

**LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD EN EL SISTEMA
GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD DEL MUNICIPIO DE ZIPAQUIRÁ**

IDALY LOPEZ GOMEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

ZIPAQUIRÁ

2019

**LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA O CONTROL SOCIAL EN EL
SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD DEL MUNICIPIO DE
ZIPAQUIRÁ**

IDALY LOPEZ GOMEZ

Trabajo de grado para optar el Título en Especialización en Gestión Pública

Asesor

CATHERINE DEL PILAR DIAZ

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

ZIPAQUIRÁ

2019

Este proyecto se dedica a todos los ciudadanos que cada día hacen un gran esfuerzo por entregar parte de su tiempo a una labor que no tiene remuneración económica, pero que si tiene una recompensa moral, cuando un líder toma el camino de la participación ciudadana o del control social en el sector del Sistema General de Seguridad Social en Salud, su trabajo va en pro de mejorar los servicios, la atención y que sea un sistema cada vez más humano, todos los usuarios agradecen de corazón cuando un líder social les ayuda en la defensa de su derecho a la salud.

A todos los líderes de las veedurías en salud y a las asociaciones de usuarios les dedico este trabajo, que resalta su participación, sus logros, su esfuerzo por hacer del Sistema General de la Seguridad Social en Salud un sistema más humano con sus usuarios.

-

Agradecimiento

Cada paso que se da en la vida académica vienen acompañado de grandes personas que lo animan a seguir preparándose, los que nos elogiaron por estar estudiando, los que nos abrieron las puerta para colocar en práctica el conocimiento que se adquiría periodo a periodo, esto me lleva a decir gracias a mis padres quienes siempre me motivaron a seguir adelante con mi proceso académico, a las empresas con las que he trabajado: la Secretaria de Salud de la Alcaldía de San Antonio del Tequendama donde inicie mi proceso académico y actualmente a la Secretaria de Salud del municipio de Zipaquirá donde consolidé la idea de esta proyecto; gracias a los líderes de los espacios de participación en salud, las asociaciones de usuarios y la veeduría de salud que me permitieron trabajar con ellos a lo largo de este proceso, gracias a todos.

Gracias a los tutores que nos acompañaron a lo largo de este proceso y la asesora del proyecto de grado que nos orientó en materializar las ideas para entregar un buen producto.

Resumen

Este proyecto de investigación se realizó en el municipio de Zipaquirá, buscando resolver el interrogante ¿Cómo se encuentran la gestión de las asociaciones de usuarios de las EPS Convida, Famisanar, Sura, Nueva EPS y la Veeduría en Salud en el municipio de Zipaquirá?

En este sentido y mediante una investigación cualitativa con el uso de herramientas como entrevistas, encuestas y revisión de documentación, se pretende entender la dinámica de los espacios de participación ciudadana, además de las fortalezas y debilidades frente a su gestión.

A partir de lo dicho, es significativo para una Secretaria de Salud y las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) medir si los espacios de participación están cumpliendo su función, si son reconocidos por los afiliados que representan y su aporte al Sistema General Seguridad Social en Salud (SGSSS)

Adicional de lo anterior, este proyecto también será un documento de consulta para otras Secretarías de Salud que deseen fortalecer sus procesos de participación ciudadana.

Palabra Claves

Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), Entidades Promotoras de Salud (EPS), Participación ciudadana, Veeduría en salud, Asociación de usuarios.

Abstract

This research project was conducted in the municipality of Zipaquirá. The objective was to answer the following question: What importance does giving community members the opportunity for informed involvement with EPS Convida, Famisanar, Sura, and Nueva EPS, along with oversight over the healthcare system of the municipality of Zipaquirá have on the successful guidance of said community in the face of the general system of social security of health?

By means of qualitative research, interviews conducted, and a review of the literature, we will be able to understand that which is pertinent to the general system of social security of health and opportunities for civic participation. This is particularly true for topics such as mobility, the system of transactional affiliation, affiliation to a subsidized regimen, insurance provided through companies, insurance obtained independently, medications given, and appointment availability. These are relevant topics that individuals must be aware of and understand. This increased comprehension will allow community members greater ease in accessing the general system of social security of health and prevent barriers in obtaining services.

It is vital that a Secretary of Health assess if the opportunities for participation are successful in the guidance of community members, as well as how important these opportunities are for the community itself. This research will also be available as a reference for other secretaries of health who wish to strengthen their methods regarding community participation.

Keywords

General System of Social Security of Health (SGSSS), Entities That Promote Health (EPS), Civic participation, Oversight in health, Association of consumers.

Contenido

	pág.
Introducción	1
1. Planteamiento del Problema	3
2. Justificación	5
3. Objetivos	7
3.1 Objetivo General	7
3.2 Objetivos Específicos	7
4. Marco de Referencia	8
4.1 Marco Teórico	8
4.2 Marco Conceptual	11
4.3 Marco Legal	18
4.4 Marco Espacial	22
4.4.1 Contexto Demográfico	23
4.4.1.1 Población total	23
4.4.1.2 Densidad poblacional por kilómetro cuadrado	23
4.4.1.3 Población por área de residencia urbano/rural	24
4.4.1.4 Capacidad Instalada	24
4.5 Marco Metodológico	25
4.5.1 Tipo de estudio realizado	25
4.5.2 Tipos de información	26

4.5.3 Técnicas de recolección y análisis de la información	27
4.5.4 Selección de la muestra	29
4.6 Análisis de la Información Recolectada	34
4.6.1 Resultados de las Entrevistas realizadas a las Asociaciones de Usuarios	34
4.6.2 Análisis de la entrevista al funcionario de espacios de participación de la Secretaria de Salud	39
4.6.3 Encuesta de conocimiento aplicada a algunos integrantes de las asociaciones de usuarios y veeduría en salud.	49
4.6.4 Encuesta de percepción de los espacios de participación ciudadana en el SGSSS	53
5. Resultados	67
6. Conclusiones	69
7. Recomendaciones	73
Referencias Bibliográficas	74

Lista de Figuras

	pág.
Figura 1. Localización de Zipaquirá	23
Figura 2. Estadísticas de aseguramiento	30
Figura 3. Decisión Analyst - EPS SURA	32
Figura 4. Decision Analyst - EPS Famisanar	32
Figura 5. Decision Analyst - Nueva EPS33	
Figura 6. Decision Analyst - EPS Convida.	33
Figura 7. Usuarios que contestaron la encuesta	40
Figura 8. Nombre de las EPS que respondieron la encuesta	41
Figura 9. Tiempo de trabajo en la EPS.	41
Figura 10. ¿La EPS cuenta con algún cargo específico que se encargue de los espacios de participación ciudadana?	41
Figura 11. ¿Desde hace cuánto la EPS tiene asociación de usuarios en la sede de Zipaquirá?	42
Figura 12. ¿Cuántos afiliados hacen parte de la asociación de usuarios?	42
Figura 13. En el último año ¿Cuántas capacitaciones le ha brindado la EPS a la Asociación de usuarios?	43
Figura 14. ¿La EPS cuenta con estrategias frecuentes para promover la participación en la asociación de usuarios?	43
Figura 15. ¿En los últimos tres meses se han reunido las directivas de las EPS con la Asociación de Usuarios?	44

Figura 16. Mencione un aporte de la Asociación de Usuarios significativo que realizaron en el último año a la EPS	44
Figura 17. ¿Cómo califica la labor de la Asociación de Usuarios?	45
Figura 18. Conoce a los integrantes de la Veeduría en Salud.	45
Figura 19. ¿Cuántos son los integrantes de la Veeduría en Salud?	46
Figura 20. ¿En los últimos tres meses se han reunido las directivas de la EPS con la Veeduría de Salud?	46
Figura 21. Mencione un aporte de la Veeduría en Salud significativo que realizaron en el último año a la EPS	47
Figura 22. ¿Cómo califica la labor de la Veeduría en Salud?	47
Figura 23. Reunión de directivos EPS SURA, Veeduría de Salud, Personería y Secretaria de Salud	48
Figura 24. Nombre de las personas que respondieron la encuesta	49
Figura 25. EPS de los encuestados	50
Figura 26. ¿Qué significan las siglas SGSSS?	50
Figura 27. Marque con una X las funciones de la asociación de usuarios	51
Figura 28. Marque con una X, según corresponda	51
Figura 29. ¿Cuál es la función de las siguientes entidades?, marque con una X	52
Figura 30. ¿Qué hace usted cuando un usuario le da a conocer una queja?	53
Figura 31. Encuestas por EPS	54
Figura 32. Tiempo de afiliación.	55
Figura 33. Sexo	55
Figura 34. Edad	56

Figura 35. Asistencia a la EPS en el último mes	57
Figura 36. Derechos y deberes de los afiliados	57
Figura 37. Conocimiento sobre organizaciones de defensa en los derechos de los usuarios en salud.	58
Figura 38. Integrantes de las Asociaciones de Usuarios	59
Figura 39. Cargo en la Asociación de Usuarios	59
Figura 40. Conocimiento sobre integrantes de la Veeduría en Salud del municipio	60
Figura 41. Cargo en la Veeduría	60
Figura 42. Contactos con la Asociación de Usuarios	61
Figura 43. Contacto con la veeduría de Zipaquirá.	61
Figura 44. Datos de contacto para comunicarse con la Asociación de usuarios o la veeduría	62
Figura 45. Quejas sobre el servicio de salud	63
Figura 46. Confianza en las Asociaciones y/o Veedurías	64
Figura 47. Medios para informarse sobre las gestiones de las Asociaciones y la Veeduría	64
Figura 48. Capacitación en los espacios de participación ciudadana en los servicios de salud	65
Figura 49. Gusto por pertenecer a las Asociaciones o Veedurías	66

Introducción

El propósito de este estudio de tipo etnográfico, es analizar la gestión de las asociaciones de usuarios de las EPS Convida, Famisanar, Sura, Nueva EPS y la Veeduría en Salud en el municipio de Zipaquirá.

Ahora bien, existe en la actualidad un conjunto de orientaciones normativas en el tema de participación social, que se derivan de la Constitución Política de 1991, y que para el caso de salud se tiene como piso legislativo la ley 10 de 1990, la ley 100 de 1993 y la ley 1122 de 2007, y en particular el Decreto 1751 de 1994, Ley 850 de 2003 y la Resolución 2063 de 2017, que establece y organiza las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios en salud.

Los espacios de intervención de salud, según la Dirección de Participación Ciudadana de la Superintendencia Nacional de Salud, son escenarios que realizan seguimiento a instituciones del sector para garantizar que se cumpla con la promoción de la participación social, la divulgación de los deberes y derechos de los usuarios y el ejercicio de la rendición de cuentas, inspección y vigilancia (Superintendencia Nacional de Salud, 2018)

El municipio de Zipaquirá por ser cabecera de provincia tiene la fortuna de contar con una red amplia de salud donde se ubican nueve empresas promotoras de salud y más de 36 instituciones prestadoras de salud, con relación a los afiliados, al 30 de agosto de 2018 en el régimen contributivo 106.959 usuarios y en el régimen subsidiado 22.845 usuarios (Secretaría de Salud de Zipaquirá, 2018)

El tema de salud es trascendente e involucra a todos los seres humanos en palabras del Ministro de salud el Doctor Juan Pablo Uribe Restrepo en su boletín de prensa No. 26 de 2018, el

cual menciona: “optimizar los recursos disponibles y velar para que el paciente reciba una buena atención cuando accede a los servicios de salud es sinónimo de calidad y ese es el objetivo al que le apunta el ministro de salud y Protección social” (Ministerio de Salud y Protección Social , 2018b,p.1), ese es el mismo objetivo que tiene las asociaciones de usuarios y las veedurías en salud velar para que el paciente reciba una buena atención cuando accede a los servicios de salud.

Es gracias a la Constitución Política de 1991, que se establecen los mecanismos de participación comunitaria, y en Zipaquirá desde hace aproximadamente 10 años se consolidan las asociaciones de usuarios y 4 años después se inicia la veeduría de salud estos espacios toman fuerza en el ámbito público de la ciudad.

En el mes de octubre del año 2017 la alcaldía municipal de Zipaquirá realiza la reestructuración y en la secretaria de salud se nombre un profesional de planta con funciones según decreto 097 del 27 de septiembre de 2017 de coordinar, promover y participar en la creación y operación de las alianzas de usuarios de las empresas administradoras de planes de beneficio del régimen subsidiado que operen en el municipio, promoviendo la participación social, conforme a las disposiciones sobre la materia.

Se desea con este proyecto realizar un análisis de las fortalezas y debilidades de estos espacios, de la percepción que tiene los ciudadanos al respecto, del perfil de cada una de ellos y dejar una información valiosa para que la secretaria de salud de Zipaquirá establezca políticas públicas que fortalezcan estos espacios, se siga promoviendo la participación y reciban el reconocimiento de la gran mayoría de los afiliados.

1. Planteamiento del Problema

Han pasado 28 años desde que en Colombia se adoptó la Constitución Política de 1991 otorgando el estado social de derecho, un estado participativo, con mecanismos de intervención, con todas las garantías para que la sociedad conjuntamente proponga y tome decisiones con el gobierno; con este preámbulo, desde la Secretaria de Salud se inicia un proceso de acompañamiento de los escenarios de participación en salud, encontrando espacios que son convocados directamente por la Secretaria, eventos que son convocados por las EPS o por iniciativa de los afiliados y otros por iniciativa de la comunidad.

Los eventos convocados por la alcaldía son el Consejo de participación comunitaria en salud y el Consejo Territorial en salud, los espacios convocados por las EPS son las asociaciones de usuarios y los convocados por iniciativa de la ciudadanía son las veedurías en salud.

Actualmente en el municipio de Zipaquirá hay nueve EPS, de las cuales solo cuatro de ellas tienen asociaciones de usuarios exclusivas para Zipaquirá y existe una veeduría en salud, es así que los usuarios afiliados a estas EPS están en promedio desde 3.000 usuarios hasta tener más de 30.000, es por ello que la Secretaria de Salud en el acompañamiento que realiza, identifica que las asambleas de estas asociaciones en promedio participan entre 10 y 20 personas, que algunos integrantes se nombran pero no vuelven a participar y que no todos los miembros de las asociaciones de usuarios cumplen su rol a cabalidad. En cuanto a la veeduría se evidencia que se encuentra fragmentada y trabajan por aparte el rol que les corresponde

A partir de lo anterior, es importante en la administración pública conocer más en detalle sobre estos espacios de participación y más para un municipio como Zipaquirá que cuenta con 128.426 habitantes, según proyección del DANE 2005, cabecera de provincia donde el sistema

de salud de la ciudad es soporte de los servicios que se prestan para la gran mayoría de los municipios del norte, occidente y oriente; en este sentido, algunas EPS no cuentan con oficinas de atención al usuario en esos municipios y acuden al municipio de Zipaquirá.

Las diversas problemáticas por las que pasa el SGSSS evidencia que es importante escuchar a los ciudadanos sobre lo que viven con el servicio de salud para buscar soluciones, hace pensar de lo importante que son estos espacios de participación para mejorar y como apoyo a la gestión pública de las Secretarías de Salud municipales.

Con el fin de fortalecer el ejercicio de la ciudadanía activa para avanzar en la garantía del derecho a la salud, se hace necesario emprender este proyecto que permitirá observar, analizar y estudiar las fortalezas y debilidades de los escenarios de participación, todo esto acompañado de una metodología inductiva y una ficha de identificación a fin de evidenciar el grado de conocimiento sobre el sistema general de seguridad social en salud de los integrantes que conforman estos grupos y así analizar cómo perciben los afiliados a las EPS los escenarios de participación en salud y la veeduría, mediante encuestas a una muestra de ese universo y entrevistando a los actores del SGSSS.

A partir de lo anterior, surge la pregunta de investigación: ¿Cómo se encuentran la gestión de las asociaciones de usuarios de las EPS Convida, Famisanar, Sura, Nueva EPS y la Veeduría en Salud en el municipio de Zipaquirá?

2. Justificación

Los gobiernos, al igual que los líderes, cada vez buscan que los ciudadanos tengan mecanismos para opinar, para decidir mejores políticas, pero ellos también tienen la obligación de prepararse, de volverse expertos en los temas en los cuales van a participar, pues los argumentos que expongan en estos espacios y las denuncias que realicen debe estar tan bien sustentadas para que los gobiernos los tomen en serio.

Hoy en día la participación ciudadana es mucho más fácil, la información del Estado está en la red, todo debe ser publicado, hay leyes que respalda su conformación, promoción y capacitación en todos los escenarios institucionales que hacen parte del Estado.

En ese sentido, en Colombia todas las instituciones públicas desde el gobierno nacional, hasta los gobiernos locales tienen el compromiso de escuchar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por las formas como se gerencia, se opera una administración pública o se exige un derecho.

La participación ciudadana hace presencia en el sector de la salud a través de diferentes mecanismos, entre ellos, las asociaciones de usuarios y las veedurías en salud, los cuales son importantes a la hora de dar a conocer la realidad que viven los afiliados a las empresas promotoras de salud.

Para el caso de Zipaquirá, ésta cuenta con cuatro asociaciones de usuarios y una veeduría de salud, cada instancia viene trabajando en la búsqueda de la calidad del servicio de la salud; su trayectoria durante muchos años ha consolidado un grupo de líderes que han aportado en avances sustancial para la salud de los Zipaquireños.

Por lo anterior y con el ánimo de fortalecer estos espacios de participación se desarrolla este

proyecto, buscando la consolidación y la inclusión de nuevas generaciones, para que el SGSSS cuenta con la ayuda de la participación ciudadana siempre y cada vez con mayor consistencia.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Analizar la gestión de las asociaciones de usuarios de las EPS Convida, Famisanar, Sura, Nueva EPS y la veeduría de salud del municipio de Zipaquirá.

3.2 Objetivos Específicos

- Analizar las debilidades y fortalezas de los espacios de participación ciudadana en salud de la EPS Convida, Famisanar, Sura, Nueva EPS y de la veeduría de salud del municipio de Zipaquirá.
- Analizar la percepción que tienen los usuarios de las EPS Convida, Famisanar, Sura, Nueva EPS sobre las asociaciones de usuarios y la veeduría de salud del municipio de Zipaquirá
- Conocer las acciones de las empresas promotoras de salud frente a las asociaciones de usuarios y veeduría en salud del municipio de Zipaquirá con un acercamiento directo con las directivas de las entidades.

4. Marco de Referencia

4.1 Marco Teórico

La gestión pública busca que los habitantes de un Estado participen en las decisiones que se toman y estén en frecuente dialogo con los dirigentes del gobierno para así desarrollar políticas que verdaderamente respondan las necesidades de la población. Para Guillen et al (2009) “La participación está en el centro de la sociedad, participar significa que la gente sea capaz de estar activamente presente en los procesos de toma de decisiones que atañen a lo colectivo que definen el rumbo de nuestro estado” (p.43). En este sentido, la posición que destaca Aguilar (1992), citada en Guillen et al (2009) refuerza lo anterior, ya que sostiene que “la administración debe actuar de cara a la sociedad y no quedar solamente en mera administración gubernamental, mientras más públicos sean los actos del estado será más legítimo” (p.44)

Para Merino (2013):

La participación, pues, no es suficiente para entender la dinámica de la democracia. Pero sin participación, sencillamente la democracia no existiría. Una cosa son las modalidades que adopta, sus límites reales y las enormes expectativas que suelen acompañarla. Otra cosa es que produzca siempre resultados plausibles o que esté atrapada por una dosis inevitable de desigualdad. Incluso, que el exceso de participación lleve al caos social, tanto como su anulación definitiva al autoritarismo sin máscaras (p.29)

Participación en el lenguaje político cotidiano es quizá uno de los términos más empleados, y se alude a él desde diversos planos de la sociedad y para propósitos muy diferentes,

pero siempre como una buena forma de incluir opiniones y perspectivas.

De acuerdo a lo anterior, su definición puede ser muy amplia para abarcar todas sus connotaciones, pero en principio participar significa “tomar parte” convertirse en parte de una organización; también significa “compartir” algo con alguien o hacer saber algo a otro. De modo que es siempre un acto social. Dejar de participar es algo imposible aún en sociedades modernas, y no participar es también inexorablemente una forma de compartir decisiones comunes, el que no participa en absoluto, en realidad está dando un voto de confianza a quienes toman las decisiones.

En este sentido, la participación es siempre, un acto social colectivo y el producto de una decisión personal y no podría entenderse, en consecuencia, sin tomar en cuenta esos dos elementos complementarios: la influencia de la sociedad sobre el individuo, pero sobre todo la voluntad personal de influir en la sociedad.

Por otra parte, la política no es más que el conjunto de razones que tienen los individuos para obedecer o para sublevarse, y la participación ciudadana se encuentra a medio camino entre esas razones, aunque nunca se da en forma pura: así como el "ciudadano total" es una utopía, también es prácticamente imposible la participación idéntica de todos los individuos que forman las sociedades de nuestros días.

Ahora bien, el principio básico de la organización democrática consiste en la elección libre de los representantes políticos, y la participación ciudadana hace posible extender ese principio más allá de los votos, convertirla en algo más que una sucesión de elecciones y, de paso enlazar los procesos electorales con las decisiones políticas cotidianas.

De modo que la participación que realmente puede tener cabida en las sociedades modernas es la que comienza por la selección de representantes a través de los partidos políticos, y que sólo

más tarde atraviesa también por las instituciones, las organizaciones políticas, sociales y los ciudadanos que están dispuestos a defender sus intereses frente a los demás. Dicho de otra manera: la participación entendida como una forma de controlar y moderar el poder inevitablemente otorgado a los representantes políticos.

En la política pública de participación en salud de Bogotá, se hace mención de que construir socialmente la salud se enmarca en las relaciones entre Estado y la sociedad, expresado en los múltiples públicos que la conforman, designando lugares o roles diferenciados: a los ciudadanos les corresponde el derecho a informarse, a gestionar, a controlar, a incidir en las políticas públicas y decidir sobre lo que consideran que es saludable, y que redunde en bienestar para todos y todas; por su parte, al Estado le corresponde garantizar las condiciones para que se realicen los derechos de forma universal, equitativa, integral e interdependiente. (Carmona & Casallas, 2005)

En este sentido, la participación ciudadana en las empresas de salud EPS y en las instituciones prestadoras de servicios de salud IPS sean públicas o privadas o mixtas, se establecen desde los servicios de atención a los afiliados en la recepción de las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos, pero más puntualmente en las asociaciones de usuarios cuyo objetivo es la protección de los derechos y la participación ciudadana de los afiliados al SGSSS

Pero también el control social es la piedra angular de la participación ciudadana, y a través de este, se busca que la comunidad entre la ciudadanía y las instituciones sea constante y activa permitiendo así que el control social sea visto como el proceso fundamental de acompañamiento, garantía y transparencia en la lucha contra la corrupción.

De igual forma, busca conseguir que las instituciones vean a los veedores como aliados directos en el cumplimiento de los objetivos de un estado social de derecho igualitario y

participativo.

4.2 Marco Conceptual

En este proyecto es importante conocer que la participación ciudadana en el sector de la salud es el tema central, es así que las experiencias desarrolladas por las instituciones nacionales en el fomento de la intervención evidencian cuales son las fortalezas que le han dado a los ciudadanos y cuáles son las debilidades encontradas en estos escenarios de participación:

A partir de lo anterior, es importante conocer que la participación en salud se genera cuando las personas naturales y jurídicas intervienen a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional con el fin de ejercer sus derechos y deberes, además de gestionar planes y programas, pero hay varias formas de intervención en salud entre las cuales está la social, con el fin de participar en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos cuando se hace el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para así propender por la conservación de la salud personal, familiar, comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evolución y veeduría en los servicios de salud; está también la comunitaria la cual se orienta al derecho que tienen las organizaciones de este estilo para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud y finalmente se identifica la participación en las instituciones del SGSSS es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación de servicios público de salud.

Las cuatro asociaciones de usuarios que se identifican en Zipaquirá hacen parte de la participación en las instituciones, pues su labor está en evaluar, proponer, gestionar ante las entidades promotoras de salud una mejor prestación del servicio.

Ahora bien, la participación en las instituciones del SGSSS está garantizada desde el Decreto 1757 de 1994 unificado en el Decreto 780 de 2016 en su capítulo IV desde el artículo 9 al 14. El artículo 10 menciona:

Alianza o asociaciones de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del sistema general de seguridad social en salud, que tiene derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velaran por la calidad del servicio y la defensa del usuario (Decreto 1757, 1994, p.4).

Por su parte, las funciones de las asociaciones de usuarios, se detallan en el Decreto 780 (2016)

Artículo 2.10.1.1.13. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas

2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
3. Participar en las Juntas Directivas de las Empresas Promotoras de Salud e Instituciones Prestatarias de Servicios de Salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.

4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las Juntas Directiva de la Institución Prestataria de Servicios de Salud y la Empresa Promotora de Salud.

5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las Juntas Directivas, se apliquen según lo acordado.

6. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.

7. Proponer a las Juntas Directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.

8. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo que para tal efecto se establezca.

9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.

11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.

12. Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de las

Empresas Promotoras y las Instituciones Prestatarias de Servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para periodos máximos de dos (2) años.

13. Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por periodos máximos de dos (2) años.

14. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia (p.614)

De las cuatros asociaciones de usuarios que tiene Zipaquirá, una de ellas es la EPS del régimen subsidiado, por ello se debe recordar que este régimen es al que pertenecen los usuarios que están clasificados en el Sisbén I y II y no tienen solvencia económica para cubrir su servicio de salud y las otras tres son de las EPS cuyo mayoría de los usuarios son de régimen contributivo que cotizan a su salud y un porcentaje menor aplican a la movilidad cuando pierden su empleo y están Sisbén I y II pasan al régimen subsidiado.

En la observación que se realizó de las funciones que tienen las asociaciones de usuarios, se evidencia que estos espacios tiene una amplia carta de funciones pero la que más ejercen es la numero nueve, la cual frecuentemente están atendiendo las quejas de los afiliados pero descuidan otras que son muy importantes como la orientación de los servicios que tiene la EPS o la de proponer alternativas a la gerencia de la EPS, en este proyecto se puede identificar esa fortalezas y debilidades que tiene estos espacio y poder así mejorar.

Ahora bien, en el artículo 20 del Decreto 1757 (1994), se menciona:

El control social en salud podrá ser realizado a través de la veeduría en salud, que deberá ser ejercida a nivel ciudadano, institucional y comunitario, a fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de las entidades e instituciones que hacen parte del sistema general de seguridad social en salud (p.12).

Como las empresas promotoras de salud reciben por el régimen subsidiado recursos públicos, se hace necesario la utilización de mecanismo de participación tan importantes a la hora de velar por el buen uso de los recursos del Estado y estén conformados y listos a hacer una labor que ayude a fortalecer el sistema general de seguridad social en salud y son las veedurías ciudadanas, las cuales ejecutan un control social ejercido por los ciudadanos o por instituciones a fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de las entidades e instituciones que hacen parte del sistema general de seguridad social en salud. Sus funciones están descritas en el Decreto 780 de 2016 en su artículo 2.10.1.1.22

Artículo 2.10.1.1.22 Funciones de la veeduría

1. Contribuir a una gestión adecuada de los organismos de salud.
2. Propiciar decisiones saludables por parte de las autoridades, la empresa privada, las entidades públicas y la comunidad.
3. Fomentar el compromiso de la colectividad en los programas e iniciativas en salud.

4. Velar una utilización adecuada de los recursos.
 5. Coordinar con todas las instancias de vigilancia y control la aplicación efectiva de las normas y velar por el cumplimiento de las mismas.
 6. Impulsar las veedurías como un mecanismo de educación para la participación
- (p. 617)

La veeduría en salud tiene un reto mayor al de las asociaciones de usuarios porque no es a una sola EPS a la que tiene que vigilar, sino es a todo el SGSSS y parte desde iniciar con las secretarías de salud, pasar por las EPS y llegar a las IPS y para ello es importante que articulen con las asociaciones de usuarios, pues son estas quienes les pueden ayudar en esa labor; la veeduría también debe concentrar su esfuerzo en la EPS que maneja la mayor cantidad de los recursos públicos, como es la EPS que afilia directamente el régimen subsidiado y que tiene la mayoría de los afiliados en este régimen

Por otra parte, la EPS son las encargadas de promover la afiliación al SGSSS, aquí no hay servicios médicos, solo administrativo y comercial (Ospina, 2010), y al ser administrativa es la que maneja los recursos y paga a las IPS por sus servicios. Los hospitales públicos y privados hacen negocios con estas entidades para prestar los servicios y es allí donde los espacios de participación ciudadana deben velar en primer lugar porque a los hospitales públicos les contraten mínimo el 40% de la contratación de la EPS, que las EPS paguen a las IPS sus servicios y la cartera sea saldada lo más pronto posible. El buen manejo de los recursos de estas empresas promotoras de salud es la base para un buen servicio de salud por lo que luchan los espacios de participación.

Ahora bien, las IPS son otro de los actores importantes en el SGSSS, pues son todos los

centros, clínicas y hospitales donde se prestan los servicios médicos, bien sea de urgencias o de consulta (Ospina, 2010), son estas entidades las que finalmente prestan el servicio de salud, algunas son parte de la misma EPS espacialmente las nivel primario; para el segundo nivel y de ahí en adelante, generalmente lo contratan con hospitales públicos como es el caso de Zipaquirá, pues la mayoría de las EPS tiene su IPS primaria y el nivel dos lo contratan con el único hospital público del municipio.

A partir de la 1757 de 2015 cuyo objeto es garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección, el derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud.

En Colombia desde que se nace se tiene derecho a estar afiliado a una EPS mediante el registro de un formulario de afiliación que confirma ser usuario de la entidad, se tiene el derecho de escoger la EPS que se desee y se puede cambiar al cumplir mínimo un año de permanencia a otra EPS, en todas se tiene el derecho a la participación en las asociaciones de usuarios, a través de los buzones entre otras acciones. La mayoría de los ciudadanos desconocen que tiene derecho a elegir otra EPS y continuar con su tratamiento, si no está a gusto con los servicios que le presta ésta es una función que tiene las asociaciones de informar a los usuarios que si la ESP no está cumpliendo cambiarse a otra que si lo haga. Hacen parte de este sistema las secretarías de salud, la cual es la entidad del Estado que están frente al tema de la salud a nivel local vigilando, formulando políticas, controles, garantizando el acceso al servicio, promoviendo la participación ciudadana entre otras acciones.

Todo lo anterior hace parte del sistema de salud en un conjunto articulado y armónico de

principios y normas; políticas públicas; instituciones; competencias y procedimientos; facultades, obligaciones, derechos y deberes; financiamiento; controles; información y evaluación, que el Estado disponga para la garantía y materialización del derecho fundamental de salud. (Ley 1757, 2015)

Las veedurías como espacios de participación comunitario han nacido por la voluntad ciudadana de velar por este sector de la salud y las asociaciones de usuarios que tiene un compromiso grande ante todo el SGSSS, pues su frecuente contacto con los afiliados, ser usuarios activos del sistema, estar participando de las reuniones de las directivas de estas entidades y tener una relación constante con las instituciones como la Superintendencia de Salud, entidad que tiene la vigilancia de la salud que debe respaldar la gestión de estos espacios y que debe castigar a las entidades que no le cumpla a los usuarios con calidad en el servicio, así como las Secretarías de Salud municipales y departamentales con ayuda de los espacios de participación y consultando sus conceptos se fortalecerá el sistema, pero para ello también se necesita de espacios objetivos, preparados, organizados a la vanguardia de los debates en salud.

4.3 Marco Legal

Colombia es un país que viene construyendo una política de participación ciudadana desde todos los temas del gobierno nacional y su primer gran paso para fortalecerla fue en la Constitución Política de 1991, en donde se establecieron mecanismos de participación comunitaria, los cuales expresan la posibilidad de los ciudadanos de las organizaciones de este tipo para relacionarse con el Estado, actuar e intervenir en la defensa de los propios intereses y de todos en general.

Los artículos 2 y 103 de la Carta Magna, define como derechos de las personas la

participación de los ciudadanos en las decisiones que afectan la vida y los derechos de la comunidad (Constitución Política de Colombia, 1991); adicional a ello, se identifica como uno de los mecanismos de participación las alianzas y asociaciones de usuarios de salud. En materia de salud el artículo 49 prevé que: “la atención en salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del estado y advierte que los servicios de salud su organización en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad” (Constitución Política de Colombia, 1991, p.21)

Por su parte el gobierno nacional ha reglamentado la participación ciudadana con la ley 134 de 1994, la cual estableció los mecanismos de participación del pueblo, además de las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles, la cual fue unificada en la ley 1757 de 2015- Estatuto de la Participación Democrática en Colombia como lo enmarca la sentencia C-150 de 2015, la cual desarrolla la naturaleza del Estado Colombiano con fundamento en los principios constitucionales de 1991 sobre el poder supremo o soberano del pueblo, del que se deriva la facultad de constituir, legalizar, juzgar, administrar y controlar; por lo anterior, es el pueblo y sus organizaciones, las figuras a partir de las cuales se hace efectivo el ejercicio y control del poder público, a través de representantes o de forma directa.

Para el sector de la salud, la Ley 100 de 1993, artículo 153 - numeral 7; artículo 156, literal h); artículo 157 párrafo 3º; y artículo 200. Reiterado en la ley 1122 de 2007, artículo 37 numeral 4, esta última norma, relativa a los ejes temáticos del sistema de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de salud.

En el literal h) del artículo 156 de la ley 100 de 1993, estableció que los afiliados podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios que los representarán ante las entidades

promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud. (Ley 100, 1993)

Así mismo, el párrafo del artículo 157 señalo que el fin de dichas alianzas o asociaciones es el fortalecer la capacidad negociadora, la protección de los derechos y la participación comunitaria de los afiliados al SGSSS, pudiendo tener como referencia empresas, sociedades mutuales, ramas de actividad social y económica, sindicales, ordenamientos territoriales u otros tipos de asociaciones y podrán cobrar una cuota de afiliación.

Ahora bien, partiendo desde la Ley 100 de 1993 y el Decreto ley 1298 de 1994 desarrolla los principios básicos de la participación ciudadana y comunitaria, se otorga el derecho a participar en la planeación, gestión, evolución y control en los servicios de salud, partiendo de su numeral 11 del artículo 4 sale el decreto 1757 de 1994, por el cual se organiza y establecen las modalidades y formar de participación social en la prestación de servicios de salud, entendidas como el proceso de interacción social en el que se propicia la intervención en las decisiones de salud, teniendo en cuenta intereses individuales y colectivos.

Más adelante la Ley 1122 de 2007, por la cual se hacen algunas modificaciones en el SGSSS y se dictan otras disposiciones en su artículo 37 en el numeral 4 - atención al usuario y participación social, argumenta que su objetivo es garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios en el sistema general de seguridad social en salud, así como los deberes por parte de los diferentes actores del SGSSS; de igual forma promocionar y desarrollar los mecanismos de participación ciudadana y de protección al usuario del servicio de salud. (Ley 1122, 2007)

Pero es el Decreto 780 de 2016, decreto único reglamentario del sector salud, el cual compilo el decreto 1757 de 1994 que en sus artículos 2.10.1.1.11 y 2.10.1.1.12:

Artículo 2.10.1.1.11 Constitución de las asociaciones y alianzas de usuarios. Las

Asociaciones de Usuarios se constituirán con un número plural de usuarios, de los

convocados a la Asamblea de Constitución por la respectiva institución y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes (Decreto 780, 2016, p.611)

Por su parte, la Ley 850 de 2003 y el Decreto 1757 de 1994 compilado en el Decreto 780 de 2016 argumenta que las veedurías ciudadanas:

Artículo 2.5.3.8.3.2.7. Fortalecimiento de la participación comunitaria en su literal 7° “Adecuación y fortalecimiento de mecanismos para el ejercicio de veedurías ciudadanas y comunitarias en salud” (Decreto 780, 2016, p.245)

Artículo 2.10.1.1.19. La veeduría en salud. El control social en salud podrá ser realizado a través de la veeduría en salud, que deberá ser ejercida a nivel ciudadano, institucional y comunitario, a fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de las entidades e instituciones que hacen parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud (Decreto 780, 2016, p.616)

La prestación de los servicios mediante el régimen de subsidios en salud será objeto de control por parte de veedurías comunitarias elegidas popularmente, entre los afiliados, con el fin de garantizar cobertura, calidad y eficiencia; sin perjuicio de los demás mecanismos de control previstos en las disposiciones legales (Decreto 1757, 1994)

Artículo 2.10.1.1.20. “Ejercicio de la veeduría. La veeduría puede ser ejercida por los ciudadanos por sí, o a través de cualquier tipo de asociación, gremio o entidad pública o privada

del orden municipal, departamental o nacional” (Decreto 780, 2016, p.616)

Artículo 2.10.1.1.21. “Inhabilidades e incompatibilidades del veedor ciudadano. Para ser veedor ciudadano en cualquiera de sus niveles se requiere no estar incurso en este régimen de inhabilidades e incompatibilidades de conformidad con el régimen legal” (Decreto 780, 2016, p.616)

Finalmente, dentro del proceso que realiza el Estado colombiano para cada día fomentar la participación ciudadana en el sector salud, recientemente el gobierno nacional realiza un ejercicio para identificar el diagnóstico de la participación en salud para formular la política de participación social en salud, proceso que inicio en el año 2015 y que en el 2017 da como resultado la Resolución 002063 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social:

La política pública de participación social en salud PPSS busca dar respuesta a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente bajo una lógica de interdependencia con el derecho a la salud (Resolución 002063, 2017, p.2).

4.4 Marco Espacial

Este proyecto se realizará en la ciudad de Zipaquirá fundada hace 418 años a 47 kilómetro de la capital de la Republica Santa Fe de Bogotá con una superficie de 197 kilómetros cuadrados.

Localización de Zipaquirá

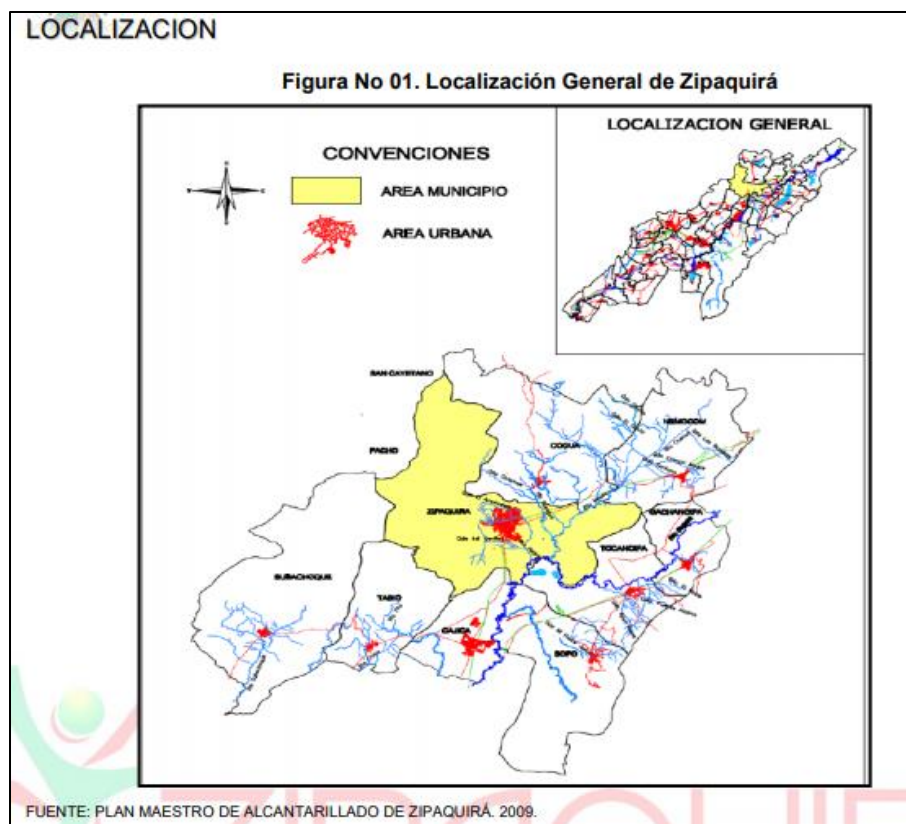


Figura 1. Localización de Zipaquirá. Datos obtenidos de Alcaldía de Zipaquirá (2015, p.1)

4.4.1 Contexto Demográfico

4.4.1.1 Población total: El municipio de Zipaquirá cuenta con una población, para el año 2015, de 122.347 habitantes según las proyecciones de población del DANE; con un crecimiento del 20,4% en los últimos 10 años. Dicho crecimiento está dado de manera discreta por el crecimiento vegetativo de la población; sin embargo, la realidad muestra un incremento superior a las proyecciones a expensas del crecimiento migratorio motivado por las condiciones socioeconómicas que supone presenta el municipio (Alcaldía de Zipaquirá, 2015)

4.4.1.2 Densidad poblacional por kilómetro cuadrado: En cuanto a la densidad poblacional del municipio de Zipaquirá, esta presenta un comportamiento un poco diferente a otros municipios del departamento, incluso de la provincia, ya que su mayor asentamiento poblacional

se encuentra en la zona urbana por lo que su densidad urbana es de 13409 hab /Km², mientras que en la zona rural es de 79,3 hab /Km², la población total del municipio es de 621 hab /Km² (Alcaldía de Zipaquirá, 2015)

4.4.1.3 Población por área de residencia urbano/rural: Como se mencionó anteriormente, el municipio de Zipaquirá se considera predominantemente urbano, concentrándose allí 107.278 habitantes que corresponden al 87,7% del total de la población, mientras que en la zona rural se concentra tan solo el 12,3% representado en 15.069 habitantes.

El municipio limita: Por el norte con el municipio de Cagua; Por el sur con los municipios de Tabio, Cajicá y Tocancipá; Por el occidente con los municipios de Subachoque y Pacho y Por el oriente con los municipios de Tocancipá, Nemocón y Cagua. (Alcaldía de Zipaquirá, 2015)

En cuanto a la división política del municipio, según acuerdo 17 de 2007, este se divide en área urbana y rural; el área urbana se divide en dos (2) zonas; la zona turística conformada por el Centro Histórico de la ciudad y la Catedral de Sal y la zona urbana, en ella se localizan cuatro (4) comunas conformadas por cincuenta y dos (52) barrios; y el área rural se divide en los corregimientos 1 y 2 conformados por catorce (14) centros poblados urbanos ubicados en zona rural y once (11) veredas. (Alcaldía de Zipaquirá, 2015)

4.4.1.4 Capacidad Instalada. En Zipaquirá se cuenta cinco instituciones prestadoras de servicios IPS con capacidad instalada así: la ESE - Hospital Universitario la Samaritana Unidad funcional de Zipaquirá con 29 camas de pediatría, 49 camas para adultos, 18 camas de obstetricia, ocho camas de cuidados básicos neonatales, dos salas de quirófanos, uno de partos, dos ambulancias y sala de urgencias 24 horas, la IPS medintegral Zipaquirá, con 16 camas para adultos, seis camas de cuidados intermedios adultos, siete camas de cuidados intensivos adultos y un quirófano, la IPS arca salud cuenta con, 35 camas para adultos, 10 camas de cuidados

intermedios, 17 de cuidados intensivos, tres salas de quirófanos y un procedimientos, 12 sillas de quimioterapias, dos sillas de hemodiálisis y 14 sillas de apoyo terapéutico y la fundación renal de Colombia una sala de procedimientos, una silla de hemodiálisis, 25 sillas de apoyo terapéutico Renal.

En cuanto a las entidades prestadoras de servicios EPS se cuenta con 10 de ellas presentes en el municipio EPS Famisanar, Medimás, Cruz Blanca, Sura, Nueva EPS, Salud Total, Sanitas, Compensar, Convida y el magisterio y cada una con sus IPS de atención primaria.

Para esta investigación se trabajará con las EPS que tiene conformada las asociaciones de usuarios en el municipio de Zipaquirá la EPS Famisanar, Sura, Nueva EPS y Convida.

4.5 Marco Metodológico

4.5.1 Tipo de estudio realizado. Para analizar las fortalezas y debilidades de las asociaciones de usuarios y la veeduría en salud del municipio de Zipaquirá se considera que es una investigación explicativa. Según Hernández Sampieri (2016):

Los estudios explicativos van más allá de las descripciones de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables (p.7).

A partir de lo anterior, se explica el estado actual de las asociaciones de usuarios de las EPS

y la veeduría de salud de Zipaquirá.

Por otra parte, el alcance de esta investigación permitirá tener un panorama real sobre las fortalezas y debilidades de estos dos espacios de participación ciudadana que dependen directamente de los ciudadanos y su activismo, institucionalmente facilitara definir acciones claras para dar acompañamiento y fortalecer la intervención ciudadana.

En este sentido, la investigación es de carácter cualitativo, tal como lo dice Lerma González, (2014), el cual manifiesta que se refiere a los estudios sobre el quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños. En este tipo de investigación interesa lo que la gente dice, piensa, siente o hace; sus patrones culturales; el proceso y el significado de sus relaciones interpersonales y con el medio. Su función puede ser la de describir o la de generar una teoría a partir de los datos obtenidos; es así que el tipo de investigación cualitativa es etnografía, en donde su objetivo es describir detalladamente los patrones culturales de pequeños grupos de personas. Tales descripciones pueden referirse a la forma como la gente vive, a sus anhelos, lenguaje, creencias, motivaciones, canciones, ocupaciones, preferencias, formas de conducta, entre otros; teniendo en cuenta en estos procesos sociales no solamente su configuración formal, sino también su dimensión histórica.

Ahora bien, conocer a los integrantes y las actuaciones en los espacios de participación ciudadana las asociaciones de usuarios y los de la veeduría de salud del municipio de Zipaquirá, saber la percepción de las instituciones frente al tema de la participación ciudadana y lo que piensan los afiliados al sistema permitirá tener un panorama de las fortalezas y debilidades que tiene estos espacios en Zipaquirá.

4.5.2 Tipos de información. En el caso de esta investigación las fuentes serán primarias, pues directamente se entrevistará y encuestará a los actores de la participación ciudadana en

salud, en el caso de los integrantes de las asociaciones de usuarios y las veeduría de salud, se entrevistará a sus integrantes y se les realizará una encuesta de conocimientos básicos para el ejercicio de su labor, además de una encuesta a una muestra de los afiliados de las EPS que tienen asociaciones de usuarios constituidas para Zipaquirá, como también se efectuará una encuesta a los directivos de las EPS y entrevistas a algunos funcionarios de la Secretaria de Salud de Zipaquirá

Adicional a lo anterior, se consultarán algunas fuentes secundarias con relación a la pregunta de investigación.

4.5.3 Técnicas de recolección y análisis de la información. Se utilizará la entrevista cualitativa, la cual se considera íntima, flexible y abierta.

El tipo de entrevista será abierta, estas se fundamentan en una guía de contenidos y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. (Hernández Sampieri, 2016)

A partir de lo anterior, las siguientes son las preguntas que se realizarán a los integrantes de las asociaciones de usuarios y de la veeduría en salud.

Preguntas realizadas:

- ¿En qué consiste la asociación de usuarios?
- ¿Ha tenido éxito de la asociación de usuarios?
- ¿Cuánto tiempo llevan como asociación de usuarios?
- ¿Para qué sirve la asociación de usuarios para la comunidad?
- También se le realizó una entrevista al funcionario de la Secretaria de Salud del municipio de Zipaquirá encargado de los espacios de participación en salud con las siguientes preguntas
- ¿Cuál es la función de la Secretaria de Salud frente a las asociaciones de usuarios y la

veeduría en salud?

- ¿Cuántos integrantes tiene cada asociación de usuarios y la veeduría de salud? ¿Considera que son representativos con relación a los usuarios?

- ¿Qué fortalezas identifican en las asociaciones de usuarios y en la veeduría en salud?

- ¿Qué debilidades ve en estos espacios de participación asociación de usuarios y veeduría en salud?

Otra técnicas de recolección que se utilizará en esta investigación será la encuesta, la cual se considera un método de investigación importante, es un procedimiento que permite explorar cuestiones direccionadas a la subjetividad, y al mismo tiempo, obtener esa información de un número considerable de personas permitiendo conocer la opinión pública, el conocimiento que se tiene sobre un determinado tema, además la encuesta permite obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos de observación, hace posible el registro detallado de los datos, el estudiar una población a través de muestras con garantías de representatividad, la generalización de las conclusiones con conocimiento de las márgenes de error y control de algunos factores que inciden sobre fenómenos a observar (Grasso, 2006)

A partir de lo anterior, se muestra en nombre de la encuesta y el respectivo enlace en donde se direcciona para su respectivo diligenciamiento:

a) Encuesta de conocimiento aplicada a algunos integrantes de las asociaciones de usuarios y veeduría en salud.

Enlace

https://docs.google.com/forms/d/1yUMVzXUoGr7zS8_NB8nNcXhiF9Mf6WON-0LICrgF3qg/edit

b) Encuesta para analizar la percepción que tienen los usuarios de las EPS Convida,

Famisanar, Sura, Nueva EPS del municipio de Zipaquirá para conocer que tanto saben y acuden a los espacios de participación en salud.

Enlace

https://docs.google.com/forms/d/1Stpz9U_v4wE9EaLZYJl3MB3dnEv9LN3f2KAaf38YjA4/edit

c) Encuesta - Conocer las acciones de las empresas promotoras de salud frente a las asociaciones de usuarios y veeduría en salud del municipio de Zipaquirá con un acercamiento directo con las directivas de las entidades.

Enlace

https://docs.google.com/forms/d/1UKqKjllgjplcPF87MLNiiBZo48kCLVNUnl8jWaj7afo/edit?usp=drive_web

4.5.4 Selección de la muestra. Este proyecto tiene una población definida de investigación, pues se tienen cuatro EPS (Nueva EPS, Famisanar, Sura, Convida) que cuenta con asociaciones de usuarios constituidas en el municipio de Zipaquirá y que además representan a los afiliados de cada EPS. Adicional a lo anterior, se cuenta con la veeduría de salud, la cual está conformada por ciudadanos que están afiliados a cualquier EPS del municipio de Zipaquirá.

En ese orden de ideas se le solicita a la Secretaria de Salud facilite el número de afiliados de estas EPS al 30 de agosto de 2018, información evidenciada en la figura 2

SECRETARIA DE SALUD			
DIRECCION DE ASEGURAMIENTO Y DESARROLLO DE SERVICIOS			
ESTADISTICAS EN ASEGURAMIENTO - AGOSTO 31 DE 2018			
EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	TOTAL
FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES	141		141
SALUD TOTAL S.A. ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD	8662	247	8.909
SANITAS S.A. E.P.S.	10914	119	11.033
COMPENSAR E.P.S.	7712	72	7.784
SURA	18410	317	18.727
COOMEVA E.P.S. S.A.	1	0	1
EPS FAMISANAR LTDA	33807	2508	36.315
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD SOS EPS	3	4	7
CRUZ BLANCA EPS S.A.	838	32	870
NUEVA EPS	11445	443	11.888
MEDIMÁS	13635	843	14.478
CONVIDA	1391	18260	19.651
TOTAL	106.959	22.845	129.804
CONSOLIDADO ASEGURAMIENTO POR REGIMENES 2018			
CONTRIBUTIVO	106.959		
SUBSIDIADO	22.845		
NO AFILIADOS PPNA	411		
TOTAL	130.215		

Figura 2. Estadísticas de aseguramiento. Datos obtenidos de Secretaría de Salud de Zipaquirá (2018, p.2)

Unidad de muestreo: El total de afiliados en el municipio de Zipaquirá son 130.215 usuarios del sistema general de seguridad social en salud.

Unidad de Análisis: Se identifican cuatro EPS que cuentan con asociación de usuarios: la Nueva EPS, que cuenta con 11.888 usuarios; Sura, que cuenta con 18.727; EPS Famisanar, que cuenta con 36.315 y Convida, que cuenta con 19.651 usuarios para un total de **Unidad de Análisis de 86.581 usuarios.**

Población: Corresponde a los usuarios de las cuatro EPS que cuentan con asociación de usuario para la sede de la EPS en Zipaquirá.

Muestra: El tipo de muestra que se realizará será la muestra probabilística subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos (Hernández Sampieri, 2016)

Para calcular el tamaño de la muestra se acudirá al programa *Stats*, esta muestra será utilizada para aplicar una encuesta que permitirá conocer la percepción de los usuarios de las EPS Convida, Famisanar, Sura y Nueva EPS respecto de los espacios de participación en el sector salud, como son las asociaciones de usuarios y la veeduría en salud.

Ahora bien, cuando se determina una muestra probabilística y dado que una población es de N tamaño se deben plantear el siguiente interrogante:

¿Cuál es el número de unidades o casos que se requieren para conformar una muestra N que asegure un determinado error máximo aceptable y un nivel de confianza? Comúnmente, hay dos niveles de error (5% y 1% en términos de proporción) para el caso de la presente investigación el nivel de error que se tomará es el del 5%, y de confianza (95% y 99%), para el caso del proyecto, el porcentaje de confianza se calcula en 95%. La respuesta a esta pregunta busca encontrar una muestra que sea representativa del universo o población con cierta posibilidad de error (se pretende minimizar) y nivel de confianza (maximizar), así como probabilidad (Hernández Sampieri, 2016)

A continuación, en de la figura tres a la seis, se evidencia el resultado del programa de las muestras que se tomaran por cada EPS.

Muestra de la EPS SURA

N: 18.727 usuarios afiliados a sura

(n): 376 la muestra

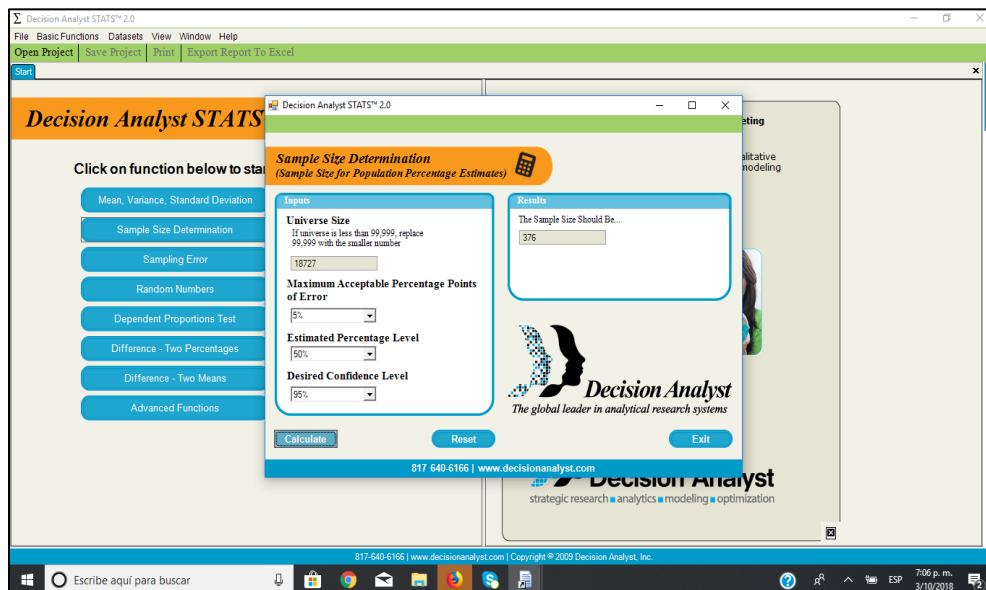


Figura 3. Decisión Analyst - EPS SURA. Datos obtenidos de Decision y Analyst (2018, p.1)

Muestra de la EPS FAMISANAR

N: 36.315 - usuarios afiliados a Famisanar

(n): 380 la muestra

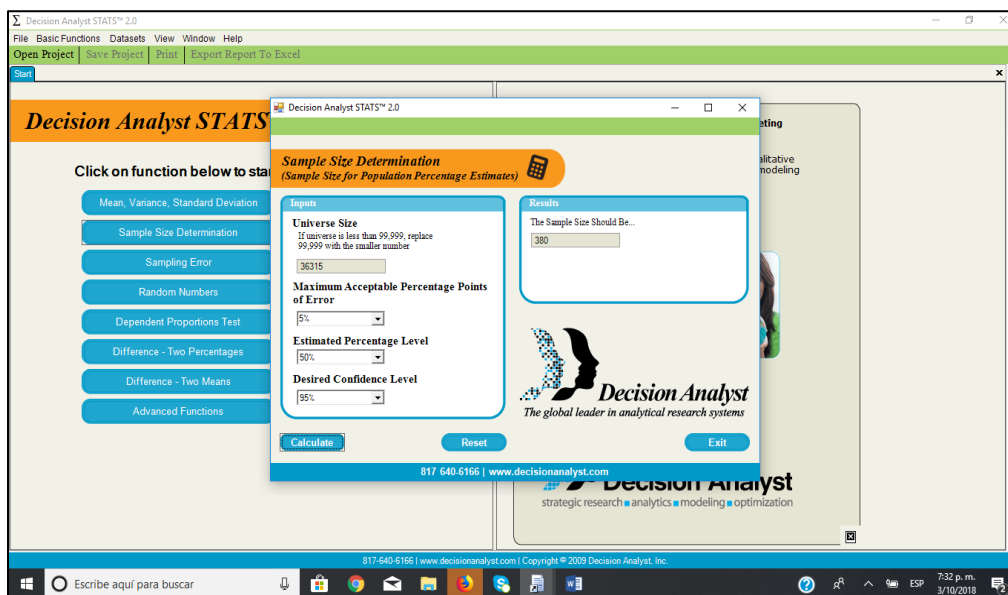


Figura 4. Decision Analyst - EPS Famisanar. Datos obtenidos de Decision y Analyst (2018, p.1)

Muestra de la EPS Nueva EPS

N: 11.888 usuarios afiliados a Nueva EPS

(n): 372 la muestra

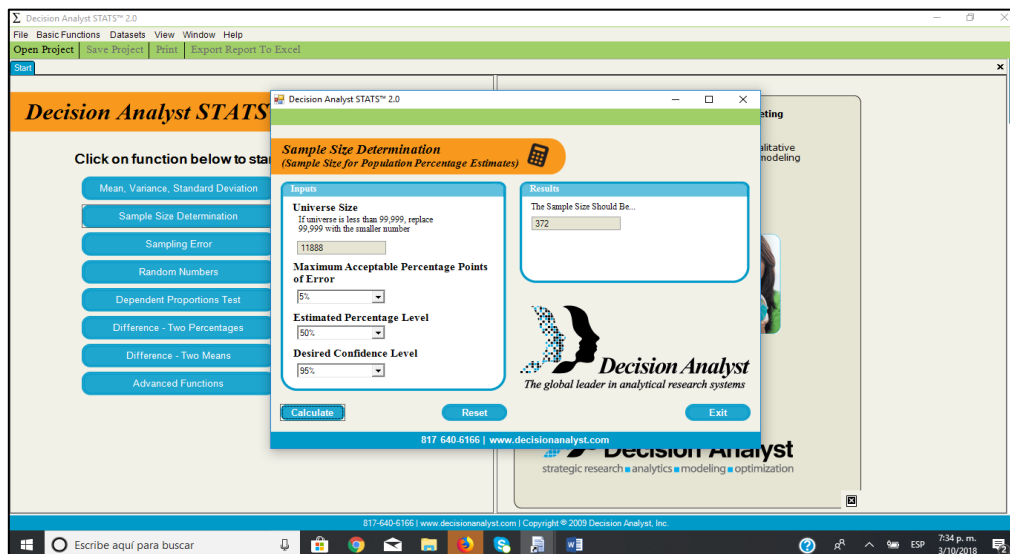


Figura 5. Decision Analyst - Nueva EPS. Datos obtenidos de Decisión y Analyst (2018, p.1)

Muestra EPS Convida

N: 19.651 usuarios afiliados a Convida

(n): 377 la muestra

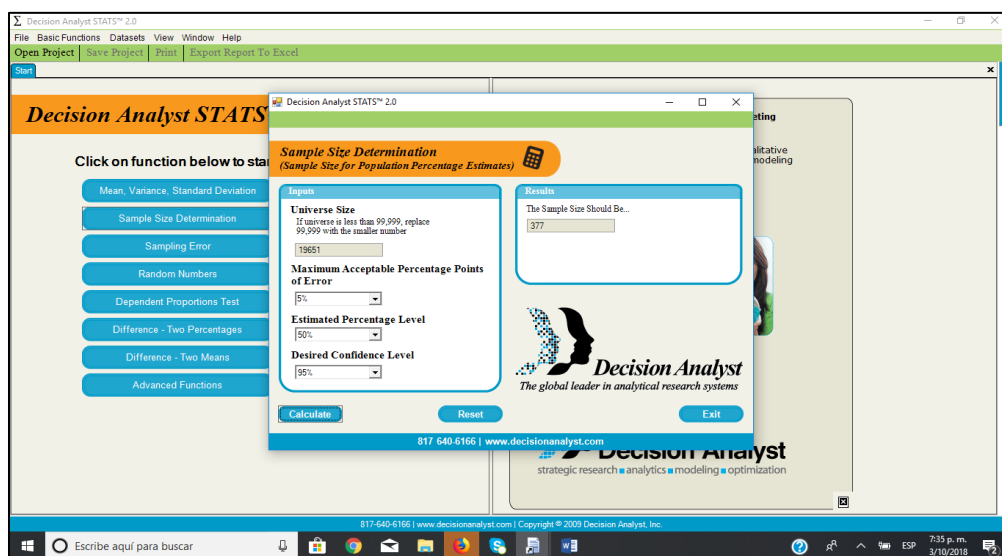


Figura 6. Decision Analyst - EPS Convida. Datos obtenidos de Decisión y Analyst (2018, p.1)

4.6 Análisis de la Información Recolectada

Uno de los primeros instrumentos aplicados fue la entrevista, donde se realizaron algunas preguntas a los espacios de participación en salud que a continuación se analizan a través de una técnica muy sencilla para producir categorías, es la de “agrupamiento”, la cual contiene los siguientes pasos: primero, anotar temas vinculados al planteamiento mencionado en las entrevistas o grupos, o bien detectar en las observaciones y documentos; luego, señalar cuales son comunes (se repiten una y otra vez), cuáles son las más distintivas (muy relacionadas con el planteamiento) y cuales solamente se mencionan una o poca veces. Estos últimos se descartan. Posteriormente, agrupar temas (Hernandez Sampieri, 2016)

4.6.1 Resultados de las Entrevistas realizadas a las Asociaciones de Usuarios. A continuación, se describen las respuestas de las entrevistas.

Respuestas dada por la asociación de usuarios de la EPS Convida

1) ¿En qué consiste la asociación de usuarios?

Nosotros como asociación somos un puente entre la EPS convida y los usuarios y el Hospital.

2) ¿Cuáles han sido los éxitos de la asociación de usuarios?

Lo que más hemos logrado como asociación es ir a Bogotá para mirar los contratos que Convida ha realizado con el hospital de Zipaquirá dos reuniones en las que se logró bastante acercamiento éntrela EPS y la IPS.

3) ¿Cuánto tiempo llevan como asociación de usuarios?

Para ser parte de la asociación de usuarios se realiza siempre por asamblea todas las personas pueden participar y son bienvenidos, nosotros estamos conformados por tres grupos el

de farmacia, Hospital y Sede convida, llevamos tres años seguidos participando y hay muchos que se postulan, pero no participan.

4) ¿Para qué sirve la asociación de usuarios para la comunidad?

Para ayudar a los usuarios en lo que más se pueda ya sea en las autorizaciones, con todo lo relacionado con lo que oferta la EPS como la IPS, hemos estado interviniendo mucho en beneficio de los usuarios y ante los entes como la superintendencia de salud.

Respuestas dada por la asociación de usuarios de la Nueva EPS.

1) ¿En qué consiste la asociación de usuarios?

Es una asociación muy uniforme con los usuarios y la administración de la EPS, nos reunimos cada mes con los usuarios y los directivos de las EPS, conformado por 10 usuarios, tenemos acceso director para realizar reclamaciones, reunión trimestralmente con las directivas nacionales.

2) ¿cuáles han sido los éxitos de la asociación de usuarios?

Hemos logrado como asociación de usuarios que la nueva EPS este brindando servicios exclusivos para los usuarios, tenemos puerta abierta con los administradores de la EPS para resolver las quejas, hemos logrado cambiar el espacio de la farmacia

3) ¿Cuánto tiempo llevan como asociación de usuarios?

Desde hace 25 años existe esta asociación de usuarios desde que existía el seguro social, hace mención que, gracias a la asociación de usuarios de Zipaquirá, también se creó la departamental y la nacional

4) ¿Para qué sirve la asociación de usuarios para la comunidad?

Trabajamos de la mano para mejorar la calidad del servicio de salud, no es fácil por la situación nacional del sistema de salud, pero ayudamos a los usuarios al control constante del

sistema y que no se niegue el servicio a los usuarios, buscando mantener el buen servicio en todos los niveles como asociación buscamos que la nueva EPS contrate todos los servicios posibles en Zipaquirá para que no se tengan a trasladar a otras entidades.

Respuestas dada por la asociación de usuarios de la EPS Sura.

1) ¿En qué consiste la asociación de usuarios?

Somos un grupo de usuarios que tenemos en cuenta las necesidades de los pacientes con el servicio de salud y nos reunimos con las directivas de la EPS para dialogar sobre estos problemas y mejorar el servicio

2) ¿Cuáles han sido los éxitos de la asociación de usuarios?

Hemos logrado capacitaciones para nuestra labor, una mejor atención para los usuarios, se instaló el digiturno en la sede de la IPS, más personas para la farmacia.

3) ¿Cuánto tiempo llevan como asociación de usuarios?

Llevamos unos 10 meses como asociación de usuarios conformada

4) ¿Para qué sirve la asociación de usuarios para la comunidad?

Sirve para ayudar a los usuarios en las dificultades que tenga con el servicio de salud

Respuestas dada por la asociación de usuarios de la EPS Famisanar.

Se le solicito la entrevista varias veces a los miembros de la asociación de usuarios de la EPS Famisanar, pero no accedieron a darla, sin embargo, como parte del proceso de investigación se realizó un seguimiento a intervención que realizo los integrantes de la asociación de usuarios de Famisanar, a la emisora comunitaria que puede dar luces sobre la respuesta a las preguntas que tenemos

1) ¿En qué consiste la asociación de usuarios?

Sirve de canal de comunicación entre la EPS, IPS y asociación de usuario para mirar

problemáticas de los servicios de salud que se prestan llevando las inquietudes.

2) ¿Cuáles han sido los éxitos de la asociación de usuarios?

Logros Guardia de seguridad en la IPS, mejorar el tiempo de citas, línea de frente, asistencia de varias capacitaciones, reuniones con directivas.

3) ¿Cuánto tiempo llevan como asociación de usuarios?

Llevamos hace más de 10 años realizando la labor como asociación de usuarios actualmente, está conformado por seis personas las directivas de la asociación, esta asociación sea mantenido unida es un logro.

4) ¿Para qué sirve la asociación de usuarios para la comunidad?

La asociación busca que se cumpla la ley en el tiempo de las citas, resolver las quejas sobre los diferentes temas como la entrega de autorizaciones, hacer respetar para que los usuarios los atiendan como debe ser.

Respuestas dada por la veeduría de salud de Zipaquirá

1) ¿En qué consiste la asociación de usuarios?

Es una herramienta constitucional y legal que representa a la comunidad que la elige y tiene unas competencias definidas de verificación, seguimiento, exigencias y denuncias.

2) ¿Cuáles han sido los éxitos de la asociación de usuarios?

Logramos la Ampliación en varias EPS e IPS de la Línea de Frente, mejoramiento en la atención, resolución de quejas y reclamos, mejoramiento en atención prioritaria a madres gestantes, discapacitados, menores de edad y adulto mayor, cumplimiento en las citas con especialistas y reuniones constantes con directivos de EPS e IPS, para analizar la generalidad y resolución de problemas cuando se viola la Ley Estatutaria 1751/2015 que entre otras cosas es una constante.

3) ¿Cuánto tiempo llevan como asociación de usuarios?

Hace más de 12 años y hasta hace un año, fue la mejor posicionada en Cundinamarca y ejemplo de labor en varios municipios, siempre mostrando resultados.

4) ¿Para qué sirve la asociación de usuarios para la comunidad?

- Para ayudar a las personas a que su servicio se preste mejor

- Análisis de la información de la entrevista a través de la siguiente grafica

Tabla 1. Análisis de la información recolectada en la entrevista

Lista de temas	¿Cuáles son comunes?	¿Cuáles son las más distintivas?	¿cuáles se pueden agrupar?
¿En qué consiste la asociación de usuarios?	Sirve de puente, guía entre la EPS, IPS y los usuarios	Es una herramienta constitucional y legal que representa a la comunidad que la elige y tiene unas competencias definidas de verificación, seguimiento, exigencias y denuncias.	Servir como puente
¿Un éxito de la asociación de usuarios?	Reunión con las directivas o administrativos para resolver problemáticas	Mejorar la atención de los usuarios	Reunión con las directivas presentando los problemas
¿Cuánto tiempo llevan como asociación de usuarios?	La que más lleva esta sobre los 12 años y la que menos lleva esta sobre un año	12 años	Más de 12 años
¿Para qué sirve la asociación de usuarios para la comunidad?	Ayudar a los usuarios Mejorar el servicio Buscar que se cumpla la ley	Buscar que se cumpla la ley	Las respuestas de ayudar a los usuarios.

Nota: Elaborada por la Autora

En este primer instrumento se puede analizar dos frentes lo positivo y lo negativo

Tabla 2. Aspectos positivos y negativos

Positivo	Negativo
<ul style="list-style-type: none"> • Que tiene acercamiento con las directivas de sus EPS. • Que conocen y vigilan la principal IPS de la red de la EPS • Tienen varios años de trabajo • Todas tiene logros para mostrar como gestión de su labor • La veeduría de salud mira otros aspectos importantes como línea de frente 	<ul style="list-style-type: none"> • Solo se enfocan en recibir quejas • No hay logros de números de usuarios que capacitan. • Son muy pocos integrantes comparado al número de usuarios que tiene cada EPS.

Nota: Elaborada por la Autora

Este primer instrumento aporta para la pregunta de investigación que una de las fortalezas que tiene estos espacios de participación es el reconocimiento, acercamiento y comunicación directa con la parte administrativa de la EPS e IPS constantemente, otra de las fortalezas identificadas es que en todos estos espacios se tiene algo que mostrar de gestión.

4.6.2 Análisis de la entrevista al funcionario de espacios de participación de la Secretaría de Salud

Nombre: Martha Lucia Fino Ruiz. Desde el 2017 realiza acciones con los espacios de participación en salud.

1) ¿Cuál es la función de la secretaria de salud frente a las asociaciones de usuarios y la veeduría en salud?

Brindar fortalecimiento y empoderamiento a las instancias de participación, mediante capacitaciones y acompañamiento.

2) ¿Cuántos integrantes tiene cada asociación de usuarios y la veeduría de salud? ¿Considera que son representativos con relación a los usuarios?

Famisanar cuenta con 7 integrantes, Sura con 4, Nueva EPS con 5. Convida con 10 y veeduría con 5, faltan que se cree nuevas alianzas de usuarios.

3) ¿Qué fortalezas identifican en las asociaciones de usuarios y en la veeduría en salud?

Las asociaciones de usuarios son puente entre la parte administrativo y los usuarios y la veeduría en salud ofrece control para algunas EPS no a todas.

4) ¿Qué debilidades ve en estos espacios de participación asociación de usuarios y veeduría en salud?

Asolaciones de usuarios falta que las personas participen porque no les interesa el tema porque creen que no pasa nada.

La veeduría en salud debería ser más imparcial y no enfocarse solo en algunas EPS e IPS

Se puede analizar que la secretaria de salud tiene un profesional que capacita y acompaña estas instancias, que identifica desintereses en los ciudadanos y que ve desfondado en su función a estos espacios de participación.

Análisis de la Encuesta para conocer las acciones de las empresas promotoras de salud frente a las asociaciones de usuarios y veeduría en salud del municipio de Zipaquirá con un acercamiento directo con las directivas de las entidades.

Enlace

https://docs.google.com/forms/d/1UKqKjllgjpIcPF87MLNiiBZo48kCLVNUnl8jWaj7afo/edit?usp=drive_web

A continuación, se muestran las respuestas dadas por las EPS a la encuesta, un análisis de cada pregunta y un análisis general al final.

Usuarios que han respondido
Enviar por correo
coordimedayg.zipa@hotmail.com
sandra.torres@nuevaeps.com.co
jose.zamora@convida.com.co
cmendoza@famisanar.com.co

Figura 7. Usuarios que contestaron la encuesta. Elaborada por la Autora

Todos los coordinadores de las EPS que tiene asociación de usuarios exclusiva para Zipaquirá contestaron la encuesta

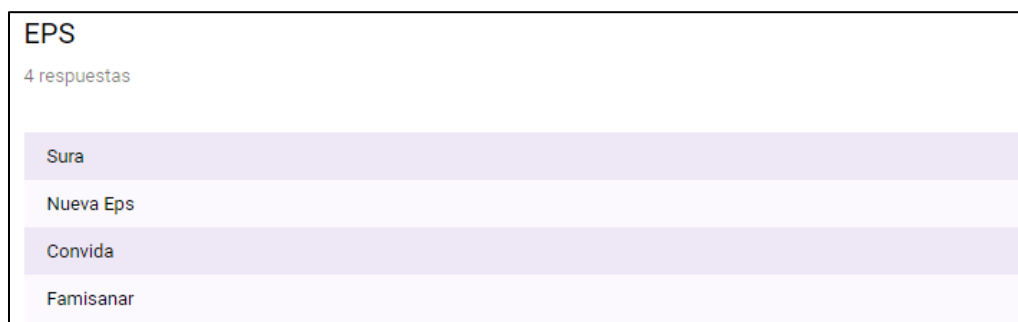


Figura 8. Nombre de las EPS que respondieron la encuesta. Elaborada por la Autora

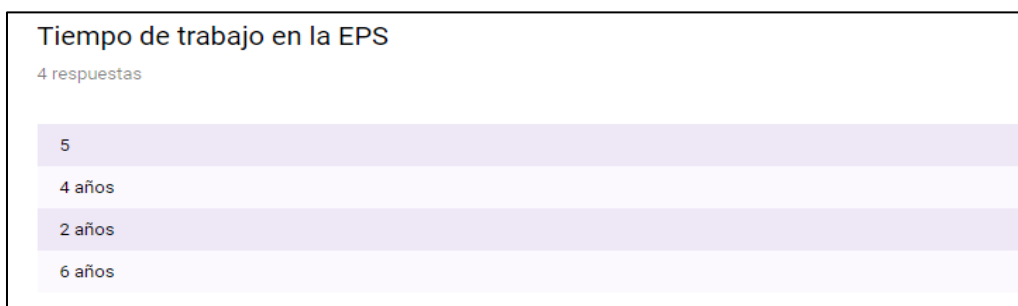


Figura 9. Tiempo de trabajo en la EPS. Elaborada por la Autora

El tiempo de trabajo de ellos en la EPS el máximo es de 6 años y el mínimo es de 2 años, lo que permite un tiempo suficiente para conocer sobre los espacios de participación ciudadana.

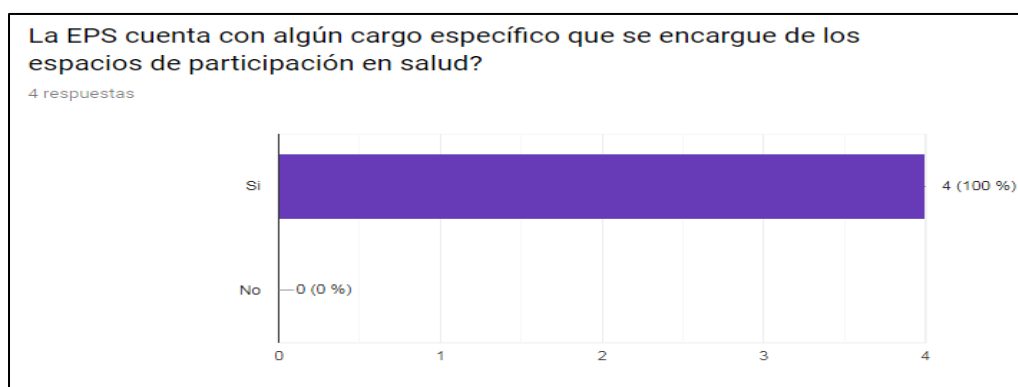


Figura 10. ¿La EPS cuenta con algún cargo específico que se encargue de los espacios de participación ciudadana? Elaborada por la Autora

Todas al interior de su estructura cuentan con un cargo que se encarga de interactuar y estar pendiente de los espacios de participación ciudadana.

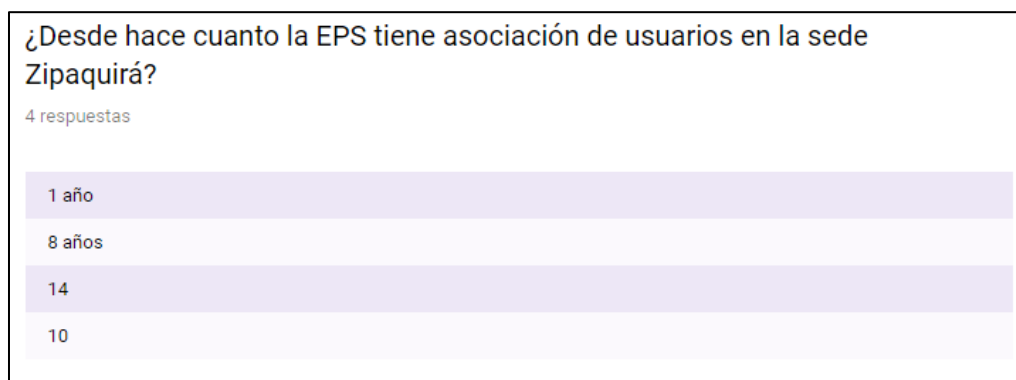


Figura 11. ¿Desde hace cuánto la EPS tiene asociación de usuarios en la sede de Zipaquirá? Elaborada por la Autora

Tanto la EPS Convida como Famisanar son las que hace más tiempo cuentan con asociación de usuario, la Nueva EPS afirma que desde hace 8 años y la que menos lleva es la EPS Sura.

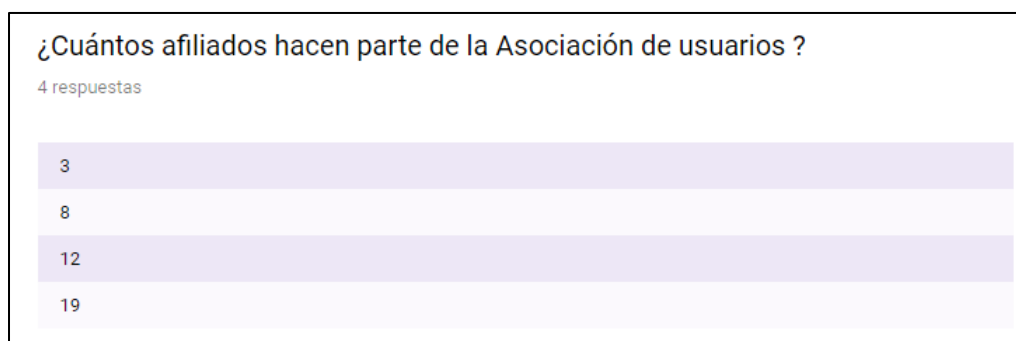


Figura 12. ¿Cuántos afiliados hacen parte de la asociación de usuarios? Elaborada por la Autora

La EPS Famisanar es la que tiene el mayor número de afiliados que pertenece a la asociación de usuarios con 19 personas, luego Convida con 12 usuarios, luego Nueva EPS con ocho usuarios y finalmente Sura con tres usuarios en la Asociación.

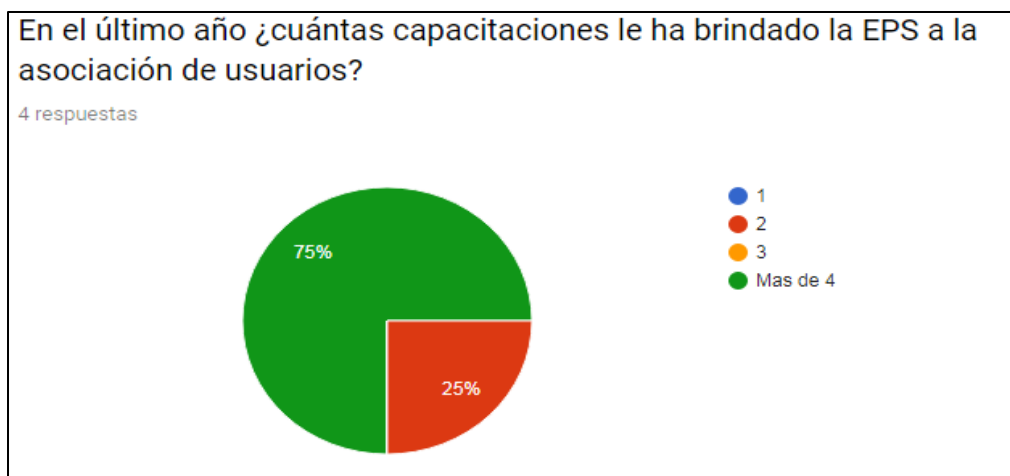


Figura 13. En el último año ¿Cuántas capacitaciones le ha brindado la EPS a la Asociación de usuarios? Elaborada por la Autora

Se analiza que a la única Asociación de usuarios que solo le han brindado dos capacitaciones es a la EPS Famisanar, el resto de EPS han brindado más de cuatro capacitaciones a los integrantes de la A.U.

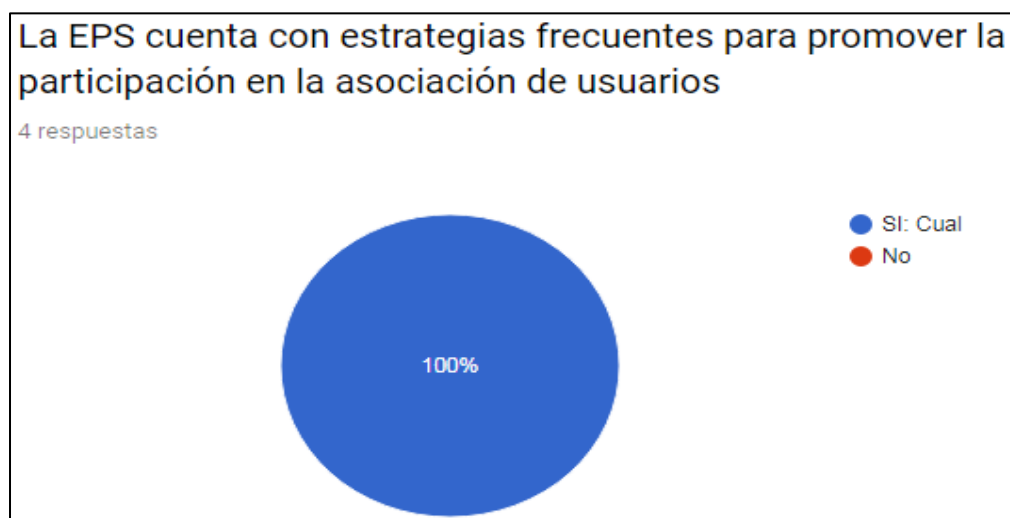


Figura 14. ¿La EPS cuenta con estrategias frecuentes para promover la participación en la asociación de usuarios? Elaborada por la Autora

El 100% de las EPS manifiestan que sí cuentan con estrategias frecuentes para promover la participación de los usuarios en la asociación de usuarios.



Figura 15. ¿En los últimos tres meses se han reunido las directivas de las EPS con la Asociación de Usuarios? Elaborada por la Autora

Todas las Asociaciones han tenido la posibilidad de reunirse con las directivas de la EPS excepto la EPS Convida.

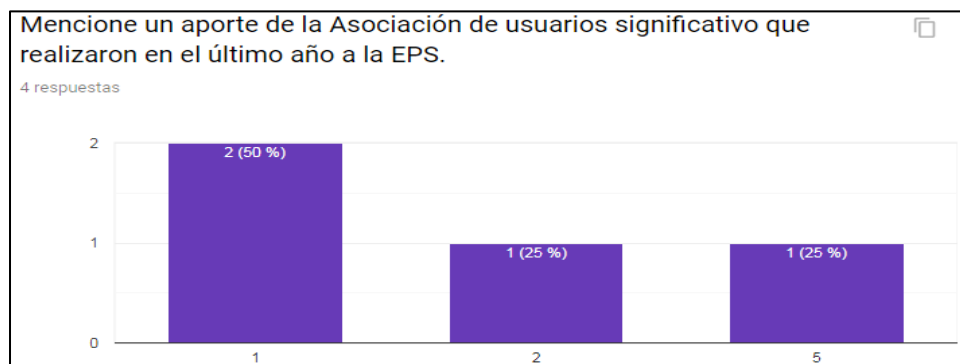


Figura 16. Mencione un aporte de la Asociación de Usuarios significativo que realizaron en el último año a la EPS. Elaborada por la Autora

Las Asociaciones de usuarios mencionaron los aportes que han realizado a las EPS en temas de instalaciones, servicios, líneas de frente, resolución PQRS.

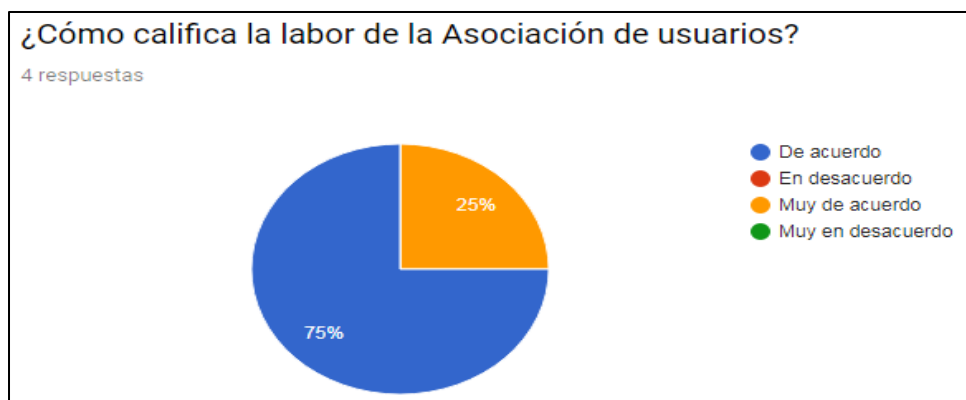


Figura 17. ¿Cómo califica la labor de la Asociación de Usuarios?
Elaborada por la Autora

El 75% de las EPS están de acuerdo con las asociaciones de usuarios y un 25% está muy de acuerdo con la labor adelantada por la asociación.



Figura 18. Conoce a los integrantes de la Veeduría en Salud.
Elaborada por la Autora

Las cuatro EPS en la encuesta manifiestan que si conocen a los integrantes de la veeduría en salud.

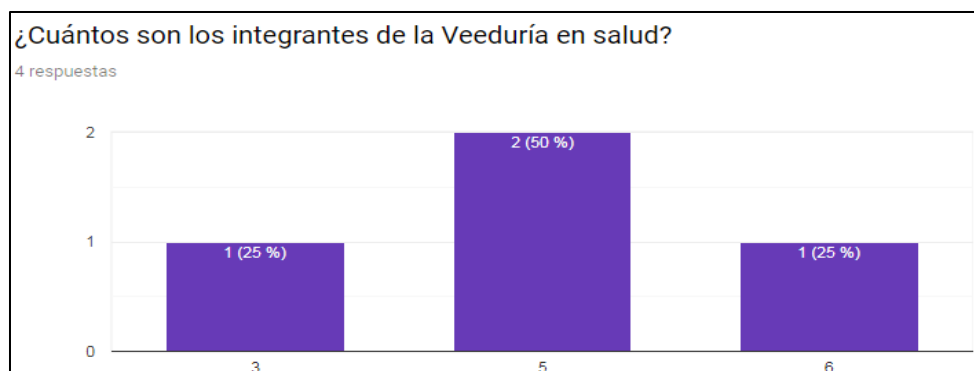


Figura 19. ¿Cuántos son los integrantes de la Veeduría en Salud?
Elaborada por la Autora

La respuesta que dan las EPS a esta pregunta es diferente; dos EPS manifiestan que solo hay un integrante; otra piensa que son dos y una de ellas contesta que no sabe. Se consultó con la base de datos de la Secretaría de Salud sobre los espacios de participación ciudadana en salud y sus integrantes con relación a la veeduría de salud y registran que los integrantes son siete.

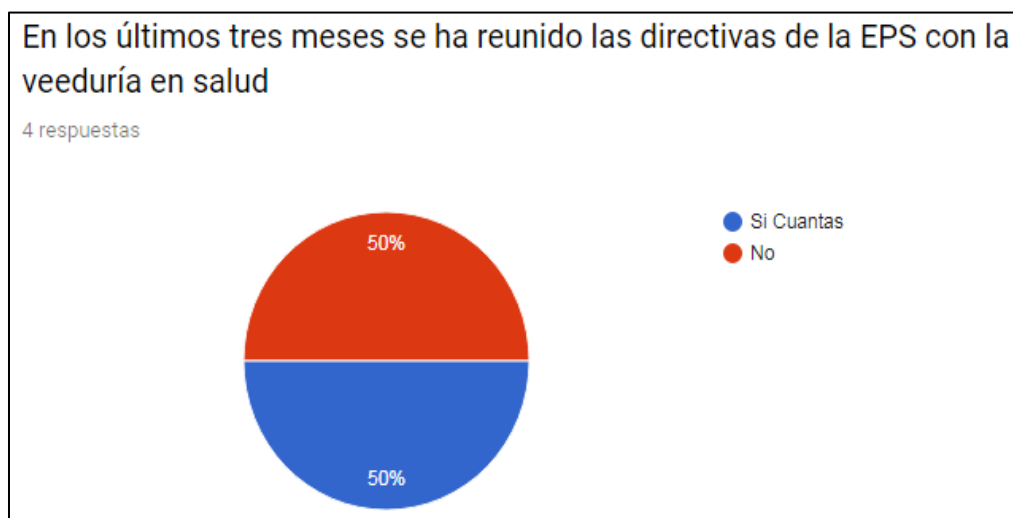


Figura 20. ¿En los últimos tres meses se han reunido las directivas de la EPS con la Veeduría de Salud? Elaborada por la Autora

El 50% de las EPS manifiesta que la veeduría de salud si se reúnen con la directiva de las EPS mientras que el otro 50% no se ha podido reunir con la directiva.

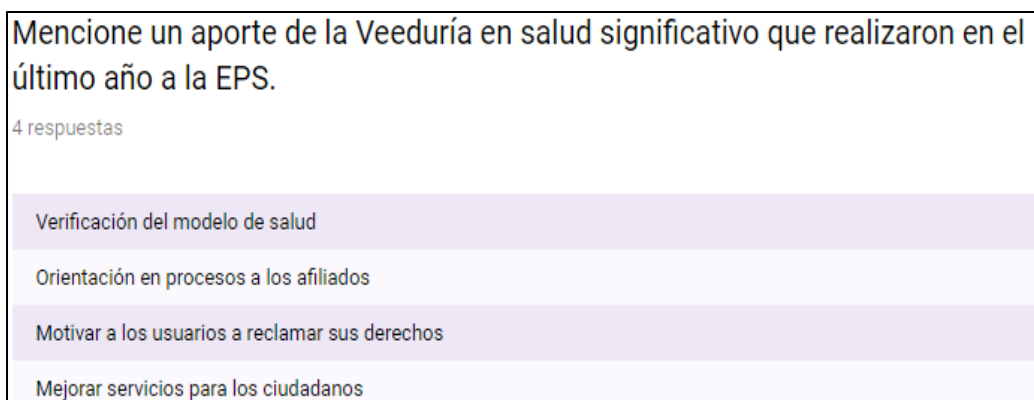


Figura 21. **Mencione un aporte de la Veeduría en Salud significativo que realizaron en el último año a la EPS.** Elaborada por la Autora

Las EPS hacen mención que una de sus aportes es orientar a los usuarios, ayudar a mejorar el servicio de salud y estar verificando que el modelo funcione.

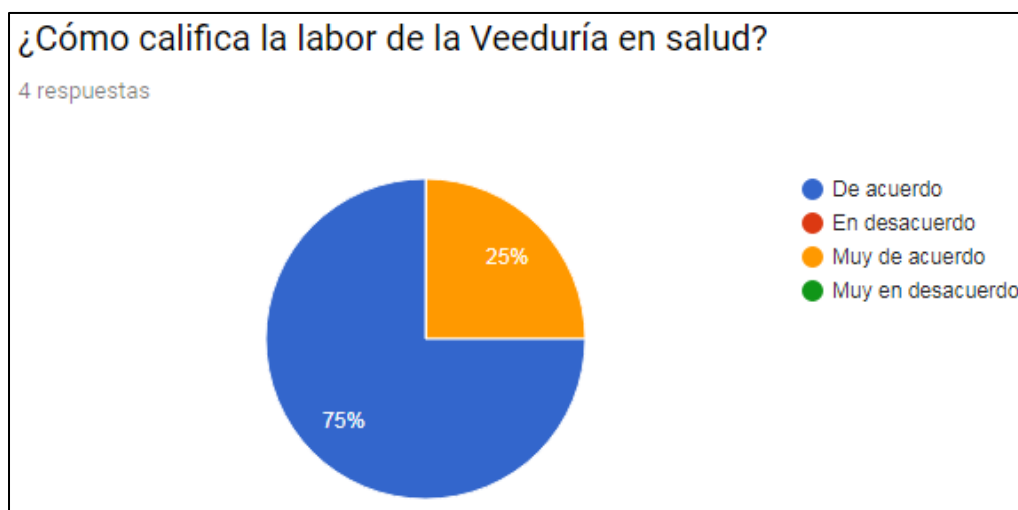


Figura 22. **¿Cómo califica la labor de la Veeduría en Salud?** Elaborada por la Autora

El 75% de las EPS califican la labor de la veeduría como de acuerdo y solo el 25% muy de acuerdo dándole la calificación superior.

De esta encuesta se puede analizar que las Asociaciones de usuarios y la veeduría en salud tiene un respaldo en la EPS, que existen algunos temas que se deben fortalecer como las

estrategias de la EPS para motivar la participación de otros usuarios en estos espacios porque tenemos una participación que no alcanza a ser el 1% de los afiliados en reuniones en las que se participó durante el segundo semestre del 2018 en la que se renovó la directiva de la asociación de usuarios de famisanar solo 19 personas hacen parte de la asamblea de un total de 36.615 a corte de 30 de agosto de 2018 mínimo debería asistir unas 300 personas a la asamblea, es importante trabajar en motivar la participación de los usuarios en la asamblea como mínimo para que estos sean representativos verdaderamente.

En cuanto a la veeduría de salud las EPS no tiene claro cuántos son los integrantes, la Secretaria de Salud de Zipaquirá nos comentó que la veeduría tubo una ruptura en el año 2017 y que esta se dividió en dos desde entonces los dos grupos actúan independientemente, pero quien más reconocimiento tiene ante las EPS es el grupo al cual pertenece el presidente durante el año 2018 también se pudo acompañar algunas reuniones con la veeduría de salud y las EPS.



Figura 23. Reunión de directivos EPS SURA, Veeduría de Salud, Personería y Secretaria de Salud. La Autora

4.6.3 Encuesta de conocimiento aplicada a algunos integrantes de las asociaciones de usuarios y veeduría en salud.

Enlace https://docs.google.com/forms/d/1yUMVzXUoGr7zS8_NB8nNcXhiF9Mf6WON-0LICrgF3qg/prefill

Se realizaron ocho encuestas de conocimiento, se encuestó al presidente de la veeduría de salud, a dos integrantes de la asociación de usuarios de la nueva EPS, a uno de la A.S. de Convida, uno de SURA y tres de Famisanar, los resultados fueron los siguientes

NOMBRE
8 respuestas
Hilma Victoria Medina
Jose Mendieta
Alba Emirida Vanegas de Leon
Ruben Guillermo Galeano
Maria Esperanza Colmenares
Maria Cristina Cifuentes
Hugo Garcia Ríos
Asociación de Usuarios de Convida

Figura 24. Nombre de las personas que respondieron la encuesta. Elaborada por la Autora

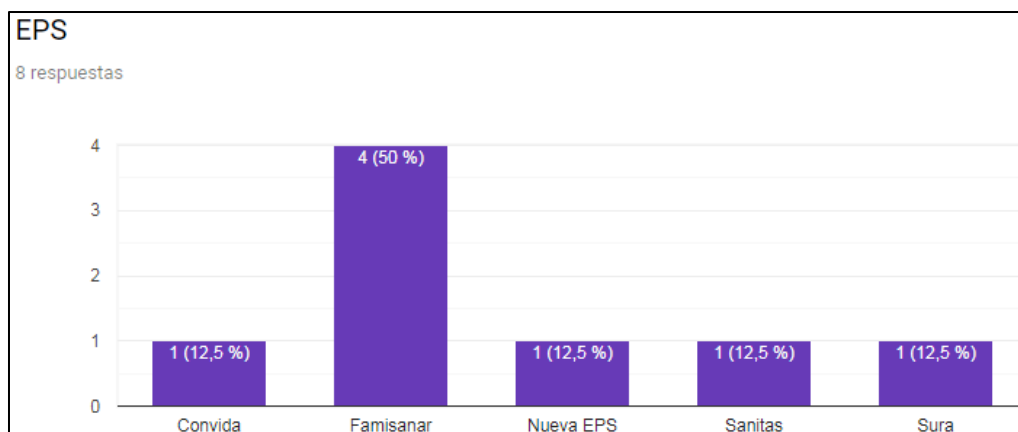


Figura 25. **EPS de los encuestados.** Elaborada por la Autora

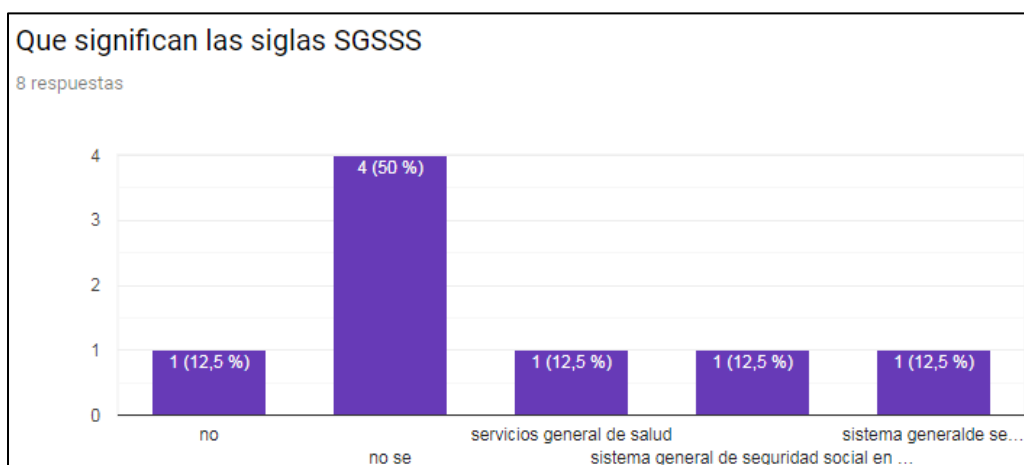


Figura 26. **¿Qué significan las siglas SGSSS?** Elaborada por la Autora

Esta pregunta se realizó porque en el sector de la salud es muy frecuente manejar las siglas para hablar de diferentes entidades, procedimiento, medicamentos, programas y ésta es la sigla más importante en el sector de la salud, pues encierra todas las actividades, la sigla significa Sistema General de Seguridad Social en Salud, se evidencia que el 60% de los encuestados no sabe la traducción de la sigla y el 30% dio una respuesta enfocada.

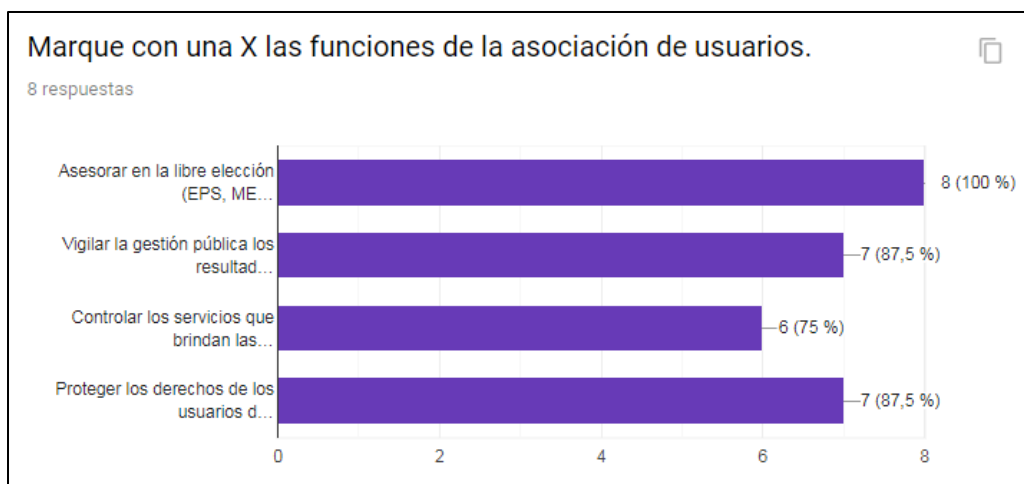


Figura 27. Marque con una X las funciones de la asociación de usuarios.
Elaborada por la Autora

Realizando la consulta de la Ley 850 y de la Ley 1751 - Estatuto de Salud, se realizó una síntesis de las funciones, se colocaron en la pregunta uno, a la cual respondieron la totalidad de los participantes, sin embargo un 90% de los participantes también seleccionaron las otras asociaciones de salud que no vigilan la gestión pública, esta es un función de la veeduría de salud, es allí en donde se evidencia una de las diferencias entre los dos espacios de participación en salud; en cuanto a la tercera tampoco es, pues ellos no controlan el servicio, solo hacen sugerencias, peticiones y quejas sobre el servicio pero no controlan el servicio de salud, ellos no tiene función de inspección, vigilancia y control, por tal motivo según las respuestas dadas es importante capacitar en las funciones.

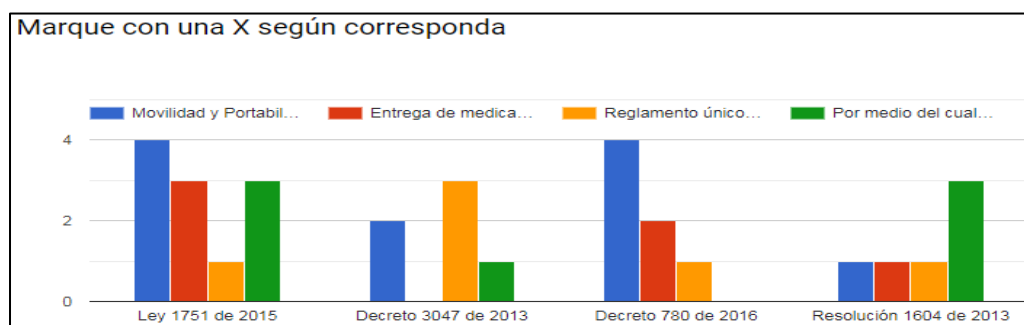


Figura 28. Marque con una X, según corresponda. Elaborada por la Autora

En esta pregunta los encuestado debían seleccionar el tema con la norma que lo rige, el color azul que es el tema de movilidad y portabilidad corresponde al Decreto 3047 de 2013 y solo dos personas coincidieron; el rojo que es entrega de medicamentos corresponde a la Resolución 1604 de 2013 y una personas la selecciono; el amarillo que es reglamento único que es el Decreto 780 de 2016, el cual fue seleccionado por solo una personas y finalmente el verde que es por el cual se reglamenta la ley 1751 de 2015 fue seleccionada por tres personas. Estas son las normas que los ciudadanos integrantes de los espacios de salud deben manejar porque todos los derechos que exijan de los usuarios tienen que estar fundamentados en el incumplimiento de estas normas.

A partir de lo anterior, se evidencia que se debe reforzar el tema de las normas en los integrantes de las asociaciones de usuarios y la veeduría en salud.

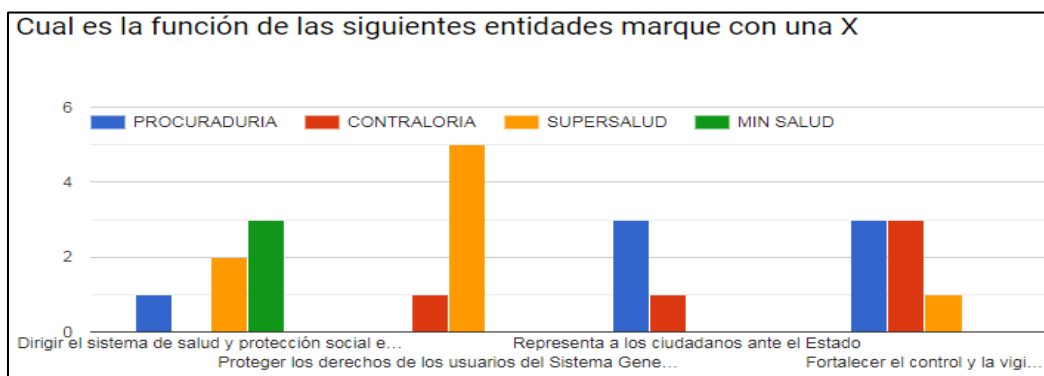


Figura 29. ¿Cuál es la función de las siguientes entidades?, marque con una X. Elaborada por la Autora

En esta pregunta los encuestados debían seleccionar la institución y su función, una de las entidades en la que la mayoría acertó fue la Superintendencia de Salud y el Ministerio de Salud en las que más se les dificultó la selección correcta fue Procuraduría y Contraloría.

Que hace usted cuando un usuario le da a conocer una queja.

8 respuestas

- se le informa que se dirija a la presidente de la respectiva eps para que se tenga en cuenta y se resuelva esa solicitud
- Estudiar los temas para tratar con la EPS
- la reporto a la IPS y le realizo seguimiento para que se encuentre una solución lo mas rápido posible darle una solución
- Solicito dicha queja para escalarla ante la ips o eps
- preguntar lo que a sucedido preguntar en ips o dirigirme a la eps o secretaria de salud
- comunicar a la ips
- acudir a la Eps y verificar la situacion..orientarlo y encontrarle solucion
- hacer un oficio para pasar a la entidad competente y estar pendiente de la respuesta

Figura 30. ¿Qué hace usted cuando un usuario le da a conocer una queja?
Elaborada por la Autora

En esta pregunta abierta que se realizó a todos los encuestados, se evidencia que todos tienen como ruta primero escalar la queja con la EPS y la IPS antes de dirigirse a otra instancia, lo que es una ruta muy pertinente para resolver una queja, realizando el proceso como dice la ley: primero con la entidad directamente involucrada y luego se escala cuando no se obtiene la respuesta que proteja el derecho a la salud del solicitante.

4.6.4 Encuesta de percepción de los espacios de participación ciudadana en el SGSSS

Link:

se

https://docs.google.com/forms/d/1Stpz9U_v4wE9EaLZYJl3MB3dnEv9LN3f2KAaf38YjA4

De acuerdo a la técnica de muestreo que se planteó para este proyecto, se tiene el siguiente número de encuestas realizadas: por EPS para Convida 377, para Famisanar 380, para Nueva EPS 374 y para Sura 376 para un total de 1.507 encuestas.

La primera pregunta es el nombre de las personas que realizan la encuesta, algunas personas accedieron a dar el nombre, otros no lo dieron, pero la diligenciaron, esta información se encuentra en el anexo digital - archivo en Excel encuesta digitadas. Y la pregunta número dos

corresponde al número de cédulas, algunos facilitaron el número, otros dieron un errado y otros no lo suministraron; esta información de los números de cédula también se encuentra en el anexo uno digital.

La pregunta número tres es para identificar a que EPS están afiliados los encuestados, para lo cual las encuestas realizadas por EPS para Convida es de 377; para Famisanar, 380; para Nueva EPS 374 y para Sura 376, para un total de 1.507 encuestas.

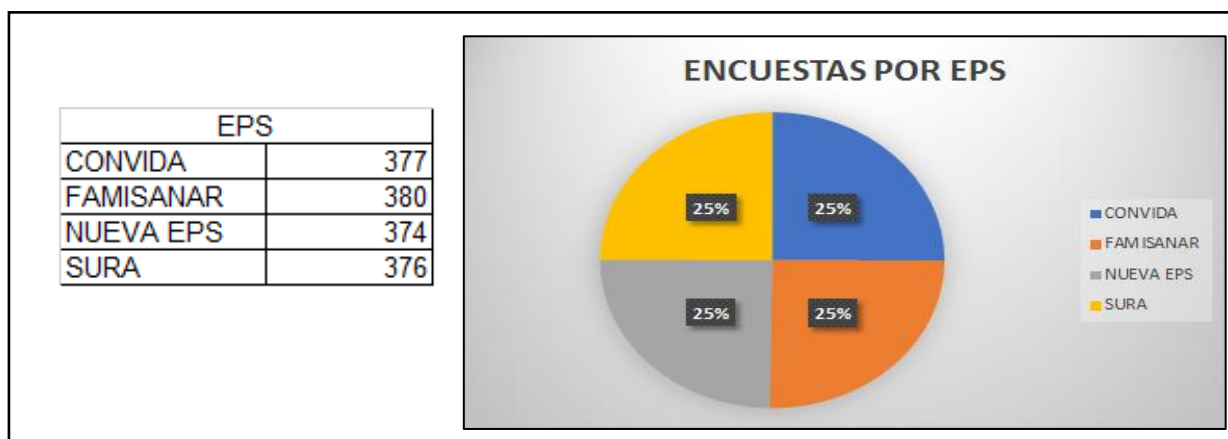


Figura 31. Encuestas por EPS. Elaborada por la Autora

Para la pregunta número cuatro, sobre tiempos de afiliación a la EPS, se realizó los siguientes rangos sobre quienes llevan meses afiliados, los que están entre 1 año y 5 años, los de 6 años a 10 años, los de 11 años a 15 años, los que tiene entre 16 años a 20 años y los que llevan más de 21 años afiliados a la EPS las respuestas son las siguientes:

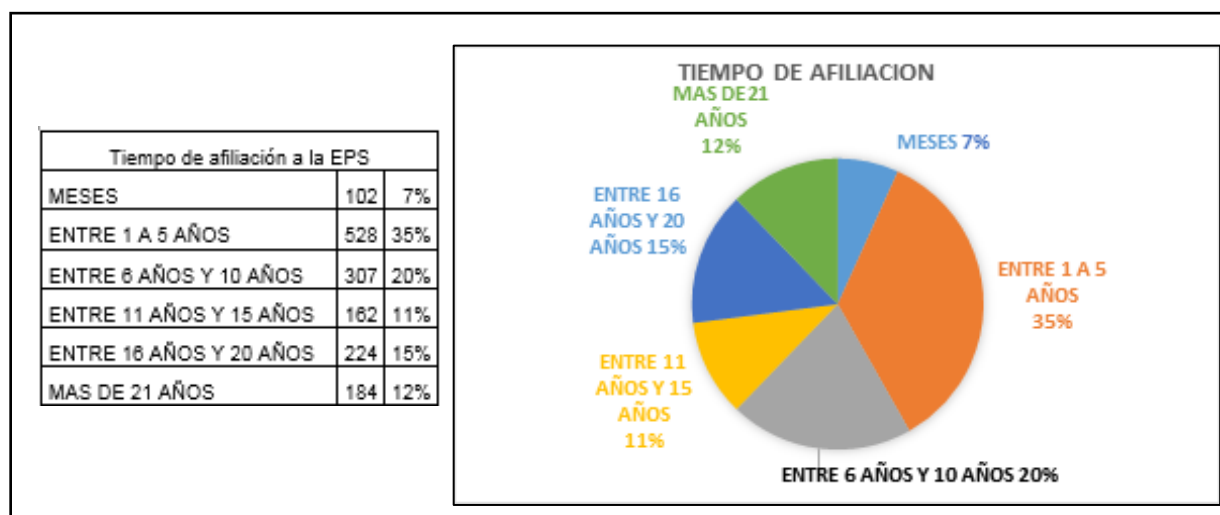


Figura 32. Tiempo de afiliación. Elaborada por la Autora

La figura 32, evidencia que el 58% de los encuestados llevan más de 6 años afiliados a la EPS y el 42% de los encuestados son usuarios que llevan 5 años o menos afiliados a la EPS.

La pregunta número seis indaga sobre el sexo de quien respondía la encuesta estos fueron los resultados:

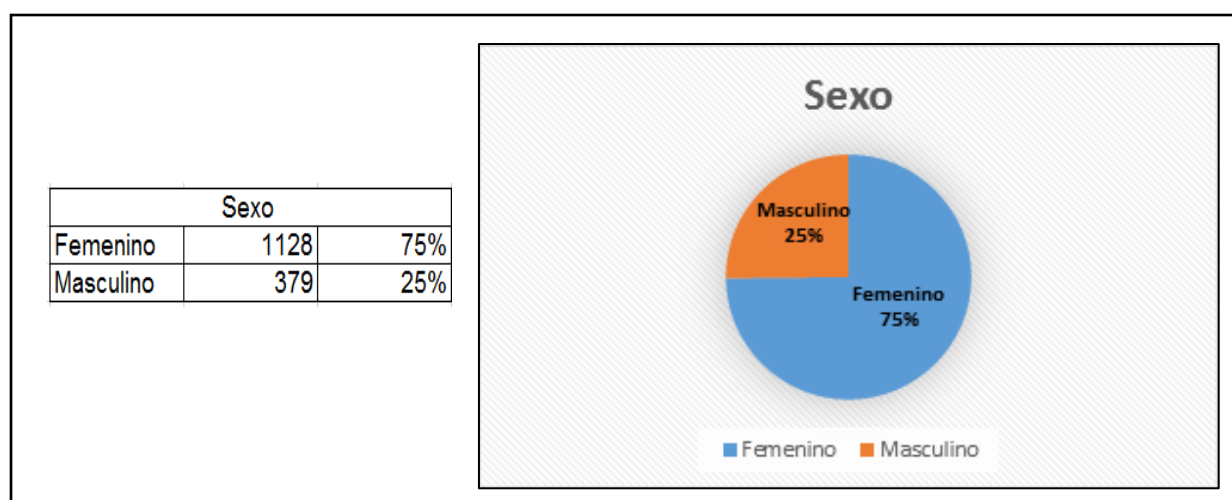


Figura 33. Sexo. Elaborada por la Autora

La figura 33 evidencia que de las 1.507 personas encuestadas el 75% fueron mujeres y el 25% fueron hombres.

En la pregunta número siete se preguntó la edad del encuestado, los resultados fueron los siguientes:

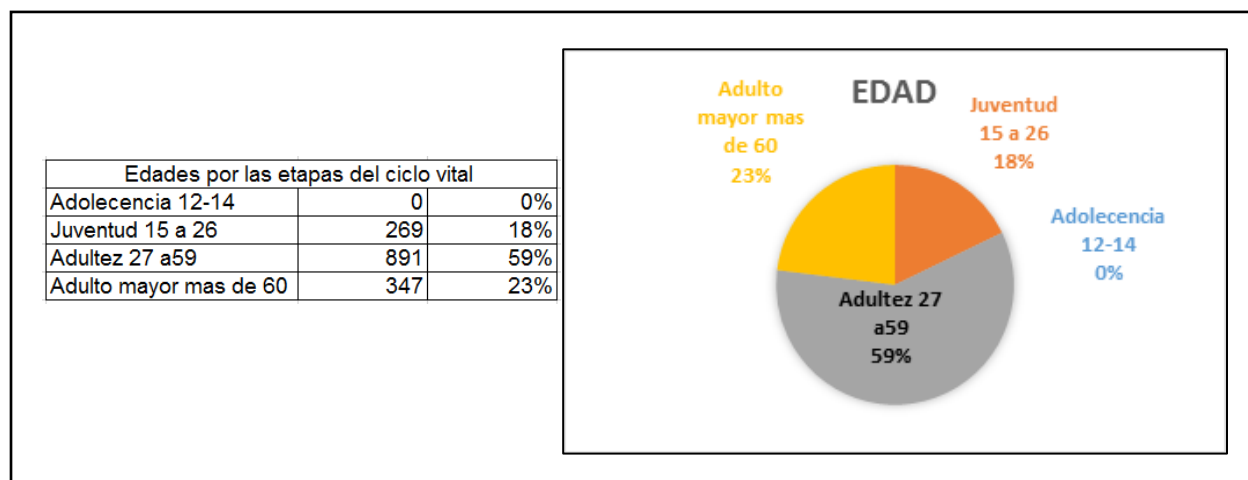


Figura 34. **Edad.** Elaborada por la Autora

Se realiza la clasificación de las edades por las etapas del ciclo vital tomado de la página del Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia, tiene seis etapas: la de primera infancia, que va de los 0 a los 5 años; la de infancia de 6 a 11 años; la de adolescencia que va de los 12 a los 18 años; la de juventud de los 14 a los 26 años; la de adultez de los 27 a los 59 años y la de persona mayor de más de 60 años, con base en este ciclo vital se evidencia que de los 12 a los 14 años ninguna persona contestó la encuesta, de los 15 a los 26 años, etapa denominada juventud, se tuvo una participación del 18%, en el ciclo de 27 a los 59 años fue el mayor porcentaje de participación con el 59% de los encuestados y un 23% fueron adultos mayores.

Pregunta número ocho. En el último mes ¿Cuántas veces ha asistido su EPS?

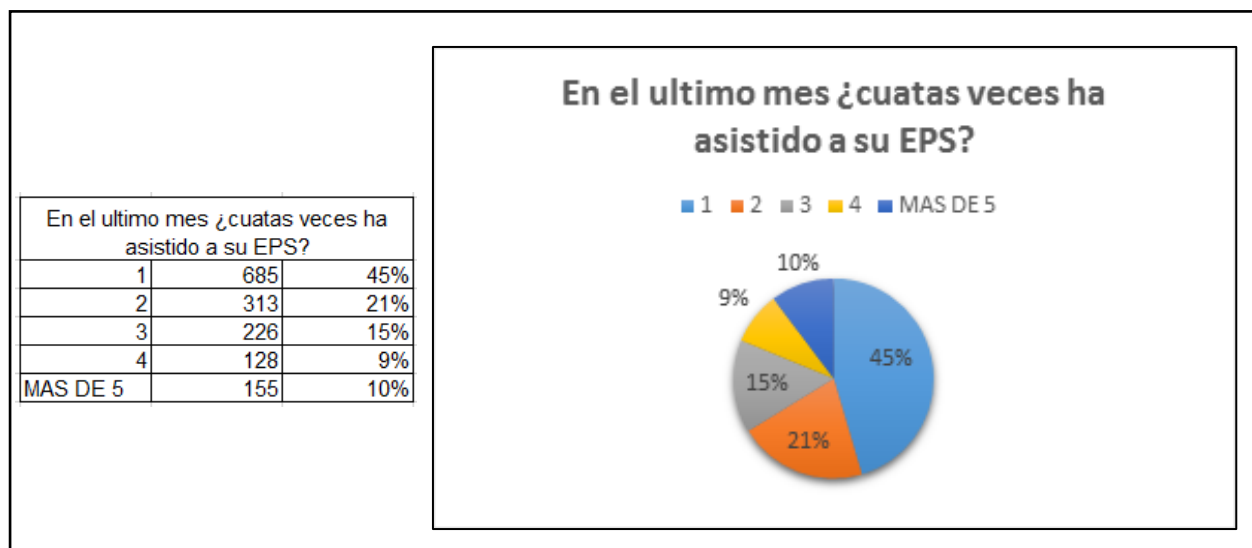


Figura 35. Asistencia a la EPS en el último mes. Elaborada por la Autora

La figura 35 muestra que en el último mes el 45% asistió una sola vez a la EPS, pero el 55% ha tenido que asistir más de dos veces, es decir que son usuarios constantes.

Pregunta número nueve ¿Conoce usted los derechos y deberes de los usuarios en salud?

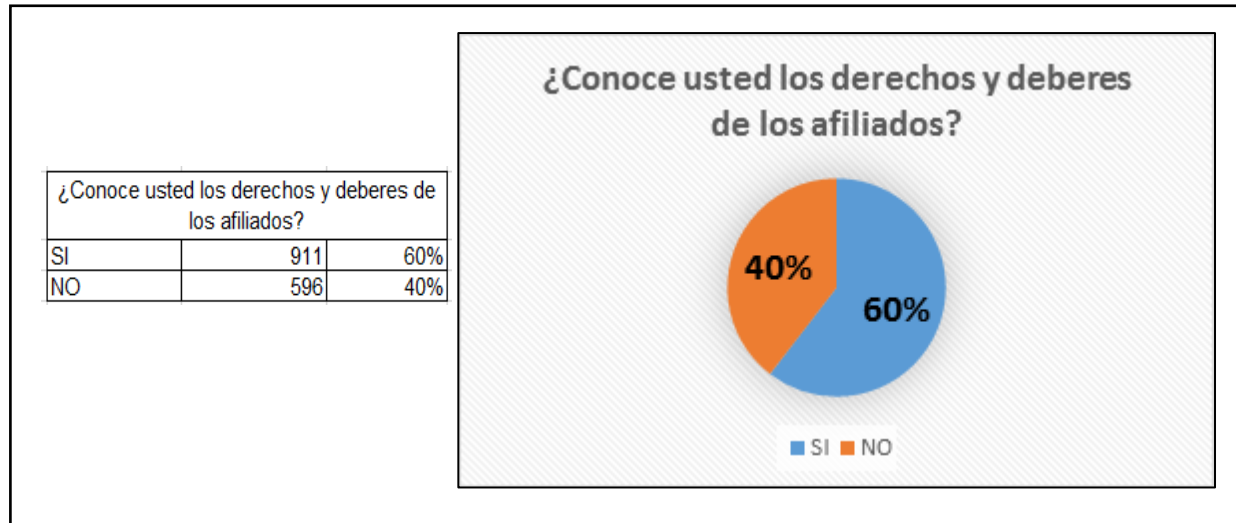


Figura 36. Derechos y deberes de los afiliados. Elaborada por la Autora

El 60% de las encuestas afirman conocer sus derechos y deberes con usuarios y el 40% manifiesta que no tiene conocimientos de ellos, tal como se muestra en la figura 36

Pregunta número 10. ¿Conoce usted algún tipo de organización que defienda los derechos de los usuarios en salud?

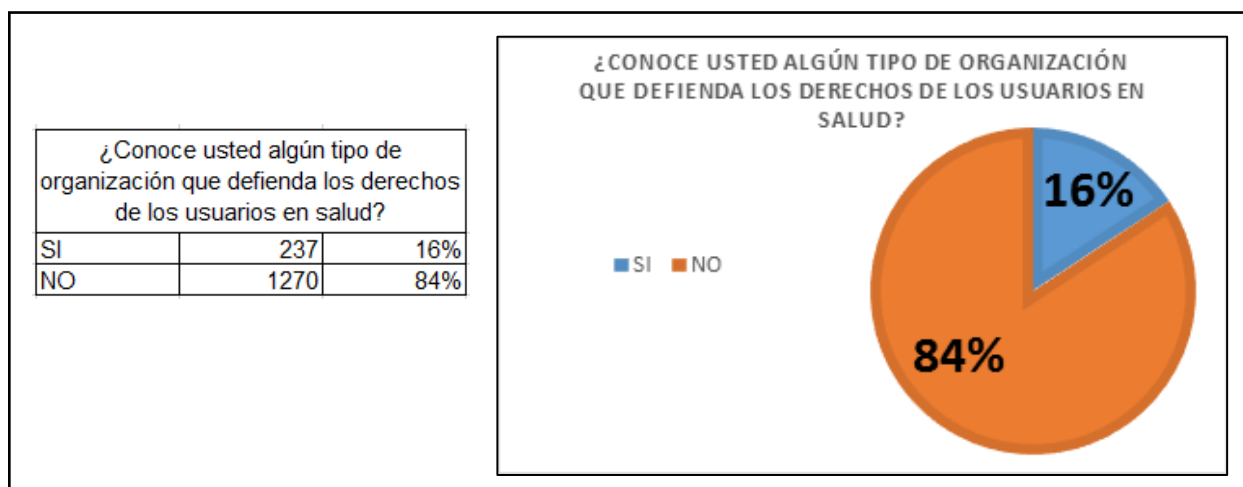


Figura 37. Conocimiento sobre organizaciones de defensa en los derechos de los usuarios en salud. Elaborada por la Autora

En la figura 37, se evidencia que los usuarios de las EPS si conocían organizaciones que defendieran los derechos de los usuarios de salud, el 84% de los encuestados no identifican ninguna entidad donde puedan acudir para que defienda sus derechos y el 16% manifestó sí conocer, por lo que mencionan las Secretaria de Salud, Supersalud, asociaciones de usuarios, Ministerio de Salud, Defensoría del Pueblo, Veeduría de Salud, Personería, Organización Mundial de la Salud, ONG, fundaciones, Profamilia y sindicatos fueron las respuesta que dieron los encuestados y de todas las respuestas solo dos son organizaciones comunitarias, espacios de participación creados por las leyes Colombianas las asociaciones y las veedurías.

Pregunta número 11: ¿Conoce usted algún integrante de la asociación de usuarios de su EPS?

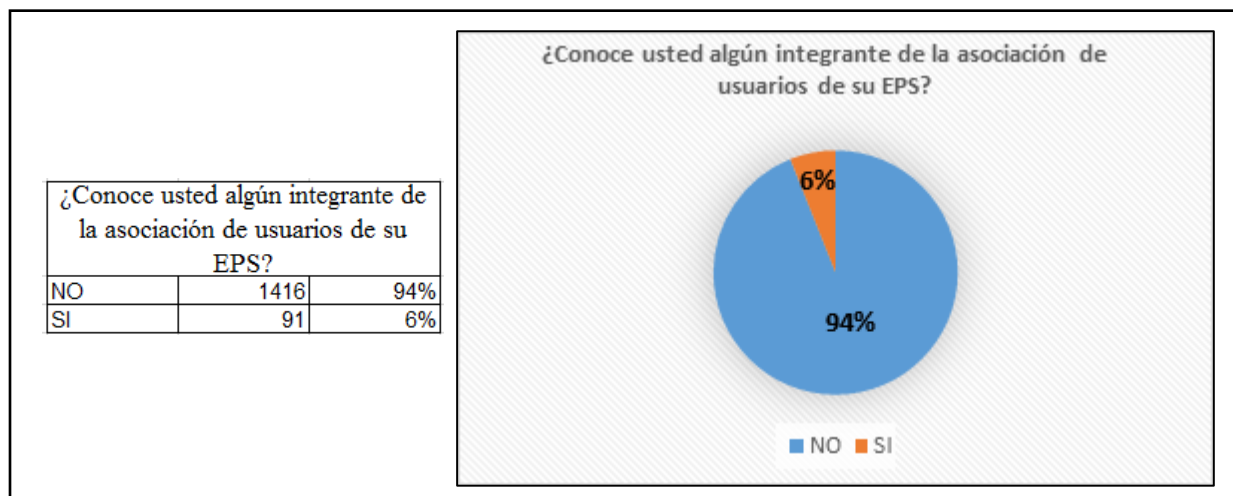


Figura 38. **Integrantes de las Asociaciones de Usuarios.** Elaborada por la Autora

La figura 38 evidencia que el 94% de los encuestados no conoce a los integrantes de las asociaciones de usuarios de su EPS.

Pregunta número 12. Si su respuesta fue si ¿Qué cargo tiene en la asociación de usuarios?

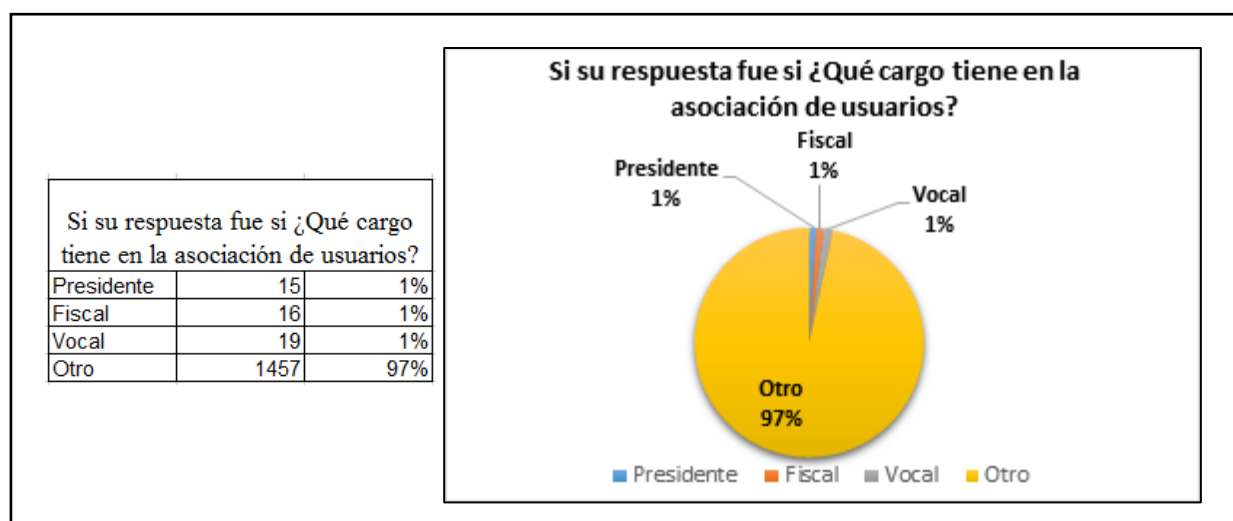


Figura 39. **Cargo en la Asociación de Usuarios.** Elaborada por la Autora

En la pregunta número 11 contestaron que el 6% de los encuestados conocía a los integrantes de las asociaciones de usuarios, en esta pregunta se quería saber quién tiene más reconocimientos y se muestra que solo el 3% identifica a presidente, al fiscal y algunos de los

vocales de la asociación de usuarios y en el 97% su respuesta fue que no conoce o dio otro nombre que no tiene que ver con las asociaciones de usuarios

Pregunta número 13 ¿Conoce usted algún integrante de la veeduría en salud del municipio de Zipaquirá?

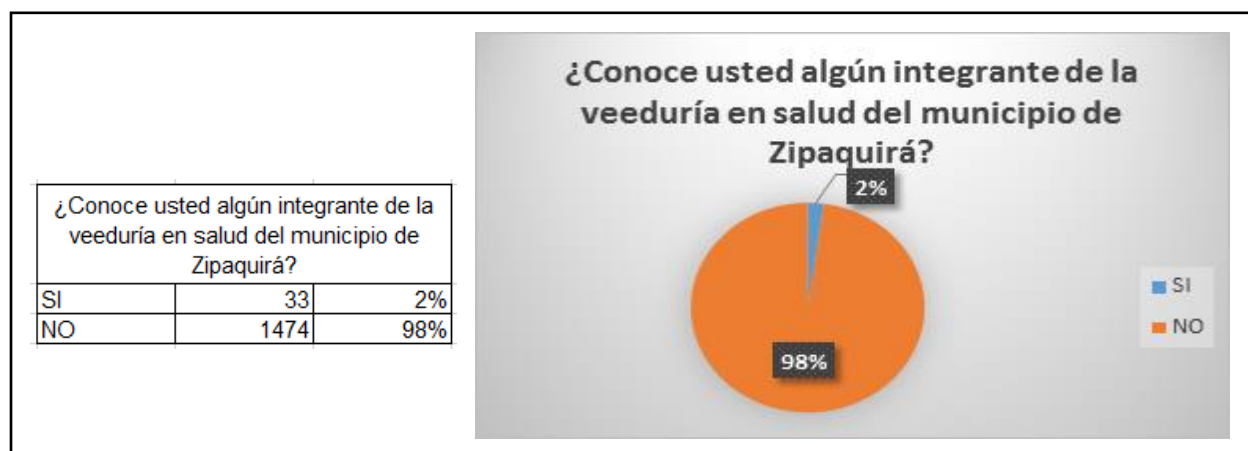


Figura 40. Conocimiento sobre integrantes de la Veeduría en Salud del municipio de Zipaquirá. Elaborada por la Autora

Un 98% de los encuestados no conocen a la veeduría en salud del municipio, solo el 2% manifiesta tener conocimiento de este espacio de participación ciudadana.

Pregunta número 14. Si su respuesta fue si ¿Qué cargo tiene en la veeduría en salud?

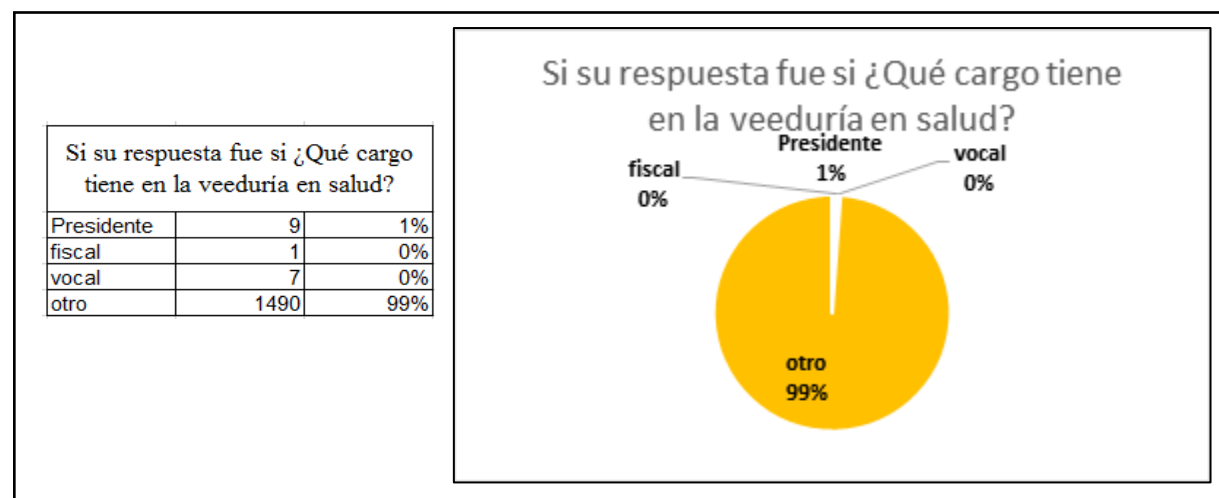


Figura 41. Cargo en la Veeduría. Elaborada por la Autora

La figura 41, muestra que el 99% de los encuestados no tiene conocimiento alguno y del 2% de los encuestados en la pregunta 13 que conocían algún integrante de la veeduría en salud, solo el 1% conoce el cargo que ocupa en este espacio de participación ciudadana.

Pregunta numero 15 ¿Alguna vez se ha contactado con la asociación de usuarios de su EPS?

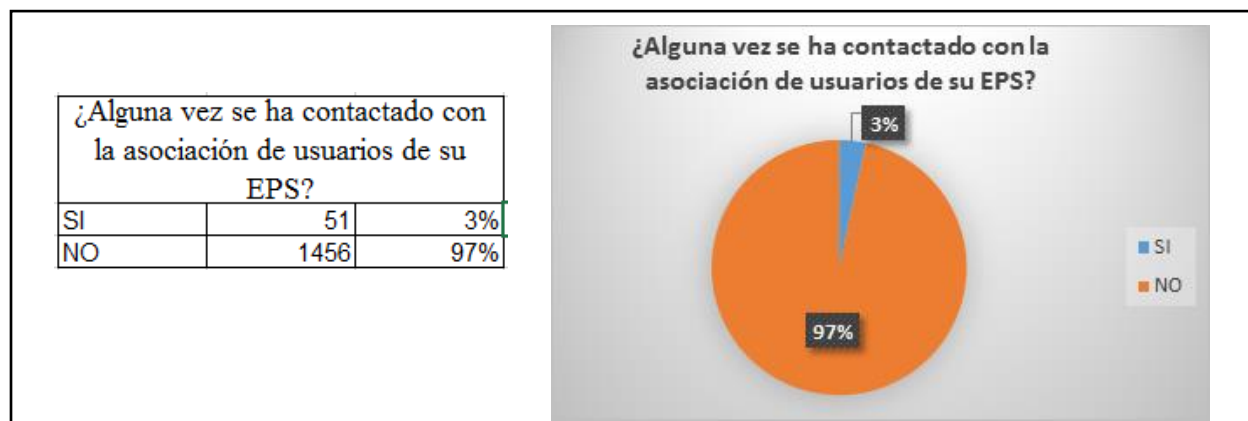


Figura 42. **Contactos con la Asociación de Usuarios.** Elaborada por la Autora

La figura 42, muestra que solo el 3% de los encuestado se ha contactado con la asociación de usuarios de su EPS y el 97% manifiesta que nunca se ha contactado con el espacio de participación ciudadana en salud.

Pregunta número 16 ¿Alguna vez se ha contactado con la veeduría en salud del municipio de Zipaquirá?

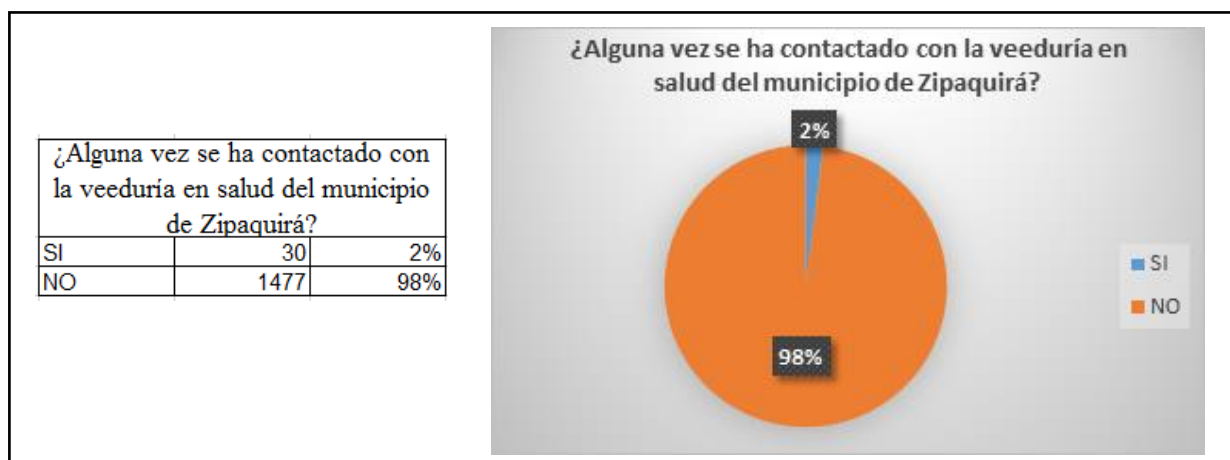


Figura 43. **Contacto con la veeduría de Zipaquirá.** Elaborada por la Autora

La figura 43, muestra que solo el 2% de los encuestados ha tenido contacto con la veeduría en salud del municipio de Zipaquirá y un 98% nunca se ha conectado con este espacio de participación ciudadana.

Pregunta numero 17 ¿Le han facilitado algún número telefónico, celular, correo, horario de atención para comunicarse con la asociación de usuarios o la veeduría en salud?



Figura 44. Datos de contacto para comunicarse con la Asociación de usuarios o la veeduría.
Elaborada por la Autora

La figura 44, muestra que el 7% de las personas encuestadas manifiestan tener un número telefónico, correo de algún miembro de la Asociación de Usuarios o de la Veeduría en Salud, mientras que el 98% no tiene ningún contacto.

Pregunta número 18 ¿qué temas le gustaría que trabajara la Asociación de Usuarios o la Veeduría en Salud?

Las respuestas de los usuarios se unifican en 8 temas en el siguiente orden:

1. Trabajar por mejorar la atención al usuario.
2. Trabajar por la oportunidad de las citas de todos los niveles de atención, la asignación está a muchos días.
3. Mejor atención, capacitaciones y procesos hacia los adultos mayores.

4. Trabajar porque se tenga contratación oportuna con las IPS de todos los niveles de atención.

5. Trabajar porque se entregue oportunamente los medicamentos.

6. Trabajar porque los tramites sean más rápidos y en un solo lugar.

7. Trabajar por organizar mejor el tema de las filas preferenciales.

8. Trabajar por que se organicen más reuniones con los usuarios

Pregunta numero 19 ¿Tiene alguna queja sobre el servicio que le prestan de salud?

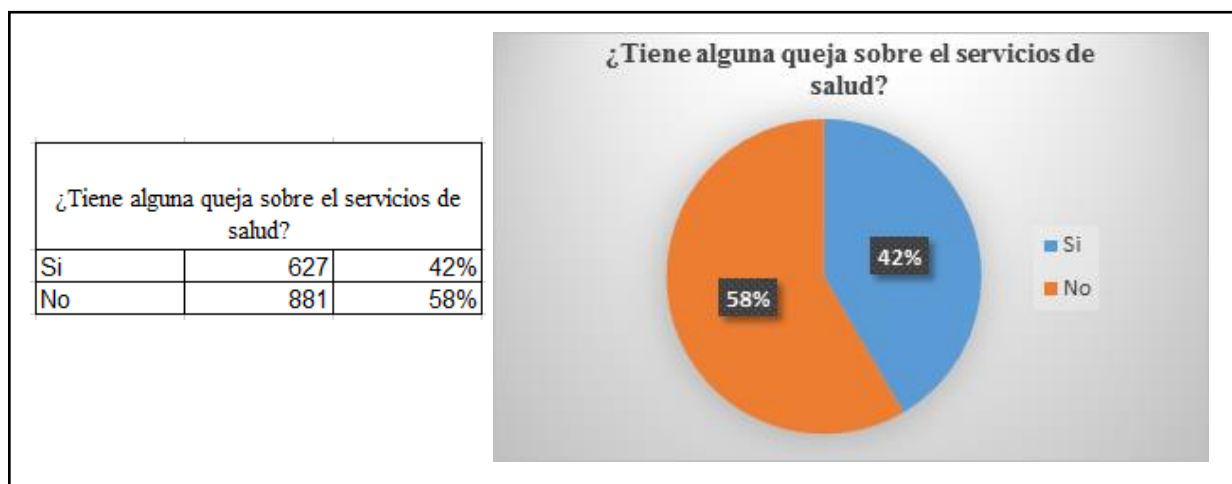


Figura 45. **Quejas sobre el servicio de salud.** Elaborada por la Autora

En la figura 45, se evidencia que al preguntarle a los encuestados directamente si tiene alguna queja sobre el servicio de salud, el 58% respondió que no, y un 42% manifestó tener una queja, las cuales se clasificaron en los siguientes temas:

- La oportunidad de las citas es muy demorada.
- Mala atención al usuario
- No entrega de medicamentos
- Demora en los turnos

Pregunta numero 20 ¿Le confiaría su queja sobre el servicio de salud a la asociación de usuarios o la veeduría en salud?

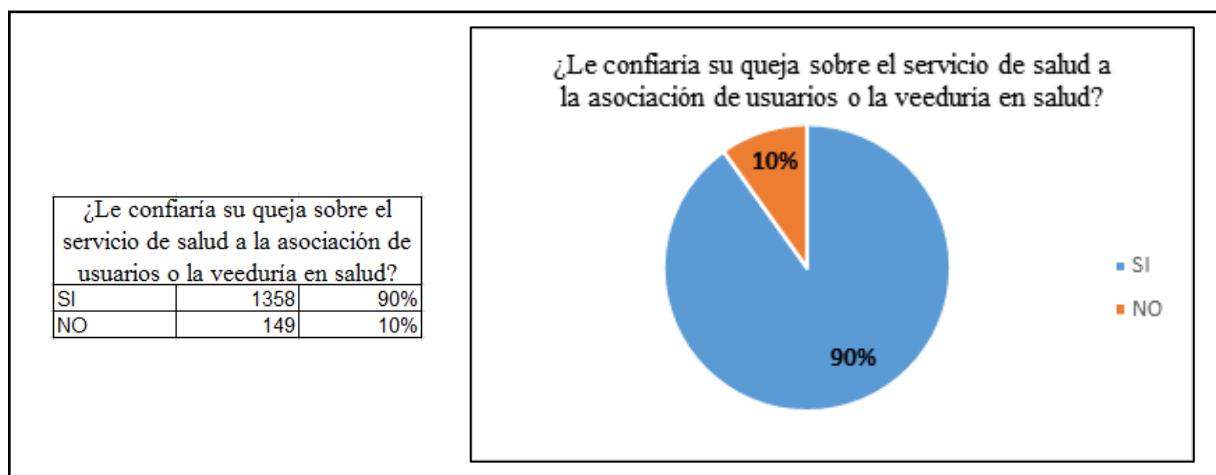


Figura 46. **Confianza en las Asociaciones y/o Veedurías.** Elaborada por la Autora

En la pregunta 20 se preguntó ¿Le confiaría su queja sobre el servicio de salud a la Asociación de Usuarios o la Veeduría En Salud? Para lo cual las personas encuestadas el 90% respondió que sí y el 10% que no, tal como se muestra en la figura 46

Pregunta numero 21 ¿Porque medio le gustaría enterarse sobre las propuestas y la gestión que realiza la asociación de usuarios o la veeduría en salud?

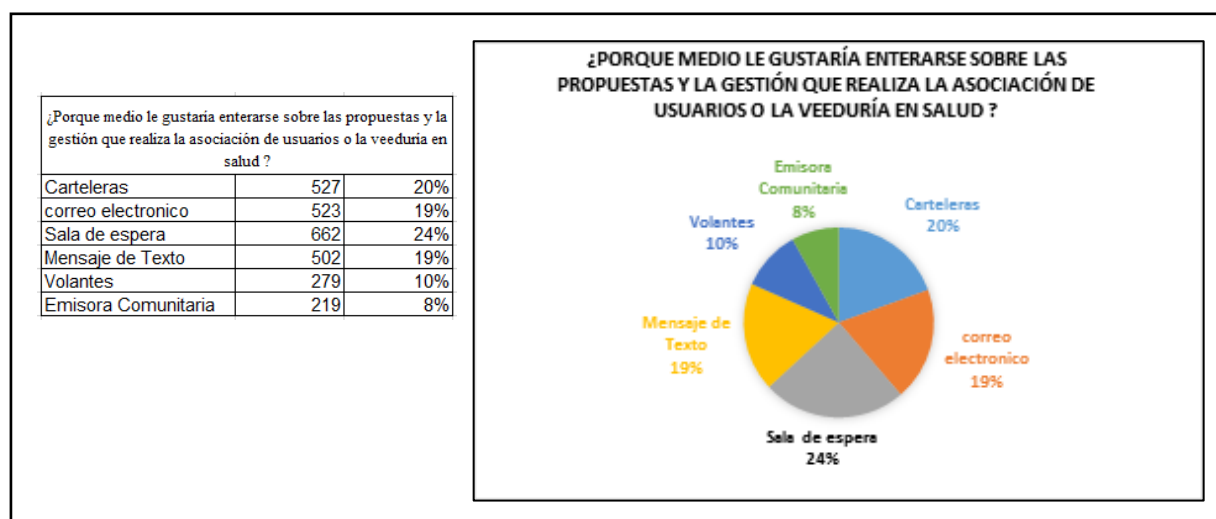


Figura 47. **Medios para informarse sobre las gestiones de las Asociaciones y la Veeduría.** Elaborada por la Autora

La figura 47 detalla que en la pregunta se dieron varias opciones a los encuestados, esto con el fin de elegir porqué medio o medios les gustaría enterarse sobre las propuestas y la gestión que realiza los espacios de participación; luego de tabular las respuestas, se muestra que el 24% le gustaría enterarse cuando está en la sala de espera, el 20% escogió las carteleras que hay en las EPS y IPS, el 19% eligió mensaje de texto o correo electrónico, el 10% un volante y el 8% la emisora comunitaria.

Pregunta numero 22: ¿Le gustaría recibir invitación para capacitarse en espacios de participación ciudadana en salud?

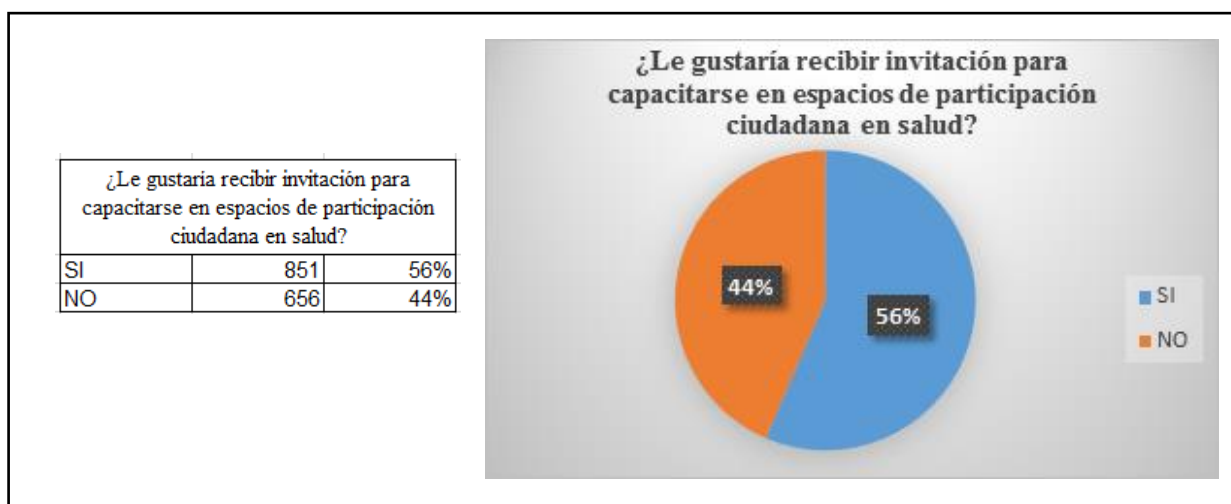


Figura 48. Capacitación en los espacios de participación ciudadana en los servicios de salud.
Elaborada por la Autora

En la figura 48, se evidencia que al 56% de los encuestados les gustaría recibir capacitaciones sobre los espacios de participación en salud mientras el 44% no le gustaría.

Pregunta numero 23: ¿Le gustaría ser parte de la asociación de usuarios o de la veeduría en salud?

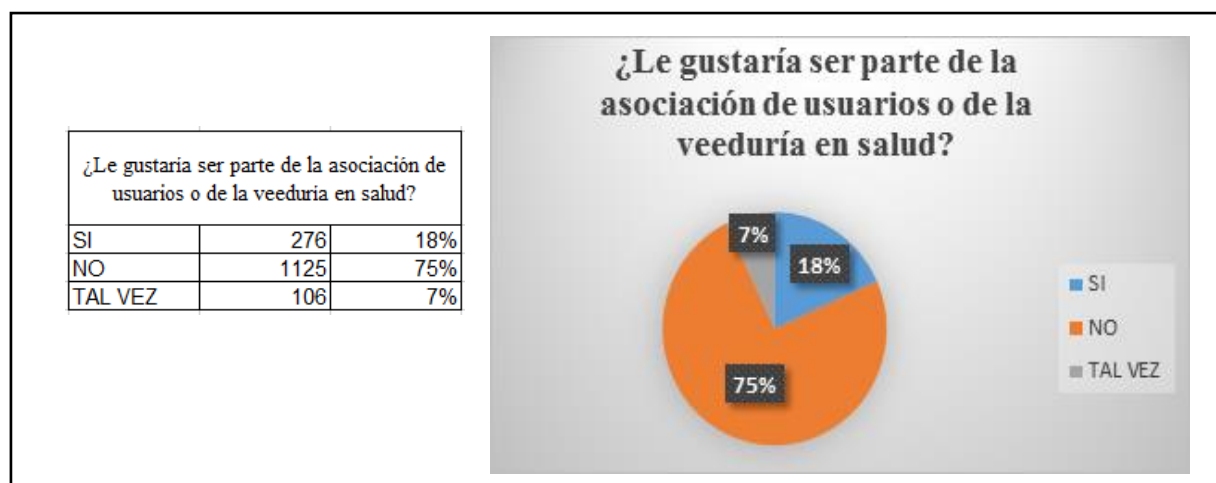


Figura 49. Gusto por pertenecer a las Asociaciones o Veedurías. Elaborada por la Autora

La figura 49 muestra que el 75% de los encuestados no les gustaría ser parte de unos espacios de participación ciudadana, mientras el 18% si está interesado en ser parte y un 7% no tiene una decisión al respecto definida.

5. Resultados

De las cuatro asociaciones de usuarios y la veeduría de salud analizadas en este proyecto encontramos que sus integrantes tienen apoyo de la secretaria de salud del municipio, de la EPS y de la IPS.

Se identifica que los integrantes de estos espacios son muy pocos, comparados con el número de usuarios que tiene cada EPS.

Se evidenció que el conocimiento que tienen sobre las normas es muy poco y sobre las funciones de las instituciones su conocimiento es más empírico.

Se encontró que sus procesos no están sistematizados, ni se lleva un archivo de los tramites que realizan, la mayoría de su trabajo es escuchar al ciudadano y resolver su problema hablando con la entidad involucrada para buscar una solución, pero no tiene un plan de acción, una matriz de casos o informes enviados a entes de control para buscar mejorar el sistema.

Estos espacios tienen reuniones mensuales y bimensuales con las EPS para dar a conocer las PQRS que reciben y para proponer soluciones, en la mayoría de los casos se levanta un acta con los compromisos y se hace seguimiento en la siguiente reunión.

Estos espacios reciben capacitaciones por parte de la Secretaria de Salud municipal y departamental, también de la Superintendencia Nacional de Salud.

En cuanto a la encuesta que se realizó para conocer la percepción de los usuarios de las EPS involucradas en el proyecto estos fueron los resultados que se encontraron:

- Se identifica que hay que seguir trabajando en la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios en salud.
- La mayoría de los usuarios desconocen que existe las asociaciones de usuarios y a

veeduría en salud en el municipio de Zipaquirá.

- Quien más se da a conocer de estos espacios de participación es el presidente de cada una de las asociaciones de usuarios y de la veeduría en salud, los otros integran no son tan visibles.

- Los usuarios identifican diversos problemas que las EPS y IPS tienen a la hora de prestar su servicio, tanto administrativos como con la prestación del servicio de salud, los cuales tienen en su mayoría una queja al respeto.

- Los espacios de participación ciudadana son desconocidos, por lo que se debe realizar una mayor divulgación de ellos por todos los medios, desde las redes sociales hasta en los mismos puntos de atención, mensajes de texto o correo electrónico, poca difusión de estos espacios.

- Las personas están interesadas en capacitarse en el tema y en participar de estos espacios.

- En cuanto a las acciones que realizan las empresas promotoras en salud sobre estos espacios de participación en sus estructuras, se identifica que tiene un departamento dedicado a la participación ciudadana donde trabajan en el tema de la conformación, capacitación e interlocución con las asociaciones de usuarios de sus EPS y en brindarle el espacio a la veeduría en salud.

Sin embargo, sus estrategias a la hora de promocionar estos espacios de participación ciudadana con sus usuarios de salud es poca, a las asambleas que convocan para conformar estos espacios va menos del 1% de los usuarios a estas reuniones, las asociaciones no cuentan con una oficina para atender al público, no cuenta con papelería, las EPS solo brindan un espacio para las reuniones, pero no dan elementos para fortalecer estas instancias de participación técnicamente.

6. Conclusiones

Al iniciar este proyecto se planteó como objetivo general analizar la gestión de las asociaciones de usuarios de las EPS Convida, Famisanar, Sura, Nueva EPS y la veeduría de salud del municipio de Zipaquirá, mediante la utilización de diversos instrumentos para recolectar información que sirviera de base para dar respuesta a los objetivos planteados, es así que las encuestas realizadas, las entrevistas y el material bibliográfico consultado dieron un insumo importante para responder a los objetivos específicos planteados

Con relación al primer objetivo, el cual se orienta en analizar las debilidades y fortalezas de los espacios de participación ciudadana en salud de la EPS Convida, Famisanar, Sura, Nueva EPS y de la veeduría de salud del municipio de Zipaquirá, se evidencia que luego de la aplicación de los instrumentos, se presenta una falta de intervención de los usuarios y de promoción de los espacios de participación en las instituciones, pues el número de integrantes activos no alcanzan una representación del 1% como mínimo del total de usuarios afiliados a cada una de las EPS, igualmente no debería existir una sola veeduría ante el sistema general de seguridad en salud, deberían ser más las veedurías y más personas interviniendo.

Por otra parte, cuando se entrevistaron a las asociaciones de usuarios y a la veeduría, se identificó que estos espacios requieren de más apoyo administrativo que les permitan tener mejor operatividad para atender, capacitar y ejercer las demás funciones que les da la norma. Adicional a lo anterior, se concluye que la norma les da varias funciones de orientar a los usuarios en varios temas, estos espacios se concentran más en atención de peticiones, quejas y reclamos y olvidan otras acciones como dar a conocer la oferta existente, los derechos y deberes, el poder elegir IPS, médico o EPS si esta no cumple con el servicio

Adicional a lo anterior, se evidenció que se presenta falta de capacitaciones en las modalidades y formas de participación, por lo cual no han logrado los objetivos para los que fueron creados y también hace falta conocimiento de todos los usuarios, lo cual obstaculiza su participación; es de resaltar que de nueve EPS, cuatro de ellas tiene estas asociaciones y una veeduría de salud y lo más importante están activos y realizan acciones que ayudan al sistema general de seguridad social en salud, el apoyo y acompañamiento de la Secretaria de Salud también las ha fortalecido y el tener una relación con las directivas de las EPS permite que la labor que ejercen estos espacios tengan trascendencia.

Otro de los objetivos específicos fue el analizar la percepción que tienen los usuarios de las EPS Convida, Famisanar, Sura, Nueva EPS y de la veeduría de salud del municipio de Zipaquirá: Con un universo de 129.804 usuarios, se tomaron cuatro EPS, las cuales tienen constituidas las asociaciones de usuarios exclusivas para Zipaquirá y la veeduría de salud del municipio, por lo que se tomó una unidad de análisis de 86.581 usuarios con una muestra de 1.507 y a partir de allí se formularon 23 preguntas con una participación muy equitativa de las cuatro EPS. Como afiliados, los ciudadanos encuestados desconocen los espacios de participación ciudadana, por lo que se considera que se deben hacer más promociones de estos espacios en las EPS mínimo cada mes, ya que el 55% de los encuestados tiene que asistir más de 2 veces al mes a esta entidad. Adicional a lo anterior, se estima que deben empoderar mucho más a las mujeres, pues son las que están frecuentando más estas instituciones. Por otra parte, se identifica que el 40% de los encuestados desconocen sus derechos y deberes, por lo que se debe divulgar la normatividad, estrategias y lineamientos en salud que empoderen a los usuarios y los motive en liderar procesos en beneficio del SGSSS, es por ello que el desconocimiento de las organizaciones de participación en salud hace concluir que se debe fortalecer la socialización, promoción,

motivación, mayor compromiso y divulgación en las instituciones del SGSSS y más acciones para visibilizar estos espacios

Adicional a lo anterior, se identificó que el 6% de los encuestados conoce la asociación de usuarios y solo un 3% la veeduría en salud; es por ello que se debe trabajar más en la comunicación y el apoyo en red de estas dos instancias de participación. Lo mencionado, es algo que siempre se ve en los diferentes espacios de participación; para el caso de las Juntas de Acción Comunal quien es más activo y comprometido en la mayoría de veces es el presidente, algo que también pasa en estos espacios de participación en salud y se puede estar presentando por la falta de conocimiento de los integrantes como se veía en la encuesta de conocimiento aplicada a algunos integrantes

Por otra parte, en la pregunta si alguna vez ha tenido contacto con los espacios de participación, se evidencia que en un 98% no, lo que lleva a concluir que no hay condiciones y garantías suficientes para la realización y desarrollo de estos escenarios, pues no tiene una oficina, no tiene papelería, no tiene recursos; por tanto, solo cuentan con el voz a voz, por lo que la comunidad si desea tener más comunicación con ellos debe saber cómo contactarlos y saber más de su trabajo. No se tiene un SGSSS perfecto tiene dificultades, pero es uno de los sistemas más incluyentes del mundo, pues las personas por su frecuente asistencia a estas entidades identifican fallas que se pueden mejorar y que desean que estas se pongan en conocimiento de los responsables y se les dé una solución, las personas encuestadas si pondrían sus quejas en las manos de los espacios de participación, si les gustaría saber más, capacitarse más sobre el tema de participar y cuáles son sus derechos y si tiene el ánimo de participar de ser parte de estas instancias ciudadanas.

El último objetivo específico planteado se orienta en conocer las acciones de las empresas

promotoras de salud frente a las asociaciones de usuarios y veeduría en salud del municipio de Zipaquirá. Con un acercamiento directo con las directivas de las entidades, se realizó una encuesta que se aplicó a los coordinadores de las cuatro EPS del municipio de Zipaquirá tomadas en la unidad de análisis, estos máximos directivos manifestaron en sus respuestas que cuentan con una persona que en sus funciones está el tema de la participación ciudadana, que reconocen que estas instancias de participación han realizado importantes sugerencias a la entidad, pero, no tiene claridad de cuantos son sus integrantes. Adicional a lo anterior ellos aprueban la labor que realizan estos espacios de participación ciudadana, estos lleva a concluir que estas empresas han visto la participación como una colaboración para ellos, mas no como un derecho a los cuales hay que darles herramientas para realizar su labor, se concluye también, que les han abierto las puertas para escucharlos en las quejas que tiene sobre el servicio, mas no los han involucrado en los procesos de gestión (diagnostico, programación, ejecución y evaluación).

7. Recomendaciones

La Secretaria de Salud del municipio de Zipaquirá debe trabajar más el tema de socializar la existencia de estos espacios de participación ciudadana, invitar hacer parte de ellos, promover capacitaciones sobre la labor que realizan estos escenarios de participación ciudadana.

Las EPS deben generar espacios físicos y dotados para el ejercicio de la asociación de usuarios, debe promover a través de todos sus canales de comunicación la existencia de estos espacios de participación ciudadana y el cronograma de actividades mensuales con estos espacios de participación para que más personas se interesen en asistir a las actividades.

Las IPS también deben involucrarse en la promoción de estos espacios de participación ciudadana a través de sus profesionales médicos donde ellos le den a conocer a los usuarios que pueden ser parte de las asociaciones de usuarios.

La asociación de usuarios y veeduría en salud debe también preocuparse porque más personas se integren a sus espacios de participación ciudadana, pues a veces los líderes son celosos con sus espacios ya que no permiten que otros también sean protagonistas y ayuden a la misma causa.

La política pública de participación en salud está comenzando el camino de la implementación y promete mejorar estos escenarios, pero solo el compromiso institucional y una gran divulgación hacen que los escenarios de participación ciudadana se fortalezcan y ayuden a construir un mejor sistema.

Referencias Bibliográficas

- Actualicese. (2016). *Entidades Promotoras de salud –EPS– conforme a la Ley 100 de 1993*.
Obtenido de <https://actualicese.com/2016/10/10/entidades-promotoras-de-salud-eps-conforme-a-la-ley-100-de-1993/>
- Alcaldía de Zipaquirá. (2015). *El municipio*. Obtenido de <http://www.zipaquirá-cundinamarca.gov.co/>
- Carmona, L & Casallas, A. (2005). *La participación social en salud: una vía para construir ciudadanía*. Bogotá.
- Clinica Foscal. (2018). *Asociación de Usuarios*. Obtenido de <http://www.foscal.com.co/pacientes-visitantes/asociacion-usuarios/>
- Constitución Política de Colombia. (1991). Bogotá: Presidencia de la República de Colombia.
- Contraloría Municipal de Armenia. (2018). *¿Qué es una Veeduría Ciudadana?* Obtenido de <http://www.contraloriarmenia.gov.co/main-pagina-id-167.htm>
- Decision y Analyst. (2018). *Decision y Analyst*. Obtenido de <https://www.decisionanalyst.com/>
- Decreto 1757. (1994). *Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994*. Bogotá: Congreso de la República de Colombia.
- Decreto 780. (2016). *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social*. Bogotá: Congreso de la República de Colombia.
- Decreto Ley 1298. (1994). *Por el cual se expide el Estatuto Orgánico del Sistema General de Seguridad Social en Salud*. Bogotá: Congreso de la República de Colombia.

- Grasso, L. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y analisis*. Cordoba, Argentina: Brujas.
- Guillen, A ; Saenz, M ; Badii,J y Castillo. (2009). *Origen, espacio y niveles de participacion ciudadana*. Mexico: Trillas editores.
- Hernandez Sampieri. (2016). *Metodología de la Investigación* . Obtenido de http://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/197667/mod_resource/content/0/Hernandez%20Sampieri%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%206%20ed%20Cap%205.pdf
- Lerma González, H. (2014). *Metodología de la Investigación - Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ley 100. (1993). *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Congreso de la República de Colombia.
- Ley 1122. (2007). *Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Congreso de la Republica de Colombia .
- Ley 134. (1994). *Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana*. Bogotá: Congreso de la República de Colombia.
- Ley 1757. (2015). *Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*. Bogotá: Congreso de la República de Colombia.
- Medina, A. M. (2015). Artículo de Reflexion: Evolucion y tendencia de las salud publica Colombia 1993-2013 . *Resvista Academica Nacional de Medicina* , 10.
- Merino,M. (2013). *La participación ciudadana en la democracia*. México.
- Ministerio de Salud y Protección Social . (2018b). *Boletin de Prensa No. 126* . Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/La-gente-necesita-calidad-en-la-atencion-Juan->

Pablo-Uribe-Restrepo.aspx

Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). *Aseguramiento al sistema general de salud*.

Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Regimensubsubdiado/Paginas/aseguramiento-al-sistema-general-salud.aspx>

Ospina,N. (2010). *EPS, IPS, POS... El Glosario de la salud*. Obtenido de

http://www.elcolombiano.com/historico/eps_ips_pos_el_glosario_de_la_salud-JVEC_95936

Resolución 002063. (2017). *Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS)*. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social.

Secretaría de Salud de Zipaquirá. (2018). *Informe de estadísticas de Aseguramiento*. Zipaquirá : Secretaría de Salud de Zipaquirá.

Secretaría de Salud de Zipaquirá. (2018). *Cobertura en salud*. Zipaquirá.

Superintendencia Nacional de Salud. (2018). *Dirección de Participación Ciudadana*. Obtenido de <https://www.supersalud.gov.co/es-co/delegadas/proteccion-al-usuario/direccion-de-participacion-ciudadana>