

SALUD PÚBLICA: PARTICIPACIÓN SOCIAL AL SERVICIO CON CALIDAD

García Agudelo M., Páez Suárez J., Rodríguez Saza M., Velásquez Barreto L.,
Zamora Cerquera D.,
Cortes Millán G

ABSTRACT

This investigation you bases on a study of qualitative descriptive type through the technique of interviews to depth, with the purpose of describing the relationship of the social participation in the quality of the service in health that you/they offer the hospitals in the net distrital in the city of Bogotá. This way, this work seeks to be the beginning of efforts guided to provide information from the hospitals on the necessary attention so that the quality of the users' life doesn't suffer a negative impact, neither presently neither in the future, and to improve the assistance activity in the hospital centers. The relevance of this grade work resides in the importance of the thematic one with regard to the social participation in the Hospital public net, involving the same citizenship like the daily user of the services that he/she lends the Entities of Health like active participants of politicians guided to improve the quality in this service.

Words key: Health, quality, Participation and service.

RESUMEN

Esta investigación se baso en un estudio de tipo cualitativo descriptivo a través de la técnica de entrevistas a profundidad, con el fin de describir la relación de la participación social en la calidad del servicio en salud que ofrecen los hospitales en la red distrital en la ciudad de Bogotá. Así, este trabajo pretende ser el inicio de esfuerzos encaminados a proporcionar información desde los hospitales sobre la atención necesaria para que la calidad de vida de los usuarios no sufra un impacto negativo, ni en el presente ni en el futuro, y mejorar la actividad asistencial en los centros hospitalarios. La relevancia de este trabajo de grado radica en la importancia de la temática con respecto a la participación social en la red Hospitalaria pública, involucrando a la misma ciudadanía como la usuaria cotidiana de los servicios que presta las Entidades de Salud como participantes activos de políticas encaminadas a mejorar la calidad en este servicio.

Palabras clave: Salud, calidad, Participación y servicio.

*Asesor trabajo de grado.

INTRODUCCION

El sistema actual de salud en Colombia se rige por la ley 100 de 1993, en la cual se establecen los parámetros generales para la prestación de los servicios de salud en el territorio Colombiano, y menciona que todos los ciudadanos tienen derecho a la prestación de los servicios de salud, con el respaldo de las entidades públicas, privadas o mixtas a través de la libre elección y en el cual se encuentran dos regímenes generales; un régimen de tipo contributivo y el régimen subsidiado, este último no siendo de libre elección.

Este Sistema de Salud, actualmente está en la mira de las ciencias interdisciplinarias, debido a la evaluación de calidad en la prestación del servicio. Esto ha conllevado a colectivos para generar mesas de trabajo en participación social.

En la red Hospitalaria se observa falencias en el presupuesto por parte del gobierno a las entidades prestadoras del servicio con el agravante que existen inconsistencias por parte de los hospitales en el reporte de balances acordes al dinero recibido para suplir sus necesidades más urgentes. De esta forma el usuario es quien lleva la peor parte, ya que el servicio que se le presta es precario y por tanto las expectativas de los usuarios frente a la prestación de salud es mínima.

La Salud es un derecho fundamental de los colombianos, según la Constitución Política de 1991, y por la cual el gobierno ha implementado un Sistema de seguridad Social a partir de la ley 100 de 1993, para promover el

bienestar de todos los colombianos, pretendiendo garantizar un servicio de prevención, recuperación y rehabilitación de la enfermedad, considerando la persona como un ser integro en sus dimensiones biológica, psicológica y social.

Según la Organización Mundial de la Salud (1948) define el concepto de salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social y no simplemente la ausencia de enfermedad”. Con el Sistema de Seguridad en Salud, Colombia es un país que está lejos de cumplir con este concepto, debido a que enfrenta múltiples barreras tanto para los no afiliados como para las personas aseguradas en los regímenes contributivos y subsidiados. Estos problemas son ocasionados por limitaciones en la infraestructura, organización, administración y calidad.

Por otro lado la comunidad tiene derecho a conocer y a participar activamente de lo que esta haciendo el Estado por la salud y la calidad del servicio en los hospitales, debido a que la salud es un derecho social; por esta razón a partir del decreto 1216 de 1989 se crean los comités de participación comunitaria, los cuales establecen que la comunidad debe participar en las juntas directivas de los organismos de salud.

Desde la Psicología se pretende motivar a los ciudadanos a una participación más activa de la comunidad, en lo referente a este tema, asimismo crear una conciencia general de la problemática que se esta viviendo hoy en día en nuestro país sobre la calidad en el servicio hospitalario.

SALUD PÚBLICA: PARTICIPACIÓN SOCIAL AL SERVICIO CON CALIDAD

La dinámica de calidad en salud hospitalaria en la ciudad de Bogotá, es evidenciar qué está sucediendo alrededor de un derecho fundamental de cada ciudadano, el derecho a la Salud y como este contexto está siendo afectado por la inclusión de conceptos como la calidad en el Servicio de la Salud.

Lo que incentiva a realizar la investigación acerca de la calidad de la gestión Administrativa en hospitales de la red pública, es la manera como el gobierno está privatizando estas entidades a las cuales la comunidad tiene derecho, un derecho vital y además gratuito en cualquier parte del mundo, conjuntamente las voces de inconformidad que están siendo evidentes y el desconcierto de los propios trabajadores del sistema, las demandas masivas que se están presentando, y la conformación de mesas de discusión de los ciudadanos.

La Universidad Piloto de Colombia desde el programa de Psicología y exactamente desde el Grupo GOCE (Gestión y Organizaciones desde Corrientes Emergentes), apoya esta investigación debido a que este tema, está trascendiendo mas allá de una problemática común, a un problema de cada rincón del territorio colombiano y de la cual tenemos la oportunidad de presentar un análisis y unos resultados, que le sirvan a la comunidad en general para darse cuenta de cual es la realidad que enfrenta actualmente la ciudad frente a la Participación Social en Salud y cómo influye en la calidad del servicio en los hospitales de la red pública y el estado actual en

que se encuentra. Es como un renacer para la comunidad, ya que tienen derecho a ser informados y a conocer los modos de Participación ciudadana en salud para que hagan parte del mejoramiento de la calidad en Salud y conocer qué pretende nuestro gobierno con respecto a este tema.

Se parte de la importancia de conocer las necesidades del propio usuario para responder más adecuadamente a sus inconformidades y demandas, tomando como referencia los conceptos de sistema de salud, calidad en servicio y participación social que fundamentan nuestra investigación.

Con esta investigación se valora las necesidades expresadas por las personas que hacen parte de la red hospitalaria ya sean empleados o usuarios. Así mismo la percepción que tiene cada uno de estos actores en el contexto que los rodea y las repercusiones que llega a tener sobre su calidad de vida.

Además permite que los ciudadanos conozcan políticas de participación, para que sean actores participantes en la toma de decisiones sobre la proyección o el direccionamiento de la Salud en la red Pública al comprender la estructura del Sistema Social de Salud en Colombia.

Esta temática es importante para la Psicología porque está orientada a conservar la salud física y psicológica de la comunidad; de la misma manera pretende incentivar la Participación social de los ciudadanos y, por otro lado, puede dar origen a diferentes investigaciones para otras

SALUD PÚBLICA: PARTICIPACIÓN SOCIAL AL SERVICIO CON CALIDAD

disciplinas; por ejemplo se podría vislumbrar qué impacto social tendría la modificación del Sistema de Salud en la Red Pública teniendo como objetivo principal la calidad de Servicio en la Salud.

Para garantizar este servicio y brindar una excelente calidad en los servicios de salud debemos tener en cuenta la participación social, la cual es un derecho fundamental que le permite a la persona ser parte de la sociedad como cualquier ciudadano y así contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar colectivo. En este sentido, la participación social promueve el reconocimiento y el ejercicio de los derechos y deberes a través de diferentes mecanismos que nacen del contexto social y lo influyen para la toma de decisiones y el fortalecimiento de las redes y organizaciones sociales, convirtiéndose en un principio fundamental para la construcción de políticas públicas y las transformaciones sociales. Alcaldía Mayor de Bogotá 2007 (Cartilla Participación Social y Discapacidad).

Si se habla de la participación ciudadana como un derecho, surge la inquietud acerca de las estrategias que permitan garantizar la sostenibilidad y la autonomía en los procesos de participación comunitaria; a esto podemos responder que es necesario reforzar el sentido de pertenencia y compromiso con las organizaciones sociales a las que pertenecemos, así como adelantar proyectos que permitan generar propuestas encaminadas al mejoramiento de la calidad en la atención del servicio.

(Segunda Asamblea por el Derecho a la Salud y Calidad de Vida, 2006)

La manera de lograr que la participación ciudadana incida en las decisiones del sector salud y fortalezcan la calidad de la prestación de los servicios, es lograr que los ciudadanos participen de manera constante y responsable ya que son parte de una comunidad, que vive en un barrio, que conoce de cerca las necesidades y problemáticas de salud en cada localidad. Así las cosas, debemos preguntarnos hasta qué punto buscamos autonomía como ciudadanos, y hasta qué punto requerimos de la intervención y el compromiso de la administración local y Distrital para fortalecer la participación comunitaria en salud. La comunidad misma es la que conoce sus carencias reales; por lo tanto son los llamados hacer los diagnósticos locales, para que con la ayuda técnica de las instituciones se pueda contar con el inventario real de necesidades y, así, que las instituciones garanticen el mejoramiento de las condiciones de calidad de vida y salud de la población.

METODO

Tipo de estudio

Esta investigación hizo uso de técnicas cualitativas, con el fin de describir la relación de la participación social en la calidad del servicio en salud que ofrecen los hospitales de la red distrital en la ciudad de Bogotá.

SALUD PÚBLICA: PARTICIPACIÓN SOCIAL AL SERVICIO CON CALIDAD

Participantes

La investigación se desarrollo en Bogotá, donde un representante que pertenece al Comité de Participación del Hospital de Fontibón, quien refiere pertenecer a este grupo hace aproximadamente 20 años, su edad es de 74 años, su profesión es enfermero, es pensionado del ISS y posee un amplio conocimiento de Participación Social; el perfil de este actor social es adecuado para la investigación ya que posee el conocimiento y la experiencia al ser colaborador por tantos años para esta institución en lo referente a participación social, actualmente es uno de los directores de la Junta de COPACO del Hospital de Fontibón.

La segunda entrevista fue realizada a la jefe del Departamento de Participación Social, su profesión es trabajadora social, lleva 5 años laborando para el hospital de Fontibón; su perfil es llamativo por que es la persona encargada de coordinar las actividades correspondientes a Participación Social, además es responsable de informar a la administración del hospital todo lo referente al departamento que tiene a su cargo.

La tercera entrevista se le realizo a la Jefe de Atención al Usuario, cuya profesión es trabajadora social, con una antigüedad de un año en este cargo dentro del hospital; su perfil es atractivo porque es quien coordina todo lo referente a Atención al Usuario del hospital y dirige el comité de atención a los usuarios, es la encargada de tramitar y contestar las quejas y reclamos que son elaboradas por parte de los usuarios.

Los sujetos participantes no fueron elegidos aleatoriamente, sino basándose en criterios consensuados, seleccionando profesionales con prestigio y experiencia; así mismo los usuarios representantes con ganas de colaborar y aportar.

Técnicas e instrumentos

El diseño de esta investigación corresponde al método etnográfico. En la composición de la investigación, se utilizaron las técnicas de investigación como observación, estrategia audiovisual, aplicación de entrevistas y análisis de tarea, para estudiar la participación social en la calidad del servicio hospitalario.

Procedimiento

Inicialmente se busca la institución donde se va efectuar la investigación y se hace contacto con los representantes y profesionales de la institución, así mismo se realizó una investigación de campo, donde se obtuvo conocimiento de la historia del hospital investigado y se efectúan las respectivas entrevistas en la fecha indicada y acordada por las partes en el Hospital de Fontibón. Estas entrevistas tuvieron un tiempo de 1 hora cada una y se procede hacer el respectivo análisis de entrevistas.

Resultados

En cuanto a Participación Social:

La Red Hospitalaria Distrital de la ciudad de Bogotá y en particular el Hospital de Fontibón

SALUD PÚBLICA: PARTICIPACIÓN SOCIAL AL SERVICIO CON CALIDAD

busca que la ciudadanía participe de manera propositiva del COPACO y Comités de usuarios, con el objeto de cumplir con la Política de Participación Social en lo referente a la calidad del servicio del Sistema de Salud.

Se observa que la veeduría que ejercen estos comités es limitada por la incomodidad de los funcionarios quienes se sienten fiscalizados en su sitio de trabajo, motivo por el cual no proporcionan la información adecuada o completa para que la ciudadanía ejerza el control fiscal enmarcado dentro de las funciones establecidas por el COPACO. Así mismo la mecánica de consecución para obtener los recursos necesarios encaminados al funcionamiento de dicho comité, son obtenidos a través de actividades diferentes a las misionales de la propia entidad prestadora de salud y motivadas por los miembros de estos Comités.

La participación social se caracteriza por la carencia de relevo generacional por parte de la población juvenil, consecuencia en parte por el desconocimiento de la política pública de participación social, así mismo, la dificultad que les genera formar parte activa de estos comités en razón al cumplimiento de sus labores productivas las cuales demandan tiempo y ocupación.

En cuanto a la Calidad del Servicio:

Se aprecia que la calidad de la prestación del servicio esta siendo fortalecida en términos de implementación de procesos de mejoramiento, ya que tienen proyectado certificarse aproximadamente en 5 años, con la norma ISO 9000 que hace

referencia a los procesos de gestión de calidad.

Los usuarios perciben la calidad del servicio en salud como el cumplimiento oportuno y adecuado en todos los aspectos que involucra la atención tales como la programación y ejecución de citas médicas; capacitación y humanización por parte de los funcionarios que prestan el servicio en salud; infraestructura adecuada en términos de instalaciones; y tecnología que permita la eficacia en los servicios médicos.

En cuanto al Sistema de Salud:

Desde la ley 100 de 1993 que establece los parámetros generales de la prestación de servicio de salud en todo el territorio colombiano y a la cual se le anexa el concepto de calidad en dicha prestación, lo cual genera competitividad en términos de calidad de prestación del servicio en las Organizaciones Prestadoras de Salud. Esto hace que se perciba el servicio de una manera mercantilista, ya que este supone la figura del vendedor y consumidor Guzmán, M.P. (2005); que se proyecta en la relación Entidad Prestadora de Salud y usuario, respectivamente. Por ende, no se identifica claramente el rol que desempeña el sujeto que se beneficia del sistema, si es de paciente o cliente; así mismo, esta relación no es clara para los funcionarios quienes ofrecen dicha atención. Los usuarios o clientes se convierten entonces en bienes fungibles ya que la Entidad Prestadora de Salud puede fácilmente puede cambiar un usuario por otro, desatendiendo así

SALUD PÚBLICA: PARTICIPACIÓN SOCIAL AL SERVICIO CON CALIDAD

los principios del Sistema de Seguridad Social.

DISCUSIÓN

Recopilando las unidades de análisis ya planteadas, se procede a identificar las nociones emergentes que surgen de la interpretación de los discursos obtenidos de las personas entrevistadas en Hospital de Fontibón.

Relación de la Participación Social con Calidad del Servicio en Salud que ofrecen los hospitales de la red Distrital en la Ciudad de Bogotá.

La Participación Social dentro de los hospitales de la Red Distrital de la ciudad de Bogotá y en particular del Hospital de Fontibón, busca que la comunidad sea participe en la toma de decisiones, en la prestación de los servicios y su mejoramiento, lo que incluye la capacidad propositiva de este comité, con respecto al progreso en la calidad del servicio que ofrece los hospitales de la Red Pública.

Las normas establecidas por la ESE's, buscan que el usuario interactúe con el hospital en sus decisiones teniendo voz y voto a nivel directivo, con respecto al marco otorgado por las normas, interviniendo en las actividades de planeación, asignación de recursos, vigilancia y control del gasto en todo lo relacionado con el Sistema de Seguridad Social en Salud.

Es importante para el Hospital de Fontibón motivar a la personas para que participen de estos comités de participación comunitaria, ya que esta política es una herramienta a favor de la comunidad para ejercer su derecho a la participación en Salud. El ser

participes de alguna situación, nos ubica dentro de un espacio de pertenencia, que en este momento sería el adecuado para generar reformas en cuanto a la calidad en la prestación del servicio de salud en Colombia.

Relación de la gestión de servicio con la calidad y la Participación social, en la red hospitalaria Distrital

El proceso de acreditación bajo las normas de calidad de ISO 9000, es un tema de vital importancia para cualquier organización tanto pública como privada que desee competir en un mercado laboral. Bajo estos parámetros el Hospital de Fontibón reconoce la importancia del tema, y en la actualidad se está preparando para buscar la certificación de la norma ISO, que tienen proyectado obtener alrededor de 5 años aproximadamente para lograr procesos íntegros y certificados, que permitan evaluar la calidad en la prestación de los servicios para optimizar tiempos, dinero y presentar una mejora en los resultados, satisfaciendo de esta forma a los usuarios, con una atención rápida y eficaz de parte del personal Médico y administrativo; aquí es donde la Participación Social juega un papel importante ya que este comité interviene en las actividades de mejoramiento en la calidad de la prestación de los servicios, planeación, asignación de recursos, vigilancia y control del gasto, que son puntos estratégicos a tener en cuenta en caso de una auditoria para otorgar la certificación de calidad en servicio de una Institución prestadora de Salud.

Al tener en cuenta esta acreditación, La Secretaria de Salud

SALUD PÚBLICA: PARTICIPACIÓN SOCIAL AL SERVICIO CON CALIDAD

se ha preocupado por reforzar la estructura física del hospital de Fontibón, ya que la demanda de usuarios que a diario se maneja dentro de éste es alta y físicamente la institución no se encuentra en las condiciones apropiadas con respecto al espacio, para brindar un mejor servicio a la comunidad.

Se puede apreciar que con la transformación empresarial por la cual está trabajando el hospital para lograr la certificación de norma de calidad ISO 9000, consigue ganar credibilidad y confianza ante sus usuarios y generar una imagen institucional positiva, en el cual se denota un esfuerzo por mejorar las condiciones de prestación de los servicios existentes a los pacientes donde la Institución como ESE. (Empresa Social del Estado) no puede atender indiscriminadamente, si no que deben considerar el aseguramiento del paciente, con un servicio eficiente y personalizado, ya que como cliente satisfecho, necesita una buena comunicación de parte de los profesionales para su mejor entendimiento en los servicios de salud. Proyectos como la reubicación del espacio dentro de la institución y el mejoramiento de sus instalaciones, son necesidades que el grupo de participación comunitaria hizo conocer a la administración por intermedio de su derecho a la participación.

La Participación social es activa en los programas de calidad de Servicio de la Red pública Hospitalaria.

Las personas que se encuentran dentro de los grupos de participación social, son personas con un gran compromiso frente a la Institución, y aunque no cuentan

con recursos suficientes para realizar sus funciones, por ejemplo, con un sitio de encuentro exclusivo para ellos o con un computador, se puede apreciar que la gestión de participación está enmarcada en un propósito de generación de sus propios recursos, con el fin de cumplir con sus objetivos, ya que el presupuesto es una herramienta fundamental para la prestación del servicio y la restricción de ingresos (por parte de la Secretaria de Salud), hacen que no alcancen a llegar estos dineros al área de Participación social y servicio al usuario, el cual los lleva hacer actividades como bazares, para obtener más recursos y tener un esquema de sostenibilidad, lo que muestra el compromiso que este grupo tiene frente a su labor. El comité de COPACO es de gran importancia para la Política de Participación del Hospital de Fontibón como tal, ya que interviene en las actividades de asignación de recursos, control de gasto, vigilancia y planeación que influye en la calidad de la prestación del servicio por parte del Hospital.

Percepción de algunos funcionarios, y usuarios del hospital de Fontibón en Bogotá acerca de la Participación Social en la Red de los Hospitales Públicos.

Los integrantes del COPACO perciben cierta resistencia por parte de los funcionarios en proporcionar información, generando conflictos 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. De alguna manera

SALUD PÚBLICA: PARTICIPACIÓN SOCIAL AL SERVICIO CON CALIDAD

esto influye en la capacidad propositiva de este grupo, y en su falta de motivación para continuar con su proceso dentro de estos comités.

Algunos funcionarios perciben acerca de la participación social que es necesario que los COPACOS cuenten con una estructura física (oficina) para el desarrollo de sus proyectos y una mejor organización, así pueden adquirir más sentido de pertenencia en la organización, su participación se impulsa y cuentan con un mejor reconocimiento, además deben recibir capacitaciones para obtener un mejor conocimiento en Seguridad Social en Salud y formar sujetos autónomos capaces de hacer valer su opinión y su visión.

Otro factor que influye es la escolaridad que tienen las personas que pertenecen a estos comités; en su mayoría son adultos mayores o amas de casa, que disponen de tiempo libre para asistir a las reuniones, es evidente un déficit de la población joven participante, debido al desconocimiento y al poco tiempo libre; a su vez, las personas que llegan a este tipo de comités, en su mayoría, son personas que desean realizar algún tipo de actividad que los mantenga ocupados; es extraño, aunque en algunos casos se presenta, que las personas van con una idea clara de lo que significa pertenecer a este tipo de comités, y que quieren ser voceros de su comunidad. Las que no, dificultan el desarrollo eficiente de las actividades, ya que al principio tienen que documentarse o capacitarse para conocer el rol que va a desempeñar, y este rol se puede ver de alguna manera sesgado por la información que se

le entregue al participante con respecto a sus funciones dentro del comité. Es importante que el estado promocióne las formas de participación de una manera acorde con la cultura de cada localidad, ajustando las políticas en la realidad social local, y a su vez fortaleciendo el sector educativo en todos sus niveles, para crear conciencia de participación.

Relación entre el Sistema de Salud Social y la Política de Participación Social

A través de los discursos seleccionados para el análisis, es posible identificar que las consecuencias de la ley 100 de 1993 han generado en los usuarios insatisfacciones debido a que la salud se esta proyectando de una manera mercantilista, y por ser un derecho establecido en la Constitución Política se debería concebir de forma gratuita y sin tanta traumatología. Con la política de Participación Social la comunidad debe participar como un actor más del sistema que demanda servicios, ejerciendo control social sobre los actores que intervienen en el mercado.

Con la Ley 100 de 1993 se crea el actual Sistema General de Seguridad Social en Salud, y se establece la participación como uno de sus principios, estableciendo el Decreto 1757 de 1994, como formas organizativas de Participación Comunitaria en Salud.

SALUD PÚBLICA: PARTICIPACIÓN SOCIAL AL SERVICIO CON CALIDAD

Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá, (1993). *Ley 100 de 1993*. Bogotá: Imprenta Nacional 2007.

Alcaldía Mayor de Bogotá, (2007). *Cartilla: Participación Social y Discapacidad*. Secretaría de Salud.

Alcaldía Mayor de Bogotá, (2007). *Cartilla: La Participación Comunitaria en Salud un Derecho un Deber*. Secretaría de Salud.

Alcaldía Mayor de Bogotá, (2007). *Cartilla: Política Pública de Participación por una Ciudadanía Activa*: Instituto Distrital de la Participación y Acción comunal (IDPAC)

Organización Panamericana de la Salud (2002). *Cien Años de Historia*, Organización Mundial de la Salud.

Segunda Asamblea por el Derecho a la Salud y Calidad de Vida, (2006). *Análisis de la gestión y la prestación de servicios hospitalarios en las entidades adscritas a la secretaria de salud del distrito capital*. Bogotá.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2008) *Norma ISO 9001 -2000 actualizada*. Bogotá: Icontec.

Guzmán Urrea, M. del P. (2005). *Impacto de la Introducción de los mecanismos del mercado*. Universidad Javeriana: Revista Gerencia y Políticas de Salud.