

**ANALIZAR LAS ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL CIUDADANA EN LAS
EMPRESAS PRESTADORAS DE SALUD EN EL MUNICIPIO DE PACHO CUNDINAMARCA.**

JUAN CARLOS ROMERO CRISTANCHO

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PÚBLICA (ESAP)
PROGRAMA EN ADMINISTRACION PÚBLICA TERRITORIAL
FUSAGASUGA2024**

**ANALIZAR LAS ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL CIUDADANA EN LAS
EMPRESAS PRESTADORAS DE SALUD EN EL MUNICIPIO DE PACHO CUNDINAMARCA.**

JUAN CARLOS ROMERO CRISTANCHO

Trabajo de grado (proyecto aplicado) presentado como requisito para optar el título de
Administrador Público.

Tutor(a): Diana Victoria Rodríguez

Admón. Financiera

Magíster en Gestión de la Tecnología y Educativa

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PÚBLICA (ESAP)

PROGRAMA EN ADMINISTRACION PÚBLICA

FUSAGASUGA

2024

CONTENIDO

Introducción.....	4
Justificación.....	6
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
Metodología.....	8
“El estado de Salud” en Pacho Cundinamarca.....	10
La Salud en Pacho y la participación social ciudadana.....	14
La salud, un asunto de todos. Análisis y recomendaciones para la participación social.....	17
Conclusiones.....	18
Referencias bibliográficas.	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.....	10
Tabla 2.....	10
Tabla 3.....	12
Tabla 4.....	12

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.....	13
Figura 2.....	13

INTRODUCCIÓN

La Constitución política de Colombia del 1991 es la carta de navegación del Estado colombiano para el cumplimiento de los derechos y deberes de cada uno de sus ciudadanos, organizaciones estatales, civiles, privados entre otros. Según su artículo 1: “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista...” (Constitución Política de Colombia, 1991, p.11)

Dentro de sus principios fundamentales consignados allí, resaltamos el artículo 49 el cual “ se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección, y recuperación de la salud” (Constitución Política de Colombia, 1991, p.24) siendo este un derecho universal y le corresponde al Estado colombiano garantizarlo a nivel departamental, municipal y local desde eslabones como la promoción, atención y prevención; además debe “organizar, dirigir, aplicar y reglamentar la prestación de éste a sus habitantes conforme a los principios de universalidad y solidaridad promoviendo la equidad y la cobertura de sus ciudadanos”. (Ministerio de salud y protección, decreto 780-2016, título 1).

Es por eso que, se hace necesario diseñar políticas de salud desde diferentes enfoques (humano y territorial) con diversos mecanismos de atención a la comunidad, pero también es de suma relevancia establecer espacios e identificar herramientas participativas para la ciudadanía y así evaluar y visualizar posibles fallas o fortalezas en el proceso que puedan vulnerar o afectar el derecho a la salud y del servicio.

Para el Ministerio de Salud (2019), una de las problemáticas en el sector es la visión de Salud se reduce “al sistema, la enfermedad y a los servicios, sin que se vea que la participación social como un derecho”. Algunas veces las EPS, IPS, “no respetan ni garantizan la autonomía de la ciudadanía, de las instituciones, ni los mecanismos de participación”. (Ministerio de Salud, 2019, PPSS 2063, p12).

De igual manera, el estado a nivel departamental como territorial en este caso las Alcaldías y las Empresas prestadoras de salud no consideran la participación de los usuarios esencial para construir el sistema de salud; esto en algunos casos por voluntades políticas como por la carencia de recursos que van desde lo económico, físico e incluso humano incluyendo la falta de liderazgo y apropiación del derecho.

Teniendo en cuenta lo anterior y las características territoriales para el acceso a la salud, se hace necesario identificar si las estrategias de participación social y comunitaria establecidas desde el orden Nacional permiten y aportan al mejoramiento y calidad del servicio estimados por las Empresas Prestadoras de Salud- EPS para sus usuarios, en este caso en el municipio de Pacho Cundinamarca.

Según reportes de la oficina del Sistema de Atención Comunitaria y la Secretaría de Desarrollo Social el municipio de Pacho, desde hace aproximadamente 3 años atrás cuenta con presencia y atención de las EPS Famisanar, Nueva EPS, Salud Total quienes han buscado aplicar su filosofía corporativa y brindar a través del portafolio de servicios una atención de calidad y continuidad a los residentes del municipio; sin embargo el sistema de salud ha presentado debacles, lo cual novedades como la entrega de medicamentos, agendamiento de citas con especialistas fuera del municipio y problemas para el trámite de autorizaciones a través de canales de comunicación establecidos por la EPS han afectado el goce efectivo al derechos de la salud de los residentes de este municipio.

Con base en las disposiciones legales y normativas establecidas para la prestación del servicio, el goce efectivo del derecho a la salud y la participación ciudadana, se hace indispensable identificar como primera instancia cuales son las Empresas prestadoras de Salud presentes en el municipio de Pacho, el portafolio de servicios ofertados a la comunidad y los mecanismos establecidos para la participación ciudadana; lo anterior con el fin de hallar posibles debilidades o fortalezas de las EPS con sus afiliados. De igual forma es importante resaltar el proceso de atención se nutren y fortalece con base en las experiencias de los beneficiarios; éstas se logra en la medida en que el derecho a la salud se observa más allá del acceso a los servicios sino también desde el derecho a la oportunidad y a la participación.

Para el municipio de Pacho Cundinamarca siendo cabecera provincial será importante contar con una lectura del estado de funcionamiento de las EPS pero sobre todo identificar sí los mecanismos de participación social ciudadana son empleados por los afiliados y sí estos aportan al mejoramiento de la prestación del servicio y son tenidos en cuenta como un mecanismo de oportunidad de la ciudadanía. Así mismo será insumo para ejercer desde la autoridad competente control y vigilancia a las Entidades Promotoras de Salud y garantizar el derecho a la salud de manera integral para sus habitantes.

JUSTIFICACIÓN

La Prestación de Servicios de Salud en Colombia se encuentra reglamentada por la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, obedeciendo a la Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios, cuyo principal objetivo es garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas (Ministerio de Salud y Protección Social, 2024)

El Ministerio de Salud (2016), diseñó un protocolo de atención al ciudadano con el fin de entregar herramientas que sirvan de apoyo a los servidores públicos en el desarrollo y cumplimiento de la política de salud establecida desde el marco Nacional; además promueve la participación y recolección de experiencias del usuario desde lo positivo o negativo según se presenten los casos de los usuarios.

Desde la Superintendencia Nacional de Salud a través de sus líneas de acción e intervención para la garantía de derechos de la salud en los ciudadanos formuló en el 2023 la “estrategia de participación ciudadana” como una forma de vincular al usuario con el fin de ser un proceso integral y no solo desde los reportes de atención de las EPS, ya que las quejas y denuncias de los usuarios frente a la prestación de servicio ha sido una constante en la ciudadanía.

Según el decreto reglamentario 780 de 2016 del Sector Salud y Protección Social a nivel departamental o municipal deberán organizar, ejecutar e implementar un Servicio de Atención a la Comunidad -SAC el cual tendrá por objeto “canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. El Servicio de Atención a la Comunidad -SAC dispondrá de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para el cumplimiento de sus funciones” (Secretaría Salud de Cundinamarca, 2018p 2).

Si bien es cierto, el derecho a la salud es un proceso transversal, la sociedad, los entes privados, públicos y desde la misma formación académica tienen gran responsabilidad en la formulación, aplicación de estrategias y mecanismos de acción-participación para la implementación de un sistema de salud integral que atienda a cada usuario desde los diferentes niveles de atención (prevención, promoción, atención) como la misma participación social de los usuarios con respecto a sus experiencia lo cual lo hace un sistema bidireccional.

OBJETIVO GENERAL

Analizar las estrategias de participación social ciudadana en las Empresas Prestadoras de Salud en el municipio de Pacho Cundinamarca.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar cuáles son las EPS que hacen presencia en el Municipio de Pacho y el número de afiliados en los diferentes regímenes de afiliación.
- Valorar los canales de atención y participación que usan los beneficiarios de las EPS presentes en el municipio para tramitar sus requerimientos ante la SAC según los inconvenientes presentados
- Recomendar acciones específicas a la oficina Servicio de Atención Comunitaria- SAC del municipio a fin de promover un trabajo articulado con las EPS's, así promover la construcción de un proceso conjunto y participativo con los beneficiarios.

METODOLOGÍA

“Analizar las estrategias de participación social ciudadana afiliada a las empresas prestadoras de salud -EPS en el municipio de pacho Cundinamarca”, es un trabajo de investigación Cualitativo; allí se tuvo en cuenta la revisión documental y aplicación de entrevistas con preguntas abiertas; las cuales buscaron encontrar identificar los canales y criterios de la participación social establecida por las empresas prestadoras de salud-EPS.

“EL ESTADO DE LA SALUD” EN PACHO CUNDINAMARCA

El municipio de Pacho Cundinamarca se encuentra localizado en la provincia del Rionegro siendo éste cabecera provincial de la cual hacen parte los municipios de La Palma, Yacopí, Caparrapí, El Peñón, Topaipí, Villagómez, y San Cayetano. Los habitantes y residentes del municipio están distribuidos en 70 veredas (6 sectores y un corregimiento llamado Pasuncha) y la cabecera municipal.

Para la administración municipal 2024-2027 a través del Plan de Gobierno, se busca *promover y fomentar la participación ciudadana, siendo este considerado un pilar fundamental para ejercer la gobernabilidad de los y las Pachunas. Es así que la participación es entonces un mecanismo y un escenario de fortalecimiento de la democracia*, el cual la administración busca generar el contacto directo con las personas (Díaz, 2024. p18).

Según reportes de la oficina del Servicio de Atención Comunitaria, y la Secretaría de Desarrollo Social se desarrolló en el mes de abril el 1er comité de participación comunitaria en Salud 2024; allí se identificaron las siguientes cifras que corresponden a los beneficiarios en las siguientes Entidades Promotoras de Salud:

1. Tabla 1: *Usuarios afiliados régimen Subsidiado*

<u>EPS's</u>	<u>NUMERO AFILIADOS</u> <u>RÉGIMEN SUBSIDIADO</u>
FAMISANAR	8315
NUEVA EPS	4642
SALUD TOTAL	173
SANITAS	4
COOSALUD	11
COMPENSAR	45

Nota: Se puede identificar las EPS y el número de afiliados bajo el régimen Subsidiado. (SDS, 2024)

2. Tabla 2: Usuarios afiliados Régimen Contributivo

<u>EPS's</u>	NUMERO AFILIADOS RÉGIMEN CONTIBUTIVO
FAMISANAR	4949
NUEVA EPS	2724
SALUD TOTAL	501
SANITAS	8
COMPENSAR	159

Nota: Se identifica las EPS y el número de usuarios afiliados bajo régimen contributivo. (SDS, 2024)

Teniendo en cuenta las nuevas disposiciones y acciones de la Superintendencia Nacional de Salud sobre las EPS y la reforma al sistema de Salud que tramitan en cabeza del Ministerio de Salud en el Senado cabe resaltar que la EPS FAMISANAR fue la única que proporcionó información sobre los servicios y facilitó algunos datos puntuales con respecto a su funcionamiento. Con respecto a otras EPS la información fue posible mediante el levantamiento de información por entrevistas al personal de la oficina de SAC y a la Dra. Alejandra Figueroa secretaria de Desarrollo Social de la alcaldía municipal.

- **EPS FAMISANAR**: tiene convenio con el Instituto Prestador de Servicio INTEGRAL quien atiende usuarios afiliados de los regímenes subsidiado y contributivo. Dentro del portafolio de servicios que ofrece la IPS encontramos:
 - Consulta externa Medicina General
 - Odontología general
 - Toma muestra de laboratorio
 - Psicología - Nutrición
 - Optometría – Citología
 - Fisioterapia – Terapia Ocupacional
 - Fonoaudiología - vacunación
 - Programas de prevención y mantenimiento de Salud
 - Dispensario de medicamentos
 - Cuenta con una oficina de atención y orientación al usuario.

- **NUEVA EPS**: Ésta EPS tiene convenio con el ESE Hospital San Rafael de Pacho. Allí se brindan los servicios:
 - Programas de prevención – vacunación
 - Consulta externa Medicina General
 - Toma de laboratorios
 - Servicios de segundo Nivel: hospitalización
 - Medicina Especializada (Cardiología, Radiología, Medicina interna entre Otros)
 - Cuenta con convenios con IPS en el municipio de Zipaquirá remisión directa a la clínica Nueva el Lago.

- **SALUD TOTAL**: La atención a usuarios se hacen a través de la portabilidad de servicios directamente con el Hospital San Rafael de Pacho; es decir, SALUD TOTAL no tiene puntos fijos de atención dentro de municipio, pero sí garantiza que sus afiliados dispongan de atención mediante convenio con el hospital.
 - Servicios de primer nivel: Medicina General y remisión a especialistas.
 - Dispensación de medicamentos: Salud Total tiene convenio con una farmacia en el centro poblado del municipio de Pacho para la recepción de medicamentos. El punto central queda en Zipaquirá.

- **EPS SANITAS, COMPENSAR**: El servicio de atención en salud a sus afiliados se hace a través de la portabilidad directamente con el hospital San Rafael de Pacho. Ellos proveen de servicios en:
 - Servicios de primer nivel: Medicina General y remisión a especialistas dependiendo la urgencia o necesidad.
 - Dispensación de medicamentos: convenios con farmacia posterior a su autorización.

- **EPS COOSALUD**: esta EPS está adscrita a la red de atención del hospital San Rafael. Tiene su propio puesto de atención en el municipio de Páime Cundinamarca brindando atención de primer nivel (consulta externa), pero recibe toda clase de urgencia y proporciona consultas de especialidad directamente con el hospital. La dispensación de medicamentos y trámite de remisiones se hacen directamente con la EPS en el municipio de Páime.

Con base en los servicios y rutas de atención de las EPS para sus afiliados tanto subsidiado como contributivo, el pasado mes de abril se llevó a cabo el Primer Comité de Participación Comunitaria en Salud -COPACO 2024; allí la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano -SAC proporcionó la siguiente información identificando lo siguiente:

Tabla3: Cantidad de PQRS vs respecto a las EPS

EPS	CANTIDAD PQRS
COMPENSAR	2
COOSALUD	10
FAMISANAR	22
NUEVA EPS	27
SALUD TOTAL	28
SANITAS	3

Nota: se observa las EPS que según comité COPACO -2024 reportan PQRS. (SDS, 2024)

Tabla4: Tipo de PQRS vs Cantidad de PQRS

TIPOS DE PQRS	CANTIDAD PQRS
AUTORIZACION Y CITA	76
DEMORA EN LAS AUTORIZACIONES	1
MALA ATENCION	9
MEDICAMENTO	3
PORTABILIDAD	3
TRASLADO	2

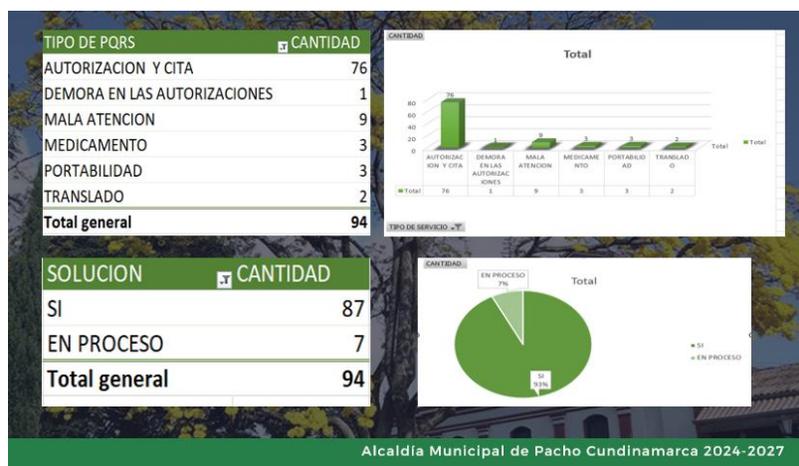
nota: allí se identifica la cantidad y los tipos de novedades que la SAC ha tramitado de los residentes del municipio. (SDS, 2024)

Figura 1: I comité de participación comunitaria en salud COPACO



NOTA: en el I comité COPACO municipal 2024, es posible identificar el número y el tipo de requerimientos tramitados desde la SACy cuales son las EPS involucradas. (COPACO I,2024).

Figura 2: I comité de participación comunitaria en salud COPACO



NOTA: En la figura #2, es posible identificar los tipos y la cantidad de novedades o solicitudes que los usuarios han reportado y el número de procesos solucionados desde la SAC y cuantos siguen en curso. (COPACO I,2024).

Con base en la anterior, podemos inferir que la oficina Servicio de Atención a la Ciudadanía apoya y tramita los requerimientos de los usuarios de las EPS Salud Total y Nueva EPS quienes ofrecen servicios de Portabilidad directamente con el Hospital San Rafael de Pacho.

Dicha situación podría estar generando una posible “saturación de servicios” a los cuales pueda estar expuesto el hospital, además la ausencia de un centro de atención de primer nivel y un punto de atención al usuario hace que los afiliados a estas EPS no tengan un contacto directo lo que debilita su interacción y participación social en el proceso de la prestación del servicio.

Las novedades o requerimientos que tramita la SAC es la entrega de medicamentos, remisiones y agendamiento de citas. Cabe destacar que la ausencia de un punto de atención al usuario afecta directamente las gestiones que debe realizar el beneficiario de las EPS por cuanto no están cumpliendo a cabalidad ni brindando espacios ni mecanismos de comunicación ni participación al afiliado.

LA SALUD EN PACHO Y LA PARTICIPACION SOCIAL CIUDADANA

Con base en los reportes del COPACO 2024 y al contacto con la oficina de Desarrollo Social se concluye lo siguiente:

- Famisanar es la EPS con mayor número de habitantes del municipio afiliados, dispone de un punto de atención al usuario dentro de sus instalaciones lo que permite canalizar la atención personalizada para los diferentes trámites que requieren los usuarios.
- Famisanar cuenta con una infraestructura de atención para primer nivel (promoción y atención), pero es pequeña lo cual genera saturación de usuarios en el establecimiento.
- En empalme con la administración anterior (2020-2023) y la actual (2024-2027), Famisanar pudo haber ampliado su infraestructura y la planta personal, a la fecha cuenta con los mismos recursos físicos para la alta demanda de usuarios que habitan en el municipio. La disparidad entre convenios de la EPS para medicina especializada y remisiones genera retraso afectación directa al usuario y prolongando su atención.
- Famisanar a nivel corporativo tiene definido canales de comunicación virtuales (chat, correos) para tramitar citas, remisiones entre otros. Estos canales no son lo

suficientemente prácticos para los usuarios, ya que posiblemente el perfil de ellos no cuenta con el manejo y conocimiento para la interacción digital.

- Según la gráfica 1 y 2, los afiliados de las EPS Nueva EPS y Salud Total se apoyan y tramitan sus requerimientos con la oficina SAC; esto debido a que las empresas prestadoras de Salud manejan un portafolio de “Portabilidad” de servicios directamente con el Hospital San Rafael de Pacho ya que No tienen un sitio presencial para allegar inquietudes o tramitar sus remisiones entre otras.
- El hospital San Rafael recibe una alta demanda de usuarios para atención de Medicina de las EPS, lo cual genera una posible saturación de servicios, además la ausencia de un centro de atención de primer nivel y un punto de atención al usuario hace que los afiliados a estas EPS no tengan un contacto directo con atención al usuario, lo que debilita su interacción y participación social en el proceso de la prestación del servicio.
- Adicionalmente, la dificultad más relevante para los beneficiarios de las EPS es la obtención del medicamento, lo cual se podría interpretar como una vulneración al derecho a la salud.
- Los canales de comunicación y participación ciudadana establecidas por las EPS que dispone de portabilidad con el hospital y Famisanar que opera y hace presencia en el municipio se limitan exclusivamente al acceso de medicamentos, autorizaciones-remisiones y gestión de citas; lo que conlleva al análisis que el derecho a la “Salud” está ligada exclusivamente al acceso a los servicios y no a la construcción de un proceso bidireccional con los usuarios acoplado a las necesidades.
- Se percibe que la prestación del servicio se hace sin tener en cuenta un enfoque territorial adecuado a las características del municipio, a la población en general.

LA SALUD, UN ASUNTO DE TODOS. ANALISIS Y RECOMENDACIONES PARA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

Teniendo en cuenta el panorama de la salud expuesto anteriormente, me permito proponer las siguientes acciones que tienen como objetivo visibilizar la importancia de la participación social a partir del levantamiento de información e identificación del “estado de la Salud” en el municipio.

- a) Evaluar la ruta y canales de comunicación definida por las EPS para los usuarios y así identificar cuáles son las debilidades o necesidades.
- b) Focalizar e identificar líderes comunales para que a través de las JAC se pueda canalizar necesidades, pero también fortalecer y dar a conocer los derechos y deberes de la ciudadanía en el marco de la garantía del derecho a la salud.
- c) Promover una cultura de liderazgo y empoderamiento con los ciudadanos a través de campañas audiovisuales para que la ciudadanía participe en la construcción y mejoramiento del servicio y no solo sea visto como el acceso a la atención.
- d) Solicitar que las EPS que brindan servicios a través de “portabilidad” y que no tienen infraestructura de atención al usuario, que mínimo un día a la semana brinden jornadas de atención al usuario y así escuchar, orientar y dar trámite a los requerimientos de sus beneficiarios; de esta manera se descongestiona los servicios del hospital San Rafael y de la Alcaldía SAC.
- e) Usar la radiodifusora del municipio para informar y recordar los canales de atención y comunicación de las EPS.
- f) La SAC debe garantizar el adecuado funcionamiento y prestación del servicio de las EPS a sus afiliados, por ello debe establecer mesas de trabajo mensual a fin de retroalimentar los requerimientos que ellos no están ejecutando.
- g) Promover jornadas de atención y oferta de servicios en zonas veredales para canalizar necesidades y enrutar los trámites de los beneficiarios; de esta manera brindar un enfoque territorial alternado con los canales virtuales ya definidos.

CONCLUSIONES

Si bien es cierto, actualmente el Ministerio de Salud tramita una reforma de manera estructural y a nivel operativo desde las EPS´s; independiente de las diversas lecturas desde lo social, político, económico u otros, el eje central debe ser la atención oportuna con calidad y eficacia a la ciudadanía en cualquier rincón del país independiente de su condición y posición social. Es evidente que el sistema atraviesa una serie de situaciones que pueden leerse como dificultades, pero también como oportunidades que deben girar hacia la prestación integral de la salud.

Con base en lo anterior, se puede concluir que:

- Es necesario que la atención en Salud cuente con un enfoque territorial y se puedan adecuar los servicios y trámites a las características poblacionales y del territorio, ya que Pacho Cundinamarca cuenta con una gran porción en zonal rural.
- Importante que la SAC pueda ejercer y velar el cumplimiento de los canales de comunicación, pero que a la vez estos sean adecuados y efectivos.
- Importante que desde el nivel departamental se pueda llevar a cabo mesas de trabajo para identificar los eslabones en la distribución y garantizar la dispensación de medicamentos a los beneficiarios.
- Necesario e importante que desde la coordinación municipal se puedan evaluar y medir la implementación de estrategias de comunicación y participación acordes para la ciudadanía implementadas por las EPS dentro del territorio.
- Las EPS´s deben mejorar sus canales de comunicación con sus beneficiarios a fin de promover participación social y construcción del proceso de salud continuo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Constitución Política de Colombia. (1991)

Ministerio de salud y protección, (2016). Decreto 780-2016

Política Nacional de Prestación de servicios. (2005).

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Documents/Politica%20Nacional%20de%20Prestaci%c3%b3n%20de%20Servicios%20de%20Salud.pdf>

Secretaría Salud de Cundinamarca, (2018).

https://www.cundinamarca.gov.co/wcm/connect/225f683f-28e7-4e9b-ae59-24a31496c38c/GUIA%2BMETODOLOGICA%2BCOPACO.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-225f683f-28e7-4e9b-ae59-24a31496c38c-nRulV7h

Ministerio de Salud.(2019). Política de Participación Social en Salud- PPSS Resolución 2063 de 2017. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/GT/politica-ppss-resolucion-2063-de-2017-cartilla.pdf>

Diaz, Carlos (2024) Plan de desarrollo municipal (2024-2027). <https://www.pacho-cundinamarca.gov.co/noticias/aprobado-plan-de-desarrollo-municipal-20242028-sembrando>