

## SALUD PÚBLICA: PARTICIPACIÓN SOCIAL AL SERVICIO CON CALIDAD

GARCIA, Mónica, PAEZ, Jenny Andrea, RODRIGUEZ, Mireya, VELASQUEZ, Luz  
Ángela, ZAMORA, Diego

No Topográfico: \_\_\_\_\_  
Código Programa: 101-08-111  
Asesor: Germán Cortes Millán

### PALABRAS CLAVES

Calidad, Salud, Participación Social y Servicio.

### DESCRIPCION

Esta investigación se basa en un estudio Cualitativo de tipo Descriptivo, con el fin de identificar los fenómenos sociales construidos, desde la Participación Social y la Calidad del Servicio de Salud de la Red hospitalario Pública en la ciudad de Bogotá.

El diseño busca indagar sobre las concepciones significados y propósitos construidos en el entorno a la reciprocidad, entre la Participación social y la calidad de los servicios hospitalarios de los mecanismos de gestión que lo hacen posible. Se realizó un análisis de las narrativas y discursos a través de la técnica de entrevista a profundidad a dos funcionarios y un Usuario e integrante del comité de participación social del hospital de Fontibón nivel II. La interpretación de estos discursos se sustento desde la perspectiva Epistemológica desde la corriente emergente y se apoyo en diversos autores que han escrito sobre las temáticas abordadas.

### FUENTES

Se consultaron un total de 45 referencias bibliografías distribuidas así: sobre el tema de Salud 6 libros, 1 articulo y 7 cartillas de la Alcaldía de Bogotá, sobre Participación Social 4 libros, y 3 cartillas, sobre la Política de

Participación Publica 2 libros y 5 cartillas, sobre Participación Comunitaria 2 libros y 1 cartilla, sobre Calidad 7 libros y 1 manual, sobre Gestión de Calidad 4 libros y un manual y sobre Cultura Organizacional 1 libro.

### CONTENIDO

En Colombia el sistema actual de salud 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, 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 donde 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; por esta razón a partir del decreto 1216 de 1989 se crean los Comités de Participación Comunitaria y con el Decreto 1757 de 1994 se rige la Política de Participación Social, los cuales establecen el derecho para que la comunidad participe en las juntas directivas de los organismos de salud y crear una conciencia de la problemática que se esta viviendo en nuestro país sobre la calidad en el servicio hospitalario. Con esta dinámica de calidad en salud hospitalaria en la ciudad de Bogotá, se busca 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. Se evidencia que la ciudadanía al trabajar dentro de este esquema, se convierte en un actor social generador de cambio en pro del beneficio de la Comunidad que accede a los servicios de Salud Pública, haciendo énfasis en el mejoramiento de la calidad del servicio de la Red Pública Hospitalaria. Por esta razón se indagó o se entrevistó a 3 miembros del hospital, sobre los significados construidos en torno a la Participación social y a la Calidad del servicio de la Red Pública Hospitalaria, su relación y percepción con el hospital, sus creencias y experiencias, cada uno de estos aspectos relacionados con la subjetividad y singularidad de cada uno de ellos.

## METODOLOGIA

Este proyecto de investigación está basado en un diseño cualitativo, donde se asume una práctica de conocimiento que se propone comprender, los fenómenos sociales desde la perspectiva de sus miembros, y a su vez se orienta el descubrimiento de fenómenos con una producción constructiva, interpretativa e interactiva. Se contó con la participación de dos funcionarios con edades entre 30 y 40 años de edad, y un usuario representante del comité de participación social del Hospital de Fontibón; donde estas personas cuentan con un amplio conocimiento en participación social, atención al usuario y calidad en servicio. La estrategia de investigación fue a partir de los discursos en donde se realizó un análisis de las narrativas, discursos y discusiones que se lograron evidenciar

a través de la técnica de entrevista a profundidad, con el fin de identificar los significados construidos a partir de la participación social y la calidad de los servicios hospitalarios. A partir de las entrevistas realizadas se elaboraron las respectivas transcripciones de los registros de audio y video, se realizó un análisis de discurso, aquí se toman las unidades de análisis.

## CONCLUSIONES

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

## APENDICES:

Se presenta como apéndices, el formato de entrevista, transcripciones de las entrevistas en profundidad y matrices de las mismas.