

Entrevista No. 3. Jefe Departamento Atención al Usuario.

CATEGORIA	INFORMACION	ANALISIS
Participación social.	<i>Para que se involucren los usuarios solo esta funcionando a través de los grupos organizados, que es la forma de organización, de los COPACOS y del comité de ética.</i>	Respecto a lo expresado en el anterior fragmento se puede evidenciar que los COPACOS, el comité de usuarios y el comité de Ética, son grupos organizados cuyos actores son miembros del Hospital y voceros activos de la ciudadanía es decir cumplen con lo expresado con la Política Distrital de Participación en el Decreto 1757 de 1994 y Decreto 1616 de 1995.
Participación social.	<i>¿Que es lo que pretendemos? que no se ha solamente eso, lo que pretendemos es que el usuario sin necesidad que este solamente afiliado a la asociación, o que pertenezca al COPACO, pueda participar, del los servicios, que pueda participar de los planes de mejoramiento de las actividades que se hacen para mejorar la calidad.</i>	El Hospital quiere empoderar y motivar a la ciudadanía y al usuario que pertenezca o no al hospital, a que participe en la Política Pública de Participación Social, así no este vinculado directamente con la misma, esto conlleva a generar que la población no sea un ente pasivo sino activo para que plasmen por medio de de su discurso sus insatisfacciones o malestares que se generan por no tener un espacio adecuado para discutir falencias de la organización prestadora de servicio de la salud
Participación social.	<i>Para eso se hacen los grupos focales. Porque es un grupo de usuarios común y corriente, sin ningún vínculo de organización, sino un grupo de usuarios que encontramos en la UPA o en un parque, o en un centro de salud donde nos sentamos con ellos a charlar, de que nos cuenten sus expectativas como les fue que les gustaría para mejorar. Ese grupo focal seria una forma de participación, que no esta enmarcada dentro del proceso que se llaman COPACO.</i>	Teniendo en cuenta lo referido, el hospital busca generar espacios de discusión para lograr desde la participación ciudadana transformar o construir socialmente la salud, con el fin de integrar y hacer un reconocimiento del sujeto o ciudadano en los procesos que competen a la calidad de vida y a su vez incentivar a la personas que hagan representativo su derecho a participar, así no estén vinculados directamente con el Hospital de Fontibón, haciendo promoción de la participación en una forma directa o sencilla de buscar las personas para que

	<i>No todo el mundo quiere participar en la asociación o no todo el mundo le interesa representar a una organización en el COPACO, entonces es el usuario común y silvestre que solamente necesitan que le satisfagan su necesidad de salud</i>	den su opinión y expresen sus ideas de mejoramiento.
Participación social.	<i>Lo que pasa es que la comunidad, nosotros, nosotros digo que es el sector salud y los profesionales de las ciencias sociales como nosotros los hemos manejado, manoseado mucho, la comunidad ya no esta tan creíble para eso.</i>	De alguna manera la ciudadanía se siente manipulada por algunos profesionales de las ciencias humanas, los cuales buscan algún tipo de reconocimiento o desaprovechan la información obtenida por los participantes, los cuales pierden credibilidad en este tipo de procesos al darse cuenta que sus ideas no fueron tomadas en cuenta o hicieron caso omiso a sus recomendaciones generando molestia e inconformidad tanto a nivel individual, local y social.
Participación social.	<i>Esas cosas hace que la gente no cree en la participación. Aun que desde la secretaria se ha fortalecido con la administración pasada final y esta administración creo que de generar la política de participación donde se habla la defensa de los deberes y derechos donde se ve la salud, ya como no una necesidad sino como un derecho.</i>	Según la entrevistada la Secretaria de Salud observo que los ciudadanos no querían participar porque sentían que sus ideas o sus opiniones no eran validas así que decide fortalecer la política de participación social y hacerla ver ya no como una necesidad sino como un derecho, es decir, es una forma de vender o promocionar una idea para que las personas se empoderen de este tema y así lograr participación.
Participación social.	<i>El comité de ética es el organismo donde se encuentran los diferente autores, en el comité tenemos un representante "el médico" un representante de enfermería. un representante de la gerencia, dos representantes de la asociación de usuario y dos del COPACO, entonces, es como el comité donde nos sentamos de tu a tu, la parte</i>	Estos espacios permiten la interacción de los diferentes actores, para el aporte de ideas y discusiones donde se respeta el punto de vista de cada uno de ellos sin importar su escolaridad, con el objetivo que se encaminen al mejoramiento de los procesos de la calidad en el servicio y el bienestar en el usuario, generando la minimización y optimización de los

	<i>institucional, la parte asistencial, la parte de comunidad.</i>	procesos que se llevan a cabo en la Institución generando un sentido de bienestar y conformidad a las personas que se encuentren vinculados en una forma directa o indirecta.
Participación social.	<i>El perfil de las personas que participan, son las amas de casa, los pensionados, si, ósea es gente que ya como que, miran o recurren a estos espacios de participación para no que darse en la casa, pero muy pocos son los que están preparados</i>	El anterior párrafo nos expresa por parte de la entrevistada, que las personas que asisten a estos espacios, cuentan con tiempo disponibles para asistir a este tipo de actividades, lo que preocupa es que estas personas no tienen la capacitación adecuada para asumir este tipo de roles que requieren de un perfil específico, para ser representantes o voceros de un grupo de ciudadanos.
	<i>No podemos desconocer que detrás de la participación van intereses personales. Todo el mundo ingresa ustedes y yo y cualquiera ingresamos algún sitio a participar porque nos mueve algún interés personal. Eso no es lo malo, lo malo es no saber canalizar ese interés personal a beneficio de la comunidad.</i>	A partir de la información obtenida no se puede desconocer que cada usuario participa por algún interés en particular, por ejemplo, el de aportar a la sociedad, el de lograr reconocimiento, el estar ocupado en alguna actividad, en fin, lo importante y que realmente busca la política, es que cual fuere el motivo de participación este encaminado a un interés colectivo y no individual, ya que este último se termina realizando si se logra el primero.
Calidad.	<i>Nosotros para calidad estamos trabajando a horita en lo que es habilitación, y tenemos proyectado a largo plazo la acreditación, que es un proceso dispendioso pero ya empezamos a trabajar, la idea es que en unos cinco años, podamos postularnos a la acreditación.</i>	No solamente se esta pensando en como conseguir dinero para suplir todas las necesidades que se generan, sino que también se piensa a largo plazo, para el mejoramiento de los servicio que se brindan, con calidad y eficiencia buscando a que cada proceso sea integro y certificado, para que el usuario se siente satisfecho con los servicios prestados.
Calidad.	<i>La calidad creo que mejoro definitivamente cuando uno es competitivo, cuando tiene la competencia</i>	Se entiende que cada IPS esta constituida para brindar los mismos servicios. La única diferencia es que cada

	<i>mejora. Somos varias IPSs prestando los mismos servicios, lo único que nos diferencia una de la otra, son los valores agregados que le damos al usuario, entonces ahí si para el usuario fue una ganancia en este orden de ideas lo que cuanta es la calidad que se brinda.</i>	uno percibe los valores desde una forma distinta, dependiendo del sector donde se localice y el tipo de población donde se encuentra inmersa. Por ende cada institución percibe de forma distinta sus valores y cada uno entiende el significado de calidad en el momento que se esta brindando un servicio.
Servicio.	<i>Las quejas se están manejando con talento humano y con la cooperativa, entonces tenemos un procedimiento donde nos establecemos que se hace a la primera queja que se hace a la segunda que se hace a la tercera.</i>	Según el párrafo anterior se evidencia que las quejas son manejadas por un conducto regular, es decir, manejan un procedimiento jerárquico dentro de la Organización y a su vez tienen una regulación a seguir. Al parecer es el mecanismo más utilizado por las personas como mecanismo de participación para que sus ideas sean escuchadas y como en todas las Instituciones, tanto privadas como del Estado, las quejas se maneja por preferencia en el área de Recursos Humanos, ya que es el área encargada de las relaciones interpersonales y del bienestar de los individuos.
Servicio.	<i>Pero en este momento ya puedo decir que estamos nivelados, la administración aaaa dado un paso muy importante que es de acercamiento, ha sabido como hacer las cosas, ellos ya son concientes definitivamente que nosotros dependemos del usuario.</i>	Según lo anterior, actualmente se toma en cuenta la posición del usuario o paciente para poder ofrecer mejor servicio, es decir se reconoce al sujeto-paciente como el actor principal y el generador de la labor de las personas del hospital de Fontibón.
Servicio.	<i>Nosotros prestamos un servicio de salud, por la cual pues se considera unas de las necesidades básicas de todo usuario. Por eso nosotros lo que hemos trabajado básicamente en el hospital es garantizar que no solamente al usuario se le preste el servicio, sino que salga satisfecho y con las</i>	Del anterior fragmento podemos decir que una de las necesidades básicas de todo ser humano es la Salud, al ofrecer un servicio de calidad, se logra que las personas deseen seguir utilizando este servicio y así, tanto el Hospital como el usuario esta apostando a una relación de gana-gana, en cuanto a que se cubre la necesidad de

	<i>necesidades y con sus expectativas atendidas. Estamos identificando las necesidades y expectativas del usuario, y esos motivos de insatisfacción que tiene el usuario ¿para que? Para trabajar en ellos heee..</i>	un usuario y este mismo sigue haciendo uso del servicio para seguir generando empleo en atención en salud. Al realizar por parte del hospital el reconocimiento a ese actor social, denominado usuario, se propone estrategias para identificar falencias en el servicio para mejorar sobre ellas y así lograr que este vuelva hacer uso del servicio.
Servicio.	<i>Según el proceso de mejoramiento tenemos un grupo de humanización que empieza ahorita a funcionar, un grupo interdisciplinario y a nivel de otros procesos como son con la ARP que nos apoya en esos procesos y talento humano.</i>	Con respecto al párrafo analizado se muestra que una de las estrategias que el hospital utiliza para la sensibilización en la prestación de un mejor servicio, es el proceso que ellos denominan humanización, el fin de realizar esta estrategia es generar en el personal que trabaja en el hospital conciencia de que lo más importante es tener al cliente contento para que utilice de manera indefinida el servicio, es una posición mercantilista, que hace ver al personal de salud como un prestador de un servicio.
Servicio.	<i>Para nosotros humanización es prestar el servicio teniendo en cuenta que èl que esta al frente, antes que persona y que usuario es humano. Como humano necesita que no solamente satisfaga las necesidades de salud, sino que somos un ser integral. Entonces necesita que se le atienda otras necesidades como la de reconocimiento, la de aceptación.</i>	Lo que describe la entrevistada además de la estrategia de humanización es que el servicio se debe prestar de manera integral, es decir, que no solo se satisfaga la necesidad de Salud, sino de reconocimiento del paciente, al brindarle una atención adecuada en el servicio haciéndolo sentir importante para que regrese, este concepto en salud se podría interpretar de una manera comercial, como la satisfacción de un servicio para lograr una plusvalía estatal.
Servicio.	<i>Cuando el medico le dice Don Pedro, Don Carlos, Doña Sara, ha Don Luis, ahí ya le esta haciendo y</i>	El reconocimiento es una de los servicios que más atrae a los clientes en cualquier organización prestadora de un servicio a nivel privado, este es el mismo mecanismo

	<i>apoyando lo que son las necesidades de reconocimiento, se esta reconociendo como persona, y no como el usuario dos, como el usuario cuatro, usuario del SIDA, el usuario del cáncer.</i>	que está utilizando las entidades estatales prestadoras de salud para atraer más usuarios debido a la oferta en Salud del cual la ley 100 de 1993 es artífice.
Servicio.	<i>Por otro lado estamos trabajando mucho la parte de humanización de los compañeros, es generar que la carga laboral de nosotros no se nos convierta en algo negativo, entonces vamos enfocados a que allá un mejor clima laboral, pero básicamente humanización esta enfocado por los dos lados del usuario.</i>	Pero no sólo el proceso de humanización esta ligado a los usuarios, por lo que nos comentan es un proceso bidireccional, que también se enfoca en el usuario interno, es decir, en los trabajadores del hospital, para hacer su carga laboral más tolerante, generando así, un clima organizacional adecuado y que se proyecte en las personas que utilizan el servicio.
Servicio.	<i>Los hospitales ahora nos mide no por la cantidad de usuarios que tengamos a filiados, sino la cualificación de estos, ese perfil no es solo de Fontibon sino de todo el distrito y yo creo que me atrevo a decir de las entidades privadas también.</i>	Según lo anterior la manera de calificar un servicio hospitalario se hacia cuantitativamente, es decir, por la cantidad de usuarios que tenia un hospital, al parecer y actualmente se esta midiendo cualitativamente, es decir, por la calidad en el servicio prestado, lo que genera más competitividad a la hora de brindar un servicio.
Servicio.	<i>Tenemos gente muy capacitada, tenemos la mayoría profesionales en busca de mejorar el servicio.</i>	Cuando la entrevistada nos habla de la preparación académica de los integrantes del hospital indudablemente nos esta hablando de competencias profesionales encaminadas a ofrecer un mejor servicio, ya que existe una sobre oferta en el servicio de salud con las entidades privadas, es de vital importancia la calidad de profesionales que tenga a su servicio este tipo de Instituciones.
Servicio.	<i>Que efectivamente el usuario quede satisfecho con una respuesta no es dar una respuesta por darla si</i>	Según lo expuesto, se da importancia a la retroalimentación, que de alguna manera hace el

	<i>no que el usuario diga, si estoy de acuerdo no estoy de acuerdo, al dar una respuesta se argumenta, no porque tal tal tal tal cosa.</i>	usuario, cuando se le ha contestado una queja, esta contestación es debidamente argumentada por parte del hospital para que el usuario no se vaya insatisfecho, y así el pueda exponer de manera clara la inconformidad presentada por el servicio; se puede decir que es una de las tantas estrategias elaboradas por el departamento de Participación social para mejorar la calidad del servicio en la parte de atención al usuario.
Servicio.	<i>Todo cambio ustedes saben genera resistencia y eso aunque uno no lo quiera se ve afectado entre la atención que yo le de al usuario, apenas estamos, como en la parte de adaptación a la nueva administración, apenas llevamos cuatro meses y aunque no crea se ha visto y se ha percibido que los cambios en la administración se generan.</i>	Otro punto importante que nos referencia la entrevistada es la importancia de la Administración del hospital, ya que cada administración trae consigo ciertos cambios que se proyectan tanto en el personal que labora dentro del hospital como para el usuario, con las normas o reglas que se implementen desde la parte administrativa, se agilizan o se distorsionan los resultados en lo que refiere a la atención en el servicio y como es natural las personas generan resistencia al cambio ya que es algo desconocido y de alguna manera la comodidad instaurada por la anterior administración esta en peligro de ser modificada.
Servicio.	<i>Las quejas a veces no son por la atención del medico que lo trate mal si no por la carga laboral, es algo que hubo como en el mes de mayo mas o menos o en junio, como dos mesecitos por que teníamos un gerente encargado por poco tiempo</i>	De la misma forma el cambio continuo de administración puede crear caos o desorden dentro de los procesos que se manejan en el hospital, ya que cada administración trae una secuencia en su trabajo y este tipo de adaptaciones abruptas y constantes pueden generar tanto en el cliente interno como en el externo insatisfacciones como las presentadas en el Hospital de Fontibón los meses de mayo a junio de 2008.
Salud.	<i>Bueno la ley cien, desde la parte de la cobertura, no leeee garantizo al usuario mucho, mas que</i>	Según lo anterior la creación de la ley 100 a generado en los usuarios insatisfacciones, ya que en la prestación

	<i>beneficio fue un retroceso, mmmm si hablamos de cobertura. Antes de la ley 100, el usuario tuvo cobertura del cien por ciento.</i>	del servicio de salud a disminuido con respecto a los beneficios que otorga esta Ley, ya anteriormente el usuario podía acceder de una forma fácil con un cobertura asequible en el momento de la utilización de los mismos.
Salud.	<i>Para el personal, para el funcionario, para la parte del personal de salud, desafortunadamente, le quito muchos beneficios eso permite que ya no se tenga estabilidad laboral, entonces ya uno no piensa en poderse ubicar de planta o lo que llaman contrato indefinido, sino son por cooperativas, otros sistemas de contratación que no te dan igual estabilidad.</i>	Hoy en día no se puede pensar en una estabilidad laboral ya que las empresas están contratando personal por contrato de servicio y labor por parte de temporales, generando insatisfacción, malestar laboral, creando que no halla un compromiso por parte del empleado.
Salud.	<i>Si miramos la ley cien desde el punto de vista de facilidades para el usuario de tramitología, desafortunadamente, el usuario tiene mucho tramite ahorita con las EPSs subsidiadas, entonces, y lo estamos evidenciando de un problema que viene desde la secretaria, que todos los reunimos hablar y decimos “secretaria EPSs subsidiadas hospitales” porque el usuario no se quiere afiliar a la EPS subsidiada. Tenemos en fontibon un cupo de diez mil usuarios para hacer libre elección, y no llevamos como dos mil y pico, se les a hecho cualquier cantidad de divulgación, información, pero es que el usuario teme que si yo no estoy afiliado a una EPS llego a un hospital y me atienden, sin tener que ir atraer autorización, si,</i>	En estos momentos el hospital de fontibon tiene una preocupación, ya que los ciudadanos no se están vinculando al régimen subsidiado por que tiene demasiada tramitología para acceder a los servicio de salud, haciendo que la ciudadanía no se vincule a este servicio gratuito prefiriendo pagar a un medico particular que le puede solucionar de manera inmediata y efectiva su necesidad o urgencia de su salud. Este tema se ha divulgado por parte del hospital a la secretaria de salud, que el usuario se queja por tanta tramitología para acceder aun servicio tan importante y vital como es la salud. Existe poca demanda por parte de los usuarios con respecto a la vinculación al acceso del servicio del Hospital Fontibon, lo que ha llevado a una sobre oferta

	<i>mediante si yo cuento con una EPS me toca primero ir a traer la autorización, eeee, unos servicios están aquí, otros en otro hospital, en cuanto eso, eeee, el usuario a perdido como mucha credibilidad frente al sistema por eso.</i>	de 8000 cupos aproximadamente que se están perdiendo, esto debido a la creencia por parte del usuario de acceder al servicio sin ningún tipo de tramitología.
Salud.	<i>Saber como se va ha proyectar la salud no se. Soy una fiel creyente de que la salud no es solamente la parte curativa y la parte de tratamiento, yo si considero que nosotros debemos empezar ha meterle mas plata a la prevención y a la promoción.</i>	Con respecto al fragmento anterior la salud es una parte importante y vital para cualquier persona, los expertos en salud no solamente deberían preocuparse en buscar más tecnología y herramientas para hacer mas efectivos los procesos de intervención, como formar brigadas de prevención y promoción en salud, para que el ciudadano tome conciencia que no debe descuidar su salud.
Salud.	<i>A mi si me parece que la estrategia de atención primaria en salud, que es la que maneja toda la parte de promoción, es muy importante, ya que el ser humano somatiza los problemas afectivos, hooo económicos, hoo personales siempre se van haber reflejados en un síntoma que nos va a llevar a una enfermedad.</i>	La promoción es importante en el ser humano para su vida, ya que esto ayuda a generar estrategias de afrontamiento como a nivel personal, familiar y grupal disminuyendo los problemas de salud generados por el ambiente o el medio donde se este expuesta la persona.
Salud.	<i>mmm, entonces yo si creo que nosotros deberíamos meterle mucho mas empuje y concientizarnos, de que la solución esta es hacer la prevención y la promoción mmm Mi concepto personal, estoy de acuerdo con las administraciones pasadas y con esta, administración distrital, ya que le han apostado a la atención primaria en salud. Independiente de cómo</i>	Las personas que tienen el poder para buscar el mejoramiento en la salud, se han evidenciando que la prevención y promoción es un compromiso de todos, como lo demuestra la administración distrital. Pero cada día mas se esta priorizando la salud no como un favor sino como un derecho que cada ciudadano debe estar inmerso e involucrado en todo lo referente a la política de participación social en salud.

	<p><i>se llame el gobernante que este de turno me parece que, que el objetivo si es claro y es eeeee brindar y garantizar la prevención y promoción para evitar tantas y tantas consultas y tantos tratamientos en el resolutivo</i></p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--