

*Nuestra Historia*

# SALUD PÚBLICA: PARTICIPACIÓN SOCIAL AL SERVICIO CON CALIDAD



UNIVERSIDAD PILOTO DE  
COLOMBIA



**Mónica García Agudelo  
Jenny Andrea Páez Suárez  
Mireya Rodríguez Saza  
Luz Ángela Velásquez Barreto  
Diego Javier Zamora Cerquera**

**ASESOR: Dr. GERMAN CORTES**

# JUSTIFICACIÓN

La Mercantilización de la Salud

La Calidad en la prestación  
del Servicio en Salud.

Desconocimiento de la Política  
Pública de  
Participación Social.

Desde la Psicología se pretende  
motivar a los ciudadanos a una  
participación más  
activa.

# SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre la Participación Social y la Calidad del Servicio en Salud que ofrecen los hospitales de la Red Distrital?

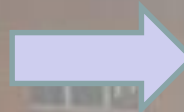


¿Cómo la Gestión del servicio se relaciona con la calidad y la Participación social en la Red Hospitalaria Distrital?



¿La Participación social es activa en los programas de calidad de Servicio de la Red Pública Hospitalaria?

¿Cuál es la percepción que tienen algunos funcionarios, y usuarios del hospital de Fontibón en Bogotá acerca de la Participación Social en la Red de los Hospitales Públicos?



¿Cómo se describe la relación entre el Sistema de Salud Social y la Política de Participación Social?

# **OBJETIVO GENERAL**

Describir la relación de la Participación Social en la Calidad del Servicio en Salud que ofrecen los hospitales de la Red Distrital.

# **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Identificar la relación de la gestión de Servicio con la Calidad y la Participación Social, en la Red Hospitalaria Distrital.

Explicar si la Participación Social es activa en los programas de Calidad de Servicio de la Red Pública Hospitalaria.

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

Comprender la relación entre el Sistema de Salud Social y la Política de Participación Social.

# MARCO TEÓRICO

**SALUD**

**SERVICIO**

**CALIDAD**

**PARTICIPACIÓN**

# MÉTODO

## TIPO DE INVESTIGACIÓN

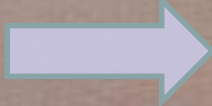
La metodología utilizada es de tipo descriptivo, se identifican las fuentes de información; se describe el proceso de recolección de la información y procesamiento; finalmente se plantea la metodología de análisis de tipo cualitativo.

Se emplea el método de análisis de discurso: Por información recolectada.

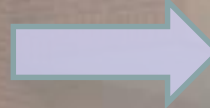
Se utilizo técnicas de investigación como la observación participante y entrevistas en profundidad.

# MARCO METODOLÓGICO

DISEÑO



POBLACIÓN



FUENTES



FASES



HOSPITAL FONTIBÓN  
Empresa Social del Estado

# RESULTADOS

- ✓ Relación de la Participación Social con Calidad del Servicio en Salud que ofrecen los hospitales de la Red Distrital.
- ✓ Relación de la gestión de servicio con la calidad y la Participación social, en la Red Hospitalaria Distrital.
- ✓ La Participación social es activa en los programas de calidad de Servicio de la Red Pública Hospitalaria.
- ✓ Percepción de algunos funcionarios, y usuarios del hospital de Fontibón en Bogotá acerca de la Participación Social en la Red de los Hospitales Públicos.
- ✓ Relación entre el Sistema de Salud Social y la Política de Participación Social.





## CONCLUSIONES

El hospital de Fontibón busca que la comunidad se motive e involucre de manera activa en la toma de decisiones.

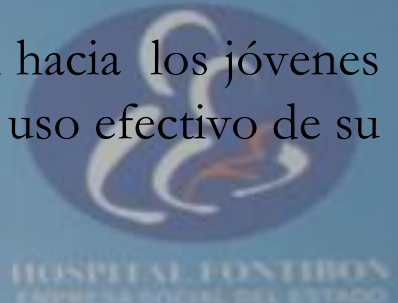
Proceso de acreditación bajo las normas de calidad de ISO 9000, es un tema que genera gran importancia a cualquier organización tanto pública como privada que desee competir en un mercado laboral, para lograr su reconocimiento.

Anteriormente el servicio hospitalario era evaluado por la cantidad de usuarios inscritos a sus servicios, la prioridad era atender cantidad y no con calidad a los usuarios. Con la ley 100 de 1993 se intenta evaluar cualitativamente.



## **RECOMENDACIONES**

- ✓ los Psicólogos juegan un papel importante en la motivación hacia los jóvenes para que se informen y participen de estos comités y hagan uso efectivo de su derecho a la Participación Ciudadana.
- ✓ Una de las necesidades básicas para el ser humano es la salud. Como sugerencia se le recomienda al hospital motivar a los pacientes para que expresen sus inconformidades a través del buzón de sugerencias.
- ✓ Se recomienda facilitar un espacio propio dentro del Hospital, al comité de COPACO y al comité de usuarios, donde se permita el desarrollo de sus funciones, estimulando un sentido de pertenecía a la organización por parte de los representantes.



# *Nuestra Historia*

Si Dios con su bondad nos dio la vida  
A veces no podemos disfrutarla  
Luchemos todos de manera unida  
Un día vendrá la paz para implantarla  
Donde hay dolor y pérdida de vidas;

Pienso que con dolor, hay sufrimiento  
Aunque a veces sufrimos sin dolencia  
Recordemos que lucha y pensamiento,  
A veces nos conduce a la excelencia

Teniendo como base mi experiencia  
Opino que no somos inmortales  
Dependiendo de Dios y de la Ciencia  
¡Oh todo poderoso, tu presencia  
Será el escudo de los hospitales!

*Martiniano Piñero Gutiérrez*

*Representante del Comité de Participación Ciudadana (COPACO)*



HOSPITAL FONTIBÓN  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
SECRETARÍA DE SALUD