

CRISIS EN CAPRECOM

*Beltrán A, Fontecha D, Pedraza Y, Roa D.

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar las causas de la crisis en la prestación de servicios en CAPRECOM. **METODOLOGIA:** Caso de crisis. Se Realizó una búsqueda de información y una encuesta auto aplicada a 25 personas, usuarios y funcionarios, sobre su percepción de la prestación de servicios en Caprecom. **RESULTADOS:** Se observa que el 85% de los usuarios que pertenecen a la EPS Caprecom coincide que tiene un problema de prestación de servicios, debido a la alta demanda de pacientes que tiene esta EPS y el difícil acceso a las diferentes áreas. **CONCLUSIONES:** La crisis que tiene en este momento la EPS Caprecom se viene presentando desde hace ya, varios años y a pesar de esto cada día las quejas y reclamos por parte de los usuarios son más frecuentes, no se ve mejora para acceder a los servicios por el contrario cada día hay más barreras de acceso. **PALABRAS CLAVE:** Caprecom, crisis, prestación de servicios, EPS, vigilancia, control.

ABSTRACT

OBJECTIVE: Determine the causes of the crisis in the provision of services in CAPRECOM. **METHODOLOGY:** Case of crisis. Searched for information and executed a self-applied survey to 25 people, members and workers about their perception of the provision of services in Caprecom. **RESULTS:** We observed as 85 % of the users belonging to the EPS Caprecom, think that has a service problem due to the high demand of patients who have this EPS and difficult access to different areas. **CONCLUSIONS:** The crisis that currently has the EPS Caprecom has been occurring for the past several years and despite this every day complaints and claims from users are frequently and is not showing improvements to allow the access of the services, Instead there is growing barriers related with the services. **KEY WORDS:** Caprecom, crisis services, EPS, monitoring, control.

INTRODUCCION

"Caprecom es una entidad del Estado que cuenta con más de 98 años de experiencia en la prestación de servicios en el sector Salud. Posicionada como la EPS líder del Régimen Subsidiado, con más de 3.500.000 Afiliados, lo que la convierte en la más grande del País, con cobertura Nacional."¹

A continuación se presenta un resumen de los antecedentes de la EPS CAPRECOM:

Cuadro 1: Antecedentes EPS CAPRECOM

AÑO	ACONTECIMIENTO
1912	"Durante el Gobierno de Carlos E. Restrepo, se crea en Colombia mediante la ley 82 la primera Caja de Previsión Social, denominada "Caja de los ramos Postal y Telegráfico" ²
1960	"Mediante el decreto 2661 del 21 de noviembre de 1960, se dispuso que la Caja de Auxilios en los Ramos Postal y Telégrafos, se denominaría Caja de Previsión Social de Comunicaciones y su naturaleza jurídica sería la de un establecimiento público, con autonomía jurídica, administrativa y patrimonial." ³
1995	"CAPRECOM se convierte mediante la resolución 845 de la superintendencia de salud el 14 de noviembre de 1995 en empresa promotora de salud (EPS) para los regímenes contributivo y subsidiado" ⁴
1996	"Mediante la ley 314 del 20 de Agosto, se transforma en Empresa industrial y comercial del estado, siendo la primera administradora del régimen subsidiado ARS del carácter público y con la autorización para operar en todo el país." ⁵
1997	"Mediante el decreto 640 a través de la cual se realiza la reestructuración a nivel central y regional de la EPS CAPRECOM". Por el cual se aprueban los acuerdos Nro 024 de 1996 y 002 de 1997, de la junta directiva" ⁶
1999	"Mediante el decreto 1128, CAPRECOM se vincula al ministerio de trabajo y seguridad social, hoy Ministerio de la protección social." ⁷
2003	"Por medio de la Resolución de 0326 se revoca el certificado de funcionamiento otorgado a la Caja de Previsión Social de Comunicaciones, Caprecom, como entidad promotora de salud para administrar y operar los regímenes contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud." ⁸
2006	"La Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución 356 de 2006, resolvió admitir la solicitud de retiro voluntario presentada por CAPRECOM para la administración y operación del

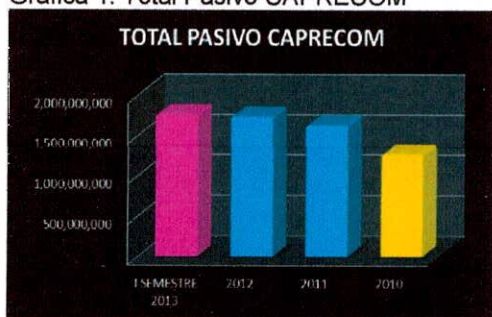
	régimen contributivo y habilitó sujeto a la adopción y cumplimiento de un Plan de Mejoramiento o de Desempeño o de Actividades" ⁹
2012	"Por medio de la cual se adopta medida cautelar de vigilancia especial a la Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado, Caja de Previsión Social de Comunicaciones "Caprecom EPSS" ¹⁰

"En este estudio de caso se dan a conocer los factores que influyeron en la crisis de la EPS CAPRECOM en la prestación de servicios en la regional Bogotá-Cundinamarca, dichos eventos ayudaron a que se formara una situación crítica en la que se ha ido evidenciando la difícil situación de dicha EPS pública, quien es la responsable de la salud de al menos 3,1 millones de colombianos, la mayoría de ellos de estratos socioeconómicos bajos y personas en situación vulnerable."¹¹

Los estados financieros de Caprecom en los últimos años reflejan la crítica situación de la entidad en el negocio. Los indicadores calculados presentan resultados por debajo de los estándares del sistema, que cuestionan la viabilidad de la empresa en el mediano y largo plazo. "En primer lugar, la entidad ha presentado pérdidas operacionales desde su configuración en 1997 como empresa comercial e industrial del estado, derivadas de una mayor dinámica de crecimiento del costo de ventas y los gastos operacionales con respecto a los ingresos corrientes. Estos alcanzaron un crecimiento acumulado de 21.2%, mientras que el costo de ventas y los gastos operacionales (que incluyen servicios generales y personal) se incrementaron en un 30.2 % y 26.2 % respectivamente."¹²

"A partir de 1997 en Caprecom se presenta el fenómeno de endeudamiento con un porcentaje de 130% lo cual evidencia que los gastos eran superiores a los ingresos de capital; en los años siguientes se observa que el indicador de endeudamiento disminuye levemente, manteniéndose sin embargo este valor elevado."¹³

Grafica 1: Total Pasivo CAPRECOM



Fuente: Grafica de investigadores a partir de Balances Años 2010- 2013 de URL <http://www.CAPRECOM.gov.co>.

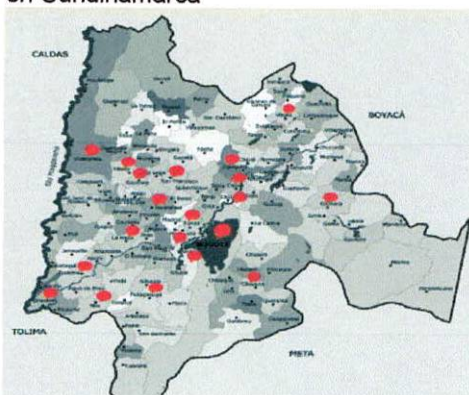
“Entre los años 2010 y 2013 (Grafica 1) se evidencia el crecimiento acelerado de la deuda con respecto a los ingresos y el patrimonio, lo cual muestra que a pesar de los esfuerzos y estrategias implementadas por la superintendencia nacional de salud y el gobierno nacional esta EPS no es viable a nivel financiero.”¹⁴

“El área Organizacional, se encuentra constituida por el representante del ministerio de protección social, representante de afiliados, Presidente Delegado del Ministro de protección social, Delegado del Presidente de la República, Representante suplente de los pensionados.”¹⁵

“Con respecto al tema administrativo se evidencia mal direccionamiento organizacional ya que dentro de la Junta directiva de Caprecom se encuentran representantes y delegados del Ministerio de Protección Social evidenciándose sesgo en el control y vigilancia hacia esta entidad ya que la superintendencia nacional de salud se encuentra adscrita a dicho ministerio, lo cual genera que la información y los procedimientos de control y vigilancia no sean confiables.”¹⁶

“En la prestación de servicios, la EPS Caprecom cuenta con cinco enfoques de servicio, dentro de los que se encuentran: Prestación directa a través de IPS CAPRECOM quienes prestan servicios de medicina general y especializada, exámenes diagnósticos, odontología y rehabilitación a través de 12 puntos de atención en la regional Bogotá-Cundinamarca.

Figura 1: Localización de IPS CAPRECOM en Cundinamarca



Fuente: Imagen realizada por los investigadores

Convenios con hospitales y empresas sociales del estado que en su totalidad son 45 entidades distribuidas en el distrito capital y municipios aledaños; la mayor concentración de instituciones prestadoras de salud se encuentra en Bogotá quienes prestan servicios de mediana y alta complejidad.”¹⁷

“La Prestación de Servicios de Salud en Colombia se encuentra reglamentada por la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, obediendo a la Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios.”¹⁸

De acuerdo a esta Ley se busca “realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.”¹⁹

OBJETIVO: Presentar el caso de crisis en la prestación de servicios de la EPS CAPRECOM

METODOLOGIA

Caso de Crisis en CAPRECOM.

Procedimiento: Se recolecto información a partir de la revisión bibliográfica de 20 artículos de opinión, análisis de información en bases de datos y documentos públicos de Caprecom. Se aplicó una encuesta semiestructurada auto aplicada y diligenciada en el sitio donde se aplicó. Contiene una pregunta abierta y 9 preguntas cerradas a 25 personas de las cuales 20 era población asegurada y 5 funcionarios de la EPS Caprecom regional Bogotá – Cundinamarca.

RESULTADOS

“La EPS CAPRECOM es la encargada de prestar los servicios al Instituto Nacional Penitenciario Y Carcelario INPEC, quienes en la regional de Bogotá y Cundinamarca cuentan con 8 instituciones exclusivas para la atención de dichos usuarios (Cuadro 2). Por ultimo esta EPS presta los servicios a los beneficiarios del PROGRAMA VOLVER del Ministerio de Protección Social (ahora Ministerio de Salud) a través de su red de servicios.”²⁰

Cuadro 2: Instituciones que prestan servicios de Salud con Caprecom

BOGOTA	Hospital De Usaquén, Chapinero, San Cristóbal, Usme, Pablo VI de Bosa, Del Sur, Rafael Uribe Uribe, Vista Hermosa, Centro Oriente, Fontibón, Tunjuelito, Suba, Nazareth, Kennedy, Meissen, Suba, Tunal, Miocardio, Instituto Nacional De Cancerología, Ciosad, Centro Control Del Cáncer, Instituto Roosevelt, Hospital De La Victoria, Hospital Simón Bolívar, Medvida, Fressenius, Engativá.
FUNZA	Hospital Santa Matilde De Madrid
GUADUAS	San José De Guaduas
SASAIMA	Hospital San Martín De Porras, Hilario Lugo De Sasaima
MOSQUERA	Ese María Auxiliadora
SAN FRANCISCO	Centro De Salud San Francisco
LA MESA	Ese Pedro León Álvarez
CAJICA	Hospital Profesor Jorge Cavalier
CHIA	Hospital San Antonio De Chía
FACATATIVA	Hospital San Rafael
FUSAGASUGA	Hospital San Rafael
SOACHA	Hospital Mario Gaitán Y Yanguas
TOCAIMA	Hospital Marco Felipe Afanador
VILLETA	Hospital Salazar Villeta
ZIQUAIRA	Hospital San Juan De Dios
GIRARDOT	Hospital San Rafael De Girardot
NILO	Hospital Municipal Nilo
RED DE SERVICIOS EXCLUSIVA INPEC	
CAQUEZA	Hospital San Rafael De

GACHETA	Caqueza(Exclusivo Inpec) Hospital San Francisco De Gacheta (Exclusivo Inpec)
UBATE	Hospital El Salvador (Exclusivo Del Inpec)
FACATATIVA	Hospital San Rafael
FUSAGASUGA	Hospital San Rafael
LA MESA	ESE Pedro León Álvarez
GIRARDOT	Hospital San Rafael
ZIQUAIRA	Hospital San Juan de Dios

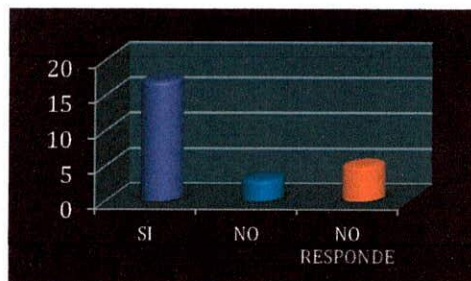
Fuente: www.caprecom.gov.co (Se realizaron modificaciones por parte de los investigadores.)

En relación a la distribución de la población encuestada se encontró que el 20 % eran funcionarios y el 80% eran afiliados de CAPRECOM; de los cuales el 20% correspondiente a los funcionarios no realizaron la encuesta.

Relacionado con la prestación de servicios para los encuestados CAPRECOM presenta dificultades.

SI	17
NO	3
NO RESPONDE	5

Gráfica 2: Dificultades en la Prestación de Servicios CAPRECOM

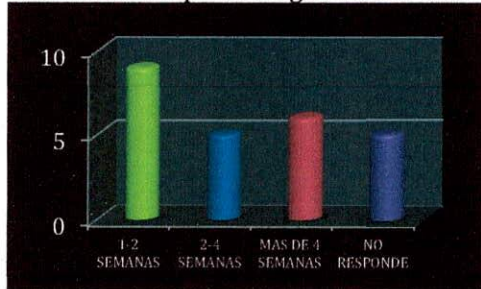


El 68% de la población encuestada coinciden que la EPS Caprecom si tiene dificultades en la prestación del servicio, puesto que lo que más refieren los usuarios es la demora en la asignación de citas, la entrega de medicamentos y las largas filas para acceder a una cita medica

Con respecto a la asignación de citas de consulta externa y exámenes de diagnósticos el tiempo promedio, se observó lo siguiente:

1-2 SEMANAS	9
2-4 SEMANAS	5
MAS DE 4 SEMANAS	6

Grafica 3: Tiempo en Asignación de Citas



En esta grafica se observa que el 36% de los usuarios tardan entre 1-2 semanas para que le sea asignada una cita por consulta externa.

En cuanto a la citas de medicina especializada, se encontró que el tiempo promedio de asignación es:

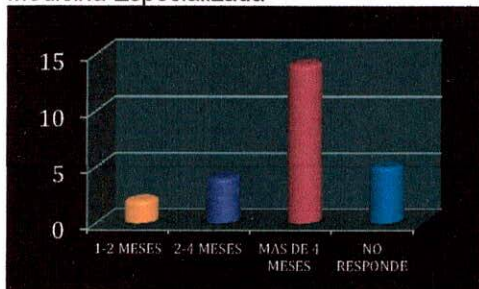
1-2 MESES 2

2-4 MESES 4

MAS DE 4 MESES 14

NO RESPONDE 5

Grafica 4: Tiempo Asignación de Citas en Medicina Especializada



En esta grafica se observa como la accesibilidad a una cita con especialista es cada día más difícil puesto el 56% tarda más de 4 meses para que le sea asignada y tan solo un 8% lo logra en un periodo de 1 a 2 meses.

CONCLUSIONES

Los estados financieros revelan que CAPRECOM EPS desde el año de 1997 presento un nivel de endeudamiento mayor al 100%, y que en los años siguientes la disminución de este indicador no fue tan significativa, ya que los gastos eran más

elevados que los ingresos, lo que determina que el funcionamiento de dicha EPS no es viable a pesar de la intervención de la superintendencia nacional de salud y el gobierno nacional.

En la regional de Bogotá y Cundinamarca se evidencia que la mayoría de los usuarios presentan inconformidad a la hora de acceder a los servicios debido a la demora en la asignación de citas, despacho de medicamentos, consulta por medicina especializada, por la alta demanda de usuarios para la capacidad instalada que tienen las IPS.

Se observó poca colaboración por parte de los funcionarios de CAPRECOM frente al acceso a la información y el diligenciamiento de las encuestas en relación a la presente investigación por factores de índole personal o laboral.

REFERENCIAS

1. Ficha técnica (2013), Descripción de Caprecom de URL http://portal.bogota.gov.co/mad/info_sitio.php?id_sitio=427398
- 2, 12, 13 Dirección de inversiones y finanzas públicas (2001), Diagnostico financiero de Caprecom unidad de salud de URL https://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/DIFP/Presupuesto/Estudio_Caso_Caprecom.pdf
3. Historia de Caprecom de URL <http://www.caprecom.gov.co/portal/index.php?tipoDoc=Nosotros&idCategoria=3&idsubcat=2>
- 4, 5 Manual de Gestión, Ministerio de Protección Social, Caja de Previsión social de Comunicaciones de URL http://www.caprecom.gov.co/portal/images/Admin/MANUAL_DE_GEST.pdf
6. Decreto Numero 456 de 1997, Ministerio de Comunicaciones de URL http://www.caprecom.gov.co/sitio/files/normatividad/16_res_456.pdf
7. Código de Ética, Ministerio de Protección social, Caja de Previsión Social de Comunicaciones de URL <http://www.caprecom.gov.co/portal/images/Admin/codigodeetica.PDF>

8. Resolución 0326 de Superintendencia Nacional de Salud de URL

<http://diario-oficial.vlex.com.co/vid/resolucion-0326-43190513>

9. Invitación Pública Numero 07 de 2013 Caja de Previsión Social de Comunicaciones de URL

<http://www.caprecom.gov.co/contratos/docs/contratos/TERMINOS%20DE%20INVITACION%20AUDITORIA%20FORENCE.pdf>

10. Resolución 000147 de 2012 de Superintendencia Nacional de Salud de URL

<http://achc.org.co/documentos/afiliados/Resoluciones/Resol147Caprecom.pdf>

11, 14, 15, 16 Realizado por investigadores a partir de datos encontrados en URL

<http://www.CAPRECOM.gov.co>

17, 20 Régimen Subsidiado Red de servicios de Caprecom de URL

<http://www.caprecom.gov.co/portal/index.php?tipoDoc=Regimen&idCategoria=172&idsubcat=37>

18. Prestación de Servicios de Salud de URL

<http://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/PrestaciondeServiciosdeSalud.aspx>

19. Ley 1122 de 2007 de URL

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22600>

21. Direcciones electrónicas

cafetacu20@hotmail.com
dkroap16@hotmail.com