

EXPERIENCIA DE CONTROL SOCIAL EVALUACIÓN COMUNITARIA DE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN BUCARAMANGA, 2019

En la vigencia 2019 se fortalecieron las organizaciones de salud, mediante la realización de un Diplomado en Liderazgo para el Control Social en Salud con una intensidad horaria de ciento veinte (120) horas, distribuidos en Doce (12) módulos.

Este se realizó en asocio con la Contraloría General de la Republica y la Universidad de Santander UDES.

Como parte del ejercicio práctico del diplomado se diseñó una metodología de control social en el que todos los asistentes debían participar. Se organizaron grupos de trabajo de ciudadanos que fueron capacitados en el control social en salud y se programaron visitas para aplicación de encuestas y verificación de capacidad instalada de los centros de salud.

Se diseñó un observatorio ciudadano digital, donde se muestra la percepción de los ciudadanos sobre la prestación de servicios de salud por parte de la ESE Municipal. Se tomo una muestra estadística y los veedores aplicaron 397 encuestas, con el apoyo de la CGR. Se visitaron 21 centros de salud y toda la información se tabulo. Con dichos resultados se construyó el Tablero de control que se encuentra publicado en la página de la Alcaldía de Bucaramanga en el área del Observatorio Digital Municipal en la sección de Observatorio de participación social.

Este proceso se diseñó debido a que las veedurías no son aceptadas frente a las entidades prestadoras, los veedores tienen debilidades para usar herramientas tecnológicas, se han dedicado a resolver situaciones personales y puntuales y pocas veces han entregado resultados.

La herramienta se acompañó de las encuestas, cartilla de instrucciones, informe de resultado y análisis de respuestas. Será presentado en un Foro de rendición de informe, donde las entidades firmaran actas de compromisos a los hallazgos presentados en el informe del observatorio de participación social

Este proyecto será innovador en la medida que se utilicen los datos para el control social con resultados positivos en el mejoramiento del sistema de salud, asimismo posicionando las veedurías ciudadanas, se fortalece el control social visto desde otra perspectiva que aporta a la problemática y que no necesariamente se refiere a denuncias, que en muchos de los casos no son de nuestra competencia. Por otra parte, las veedurías ciudadanas en salud y asociaciones de usuarios aprendieron que existen formas innovadoras de hacer control social y aportar resultados, haciendo uso de la herramienta más utilizada en el mundo las TICS, en el que todos debemos entrar para hacer del control social una herramienta de uso masificado en los ciudadanos

DIPLOMADO LIDERAZGO PARA EL CONTROL SOCIAL EN SALUD 2019

OBSERVATORIO DIGITAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

Alcaldía de Bucaramanga- Secretaria de Salud y Ambiente de Bucaramanga-Contraloría General de la República-Universidad de Santander, 2019

La evaluación de servicios de salud fue diseñada e implementada por la Secretaría de Salud y Ambiente de Bucaramanga junto a la Contraloría General de la Republica, la Universidad de Santander y los ciudadanos que fueron capacitados en el control social en salud, esta encuesta permitió evaluar habilitación, dotación y calidad de la prestación de los servicios de salud en los 21 centros de salud de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga que fueron visitados, entre estos tenemos a: C.S la Joya, Colorados, Regaderos, Comuneros, Cristal alto, Concordia, Gaitán, Girardot, IPS, La Libertad, UIMIST, Hospital Local del Norte, Mutis, Bucaramanga, Campo hermoso, Café Madrid, Rosario, San Rafael, Santander, Toledo plata y Villa Rosa

Percepción de calidad y oportunidad de la atención en los Centros de Salud de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud (ESE ISABU)

Con el fin de evaluar adecuadamente la percepción de calidad se tuvo en cuenta la demanda de servicios por centros de salud de la ESE ISABU de los últimos 6 meses del año 2019, para ello se utilizó un nivel de confianza del 95% con un error tipo I del 5%, a lo cual no arrojo que el tamaño de muestra de 397 encuestas.

Al analizar las encuestas realizadas por centro de salud se observa que en la unidad operativa Hospital Local del Norte se realizó el 25% (100), seguido de Toledo plata con 8% (33), Mutis con 8% (32), Santander y la UIMIST con 8% (32) respectivamente. Figura 1

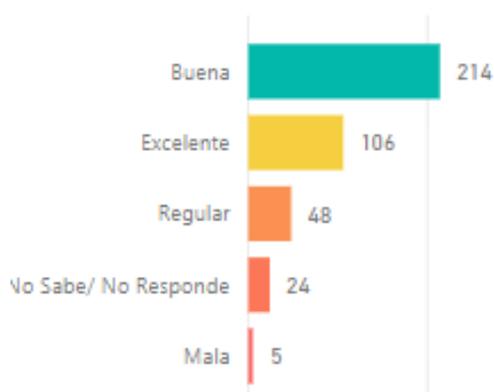


Figura 1. Distribución de personas encuestadas según Centros de salud de la ESE ISABU. Bucaramanga, 2019

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, el 53,9% (214) de las personas opinan que la atención en los centros de salud de la ESE ISABU son Buena y 26,7% (106) de las personas encuestadas afirman que es Excelente. Figura 2.

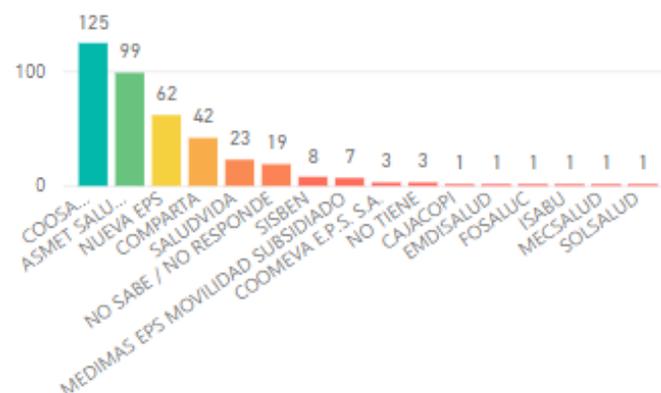
Figura 2. Percepción de calidad del servicio de salud prestado por Centros de salud de la ESE ISABU. Bucaramanga, 2019



Fuente: Elaboración propia

El 31% (125) de las personas encuestadas están afiliados a Coosalud, 25% (99) a Asmet salud y 16% (62) a Nueva EPS. Figura 3.

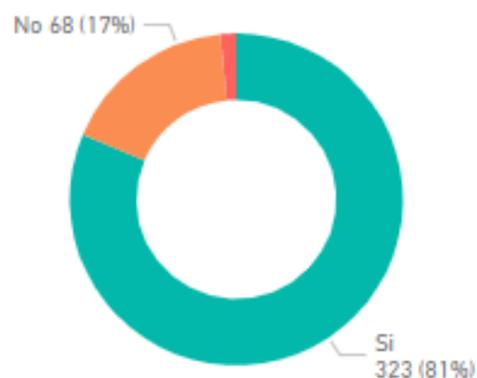
Figura 3. Distribución de EPS en personas encuestadas por Centros de salud de la ESE ISABU. Bucaramanga, 2019



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la percepción de la intensidad horaria de atención en los centros de salud de la ESE ISABU, el 81% (323) afirman que el horario es suficiente que no requieren ampliación de este. Figura 4.

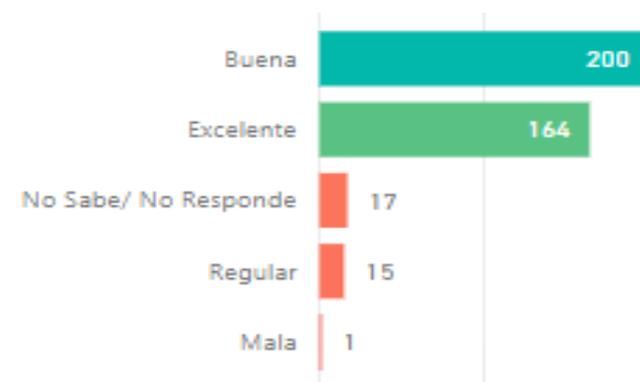
Figura 4. Percepción de intensidad horaria por Centros de salud de la ESE ISABU. Bucaramanga, 2019



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a las condiciones de limpieza en las instalaciones, se evidencia que el 50% (200) persona opinan que son buenas, mientras que el 41% (164) perciben como excelente las condiciones de limpieza. Figura 5

Figura 5. Condiciones de limpieza por Centros de salud de la ESE ISABU. Bucaramanga, 2019



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, las condiciones de privacidad en las instalaciones, se evidencia que el 52% (208) persona opinan que son buenas, mientras que el 40% (157) perciben como excelente las condiciones de privacidad. Figura 6

Figura 6. Condiciones de privacidad por Centros de salud de la ESE ISABU. Bucaramanga, 2019



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al trato humanizado y digno se aprecia que el 93% (370) de las personas encuestadas afirman que si lo fue. Mientras que solo el 6% (24) afirman que el trato no fue humanizado y el 1% (3) no respondieron a esta pregunta.

El 51% (201) de las personas encuestadas afirman no tener problemas con su EPS. Mientras que el 49% (196) restante afirman si presentarlo, siendo el motivo más frecuente reportado es la entrega de medicamentos 30% (60), seguido de la asignación de citas con 22% (44), demora en la prestación del servicio con 18% (35) y falta de oportunidad en la atención médica con 9% (17). Tabla 1

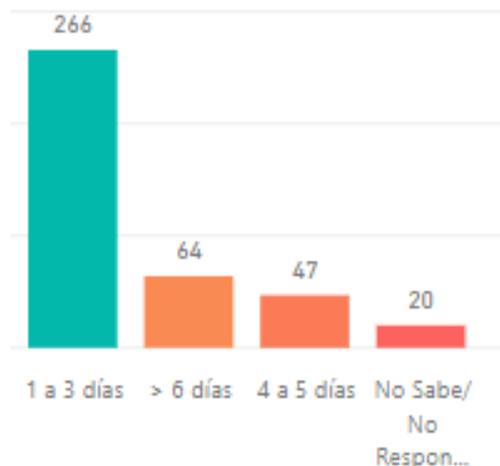
Tabla 1. Problemas registrados con la prestación del servicio de salud por Centros de salud de la ESE ISABU. Bucaramanga, 2019

Problemas prestación del servicio	Usuarios
Ninguno	163
Problema de entrega de medicamentos	60
Asignación de citas médicas	44
No Sabe/ No Responde	38
Demora en la prestación de servicio de salud	35
Falta de oportunidad en la atención médica	17
Realización de imágenes diagnósticas	17
Otros	6
Falta de oportunidad en la atención médica/ Problema en la entrega de medicamentos	2
Horario extendido para la prestación del servicio	2
Problema de entrega de medicamentos/ Realización de imagenes diagnósticas	2
Realización de laboratorios	2
Toca ir a varios sitios para la entrega de medicamentos	2
Accesibilidad para persona con discapacidad	1
Agenda cerrada para citas	1
Entrega de fichos	1
Falta de oportunidad en la atención médica/ Asignación de citas médicas/ Demora en ...	1
Total	397

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los tiempos de asignación de citas en días se aprecia que el 67% (266) de los casos es de 1 a 3 días. Mientras que la asignación de citas en tiempos mayores a 6 días es de 16% (64). Figura 7

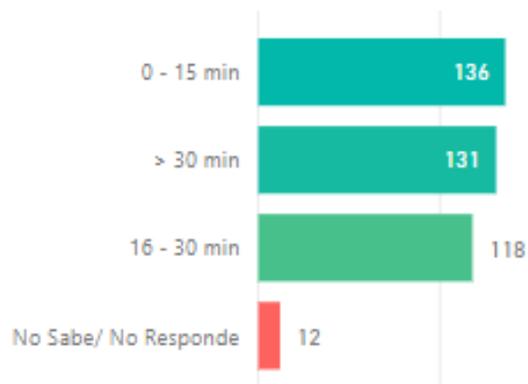
Figura 7. Tiempos de asignación de citas (días) por Centros de salud de la ESE ISABU. Bucaramanga, 2019



Fuente: Elaboración propia

El tiempo de espera en minutos para la atención médica en el 34% (136) de los casos es menor a los 15 minutos. Mientras que en solo el 34% (131) de los casos es mayor a 30 minutos. Figura 8

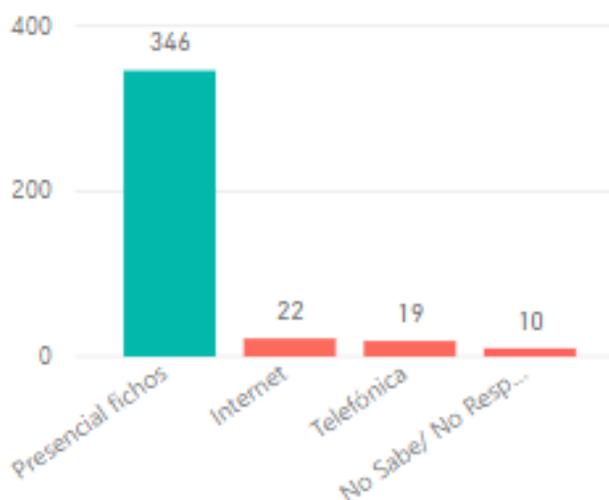
Figura 8. Tiempos de espera para la atención médica (Minutos) por Centros de salud de la ESE ISABU. Bucaramanga, 2019



Elaboración propia

Al analizar los mecanismos de asignación de citas se aprecia que el 87% (346) de los casos son vía presencial y tan solo el 5% (19) pidieron cita vía telefónica. Figura 9

Figura 9. Mecanismos de asignación de citas por Centros de salud de la ESE ISABU. Bucaramanga, 2019

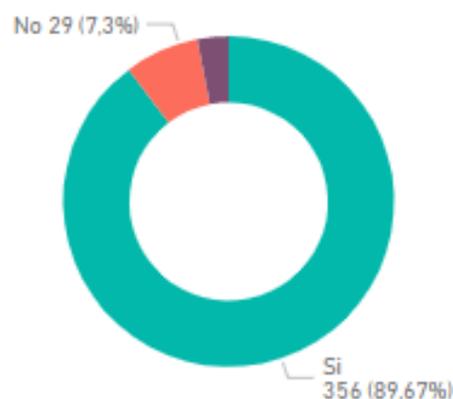


Fuente: Elaboración propia

Al preguntar a los usuarios en los centros de salud de la ESE ISABU, si el personal médico le explicaron

su enfermedad y posible diagnóstico, se evidencia que al 89% (356) de los usuarios se le explicó su diagnóstico y enfermedad. Figura 10

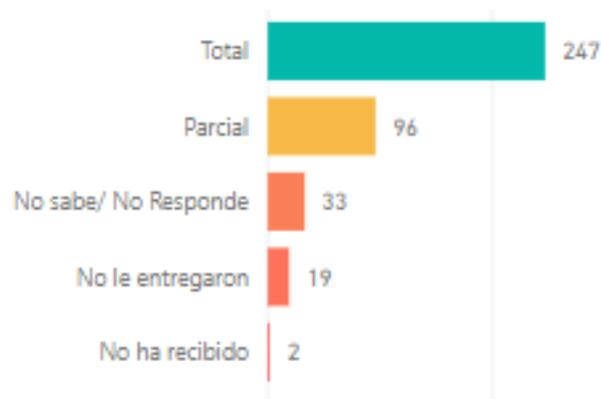
Figura 10. Explicación del diagnóstico y enfermedad por Centros de salud de la ESE ISABU. Bucaramanga, 2019



Fuente: Elaboración propia

Al analizar la entrega de medicamentos se evidencia que el 62% (247) se entregan en su totalidad, el 24% (96) de los casos se entregan los medicamentos de manera parcial. Figura 11

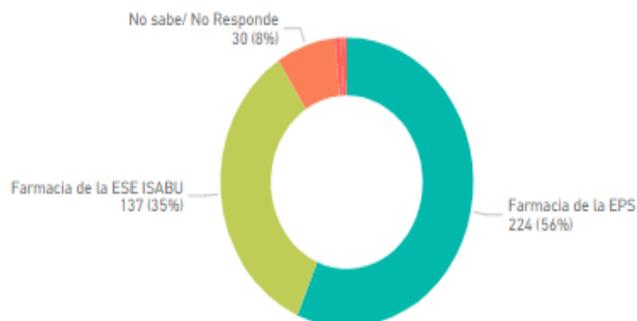
Figura 11. Tipo de entrega de medicamentos por Centros de salud de la ESE ISABU. Bucaramanga, 2019



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, al analizar el lugar de entrega de los medicamentos se observa que el 56% (224) de los casos fue en la farmacia de la EPS. Figura 12

Figura 12. Lugar de entrega de medicamentos por Centros de salud de la ESE ISABU. Bucaramanga, 2019



Fuente: Elaboración propia

El 5,5% (22) de las personas encuestadas afirman utilizar como mecanismo de asignación de cita la internet. Mientras que el 87% (346) de las personas encuestadas afirman que deben cumplir con una jornada desde las primeras horas del día para que le asignen un ficho para solicitar su cita médica

Elaboró:
Rafael Esquiaqui Felipe. **MSc. Epidemiología**

Aprobado:
Adriana García-Herreros Mantilla. **Secretaria Salud y Ambiente de Bucaramanga**

CONCLUSIONES

Se evidencia una mejora continua en las condiciones de limpieza y condiciones de privacidad de las instalaciones de los centros de salud de la ESE ISABU y la percepción de la calidad de la atención en salud prestada es buena, con unos tiempos de asignación de citas menor a tres días y la entrega de medicamentos de manera total es del 62% de los casos y la entrega de medicamentos se realiza a través de la farmacia de la EPS.

Se debe analizar los problemas presentados con las EPS en las entregas de medicamentos, lugares de entrega y la forma de entrega, ya que se evidencia que en muchos de los casos los usuarios deben desplazarse grandes distancias para la entrega parcial o total de los medicamentos para su tratamiento

El 64% (44) de los usuarios encuestados en el Hospital local de norte presentan tiempo de asignación de citas >6 días. Asimismo, el 49% (49) de las personas encuestadas relacionan un tiempo de espera para la atención médica



Se desea obtener información pública del municipio, puedes consultar el Observatorio Digital. Disponible en: Observatorio.bucaramanga.gov.co