

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS, SOCIALES Y EMPRESARIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

**TRANSCRIPCION SEGUNDA ENTREVISTA – JEFE DEPARTAMENTO
PARTICIPACION SOCIAL DEL HOSPITAL DE FONTIBON.**

E= Soy Marlen Vega trabajadora social en este momento soy referente de participación social del hospital de Fontibón.

Nosotros somos un grupo de la Universidad Piloto estamos trabajando acerca de nuestro trabajo de grado esta reflejado acerca de la participación social.

Entonces vamos hacerle unas preguntas entonces lo primero es:

¿La calidad que prestan las instituciones públicas es importantísima verdad? Más que todo para los usuarios como considera usted que esa calidad como percibe la calidad en este hospital:

E= la calidad dentro del hospital de Fontibón; siempre yo llevo 5 años trabajando acá desde que comencé y desde antes de trabajar, aquí siempre la prestación del servicio con calidad y con oportunidad y con calidez han sido principios fundamentales, que ustedes saben cuando cambio la administración cambia la misión, la visión toda la plataforma estratégica pero siempre dentro de ellos ha sido bandera hacia arriba, hacia abajo ha sido fundamental como institución pero también hay que tener en cuenta que como exigencia de la normatividad. Esta entonces ahorita por ejemplo, más todavía hoy nosotros somos de los hospitales que de pronto ya venían trabajando sobre la calidad, sobre la humanidad, sobre la humanización. Sobre nosotros fuimos en el año de los 99 los últimos de los 90 por principios de los 2000 fuimos hospital bandera y a nivel del distrito, por esos programas recibimos varios premios y eso mas sirvió para que nos pegara tan duro todo ese proceso de acreditación y habilitación, todos los estándares de calidad que son evidencia desde el Ministerio de Protección Social y para nosotros por el Alcalde de Bogota y la secretaria de salud.

¿Cómo evalúa la atención al usuario que presta este hospital?

E= nosotros sabemos sobre esos principios que ya le dije, siempre la preocupación ha sido fundamental nos falta trabajar mucho, nosotros lo conocemos máximo a las exigencias que hay dentro de las últimas dentro de la última legislación, sabemos que hay instituciones que lo hacen mejor, son estilos de trabajo, son comunidades muy particulares, pero vuelvo y le digo una exigencia, nosotros sabemos que nuestro deber son los usuarios, si nosotros no tenemos usuarios no tenemos que hacer.

¿Si se escucha las propuestas de los usuarios, los reclamos?

E= claro que si tenemos diferentes espacios y parte de eso son los mecanismos de participación social que hay dentro de la ley, como oficina de atención al usuario y participación social siempre ha existido, desde ahí se dictan las políticas he inicialmente atención al usuario era mirado solamente como la persona que verificaba derechos, si pero ahorita por ejemplo y dentro de todo proceso de habilitación para nosotros y acreditación por que esperamos comenzar a trabajar para la acreditación; entonces la atención al usuario es fundamental, entendida esta no solamente como desde la oficina como una oficina que se llama de atención al usuario y participación social, sino que la atención al usuario la hacemos todos, lo hace desde la gerente desde que llega y saluda al portero, saluda la gente y sabe con quien esta trabajando o lo hace el vigilante desde que atiende, lo hace el trabajador social desde cuando mira a los ojos y saluda, todo eso es atención al usuario, es desde contestar al teléfono cualquiera de los departamentos.

¿Teniendo en cuenta esto, de que manera percibe la atención al usuario, por parte del profesional de salud?

E= nosotros como hospital hacemos todo lo mejor posible, pero lo que yo les digo, siempre que nuestros usuarios cuando por que nos corresponde por ejemplo: dictar las charlas de deberes, de derechos de invitar a que se quejen a que soliciten, a que sugieran, no creo que la gente resistente les de pereza o les de temor, entonces yo me encuentro, ha no es que sino me quejo la niña no me va atender, no de pronto no me van atender, no por el contrario la queja es

una oportunidad que nosotros tenemos, si entonces yo les digo miren he les digo a ellos mire nosotros desde la oficina podemos imaginar tener los mejores intenciones, para atenderlos pero esa puede ser la equivocada y el usuario es nuestros ojos, eso les digo yo por lo menos eso por lo menos tiene claro la gerente son nuestras ojos nuestros oídos, nuestra vos, si nosotros nos permitimos nos hagan saber su percepción, sus sugerencias o lo que le ha sucedido. Pues entonces es muy difícil nosotros llevar una atención desde los profesionales tenemos de todo, de todo nosotros trabajamos con gente para la gente como funcionarios tenemos dificultades y así como los usuarios tienen dificultades, por eso ustedes ahorita hablaban con don Martiniano, ustedes se dieron cuenta como es Martiniano, quien le podrá decir algún día que no, le hace un favor jamás y eso le decimos nosotros tanto a ellos, por ejemplo; varias charlitas que le tengo a ellos como comunidad y a ellos como usuarios, entonces yo les digo hay que saber pedir las cosas, eso depende como uno llegue, desde ese punto de vista esa gente para la gente, entonces todos somos a pesar que los hombres digan que solamente las mujeres, pero hombres y mujeres tenemos dificultades, tenemos días, entonces eso depende, eso depende fundamentalmente entonces no podemos decir no, que es perfecto y que no hay dificultades no... tampoco, tampoco por que si nosotros llegáramos a la perfección dejáramos de ser humanos y seríamos como muy mecanizados y metalizados y resulta que no. Ven entonces desde las profesionales tenemos de todo, tenemos gente excelente que de pronto exagera a veces les nota si, entonces ya que es el que se demora hasta hora, hora y pico en una consulta como el profesional que de pronto no, pero en la medida en que nosotros identifiquemos eso pues entonces varias alternativas de trabajo en ese tipo de personas.

¿Ustedes tienen tiempos límites para que los profesionales en la salud manejen cada consulta?

Como toda institución tienen hoy un límite, no me preguntes cuanto por que en este momento no me acuerdo, pero como toda institución hay un tiempo estándar, hay límite para control de tiempos, asignación de consultas y eso, entonces ahorita por ejemplo la oficina hablando, pensando en la acreditación nosotros vamos a trabajar muy fuerte eso dentro del sistema de acreditación

que mas importante que el profesional salude, mire a los ojos, le diga Doña Pepita como esta a que llene papeles o llene consulta esto es lo básico de la acreditación mirándola así a groso modo, y nosotros tenemos que empezar a trabajar eso, es como la visión que hay hacia el futuro de atender, estamos regresando de nuevo a ser personas, ustedes son muy jovencitos pero yo por lo menos si alcance a tener el medico familiar, el medico que lo conocía a uno por nombre, que sabia cuantas veces se había enfermado, entonces yo creo que se va a llegar a eso, a que todos seamos y tomemos esa parte humana de acercamiento, porque venimos de una época que éramos muy mentalizados, muy el costo de la consulta y resulta que dio cuenta que eso no es nocivo por que afecta la salud.

¿Hablando sobre esta sabiendo que la salud, es un derecho según la constitución colombiana, como percibe la proyección de la salud en el país?

E= ya ha nivel personal como percibo, muy fácil por que te lo digo como profesional de la salud, como persona que ha estado en los dos bandos, no tanto en la parte asistencial es decir haciendo parte del equipo de apoyo al equipo medico como haciendo, apoyo técnico para la participación social, entonces me parece que en la medición que nosotros, no participemos y ejerzamos el derecho a la salud, como un derecho no como un favor, va ser muy difícil pero es a toda índole o varios. Ustedes a mirar por ejemplo ustedes a ustedes les hablan de participación social en los hospitales pero vallan a ver ustedes a una EPS o a una prepagada, sabiendo que por ley y por constitución ya tengo derecho a ejercer he...mi ejercicio de participación a partir de la constitución del 91. Deja comenzamos acerca un estado he... dejamos de ser delegar y comenzamos a participar se me olvido en este momento el termino, si pero nosotros estamos ya después de eso mas de, diecisiete años? De nuestra nueva constitución la mayoría de nosotros no y fíjese que a través, de las leyes que nos esta naciendo, por ejemplo cuantos profesionales de la salud he se están dando cuenta de todo reglamentario que he salido del año pasado, la ley del talento humano en salud en salud si, que están obligando a los profesionales en salud a organizarse, a agremiarse para ver de que manera. Pero nosotros no lo hacemos entonces a futuro yo considero que si

fomentamos desde todos los estamentos, a participar y a ejercer a solicitar la salud como un derecho, pero también a entender que es un deber mió participar y preocuparme por eso, no va llegar el momento queen que se va reventar cualquier sistema, si me entiende.

Si

E= parece todavía la gente no ha querido no ha querido desprenderse de ese estado paternalista y dependiente, entonces yo tengo EPS entonces yo digo, ha no a la EPS le corresponde, cuantos de nosotros ha ido en el ultimo año a cuantas consultas ha tenido al medico, simplemente para revisarse y si nosotros somos entre mas jóvenes menos, cuando nosotros estábamos ya con enfermedad a cuesta es cuando vamos. Entonces nos va pasar lo que esta pasando por ejemplo; los países que se llaman países viejos no... que tienen tanto viejo si que afortunadamente tienen unos servicios de salud, pero por que vinieron trabajando y ahorrando para eso, nosotros cuando estamos viejos, cuando estamos enfermos no va ver dinero, para atendernos. Y es ahorita cuando tenemos que empezar a trabajar.

¿Y la ley 100 o sea lo que estaba comentando antes, prima el tema familiar después cada quien toma puesto antes, y ahora queriendo retomar esto de pronto la ley 100 tuvo mucho que ver ahí?

E= si claro es que la ley 100 la que hace finalmente, es como organizar el desorden que había y era que antes de la ley 100 nadie se preocupaba por afiliarse o por tener de pronto, tenían su medico familiar, pero quien era ese medico familiar era un como un profesional excelente, que tenia su consultorio y se quedaba hay atendiendo a esas personas y se quedaba ahí en los que lo conocían, y los atendía eventualmente o le hacia algo de promoción pero muy poco, pero la ley 100 lo que hace básicamente, yo creo que la que hace es organizar en el sentido de que se determino que hay un pobre, los cuales son responsabilidad del estado, pero que hay unos mas o menos pobres que tienen capacidad de pago porque pueden llegar hacer pobres y que hay unas un poco de personas, que hacen parte del de nuestro mercado laboral que tienen que ser atendidos, responsablemente por esas personas que los están laborando y hay otras que deben tener capacidad de pago para organizarlo, pero antes de

eso, se encontraba que en el hospital llegaba absolutamente todo el mundo y cuando querían entonces he... así se termina cualquier alcance, se termina por que es que todos utilizábamos; por ejemplo para decir el hospital absolutamente todo lo utilizábamos porque era excelente y todo entonces entraba, encontrábamos al trabajador, incluso que digo yo, al de la empresa, con el indigente en el mismo lugar con las mismas condiciones pero resulta que ya no alcanza el dinero para eso, yo creo que lo único beneficioso fue que nos organizo en el sistema y determinar quienes tienen capacidad de pago, quienes no y de que manera se va a organizar la atención, es bonito viéndolo objetivamente es bonito es bonito por que... por que definitivamente se organizo para que el estado respondiera por las personas, que debe responder los que no, que respondieron por ellos mismos pero ahí el problema fue que se metió la parte económica y monetaria. Entonces ya yo se y se esta viendo la salud solo como un negocio. Entonces con ese negocio maquiavélico diría ya en el sentido de mirar de mirar las cosas, pero no de manera humana y objetiva sino que el negocio, como me lucro, como si yo tengo este grupo de personas y afilio a estas personas pero he ... no me interesa la calidad de medicamento, la calidad de la atención eso se ha visto, que no se ve a nivel, por ejemplo unos que aquí trabajan y ve todos los beneficios que tienen las subsidiadas es maravilloso es mejor atendido y tienen mejor derechos y mejor oportunidad, una persona que no tiene absolutamente nada a la que tiene la EPS por que con la EPS es una cantidad de vueltas y una cantidad de dificultades para acceder a los servicios, falta ver ahorita lo que valla pasar con la unificación del POS que hasta hora esta saliendo eso, yo de eso no he leído mucho falta mirar a ver que se viene con eso.

¿Teniendo en cuenta que las instituciones, prestadoras de servicio tienen que regirse por normas y por reglas, cual es la percepción frente a estas normas o mecanismos que manejan los hospitales frente al servicio al cliente?

E= No te entendí.

¿De acuerdo con las normas y reglas que un hospital por ejemplo esta institución imparte cuales son estas normas que aplica el servicio al cliente con los usuarios?

E= Nosotros como empresa social del estado bueno, al ser la empresa productiva que auto sostenibles dependemos directamente de la secretaria distrital de salud para el caso de atención al usuario y participación social que en este momento son una oficina una sola oficina que a nivel personal me parece que es excelente por que así tiene que se uno no puede desligar la atención del usuario de participación social o viceversa entonces nosotros como hospital como ente, como empresa social del estado dependemos de las directrices que nos emana principalmente la secretaria de salud a través de la dirección de participación social y servicio al ciudadano.

Y ellos de algunas políticas o de la mayoría de las políticas y lineamientos del ministerio de protección social.

Por ser Bogotá, para el caso de Bogotá por ser parte del distrito especial pues nos debemos ha de crear acuerdos especiales emanados por la secretaria por el ministerio.

Que considero que no y a parte de esas nos vigilan todas las cias, contraloría, procuraduría, personería todas las cias todos las que uno se pueda inventar nosotros como institución publica nos rigen y nos vigilan, entonces los recursos tienen que ser manejados adecuadamente por que son recursos que si no se demuestra que si no se manejan son detrimento del patrimonio publico, que como funcionario publico si soy de plata de carrera provisional o de nombramiento provisional o de carrera es la ley me va ha sancionar o me aplican tanto por omisión, tanto por acción como por omisión si tengo todo tipo de contratación igual, por que el hecho que yo preste servicios o preste mi servicio como servidor publico pues entonces tengo la vigilancia desde el punto de vista de secretaria de salud me parece maravilloso porque la secretaria de salud le da a uno absolutamente todo manuales, protocolos, lineamientos, acuerdos todo lo que tu quieras, todos las dificultades que uno tenga una la manifiesta y ellos dicen mire por aquí es vallase así que últimamente en los últimos años Bogotá ha tenido que ser muy exigente si por que nosotros

estábamos siendo receptores de absolutamente todo entonces resulta que como hubo descentralización de recursos entonces el Tolima feliz por que estaba recibiendo por sus pacientes pero ellos simplemente para Bogotá los direccionaban por tener un ejemplo escueto pues entonces les decían no vallase para Bogotá por que halla están los especialistas y de hecho Bogotá lo estaba atendiendo entonces hay están los controles que se deben ejercer.

¿De alguna manera este cambio es cambio positivo o negativo?

E= a mi me parece para todo el mundo les parece muy positivo en el sentido de que se han manejado los recursos adecuadamente si, pero lo que pasa es que en la practica, no es eso nosotros tenemos regiones donde el cacique de turno pues simplemente los recursos en todo en otro caso pero el sisben se lo dan la familia o a las que votaron con el le dan nivel uno y les entregan cantidad de beneficios cuando hay población que realmente lo necesita, si a mi me parece bien en el sentido de garantizar la atención a las personas donde como dice la ley yo tengo el derecho uno de mis derechos es tener mi atención en el lugar mas cercano a mi residencia, eso es positivo lamentablemente también es como digo yo, la necesidad o la falta de compromiso a nivel estatal, gubernamental especialmente administración de los políticos de turno por que la ley es diferente ustedes se ponen a ser uno se poner a ser una revisión juiciosa de la ley la ley es excelente, nosotros tenemos unas cosas que son buenísimas pero nosotros no la utilizamos, venimos de una cultura donde la mama tenia una chaqueta roída vieja los zapatos mas viejos pero ir al hospital para que la trabajadora social le diera la letra mas chiquita y no pagar o pagar lo menos contra ese, pero también tenemos desde el punto de vista del usuario desde el punto de vista del administrador entonces ellos la utilización de esos recursos en otros cosas que nada que ver con la atención, entonces esos recursos bueno no las utilizamos y entonces hombre organicemos el centro de salud e invitemos y mejoremos para traer una buena enfermera, paguémosle bien a una persona profesional que sea excelente porque nuestra gente se lo merece pero resulta que esto en la practica no se ve, donde se ve lo mejor en salud y parte de la salud mas organizada es bogota indudablemente nosotros somos modelo y somos copia y de por si por ejemplo las bases de datos y todo lo que nosotros maneamos son utilizadas a nivel nacional ya, por que

además como toda es a través del Internet nos dio la apertura del conocimiento, de manera impresionante entonces eso, mas o menos.

¿Con respecto a los usuarios de que manera la parte administrativa esta teniendo en cuenta las sugerencias que los usuarios traen al hospital?

E= para nosotros es importante eso he... por que es que si uno no tiene en cuenta lo que ellos nos digan pues entonces como vamos a ver he a nosotros por ejemplo a alguien se le ocurrió algún día que las citas las daban un solo día pero entonces eso implicaba un montón de filas, entonces a alguien se le ocurrió que lo mejor era pedir las citas entonces la gente dice no pero pedir sillas colocar sillas y tu ves a la gente y dice no pero a mi no me sirve esa silla a mi démelo o que la cita por teléfono no porque es que a mi no me gusta que me mande un aparato dice la gente uno ve las sugerencias de la gente y es eso entonces son muy tenidas en cuenta lo que sucede es que tenemos que venir a comenzar o recomendar por que la gente esta un poquito dormida o la gente esta poco motivada, hacia ejercer sus derechos y de participar entonces ahorita comenzando aquí para el caso de nosotros estamos comenzando u proceso de capacitación re inducción para que ellos ejerzan eso he decirles que no es venir a gritar no ha decir sino decir bueno vengan entonces yo les digo a ellos, ellos se ganan un espacio con la gerente cada mes yo les digo saben que es quitarle dos o tres horas a la gerente para que venga y ustedes se pongan alegar con el otro no, enseñarlos que sean organizados y que traigan cosas concretas y propongan entonces que simplemente ay no es que yo vine el sábado y en el servicio de urgencias no había nadie es que ... y generalizan no que en el pasillos paso en el caso de aquí que no atienden o que atienden muy mal, pero atienden mal quien?, que cuando a que hora, como si entonces son tenidos en cuenta pero en la medida en que ellos se organicen y aprendan hacer ejecutivos, al presentar sus peticiones así como nosotros lo hacemos, nosotros cualquiera de nosotros lo hacemos pero no es lo mismo cuando yo voy y me pongo a discutir con la niña del frente y me engancho con ella, no pues ella se engancha con migo De pronto pero hay luego, pero si yo me siento y juiciosamente lo escribo y todo es tenido en cuenta pro alguien entonces eso es un proceso y la medida es; decirles primero es un proceso educativo, primero quejarse no es un problema y segundo

quéjese pero deje su teléfono por que es que usted del apasionamiento de la efervescencia de pronto ni es frío y tiene tanta rabia que no, cuando ustedes se ponen a mirar quejas usted encuentra que si que la gorda no se que sise cuando si pero que le paso pero si me dejo un teléfono, ya entonces yo la llamo y le pregunto que le paso entonces ella, ha entonces ya identifico cual era la gorda por que es que da la casualidad que, hay tenia cuatro gordos muy sentados entonces como identifica uno y uno le dice a ellos y ellos aprenden ha captar eso.

¿Entonces estos reclamos son recopilados por el comité de usuarios o por otra persona?

E= No en este momento el hospital tiene buzones en todos sus centros de atención esa es una de las vías a través de buzón hay queja telefónica se decepciona también o la queja escrita directamente o la queja personal si la señora quiere venir y no quiere escribir o no sabe escribir yo si dejo un registro por que es que tengo que saber a quien le contesto y en donde, o hay que enseñarles que es importante que deje registro por que es que todo tiene que tener un doliente.

Desde la atención al usuario, si uno le enseña eso a la gente y es eso porque yo como trabajadora social, si como voy a darle una queja al coordinador del hospital, no es que recibí una queja de un señor porque el doctor pepito definitivamente trata muy mal, pero como cuando le paso o que el doctor pepito no lo atendió, se demoro mucho en atenderlo, si pero cuando a que horas resulta que el doctor pepito estaba atendiendo una urgencia en ginecología por ejemplo, si entonces cuando a la gente se le explica mire le agradecemos su sugerencia pero lo que sucedió fue esto, entonces ya aprendimos de eso que dos cosas uno que el doctor pepito debe tener a alguien a tras que salga he informe a la gente porque a nosotros nos parece, nosotros esperamos y nosotros sabemos porque paso, entonces saca uno varias cosas entonces esta el buzón, esa la queja telefónica o la sugerencia telefónica pero si yo por lo menos, yo personalmente como trabajadora social, cuando estaba sentada en la jefatura y siempre que estoy aquí, yo la atiendo pero si la gente me da los datos para colaborarle y hacer seguimiento, de esa manera es efectivo porque

es uno le puede hacer lo que le digo seguimiento, puede tomar medidas pero sino se queda en chisme puede ser vivamente para hacerle daño a una persona y eso pasa, por ejemplo en algún momento nos preocupa porque resulta que los buzones eran manipulados entonces resulta que aquel doctor pepito que estaba en tal lugar vamos a cambiar y resulta que cuando se le había notificado entonces esa semana toda la semana se llenaba de sugerencias y peticiones para que al doctor pepito no lo cambiaran que coincidencia no, vez por ejemplo o que determinada persona que la tenían aquí entre ojos y le querían hacer daño ha fulana de tal entonces hay que saber que como administrador de las sugerencias hay que saber hacerle, hay que tener pericia, hay que tener una formación una administración no la puede hacer cualquiera porque tiene que ser manejado de forma objetiva, ósea por ejemplo si me llevara una sugerencia, un reclamo, una felicitación para mi yo no la recibo yo se la mandaba a mi jefe inmediato pero ve tu a saber si todos hacen lo mismo, he seria maravilloso que lo hicieran los usuarios ha mi me parece que seria objetivo pero también vamos a lo que yo les digo que tan manipulable o no y que tan formados están para que de manera responsable lo hagan la sugerencia por ejemplo si no nos vamos a los encuentros de satisfacción seria excelente a que llegáramos a que los usuarios hicieran lo hicieran primero para el hospital seria supremamente económico si, porque segundo porque no es lo mismo que un usuario me conteste a mi que le conteste a tu, al usuario ve que de manera con confianza con igualdad hicieron la sugerencia eso seria maravilloso pero hay que para porque ojo se ve se debe y debe anteceder una formación una capacitación para el manejo de objetividad y la responsabilidad para manejar eso.

¿El copaco y el comité de usuarios cada cuanto tienen esas capacitaciones?

E= En la medida que ellos primero que todo intentamos que ellos se han autónomos, pero ellos están todavía muy cogiditos del hospital, como muy pendientes entonces uno tratando de presionarlos a ver cuando lo piden uno lo cuadra ellos tienen el copaco tienen la asamblea general de ellos cada tres meses, pero cada mes nosotros intentamos que ellos tengan reunión o tengan capacitación una o dos y aprovechamos ya los tiene uno identificado las

personas que definitivamente están comprometidas en el cuento, he y ahorita tenemos la fortuna que estamos comenzando administración entonces hay mucha gente nueva porque no creas que eso también, ósea hay gente que hay usuarios que tienen que quieren tener las cosas como muy cerradas porque les da cache, por lo que ustedes quieran la gente se pega de las cosas mas increíbles que ustedes puedan imaginarse, y entonces de pronto no les parecía que hubiera mucha gente a nosotros como institución, la secretaria como el nuevo rector le interesa que entre mas gente participe, ve entonces toca como motivarlos porque eso es a nivel general, lo que vive a nivel de participación social, entonces eso obedece a la programación que hagamos junto con ellos porque esto no tiene ningún tipo de prebendas de compensación, es la compensación que a nivel familiar, a nivel personal, adquieran ellos de conocimiento mucho de ellos tienen algo de conocimiento algunos no están en otro cuento como ganas de poder ganar, de figurar ganas de muchas cosas. Ahorita por ejemplo estamos estrenando asociación de usuarios y reorganizando el copaco, para el caso del copaco es que desde el hospital tenemos que manejarlos con mucho cuidado, porque el copaco la presidencia del copaco esta a cargo de la alcaldía local, entonces uno como hospital no puede entrar a tomarse atribuciones; que no entonces toca primero hacerlo como parte administrativa ya si definitivamente no le toco a uno trabajar con los usuarios pero a nivel distrital ellos ya vienen como en un movimiento también como se dice direccionar o promovido por la misma administración, por la misma alcaldía y la misma secretaria distrital de salud es que ellos se están organizando ahorita esta el encuentro distrital de copaco ya vamos por la cuarta asamblea distrital de salud que son de copacos y asociación de usuarios pero básicamente lo están manejando los copacos en este año en marzo me parece antes de los encuentros ciudadanos tuvimos la primera audiencia publica distrital para la salud si, a mi a manera personal me pareció una audiencia muy manejada todavía por la institución, pero buena. Son comienzos para que a futuro los usuarios llamen pero nos quedamos en eso en la quejita pero no le vamos con datos con cosas concretas para eso tenemos que formarnos y en eso estamos.

¿Las personas que forman el copaco tienen algunas características por ejemplo una persona mayor o porque cree que los jóvenes no están interesados?

E= Primero porque no tenemos a cultura de participación si, no tenemos cultura de participación venimos de una generación que era que no tenía cultura de participación sino de delegación entonces muy seguramente los hijos de ahorita serán las futuras primero segundo eso siempre quita tiempo quita plata quita compromiso entonces las señoras como lo hacen porque si salen mucho van a tener dificultad con el esposo con su compañero con los hijos, entonces quienes son perdón quienes realmente tienen tiempo los adultos las personas mayores porque tienen tiempo porque la familia feliz de mandarlos que estén ocupados, si se sienten importantes miren a Don Martiniano.

Todo lo que por eso les decía por ejemplo , les decía por ejemplo don José o los miembros de la asociación mucha gente que ustedes se sientan hablar con ellos y de hecho cuando uno ha trabajado las ciencias sociales una tiene clarita que le da la universidad nada que ver con lo que le da a uno el ejercicio profesional, el ejercicio profesional nada que ver ósea sin desconocerlo la importancia de la academia y entonces son los que tienen tiempo eso es lo que uno ve, la otra cosa es que hasta hora estos procesos participantes eran muy jartos y monótonos no seducían de de ninguna manera a los jóvenes entonces cuanto hace que estamos hablando de participación en los colegios, yo creo que hace 5 o 6 años yo creo que hace mas de 10 años, el personero estudiantil el representante al consejo, eso hasta hace muy poquito tiempo a penas estamos pero si considero que he las instituciones están muy separadas secretaria de salud trabajando por acá secretaria de cultura por allá secretaria y salud por acá todos tirando hacia su lado a la vez entonces estamos en mora de que la participación sea una cátedra que se de desde pequeños a los niños para que se les muestre la importancia de participar de conocer de opinar de sugerir entonces hay si yo no tengo ni idea para que voy, los jóvenes están yendo mas fácilmente hacia el lado de la cultura del deporte, de la salud no por que es muy jarto, tenemos lideres maravillosos, hay lideres buenos lo que sucede es que hay que trabajar con ellos por que los encuentros con lideres que he..son tan buenos que quieren cruzar y desconocer al otro y que no

quieren dejar de participar a los otros y la mayoría de organizaciones son eso, entonces ustedes verán a ellos en los comités departamentales el mismo de siempre, en la asociación de padres de el colegio el mismo de siempre si, entonces es eso son líderes que digo yo que son, que se acostumbraron ahí que no permiten tampoco indudablemente, por que hay espacios por ejemplo, a nivel de a nivel de salud de pronto pueden tener oportunidad de sentarse con el secretario y pueden hablan de cómo se llama Zambrano, por ejemplo mi Jefe es que Gregorio no se que, entonces le da cache por que se sentaron al lado de el, entonces hay de todo, hay de los que les da pereza, que toca motivarlos porque toca motivarlos, de que toca acompañarlos y también a nivel profesional habrá personas que de pronto les dará temor que el líder valla adelante. No a mi mejor a mi el principio de que el alumno no supere al maestro eso es fantástico que ellos manejen solitos y vallan y a manera de comentarios por ejemplo en algún momento le dice no necesitamos ampliar la base social entonces yo me siento y digo bueno y que es para ustedes ampliar la base social, no que hallan mas personas en Copaco que hallan mas si pero porque ustedes que quieren de, no pues que participen porque es que tanta gente, que participen para que si no es que tiene que haber mas gente, por que es que toda la gente, que atendemos a bueno si por que es si vamos ampliar la base social, es ampliarla de manera cualificada y calificada no es porque, es que si ustedes lo que quieren es un listado, yo me paro todas las mañanas 7 de la mañana en cualquier centro y comienzo a inscribir gente y la gente se anota, y entonces por ejemplo cuando yo me sentaba a inscribir gente en el libro de asociación por ponerles un ejemplo, entonces les decía bienvenidos usted quiere participar pero participe de los cursos, lo felicito pero a la gente hay que decirle pero no es solamente que, finalmente yo les decía por que muy seguramente, por que si ya voy a comenzar a trabajar no ampliar la base social a mas años me van a decir, que cree y estarán exigiendo y pidiendo y a los usuario también les digo, no es espere usted también venga exigen y piden pero de manera organizada, recuerda yo recuerdo que usted tiene un derecho y exija pero tiene un deber y el principal es el respeto yo le digo usted me viene a gritar no que pero no lo atiendo, no lo atiendo a que me voy a quejar quéjese donde quiera a donde quiera, pero a una simple norma que es el respeto y si usted me va a escuchar yo lo escucho partiendo de la base que para pelear se

necesitan dos, no entonces si uno pelea pero el otro no entonces eso es muy difícil y dentro de la dinámica dentro de la fauna flora de esta humanidad que tenemos de todo de absolutamente de todo.

¿Cuál cree el interés principal del comité de participación?

El comité el interés.

¡Si el interés principal de ellos!

E= del actual comité yo creo que no lo tienen claro, yo creo que no lo tienen claro, del comité que yo veo en este momento ellos están, el comité de participación social es acuerdos de los Copacos hace chochomil años mas o menos, le estoy hablando mas o menos del ochenta o ochenta y siete, ochenta y ocho hay comenzaron a hacer, desde el centro de salud desde cada centro de salud, entonces ellos comenzaron, se reunían el grupo de abuelos, se reunía el grupo de madres, se reunía el colegio y el curita, que estaba hay cerquita, comenzaban y si de pronto hay habrían he... como se llama la estación de policía iba el de la estación de policía y todos ellos se ponían a trabajar hablar y ha poner cosas entorno a la salud y fijate que como eran tan pequeñitos se dieron cuenta que era propositivo, entonces de esas personas iban, hacían las visitas ubicaban a las señoras hacían censos, sacaban diagnósticos si, comenzaban a participar he... que el hospital porque ellos eran he... los que la gente les habrían la puerta, entonces por ejemplo del hospital iban a vacunar a conocerlo a ubicar, en esa época la tuberculosis o esas enfermedades así como delicadas entonces les permitían ir con ellos y se trabajaba con ellos ya cuando en el 94 con la ley en el decreto 1757 se organiza, ya desde el municipio como que ya se centraliza y se amarra a la alcaldía o al hospital o a la localidad para el caso de esos, entonces ya empieza a ser organizaciones mas que se dice como lo diría yo, burocráticos en el sentido de que tienen haciendo todo pero no hacen nada. Sin desconocer que hay Copacos que proponen y todo, entonces tu me preguntas cual es la razón de ser del Copaco, de aquí a que piensan ellos, yo creo que realmente no lo tienen claro, si en algún momento lo tuvieron claro no se, yo soy muy nuevita para el caso de Fontibon bueno, para el caso de Fontibon o de pronto por los cambios que se hallan dado, pero yo considero que a ellos hay que

encausarlos, y hay que decirles que no son por que ellos piensan meterse mucho aquí en el hospital. Entonces decir por ejemplo nosotros queremos saber de las quejas de no se que, no es que para eso esta la asociación de usuarios y si necesitan algo busquen a la asociación y que ellos les cuenten si, no caminemos caminos que otros ya han caminado, mientras que ellos si pueden proponerse desde sus barrios cual es su problemática de salud desde la escuela desde la organización desde donde, estén ellas bueno proponer e identificar, ir a la alcaldía ellos no han entendido que de ahí es donde nosotros comenzamos a trabajar, me parece que no tienen claro su razón de ser, es como uno se pone a alegarle a pedirle algo al papá o a la mamá, cuando uno depende de ellos, y es que yo quiero por que quiero y por que quiero no, pero si uno le dice yo quiero esto, por que esto lo argumenta lo demuestra trabaja para ganárselo, ahora el papá se lo da entonces, considero que mi Copaco no tiene claro la razón de ser y considero que les falta trabajar para ganarse ese espacio, por que ahorita ellos dicen no es que la Alcaldesa no viene y se sienta a la reunión pero si no le muestran a la Alcaldesa cosas claras si es una reunión mas donde se donde se habla mucho y no se habla nada vez, entonces considero que no lo tienen claro y que hay que trabajar para ellos ahorita entra gente nueva, entonces aprovechando todos los recursos que nos da el estado, esta ahorita control social, veeduría que esta trabajando control social, secretaria que esta trabajando en participación social yo creo que ahorita hay un hay un momento, muy bonito desde toda la administración que de pronto va a permitir un renacimiento o una organización. Hay Copacos que al parecer trabajar muy rico me han contado pero tengo ganas de ir a ver pero no, entonces ahorita por ejemplo yo tengo mucha inquietud de ir al encuentro distrital que es ahorita el 25.

¿Y como que referencias de Copacos están?

E= Que yo sepa que están bien por ejemplo a mi me parece que el Copaco de Bosa tiene tradición, me han dicho que es Copaco de Suba tiene tradición y tiene organización habría que mirarlos yo la verdad no...conozco el trabajo de ellos.

¿Por qué tienen tradición o digamos la referencia que han hecho de diferente que digan que son mejores y mas organizados?

E= Por ejemplo que yo halla visto, de pronto me atrevo a hacer una apreciación para el caso del Copaco de Bosa, ellos tienen su chaqueta, tienen su cachucha y eso no es que lo dio el Hospital, sino que presentaron proyecto juiciosos y se lo ganaron, que ellos por ejemplo tienen recursos para desplazarse, si ellos se ayudan que ellos lo han ganado porque lo escribí eran por que lo solicitaron y lucharon ese tipo de recursos, de pronto puede ser por que son localidades que tienen tantas necesidades. Yo no te sabría referir se del Copaco de Usme, por ejemplo que yo halla visto eso de Suba porque de Suba me dijeron que estaba muy organizado creo que ellos tienen un trabajo interesante motivando la participación de los jóvenes y tienen una cosa que montaron los Copaquitos, no se si funcionara no se o tengo que mirarlo también, ellos una cosa que por ejemplo con este Copaco quiero invitarlos o a que conozcan a que miren, vamos a ver si en el encuentro distrital de Copacos se va a manejar eso o lo van a promover.

Volviendo al cuento por ejemplo de la audiencia publica, yo tenia muchas inquietudes, imagínense una audiencia publica en Salud y llegaba el alcalde recién elegido y eso supuestamente el secretario y le pide y todo pero si no llevan las cosas concretas, proyectos o quejas que son sustentadas de manera ejecutiva yo digo, cuando es organizada tienen un registro cuando es organizada, cuando eso yo llamo ejecutivo y mientras no lo hagamos vamos hacer la peleíta como cuando se le hace, el berrinche al papá y a la mamá y ellos apenas se miraban y se ríen,

Doña Marlen queremos pues darle muchísimas gracias por su colaboración, es para el trabajo de nuestra tesis

E= No como mucho gusto y cualquier cosa con mucho gusto el Hospital Fontibon no solo por que yo le digo ustedes tienen las puertas abiertas. Espero que desde psicología el tema me pareció muy interesante chévere.