

PLANIFICACIÓN DE MEJORAS EN EL SISTEMA DE SALUD ACTUAL DE LOS DOCENTES DEL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO

Planning for improvements in the current health care system for teachers of the national teachers' social benefits fund

Wendy Karolay Quintero Murcia
Administración de Empresas, Sede Barranquilla

Resumen

En la actualidad, la aplicación de los procesos de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. No obstante, llevar a cabo un sistema para su gestión no es tarea fácil y se necesita de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los colaboradores de la organización en pro de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El rescate de la calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y su grupo familiar, y su meta es lograr la mejora continua. En la actualidad hay muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero la realización de estos debería orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos y acreditar servicios. Estos instrumentos permitirán mejorar el trato y aminorar los errores clínicos y administrativos, lo cual contribuirá a que se tenga un mejor manejo, que sin duda será reconocido por la población. Continuar trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y mermar los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad.

PALABRAS CLAVE: Mejoras de los servicios de salud; Aminorar errores; Calidad; Gestión de la calidad.

Abstract

Nowadays, the application of quality processes to health services is gaining more and more importance. However, implementing a system for its management is not an easy task and requires a cultural change in the organization that involves all the organization's collaborators in order to satisfy patients' needs and preferences. The rescue of quality is based on the measurement of results, processes and the satisfaction of patients and their families, and its goal is to achieve continuous improvement. Currently, there are many factors to consider when promoting quality performance, but their implementation should be oriented to how things are done, standardizing processes and accrediting services. These instruments will make it possible to improve treatment and reduce clinical and administrative errors, which will contribute to better management, which will undoubtedly be recognized by the population. To continue working to improve the satisfaction of the external client, the relationship with patients and their families, to locate and reduce errors, to work as a team, to involve everyone, to feel part of an organization that needs us and that is moving towards the new changes that the system and the world need, are the essence of the culture of quality.

KEYWORDS: Improving health services; Reducing errors; Quality; Quality management.

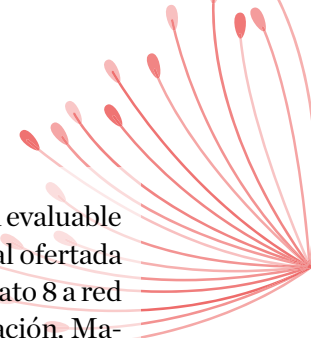
INTRODUCCIÓN

Para Forrellat Barrios (2014):

La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios. La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad. (pp. 2-4)

Actualmente se ve a los docentes afiliados al Fomag (FONDO NACIONAL DEL MAGISTERIO) insatisfechos con el servicio de salud que están recibiendo, ya sea por la oportunidad en las citas solicitadas, medicamentos en pendientes, falta de especialistas, a falta de tener prestadores que cumplan y tengan la capacidad instalada de cubrir todo el sistema por número de regiones el cual es establecido por fiduprevisora, lo cual se refleja en quejas, peticiones tuteladas, de parte de los docentes lo cual hace que afecte dicho contrato para la prestación de este servicio, muchas veces no es que el sistema sea malo e inoportuno, La razón principal de estos problemas es que durante años la prestación del servicio de salud del magisterio ha estado a cargo de cinco consorcios, que operan en igual número de regionales del país. Su funcionamiento ha sido objeto de toda clase de cuestionamientos. Incluso se habla que hay un cartel en la prestación de estos servicios.

Hoy, en la fiduprevisora se realizan nuevos proyectos para que se lleve a cabo el proceso llamado invitación pública n° 003-2021 (Fiduprevisora S.A, 2017), la cual es la contratación de entidades que garanticen la prestación de los servicios de salud del plan de atención integral y la atención médica derivada de los riesgos laborales para los afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio en el territorio nacional, asumiendo y gestionando el riesgo en salud, operativo y financiero que del contrato se derive la cual debe incluir los siguientes requisitos: acuerdo 003 de 2016, acuerdo 009 de 2016, anexo no 01 cobertura y plan de beneficios, anexo no 02 administración y contratación de servicios de salud, anexo no 03 prestación de servicios para el plan de atención en salud del magisterio, anexo no 04 carta de presentación y compromiso anticorrupción de pago por capacitación, anexo no 05 documento de conformación, anexo no 06 minuta del contrato, anexo no 07 constancia cumplimiento aportes contador, anexo no 07 constancia cumplimiento aportes revisor, anexo no 07 constancia cumplimiento aportes representación legal anexo no 8 indicadores financieros, anexo no 09 indicadores financieros proponente plural, anexo no 10 declaración experiencia general, anexo no 11 experiencia habilitante antigua, anexo no 12 experiencias habilitante valor, anexo no 13 compromiso cumplimiento anexos, anexo no 14 carta de intención proponente único, anexo no 15 carta intención proponente plural, anexo no 16 paz y salvo proponente único, anexo no 17 paz y salvo proponente plural, anexo no 18 disponible sistema información, anexo no 19 requisitos mínimos sistema informativo, anexo no 20 atención riesgos laborales, anexo no 21 población por municipios aviso de invitación pública 002 de 2017, estudio de suficiencia unidad de pago por cápita 2016, estudio unidad de pago por cápita, estudio unidad de pago por capital, estudios previos, formato 1 oferta red principal servicios básicos, formato 1a oferta red alterna servicios básicos, formato 2 red principal evaluable consulta especializada mediana y alta complejidad, formato 2a red alterna evaluable consulta especializada mediana y alta complejidad, formato 3 red principal evaluable servicios hospitalización y cirugía, formato 3a red alterna evaluable servicios de hospitalización y cirugía, formato 4 red principal evaluable servicios de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, formato 4a red



alterna evaluable servicios de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, formato 5 red evaluable dispensación ambulatoria de medicamentos, formato 6 ips acreditadas, formato 7 red principal ofertada mediana y alta complejidad, formato 7a red alterna ofertada mediana y alta complejidad, formato 8 a red alterna oferta extra regional, formato 8 red principal oferta extra regional manual de contratación, Matriz de riesgos, población grupo etario por municipio, proyecto documento de selección ips no 02 de 221. La presente invitación pública y el Contrato que llegare a celebrarse, se encuentran sujetos a las normas del derecho privado y al Manual de Contratación del FOMAG., así mismo, se aplicarán los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política; lo que se pretende con este nuevo proceso público es la mejora del sistema con el que vienen bajando los prestadores actuales y poder así ofrecerle a los maestros un servicio de óptima calidad. ¿Pero si es verdadero el cumplimiento de estos anteriores pliegos nombrados?

Con toda esta situación se presenta el artículo científico, con el fin de aportar mejoras, lograr aclarar y planificar mejoras para que esta nueva licitación 2021 sea un hecho, crecimiento y desarrollo, para los docentes quienes cuya salud debe primar ante sus responsabilidades, la organización clínica general del norte actual prestador de salud del fondo nacional de prestaciones sociales del magisterio planificación de mejoras en el sistema de salud actual de los docentes del fondo nacional de prestaciones sociales del magisterio, así en búsqueda de soluciones óptimas tener presente la palabra mejora continua en el servicio como prioridad, mediante investigaciones de mercado dar a conocer las verdaderas problemáticas que se manifiestan y así lograr saber realmente lo que en su opinión expresan los maestros, cuento con una experiencia de atención al usuario de la misma población lo cual me permite conocer a fondo su situación actual.

Como primero, se intenta introducir ampliamente el tema, se busca ubicar al lector en el contexto actual que se presenta en la Organización Clínica General del Norte para transmitirle la importancia de este y sobre todo de planificar las mejoras que permitan actualizar las opiniones y el verdadero panorama del estado en materia de servicios de salud en los que se encuentran los afiliados del FOMAG región 6.

Como segundo proyecto, un plano más corporativo en el cual se destacan todos aquellos aspectos relevantes de la organización en cuanto a su trayectoria en el servicio prestado, un poco de su marco histórico y la organización del reglamento de FOMAG como punto de partida de los requerimientos actuales exigidos en esta invitación pública N°3.

Como tercero se expone el objetivo principal, que es dar a conocer todo lo referente a la investigación del tema del proyecto, metodologías, estrategias utilizadas por la Organización, análisis Dofa (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), entrevistas y soportes.

¿Qué significa realizar planificación de mejoras en el sistema de salud actual de los docentes?

Para una excelente mejora en el servicio de salud se necesita de la unión de todos los niveles que ejercen responsabilidad, una estimulación a todos los entes que ejercen de una u otra forma responsabilidad, como también de una preparación adecuada de cada colaborador con el fin de adquirir y aplicar la sensibilidad en los servicios brindados a la población.

Villalbía et al. (2011) “Para que la aplicación del Modelo sea eficaz y consiga los objetivos con los que se afronta, estos principios deben ser asumidos totalmente por los directivos de la organización, de lo contrario su aplicación carecerá de sentido”.

Otro punto de vista según Ministerio de Salud y Protección social (2016):

Los problemas de la calidad identificados en el proceso de construcción del Plan se resumen a continuación: Debilidad y falta de articulación en la gestión de los agentes, que dificulta el logro de resultados en salud. • Limitación en los incentivos, a los agentes y los trabajadores de la salud, para el mejoramiento continuo. • Deficiencias en la formación del talento humano en salud.

Diferentes conceptos y estudios sugieren que para la satisfacción y calidad de los servicios de salud se integren la aprobación del docente en el servicio recibido sobre a base de relaciones que se establecen entre la calidad del servicio, valor, y satisfacción tanto del paciente como de su grupo familiar, en mi opinión la calidad del servicio es el categórico más importante de la satisfacción de quien recibe el servicio, lo cual da ejemplo o muestra de la calidad del servicio y el valor generado que se centra en el servicio percibido.

Este artículo científico está basado en forma cuantitativa, de carácter estadístico para abordar el eje del artículo: planificación de mejoras en el sistema de salud actual de los docentes del fondo nacional de prestaciones sociales del magisterio. Metodológicamente se centra en el tipo cuantitativo porque nos permite el manejo numérico de la información, a través de una muestra representativa, a fin de proyectar los resultados a todo el universo objeto de estudio, de tal forma que nuestros maestros nos indiquen de qué forma perciben el servicio recibido, y este responda de tal forma a lo legalmente establecido por la (Fiduprevisora S.A, 2017).

Todo lo que centra a este artículo se muestra en una sola instancia, ya que se lleva a cabo con el mismo conjunto de variables durante un cierto periodo de tiempo.

Basado en la formulación de estrategias que permitan el mejoramiento del sistema de salud actual de los docentes del fondo nacional de prestaciones sociales del magisterio, en donde a través de encuestas a parte de la población que utiliza este servicio (Magisterio), como también al grupo colaborador, las cuales fueron en forma de preguntas cerradas, ayudaron a encontrar respuestas y/o opiniones de los servicios que se les estaban brindando a estos usuarios, esto muestra realmente cómo sienten estos usuarios y que valor le dan al servicio que están utilizando. En donde posteriormente se verifica la información recolectada y se analizará para proceder con soluciones.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

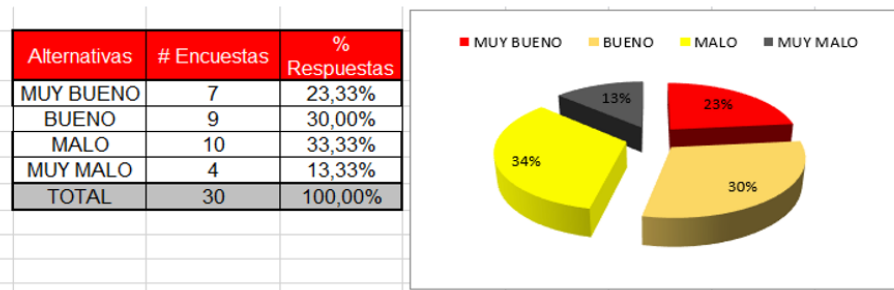
El proceso de información se inició con las características sociales y laborales de la muestra seleccionada. La contextualización de estos resultados permitió arrojar las siguientes realidades:

1. En la encuesta realizada se logró evidenciar la insatisfacción del docente y su grupo familiar ya que al momento de intentar comunicarse con los distintos medios para la solicitud de citas el acceso no es fluido, de los usuarios a los cuales se le aplicó la metodología arrojó que el 23% indica que es muy bueno, el 30% indica que es bueno, el 34% arroja que este sistema es malo, y por último vemos que el acceso al servicio por medio telefónico es muy malo indica el 13%. A lo que se entiende que el personal debe estimularse para generar otra actitud con respecto a los pacientes, verificar si no se cuenta con la capacidad necesaria para la recepción de llamadas, y desarrollar agilidad en cada operador con el fin de disminuir el tiempo en la llamada.



Figura 1

¿La facilidad para solicitar el servicio por medio telefónico?

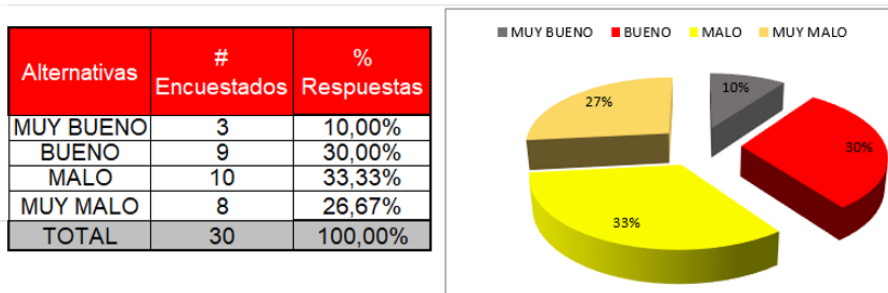


Fuente: Elaboración propia

2. El tiempo transcurrido desde la llegada a la farmacia hasta el momento que atendieron es largo para la mayoría un 10% le parece muy bueno en tiempo de espera en farmacias el tiempo de espera para otros pacientes lo cuales fueron el 30% indican que duran 15 minutos, esto me hace pensar que pertenece a la población preferencial, el 33% indica que el servicio es malo, después el tiempo para ser atendidos es más de 30 minutos, el 26% indica que es muy malo, es claro que se debe mejorar el proceso de atención al usuario, esto con la finalidad que los indicadores de porcentaje están por encima del 95% en lo que respecta al tiempo esperado por el paciente antes de la entrega de medicamentos.

Figura 2

¿El tiempo de espera en farmacia para la entrega del medicamento fue?

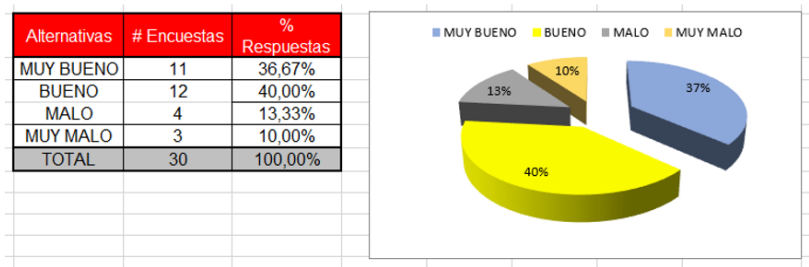


Fuente: Elaboración propia

3. En cuanto a la atención en general de colaborador, vigilantes, los auxiliares de farmacia y auxiliares administrativos en un consolidado total se muestra un porcentaje de un 40% Bueno, en las observaciones los usuarios sugieren que los medicamentos para el control de azúcar sean de mejor calidad, más personal para la entrega de medicamentos y más personal para el área de transcripción.

Figura 3

¿La amabilidad y buena disposición de la persona que lo atendió al solicitar su servicio fue?



Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Al llegar a la etapa final se reconoce que el equipo de salud es el capital humano más valioso que tiene esta sede ambulatoria, es importante que el personal se concientice y asuma su rol en pro de los cumplimientos que representa cada función correspondiente. Se debe reforzar el personal mediante contrataciones que permitan la optimización en los procesos, esto para hacer más fluido la atención y disminuir el tiempo de espera del usuario en cada área, es importante entender y concientizar a todo personal involucrado que la permanencia de este contrato permite el seguimiento de este, lo cual debe mejorarse y esto parte desde la directiva hasta los colaboradores, si el docente se encuentra satisfecho, todo esto será en pro de la excelente planificación que permitan aplicar las mejoras en el sistema de salud actual de los docentes del fondo nacional de prestaciones sociales del magisterio.

REFERENCIAS

- Fiduprevisora S.A. (2017). Invitación Pública No 006. <https://www.fiduprevisora.com.co/invitacion-publica-no-006-de-2017/>
- Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Cubana Hematol Inmunol Hemoter*, 30(2), 179-183. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-02892014000200011&script=sci_abstract
- Ministerio de Salud y Protección social. (2016). *Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud, 2016*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Plan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf>
- Villalbía, J., Ballestina, M., Casasa, C. y Subiranaa, T. (2011). Gestión de calidad en una organización de salud pública. *Gaceta Sanitaria*, 26(4), 379-382. <https://www.scielosp.org/article/gs/2012.v26n4/379-382/>