

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS, SOCIALES Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE PSICOLOGIA
TRANSCRIPCIÓN PRIMERA ENTREVISTA
MIEMBRO DEL COMITÉ DE PARTICIPACIÓN

M eso viene de la ley 10 de 1990, pero el COPACO ya existía cuando eso, por que era una lucha que de acuerdo a las necesidades en salud la gente estaba buscando, no, como dijera yo, como una mejor calidad en la prestación de los servicios, por que antes, se llamaban hospitales de caridad y hospitales no se que, y la gente si realmente sufría mucho en las puertas de un hospital para que le prestaran un servicio. Ya vino la participación comunitaria, aunque no era ley.

Pero, para ir adelantando algo, pues como ya dijo la Señora Marlen, nosotros venimos de la universidad Piloto y estamos haciendo nuestro trabajo de grado sobre participación social y calidad del servicio en salud en la red publica hospitalaria. Si por intermedio de ella, pues nos contacto con usted y realmente queremos hacerle aparte de lo que usted nos pueda ilustrar, hacerle unas preguntas de pronto más puntuales, ¿entonces que le parece si empezamos con la primera pregunta?.

E bueno, si, entonces guardemos esto y dígame a ver.

¿La calidad en el servicio que prestan las instituciones obviamente es importante para la calidad de vida del usuario?,

¿Cómo evalúa o como percibe la calidad del servicio que se presta en este hospital?

E 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, antes aquí, el hospital pues este era uno de los hospitales y este era mas grande casi que el de nivel II, y allá era en un tiempo el puesto de salud y así funcionaba, ahora ya tiene pues un hospital muy buen dotado con buenas camas, muy buenos implementos en todas partes y personal. También ha mejorado muchísimo, lógicamente que nunca habrá como dice: nunca habrá felicidad completa, no siempre habrá deficiencia,

pero en el cuanto yo llevo en la participación comunitaria 20 años y veo que lo que ha mejorado es un forma asombrosa; lo que era en un tiempo a lo que es hoy, los servicios de salud han mejorado mucho.

¿Y de que manera cree usted, aparte de lo que nos dice que han mejorado las instalaciones, en cuanto a la calidad del servicio como tal?

E Si la calidad, la humanización ha 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 medico el que ordenaba y decía si podía entrar el paciente o no, ya no eso, ya hay muchas cosas que a través de la participación comunitaria se han logrado, así le cojan bronca a la persona que participa pero hay motiva y de eso algo queda por más que lo echen, pero de esas experiencias algo queda y va mejorando.

y... ¿Cómo que cosas se han extraído de la participación social y que han visto reflejado en la prestación de la calidad en el servicio?

E Hay muchas cosas en un tiempo, cuando se inicio la participación, era un poco más armónica no, por que, aquí llego el tiempo en el que hicimos hasta bazares en los parques principales con el fin de ayudar al servicio de salud no por que, entonces en esta vez dijeron que iban a dar un cuotita comunitaria y daban como un millón de pesos y daban una mesita así como esta y un estante y unos medicamentos por hay unos seiscientos mil pesos en medicamentos para iniciar una botica comunitaria, pero como siempre también el estado quiere que la comunidad lo haga, entonces se ponía una persona que trabajara ahí pero nadie la pagaba y había que reunir recursos nosotros hicimos bazares en los parques principales con venta de cerveza, lechona, bailes, presentaciones y recogíamos de las empresas y de todo eso aportes, recogimos plata y la dimos a la botica e igualmente en ese entonces era el Dr. Miguel Saavedra Director del Hospital o Gerente esa vez.

De que año mas o menos estamos hablando

E año 92, 93 o 94

Antes de la Ley 100 o después de la ley 100

E no, es que 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 fue Ley 1 de 1992, y la participación en

salud fue en el 90, y siguió esa lucha que trajo consigo la descentralización administrativa que son las Juntas Administradoras Locales. Hicimos bazares, reunimos plata en el mismo Hospital, dejaron un local en toda la esquinita y hicimos la Botica, eso que alegría, había gente que si le sobraba un medicamento lo llevaba allá desde que no estuviera vencido. El director del hospital nos dio un poco de frascos para muestras de orina, unos garabitos, unas cositas, y la hicimos con eso, y funciono un tiempo pusimos a un señor a manejarla, lo que paso es que de un momento a otro se perdió la Botica, se perdió como siempre eso.

y por que se perdió, por que cree que se perdió, por malos manejos.

E realmente, pues la persona que lo manejaba de pronto se aburrió, ¿por que quien le pagaba? Nadie, de estar ahí día y noche, prácticamente y a lo mejor, de un momento a otro trasteó por ahí, supe después que fue una pelea para que entregara las llaves y mejor dicho.

Don Martiniano de esa época que nos habla a este año por ejemplo como ha visto reflejado el cambio en el manejo y la atención del Hospital hacia los usuarios y así a Don Martiniano que es un miembro del comité de Participación social.

E Si, es que pues lo que yo decía, es que en realidad la calidad a mejorado mucho, ¡la calidad a mejorado!

¿Qué cambios hubo con el cambio de la ley 100 de 1993 con la ley 100?.

E 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 pensionado, así como de sustancias, entonces, que paso, que los recursos ya se los dieron a la 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 los que dicen si le dan al paciente, entonces eso fue una traba, más realmente, por que lo que la ley 10 había dado era mucho realmente.

y.. ¿Cómo que beneficios les dio la ley 10?

E: no, pues, es que la ley 10 del 90 obligaba a cumplir con la ley, que era dar la salud gratis a las personas, 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, pero luego vino la ley 100, fue cuando estaban dando mucha plata, 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 por todos lados y empleados, la plata que al enfermo pues al hospital aquí no llega mucho, si pues algunas veces es gratis, no pues depende el nivel de las personas, pero siempre hay, 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 hay más gasta que el dinero no va a llegar a los usuarios.

Al conocer la política de participación social Don Martiniano, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que nos habla que la comunidad debe participar como un actor más, ¿Usted cree que eso si se esta cumpliendo, en la comunidad que participe, eso si se esta cumpliendo, la comunidad si esta participando?.

E: pues participar, lo que sucede es que tal vez no tienen el acceso a todo lo que se promete, por que siempre habrá trabas siempre en la comunidad, a habido ciertas trabas, desde que la comunidad empezó a participar a habido cierta apatía de parte de las organizaciones,, tanto científicas como administrativas y tal vez, es por que en realidad la comunidad no tiene la suficiente, como dijera yo, como la suficiente conocimiento del asunto, por que llegan es a pedir cosas que muchas veces no es lo que debiera ser, entonces, hacen lo que no deben, o dicen lo que no saben, pero siempre forman su conflicto, entonces, para eso si seria muy bueno, eso que yo siempre he dicho que para estos cargos, por ejemplo de comisiones en COPACOSs en juntas directivas se elija personas que sin ser profesionales si tengan alguna capacidad algún conocimiento de salud, por que es que aquí llega una persona, por ejemplo: un carpintero habla de salud que es que el paciente se tiene que alentar yam por que ya hace ocho días que el paciente entro al hospital y sin querer no tiene conocimiento de esas cosas, entonces va a formar un conflicto, y va a decir lo que no tiene razón de decir, entonces indispone a todo el mundo y se forma el alboroto por que no tiene conocimiento de las cosas.

Y más o menos Internamente ¿Cómo representante de un Copaco ustedes discuten ciertos temas, hacen proyectos y son bienvenidos por el Hospital?

E Si, cuando mire, como en todo cuando uno tiene razón lo atienden y le colaboran, pero cuando molesta uno sin ninguna razón pues que lo van a atender, es lógico, que entonces, si no genera conflicto y buscar inconvenientes y pues obstaculizar la prestación de los servicios, entonces es bueno, yo he visto eso de esa forma, por que yo soy enfermero, entonces yo veo las cosas, yo llego y digo; hombre esto es el enfermo por que a mi por ejemplo: a horita que estoy en la junta directiva que día me traían que mire que es que hace tres días que esta ese señor allá que se va a morir, y que hacemos que hay que sacarlo ¿Qué vamos hacer?, pues hay que mirar haber que pasa entonces, me vine yo con un familiar del paciente, entonces le pregunte ¿Cómo estaba? con dolor; de pronto un cáncer, una cosita, así él paciente esta bien, en su buena cama esta en observación donde lo están viendo todos médicos, esta con medicamentos que buscan que él no se puede con un pase mágico resucitar el paciente, no eso todo es un proceso y todo hay que seguir el proceso esperar haber que pasa.

Pero retomando la pregunta ¿Ustedes están vigilantes, están unidos los Copacos y cuando ven alguna falencia alguna falla, todos discuten eso y lo proponen al Hospital? ese es el mecanismo o ¿Cómo lo hacen?.

E: Si claro, pero los mecanismos por ejemplo: yo lo presento al COPACO en este momento en la junta directiva en la reunión de junta directiva se ventilan todos estos casos, peleas que un paciente, ya esto, o que lo otro, entonces viene la explicación muchas veces uno dice que el paciente esto, bueno se ventila pero hay que saber, es decir; se busca, es como dialogar, más bien, pero es que cuando no hay una capacidad de conocimiento la gente llega es a pelear y eso no es lo que se necesita, por que como va uno a criticar un medico que conoce sus cosas que esta haciendo y que uno sabe que lo que esta haciendo esta bien, como hay gente que no sabe, si no que por que es mi familiar uno cree que tienen que alentarlos ya, o hacer no se que más, entonces todo es un proceso desde que este atendido humanamente yo veo que es buena la atención.

¿Cuanto tiempo lleva usted vinculado aquí como miembro de los Copacos en este Hospital?

E 20 años desde el 89

Don Martiniano, teniendo en cuenta que la calidad en el servicio también se refleja en la atención al usuario, ¿Cómo evalúa usted la atención al usuario que se presta aquí en este Hospital?.

E para mi es, para mi a mejorado una cosa muy considerable de lo que era desde esa época a lo que es ahora, pues ahora si bien, si lógicamente que hay inconvenientes pequeñitos, no que en la mayoría de las veces son sin razón, son por esa preocupación del familiar del paciente o de alguien, es que ya tienen que atenderlos especialmente cuando llegan borrachos por ahí heridos cosas y es a la brava que tiene ya, y eso tiene su tiempito tiene sus cosas, pero en realidad ve uno que se esta haciendo lo humanamente posible.

Don Martiniano ¿de que manera percibe usted la atención del usuario por parte del profesional de la salud?.

E pues hasta donde yo he visto, es buena, hay veces hay pacientes que dicen es que el medico me atendió mal o es que no se que o no me dijo como tomarme la droga, pero hay veces que es que no me ponen cuidado, pero en si en si es buena.

¿Pero si dejan que se dirija hacia la parte de Quejas?

E si claro, hay gente que dice que eso no, y alguna gente dice eso no sirve para nada, eso no, pero yo veo que eso no es axial cada uno habla de la fiesta según como le valla en ella no, el servicio es bueno, en realidad entonces yo he visto, por ejemplo cuando estuve en Kennedy allá se presentaban muchos mas conflictos, claro que es más, allá es mas aceptado el servicio, no por lo que llega gente de muchas partes y llega mucha gente traumatizada por las avenidas que quedan cerca por todos lados por que eso en ciudad bolívar hay mucho conflicto llega mucho herido mucha urgencia, entonces es más agitado pero también es que allá es como más la despreocupación hacia los servicios.

Hablando ya un poco del departamento de servicio al cliente teniendo en cuenta que las instituciones que prestan el servicio en las comunidades deben tener normas y reglamentos, como cual es su percepción frente a las normas o mecanismos que maneja el departamento de servicio al cliente.

E no pues, aquí se establecen, yo creo que cada Gerente llega con su plan de trabajo para los 4 años, por ejemplo a horita la Gerente nueva hizo mucho énfasis en la humanización en las prestaciones del servicio si, pues vemos que se esta cumpliendo más o menos se esta tratando muy bien a la gente, se esta igualmente el Gerente pasado, que hubo era un Gerente muy accesible muy buena, hizo quedar el Hospital como el mejor de los Hospitales de la localidad del Distrito, pero es que la gente, la gente se siente muy bien cuando la tratan bien, que siga que se le ofrece que en que le podemos servir que no se le atienden bien, pero si llega una persona y el celador de una vez lo saca, pues de una vez sale renegando o hablando mal del Hospital, en si se esta prestando un buen servicio.

Don Martiniano ¿Usted sabe si las sugerencias que tienen los usuarios son tenidas en cuenta, por la parte Administrativa?

E si son tenidas, muy en cuenta y lógicamente que hay mucha sugerencia que llega sin dejar nombre dirección ni nada, 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 y no se van a llamar a regañarlas ni nada si no para saber que le paso o no nos dimos cuenta y queremos que nos diga no que es lo que esta pasando, pero no si todas las sugerencias se atienden.

¿Usted que los objetivos de la política de participación social se están cumpliendo a cabalidad?

E pues no se como decirlo yo, referente a eso no por que lo que pasa es que la política de es decir; los objetivos sociales es decir para el enfermo no para el paciente, lo que es difícil y la falla que ha tenido esto es la clasificación de las personas, por que aquí todo el que llega cualquiera de nosotros que sea trae un paciente que es mi familiar yo digo atiéndamelo como sea y apenas se alienta el hijo pues es que no tengo plata, entonces la clasificación esa es una de las fallas mas grandes que hubo y empezó desde cuando clasificaron los niveles de las gente, por que yo hice parte en esos debates yo pedía que para clasificar la gente se debería que esa clasificación la hicieran las mismas personas del sector que conocían la gente, es decir; que se les asignara esa tarea a las juntas de acción comunal y se ejerciera una vigilancia sobre ellas mismas, sobre las mismas juntas por que en una Junta de Acción comunal,

ellos saben quien vive aquí si es pensionado, si es pobre, si tiene plata, si bodegas en abastos, aunque viva aquí en arriendo, hay gente que tiene mucha plata y prefiera pagar arriendo, eso solo lo conocen los vecinos, pero allí mandaron una cantidad de gente talvez contrataron la Universidad Nacional me parece y mandaban un poco de estudiantes y casa por casa cuantos viven aquí así iban haciendo para todo mundo, entonces yo vi casos donde había por ejemplo un vecino mió salió pensionado del ferrocarril como a los 42 años, entro a trabajar como celador en otro lado y lo pensiono el seguro entonces tenia dos pensiones, tenia una casa lote que era media manzana casi animales, cosas eso era casi una finca aquí no más, y tenia Sisben nivel I entonces decía a donde voy y sin embargo había gente aquellas personas que les toca madrugar a trabajar por que pagan arriendo, muchas veces dejan los niños cuidando por ay, que los cuiden alguien, entonces nunca están para atender una encuesta, entonces nunca pudieron hacerse a la encuesta quedaron sin el servicio y si hay gente con muchas comodidades y son los que tienen el servicio, por que esa encuesta la hicieron pero no tenían conocimiento de las personas.

En el Copaco ¿Cuántas personas en este momento hacen parte del Copaco?.

E En este momento tenemos 42 organizaciones que tenemos cada uno un delegado, es decir; yo por ejemplo vengo en representación de una Junta de Acción comunal de un barrio.

¿De qué barrió?.

E: de los Cambulos ese queda aquí cerca, entonces esa Junta de Acción Comunal me envía a mi como representante aquí y yo veo allá, si de pronto hay alguna epidemia o si necesita al menos una vacunación de perros, se necesita, yo estoy pendiente de esas cosas y así por el estilo la mayoría son Juntas de Acción Comunal, asisten alguien de las iglesias, organizaciones no gubernamentales cada uno tiene derecho a mandar un delegado, tenemos 42 delegaciones en este momento, y ocho suplentes somos 85 a veces nos reunimos casi todos.

Y la mayoría de personas que pertenecen a este COPACOs ¿Qué características tienen?.

E 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 interesa mas bien sus obligaciones y no se preocupa.

Actualmente el COPACO que esta presente, ¿Cuál es el interés de este COPACO?.

E: El interés de este COPACO es mejorar la calidad del servicio, y la mayoría de los integrantes son gente que hacen uso de la del Régimen Subsidiado, entonces ellos luchan por su servicio medico gratuito o que no sea gratuito pero si con su cierto descuento no.

¿Cual es la percepción si, de pronto que tiene de la proyección de la salud en Colombia?, ¿como cree usted que la salud se va a proyectar?.

E Pues la aspiración yo creo 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 carne, que si no tiene no se que, que los papeles que bueno pero de todas maneras esta mejorando.

¿De que forma cree usted que podemos participar toda la comunidad para que el servicio en salud mejore en los hospitales públicos?.

E Si la Comunidad pudiera participar, pues había que incentivarlos no por que es que ya solo se están preocupando los viejos, o tal vez piensan que nunca se van a enfermar o no tienen recursos.

Y ¿Cómo que se le ocurre que se podría hacer para motivar a la Juventud a que participe de estos Comités?.

E: No les digo que capacitándolos. por que igualmente si se pueden capacitar pero es que hay capacitaciones que la mayoría se han retirado, por que desde el año 88 están dando capacitaciones en el Sena, cuando esos el Servicio Nacional de Salud y los Hospitales mismos, las Universidades a horita mismo acabamos de hacer un diplomado en la Universidad Nacional sobre fortalecimiento de la participación ciudadana, y que se dice que va haber unos recursos también para fortalecer a los Copacos, por decir; para las Asociaciones de Usuarios, pero que pasa, terminamos el Diplomado ya nos dieron el Diploma ya hubo una fiesta muy bonita en el Instituto León de Greiff, bueno, paso la cosa y ya habíamos hecho nuestro proyecto que vamos hacer

con 10'.000.000.00 que le daban a cada organización para fortalecer nuestro proyecto, en el caso de Copaco empezamos aquí 6 de los 6 cuatro se retiraron terminamos 2 no mas.

¿Por que se retiraron?.

E Que tener que ir allá y que de todas maneras eso de nada nos va a servir de aquí a mañana, por que no se, que por que tienen ya las paredes no hay donde colgar Diplomas y que de nada les sirve.

¿Quien corre con los gastos de estas capacitaciones?.

E La Secretaria de Salud contrato con la universidad Nacional, bueno aparte de la capacitación daban los 10'.000.000.00 para el mismo fortalecimiento, programas y no se que, bueno entonces yo decía hicimos un proyecto como primera medida el Copaco no tiene donde guardar una hoja de papel, no tiene maquina de escribir en que escribir no tiene nada, que un Secretario que anda con un taleguito al hombro hay con sus papeles, claro que ahí no los voto esos si los votan se pierden, no tienen continuidad, bueno entonces yo decía que no necesitamos, es decir; el Copaco el Presidente es la Alcaldesa o el Alcalde de turno que sea, que 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 habemos 50 salones comunales aquí y todas las Juntas Comunal tiene su delegado del Copaco, en cualquier junta podemos funcionar, pero tener algo y hacer una compra una Póliza de manejo con el fin de que no se pierda computador ni la maquina ni nada de eso, si no hacer una oficina digna una cosa donde se pueda trabajar, pero entonces, ya dijeron que no como siempre por que si, es para fortalecimiento de los Copacos, pero la Secretaria tiene que contratar con una tercera persona, posiblemente con una Universidad, o no se que, con el fin de que ellos cojan esos 10'.000.000.00 y vengán y nos den una capacitación como las que nos dan hace 20 años y digan que ya se gastaron los diez millones, entonces pues queda uno siempre hacinado.

Don Martiniano muchísimas gracias le agradecemos muchísimo su tiempo

E No señora a ustedes

Muy agradecidos todos por esta colaboración tan grande que nos esta prestando, esto hace parte de nuestro material de tesis, le agradecemos mucho haber venido

E Gracias muy amable

Muchas gracias don Martiniano

