

ANEXO 4. PRUEBAS PILOTO

PILOTO FOCUS GROUP - GUIÓN ESTRUCTURADO

Dirigido a Equipo de trabajo Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí

Asistentes:

N.	CARGO
1.	COORDINADORA MEDICA
2.	CALIDAD
3.	AUXILIAR DE ALMACEN
4.	BACTERIÓLOGO

Agradeciendo la asistencia a esta prueba se da inicio al desarrollo del piloto con el despliegue de las preguntas de la siguiente manera:

VARIABLE 1: Atención a los usuarios de salud.	
DIMENSIONES: Atención de calidad, Cobertura y Oportunidad en la atención.	
PREGUNTAS	OBSERVACIONES
Los canales digitales pueden convertirse en una herramienta muy potente en el sector de la salud y del bienestar si se emplean correctamente. Respecto a los canales de acceso a salud existentes en las zonas de alta ruralidad en la Provincia de Márquez ¿Es posible que indiquen cuales conocen?	Los asistentes indican que el correo electrónico es el medio por el cual se deben comunicar los usuarios con las EPS encontrando que en el caso de la provincia es importante resaltar que no toda la población maneja esas plataformas. Hasta el momento se asegura que el único medio implementado es el correo. Pero se recalca que ninguno de los canales es realmente efectivo. Para los asistentes es importante el hecho de que sea una política implementada a través del ministerio para que si exista una plataforma unificada.
Dado que en el sistema de salud colombiano es relevante el tema de Cobertura y Oportunidad en la atención ¿Qué percepción tienen de los canales de acceso disponibles en la Provincia?	Esta pregunta es conductora dado que dentro de la respuesta anterior se dio información que da respuesta al indicar que muchas personas no tienen acceso o que los canales no sean suficientes o pertinentes para el tipo de población. Además de ello se indica que en muchas ocasiones los usuarios no se pueden comunicar ni por llamadas dados los problemas de señal o no cuentan con un plan de minutos. Mencionan además que hay casos en que las EPS llevan mucho tiempo implementando sus oficinas y que en los casos en que se desplazan a las oficinas más cercanas deben hacer filas extenuantes para que no les den ningún tipo de solución.

	<p>Los números telefónicos que proporcionan para autorizaciones no funcionan en muchos casos.</p> <p>Existen casos en que la solución pronta es llamar a la Superintendencia para que al 3 o 4 día le solucionen las necesidades de servicio al usuario.</p> <p>En este caso es también importante resaltar que existen muchas personas que esperan sus citas con especialistas porque realmente necesitan pronta y buena atención.</p>
<p>En términos de capacidad para desarrollar gestiones, es decir, operatividad de esos canales de acceso, desde sus conocimientos y experiencias con usuarios ¿Que pueden opinar?</p>	<p>Los asistentes indican que esta pregunta ha sido respondida con las anteriores dado que según lo que han indicado no existe operatividad en los canales de acceso.</p>
<p>En términos de funcionalidad, es decir, capacidad para suministrar un conjunto de funciones que satisfagan las necesidades implícitas o explícitas de los usuarios, desde sus conocimientos y experiencias con usuarios ¿Los sistemas dispuestos funcionan?</p>	<p>Se da respuesta a esta pregunta indicando que en este momento el único canal que realmente funciona es solo la presencialidad y “medianamente” dado que en algunos casos tampoco se consiguen buenas cosas.</p> <p>Se resalta que la comunicación por teléfono no es igual a la presencial dado que hay interferencias, se caen las llamadas, los usuarios no se pueden hacer entender, y esto si dan respuesta al llamado porque o es demorado o no contestan. Así, funciona el “teléfono roto” porque la comunicación no es igual frente a tener los dos actores al frente porque en ese caso se da un mejor manejo de la información y necesidades, sin entender al otro lado de la línea otra cosa.</p> <p>En este sentido se asegura que al hablar con el asesor se le comunica de mejor manera que es lo que se necesita y además de ello se pueden mostrar los documentos que se tienen y saber que más tramites se deben realizar, proceso que en muchos casos se debe explicar muchas veces dado que no se entienden.</p> <p>Se resalta que en la provincia hay mucho paciente adulto mayor que vive solo y en estos casos la situación se torna más complicada porque salen con su paquete de ordenes sin saber que hacer por más que se les explique “quedan en las mismas”.</p> <p>Además de esto se resalta que la presencialidad también tiene atención restringida por el tipo de horarios para atención y el número de pacientes que en ese tiempo se pueden atender.</p>
<p>En términos de efectividad de esos canales de acceso, es decir, en términos de la</p>	<p>La respuesta a esta pregunta fue contundente NO.</p>

relación que existe entre los resultados en comparación con los resultados necesarios, desde sus conocimientos y experiencias con usuarios ¿Los sistemas dispuestos son efectivos?	
VARIABLE 2: Percepción de los usuarios.	
DIMENSIONES: Satisfacción, Cobertura y Experiencia de la atención	
Desde sus conocimientos y experiencias con usuarios ¿Qué barreras de acceso a los sistemas y canales de comunicación en sus gestiones encuentran ellos?	En llamadas no hay señal, no se entiende lo que se habla, se cae la comunicación, contestan y ponen grabaciones o no contestan.
Desde sus conocimientos y experiencias con usuarios ¿Qué visualizan sobre los sistemas dispuestos por cada una de las entidades?	Los asistentes proponen que el día de desarrollo del focus group se tenga información más detallada por cada entidad, dado que no tiene claridad en que sistemas está dispuesto por cada entidad.
VARIABLE 3: Sistemas de gestión de usuarios.	
DIMENSION: Mecanismo de Comunicación para Usuarios.	
Desde su experiencia de trabajo en el sector ¿Qué sistemas dispuestos por cada una de las entidades responsables del aseguramiento en salud que operan en zonas de alta ruralidad en la Provincia conocen?	Presencial sin oficinas porque en muchos casos ni siquiera se saben cuáles son las líneas de atención vigentes ni cuales son las coberturas.
Dada la experticia de este equipo de trabajo en temas de atención a usuarios ¿Qué elementos estratégicos ideales consideran relevantes para el diseño de un modelo de sistema de gestión al usuario que garantice efectividad en el acceso a los servicios de salud en la zona?	Por lo menos oficina presencial en cada lugar sin barreras de tiempo dado que las EPS exigen que las ESE no tengan agendas cerradas ni que tengan horarios restringidos para asignación de citas, pero ellos si limitan los tiempos para acceder a las solicitudes. Es decir que esto debería ser equitativo.
Dada la experticia de este equipo de trabajo en temas de atención a usuarios ¿Qué canales de comunicación para la provincia de Márquez propondrían desarrollar?	Incorporar las oficinas al hospital, es decir, como tal que existan orientadores que permitan que los usuarios solucionen todas sus necesidades en el mismo hospital de tal manera que los usuarios no deban ir de un lado a otro a solucionar errores que hasta las mismas EPS cometen al asignar mal los códigos de autorización, por ejemplo. Además de ello es necesario aumentar los rangos de atención dado que las EPS como empresa hacen sus contenciones de demanda para no gastar tanto y por eso solo dan cierto número de citas al

	<p>mes de especialistas. Es necesario ampliar los contratos para que no haya barreras y existan más consultas disponibles.</p> <p>La oportunidad para las citas no debe ser tan prolongada porque las ordenes medicas se vencen. Además de ello debería existir más articulación y se debería ampliar la red para que la atención sea lo más cercana posible al paciente. Mas consultorios más especialistas.</p> <p>Las EPS deberían omitir el paso de la autorización, es decir, todo debería ser asignado de una vez eliminando tramites innecesarios.</p>
--	---

Observaciones generales del piloto focus group:

- Importante resaltar que este guion solo se desarrollara con personal administrativo y asistencial de la ESE.
- Duración 25 minutos.
- Conversación fluida hasta caso de COVID.
- Mayor participación de Bacteriólogo.
- Variable más mencionada: Comunicación.

PILOTO ENCUESTA - CUESTIONARIO ENCUESTA ESTRUCTURADA

Dirigida a Usuarios del servicio de salud de la Provincia de Márquez del Departamento de Boyacá.

Las preguntas se adaptaron de la Encuesta de acceso a servicios de salud para hogares colombianos – EASS, desarrollada por la Universidad Javeriana (Arrivillaga, Aristizabal, Pérez & Estrada, 2016).

Este instrumento fue aprobado por el Comité de Ética de la Pontificia Universidad Javeriana de Cali – Colombia, luego de una revisión bibliográfica sobre la conceptualización y la medición del acceso a servicios de salud en el país, como constructo teórico, y desde un enfoque de derecho a la salud y justicia social, definiendo el acceso a servicios de salud como la disponibilidad, la promoción y el uso efectivo de servicios para responder a las necesidades

específicas de la población, en condiciones de garantía suficiente, oportuna y de calidad, del derecho a la salud.

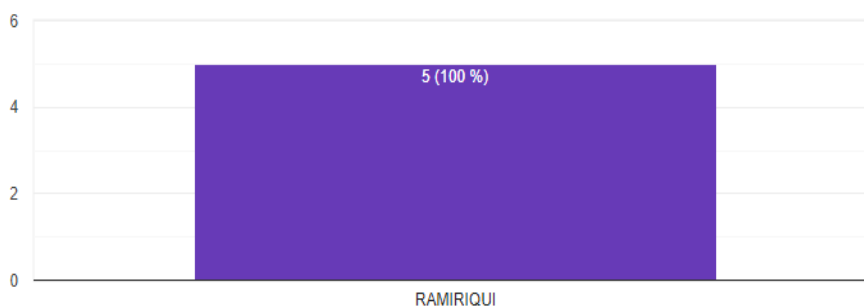
Se aplicaron 5 encuestas a usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí que asistieron al servicio el día 13 de diciembre de 2022.

La encuesta para el piloto se proporcionó en físico a los pacientes por medio del servicio de información y atención al usuario – SIAU.

Obteniendo los siguientes resultados:

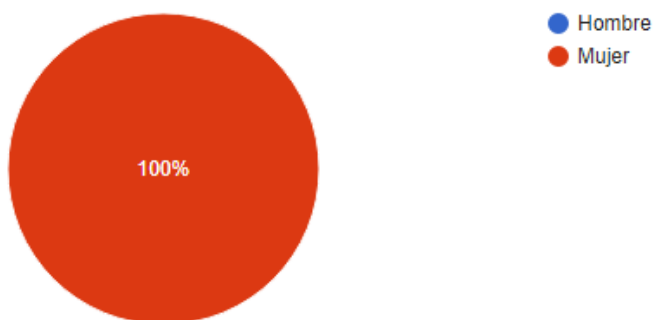
Municipio de procedencia

5 respuestas



¿Es hombre o mujer?

5 respuestas



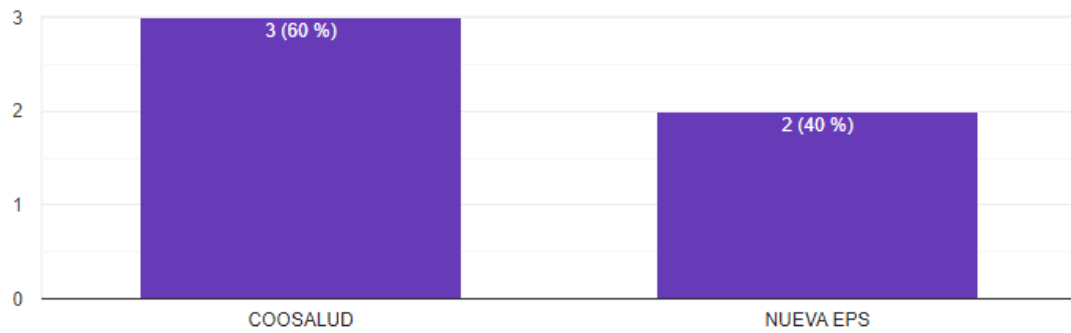
¿Cuántos años cumplidos tiene usted?

5 respuestas

31
26
40
27
30

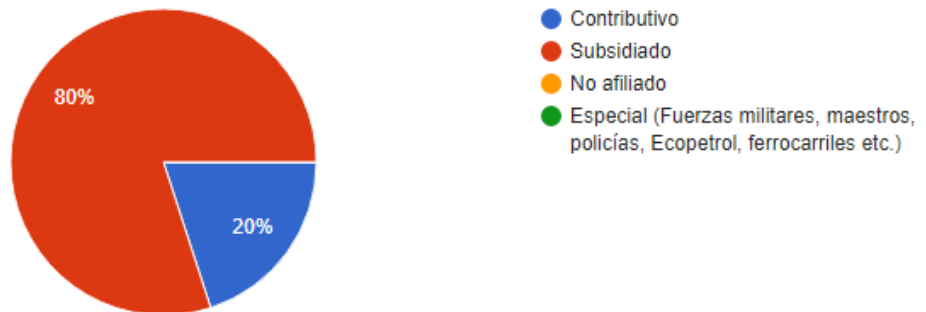
¿A qué EPS está afiliado?

5 respuestas



¿Su régimen de salud es?

5 respuestas



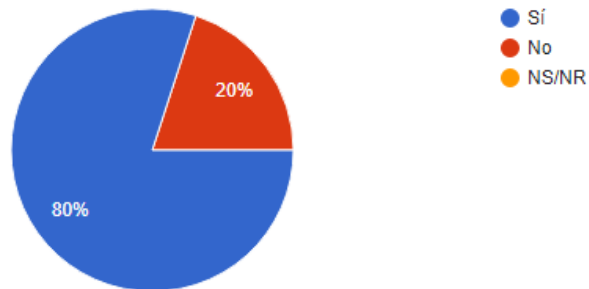
Si es Contributivo → ¿El tipo de afiliación es?

1 respuesta



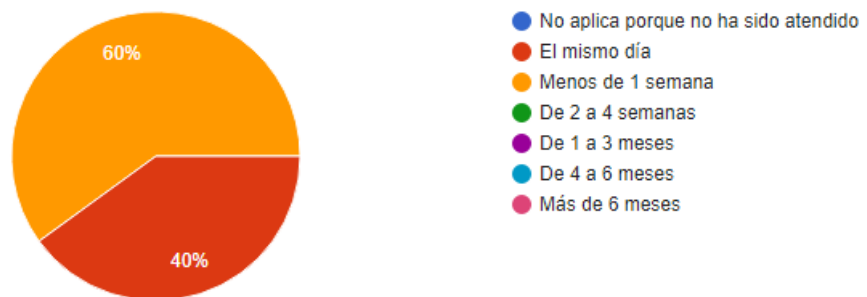
1. ¿En los últimos 6 meses usted o algún miembro de su familia, cuando han tenido algún problema de salud, ha consultado a médico general?

5 respuestas



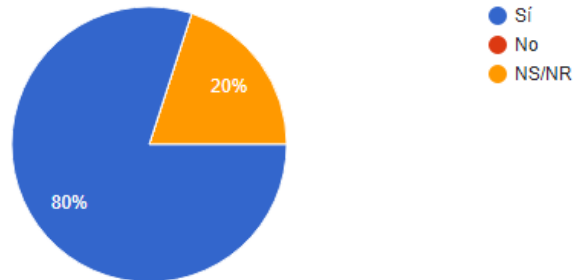
2. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre el momento de pedir la cita y el momento de la consulta con el médico general?

5 respuestas



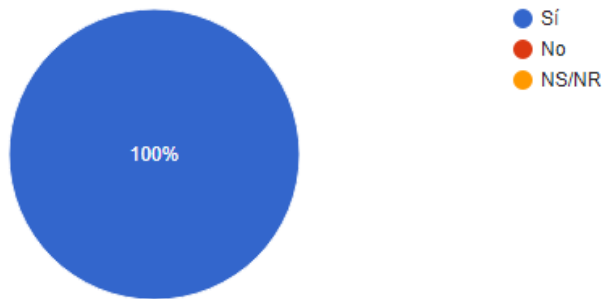
3. ¿Conoce los canales de atención dispuestos por su EPS para adelantar sus trámites en salud?

5 respuestas



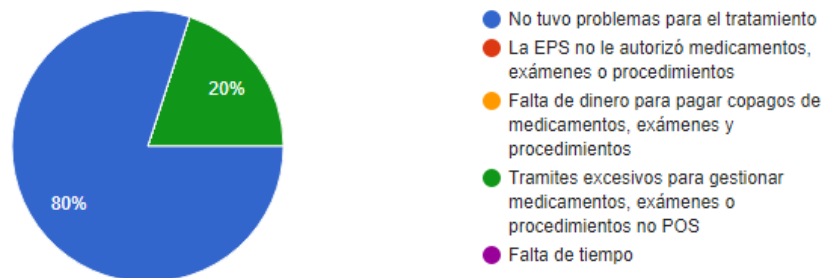
4. ¿Considera importante que exista un canal presencial en su municipio para hacer los trámites relacionados con sus problemas de salud?

5 respuestas



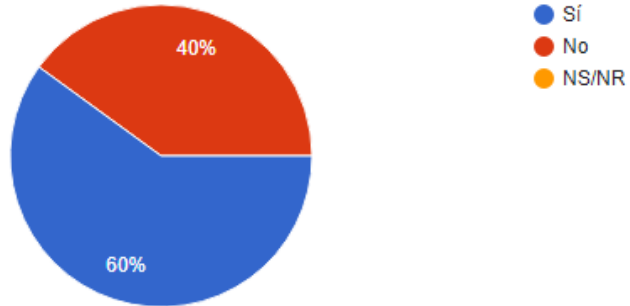
5. ¿Luego de la consulta médica general tuvo alguno de los siguientes problemas para el tratamiento?

5 respuestas



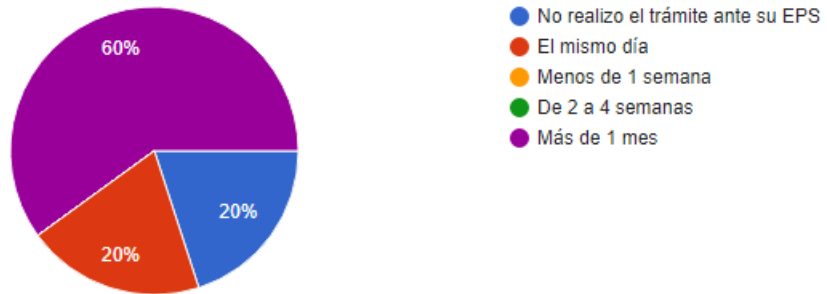
6. ¿Fue remitido a especialista por el médico general?

5 respuestas



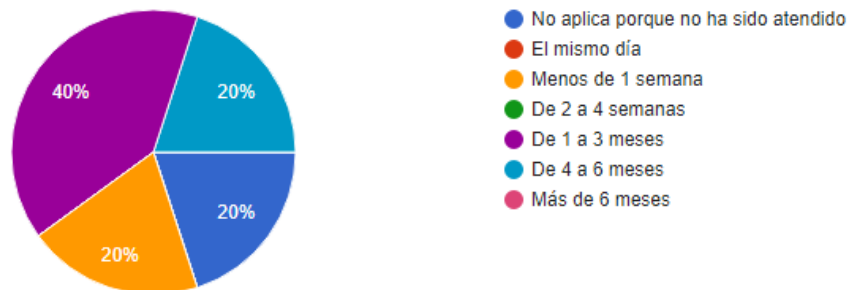
7. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre el momento de la solicitud de la cita con especialista y la autorización a la EPS?

5 respuestas



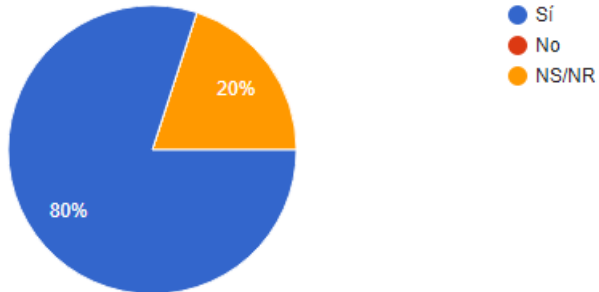
8. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre la autorización a la EPS y la consulta con el especialista?

5 respuestas



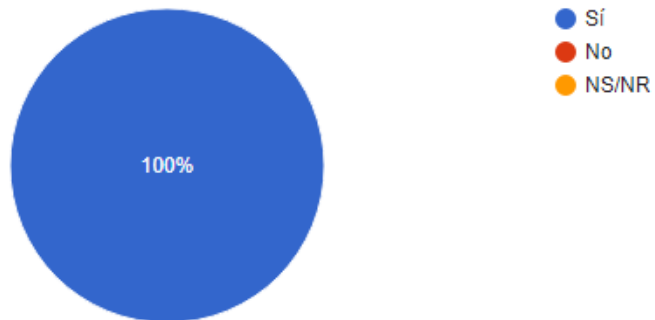
9. ¿El médico especialista le brindó la atención necesaria para su problema de salud?

5 respuestas



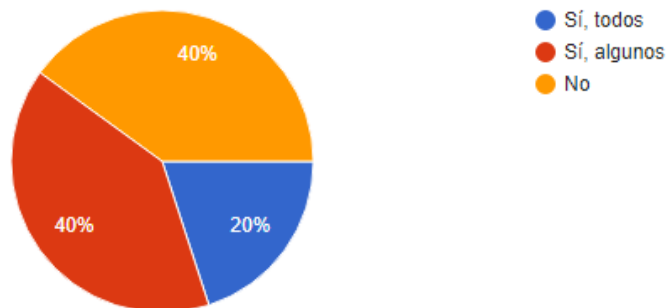
10. Por la situación consultada ¿Le formularon medicamentos?

5 respuestas



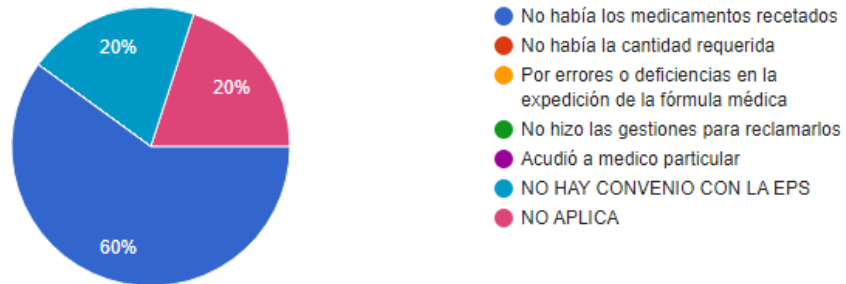
11. ¿Estos medicamentos le fueron entregados por parte de su EPS?

5 respuestas



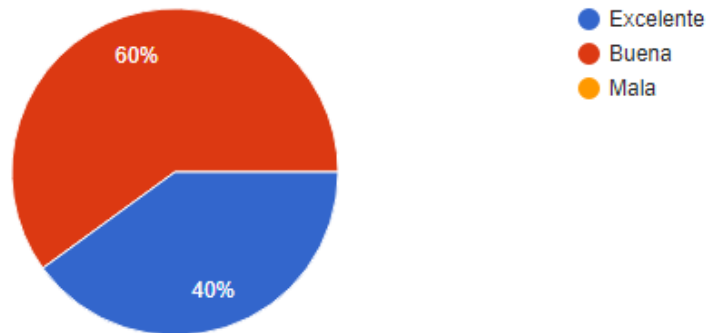
12. ¿Por qué razón no le fueron entregados los medicamentos (algunos o ninguno)?

5 respuestas



13. En general, considera que la calidad de la prestación del servicio de salud fue:

5 respuestas



14. ¿Cuál es el aspecto que más influyó en su percepción sobre la calidad de la prestación del servicio?

5 respuestas

