

Apéndice B

Matriz Integrada

1. Raúl
2. Henry
3. Alfonso
4. Grupo focal

Categoría: Historia laboral y personal

Subcategoría: Experiencia laboral

Participantes	Fragmentos	Interpretación
1. Raúl Mercado	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	Se trata de una presentación del entrevistado en función de su quehacer actual.
Empleado Esclavo	. 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;	La persona manifiesta su incomodidad frente al acoso y las “injusticias” laborales. Su posición al respecto parece estar matizada por un acercamiento continuo, directo (experiencia personal) o indirecto (narrativas de otras personas) a una situación en donde el trabajador es una especie “de propiedad” de las empresas, lo cual genera una reacción en él de rechazo y además de poner en marcha acciones en contra de eso. Paralelo a esto, el entrevistado informa de su experiencia como trabajador informal luego de su paso por una compañía textilera para la que representó un elemento muy importante, al ser responsable por áreas como la de producción y la de administración de recursos de la empresa.
De empleado a independie- nte	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	El entrevistado hace énfasis en la significación que para él cobra el trabajo. En éste sentido se ve como la persona no tiene un esquema integrado del trabajo en sus repertorios simbólicos, ya que por una parte, rescata su propia actividad materializada en la efectividad, el compromiso, el liderazgo, el sentido de pertenencia y el apoyo social y laboral que presta a las personas que trabajan junto a él; y por otra, significa el lugar de la empresas, como instituciones que en eventualmente pueden asemejarse a pequeños feudos con mano de obra ilimitada que incluso “esclavizan” a sus

<p>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 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</p> <p>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 mí, 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</p>	<p>colaboradores.</p> <p>El emprendimiento comercial es característica del entrevistado. De su labor actual en el Mercado de San Alejo, describe a rasgos generales como paulatinamente se fue convirtiendo en su principal actividad de apoyo económico.</p>
--	---

	<p>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</p>	
<p>2 Henry Empleado</p>	<p>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</p> <p>(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</p> <p>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 ...</p> <p>..., 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, entonces yo ya trabajé 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</p>	<p>Sentimientos encontrados frente a su ingreso al mundo laboral, por una parte dice haberlo echo en contra de su voluntad, pero luego afirma que debía hacerlo para “ser una persona normal”, inicia su vida laboral desde una temprana edad y en un grupo de trabajo que considera difícil.</p> <p>la manera de sobreponerse a los limites que le impone su estatura es la de mostrarse fuerte y estricto, apoyado por la empresa que lo contrato, intenta colocar reglas y sobreponerse a los demás de la misma manera agresiva en la que o atacan</p> <p>Al lograr cierto reconocimiento en a labor que realizaba el individuo abandona su sitio de trabajo y se convierte en un trabajador informal, esta experiencia en corta y busca reencontrarse con su antiguo trabajo aunque esta ves en otra empresa. La libertad económica que le brinda el trabajo le permite entrar a estudiar bachillerato, el categoriza como rebeldía varias acciones que estaban en contra del actuar que había llevado antes, es así como esta “rebeldía”</p>

Períodos de informalidad	<p>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,</p>	<p>se convierte en la excusa para realizar otras diferentes actividades, las cuales interferían con su trabajo, de esta manera lo encontraron dormido n el trabajo y fue despedido.</p>
Carrera	<p>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... 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, 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</p>	<p>Gracias a la acción del padre, se logro vincular con otra empresa esta vez una del estado la cual administraba un sistema de transporte masivo, en esta trabajo por casi catorce años teniendo la oportunidad de trabajar en diferentes cargos ascendiendo en los mismos, de ahí aprende tareas y oficios nuevos las cuales serán de utilidad no solo inmediata sino también a futuro.</p>
Tapicero	<p>yo la empresa me dio boletas de una rifa, yo colabore harto 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 concursa, Henry va pa dentro</p> <p>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</p>	<p>Gracias a esto oficios aprendidos puede independizarse aunque los resultados son malos para el, ante el fracaso económico y demás problemas decide que la familia no debe intervenir en sus asuntos</p>

Subcategoría: trabajo-enfermedad

<p>2. Henry</p>	<p>se me desarrollo a mi una trombosis pulmonar, que se llama, ha se me olvido, ahorita el nombre 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</p> <p>(C) ¿ Usted esta en sisben? (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</p> <p>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</p> <p>(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</p>	<p>Aunque no conoce el inicio de su enfermedad reciente una trombosis pulmonar aduce que el no utilizar ningún tipo de seguridad industrial en el desarrollo de su trabajo, y que su falta de prevención pudo ser la causa de la misma</p> <p>La ultima empresa para la cual laboro, le brinda un auxilio económico, debido a su enfermedad, trabajando allí fue declarada su incapacidad para ejercer labores y la empresa le ayuda con una asignación mensual, por este motivo no trabaja hace casi dos años, ya que a empresa no le puede brindar a opción.</p> <p>La desprotección del estado es para esta persona un motivo frecuente de debate, ya que el considera que por su enfermedad “acondroplasia” debió haber sido declarado invalido desde el inicio de su vida laboral y haberle sido adjudicada una pensión , para de esta manera haber podido estudiar, y no haber tenido que trabajar, ya que el considera que sus capacidades intelectuales son normales, lo que no lo es, es su cuerpo</p> <p>El cierre de la empresa del estado donde laboro fue por la fuerza así que las personas que laboraron allí quedaron a la deriva sin seguridad social o indemnización alguna, aun así</p>
-----------------	---	--

<p>(esconder la enfermedad para acceder al trabajo)</p>	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • (C) no tenia nada, ¿y como fue ese proceso de atención? (H) yo aguante harto, 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. <p>entonces me mandaron pal medico y yo fingí allá que estaba bien, pase de chorizo, por que yo quería buscar la seguridad social, por que yo sabia lo que tenia, entonces ya eso fue en el 2005, yo tenia la crisis respiratoria entonces me debían 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 tenia 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 poce de niñas del servicio (G) usted nos comentaba ahora que lleva 23 años</p>	<p>es su caso particular el que considera mas preocupante, ya que la situación de discapacidad en la que se encuentra le hace mas vulnerable</p> <p>El sistema de contratación laboral es excluyente por tanto una persona que no goce de buena salud no será contratada por ninguna empresa, negándole de esta manera la oportunidad de recibir servicio medico y otros beneficios sociales, de esta manera personas que poseen alguna enfermedad y pocos medios para su tratamiento recurren a engañar a sus empleadores con el fin de adquirir un soporte así sea momentáneo en salud y seguridad social.</p> <p>El no tener seguridad social y el verse enfermo y sin dinero para soportar un tratamiento, son las razones que adjudica para haber fingido un estado de salud adecuado frente a las pruebas medicas requeridas para el ingreso laboral, es de esta manera que arriesgando su salud pude entrar a trabajar; allí estando enfermo y valiéndose de diferentes estrategias permanece en el trabajo sin ser descubierto su verdadero estado de salud, cuando su salud se deterioro mucho mas fue remitido a medicina laboral en donde después del procedimiento de rigor le califican para obtener la pensión por invalidez, es de esta manera que no le permiten trabajar debido a su estado critico de salud pero tampoco le dan la pensión por invalidez,</p> <p>En el periodo en que se desarrollo la enfermedad el individuo no tenía seguridad social y aunque probablemente los síntomas hayan sido notorios, no asistió a ningún especialista para los mismos.</p>
---	---	---

	<p>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 una 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 tenia seguridad? (H) no nada</p>	
3. Alfonso	<p>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) (B2: 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.</p> <p>a que se agravo grave grave ese día estaba en el o --- creo que fue con la, con una niña) no me fui B2: no se fue solo --- fue que yo había quedado de el almuerzo, el se fue cuando me llamo mi hermano e ah --- y me llama y me dice vayansen para el pal lo que Alfonso esta muy enfermo, como se les mandar lo así de enfermo solo porque el según el la se le volteaba entonces la) se le pelaba (B2: es el me dijo vengase ya y yo lo llevo al medico --- vo esa diabetes).</p>	<p>Es importante ver la manera como se hace prioritario para el individuo ocuparse antes que tomar los días necesarios para su total recuperación, evidenciando la importancia que se le da al significado de la salud vs. El trabajo.</p> <p>Es constante que ante situaciones de urgencias, en donde para los esquemas familiares se hace visualmente evidente la lesión se apropian medidas extremas, y es donde se ve la efectividad o la forma como es percibida la urgencia de la atención en salud.</p>

Subcategoría: familia

1. Raúl	<p>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</p>	<p>El entrevistado hace una descripción general de su núcleo familiar, el cual está compuesta por 4 personas incluyéndole.</p>
2. Henry	<p>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</p>	<p>La familia nuclear es bastante grande (nueve hermanos), y la situación económica que la sucede es mínima. La</p>

	<p>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,</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>falta de recursos económicos marca la vida de esta familia y más de quien padece una enfermedad grave dentro de ella, debido a que si la asistencia social no cubre los gastos que conlleva a enfermedad, quien lo hará?</p> <p>Se sobrevive dentro de la dinámica familiar, la precariedad de recursos conlleva a que cada uno busque una manera de autosuficiencia, sin importar el grado de escolaridad o aspectos como salud y enfermedad</p>
<p>3. Alfonso</p>	<p>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</p> <p>Y entonces aquí estudiaron los hijos, y ya después ellos en la universidad?</p> <p>B: Si ellos, B2: 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...(B: 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?) (B2: Si son siete, es que en ese tiempo no había mucha televisión) (risas).</p> <p>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?</p> <p>B: Pues, (B2: Quien se iba casando se iba yendo ---)</p>	<p>El núcleo familiar y la forma como se describe la familia muestra naturalidad en la descripción, resaltando como características familiares las funciones y los roles de cada uno de los miembros.</p> <p>Continúan con sus apreciaciones sobre la descripción familiar en torno a sus roles, esta vez marcado en lo educativo.</p> <p>La percepción creada a través del tiempo de sus familiares también puede verse influenciada por los eventos importantes que han causado algún tipo de cambio en</p>

<p>(Apoyo familiar)</p>	<p>la que primero se caso, --- tiene como veinte años --- (B2: De irse de la casa?) Miriam a no ella si ya tiene como treinta años ya --- (B2: Cristina tiene veintidós años ---) ella tiene dos hijos (B2: 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)</p> <p>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</p> <p>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 (no es por sus hijos que los, que los afilian a ustedes, no los afilian?)</p> <p>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</p> <p>B2: 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 (B: en primera la llevamos a hay al galán) al galán (B: hospital del galán y ahí la tuvieron --- días y hay la remitieron a la clínica Bogota) si a la Bogota (B: 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 querría los muchachos y todo, vivía conmigo pues --- como decir mi mama que estuviera conmigo</p>	<p>el sistema, como la llegada de nuevos integrantes (hijos y nietos) resaltando de la misma forma factores como su situación académica, que sirve para describir su situación social.</p> <p>Se valora no solo la forma como es concebida la descripción de los individuos en lo académico, sino que llegando a un punto mas complejo en la relación, se evidencia la percepción de la “fortuna” que sienten al no ser abandonados por sus hijos.</p>
--------------------------	--	--

Subcategoría: Autoconcepción

<p>1.Raúl</p> <p>Altruista</p>	<p>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</p>	<p>El entrevistado narra varios hechos que evidencian una tendencia hacia la manifestación de sus sentimientos altruistas; de igual manera comenta cómo gracias a su poder de persuasión, hace evidente a una persona sobre, los presuntos errores que ella tiene al significar a los otros y sus relaciones con ellos. Culmina su relato diciendo que actualmente la persona está agradecida gracias al cambio que él ayudo a gestar en ella.</p>
<p>Sabiduría</p>		

	<p>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</p>	
<p>1.</p>	<p>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, etcétera, 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 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. 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 yo era un poquito alcohólico,... Por la soledad, por decepciones también..., haciendo otra comita chiquitita 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 enseñó, 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 ¿ 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</p>	<p>La manera como él se define es a través de la explicación de su enfermedad, convirtiéndola en la función que lo define como persona. Su definición de la enfermedad va acompañada de una explicación de los “complejos” que sufren quienes la padecen, dando de esta manera validez a los sentimientos que el presente frente a su enfermedad</p> <p>Una separación temprana del núcleo familiar en la que todo tipo de responsabilidades recaen sobre el, teniendo que valerse económicamente y obligándose a formar nuevos vínculos sociales.</p> <p>El ingresar una compañía de teatro y realizar cursos fomento en el un tipo de formación diferente a la que conocía, de esta manera obtiene una ganancia secundaria al entablar relaciones estrechas con personas fuera de su núcleo primario</p> <p>Aun con poca preparación, el individuo aprendió un oficio el cual desarrolla en su tiempo libre y aunque no lo usa como su modo de subsistencia si es para el motivo de orgullo y de satisfacción ya que no solo brinda una ayuda económica sino que también forma parte de las estrategias que ha encausado en su vida para superar problemas de aceptación social, al demostrar su capacidad frente a alguna labor siente que le demuestra a la gente que lo lastimo que se equivocaron y que el pudo sobreponerse a ellos</p>

2.	<p>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</p> <p>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 más si.</p>	<p>Ya identificamos los roles que describen su familia de la descripción continúa en la forma como se identifica en la sociedad.</p>
----	---	--

Categoría Salud-enfermedad

Subcategoría: hábitos

1. Raúl	<p>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</p>	<p>La persona refiere algunos de sus hábitos salubres que tienen que ver más con el sentido común y el conocimiento popular, que con alguna acción estatal que busque capacitarles en cuanto a la prevención: símbolo frecuentemente lucido como estandarte del nuevo esquema de Salud.</p>
2. Henry	<p>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, tenia ya la enfermedad, ya tenia la fatiga, usted como se trataba la enfermedad, usted tenia 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 harto</p>	<p>A pesar de que no es considerado el malestar como enfermedad, si facilita que se generen algunas practicas para aliviarlo, mismas que son reflejan en remedios caseros. Sin embargo, no siempre son seguidos con constancia.</p>
3. Alfonso	<p>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?</p>	

	<p>B2: El aseo B: El aseo si, mas que todo el aseo.</p> <p>B2: --- me encantaba tener los niños limpios, limpios a la medida de lo que uno podía hacer.</p> <p>B: Que no les faltara el alimento --- que porque pues en las épocas primero que todo había que habían unos marido que toman B2: (Habíamos) (risas) --- pero primero (B2: 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 (B2: 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.</p>	<p>Malos hábitos es concebido no solo desde el punto de vista de salud, sino desde la educación y de la calidad de vida, y esta misma es concebida como el estudiar y no perder el tiempo, así como las reglas que se imponen a los hijos como valores de educación.</p> <p>El estudio más que un valor, es un estilo de vida que conduce a la calidad de vida y se interpreta como un hábito.</p>
--	--	--

Subcategoría: Descripción de la enfermedad

<p>2.</p>	<p>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, etcétera,</p> <p>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</p> <p>Yo soy oxigeno dependiente, yo para venirme para acá me tuve que quitar el oxigeno</p>	<p>La manera como él se define es a través de la explicación de su enfermedad, convirtiéndola en la función que lo define como persona. Su definición de la enfermedad va acompañada de una explicación de los “complejos” que sufren quienes la padecen, dando de esta manera validez a los sentimientos que el presente frente a su enfermedad</p>
-----------	--	--

<p>(Discriminación)</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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 bregua 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</p>	<p>Su enfermedad se desarrollo mientras su cuerpo y funciones lo hacían, hasta el punto en que su estatura se detuvo, juzgando sin poder darse una razón valida de su padecimiento, siente miedo de lo que los demás puedan pensar de el.</p> <p>Su enfermedad le ocasiona rechazo social, no es recibido en instituciones educativas por ser considerado un fenómeno, situación que genera no solo un detrimento social si no también a nivel educativo</p> <p>Aun después de haber ingresado a estudiar se hace evidente el rechazo que sentían hacia el, y las pocas estrategias de afrontamiento empleadas, es claro que esta desprotección que sentía en sus primeros años de vida va a ser constante a lo largo de su vida</p> <p>Se espera mucho mas de la sociedad lo cual no es acorde con lo que recibe mientras el espera comprensión apoyo y ayuda, recibe cosas muy diferentes, y no es solo frente al desarrollo social, la atracción que ha sentido hacia varias mujeres ha sido también motivo de preocupaciones para el. Estos limitantes son usados como excusa para sustentar actitudes de autodestrucción como el alcoholismo.</p> <p>El cataloga su complejo como incurable, cerrando las posibilidades de algún tratamiento para el mismo</p>
-------------------------	---	---

	<p>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 cogía y yo me caía... Y una vez 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 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,</p> <p>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 ... anestesiólogo 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</p>	<p>Siente poco respaldo por parte de las empresas que le brindan servicios, ya que le deberían según el tener una mayor consideración por su condición, de esta manera también se siente rechazado por quienes acceden a este servicio a que ha sido maltratado por ellos.</p> <p>Existen barreras ecológicas que solo son perceptibles para quien las soporta son estos seres quienes viven día a día con los impedimentos que les da su enfermedad y los que la ciudad les impone, la sociedad general pasa desapercibida frente a ellas, no las ve, por que no las sufre</p> <p>Existe un prejuicios claro sobre quienes poseen algún tipo de discapacidad en el que se duda de su capacidad para ejecutar tareas</p>
3	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	Al no poder seguir con sus actividades

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.

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

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 no yo estaba en la casa y tomaba la droga y me levantaba y trabajaba (**B2:** Y agua --) tomaba harta agua (**B2:** Y cuando le empezó eran los botellados de gaseosa, de jugo que yo le daba imagínese, con el azúcar así) (**A:** claro) (**B2:** Pues en lugar de) (**A:** mejorar) (**B2:** claro empeoraba pero como no, no sabia 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 (**B2:** 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 (**B2:** 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 (**B2:** 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 (**B2:** Entonces el me dijo vengase ya y yo lo llevo al medico --- se agravo esa diabetes).

recreativas y ver como en su cotidianidad es afectada por problemas de salud, han acudido a otras fuentes que pueden ser válidas pero que no han mostrado la suficiente efectividad en el tratamiento.

La persona recibió atención en salud, pero en este momento se encuentra deteriorada debido a las secuelas dejadas por n preinfarto y que se logró identificar posteriormente con un electro.

La persona luego de ver el efecto que se ha conseguido luego de una mala nutrición o mal manejo de la enfermedad que tenía, tuvo que cambiar necesariamente sus hábitos para no prevenir sino actuar de forma reactiva con su salud.

Llegó el punto en que la enfermedad evolucionó hasta mostrar las evidencias físicas que significaron el traslado de la persona a un punto de salud.

Subcategoría: Autocuidado

1.	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...	Es curioso constatar cómo un principio “científico”, alimentado por creencias populares, pueden generar todo un estilo de vida, sin saber el impacto real del patrón que se ha adoptado para mejorar o mantener la salud.
2.	(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, tenia ya la enfermedad, ya tenia la fatiga, usted como se trataba la enfermedad, usted tenia 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 hartos, si, como siempre ha sido, a uno le dicen que un dolor de cabeza tómesese un mejoralito y aguapanelita con limón y acuéstese	Las recomendaciones de terceros son tomadas en cuenta cuando las personas no asisten al servicio medico, de esta manera los remedios caseros toman gran valor dentro de la sociedad, la cual los consume muchas veces esperando efectos inmediatos sobre sus dolencias y enfermedades, también en la misma categoría cabe incluir los medicamentos que no tienen venta bajo prescripción medica y que son utilizados de maneras diversas y en ocasiones para dolencias diferentes para los que el medicamento esta diseñado
3.	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 azular porque yo tuve un coma diabético y el medico me dijo usted nunca mas en la vida puede volver a comer azúcar. Nunca mas se puede a punta de	El autocuidado reluce, cuando la enfermedad se hace ya insoportable y las consecuencias de no cuidado exigen cambiar los hábitos y costumbres, en este

<p>aguardiente ni nada) (risas) (A: Y desde ahí no mas) (risas) no porque hay muchos que toman aguardiente y son diabéticos (risas) 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 (b2: 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) (B2: --- 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 ---.</p> <p>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.</p>	<p>caso se ve reflejado en la alimentación.</p> <p>Optar por no tomar los medicamentos suministrados, es debido al desgaste que estos producen, tanto e los hábitos, como a nivel físico, así que el autocuidado aquí se ve disminuido por la prioridad que se le da a la dieta como único recurso no desgastante de la misma forma como lo es el medicamento</p>
---	---

Categoría: sistema de salud- antes de la ley 100

Subcategoría: derecho a la salud gratis

2.	Yo tuve un accidente a mi este fémur se me rompió se	
----	--	--

	<p>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,</p> <p>(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 usaquen 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,</p> <p>¿y por ejemplo ese tratamiento le tocaba pagarlo? (H) no, era gratuito, si eso era gratuito eso no se pagaba nada</p>	<p>Antes de los cambios que proporciono la ley 100 el servicio que e brindaron fue optimo, el acceso a la seguridad social de aquel entonces le permitió tener atención durante un largo periodo de tiempo y no tubo que cancelar por la misma, esa misma situación se repitió durante muchos incidentes y con varios miembros de la familia, donde después de ser atendidos por el sistema de salud anterior no tuvieron ningún costo que pagar y consideran el servicio y a atención muy buenos.</p>
3	<p>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 ---</p> <p>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</p> <p>pero, yo yo podría decir que cuando yo era niño,</p>	<p>La concepción de la atención en salud anterior a la reforma era de que la persona llegaba a la institución y no era regresada a su casa hasta que no se encontrara en unas condiciones deseables o satisfactorias para su estado físico.</p> <p>Podemos ver la manera como se concibe el “buen servicio”, basado, no solo en el tema atención, sino en el complemento con el costo del tratamiento o intervención, mostrando satisfacción por los dos.</p> <p>La atención en salud a los niños vacunación gratuita.</p>

<p>cuando tenia 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 mas o menos bien caminando y todo eso no lo dejaban 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</p> <p>A: nos tocaba que?) (Risas) B: Entonces ya nosotros nos, se inscribió a los centros de salud a un centro de salud (B2: si muy buenos también) y ahí la atendieron, la atendieron (B2: 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 (B2: Como iban de cuenta del --- -entonces le cobraban a uno menos) (A: Como así?) (B2: 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.</p> <p>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) (B2: 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</p> <p>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. (B2: si no era tan costoso, el problema de acá de dos tres días) como tres o cuatro días estuvo hospitalizada, (B2: No me cobraron gran cosa).</p> <p>B: No (B2: Prácticamente no porque inmediatamente yo me afilié 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 (B2: Ni habían lo que hay ahora el extracto) no habían extractos. ---</p>	<p>La atención en hospitalización no se percibía como un costo excesivo.</p> <p>Las visitas de acceso a salud, no se basaban en los bienes materiales y en su poder de adquisición sino el sistema y sistema familiar que existía.</p> <p>El costo de la atención en enfermedades de atención prioritaria y contagiosa, ya no son cubiertas y es necesario pagar un valor en pesos.</p> <p>Era evidente la constante intervención en salud a los ciudadanos.</p>
---	--

	<p>A: Entonces para que los visitaban, cual era la?</p> <p>B: Para mirar donde vivíamos, que hacíamos y en que condiciones tenía uno los niños, para saber si los padres los maltrataban, todas esas cosas.</p> <p>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.</p> <p>B: Les daba la rociola, (B2: 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.</p> <p>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?</p> <p>B2: No eso era porque.</p> <p>B: 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.</p>	
--	---	--

Subcategoría: prestación del servicio

<p>1.</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>Después del accidente mío me hicieron otra operación por que se me cayeron completamente estos dedos;</p>	<p>En éste fragmento la persona empieza por reconocer la diferencia al comparar los periodos antes y después de la reforma, puntuando como menos favorable la situación de la calidad del sistema posterior a la reforma. Un indicador de ello es la rapidez en la asignación de citas.</p> <p>Es necesario preguntarse si antes la gente se enfermaba menos, por lo que los servicios de salud eran significados como relativamente rápidos, o si el cambio de esquema de salud, a hecho que el tiempo de atención sea concebido como mucho más largo.</p> <p>Como ya se había mencionado, los niveles más especializados en medicina, son los menos apoyados, o al menos eso parece indicar el hecho que sea tan difícil acceder a ese tipo de servicio</p>
------------------	--	---

	<p>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.</p> <p>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...</p> <p>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</p>	<p>El entrevistado siente que el servicio de cirugías en el sistema, es adecuado. Informa que le ha ido bien en las intervenciones a las que se ha sometido y el buen trato que ha recibido por parte de los especialistas.</p> <p>Por otra parte menciona las bondades personales que mostraron un grupo de especialistas en un hospital en el que estuvo recluido durante algo más de un mes; sin embargo, se podría inferir, que un motivador de esta calidad humana se debe a sus propias características de personalidad (por ejemplo la necesidad de brindar apoyo social), las cuales son propicias para generar este tipo de vínculos con la mayoría de las personas.</p> <p>Confirma las dificultades que siempre han existido con respecto a la atención especializada, lo que indica una pobre inversión estatal en éste sentido.</p> <p>Para la persona el servicio está matizado por una serie de “caprichos institucionales” que llegan incluso, hasta negar una atención inmediata sin ninguna razón aparente, mientras los usuarios, sienten que su salud se deteriora paulatinamente.</p>
3	<p>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</p>	<p>Atención inmediata y sin costos condicionales.</p>

	<p>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 ---</p> <p>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?</p> <p>B: No, la acompañaba algún familiar, o mi mama, o algún tío, la llevaban al hospital y allá si la veían grave 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, pero la atención era hasta que un enfermo no salía mas o menos bien caminando y todo eso no lo dejaban 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.</p> <p>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.</p>	<p>La atención no se basa exclusivamente en salvar la vida, sino en intervenir a la persona lo que fuera necesario hasta que no llegara en óptimas condiciones a su casa.</p> <p>La atención por especialistas.</p>
--	---	---

Subcategoría Seguro social

1	<p>. 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</p>	<p>En el fragmento la persona toma la supuesta vocería de muchas personas que no están conformes con la calidad de los servicios que presta el Seguro Social; por otra parte es clara la acepción de negocio que cobra para él la salud en la actualidad a diferencia de antes de la reforma, que aunque el servicio no era el mejor, si evoca aspectos menos negativos que los que menciona cuando se refiere a la situación actual.</p>
---	---	---

	cuando le demoraban a uno las citas o también por las filas que tocaba hacer	
3	<p>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 tenía uno que pagarle a un particular o ir al hospital de la hortua 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.</p> <p>Pues ella trabajaba en una empresa, y entonces en esa empresa la tenían afiliada en salud, entonces la tenía 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 tenía 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</p> <p>buena la atención) si muy buena la atención, (B2: eran tres días) si eran tres días, ahora nace el niño recoja y váyase (risas) (B2: 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). Y iban al hospital y ahí mismo los atendían? B2: Si ahí mismo B: Más que todo en la clínica, en la clínica, en la San Pedro asistíamos a la San Pedro. A: Les tocaba pagar algo? B: No, no únicamente lo que pagaba de afiliación, pero después cuando ella se retiro de trabajar porque ya entonces nos tocaba (B2: Nos tocaba con el bebe --)</p>	<p>Desde la creación del Seguro se podía hablar de atención total en salud y garantizada al menos para unos miembros de la familia. Sin embargo, antes del mismo, el acceso era difícil para las personas más vulnerables.</p> <p>Al tener un vínculo laboral, las personas tenían derecho al Seguro, mismo que no todos los patrones pagaban por inconvenientes o aprovechamientos de jornada laboral por parte de unos trabajadores, pero ya era obligatoria la idea de brindar seguridad social a los trabajadores de la empresa, con el compromiso de las dos partes en el costo del servicio.</p> <p>El Seguro no solo garantizaba salud y atención prioritaria, sino calidad en atención, incluso suministrando los recursos necesarios, en casos de los recién nacidos.</p> <p>En este fragmento se evidencia el acceso al servicio con buena atención en hospitales y centros de salud a bajo costo.</p>

(A: nos tocaba que?) (Risitas) B: Entonces ya nosotros nos, se inscribió a los centros de salud a un centro de salud (B2: si muy buenos también) y ahí la atendieron, la atendieron (B2: iba uno cada mes tenía 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 (B2: Como iban de cuenta del --- -entonces le cobraban a uno menos) (A: Como así?) (B2: 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 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) (B2: 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 (B2: Eso fue después) todo independiente, (A2: Eso fue después?) (B2: Si, primero fue el seguro --- tenía una cita cada mes para el control --- hasta que nació el niño y después tenía seis meses, que era cuando me daban la leche, también tenía la atención el niño, también tenía 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 tenía seguro y era --- ir a trabajar, entonces ya quedamos fuera del sistema, del sistema del seguro.

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 huí 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---) (B2: 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 (B2: 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

El trabajo desde un tiempo considerable, se veía no solo como la opción de obtener dinero y alivio económico, sino también el tener acceso a la salud.

Es menester tener en cuenta que la atención en salud sufría los cambios que no permitieron que a esta persona se le realizara la atención que él consideraba adecuada debido a su estado grave de salud.

Categoría: Experiencias en el sistema de salud: ley 100**Subcategoría: afiliación: requisito para ingresar al sistema**

<p>3</p>	<p>Nosotros nos íbamos afiliar al Sisben, 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 afilian (A: No los afiliaron?) no vea, teníamos nosotros una tía de ella vivía con nosotros, y era pobre era sola no tenía, la única familia que tenía era ella, o tenía mas familia pero nadie se preocupaba por ella y ella ya tenía, era bastante avanzada de edad y nosotros le teníamos un cuarto allí donde ella dormía y hay con nosotros (B2: 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 allí 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 tenía 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.</p> <p>A: si no es por sus hijos que los, que los afilian a ustedes, ustedes no los afilian?)</p> <p>B2: 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</p> <p>Como eso cada día pasan licitación del magisterio pasan licitación) entonces ya no había contrato con ellos (A: Muy mal) (B2: 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) (B2: 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 (B2: 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 afiliar a los padres, a los hijos y</p>	<p>El Sistema General de Salud Ley 100, llegó con su cambio en la perspectiva de paciente a cliente, viéndolo como una opción de perdida en caso de no “necesitar” el servicio de salud, por tanto los criterios de afiliación se basaban en la observación de vienes materiales que “daban muestra” de tener facilidad de acceso a la salud.</p> <p>Este fragmento permite ver la manera como es cambiado el sistema de salud y el periodo de transición en donde la atención en salud es vista como un trámite excesivamente burocrático y sobre condicionado, mismas características que no eran vistas de igual manera antes de la reforma.</p>
-----------------	--	---

	<p>algún amigo (B2: 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 (B2</p> <p>después ella misma me afilio a Colsubsidio pero como se acabo esa EPS entonces me afilio a Colsubsidio</p> <p>Y ella cuando estaba en la ahí en el galán entonces nosotros dijimos que ella, ella era pobre que no se que, que la afiliaran al Sisben 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 (B: pues con la cedula de ella en el seguro y entonces yo iba a denunciar eso y me fui al seguro y allá averigüé, entonces dijo si aquí esta afiliado, --- como hago pa poner un denuncia 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 (B: pueda que sea de algún muerto o algo así como hacen tanta trampa allá en el seguro, o hacían.</p>	<p>El excesivo control burocrático, permite evidenciar que existen variables que se dejan sueltas y son difíciles de controlar, dejando vacíos en el sistema y mas complicaciones burocráticas</p>
<p>4 Afiliación requisito para estudiar</p>	<p>(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) o sea 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</p>	<p>A pesar de la difusión de la ley 100 los usuarios accedieron al servicio por obligación, para ellos el acceso significa oportunidad educativa para sus hijos, pues la afiliación es requisito indispensable para ingresar a una institución educativa.</p> <p>La afiliación se realiza por visitas programas a las casas de los usuarios.</p>

<p>Carne Único Pase a la Atención</p>	<p>mi hijo, pudo entrar a la nacional porque lo primero que le pidieron allá fue el sisben.</p> <p>(C)ah, hace cuanto están ustedes con el sisben?, (P) yo empecé por una visita que me hicieron, yo vivía aquí en el centro, (C): hace cuanto fue eso, (P): hace como 5 años, pero apenas empecé a tener ya el carné que aquí lo traje de todas formas porque uno no sabe que pueda suceder, éste carné es el de mi marido éste es el carné de mutualser yo también tengo el mío y cada uno 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 carné es la primera vez que nos 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, osea usted carga con ese papel y con ese papel a usted lo atienden en cualquier parte.</p> <p>... la única forma que lo atienden a uno con este carné que tengo, en cualquier parte, es urgencias de resto no.</p> <p>(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</p> <p>(C): y usted como ha sido ese proceso de acceso?, (P): pues el proceso mío fue que, ustedes saben que Ciudad Bolívar siempre ha sido muy especial para la gente, o sea especial para todos, en ese entonces yo vivía en Ciudad Bolívar, vivía en el Meissen, entonces un día cualquiera yo vi unos gentíos haciendo fila y entonces yo pregunté que para que era eso, entonces me dijeron es que están dando el sisben, están inscribiendo la gente para el sisben, lleve la cédula y la de su esposo y se hacen inscribir, en ese entonces pues yo tenía los otros hijos en la casa, entonces me inscribieron y quedé con Susalud, (C): eso fue hace cuánto?, (P): eso fue hace, desde que salió el sisben yo me acuerdo que nos inscribieron a nosotros porque yo tenía a los hijos pequeños y ya mis hijos pues 2 han muerto y los otros ya, por ahí 10 años o más, como 15 años osea, y entonces me dejaron por Susalud, fue magnifico no tuve ningún problema a mi me atendían en los hospitales divinamente, me atendían en San Blas, en San Cristóbal, en el Meissen ya hay un hospital muy bueno.</p>	<p>La atención médica depende exclusivamente de un papel ya sea una carta o un carné que certifique la afiliación de las personas al sistema, si la persona no está clasificada dentro el sistema, no existe</p> <p>La afiliación al sistema al inicio tenía todas las facilidades, no era indispensable sino la cédula para poder afiliarse, aún sin haber recibido la visita de los encuestadores, solo se debían acercarse a las mesas de inscripción.</p> <p>Una vez se esté afiliado es indispensable obtener el carne que permita el acceso al servicio, para esto se deben realizar infinitas filas en la intemperie como si se tratara de una obligación del usuario pasar por imprevistos con el fin de obtener su certificación que tiene límites de horas y días para miles de usuarios.</p> <p>Paradójicamente lo que es una solicitud</p>
---	---	--

<p>Inconformidad con la clasificación</p>	<p>(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.</p> <p>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</p> <p>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 cuantas personas viven acá le dijo cuatro, 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</p>	<p>para acceder a un servicio de salud que le va a garantizar la vida, se convierte en le pase a la muerte, las infinitas filas que se forman para obtener el certificado que permite el acceso al servicio exige pasar por una serie de incomodidades que atentan contra la vida</p> <p>La falta de información de los encuestadores que afilian al sistema, propicia problemas con el acceso al servicio, malas clasificaciones que no concuerdan con los recursos o doble afiliación de personas perjudicándolas, desvinculándolas y ocupando cupos que le pueden servir a otros usuarios necesitados.</p> <p>La falta de información a la hora de afiliarse al sistema provoca que los usuarios no exijan sus derechos, y pasen por alto requisitos que los</p>
---	--	---

<p>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 papeles 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 pode 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> <p>(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 yendo 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 sacamos, 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 los trabajadores son por temporal, son por temporada</p>	<p>encuestadores deben tener en cuenta para la afiliación.</p> <p>La afiliación al servicio se daba de diferentes formas por intermedio de los hijos o cualquier familiar, no necesariamente era directo con el usuario.</p> <p>La clasificación dentro del sistema depende de los recursos físicos y económicos que observe el encuestador cuando hace la visita pertinente para la afiliación, determinando los costos que tendrá el usuario cuando acceda al servicio.</p> <p>La clasificación en un nivel alto que no concuerda con los recursos económicos de los usuarios causa falta de interés</p>
--	--

<p>Afiliación Fallida</p>	<p>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> <p>(P): yo soy beneficiaria de Famisanar, y pues antes nunca me metí a sisben porque una vez 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.</p> <p>(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,</p> <p>(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 en, 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.</p> <p>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,</p> <p>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 tenia la tensión muy alta y estaba</p>	<p>por utilizar el servicio y la afiliación a otro tipo de sistema</p> <p>La clasificación en el sistema en algunas ocasiones no es coherente con los recursos económicos de los usuarios, los costos de las operaciones causan preocupación en los usuarios por lo que en muchos casos no se las practica.</p>
---------------------------	--	---

(terminación de contrato)	<p>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.</p>	
Cambios arbitrarios	<p>(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.</p> <p>(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 Humanavivir, 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> <p>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 necesitado 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 diolistas 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</p>	<p>Automáticamente hacen la desvinculación con las ARS sin avisar, ocasionando contratiempos en la atención ya que los usuarios por no tener conocimiento de esto asisten a la misma entidad en caso de urgencias encontrándose con la no atención médica por la desvinculación.</p> <p>La desvinculación o cambio de entidad donde se presta el servicio sin el previo aviso al usuario causa molestias como el desplazamiento largo, aumento de costos y cambios en los tratamientos que se venían realizando en la entidad.</p> <p>La afiliación tiene todas las facilidades, pero los inconvenientes se presentan cuando se accede al servicio, la desvinculación arbitraria, sin consentimiento es uno de ellos.</p> <p>A pesar de los cambios arbitrariamente existen usuarios satisfechos con el traslado a otras entidades.</p>

	<p>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</p>	
--	---	--

Categoría:
Experiencias en el sistema de salud:
ley 100
Subc

ategoría: Demora para recibir atención

<p>1.</p> <p>Demoras en las citas</p> <p>Automedicación</p> <p>Filas</p> <p>Demora en las citas</p>	<p>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...</p> <p>. 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</p> <p>ahora si que es más complicate, por que ahora... inclusive, hace como 3 años, donde me atienden mí, 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</p>	<p>La persona refiere que las cirugías han sido eventuales en su caso; también percibe que el servicio de salud en general, ha desmejorado conforme ha transcurrido el tiempo.</p> <p>Al parecer la estandarización en procesos típica de grandes empresas ha llegado a permear las practicas hospitalarias a tal punto que los matices que diferencian cada dolencia han sido relegados a su tratamiento por una única vía que, incluso, las personas ya reconocen por su inutilidad; este hecho empuja a las personas a buscar medios paralelos para curar sus dolencias. Otro aspecto que enfatiza el entrevistado es la falta de motivación por utilizar los servicios de salud, generada por las largas filas que debe hacer para acceder a ellos.</p>
--	---	---

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. 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

. no, ahora hay otro sistema en el Seguro, nuevo sistema, ya la urgencia, por ejemplo...todos los días

Según el entrevistado, el servicio ha desmejorado en los últimos años; de ser atendido por los profesionales de preferencia de las personas, han debido aceptar que la persona que los trate sea impuesta indirectamente por la dinámica del sistema. Si bien es claro que un profesional muy bueno va tender a ser solicitado por más personas que uno que, no sea reconocido de esa misma manera, la ahora sobrecarga de funciones diferentes de la especialidad de los profesionales de la salud, como las administrativas y comerciales, ha reforzado esta situación.

Como lo refiere la persona, la enfermedad no da espera. En su caso comenta como le demoran una cita con su profesional de confianza durante 40 días. Afortunadamente dicha espera no tuvo consecuencias mortales, pero ciertamente la calidad de vida de la persona se vio diezmada a tal punto, que en otro momento de la entrevista, narra como prefiere recurrir a servicios de salud privados e incluso a métodos alternativos de dudoso impacto en una presunta mejoría de la salud, para tratar sus enfermedades; de igual forma, se infiere que la asistencia a un servicio médico le genera una expectativa de tratamiento de calidad para sus dolencias. Esto quiere decir que el sistema de significados acerca de la salud para él, empieza a ser puntuado de manera negativa, reflejándose este hecho en la búsqueda de su bienestar salubre en métodos paralelos de tratamiento.

	<p>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</p>	<p>La desconfianza entra a ser parte del repertorio de significados del entrevistado; según comenta él, le han prometido ciertas atenciones médicas en un lapso de tiempo, que ha sido triplicado, y aún no tiene respuesta. La principal denuncia del párrafo radica en la imposición de especialistas para atender una urgencia. Por supuesto es imposible que las demandas de las personas respecto al especialista que quieren que les atienda, siempre sean satisfechas. Adicional a ello, también refiere la fugacidad en la atención de cada paciente por parte de los especialistas; la persona cree que la prioridad de los hospitales es sacar gente atendida al por mayor sin importar la efectividad de la intervención y cuyo indicador de calidad sería una insípida cobertura superficial.</p>
3	<p>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</p> <p>pero no me hicieron el estudio, sin embargo ahora, (A: Y porque no se lo hicieron?) por por eso porque tenía que ir, era especial, tenía que ir a buscar al medico pero era esperar, el medico estaba ahí pero que estaba haciendo una operación entonces era por eso,</p> <p>A: A cual ---) (B2: a Redsalud) (A: Ahí cuanto duraron?) (B2: como cinco o seis años) como cuatro años (B2: 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</p>	<p>La atención prioritaria en salud, ya no hace alusión a su nombre debido a que la espera excesiva que ahora se vive no permite una atención oportuna o al menos que permite ver al paciente como cliente, no se llegan ni siquiera al nivel inicialmente planteado por la reforma.</p> <p>La demora en la atención empieza desde el momento de llamar y hacer solicitud de una cita, ya que es posible que la cita quede asignada hasta 10 o 20 días después aumenta si se trata de atención con un especialista.</p>

que había que esperar (**B2:** así) si eso es y (**B2:** Un especialista) que no había (**B2:** 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) (**B2:** 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 (**B2:** 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.

: 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 pal 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 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

La atención en salud además en este momento no parte de la salud como un derecho asequible, sino que debido al costo, gastos y control presupuestal, no se hace extensiva la atención sino que se prolonga por semanas, lo cual hace que la persona desista de la atención al momento de ir su salud se encuentre en un estado mayor de deterioro

La cobertura y la atención también se veía restringida porque no había rápido acceso a la atención al ubicarlos en diferentes ocasiones lejos de su lugar de vivienda.

	<p>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 tenía un trato 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 dijo uy pero ya no hay contrato, le dije, como así si me dieron una autorización aquí, y dijo si pero hasta ayer hubo contrato aquí</p> <p>Como eso era para esperar al especialista, por ejemplo ahorita en, necesito una cita con, con un internista y hay donde me están atendiendo no hay entonces me mandaron para fontibon y allá en fontibon me va atender el internista (B2: 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.</p>	
4	<p>P) en Famisanar llama uno para sacar la cita pero lo dejan espere y espere y las citas son 20 días, un mes,</p> <p>(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</p>	<p>Las citas no se dan en un tiempo oportuno por lo que las enfermedades de los usuarios de complican y no tienen la atención necesaria.</p> <p>Los trámites son dispendiosos para el uso del servicio, se requieren sacrificios para poder obtener una por ejemplo de medicina general.</p> <p>Las personas afirman asistir a los servicios de salud cuando es estrictamente necesario. En este sentido, la afirmación que el entrevistado realiza sobre el tiempo que debería permanecer y la espera</p>

	<p>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 váyase 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 vaya 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> <p>“y cada cuanto va usted al médico?, (P2) 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 más tarde es la citología es para el 22 de agosto, que es la semana entrante, (P2) pero la especialidad también es mes, mes y medio para la cita (P) uy no muy tarde.</p> <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 un camello ...”</p>	<p>asociadas al trámite de una cita médica pueden ser elementos que facilitan la no disposición hacia la prevención de la enfermedad. Así mismo, lo que implica tal espera para la asignación de una cita, desmotiva e indispone a las personas para utilizar los servicios médicos. Sobre todo los servicios especializados, los cuales pueden tardar 4 o 5 veces el tiempo que normalmente toma en acceder a un servicio de medicina general.</p>
--	---	---

Categoría: Experiencias en el sistema de salud: ley 100
Subcategoría: concepciones ambiguas del servicio

<p>1</p>	<p>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</p> <p>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</p>	<p>La persona evoca calidad en los servicios quirúrgicos del sistema, específicamente en la atención que recibió durante la intervención. Sin embargo, ese trata de una concepción fragmentada ya que resalta las bondades de ese momento concreto de la cirugía y por otra parte, se queja del transcurso del postoperatorio e incluso del resultado de la cirugía, que según comenta, viene sufriendo de molestias en esa zona de su cuerpo, luego de la intervención.</p> <p>Es paradójico como la persona</p>
----------	--	---

<p>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</p> <p>?...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</p>	<p>recuerda los procedimientos quirúrgicos como servicios con calidad al mismo tiempo que reconoce que uno de ellos, posiblemente no fue bien practicado. Es probable que la calidad humana de los profesionales que le han atendido en esas ocasiones haya empañado la acepción de sus cirugías, más no la orientación del servicio que caracteriza actualmente el Sistema.</p> <p>La desconfianza entra a ser parte del repertorio de significados del entrevistado; según comenta él, le han prometido ciertas atenciones médicas en un lapso de tiempo, que ha sido triplicado, y aún no tiene respuesta.</p> <p>De igual manera que existen funcionarios preparados para atender a los usuarios, los hay con escasas competencias al respecto. El entrevistado denuncia malos tratos por parte de los mismos, aunque las conductas concretas que describe la persona, no son directamente atribuibles a las características del sistema. En un nivel más elevado de abstracción de la situación, se podría hipotetizar que la carga laboral extra generada por la reforma en la ley, puede ser un elemento asociado a los malos tratos evidenciados por parte del personal hospitalario.</p>
--	---

	<p>, me atendió por prioritaria, le dije mire, tengo un dolor en este brazo terrible...pero me dijo ¡no!, únicamente le atiendo 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</p>	<p>Por si fuera poco con los trámites, las demoras, la superficialidad en la atención, se suma la fragmentación en la atención. Según comenta el entrevistado, es necesario realizar doble proceso para recibir atención por dos dolencias físicas. Nos incomoda el tratar de imaginar, qué pasaría en el caso de una persona aquejada por múltiples afecciones.</p>
<p>2</p> <p>Trato diferencial</p>	<p>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,</p>	<p>La percepción del servicio que posee esta persona es la que dependiendo de la situación económica del paciente es tratado, y reclama el derecho a un trato equitativo, sin importar situaciones económicas o sociales lo cual resulta paradójico ya que el sustenta que debería tener un trato preferencial por su situación de discapacidad</p>
<p>3</p>	<p>. . 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</p>	<p>Aún en momentos de recibir la atención o el servicio, no se podía asegurar que se iban a satisfacer las necesidades de salud de las personas, debido a que el diagnostico era restringido y se limitaba exclusivamente a las condiciones de tiempo de atención, no aportando a la detección de las dificultades en salud que la persona demandaba.</p>

	<p>exámenes?) me hicieron exámenes de todo el electro, me dijeron que tenía 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 tenía 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</p> <p>entonces me hicieron una cirugía de matriz tenía 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, se me salía la matriz y era tenaz eso -- - entonces el medico me vio y me dijo no esto es de cirugía ya, tenía la vejiga caída también y un problema en el colon, entonces me hicieron las tres cirugías --- yo quede bien gracias a Dios quede bien.</p> <p>Ahorita el seguro ha 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 ve 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 el 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</p>	<p>Existen momentos en donde se percibe la buena atención en salud, y es sumado a las instituciones como de “buen funcionamiento”</p>
<p>4 Naturalización del buen servicio</p>	<p>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</p>	<p>A pesar de los inconvenientes con la intervención del servicio, como el secuestro de pacientes, servicios costosos, los usuarios se conforman con el servicio calificándolo como bueno o más o menos en su calidad.</p>

<p>Satisfacción por el servicio</p>	<p>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 tenia la plata, entonces me demoraron allí en el hospital y no me querían dar la salida hasta que no la cancelara entonces me tocó 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...</p> <p>(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 ha tenido varias épocas de que uno quiere cambiarse, pero yo desde un principio me quedé en 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, o sea a mi me atienden en la perseverancia en el concordia, me atienden en el guavio o me atienden en las cruces.</p> <p>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.</p> <p>): 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</p>	<p>La satisfacción con el servicio se evidencia en las atenciones a las enfermedades o urgencias que presentan algunos usuarios, los cuales manifiestan no haber tenido inconvenientes mayores con la atención.</p> <p>Los programas de la tercera de edad se han vuelto un enganche para conservar los usuarios que dudan en pasarse a otra entidad que no ofrece los mismos beneficios</p>
--	--	--

	<p>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.</p>	
--	--	--

Categoría: Experiencias en el sistema de salud: ley 100

Subcategoría: atención mediada por el pago

<p>1</p>	<p>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 cobran...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, y 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</p>	<p>El puntuar como costoso un servicio es un ejercicio particular, subjetivo; sin embargo, incrementos como los que menciona el entrevistado (de más del 100%), son descabellados; sobre todo para personas que no cuentan con estabilidad en la remuneración de su trabajo, como lo son gran cantidad de personas en situación e trabajo informal.</p> <p>La in experticia empresarial de la que</p>
-----------------	---	---

	<p>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</p> <p>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.</p>	<p>naturalmente sufren los hospitales, probablemente generan circularidad en los procesos, llegando a afectar no sólo a estos, sino más dramáticamente a los usuarios, quienes además de sus afecciones, deben tener presentes datos y procedimientos que podrían relegarse a un simple ejercicio administrativo.</p>
<p>2</p> <p>Servicio costoso</p> <p>Secuestro del paciente</p>	<p>Yo hace cuatro días tenía 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.</p> <p>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 tenía ahí? (H) el mismo problema, es que no lo habían estudiado, como ... como debían haberlo estudiado, el mismo problema y si, váyase para la casa, váyase 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</p>	<p>El servicio de salud es deficiente para los altos ingresos que reciben de los afiliados las EPS. Y por los altos costos que paga el gobierno por la gente que atienden en las clínicas hospitales y centros de salud</p> <p>El copago que esta obligado a cancelar el usuario por el servicio que le prestan los hospitales es para muchos usuarios injusto y costoso es así que cuando los usuarios no tienen como cancelar este servicio las clínicas hospitales o centros de salud los mantienen en sus instalaciones hasta que ellos puedan cancelar, mientras tanto la cuenta crece día a día y el paciente tiene que soportar estar alejado de su hogar y de sus familiares, mientras estos tienen que hacer lo que sea para pagar la deuda y liberar a su ser querido</p>

	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”	
3	<p>hay si hubo que pagar mi hijo pago como ciento sesenta, pues no tanto pero siempre</p> <p>Lo que pasa es que mi hijo esta en una categoría alta entonces, entonces eh) (A: las cuotas son altas) (B: 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 (B: mas o menos somos personas no tan enfermas somos mas bien como sanos)</p>	Existe una idea de que la atención debe no solo ser prioritaria y accesible, sin embargo por la clasificación del Sisben ya no lo es, tomando la opción de evitar ir al médico para la atención en salud.
4 Servicio costoso	(C) y por qué en San Rafael no la atendieron, por qué un mal servicio? (P4) no eso ella no me contó muy bien, 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	<p>La satisfacción de los usuarios con el buen servicio prestado, ya sea en urgencias o atención a enfermedades, se ve opacada con los costos que la atención requiere, en ese momento el usuario pierde su conformidad con el servicio y reclama los derechos y beneficios que supone tener debido a sus condiciones económicas.</p> <p>En respuesta a las peticiones de los usuarios algunas veces reciben una serie de beneficios que deberían haber tenido desde el principio y solo por los inconvenientes se informan de cuales son, gracias a los mismos médicos que los atienden.</p>

<p>Secuestro del paciente</p>	<p>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 vaya 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 vaya 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...”</p> <p>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 tenia la plata, entonces me demoraron allí en el hospital y no me querían dar la salida hasta que no la cancelara entonces me tocó 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...</p>	<p>El sistema no cubre la totalidad de los costos generados por el uso del servicio, por lo que los usuarios deben aportar el excedente que en la mayoría de los casos supera los recursos económicos, por lo que los hospitales los retienen en sus instalaciones hasta que no cancelen la deuda, prefieren mantenerlos en alimentación y medicamentos antes de darles salida, en otros casos los obligan a firmar letras o pagarés que les aseguren el pago de sus deudas. Se convierte en un negocio de utilidades, por encima del bienestar de los usuarios</p>
--------------------------------------	--	---

Categoría: Experiencias en el sistema de salud: ley 100**Subcategoría: Burocracia: largos recorridos, trámites, medidas legales**

<p>1</p>	<p>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</p> <p>. malo, remalo, remalo, porque hay le formulan a uno, dos o tres medicamentos y ..de pronto hay 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...</p> <p>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</p> <p>...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..."</p>	<p>El entrevistado comenta como un obstáculo burocrático le ha desmotivado a tal extremo, como para no reclamar su derecho al dinero de una incapacidad por concepto de una cirugía. Para el entrevistado, el Seguro prácticamente "le robó la plata".</p> <p>Es una queja enfática del entrevistado, los déficit en la gestión de medicamentos por parte de los usuarios. Aproximadamente sólo un 33% de los medicamentos que formulan los profesionales a las usuarios, se encuentran disponibles para ellos.</p> <p>Nuevamente hay una queja por parte del entrevistado, sobre la demora en ejecutar cualquier procedimiento relacionado con el sistema. Sin embargo eso no es lo más grave; como ya se mencionó, la mayoría de los medicamentos no están disponibles cuando los necesita; al ser necesarios dichos medicamentos para conservar la salud, los usuarios hacen lo posible por procurárselos; no obstante, dichos intentos resultan muchas veces infructuosos y agotadores, dejando atrás una estela de desaliento, desconfianza y pérdida de salud.</p> <p>El entrevistado acusa de inútil e incompetente la gestión farmacéutica asociada al Sistema.</p>
-----------------	--	---

2	<p>(C) ¿y el oxígeno, lo consigue en donde? (H) el oxígeno 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 al proveedor, por decir algo, (C) ¿y le toca esperar turnos y todo? (H) todo eso, todo eso, 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 vaya a colsubsidio y la reclama, y colsubsidio queda como a treinta cuadras, eso esta mal, esta mal diseñado</p> <p>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. ...</p>	<p>El acceder a los lugares donde brindan los servicios es otra causa de preocupación de los usuarios debido a que frente a cualquier asistencia que requieran tienen que realizar largos recorridos entre un sitio y otro, en algunos casos no solo los trayectos son engorrosos y costosos , sino que tienen que realizar tramites diferentes en cada sitio lo que hace mas complejo el recibir los servicios</p> <p>Las pocas personas que pueden acceder al beneficio de la pensión, en este caso la pensión por invalidez tiene que enfrentar otros nuevos inconvenientes y es el mal servicio que le ofrecen, en donde los llenan de procesos y papeleos que nunca llegan a un rápido termino o a una satisfacción de las necesidades del usuario.</p> <p>En este caso a pesar de que la junta de médicos determina que el usuario puede acceder a una pensión de invalidez, no se ha gestionado todo el procedimiento para que este pueda acceder al beneficio y mientras tanto queda desprotegido, ya que por razones de salud no puede ser vinculado a otra compañía que le permita tener acceso a una EPS o Salud. Lo que quedaría con esto es pensar hasta que punto los procesos burocráticos logran vulnerar los derechos de</p>

		<p>la clase trabajadora en Colombia y a favor de quien lo hacen ya que los únicos beneficiados en este ir y venir son las empresas prestadoras de servicio de Salud, ya que los altos trámites burocráticos hacen más laboriosa la solicitud por parte de los usuarios y por ende protege mucho más sus intereses económicos</p>
<p>3 Medidas legales: Tutela</p>	<p>: Con un primo que, pues él era una persona aparentemente sana y un día se enfermó, pero se enfermó grave entonces lo llevaron a, lo llevaron al seguro --- y resultó que tenía, que tenía que, cáncer en la sangre (A: leucemia) leucemia, leucemia y él 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 conseguirle la droga y el médico 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 demoró como, como una semana, mas y pues si se la pusieron y todo eso tenían que hacer unas quimioterapias (A: ganaron la tutela) si ganó la tutela y le pusieron droga y pero ya cuando se la pusieron era como demasiado tarde</p>	<p>Al momento de pretender acceder a la atención en salud existía el riesgo de no tener éxito debido a las restricciones y resistencias del sistema de Salud a atender casos costosos, y para estos casos la única salida que se ha visto viable es por medio de una acción legal (Tutela)</p>
<p>4 Resistencia a la Burocracia</p> <p>Largos recorridos para la atención</p>	<p>(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 a 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 qué? 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?</p> <p>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</p>	<p>La cantidad de trámites que se exigen para poder acceder al servicio, causa que los usuarios pierdan el interés de usarlo.</p> <p>Al contrario promueven el interés por otros sistemas que les ofrezcan mejores condiciones</p> <p>La calidad del servicio se ve mediada por la poca facilidad de desplazamiento a la hora de hacer</p>

Trámites (medidas)	<p>Uribe; ¿qué 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 vez 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. (P): 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...!</p> <p>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 él, 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 número de cedula, entonces ya sale, pero por urgencias sí la podemos atender acá, pero cuando salga de acá tiene que ir a control allá.</p> <p>C) bueno empecemos 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 El 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.</p> <p>...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</p>	<p>uso del servicio, personas con enfermedades continuas, que deben realizarse control permanente se ven obligadas a atravesar la ciudad para cumplir tal fin, por lo general son personas de la tercera edad que supuestamente tiene preferencia en cualquier sitio o situación</p> <p>La prestación del servicio aclara las condiciones de uso, aún estando sus usuarios en situaciones de urgencias, priman los requisitos para la atención.</p> <p>Los largos desplazamientos que realizan los usuarios para la atención suben los costos, en algunas ocasiones se reubican en función de brindar una atención prioritaria por urgencias, pero en cuanto al resto de servicios como por ejemplo los controles, los usuarios deben realzarlos en los sitios previamente acordados.</p>
-----------------------	---	---

<p>judiciales</p>	<p>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 se la voy a dar y ahí mismo me manda a San Blas, que allá son especialistas para todo.</p> <p>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.</p> <p>“...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 al lugar y decir eso, y entonces pase los papeles y nada, cada vez 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) 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</p>	<p>En este fragmento, el entrevistado explicita el despliegue de esfuerzos que debe realizar para cumplir los requisitos, materializados en trámites (prácticamente obstáculos), que debió realizar para poder acceder a un servicio de salud completo. En este caso el detrimento de la salud de la persona ocasionado por los eventos asociados a dicho trámite, es patente: durante el lapso de tiempo que la persona se dedico a salvar todos estos obstáculos traducidos en trámites, su salud visual se vio claramente afectada, al punto incluso de tener que guiarse con un palo.</p> <p>Los trámites para la prestación del servicio son demorados, causan daños irreversibles en la salud de los usuarios lo que los obliga a acudir a trámites judiciales para la oportuna prestación del servicio. En consecuencia de todo lo anterior y gracias a la compasión que inspiró en uno de los funcionarios del hospital, el paciente recibe la indicación de tomar medidas legales para obtener una respuesta efectiva a su situación. Afortunadamente el mal que aquejaba al entrevistado era bastante evidente como para que otros lo pudieran notar; sin embargo es necesario preguntarse, ¿qué podría ocurrir en los casos en que la enfermedad avanza sigilosamente, o no hay ningún funcionario que se solidarice</p>
-------------------	--	---

	<p>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 o 3 meses para darme la respuesta si, y entonces ya seguí ya voy donde el médico y me mira y ya ahí mismo da la orden para un control por lo menos yo tengo cita ahora para el viernes...”</p> <p>...(C) bueno y como han sido los casos que usted haya tenido de enfermedad, su familia,(P4) 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 bronco litis, 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 váyase y desde el San Rafael hasta allá mire cuanto como \$15.000 o \$16.000.</p>	<p>con la situación de las personas?.</p> <p>En síntesis, vale resaltar el hecho que, quien quiera salud integral, debería gestionarla por medio de vías extraordinarias. Dichas vías no son de conocimiento público, lo que las hace dependientes del “favor” de alguna persona por comunicarlas. Adicional a ello, es cuestionable la cantidad de obstáculos que una persona tiene que salvar para recibir atención especializada, sobre todo teniendo en cuenta que los recursos que las personas invierten en ello, generalmente impactan en la disminución de su salud.</p> <p>existen compromisos claros entre las instituciones a favor de la atención integral; a los usuarios se les disuade para que busquen atención en otros centros sin tener en cuenta la gravedad de su caso</p>
--	--	---

Categoría: Experiencias en el sistema de salud: ley 100

Subcategoría: Medicamentos

1	<p>. malo, remalo, remalo, porque hay le formulan a uno, dos o tres medicamentos y ..de pronto hay 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</p>	<p>No existe una política concreta por parte del seguro para facilitar la entrega de medicamentos a los usuarios; por el contrario, la cantidad de trámites asociados a ello, dificultan el acceso a los tratamientos médicos.</p>
---	---	--

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 fórmula 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 fórmula 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; horita me atendió una médica la semana antepasada, en el seguro, me atendió 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 pos, 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... únicamente uno de estos medicamentos que le sirve, lo tiene el Seguro; pero compre los otros dos que es lo que usted necesita ahorita;

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

La mayoría de los medicamentos no están disponibles cuando se les necesita; al ser un imperativo el uso de dichos medicamentos para conservar la salud, los usuarios hacen lo posible por procurárselos; recurren dos, tres e incluso más veces a las filas de reclamo para obtenerlos; sin embargo ésta persistencia no siempre es bien recompensada.

También se presenta una queja sobre una presunta negligencia para entregar medicamentos que están sectorizados por lugar de atención. Es decir que, si se pertenece a una zona X, no se puede reclamar en el dispensario de la zona Y cierta droga. El entrevistado no se explica el porqué de esta negativa, si es que el Seguro se supone es un sistema integral, moderno, que debería ser capaz de responder a eventos como el que narra el entrevistado.

Si se quiere ir al extremo de la situación, debería advertirse que lo que realmente es un problema, es que los medicamentos no están cuando se les necesita.

Llámesese recorte de presupuesto, negociación de genéricos o simple coincidencia, la salud no da espera y el uso de medicamentos es una obligación para mantenerle cuando así lo dictamina un profesional.

	<p>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</p>	<p>Existen casos en que las personas deben recurrir a una fuente de ingresos adicional para acceder a medicamentos esenciales para la salud ya que, según confirman los entrevistados, los medicamentos escasean. Finalmente en la narración hay una denuncia de negligencia por parte de los distribuidores del medicamento, al no suministrarlo a las personas que son parte del Sistema, pero que no pertenecen a la localidad donde aún no se ha agotado.</p>
2	<p>¿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 vaya, 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, váyase 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 es donde yo digo ¿Dónde esta la salud de nosotros ¡acetaminofen, ibuprofeno, una inyección de complejo B y váyase para la casa! (C) usted iba al medico, le decían tome esto (H) la atención de la niña enfermera o del enfermero muy buena, acuéstese en la sala, su oxígeno</p> <p>“tómese este remedio pero eso no lo cubre el pos, cómprelo por sus medios” y lo compre y vea</p>	<p>La atención que recibe el usuario en los hospitales es considerada buena aunque esto solo se basa en el trato que le brindan las personas que laboran allí, al superar ese nivel y acceder al servicio medico las cosas cambian, ya que este solo receta medicinas que estén dentro del POS, aun cuando estas no sean las mas efectivas para tratar las dolencias de los pacientes, esto obliga a los pacientes a buscar otras alternativas de medicamento, en las que se busque un substituto del medico para que las formule</p>
3	<p>(A: hace cuanto están en Compensar?) un año (A: y les ha ido bien?) pues si (B2: Casi no hemos ido,</p>	

	<p>como dos veces o menos) lo que pasa es que ahí (A: Y ustedes porque van al medico por ejemplo) (B2: 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.</p> <p>: Cada cuanto van al medico ustedes</p> <p>B: 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.</p> <p>A: O sea yo lo que veo es que a ustedes en general les ha ido bien en la atención en salud.</p> <p>B: si (B2: 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</p>	<p>La visita al médico solo se hace por la facilidad ed acceso a los medicamentos, pero el lenguaje cambia al no hablar de atención sino de servicios.</p>
<p>4</p> <p>Medicamentos</p>	<p>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, o sea cual fue la razón por la que fue al médico?, (P) porque me hicieron control de tensión porque estaba alto</p>	<p>La atención a los usuarios del sistema parece ser de pobre calidad en tanto que los medicamentos que formulan no presentan la efectividad esperada, lo que ocasiona que las personas conciban a los profesionales como incompetentes e incluso que se sientan utilizados para experimentos médicos.</p>

<p>Medicamentos (autoprescripción)</p>	<p>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, e inclusive fui a dos médicos particulares y me dijeron esa enfermedad si que está rara, me hicieron exámenes de sangre y perfectos,</p> <p>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 él me la mandó al 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> <p>(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.</p>	<p>Aún con la droga necesaria para mantener una calidad de vida aceptable, los usuarios evidencian inconformidades para el acceso a ellos pues es tan dispendioso que prefieren comprar la droga asumiendo los costos.</p> <p>La falta de confianza en las prescripciones médicas o formulaciones causa que los usuarios se automediquen sin tener conciencia de las consecuencias de algunos medicamentos y sus dosis.</p> <p>Los tramites extensos para la reclamación de la droga y las formulaciones incompletas conllevan a uso de la medicina particular y a la compra de la droga por si mismos.</p>
--	--	---

Categoría: Experiencias en el sistema de salud: ley 100**Subcategoría: Fuera del sistema**

1	<p>llega uno a uno sala de urgencias y lo dejan a uno ahí sentado esperando turno, que...llegue 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 encontrando 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. Usted ha optado por otro tipo de medicina, medicinas alternativas o ese tipo de médicos que no</p>	<p>Como ya se había mencionado, los niveles más especializados en medicina, son los menos apoyados, o al menos eso parece indicar el hecho que sea tan difícil acceder a ese tipo de servicio.</p> <p>La persona comenta las razones por las que en ocasiones decide remitirse a médicos particulares para tratar sus dolencias. En él se ha establecido la creencia que no es suficiente recibir la atención proporcionada por el sistema, ya que según precisa, a pesar que la atención fue buena en ese momento, siempre está latente un germen de desconfianza hacia el Sistema.</p> <p>Se hace patente la satisfacción que la persona siente al ser atendido por un médico particular, versus la desconfianza sobre el sistema. Particularmente reflexiona en ese sentido, al comparar el interés, el compromiso y tiempo que se le dedica en su atención en el médico particular y la velocidad superficial que caracteriza la atención desde el esquema oficial.</p> <p>Siguiendo con la anterior idea, resalta el hecho que no sólo la persona busca servicios paralelos en la medicina particular, sino que además busca en métodos alternativos para curar sus dolencias, por ejemplo, la medicina Homeopática.</p>
---	--	---

	<p>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</p> <p>C. si, y entonces usted me contaba lo de la medicina con el homeópata...que está yendo y por que decidió 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 también porque me ha calmado, por e llegó un momento en queme dolían bastante las piernas...y eso que ahorita pues</p>	<p>En la narración se hace patente la falta de acciones concretas por parte de los funcionarios del Sistema, por la salud del entrevistado. Según él, existe negligencia en los servicios; comenta como han sido ignoradas sus dolencias por que supuestamente no hay remedio para ellas; en este orden de ideas, la ineficacia de los procedimientos médicos, propician la búsqueda de métodos alternativos de tratamiento; dichos métodos no sólo son de dudosa eficiencia, sino que además de implicar un gasto extra para el entrevistado se ve justificada la renuncia al derecho a la salud.</p>
2	<p>¿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</p>	<p>La búsqueda de una mejor opción medica obliga a los pacientes a buscar substitutos del servicio, en el mejor de los casos a pagar servicios de médicos particulares</p>
4	<p>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</p>	<p>La inoperancia del sistema provoca el rechazo de los usuarios hacia el régimen subsidiado como al régimen contributivo, desvinculándose prefiriendo estar desprotegidos por el sistema de salud</p>

	<p>volvemos a afiliarnos en alguna compensación.</p> <p>P2) 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, (P2) no les gusta, (C) no les gusta por qué? (P2) porque ósea va uno al hospital y dura 4 o 5 horas ahí aguantando frío, entonces no, le pagan a un particular...”</p> <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</p> <p>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</p>	<p>Las dificultades en el acceso al servicio fuerzan a los usuarios a acceder a otros sistemas como el particular.</p>
--	--	--

Categoría: Experiencias en el sistema de salud: ley 100

Subcategoría: concepciones del sistema de salud

1	<p>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..</p>	<p>Es natural que la persona no pueda categorizar en bueno o en malo el servicio de salud ofrecido por el seguro, gracias a la complejidad que implica cualquier relación con el sistema y las diferentes situaciones, sin embargo si hay una frase que resalta de las declaraciones del entrevistado: “la salud es un negocio...el negocio de la salud”</p>
2 Salud y	<p>(C) usted nos cuenta que ahora, por ejemplo con lo de los medicamentos es muy complicado, pero</p>	<p>“Desde que se puso en vigencia la ley 100</p>

<p>globalización</p>	<p>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 él 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.</p> <p>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 súbase 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 lo 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” ...</p>	<p>propuesta en ese entonces por el senador y hoy presidente Álvaro Uribe, acabo con todo el sistema de seguridad social del pueblo colombiano”, con esto el entrevistado da una contextualización histórica del desarrollo de la ley 100 en Colombia y brinda su opinión acerca del sistema, en donde dice que el sistema de seguridad al ser visto como negocio deja de beneficiar a las personas y se convierte en una opción de mercado regido por empresas multinacionales a las que no les importa la salud mas que el lucro particular.</p> <p>Los nuevos mercados mundiales y la manera de hacer negocios en el mundo implican cada vez una mayor unicidad en las políticas de los gobiernos es de esta manera en la que los gobiernos de nuestros países adoptan esas políticas con la finalidad de entrar a mercados mas grandes y a recibir premisas de otros entes</p>
<p>desprotección de la población vulnerable</p>	<p>en cuanto a seguridad social para la clase menos favorecida, y para la clase 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 los 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</p>	<p>Las personas que sufren algún tipo de discapacidad reciben a misma atención que alguien que no, de esta manera se generan barreras que muy difícilmente son superadas en fortalecimiento</p>

<p>Salud como negocio</p>	<p>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 naguas 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, él lo esa fundando por que su hija esta así , a usted le daría algo de tristeza ver el atraso del gobierno con esa clase 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 acomplejado 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 él es el directamente responsable de esta sociedad, Sociedad de talla baja, por no decir otro nombre</p> <p>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 mejóales, 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</p> <p>¿Será que lo hacen para que la gente no reclame los medicamentos? (H) es que es un negocio de los dueños de la plata eso es un negocio de ellos.</p>	<p>de las personas que mas requieren del servicio</p> <p>Es el sistema de atención en salud colombiano un negocio, altamente lucrativo, las empresas capitalizan altas sumas de dinero, pero a lo usuarios es poco lo que se les retribuye de estos altos beneficios, son ellos los que recibe medicinas de baja calidad, y una atención deficiente, es con su salud y con su enfermedad con lo que esas empresas se enriquecen y es su manera burocrática de brindar soluciones lo que confunde a los usuarios con el fin de que estos no reclamen sus servicios, y así no tener que darles mayores servicios que representen mayores costos</p>
<p>3</p>	<p>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</p>	<p>Para el común de los individuos es posible concebir la idea de pagar por la atención al servicio. Sin embargo, lo que no es</p>

	<p>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 cobran 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: si, 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, 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</p>	<p>compartido es que aún en esas condiciones la atención es reducida debido a que la reducción de costos y ahorro de recursos no permite libremente a la persona acceder al sistema.</p> <p>Por tanto se habla ahora en términos de servicio mas no de atención y ésta atención se ve condicionada a factores de rapidez y eficiencia del sistema.</p>
--	--	--