

*Conocimientos de la población general, las
asociaciones de usuarios y los veedores
ciudadanos sobre el sistema general de
seguridad social en salud en
Santa Fe de Bogotá*

Autor corporativo:

Fundación Fes y Funda-
ción Santa Fe de Bogotá

Autores:

Gabriel Carrasquilla,
Teresa M. Tono, Belén
Samper, Milciades Ibáñez,
Luis Eduardo Rincón,
Hernando Baquero

Publicación:

Sin publicar

Unidad patrocinante:

Secretaría Distrital
de Salud

Palabras clave:

Veeduría en salud
Va. Veedurías

Ubicación:

Biblioteca, Secretaría
Distrital de Salud de
Santa Fe de Bogotá, D.C.

Descripción

INVESTIGACIÓN DE ASEGURAMIENTO, CUYOS OBJETIVOS GENERALES son: identificar el grado de conocimiento que tiene la población residente en el Distrito Capital, las asociaciones de usuarios y los veedores ciudadanos sobre el sistema general de seguridad social en salud y su aplicación en el Distrito Capital. Sus objetivos específicos son: a) identificar el conocimiento de la comunidad sobre el sistema general de seguridad social en salud; b) identificar el conocimiento que tienen las asociaciones de usuarios y los veedores ciudadanos sobre el sistema general de seguridad social en salud; c) identificar el conocimiento que tienen la comunidad en general, los veedores y las asociaciones de usuarios sobre derechos y deberes como personas afiliadas al sistema de salud, de acuerdo con el régimen de afiliación; d) presentar recomendaciones a la Secretaría Distrital de Salud sobre mejores alternativas de información, comunicación y metodologías educativas a la comunidad, los veedores y las asociaciones de usuarios y su participación en el sistema general de seguridad social en salud.

Debido a la falta de conocimiento por parte de los usuarios, especialmente en relación con sus derechos y deberes, la forma de acceder y los diversos mecanismos de participación, la Secretaría Distrital de Salud demandó la realización de esta investigación para saber cuál es el grado de conocimiento por parte de los usuarios sobre el sistema general de seguridad social en salud.

Fuentes: Veinticinco títulos bibliográficos.

Contenido

La investigación se desarrolla en seis capítulos, así:

En el primero se presenta el resumen ejecutivo del trabajo; en el segundo se relaciona la revisión de literatura y los objetivos; en los capítulos tercero, cuarto y quinto se tratan la población de Santa Fe de Bogotá, las asociaciones de usuarios y los veedores ciudadanos en salud, con su correspondiente metodología y resultados, que se presentan a través de tablas y gráficos.

Finalmente, en el capítulo sexto se formulan las recomendaciones para el desarrollo de una estrategia de comunicación, que debe centrarse en tres aspectos:

- Informar correctamente.
- Motivar a las personas.
- Mantener un sistema de reglamentación.

Una estrategia general de difusión de información debe estar dirigida a los líderes comunitarios en aquellos aspectos de menos conocimiento (EPS, participación comunitaria, etcétera) por medio de canales específicos para ellos (JAL, juntas de acción comunal, alcaldías locales, talleres, etc.), desarrollando también con ellos habilidades de comunicación y proporcionándoles materiales claros y sencillos que les permitan difundir los conocimientos al resto de la comunidad. Una vez alcanzado un nivel de conocimiento que supere 20%, se debe proceder como se sugiere en el siguiente paso.

Llegar a los líderes de opinión en aquellos aspectos de mediana difusión (por ejemplo IPS), con estrategias interactivas y por medio de canales comunitarios, medios masivos y comunicacio-

nes interpersonales (preferiblemente con los líderes comunitarios que reciben la información en un principio), y motivarlos a que la difundan al resto de la comunidad. Esta información debe enfatizar que los beneficios superan los costos. Una vez superado 50% se sugiere pasar al siguiente punto.

Llegar a la comunidad general en aquellos aspectos que superan 50% de conocimientos por medios comunitarios y medios masivos, demostrando cómo otras personas ya lo saben o ya lo hacen, de manera que se perciba que “está de moda”, que “ya todo el mundo lo sabe o lo hace”.

Metodología

Estudio observacional, descriptivo, de corte transversal de la población civil no institucionalizada y de los miembros de asociaciones de usuarios y veedores ciudadanos de salud de Santa Fe de Bogotá, para el que se aplicó una encuesta y técnicas de grupo focal.

Conclusiones

Población general

Conocimientos sobre principios de seguridad social en salud

El nivel de conocimientos de la población sobre el sistema general de seguridad social en salud es alto. Los conocimientos sobre los principios del sistema tienen respuestas correctas por

encima de 60%: esto sugiere que no es necesario insistir en su difusión, con excepción de grupos especiales, tales como las personas de bajo nivel educativo.

El conocimiento sobre cotización en el régimen fue correcto en 77% de la población. El conocimiento sobre obligatoriedad de la afiliación alcanza 72%. Conocimientos sobre cobertura familiar: 72% respondió correctamente. Distribución del conocimiento sobre pagos moderados y los recursos para el régimen subsidiado: 70%. Con respecto a la libre escogencia, dos terceras partes respondieron adecuadamente. El conocimiento sobre los servicios que ofrece el plan obligatorio de salud (POS) no difieren por régimen de afiliación excepto en la hospitalización. A la pregunta sobre exclusión de cirugías estéticas respondió acertadamente 68%, pero en el grupo de los que no saben predominan los de bajo nivel educativo (primaria).

Una de las preguntas con más baja proporción de respuestas correctas fue aquella sobre el derecho de las personas de bajos recursos a ser atendidas aun cuando no se encuentren afiliadas ("vinculadas") al sistema.

Conocimientos sobre instituciones del sistema de seguridad social en salud

En contraste con la alta proporción de la población con conocimientos sobre los principios del nuevo sistema, se encontró un bajo nivel de conocimiento correcto sobre las instituciones que son actores principales del mismo. Este resultado puede ser debido a la falta de madurez del sistema y requiere importantes intervenciones que deben partir de las entidades rectoras y de las instituciones mismas, utilizando diversos canales de comunicación.

A la pregunta sobre la función de las EPS, sólo 80% respondió correctamente. Sobre las funciones de las IPS 38% responden acertadamente. La desinformación sobre las ARS es

generalizada (96%) y ameritaría un esfuerzo informativo general. Sin embargo, la Secretaría de Salud deberá evaluar la pertinencia de informarlos a todos o sólo a los grupos susceptibles de ser atendidos por este tipo de institución.

Conocimientos sobre participación social en salud

Los resultados revelan que no existe conocimiento en la población sobre las instancias existentes para la participación social en salud. Cualquier esfuerzo educativo debe incluir a toda la población.

Acerca de los Copaco y los comités de ética hospitalaria, 93% y ciento por ciento de los encuestados, respectivamente, no sabe o responde equivocadamente.

El conocimiento adecuado sobre la función de las veedurías es sólo de 13%. Sobre las asociaciones de usuarios, 5% respondió correctamente.

Medios de comunicación masiva

Con respecto a los medios de comunicación, la televisión aparece como el más utilizado entre semana por la población en todos los estratos (87% del estrato bajo, 85% del estrato medio y 96% del estrato alto), presentando una leve disminución en los fines de semana. La radio aparece como el segundo medio de comunicación más utilizado entre semana (81% del estrato bajo, 80% del estrato medio y 83% del estrato alto).

Ambos medios tienen una presencia importante en la población: más de tres cuartas partes de los encuestados manifestaron consumir televisión más de dos horas diarias y radio más de tres horas diarias.

Asociaciones de usuarios

El conocimiento sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) supera el de la población general de estrato socioeconómico similar. Requieren refuerzo: la cobertura familiar, la libre escogencia y los servicios para personas vinculadas. Con relación a la participación social en salud, desconocen la finalidad o propósito de su participación. Están asociados pero no saben para qué. Los medios de comunicación constituyen la principal fuente de información.

Veedores de salud

Existe una confusión en sus funciones, lo cual ocasiona que hagan énfasis en la parte fiscalizadora de los hospitales y poco en la labor comunitaria. La existencia de dos tipos de veeduría ciudadana y en salud, y los mecanismos de elección contribuyen a la falta de claridad en muchos de ellos, por lo que manifiestan la necesidad de un manual de funciones. Reconocen que requieren incentivos ya sea de tipo económico o de otra índole.

Recomendaciones

Es evidente la necesidad de contar con una sólida estrategia de información y comunicación que integre los distintos mecanismos, medios y canales. Si se continúa la capacitación de líderes como parte de la estrategia, es conveniente:

1. Diseñar una política clara para el componente de capacitación social e institucional, por parte de la Secretaría Distrital de Salud, que sea acogida por las ESE, IPS y ARS. La capacitación

debe apoyarse conjuntamente y contar con una buena coordinación para su ejecución.

2. Definir mecanismos de coordinación, para evitar la duplicidad de la capacitación en materia de participación, y unificar a las diferentes entidades que tienen que ver con la participación, la veeduría y el control, tales como la veeduría, la contraloría y la Secretaría de Salud, con la finalidad de hacer un manejo coherente de estos espacios y lograr su buen funcionamiento y desarrollo.

3. Establecer mecanismos de actualización para los veedores con el fin de facilitar el ejercicio de sus funciones, planeando técnicamente, y diseñando y discutiendo comunitariamente para llegar por los medios más efectivos a los ciudadanos.

4. Capacitar al personal de los hospitales para que entiendan la participación como derecho de los ciudadanos o de sus organizaciones.

5. Ejercer control sobre las entidades participantes del nuevo sistema general de seguridad social en salud, para que cumplan con las obligaciones que les corresponden.

