al año siguiente ya empecé como jefe de ellos, pero ya sabía qué era la rutina de trabajo de la empresa; por decir algo, eso se manejaba de una manera... normal, como cualquier empresa que tiene un jefe, pero que el jefe no le interesa nada de la empresa, y lo importante de un empleado, también consiguiendo lo que necesita uno debe tomar sentido de pertenencia con las cosas, y allí trabajé durante los 9 años siguientes, después del años de prueba, ya empecé fue a organizar la gente y a los vendedores que estaban recorriendo el país, por que era una empresa en donde teníamos vendedores en todo el país; era un empresa de textiles. Y allí pues empecé a organizarlos tanto, tanto, tanto, que ya la empresa, si yo no estaba daba lo mismo que si yo estuviera, por

qué?; porque organicé, coordiné todo, por ejemplo ahí, en la misma empresa, aquí en Bogotá la gente trabajaba en cadena, con trabajo encadenado; o sea lo que antes se sacaba en 15 días, ahora se sacaba en 3 días; entonces, como que me siento satisfecho por eso, haber hecho algo que me gusta hacer; trabajar de esa manera. Mi jefe pues contento de acuerdo a eso, que yo mismo cogía maleta con mostrario de telas y le decía a mi jefe me voy para Antioquia, cogía maleta, me voy para Bucaramanga, me voy para los Santanderes; jamás me decía nada, por que sabía lo que estaba haciendo, por qué?, porque tiene un sentido de pertenencia por lo que hace, y eso es importante; no como miedo, sino como algo que me está dando algo para mí, y eso es lo importante de trabajar como empleado, no solamente esperar que le den, sino también dar y enseñar al que puede enseñar. C: y usted en esa época tenía seguridad social... estaba con el seguro...E: si, ahí estaba con el seguro, siempre he estado con el seguro social, con el ISS. C: y usted recuerda haber utilizado los servicios...en el periodo que usted ya está viviendo en pareja, si?, como para poner un límite de tiempo, usted no sé de pronto se enfermaba, usted aún no tenía los hijos...bueno, usted en esa época... ¿cómo recuerda que fuera el servicio en esa época?, ustedes estaban más jóvenes no sé si de pronto tuvieron alguna enfermedad, algún accidente,...y cómo fue, cómo recuerda eso? E: bueno tuvimos algunas cirugías en el seguro, en el caso de las cirugías, en cuanto a las cirugías ha sido algo especial para mí, ha sido caso especial el que me han atendido para cirugías; pues en cuanto servicio en general pues si hay inconvenientes a ratos, en ese tiempo, como ahora, pero ahora es más; de la atención, por que siempre ahí va uno a que lo atiendan y unas demoras en una cita...C: en esa época o ahora? E: en esa época también la había pero más corta, más suave; por ejemplo decían cita para mañana para pasado mañana, a uno le daban la cita así; ya a partir del noventa para acá...antes del noventa le daban a uno esa base de que podía trabajar normalmente, me refiero atendían al día, después ya empezaron a cambiar. C: ok, cuénteme...ahorita hablamos como después de los noventa, ese cambio. En esa época usted me dice que le hicieron cirugías, usted me puede contar cómo fue ese proceso, cómo fue, lo llevaron a especialistas, como fue esa parte, la historia más detallada...E: si, en cuanto médico general pues lo atendían a uno al día, al día siguiente, para cirugía siempre ha sido un caso, para médico especialista, para cualquier especialidad...C: en esa época?...E: siempre ha sido un problema, porque nunca tiene uno la cita para cuando la necesite sino para cuando ellos quieran, por ejemplo en ese tiempo yo sé que le demoraban a uno hasta 8, 10 o 15 días para que el médico especialista lo viera de acuerdo a la orden del médico general, demoraban desde 8 hasta 15 días en ese tiempo. C: y en qué casos le tocaba ir a médico especialista? E: bueno, algunos casos que a ratos le dan a uno algunas enfermedades que necesitan ese requerimiento de visitar al médico y el médico lo manda donde el especialista para que lo vea, de acuerdo a alguna caída o cualquier cosa por el estilo...yo jugaba básquetbol yo tenía inconvenientes por ahí, algunas caídas y me enviaban al ortopedista y así. C: yo lo digo porque uno no siempre va al médico, uno se enferma y no necesariamente va al médico, entonces por ejemplo mirando la vida cotidiana de la familia, ustedes qué hacen como cuando alguien se enferma, cuál ha sido como la rutina, cuando alguien le da alguna gripa, algo que no es tan grave, van al médico?, tienen sus propias formas de auto cuidado?...E: por ejemplo, una gripa como que lo margina a uno de ir al seguro, o a una entidad de salud, porque ya sabe que le van a dar, y sabe cómo lo van atender...de pronto "no váyase que usted no tiene nada...tómese esta pasta y listo"; pero si, entonces como quien dice llega el momento en que no aguanta, o sea uno la maneja de una manera diferente: Va uno a...lo que no se debe hacer...ir a amigos de los barrios a buscar..."tengo esto, me siento así, qué me tomo?..." a que le ordenen a uno; pero ya no, por no ir al médico, por no ir hacer una fila, por que el problema de allá son las filas, siempre ha sido el mismo problema de las entidades de seguridad; las filas son de una dos horas estacionado esperando un turno y cuando llega entonces que ya no alcanza, que y ano lo atienden para hoy sino para mañana; y cuando uno está trabajando pues es un problema, porque uno depende de un horario que le dan media hora y cuando llegó ya no fue media hora sin o dos horas. C: aja, bueno y cuénteme ya mirando no sólo su caso, sino en general, por ejemplo con sus hijas recuerda algún evento, alguna enfermedad, que usted me relate más concretamente, de no sé que les haya tocado ir al seguro, como las citas, algún evento que usted recuerde de salud. E: En el caso mío, he estado varias veces en sala de emergencias, hace rato, antes del 95 hace más de 10 años; en salas de urgencia por algún problema, hasta 2, 3 horas por ahí estacionado para que lo atiendan a uno, por que esas es otra de las partes que tiene las entidades prestadoras de salud, que llega uno a una sala de urgencias y lo dejan a uno ahí sentado esperando turno, que...legue el médico o que el médico está tomándose un tinto, y se demoran horas 1,2, 3 horas en una sala de urgencias, eso es algo normal...C: y así ha sido varias veces?...E: no, realmente como le digo si yo veo que puedo buscar otro medio, lo busco...C: y qué otro medio?...E: por ejemplo médico particular, lo hago, a ratos llega el caso y uno decide pagar médico particular. C: por ejemplo en qué casos? E: alguna vez tuve un problema, estaba

enfermo del corazón; estuve durante 40 días internado en la San Pedro, en exámenes todos los días. C: eso fue hace cuánto?. E: hace como 20 años, mas o menos 20 años, como en el ochenta y pico...C: lo internaron ahí mismo o usted fue a urgencias...E: fui, estuve en exámenes durante una semana; como 3 veces y a la tercera vez ya me ordenaron hospitalización; tenían que estarme controlando electrocardiogramas, toda la cosa...bueno y ahí no me confié mucho del seguro, salí y busqué un médico particular...C: y por qué no se confió mucho en el seguro?. E: no sé es que realmente, pues ahí me atendían muy bien y sé que me estaban encontrado muy bien, pero salí y busque otro médico como para sentirme más satisfecho...C: más seguro. E: pero realmente estaba bien. C: y cuando fue al médico particular sintió alguna diferencia en el diagnostico...? E: no, todo bien, todo igual; pero es que ya es muy diferente un médico particular a un médico del seguro; porque el médico particular le puede explicar a uno las cosas, en el seguro no, en el seguro uno dice, “mire me está doliendo la cabeza porque me golpeé...a bueno listo tómese esto...hasta luego”, mientras que el médico particular se interesa más y empieza a preguntar. Qué le paso?, qué ha tenido, si?... el particular puede demorarse hasta 10 minutos hablando con uno preguntando; mientras que en el seguro, no sé como explicarlo, llega uno y lo más importante es sacarlo a uno rápido C: siempre a sido así?. E: si siempre, por lo general en el seguro es pesado... sacarlo a uno rápido...”que mire, que me duele aquí, a este lado de la pierna, que me golpeé, que me caí, ...a bueno, listo, tómese esto, pero a ratos no se miran a uno que es lo que tiene, a mi me ha pasado, entonces por eso a ratos busca uno, si hay la posibilidad a un médico particular; entonces se busca; para que lo atienda también. C: Usted a optado por otro tipo de medicina, medicinas alternativas o ese tipo de médicos que no son tan tradicionales o eso nunca lo ha hecho?. E: si lo he hecho. Homeópatas, para algunas enfermedades; esto lo hace uno como por recomendaciones de los amigos, que andan recomendando estas cosas que les ha funcionado...C: y a usted como le fue con esto? . E: pues he sentido que me ha hecho lo que me han recomendado; inclusive, en este momento tomo unas gotas que me recomendó un médico homeópata; en este momento, porque lo pasa es que yo tengo problemas de y eso me ha ayudado bastante como que...en el seguro he ido dos veces para esto y no me han dado nada; y ese tipo me ha dado unas gotas, unas para la noche y otras para la mañana, y me ha mantenido bien...C: pues hablemos entonces después de los 90's, todo esto cambió, usted siempre ha seguido con el seguro? E: Siempre he estado con el seguro...C: a bueno, pero ahora está cotizando como independiente...antes trabajaba como empleado y ahora como independiente...E: yop no he dejado de cotizar, siempre he cotizado...C: siempre ha cotizado, bueno, y usted ve alguna diferencia, ahora si hablemos de esa diferencia, entre ese antes y después?...E: ahora...; ahora si que es más complique, por que ahora... inclusive, hace como 3 años, donde me atienden mi, en ese CAD yo tenía a ratos la impresión que como que un médico lo atiende a uno bien y uno quiere que ese médico lo siga atendiendo y yo veía que el médico era muy bueno, el que me atendía, y de pronto uno se cambia, ellos me daban la cita él me atendía, me daba la cita hoy para mañana, hace unos tres años; y después, fui como dos veces con él; como al año siguiente que volví con él, pedí la cita, ya me la daban con él pero como para un mes después; pregunté, pero por qué si él me ha atendido siempre?; “...si, no es que ahora es así”; la razón es “ahora es así; él lo puede atender pero ahora es así”; un día me la dieron como para 40 días después C: y ese cambio fue en qué época? E: hace como 3 o 2 años C: ve tan raro ese cambio como tan abrupto...E: y eso me está pasando ahora y a un médico que me gustaba, por que iba uno a algo, y él si lo examinaba y uno como que siente bien, nada más saber que el médico lo atendió perfecto y sin problemas, por qué, porque uno va es a que el médico lo atienda y si el médico que ya lo examinó por acá por acá... chévere!, le pregunta que si esto y esto que si comió que si no comió esto o aquello, chévere! Y entonces llegó el momento en que yo llegué y para mi fue una sorpresa porque“...si, si hay cita para él pero...” por ejemplo, yo fui el diez y salía para el 20 del otro mes, entonces uno, si bien, pero es que yo necesito el médico es hoy, estoy enfermo es hoy, porque no sé como voy a seguir mañana. C: mmm, y en ese caso concreto para que fue usted al médico?...E: para una cirugía, una hernia, eso fue hace 2 años y él fue el que me atendió...C: él fue el que lo atendió cuando le identificó la hernia y todo.... E: Si él; entonces pues me ordenó la cirugía y toda la cosa, me ordenó antes que me viera otro especialista, y de ahí a otro especialista C: ese proceso desde que le mandaron la cita para la cirugía, cuánto duró?. E: ese proceso duró como un mes...C: bueno no fue tan largo...E: no, no fue tan largo; pero...más adelante le cuento, después volví para el control, ya para que no él me viera el me controlara, fue que me dijeron que me daban cita para 40 días después, y yo porqué? “con él ahora es así”; y es la razón que le dan a uno. C: eso fue después de la cirugía, en el control; y cómo fue en la cirugía, cómo ya lo internaron en el hospital...cómo fue ese proceso. E: si a mi me operaron en la clínica San Rafael por el seguro...C: y usted como recuerda esa cirugía, cómo recuerda la atención, todo...E: si muy bien, el médico que me atendió

muy bien, por que era el jefe de cirugías; y entonces me preguntó ¿quiere ver su cirugía? ¿de la hernia?; yo le dije que si, quiero ver la cirugía, entonces estuve dos horas despierto mientras eso, me hicieron una rajita y me durmieron de acá para abajo...C: anestesia local...y no le dio mucha impresión?. E: no, la verdad yo movía la cabeza para mirar que era lo que había ahí, a mi me gusta mirar todo eso; después del accidente mío me hicieron otra operación por que se me cayeron completamente estos dedos; C: ¿hace cuánto fue esa operación? E: Esa si fue hace como 20 años o más; la que me hicieron los tendones de acá me los pasaron acá para darle fuerza a este dedo y para poder manejar la mano, los dedos...en esa cirugía me fue muy bien también; no en cuanto a las cirugías, le cuento que no me queje, y allí la atención del médico era muy buena; le cuento que no me dejo de hablarme, haciéndome la cirugía y no dejaba de hablarme, debió de ser como una distracción para que yo no me sintiera mal, me provocaba decirle ¡cállese y déjeme ver!, pero no que tal; habían como 4 personas en esa cirugía, una enfermera, dos médicos, o sea él y un principiante, y todos hablaban conmigo; me fue muy bien. C: bueno fueron 2 cirugías, la de la hernia y la de la mano, comparando...E: no yo tuve otra de rodilla...de meniscos C: ¿hace cuánto? E: de meniscos fue hace 15 años...C: y usted ve alguna diferencia entre esas dos primeras, la de la rodilla y la de la mano y la última, la de la hernia?; ¿usted sintió alguna diferencia, percibió alguna diferencia, en cuanto a la atención...cómo se sintió? E: bien, si realmente las 3 cirugías a las que me he sometido, la atención ha sido muy buena; ahora, después de esa cirugía (la de la hernia) me sentí, algo no sé que pasó, y no quedó bien; y he ido varias veces al seguro por eso; inclusive la última doctora que me vio, me dio una orden para la relación de nueva cirugía, porque realmente quedé con un dolorcito ahí desde esa época; y ya ella me vio, me mando para una revisión de especialistas, parece que se iban a reunir varios médicos para analizar que era lo que pasaba, pero esto ya le cuento que hace...inclusive nada...la cirugía de la hernia, hace 2 años, después de que salí hice las vueltas para el pago del seguro, durante 20 y pico de días que estuve incapacitado; me hicieron sacar papeles, me hicieron sacar hasta la plata del banco, ir a pagar con otros 5mil pesos al banco por una certificación de que si era, que si tenía cuenta ahí para consignarme lo de la incapacidad; y en este momento después de dos años, no me ha llegado la plata de la incapacidad; se la tumbaron y eso que me hicieron sacar plata del banco, se la robaron C: ¿y usted no ha reclamado por eso? E: lastima ¿no?; en eso quedé, ir a ver que pasa con eso; otra cosa es que... le digo ahoritica hace como unos 3 meses la doctora que me estaba viendo, me atendió para esto nuevamente, la valoración que me iban a hacer los otros médicos; y me dio una cita para 20 días después, me dijo en tres meses lo llaman para cuadrar la cita y sepa usted donde es; ahí estoy esperando la llamada; C: o sea usted hace tres meses...E: tengo una cita pendiente y nada que me la dan; C: y que razón le dan para esto...E: no...tampoco he vuelto por que no me gusta rogar para nada. C: pero todavía siente el dolor...E: si todavía siento malestar; pero no he vuelto por allá por que da rabia a ratos, que uno paga para que lo atiendan, a mi me da mal genio y no vuelvo; y ya le digo hace tres meses me dijeron lo llamamos en 20 días para que usted esté preparado tal día en tal parte, y llevamos tres meses y nada. C: usted me dice...antes cuando estaba hace 20 años con el seguro como era la diferencia...o sea, a usted le tocaba pagar las citas, la cirugías ...o no? E: no, anteriormente no se paga nada; pagaba uno su mensualidad pero no se pagaba nada más. C: o sea la cirugía todo se lo hacían sin ningún costo; E: no pues... en el momento pues también si lo mismo como cotizante, si se paga pero no, no se paga lo mismo... C: y ahora como lo operaron de la hernia... E: no tampoco pagué, pero si ya va alguien de los beneficiarios si hay que pagar; no pues yo pago la cuota moderadora por todo servicio, para cualquier cita...se paga la moderadora; C: ¿antes era así?; E: no, antes no se pagaba eso, ahora si. Ya vienen como más de 5 años con ese cuento; C: y ¿cuánto le cobran?; E: Anteriormente (dos años atrás) he pagado 5 mil y pico por cada cita, si pedía cita 5 mil y pico, si iba a reclamar medicina 5 mil y pico; C: ¿y ahora?...; E: porque lo que pasa es que me subieron la salud al doble hace como 5 años de para acá; C: ¿y por que?; E: no sé, de un momento a otro apareció que todos los independientes tenían que pagar el doble y de un momento a otro aparecí pagando el doble y la cuota moderadora me quedo en 5500; C: y antes era 2000...E: antes no era nada, después me la subieron; inclusive una vez mi niña se me enfermó, me la atendieron en la clínica del niño y yo sé que en un día me gaste 40000 pesos en 8 exámenes que le hicieron; C: cada examen lo cobraban...E: si la cuota moderadora, y yo ¿qué es esta vaina?, aterrador, y ahora ya me la bajaron de acuerdo a la nueva ley, que se pagara únicamente a un salario mínimo y estoy pagando a 1700 cada servicio que solicite, cada cita que solicite; tanto para mí, como para la niña y la señora, cada servicio que solicite 1700, pero aparte de eso si hay algo que hacer especial, y acobran la cuota...el copago, entonces ya uno paga el copago de acuerdo a lo que pase; a mi niña la tuvieron 3 días en la clínica del niño por una enfermedad que le dio y me cobraron como ciento y picuemil de pesos de copago, aparte de los 5 mil que pagaba...C: estuvo 3 días hospitalizada...¿y le fue bien?; E: si, gracias a

Dios. C: y cuando le operaron la hernia a usted también le cobraron copago...E: no, a mi como cotizante no; y ahorita creo que sigue lo mismo, si algo les pasa a ellas tengo que pagar copago, pero a mi no me cobran; aunque no sé ahora, desde hace dos años cuando la cirugía de la hernia era así, no sé ahora...C: Bueno, para rescatar las diferencias antes y después; hay diferencias entre los tiempos para la asignación de citas, o sea que ahora es más demorado... E: ¡uy ahora es más demorado!; C: hay diferencia también en que ahora le toca pagar la cuota moderadora y antes no...alguna otra diferencia?...E: el seguro social siempre ha tenido sus... a nadie le gusta, uno está afiliado ahí, pero es como por obligación que la empresa lo tenía que tener a uno afiliado al seguro social, antes no había tantas eps, tantas, por todas partes, que es el negocio de ahora, el negocio de la salud; anteriormente era sólo el seguro social...o...los que trabajaban con el gobierno, estas cajas de...Caprecom...en ese tiempo...y no pues, a ratos lo atendían bien a uno a ratos mal, la gente decía, no, yo no voy al seguro..ahh que me da rabia, pero yo pensando...a mi me descuentan mes a mes vaya o no vaya al médico, tengo que sacar provecho a eso, pero no de todas formas uno va cada 4 años cada 5 años...casi no lo usaba...C: casi no lo usaba...¿pero por lo que decía la gente o por su experiencia?; E: por lo que decía la gente y por mi experiencia, porque cuando le demoraban a uno las citas o también por las filas que tocaba hacer...C: las filas...aún hay que hacer filas...E: ahora con más frecuencia, allí en la 25, uy no, si quiere pregúntele a ella y verá...E^a: si son unas filas!, a mi me toca pasar por embarazada para que me den una cita: C: en serio?; E^a: por que si no me quedo hasta la una dos de la tarde, eso son unas ileras de sillas y eso es eterno, hay una sola chica que da las citas...C: o sea para que le den la cita a uno tiene que ir allá?...o sea no se la dan por teléfono?. E: no, es directamente; C: y cuánto puede durar una fila allá?...E: puede durar una hora hasta unas 4 o 5 horas...E^a. pero siempre está lleno...E: y le van dando una ficha y va saliendo en el control que hay en la pared pegado...en ocasiones yo he llegado en el turno 120 y me dan la ficha: 270; 270!, qué es esto? 270 ahí alcanza uno a ir a trabajar, si tengo que salir pues me voy, si estoy muy mal pues me quedo ahí hasta que me atiendan...C: y cuando por fin le dan la cita, cuánto tiempo se demora en salir...un mes?...E^a. en 20 días; a mi me ha ido bien pero porque son ginecologías, y yo paso por embarazada, porque sino haga todos los días la fila...C: y, bueno cuando les ha tocado hospitalizarse, usted recuerda que haya hecho algún tramite, hacer ciertas vueltas previas para validar los documentos...o sea tramites que usted recuerde...E: pues algo lo que no me gusta el seguro es que estén pidiendo recibos de tres meses antes de lo que no lleva; el recibo debe cancelarse en 6 de cada mes y yo lo estoy pagando, pero entonces llega uno a un examen, una cirugía...traiga los últimos 4 recibos de pago..para qué?, ¿si tienen el control ahí mismo en el sistema para que lo ponen a hacer a uno esas vueltas?; y si no lo lleva uno no lo atienden; si llega ahoritica en octubre, hasta junio le piden a uno, pero para qué?, si es que el sistema les dice quien está al día o no...si uno está al día, para que tiene que llevar tres o cuatro recibos anteriores; eso es lo malo que le he visto al seguro últimamente, anteriormente llegaba uno con su recibo de la empresa, la orden y listo, no había problema. C: ya después de los 90 a los trabajadores los clasifican... cierto?...usted está con la eps del seguro social, y le hicieron alguna clasificación?...E: pues ahí como manejan una letra, pero yo no he preguntado nunca para que es la letra... entonces de acuerdo a esa letra lo mandan a uno...pero pues yo he visto de eso que los médicos atienden igual a todos los que llegan; parece que no hay ...inclusive los que pagan más es por que obligadamente les toca pagar más porque ganan más, pero yo no veo que haya alguna preferencia de algo por esas letras. C: y en cuanto a la formulación de fármacos de medicamentos, usted cómo ve eso?...E: malo, remalo, remalo, porque hay le formulan a uno, dos o tres medicamentos y ..de pronto ahí uno...quedan pendientes los otros; si a los 3 días no ha reclamado, pierde su factura, su formula o tiene que ir nuevamente al seguro a hacer otra fila para que se la renueven por otros 3 días; y si no llega, tiene que estar insistiendo una y otra vez para que se la den, eso es una perdida de tiempo con eso...C: o sea, usted va al médico, cierto?, el médico le formula medicina, cierto?, pero la medicina está en otro sitio, no la hay...y usted tiene que esperar, y hacer otra fila...E: otra fila, para reclamo de la medicina que es otra fila larguísima; aparte de la fila, si se pasaron los tres días, tiene que ir nuevamente al seguro a que le renueven la formula y otra vez la fila para que le entreguen la medicina; y llega uno allá y "no, no ha llegado"; o sea otro tedio, si uno quiere, debe regresar nuevamente a la oficina para hacer esa misma vuelta, ¡y eso es una demora espantosa!, y aparte de eso , casi nunca...las últimas veces que me han atendido en el seguro nunca he conseguido la droga que me han formulado, por que he ido, se ha vencido la formula dos o tres veces y "no, no la hay"... y si voy a otro dispensario... "no, aquí no, a usted le corresponde es allá"; ¿por qué motivo si es el seguro?; pero si por decir algo, me atendieron aquí en la 26 y no hay el medicamento, voy a otro lado y me dicen si lo hay pero no se lo puedo entregar, le toca es allá...entonces ese es otro cuento también como complicado, que lo ponen a dar vueltas a uno para un lado y otro; se alienta con lo que le dan, con las aspirinas que le dan, o se alienta caminando; pero

entonces lo voltean a uno muchísimo muchísimo; C: y...para el reclamo de la droga, también toca pagar o eso es gratis...E: si en el seguro no la tiene, toca comprarla; horitica me atendió una médica la semana antepasada, en el seguro, me atedió y me formuló 3 productos, pero me dijo vea esto no lo hay, anteriormente le daban a uno lo que había, pero no...o sea, la mayor parte lo hace, solamente alguno que otro médico, le dan a uno lo que necesita, pero la mayoría, es lo que tiene el seguro, de acuerdo a lo que tiene, el medicamento que maneja el seguro, sólo recetan eso...pero ahí como realmente lo que dan son sólo calmantes...pero ésta que me atendió horita hace 8 días, me dijo, don miguel le voy a dar esto, pero está fuera del posocadenado; o sea lo que antes se sacaba en 15 días, ahora se sacaba en 3 días; entonces, como que me siento satisfecho por eso, haber hecho algo que me gusta hacer; trabajar de esa manera. Mi jefe pues contento de acuerdo a eso, que yo mismo cogía maleta con mostrario de telas y le decía a mi jefe me voy para Antioquia, cogía maleta, me voy para Bucaramanga, me voy para los Santanderes; jamás me decía nada, por que sabía lo que estaba haciendo, por qué?, porque tiene uno sentido de pertenencia por lo que hace, y eso es importante; no como miedo, sino como algo que me está dando algo para mí, y eso es lo importante de trabajar como empleado, no solamente esperar que le den, sino también dar y enseñar al que puede enseñar. C: y usted en esa época tenía seguridad social... estaba con el seguro...E: sí, ahí estaba con el seguro, siempre he estado con el seguro social, con el ISS. C: y usted recuerda haber utilizado los servicios...en el periodo que usted ya está viviendo en pareja, sí?, como para poner un límite de tiempo, usted no sé de pronto se enfermaba, usted aún no tenía los hijos...bueno, usted en esa época... ¿cómo recuerda que fuera el servicio en esa época?, ustedes estaban más jóvenes no sé si de pronto tuvieron alguna enfermedad, algún accidente,...y cómo fue, cómo recuerda eso? E: bueno tuvimos algunas cirugías en el seguro, en el caso de las cirugías, en cuanto a las cirugías ha sido algo especial para mí, ha sido caso especial el que me han atendido para cirugías; pues en cuanto servicio en general pues si hay inconvenientes a ratos, en ese tiempo, como ahora, pero ahora es más; de la atención, por que siempre ahí va uno a que lo atiendan y unas demoras en una cita...C: en esa época o ahora? E: en esa época también la había pero más corta, más suave; por ejemplo decían cita para mañana para pasado mañana, a uno le daban la cita así; ya a partir del noventa para acá...antes del noventa le daban a uno esa base de que podía trabajar normalmente, me refiero atendían al día, después ya empezaron a cambiar. C: ok, cuénteme...ahorita hablamos como después de los noventa, ese cambio. En esa época usted me dice que le hicieron cirugías, usted me puede contar cómo fue ese proceso, cómo fue, lo llevaron a especialistas, como fue esa parte, la historia más detallada...E: sí, en cuanto médico general pues lo atendían a uno al día, al día siguiente, para cirugía siempre ha sido un caso, para médico especialista, para cualquier especialidad...C: en esa época?...E: siempre ha sido un problema, porque nunca tiene uno la cita para cuando la necesite sino para cuando ellos quieran, por ejemplo en ese tiempo yo sé que le demoraban a uno hasta 8, 10 o 15 días para que el médico especialista lo viera de acuerdo a la orden del médico general, demoraban desde 8 hasta 15 días en ese tiempo. C: y en qué casos le tocaba ir a médico especialista? E: bueno, algunos casos que a ratos le dan a uno algunas enfermedades que necesitan ese requerimiento de visitar al médico y el médico lo manda donde el especialista para que lo vea, de acuerdo a alguna caída o cualquier cosa por el estilo...yo jugaba básquetbol yo tenía inconvenientes por ahí, algunas caídas y me enviaban al ortopedista y así. C: yo lo digo porque uno no siempre va al médico, uno se enferma y no necesariamente va al médico, entonces por ejemplo mirando la vida cotidiana de la familia, ustedes qué hacen como cuando alguien se enferma, cuál ha sido como la rutina, cuando alguien le da alguna gripa, algo que no es tan grave, van al médico?, tienen sus propias formas de auto cuidado?...E: por ejemplo, una gripa como que lo margina a uno de ir al seguro, o a una entidad de salud, porque ya sabe que le van a dar, y sabe cómo lo van atender...de pronto "no váyase que usted no tiene nada...tómese esta pasta y listo"; pero si, entonces como quien dice llega el momento en que no aguanta, o sea uno la maneja de una manera diferente. E: Va uno a...lo que no se debe hacer...ir a amigos de los barrios a buscar..."tengo esto, me siento así, qué me tomo?... " a que le ordenen a uno; pero ya no, por no ir al médico, por no ir hacer una fila, por que el problema de allá son las filas, siempre ha sido el mismo problema de las entidades de seguridad; las filas son de una dos horas estacionado esperando un turno y cuando llega entonces que ya no alcanza, que y ano lo atienden para hoy sino para mañana; y cuando uno está trabajando pues es un problema, porque uno depende de un horario que le dan media hora y cuando llegó ya no fue media hora sin o dos horas. C: aja, bueno y cuénteme ya mirando no sólo su caso, sino en general, por ejemplo con sus hijas recuerda algún evento, alguna enfermedad, que usted me relate más concretamente, de no sé que les haya tocado ir al seguro, como las citas, algún evento que usted recuerde de salud. E: En el caso mío, he estado varias veces en sala de emergencias, hace rato, antes del 95 hace más de 10 años; en salas de urgencia por algún problema, hasta 2, 3 horas por ahí estacionado para que lo

atiendan a uno, por que esas es otra de las partes que tiene las entidades prestadoras de salud, que llega uno a uno sala de urgencias y lo dejan a uno ahí sentado esperando turno, que...legue el médico o que el médico está tomándose un tinto, y se demoran horas 1,2, 3 horas en una sala de urgencias, eso es algo normal...C: y así ha sido varias veces?...E: no, realmente como le digo si yo veo que puedo buscar otro medio, lo busco...C: y qué otro medio?...E: por ejemplo médico particular, lo hago, a ratos llega el caso y uno decide pagar médico particular. C: por ejemplo en qué casos? E: alguna vez tuve un problema, estaba enfermo del corazón; estuve durante 40 días internado en la San Pedro, en exámenes todos los días. C: eso fue hace cuánto?. E: hace como 20 años, mas o menos 20 años, como en el ochenta y pico...C: lo internaron ahí mismo o usted fue a urgencias...E: fui, estuve en exámenes durante una semana; como 3 veces y a la tercera vez ya me ordenaron hospitalización; tenían que estarme controlando electrocardiogramas, toda la cosa...bueno y ahí no me confié mucho del seguro, salí y busqué un médico particular...C: y por qué no se confió mucho en el seguro?. E: no sé es que realmente, pues ahí me atendían muy bien y sé que me estaban encontrado muy bien, pero salí y busque otro médico como para sentirme más satisfecho...C: más seguro. E: pero realmente estaba bien. C: y cuando fue al médico particular sintió alguna diferencia en el diagnostico...? E: no, todo bien, todo igual; pero es que ya es muy diferente un médico particular a un médico del seguro; porque el médico particular le puede explicar a uno las cosas, en el seguro no, en el seguro uno dice, “mire me está doliendo la cabeza porque me golpeé...a bueno listo tómese esto...hasta luego”, mientras que el médico particular se interesa más y empieza a preguntar. Qué le paso?, qué ha tenido, si?... el particular puede demorarse hasta 10 minutos hablando con uno preguntando; mientras que en el seguro, no sé como explicarlo, llega uno y lo más importante es sacarlo a uno rápido C: siempre a sido así?. E: si siempre, por lo general en el seguro es pesado... sacarlo a uno rápido...”que mire, que me duele aquí, a este lado de la pierna, que me golpeé, que me caí, ...a bueno, listo, tómese esto, pero a ratos ni le miran a uno que es lo que tiene, a mi me ha pasado, entonces por eso a ratos busca uno, si hay la posibilidad a un médico particular; entonces se busca; para que lo atienda también. C: Usted a optado por otro tipo de medicina, medicinas alternativas o ese tipo de médicos que no son tan tradicionales o eso nunca lo ha hecho?. E: si lo he hecho. Homeópatas, para algunas enfermedades; esto lo hace uno como por recomendaciones de los amigos, que andan recomendando estas cosas que les ha funcionado...C: y a usted como le fue con esto? . E: pues he sentido que me ha hecho lo que me han recomendado; inclusive, en este momento tomo unas gotas que me recomendó un médico homeópata; en este momento, porque lo pasa es que yo tengo problemas de y eso me ha ayudado bastante como que...en el seguro he ido dos veces para esto y no me han dado nada; y ese tipo me ha dado unas gotas, unas para la noche y otras para la mañana, y me ha mantenido bien...C: pues hablemos entonces después de los 90's, todo esto cambió, usted siempre ha seguido con el seguro? E: Siempre he estado con el seguro...C: a bueno, pero ahora está cotizando como independiente...antes trabajaba como empleado y ahora como independiente...E: yop no he dejado de cotizar, siempre he cotizado...C: siempre ha cotizado, bueno, y usted ve alguna diferencia, ahora si hablemos de esa diferencia, entre ese antes y después?...E: ahora...; ahora si que es más complique, por que ahora... inclusive, hace como 3 años, donde me atienden mi, en ese CAD yo tenía a ratos la impresión que como que un médico lo atiende a uno bien y uno quiere que ese médico lo siga atendiendo y yo veía que el médico era muy bueno, el que me atendía, y de pronto uno se cambia, ellos me daban la cita él me atendía, me daba la cita hoy para mañana, hace unos tres años; y después, fui como dos veces con él; como al año siguiente que volví con él, pedí la cita, ya me la daban con él pero como para un mes después; pregunté, pero por qué si él me ha atendido siempre?; “...si, no es que ahora es así”; la razón es “ahora es así; él lo puede atender pero ahora es así”; un día me la dieron como para 40 días después C: y ese cambio fue en qué época? E: hace como 3 o 2 años C: ve tan raro ese cambio como tan abrupto...E: y eso me está pasando ahora y a un médico que me gustaba, por que iba uno a algo, y él si lo examinaba y uno como que siente bien, nada más saber que el médico lo atendió perfecto y sin problemas, por qué, porque uno va es a que el médico lo atienda y si el médico que ya lo examinó por acá por acá... chévere!, le pregunta que si esto y esto que si comió que si no comió esto o aquello, chévere! Y entonces llegó el momento en que yo llegué y para mi fue una sorpresa porque“...si, si hay cita para él pero...” por ejemplo, yo fui el diez y salía para el 20 del otro mes, entonces uno, si bien, pero es que yo necesito el médico es hoy, estoy enfermo es hoy, porque no sé como voy a seguir mañana. C: mmm, y en ese caso concreto para que fue usted al médico?...E: para una cirugía, una hernia, eso fue hace 2 años y él fue el que me atendió...C: él fue el que lo atendió cuando le identificó la hernia y todo.... E: Si él; entonces pues me ordenó la cirugía y toda la cosa, me ordenó antes que me viera otro especialista, y de ahí a otro especialista C: ese proceso desde que le mandaron la cita para la cirugía, cuánto duró?. E: ese proceso

duró como un mes...C: bueno no fue tan largo...E: no, no fue tan largo; pero...más adelante le cuento, después volví para el control, ya para que no él me viera el me controlara, fue que me dijeron que me daban cita para 40 días después, y yo porqué? “con él ahora es así”; y es la razón que le dan a uno. C: eso fue después de la cirugía, en el control; y cómo fue en la cirugía, cómo ya lo internaron en el hospital...cómo fue ese proceso. E: si a mi me operaron en la clínica San Rafael por el seguro...C: y usted como recuerda esa cirugía, cómo recuerda la atención, todo...E: si muy bien, el médico que me atendió muy bien, por que era el jefe de cirugías; y entonces me preguntó ¿quiere ver su cirugía? ¿de la hernia?; yo le dije que sí, quiero ver la cirugía, entonces estuve dos horas despierto mientras eso, me hicieron una rajita y me durmieron de acá para abajo...C: anestesia local...y no le dio mucha impresión?. E: no, la verdad yo movía la cabeza para mirar que era lo que había ahí, a mi me gusta mirar todo eso; después del accidente mío me hicieron otra operación por que se me cayeron completamente estos dedos; C: ¿hace cuánto fue esa operación? E: Esa si fue hace como 20 años o más; la que me hicieron los tendones de acá me los pasaron acá para darle fuerza a este dedo y para poder manejar la mano, los dedos...en esa cirugía me fue muy bien también; no en cuanto a las cirugías, le cuento que no me quejo, y allí la atención del médico era muy buena; le cuento que no me dejo de hablarme, haciéndome la cirugía y no dejaba de hablarme, debió de ser como una distracción para que yo no me sintiera mal, me provocaba decirle ¡cállese y déjeme ver!, pero no que tal; habían como 4 personas en esa cirugía, una enfermera, dos médicos, o sea él y un principiante, y todos hablaban conmigo; me fue muy bien. C: bueno fueron 2 cirugías, la de la hernia y la de la mano, comparando...E: no yo tuve otra de rodilla...de meniscos C: ¿hace cuánto? E: de meniscos fue hace 15 años...C: y usted ve alguna diferencia entre esas dos primeras, la de la rodilla y la de la mano y la última, la de la hernia?; ¿usted sintió alguna diferencia, percibió alguna diferencia, en cuanto a la atención...cómo se sintió? E: bien, si realmente las 3 cirugías a las que me he sometido, la atención ha sido muy buena; ahora, después de esa cirugía (la de la hernia) me sentí, algo no sé que pasó, y no quedó bien; y he ido varias veces al seguro por eso; inclusive la última doctora que me vio, me dio una orden para la relación de nueva cirugía, porque realmente quedé con un dolorcito ahí desde esa época; y ya ella me vio, me mando para una revisión de especialistas, parece que se iban a reunir varios médicos para analizar que era lo que pasaba, pero esto ya le cuento que hace...inclusive nada...la cirugía de la hernia, hace 2 años, después de que salí hice las vueltas para el pago del seguro, durante 20 y pico de días que estuve incapacitado; me hicieron sacar papeles, me hicieron sacar hasta la plata del banco, ir a pagar con otros 5mil pesos al banco por una certificación de que si era, que si tenía cuenta ahí para consignarme lo de la incapacidad; y en este momento después de dos años, no me ha llegado la plata de la incapacidad; se la tumbaron y eso que me hicieron sacar plata del banco, se la robaron C: ¿y usted no ha reclamado por eso? E: lastima ¿no?; en eso quedé, ir a ver que pasa con eso; otra cosa es que... le digo ahoritica hace como unos 3 meses la doctora que me estaba viendo, me atendió para esto nuevamente, la valoración que me iban a hacer los otros médicos; y me dio una cita para 20 días después, me dijo en tres meses lo llaman para cuadrar la cita y sepa usted donde es; ahí estoy esperando la llamada; C: o sea usted hace tres meses...E: tengo una cita pendiente y nada que me la dan; C: y que razón le dan para esto...E: no...tampoco he vuelto por que no me gusta rogar para nada. C: pero todavía siente el dolor...E: si todavía siento malestar; pero no he vuelto por allá por que da rabia a ratos, que uno paga para que lo atiendan, a mi me da mal genio y no vuelvo; y ya le digo hace tres meses me dijeron lo llamamos en 20 días para que usted esté preparado tal día en tal parte, y llevamos tres meses y nada. C: usted me dice...antes cuando estaba hace 20 años con el seguro como era la diferencia...o sea, a usted le tocaba pagar las citas, la cirugías ...o no? E: no, anteriormente no se paga nada; pagaba uno su mensualidad pero no se pagaba nada más. C: o sea la cirugía todo se lo hacían sin ningún costo; E: no pues... en el momento pues también si lo mismo como cotizante, si se paga pero no, no se paga lo mismo... C: y ahora como lo operaron de la hernia... E: no tampoco pagué, pero si ya va alguien de los beneficiarios si hay que pagar; no pues yo pago la cuota moderadora por todo servicio, para cualquier cita...se paga la moderadora; C: ¿antes era así?; E: no, antes no se pagaba eso, ahora si. Ya vienen como más de 5 años con ese cuento; C: y ¿cuánto le cobran?; E: Anteriormente (dos años atrás) he pagado 5 mil y pico por cada cita, si pedía cita 5 mil y pico, si iba a reclamar medicina 5 mil y pico; C: ¿y ahora?...; E: porque lo que pasa es que me subieron la salud al doble hace como 5 años de para acá; C: ¿y por que?; E: no sé, de un momento a otro apareció que todos los independientes tenían que pagar el doble y de un momento a otro aparecí pagando el doble y la cuota moderadora me quedo en 5500; C: y antes era 2000...E: antes no era nada, después me la subieron; inclusive una vez mi niña se me enfermó, me la atendieron en la clínica del niño y yo sé que en un día me gaste 40000 pesos en 8 exámenes que le hicieron; C: cada examen lo cobraban...E: si la cuota moderadora, y yo ¿qué es esta vaina?, aterrador, y

ahora ya me la bajaron de acuerdo a la nueva ley, que se pagara únicamente a un salario mínimo y estoy pagando a 1700 cada servicio que solicite, cada cita que solicite; tanto para mi, como para la niña y la señora, cada servicio que solicite 1700, pero aparte de eso si hay algo que hacer especial, ya cobran la cuota...el copago, entonces ya uno paga el copago de acuerdo a lo que pase; a mi niña la tuvieron 3 días en la clínica del niño por una enfermedad que le dio y me cobraron como ciento y picuemil de pesos de copago, aparte de los 5 mil que pagaba...C: estuvo 3 días hospitalizada...¿y le fue bien?; E: si, gracias a Dios. C: y cuando le operaron la hernia a usted también le cobraron copago...E: no, a mi como cotizante no; y ahorita creo que sigue lo mismo, si algo les pasa a ellas tengo que pagar copago, pero a mi no me cobran; aunque no sé ahora, desde hace dos años cuando la cirugía de la hernia era así, no sé ahora...C: Bueno, para rescatar las diferencias antes y después; hay diferencias entre los tiempos para la asignación de citas, o sea que ahora es más demorado...E: ¡uy ahora es más demorado!; C: hay diferencia también en que ahora le toca pagar la cuota moderadora y antes no...alguna otra diferencia?...E: el seguro social siempre ha tenido sus... a nadie le gusta, uno está afiliado ahí, pero es como por obligación que la empresa lo tenía que tener a uno afiliado al seguro social, antes no había tantas eps, tantas como hay ahora, por tantas partes como ahora, porque es el negocio de ahora, el negocio de la salud; anteriormente no existía eso, era sólo el seguro social...o...los que trabajaban con el gobierno, estas cajas de...Caprecom...en ese tiempo...y no pues, a ratos lo atendían bien a uno a ratos mal, la gente decía, no, yo no voy al seguro...ah que me da rabia, pero yo lo pensaba...si estoy pagando a mi me descuentan mes a mes...tengo que sacar... ir que me vea el médico...si me duele algo entonces ir...pero no casi no lo usaba...C: casi no lo usaba...pero por lo que decía la gente o por su experiencia...E: porque decía la gente y en ocasiones por experiencia que le demoraban a uno una cita...o por las filas que hay que hacer...C: todavía hay que hacer filas...E: ahora con más frecuencia...allí llega uno...a la 26...uy a ratos hay unas filas!...pregúntele a la niña que esta allá...C: si...?...E: ¡unas filas!, pero uy no!...E2. a mi me toca pasar por embarazada para que me den una cita...C: en serio?...E2. por que si no me quedo hasta la una dos de la tarde...y son hileras de sillas así...y eso es eterno...hay una sola chica que da las citas allá...C: o sea, para que le den una cita, uno tiene que ir allá?; o sea no es por teléfono?...E: no nada, directamente C: a si?, uno tiene que ir allá y hace una fila de cuántas horas por ejemplo...E: de pronto, puede durar una hora... puede durar media hora, como puede durar una 4, 5 horas...E2. pero siempre está lleno...E: y le van dando una ficha, y va saliendo en el control de la pared, que va pegado a la pared, en ocasiones he llegado en un turno...van en el 120, y cuando llego, tome su ficha, 270...qué es esto?...270 alcanzo a ir a trabajar a la oficina, alcanzo a ir almorzar, a la oficina y regresar...sino quiero estarme ahí...pero si estoy mal pues me quedo ahí hasta que...C: hasta que le den cita...y cuando le dan la cita, cuánto tiempo se le demora en hacerse efectiva la cita?...un mes...E2. um, 20 días...C: 20 días...E2. mmm... a mi me ha ido bien en es...pero por que son ginecologías...y paso por embarazada, porque si no haga toda la fila otra vez...C: y cuando, yo quiero mirar también por ejemplo cuando les ha tocado hospitalizarse, toda la parte...de la cirugía usted recuerda que le tocara hacer algún trámite...de no sé...ir a hacer ciertas vueltas previas para validar algunos documentos...o sea, hay trámites que usted recuerde...E: pues hay algo que no me gusta del seguro y es que estén pidiendo recibos de tres meses antes del que uno lleva actualizado...el recibo de pago yo lo estoy pagando el 6 de cada mes pero entonces llega uno a un examen...si es una cirugía...traiga los últimos 4 recibos de pago...para qué?...si tienen el control ahí mismo en el sistema por que lo mandan hacer esas vueltas y si no lo lleva uno no lo atiende...C: si uno no lleva el carnet, o sea, usted tiene el carnet ahí o no?...E: no el recibo de pago...solamente el recibo de pago...lleva uno el recibo de pago, ahí está la fecha del banco de cuando pagó, y si lleva uno ese recibo es por que el mes se está pagando y ya se han pagado los otros... y lo tiene en el sistema por que eso aparece en el sistema allá...pero no...es que tienen que ver ellos, la recepcionista que está allá...no si no trae eso, hasta que no traiga eso no lo atiende...el recibo, si llega a horita en sept...en octubre...“traigame recibos de julio para acá”...de agosto, septiembre, octubre de julio, hasta de junio le piden...los últimos 4 recibos, ¿para qué?...si ese que tengo acá lo tengo al día, si está al día ustedes se están dando cuenta en el sistema, por que está pago...C: ¿y le ha pasado que no lo han atendido por eso? E: me ha pasado...que no me han atendido por eso...porque me he olvidado de algún recibo de esos; ya que le pase a uno que no lleve el recibo copago para pedir una cita pues...ya sabe uno que no tiene que hacerlo sino pues es un error de uno mismo, pero en cuanto esto si es mala cosa que hagan eso...porque si uno lleva el comprobante al día, porque tienen que pedir 3 y 4 atrasados...eso es lo único malo que he visto últimamente en el seguro, por que anteriormente tampoco, llegaba uno con su orden de la empresa, la orden que le daba la empresa y listo, no había problema...C: bueno... usted como antes trabajaba empleado estaba afiliado al seguro, y ya después del 90 a los trabajadores...los clasifican...en eps, sino está en eps...usted está con la eps del

seguro social ¿cierto? E: si C: a ya... en eps del seguro social... ¿y le hicieron alguna clasificación?...E: pues hay como manejan una letra...una letra, y yo no...no he preguntado nunca para que es esa letra, entonces de acuerdo a la letra lo manejan a uno, pero yo he visto que como que el médico atiende igual a todos los que llegan...parece que no hay...inclusive lo que pagan más es porque les toca obligadamente porque ganan más...C: y en cuanto a la formulación de fármacos y medicamentos, ¿usted cómo ve eso?...E: ¡uy no!... C: ¿si le formulan o no?...E: rémalo, rémalo...C: ¿por qué? E: rémalo...porque ahí le formulan a uno, dos tres medicamentos...y de pronnto ahí uno... y pues toca pendiente, si a los tres días no ha reclamado, pierde su formula, pierde su factura y tiene que ir nuevamente al seguro, hacer otra fila para que se la renueven otros tres días, y si no llega, tiene que estar, tan tan grave, irse al seguro hasta que le llegue la medicina...y es una pérdida de tiempo con esto...C: entonces por ejemplo, usted va al médico, el médico le formula alguna medicina, ¿cierto?, pero la medicina está en otro sitio distinto?...E: no, no la hay...C: aaa no la hay...E: no la tiene el seguro en el momento...C: no la tiene el seguro en el momento...entonces usted tiene que esperar, tiene que volver hacer otra fila...E otra fila...para reclamo de la medicina, porque es otra fila larguísima para reclamar...aparte de la fila, si se pasaron los tres días ya tiene que ir nuevamente a otra oficina del seguro, para que le renueven la formula...C: y otra vez la fila para que...E: y otra vez la fila del seguro...y llega otra vez allá: “no, no, no ha llegado...”...entonces si uno quiere, debe regresar otra vez a la oficina para que le renueven la formula por otros tres días; y eso es una demora espantosa...y a parte de eso, casi nunca...las últimas veces que me han atendido en el seguro, nunca he conseguido la droga que me han formulado, el medicamento, nunca lo he conseguido, tanto que se ha vencido la formula, dos tres veces antes de...y no, no la hay; y si voy a otro dispensario... “aquí no...a usted le corresponde es allá...”...por qué motivo, si es el seguro... por decir algo, si a mi me atendieron ahí en la 26 y si no hay el medicamento y si voy a Paiba... “no, a usted le toca en la 26, aquí no le puedo entregar...”; C: porque depende, si hay es donde lo atendieron, ahí es donde le dan la droga...E: si?; entonces eso es otro cuento como quien dice complicado...que ponen a la gente a dar vueltas, como dicen, de un lado para el otro; se alienta con lo que le dan o se alienta caminando, pero entonces lo voltean a uno muchísimo... muchísimo. C: y para el reclamo de la droga... ¿también toca pagar?, o eso es por el seguro, ¿a usted no se lo dan gratis?...E: si el seguro no la tiene, toca comprarlo por aparte; ahoritica me atendió una médica la semana antepasada, porque me salió una cosa acá...C: por el Seguro...E: entonces fui al seguro, me atendió y me formuló tres productos, pero me dijo vea esto no lo hay...anteriormente le daban a uno lo que había y no lo que necesitaba uno...solamente algunos que otros médicos le dan a uno lo que necesita, pero la mayoría es lo que tiene el seguro, de acuerdo a lo que tiene...el medicamento que maneja el seguro; no le recetan otro, pero ahí como lo que dan realmente son sólo calmantes...pero ya, ésta que me atendió hace ocho días dijo solamente ahí éste...C: o sea le tocó comprar eso por su cuenta...E: entonces dijo, de estos tres solamente le van a dar este que es el que tiene el seguro...C: pero ella le recomendó que comprara las otras dos...E: si, me dijo esto usted lo necesita y el Seguro no lo tiene...C: o sea, lo que usted necesita no se lo da el Seguro...E: no se lo da el Seguro...unicamente uno de estos medicamentos que le sirve, lo tiene el Seguro; pero compre los otros dos que es lo que usted necesita ahorita; C: eso fue hace 8 días para esto que le salió, pero usted no averiguó lo de la hernia, lo de...E: no, finalmente no averigüé nada. C: pero ¿era con otra médica o con esta misma?; E: no con otra...C: pero usted no siempre tiene un médico que lo atiende como un médico personal...E: no, ahora hay otro sistema en el Seguro, nuevo sistema, ya la urgencia, por ejemplo...todos los días hay las mismas filas...para un médico que lo atiende, le dan la cita para un mes, mes y medio, dos meses; hay otra fila que es para prioritaria, ahora lo llaman prioritaria...C: pero, un segundo, no entendí, para urgencias le dan cita para un mes?; E: no, si yo tengo mi médico, me siento mal pues voy a buscar mi médico...pero para buscar mi médico tengo que esperar un mes para que me atienda, pero si voy de urgencias, hay otro sistema para eso...hay otra fila también; demorada...C: demorada es cuánto...E: demorada por ejemplo una hora, hora y media, dos horas...pero ya lo atienden a uno ahí...por decir algo si estoy a las 7, me dan el turno, pues me van atender el mismo día, entonces está prioritaria...pero también son personas que van sacando a uno ssssss, rápido...hasta luego...porque por ejemplo ahorita le dije a ésta médica:...C: ¿esa fue por prioritaria?...E: si, entonces fui, me atendió por prioritaria, le dije mire, tengo un dolor en este brazo terrible...pero me dijo ¡no!, únicamente le atiende una de las dos...C: jajajaja y por qué?...E: porque no, según eso no...dijo no... es que hay mucha gente y a mi no me gusta estar metido acá todo el tiempo entonces revíseme el brazo entonces... me dijo no pero no puedo, “que le siga doliendo su brazo entonces ” y saca después otra por que no puedo atenderlo; C: entonces le atendieron fue ese...E: me atendieron fue únicamente este...ahora si quiero me toca ir para que atiendan si me duele el brazo; C: pero no va ir, jajajajaja...E: eso es un

cuento no, es que realmente eso es un cuento con el Seguro y le digo, y medicamento...eso es tener la gente ahí haciendo la filas... “mire es que señorita, he venido 6 veces ya y me dijeron que para ayer estaba la medicina y nada...”; ahora le cuento, el caramelo de la medicina está aterrador allí...E2: así está mi mamá...ella tiene que tomar Lobastatina, eso vale como tres mil pesos la cajita y toca comprarla en Cafam porque la droga nunca la hay en el seguro...ni aquí, ni allí ni allá...C: no, increíble...E2. a mi mamá le toca sacar de la plata de la pensión, y comprar la Lobastatina...E: no la hay, nunca la hay...C: nunca hay la medicina...para que la formulan si no...o sea, la formulan para que uno la compre independiente por su cuenta...E: si, pero nunca lo hay eso ahí, y eso de vueltas llama uno a los otros dispensarios y de pronto si lo hay... “aaa, pero ya le entregaron una, no le sirve esta formula, tiene que ir a que le cambien la formula”...C: si, y entonces usted me contaba lo de la medicina con el homeópata...que está yendo y por que decidí ir allá y no ir al seguro por lo de la artritis por ejemplo...E: no, si yo he ido...todas las tres veces y no me han dado nada...C: ¿y por qué?...E: no sé...C: qué le dicen?...pero lo examinan?...eso es lo mismo del brazo?...no...E: no...C: pero lo examinan?...E: me atienden pero me dan una aspirina para el dolor...C: y qué le dicen?, que información le dan?...E: pa eso no hay remedio, me dijo alguno un día... “para la artritis no hay remedio...tómese ésta aspirina cuando le duela...”, así de paso... entonces lo que estoy tomando ahorita...pues ya otro...unos conocidos ese médico los ha atendido y...C: el homeópata...E: si el homeópata...y yo sé que me ha ido muy bien porque me ha calmado, por e llegó un momento en queme dolían bastante las piernas...y eso que ahorita pues... claro que he dejado la carne...C: le prohibió la carne?...E: no, no pero tampoco la como; por que sé que el problema del ácido úrico de la carne...C: pero es por su decisión?...E: por mi decisión...C: hace cuánto no come carne?...E: hace unos tres años que no como carne...C: por el problema del dolor que sentía en las articulaciones?...E: o sea, lo hago por eso, si...eso me ha ayudado también...y entonces cuando veo un pedazo de carne frita...por ahí una vez al mes la como...C: aaa, pero eso fue por que alguien le dijo que la carne producía...E: he oído eso, que la carne es dañina en ese sentido, que el ácido úrico es tremendo...C: para la artritis...E: las carnes rojas...C: me llama la atención esa decisión que usted toma, de dejar la carne por que eso es malo para las articulaciones...en su casa, esos hábitos que ustedes tienen, esos hábitos de alimentación...qué tipo de hábitos ustedes tienen, o han cambiado para prevenir enfermedades...Qué tipo de hábitos tienen ustedes en casa, de alimentación...algún tipo de hábito especial?... en la cotidianidad como viven, con hábitos de prevención...E: si eso es indispensable; el aseo general es clave, el lavado de los productos, las frutas que se van a comer, es clave; por que ahora ya sabe uno de los químicos, las frutas que los tienen por fuera aparte de los que traen por dentro...para el crecimiento...pero por ejemplo las uvas que se les nota por encima el químico que le han echado...y la mayoría de la fruta; entonces normal lavarlas...también esa combinación de frutas y verduras que es indispensable dentro de la comida diaria; eso es un hábito normal...y no pues en la casa...ellos comen normal la carne... el único que no come carne soy yo, pero entonces ellos ya saben que yo no como carne; solamente que yo vea un pedazo de carne muy bueno por ahí de paso que yo vea en alguna fama, pues lo llevo para que me lo preparen...o yo mismo la preparo, por que sé hacer carne; pero por que me llamó la atención, por que me provoqué ese día de carne, pero ya no es lo cotidiano, porque es algo normal de todo el mundo, que si no hay carne no hay comida...C: y se ha sentido mejor...E: si claro, se siente uno mejor; no y es que uno mismo puede manejar muchas cosas; por ejemplo...en ese tiempo que estuve en la clínica, el médico me dijo no coma huevos...C: con lo de la hernia?...E: no, cuando estuve cuarenta días interno...pues a mi me fue bien, por que yo me sentía bien, pero todos los días tenía 3, 4, 5 exámenes durante 40 días...yo la pasaba era por todos los pisos era recorriendo, visitando los enfermos y ayudando a los enfermos...o sea yo estaba era trabajando allá, en el Seguro, por que tenía la gente que necesita alguna cosa, estaba ayudando y si sabía que podía comer algo, yo iba y les compraba...pero solamente si sabía que podía comer...si me decían que cómpremE:...nada, locuras no; y no, yo recorrí todos los pisos todos los días; excepto la hora que sabía que llegaban a control que llegaban los médicos, ahí si estaba en la cama quietito; C: haber, o sea entonces se la pasó los 40 días como conociendo el hospital...E: ayudando a los enfermos, ayudando en el hospital...C: y cómo fue esa experiencia, cómo le pareció esa experiencia ya como espectador...E: por partes chévere por lo que uno está haciendo, por que cuando uno hace alguna cosa buena, le da satisfacción...y en otros casos ver a unas personas bastante complicadas...había una chica, que estuve como 20 días atendiéndola...muy bonita...y...inclusive me decía algo que yo no sabía... “que uno es uno, y la persona, no importa lo que sea, el estrato del que sea, es la misma persona...no cambia, por que si a mi me duele, estando arriba, abajo o en el medio, me duele igual...”; y esa chica alguna vez me decía, “yo era una persona que no mira a nadie, yo no sé, le tengo, le tenía fastidio a la gente...; y eso porque... “no pues mi familia tiene más o menos como

mantenerme...trabajo por que quiero...yo era picada, picada, picada a morir, me han dicho...un orgullo; me dijo mire, lo más orgulloso del mundo soy yo, me lo dijo algún día, pero ya ahí en cama y con dolor todos los días...me dijo, todos somos iguales, yo lo sé, así sea el presidente de la republica que gana 20 millones en el mes es igual a mi, siente el mismo dolor; el dolor no es por clase...entonces la chica me decía eso, este momento es para que cambie, sino cambia el dolor será peor...C: el dolor nos iguala todos...E: por que uno debe ser una persona como todos los demás; porque todos somos hechos de lo mismo...C: y lo más irónico es que el dolor nos iguala a todos, pero la medicina va de acuerdo a si uno está en eps, prepagada...no?, es decir, la atención es diferente si uno paga más...E: si, claro...y le cuento que salió después, se recupero, nos encontramos algunas veces y duramos en charlas, hasta 3, 4 horas echando carreta por ahí en una cafetería, inclusive en la casa de ella estuvimos varias veces almorzando... y ya, involucro la familia y ya no, pero ya Raúl, cambié, soy igual a todos los seres humanos...y llega y me dice, ya el último día que fui a la casa por que se iban todos de Bogotá; y me dio las gracias “usted me hizo cambiar todo mi sistema de vida...”, por que le aconsejé tanto...y la chica iba feliz, de que había cambiado, de que era una persona igual a todos y que lo estaba reconociendo que es así...quede contento con eso...C: y, hablando de eso, de ese tema que me parece muy interesante, usted cree que en el sistema que estamos viviendo, en el sistema de salud esa es la concepción?; porque en el sistema dice que todo el mundo es igual, que tiene que haber equidad, universalidad...usted siente que eso es así?...E: no para nada; no lo es; porque en si todos tiene su propia manera de pensar y de actuar...yo pienso que es un error, porque uno...uno porque debe mirar mal a otro sino tiene por que...porqué acá en la ciudad, Bogotá, caminamos como animalitos por la calle...alguien se para al frente, lo miró, peor uno no es capaz de decirle buenos días de saludarle, se sube a un bus y como...no sé no me ha gustado eso...C: y ya con respecto al sistema de salud, como lo atienden a uno, el servicio que le prestan, usted cree que es equitativo para todo el mundo?...E: mmm si, aunque pues...bueno, lo que estábamos hablando ahoritica, todos tiene su manera de actuar, si hay algunos que lo atienden a uno muy bien, como hay otros que lo atienden a las patadas, o le tiran las cosas...he visto, en esas clínicas...la vez que estuve esos 40 días, me di cuenta que muchas enfermeras que manejan con crueldad los clientes, inclusive muchos médicos que los regañan...en ocasiones con razón, y en ocasiones sin ninguna razón... y las enfermeras... “que no, que esta vieja que está que jode”...y si tiene que llevarlos si alguna cosa, los toman casi arrastras...no es terrible...como quien dice que esos 40 días, fue el reconocimiento del manejo de una clínica; en cuanto al servicio que prestan, a las personas que trabajan, por que el servicio puede ser muy bueno, pero tal vez les falta mucha preparación para manejar enfermos; entonces eso me alcancé a dar cuenta de esos 40 días en los que estuve allí, recorriendo el seguro de lado a lado, metiéndome en donde fuera...claro que de ahí salí muy gordo; si por que ya conocí a todos los que traían las comidas a todos los pisos, y eso me traían onces, de todo...y arriba por ejemplo, en el piso 8vo donde yo estaba, los que llevaban comida, si llevaban algo especial, me lo guardaban a mi...me daban lo mío igual a todos y me guardaban... “vaya para la cocina...vaya para la sala tal donde está la comida”; y a mi em paso, cuando tuve este accidente allí en Cúcuta...C: cuándo fue eso?...E: esto fue hace 40 años...cuando tuve este accidente también duré en un hospital un mes; y en ese mes...uy no, eso fue la locura también... C: por qué?...a la locura la atención, o sea, usted se los ganaba...E: todo, y es que llegaba la jefe, y me llevaban dos duraznos, juntos para mi, yo sabía que llegaban las visitas los domingos, y la gente llegaba y como yo estaba metido ayudando a la gente, recorría todos los pisos y ya mitre que me trajeron esto, tome esto, yo llegaba así de cosas a mi sala; por que la gente de agradecimiento me regalaba, los mismo enfermos, por que me atendían entonces ellos me llevaban los productos y me daban de todo, y yo ayúdeles y ayúdeles...no eso fue la locura...todo se da de acuerdo a lo que uno es y como es...como lo que le dije que llegué a manejar tanto la empresa que tuve inconvenientes con alguien que el jefe trajo, porque pare la empresa dos veces, una vez con ventas de 150 millones y otra con doscientos millones...C: hace cuanto se retiró de allí?...E: hace veintipico de años...C: a ya fue cuando empezó de una vez con el mercado...E: no, yo empecé a trabajar en ventas a crédito, empecé trabajar en créditos con diferentes empresas...pero el mercado era para mi, de segundas, como una distracción, como una aventura, como no sé...no por que necesitara el mercado...yo sabía que si quería ganarme un millón en el mes me lo ganaba, si quería ganarme dos me lo ganaba...y si quería ganarme 5 millones en el mes me los ganaba; si trabajaba duro, me los ganaba...yo trabajaba de acuerdo a lo que necesitaba...pero ya me metí al mercado y empecé la misma cosa, pero trabajando los domingos y... listo ahí quedé...C: qué es lo que vende usted?...E: gafas...viejas...relojes...viejos, encendedores...cosas que hay por ahí...C: es que yo estuve el domingo...ya sé cuál es su toldito..donde está el mapa...pues bueno don Raúl no sé si quiere decir algo más, del tema...E: dígame, como qué?...sobre salud...C: no yo sólo digo si quiere complementar algo más, si cree que le faltó algo...o

ya?...E: no yo creo que está bien echado el cuento, completo...C: si muy interesante todo el cuento...muchas gracias don Raúl por su tiempo...E: no con mucho gusto...

Temas para la entrevista (categorías)

1. Contexto familiar

- Presentación de los miembros de familia
- Hace cuanto conformaron su familia

2. Experiencias o vivencias frente a la salud y enfermedad

- Primeras experiencias de enfermedad o eventos como partos de los hijos (alternativas o prácticas desplegadas frente a la enfermedad, cómo era antes el acceso al servicio de salud)

3. Hábitos de vida relacionados con la salud/enfermedad

- Creencias frente a las causas de la enfermedad
- Prácticas de prevención (que hacen para evitar la enfermedad o conservar la salud)
- Rutas de atención básica (auto-cuidado) frente a enfermedades no críticas

4. Acceso al servicio

- Qué tipo de régimen (subsidiado, contributivo, etc), sisbén
- Cómo fue el proceso de afiliación
- En los últimos 10 años, qué eventos de enfermedad. Prácticas desplegadas para enfrentar estos eventos. Relato del proceso para ser atendido (trámites, barreras)

Cómo perciben que ha cambiado la atención y el servicio de salud antes y ahora