

Entrevista No. 1. Miembro del Comité de Participación Social.

CATEGORIA	INFORMACION	ANALISIS
Participación Social	<i>Hay muchas cosas que a través de la participación comunitaria se han logrado, así le cojan bronca a la persona que participa, pero hay motivación y de eso algo queda por mas que lo echen, pero de esas experiencias algo queda y va mejorando.</i>	Conforme a la información recopilada se puede decir que existen comités de participación comunitaria, que han construido proyectos que motivan a la ciudadanía para que hagan uso eficiente de las oportunidades y herramientas de participación política, de control ciudadano cuando sea pertinente, aunque en ciertas circunstancias se percibe apatía por parte de algunas personas de la organización, otras personas sienten que como miembros del comité quedan experiencias y algunos resultados positivos.
Participación Social	<i>Hay muchas cosas, en un tiempo cuando se inició la participación era un poco más armónica, porque aquí llegó el tiempo en el que hicimos hasta bazares en los parques principales, con el fin de ayudar al servicio de salud.</i>	A partir de la información obtenida se puede apreciar que la gestión de participación esta enmarcada en un propósito de generación de sus propios recursos, con el fin de cumplir con sus objetivos en el servicio de salud, siendo para ellos un esquema de sostenibilidad ya que la restricción de ingresos (por parte de la Secretaria de Salud) los lleva a hacer este tipo de actividades para obtener más recursos.
Participación Social	<i>La ley 100 fue en el 93, pero la ley 10 la que dio origen a la participación fue ley 10 de 1990, tanto que de esa lucha de la comunidad para la descentralización en la participación, vino después las Juntas Administradoras Locales que eso hay fue Ley 1 de 1992 y la</i>	Según el fragmento la política de participación ciudadana tiene unos antecedentes según nos refiere el entrevistado la primera fue la ley 10 de 1990 que nos habla del derecho de la comunidad a participar en los procesos de diagnósticos, formulación y elaboración de proyectos y toma de decisiones relacionados con los servicios de

	<i>participación en salud fue en el 90, y siguió esa lucha que trajo consigo la descentralización administrativa que son las Juntas Administradoras Locales</i>	salud, luego vino la ley 1 de 1992 donde se crean las juntas administradoras locales para dar un orden administrativo a los intereses de cada región y por ultimo la ley 100 estableciendo el sistema de seguridad social en el país.
Participación Social	<i>Es decir los recursos que debieran venir directamente al Hospital y con una participación comunitaria, una veeduría, se podría brindar mejor el servicio, pero como son unas empresas tiene que haber empleados, tiene que haber arrendamientos, tiene que haber todas esas cosas , pues ahí gastan más y no va a llegar a los usuarios</i>	Se puede percibir que el presupuesto es una herramienta fundamental para planear la prestación del servicio, debido a que con este servicio se plantean metas de crecimiento a nivel organizacional, entonces surge una idea clara en este discurso que es necesario determinar: cuanto hay que gastar en el área administrativa y cuanto se debe invertir en el servicio y quienes deben encargarse de la distribución de estos dineros, ya que el entrevistado deja claro que nos esta llegando al área de servicio, ni a sus usuarios.
Participación Social	<i>Pues participar, participar lo que sucede es que tal vez no tienen el acceso a todo lo que se promete no, por que siempre habrá trabas, siempre desde que la comunidad empezó a participar ha habido cierta apatía de parte de las organizaciones tanto científicas como administrativas.</i>	El comité de COPACO interviene en las actividades de planeación, asignación de recursos, vigilancia y control de gasto en todo lo relacionado con el Sistema de Seguridad Social en Salud, así como participar en el proceso de diagnóstico, programación y control de evaluación de los servicios de salud. Se evidencia por las palabras del entrevistado que existe un problema en el hospital y es la resistencia por parte de sus empleados a proporcionar cierto tipo de información, generando apatía a nivel organizacional, debido a que se sienten fiscalizados en su lugar de trabajo y no proporcionan a los del comité capacitaciones, documentos, balances y resultados de investigaciones hechas por la organización.

<p>Participación Social</p>	<p><i>Las personas que representan al COPACO por lo general son viejos, casi todo son viejos, es que ya la juventud no se esta interesando en esto, por una parte, por que en realidad se gasta plata y un chino no tiene recursos de nada, ni le interesan sus obligaciones y no se preocupan.</i></p>	<p>Se nota en el discurso la dificultad o carencia en términos económicos y culturales para que los jóvenes hagan parte del COPACO, pues son temas que requieren de mucho tiempo y conocimiento y estos no desean abandonar sus otras obligaciones. Esto puede estar asociado a la trayectoria particular del hospital y sus funcionarios. En el comité hay un líder que perdura a través de los años, pero que es reemplazado por otro que quizás a seguido su camino, pero no se ve la renovación en el sentido de que los jóvenes tengan un mayor impacto en la comunidad y se vean representados ya que en estos momentos no se ve. Las persona adulto mayor es la que más participa, por que tiene mas tiempo, por que son pensionados y buscan es programar su día para no sentirse inútiles en la sociedad.</p>
<p>Participación Social</p>	<p><i>El interés de este Copaco es mejorar la calidad del servicio, y la mayoría de los integrantes son gente que hacen uso de este Régimen Subsidiado entonces ellos luchan por su servicio medico gratuito y de calidad o que no sea gratuito pero si con su cierto descuento no.</i></p>	<p>De manera mas precisa las palabras de el representante del Copaco es que el objetivo del comité de participación es mejorar la calidad del servicio en los hospitales, ya que son personas que están mas cerca y utilizan este servicio y que pertenecen al régimen subsidiado, donde tienen derecho las personas de nivel 1 y 2 del SISBEN, quienes pueden acceder a un subsidio total.</p>
<p>Participación Social</p>	<p><i>Si bien es cierto que no hay en la Alcaldía un espacio para que le den al Copaco o que cualquier Junta de Acción Comunal, existen 50 salones comunales aquí y todas las Juntas Comunales tienen su delegado del Copaco en cualquier junta podemos funcionar, pero tener</i></p>	<p>En cuanto a este aspecto, es notable que la organización no proporciona la estructura física (oficina) para que las personas del Comité de Participación puedan desarrollar sus labores, en un ambiente cómodo y agradable para sus largas jornadas de trabajo y así poder tener ese sentido de pertenencia en la organización.</p>

	<i>algo, si no hacer una oficina digna una cosa donde se pueda trabajar.</i>	
Calidad	<i>Bueno en este hospital casi como en todos hace un tiempo que ha venido mejorando la calidad de la prestación del servicio por que a habido mucho avance en la infraestructura física.</i>	Es claro en el discurso del funcionario donde dice que el hospital público busca tener una infraestructura física necesaria para prestar el servicio en las mejores condiciones posibles, para que de esta forma el usuario se sienta a gusto con el servicio que se le esta prestando y se mantenga afiliado a la entidad; este análisis generaliza una mejor calidad en estos momentos en todos los hospitales públicos ya que se encuentran renovando la planta física de los hospitales públicos.
Calidad	<i>La calidad y la humanización, han sido mucho mejor, ya se atiende muy bien a las personas ya no es aquello que existía antes de que el celador era el director el médico el que ordenaba y decía si sí podía entrar el paciente o no.</i>	A partir de la información obtenida se están utilizando nuevos medios para suministrar rapidez en servicio, pues lo que busca el hospital es que el servicio sea lo mas ágil posible, debido a que anteriormente los celadores eran los que atendían a los usuarios y daban prioridad para su atención, pero esta imagen de calidad en el servicio ha cambiado como lo informa nuestro entrevistado, actualmente un paciente llega y es atendido por un personal de enfermería el cual clasifica la urgencia, para esto se ha implementado un programa de humanización con el personal del hospital y así poder brindar un servicio con calidad.
Servicio	<i>Yo llevo en la participación comunitaria 20 años y veo que lo que ha mejorado en un</i>	Se aprecia la idea de una transformación empresarial generada con la reforma, dando paso a una cultura con

	<i>forma asombrosa lo que era en un tiempo, a lo que es hoy los servicios de salud han mejorado mucho.</i>	un mejor servicio de salud, ya que nuestro entrevistado, percibió el servicio anterior, y ha vivido de cerca las mejoras que ha tenido el nuevo servicio, ya que lleva tantos años de colaboración en participación en el hospital.
Servicio	<i>Pues hasta donde yo he visto, el servicio es bueno, hay veces hay pacientes que dicen, que es el médico que atendió mal o es que no se que o no me dijo como tomarme la droga, pero hay veces es que no ponen cuidado, pero en si es buena.</i>	Por consiguiente se aprecia una idea de que los usuarios buscan que el servicio sea más eficiente y personalizado, pero la percepción de esta persona es que el servicio que presta el Hospital es bueno, solo en ocasiones las personas no atienden a las instrucciones del personal en salud, los cuales tienen que cumplir con cierto tiempo para la atención a un usuario, por que hay más en la lista de espera; así mismo, por ser un hospital público, la mayoría de personas que asisten allí no tienen una escolaridad muy amplia, lo que significa que el médico requiere de un poco más de tiempo para dar las instrucciones pertinentes.
Servicio	<i>Ahorita la Gerente nueva hizo mucho énfasis en la humanización, en las prestaciones del servicio, si, pues vemos que se esta cumpliendo mas o menos, se está tratando muy bien a la gente; igualmente el gerente pasado era un gerente muy accesible muy bueno, hizo quedar el Hospital como el mejor</i>	El servicio está muy enmarcado en los procesos gerenciales, donde el anterior gerente se encargo de enfatizar sobre el bienestar de los usuarios, ofreciéndoles satisfacción de las necesidades básicas como la humanización en la atención, el respeto a la dignidad de las personas y consideración de derechos y deberes del usuario, todo esto, para lograr una buena prestación en

	<i>de los Hospitales de la localidad del Distrito.</i>	los servicios y así poder lograr un reconocimiento a nivel estatal.
Servicio	<i>Las sugerencias si son tenidas muy en cuenta y lógicamente que hay mucha sugerencia que llega sin dejar nombre dirección ni nada de eso pues no se puede llamar al cliente, pero cuando llegan estas sugerencias con nombre y dirección y todo, hay si se les hace la investigación y se llama y se dice que fue lo que paso</i>	El hospital busca dar respuesta a los usuarios y por estas exigencias mejorar las condiciones de atención de quejas, apoyados en las palabras del entrevistado, existe una tipología de usuarios: Aquellos que dan las sugerencias sin dejar datos personales, y que se podría pensar que temen a ser juzgados o señalados como un usuario que nunca esta satisfecho con el servicio prestado y a los cuales no se les puede dar ningún tipo de confirmación por lo cual quedan insatisfechos; y aquellos que dejan sus datos, se hace la respectiva investigación y se les llama, en este caso podrían ser usuarios que volverían a utilizar el servicio, lo que nos lleva a pensar que los usuarios no tienen el conocimiento o la información adecuada a la hora de elaborar y radicar una queja.
Servicio	<i>En un censo que se realizo para determinar la cantidad de usuarios protegidos por el Sisben en la localidad, se percibió que algunas personas nunca estuvieron para atender esta encuesta por sus diferentes ocupaciones, y quedaron sin el servicio, y si hay gente con muchas comodidades y son los que tienen el servicio por que participaron de la encuesta.</i>	De manera más precisa las palabras del entrevistado dejan notar que a las personas que se les hizo la Encuesta De Sistema De Selección De Beneficiarios De Programas Sociales (SISBEN), conforme a un puntaje han sido clasificadas y evidencia la no transparencia de esta, pues cree que se pierde el objetivo de ser equitativo y uniforme, a su vez el principio de universalidad y solidaridad para los postulantes, Esto se hace invisible y al contrario comienza a destacarse la parte económica donde se han aceptado personas que cuentan con una calidad de vida favorable y otras personas que si lo necesitan han sido excluidas del sistema.

<p>Salud</p>	<p><i>Pues es que la ley 100 en realidad cambio muy poco en cuanto a salud, la ley 100 lo que cambio fue el manejo del recurso y la edad para los pensionados, pues entonces pues lo que paso es que los recursos ya se los dieron a las ARS que llamaban administradoras del régimen subsidiado, es decir una tercera persona manejaba la plata, no venia directamente de los hospitales, si no que si ya llego ese dinero y ya es la ARS</i></p>	<p>Este fragmento habla de la ley 100 donde da un criterio de manejo de recursos que el estado destina a la seguridad social y a los hospitales para prestar los servicios eficazmente y que no sean utilizados con otros fines, esto nos describe las condiciones patrimoniales y financieras que deben tener los prestadores de salud, con un presupuesto independiente, para garantizar competitividad y estabilidad financiera a los usuarios o para la prestación de servicios, con esto se percibe una tercerización en los recursos.</p>
<p>Salud</p>	<p><i>No pues es que la ley 10 del 90 obligaba pues a cumplir con la ley que era dar la salud gratis a las personas y a descentralizarla, por otra parte a que la comunidad tuviera participación y la administración de los recursos en la forma de prestar los servicios, bueno en tantas cosas que humanizaban la salud y que mejor aun la calidad de la prestación.</i></p>	<p>De manera mas precisa la ley 10 de 1990 establece como principio para la prestación del servicio público de salud, el derecho de la comunidad a participar en los procesos y proyectos, a la obligación o finalidad del estado de velar por el bienestar general de todos los colombianos y con esto nota una mejor calidad de la prestación del servicio de salud.</p>
<p>Salud</p>	<p><i>Pero luego vino la ley 100 y fue cuando ya a no es que se les esta dando mucha plata y no se que entonces es mejor que halla una tercera organización que maneje estos recursos, entonces crearon estas empresas Administradoras del Régimen Subsidiado como vemos estas empresas hoy día tienen clínicas tienen por todos lados y empleados y la plata que al enfermo, pues al hospital aquí</i></p>	<p>De nuevo nombra la ley 100 donde habla de los recursos que el estado destina a los hospitales para la prestación del servicio, donde se pregunta si es mejor que exista una tercera organización para la administración de estos recursos, aclara que estas entidades Administradores del Régimen Subsidiado tienen un distinto manejo de recursos y muy diferente a los hospitales públicos, pues siente que no es de manera equitativa.</p>

	<i>no llega mucho.</i>	
Salud	<i>Que de todo ser humano fuera que para recibir los servicios de salud bastara con tener rasgos de ser humano y estar enfermo, pero lamentablemente siempre hay trabas que si no tiene el carnet que si no tiene no se que, que los papeles que bueno pero de todas maneras esta mejorando.</i>	Es de nuestro conocimiento que el primer paso para ser atendido en una consulta es cumplir con ciertos requisitos mínimos, en la cual si no se cumplen no puede ser atendido y por lo tanto el tiempo del usuario se ve afectado por la variedad de tramites que deben hacer para poder acceder a este, la percepción del entrevistado es que el acceso a la salud es de manera gratuita, es de caridad, debido al estado económico de sus usuarios, o lo ve como un derecho fundamental que deben garantizar las entidades prestadoras de salud, especialmente las de naturaleza publica sin negarle el servicio a nadie.