

**PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL
ESTADO SAN CRISTOBAL
LOCALIDAD IV BOGOTA***

Adriana Patricia Gómez Torres**, Andrea Marcela Lozano Sanclemente**, Angélica María Castaño Gutiérrez**, Carmen Julio Moreno Rodríguez**, Lilyan Andrea Sayago Camargo**, Luz Yamile Quevedo González**, María Leonor Gamez Pedreros**, Elba María Bermúdez Quintana****.

**COLEGIO UNIVERSITARIO COLOMBIANO
COLEGIO ODONTOLOGICO COLOMBIANO**

RESUMEN: La investigación se realizó con dos propósitos: El primero lo constituyó la elaboración de un documento sobre los servicios del primer nivel de atención. El segundo fue generar un portafolio de información a la comunidad a fin de optimizar el uso de los servicios ofrecidos en la ESE San Cristóbal del primer nivel de atención localidad IV Bogotá. Se tuvo en cuenta la población que acude al Hospital San Cristóbal y su red localizada al sur oriente de la capital. La parte intramural esta compuesta por 3 UBA's, 5 UPA's 1 CAMI, donde el usuario recibe los servicios de primer nivel. Su parte extramural ofrece servicios a la población que no puede llegar fácilmente a las Unidades de Atención. En el documento se describe cada una de las actividades, equipos, recursos físicos y humanos con los que cuenta la Institución para poder ofrecer los servicios en el primer nivel de atención. De la misma manera se analizó la forma como la entidad contrata con las administradoras y subcontrata con otras IPS. La información teórica se recogió del Ministerio de Salud, artículos y decretos dados por la Secretaría Distrital de Salud. Las tablas de actividades, horarios de servicios y fotografías fue recogida en cada UPA's, UBA's y CAMI. Los resultados fueron la elaboración del Portafolio de Servicios de Salud de la ESE San Cristóbal y la información anexa de los Servicios de Salud, esperando que se acoja de forma integrada al hospital y comunidad y se vean reflejadas en un mejoramiento en la prestación de los niveles de salud.

INTRODUCCION

La Salud en Colombia tomó un nuevo rumbo a partir de la creación de la Ley 100 de 1993, que le proporcionó a los ciudadanos de bajos recursos, un mejor y mayor acceso a los Servicios de Salud. El siguiente documento comprende los siguientes temas: Primer nivel de atención que lo caracteriza la atención básica prestada por Unidades Básicas de Atención (UBA's), Unidad Primaria de

Atención (UPA's) y hospitales locales, los cuales cuentan con servicios de consulta externa, urgencias hospitalización y los Centros de Atención Inmediata (CAMI). El Plan de atención básica es un conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos, de promoción, prevención de la enfermedad, vigilancia en Salud Pública, control de factores de riesgo dirigidos a la colectividad. El Plan Obligatorio de Salud es el conjunto de servicios de

*Trabajo de grado para optar el título de Odontólogo

**Investigadoras Estudiantes X Semestre C.O.C.

****Directora Científica y Asesora Metodológica. O.D. C.O.C. MAS P.U.J.

atención en salud y reconocimiento económico que tiene derecho, en caso de necesitarlo, todo afiliado al régimen contributivo y el mismo conjunto de servicios al que esta obligado a garantizar a sus afiliados toda Entidad Promotora de Salud autorizada para operar en el Sistema. Un contrato es un documento mediante el cual se realiza un acuerdo entre entidades para la utilización de los diferentes servicios de salud.

Se realizó un portafolio de servicios de salud de esta entidad en el cual se muestra de una manera más didáctica los servicios, lugares y horarios de atención de cada Institución afiliada a la red, con el que se pretende que los usuarios tengan una adecuada información obtengan mejores servicios.

Para esto se tomaron fotos y se recogió información en cada Institución. Sobre Recursos Humanos, Servicios y Horarios de Atención. Por tanto, la siguiente investigación tuvo como objetivo general diseñar un portafolio de servicios para usuarios de la Empresa Social del Estado San Cristóbal.

MATERIALES Y METODOS

La información teórica se obtuvo del Ministerio de Salud, artículos y decretos dados por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá. Esta información se actualizó y se prosiguió a la realización del documento final, para la posterior creación del portafolio de Servicios de Salud, enfocada a usuarios del Primer Nivel de Atención Hospitalaria

de la ESE San Cristóbal. Las Unidades Temáticas a estudiar fueron: Primer Nivel de Atención, Plan de Atención Básica de Salud, Plan Obligatorio de Salud, Calidad en los Servicios de Salud, Proyectos Extramurales de Atención, Contratos y Servicios.

El procedimiento ejecutado para la realización del portafolio de servicios fue la selección del tema y recolección de la información teórica. Se prosiguió a recoger datos en cada una de las Instituciones que conformen el Hospital, sobre los Recursos Humanos y horarios de atención, se seleccionaron las fotos scanner en las 3 UBA's, 5 UPA's y 1 CAMI para el portafolio y plegables y se obtuvo la información de los contratos que la ESE San Cristóbal realiza con las ARS. Se realizó a la entrega de los portafolios y plegables en la ESE San Cristóbal al gerente y al jefe del equipo extramural.

RESULTADOS

Con la elaboración del marco teórico se incrementaron los conocimientos que se tenían con base en PAB-PPOS y primer nivel de atención básica; que se caracteriza por la atención prestada por UBA'S, UPA'S y hospitales locales, - los cuales cuentan con servicios de consulta externa, odontológica, urgencias, hospitalización - y el CAMI; Se diseñó el Portafolio de Servicios de Salud de la ESE San Cristóbal y Plegables realizados con el fin de brindar información a la población sobre los servicios de salud que presta y su red, fortaleciendo la

Educación de la Comunidad por medios didácticos.

DISCUSIÓN

La ESE San Cristóbal no se comporta exclusivamente como un prestador de servicios de primer nivel de atención puesto que se encuentra realizando cirugías de mediana complejidad que corresponde a un segundo nivel de atención, descuidando así la calidad de los servicios del primer nivel.

En el documento final se observó que en los contratos no hay uniformidad en la forma de contratar, no se especifica ningún tipo de contratación de los servicios que presta, en su parte legal y como debe ser la forma de pago.

Se realizó un Portafolio de servicios y plegables en la ESE San Cristóbal, tanto para la comunidad del sector como para la parte administrativa del Hospital y su red. Para los usuarios es una mejor forma puesto que saben cual es el servicio prestado, en que lugar y a que hora se puede acceder, aparte de eso sabe que servicios, puede ofrecer un Hospital de Primer Nivel de Atención, un CAMI I, UPA's y UBA's.

Los plegables ayudan a que la comunidad acuda más a las UBAs, UPAs, ya que salen de sus inquietudes y dudas acerca de los servicios que se presta y para la parte administrativa es muy positivo para la organización de los servicios. No solo se debe limitar al diseño del Portafolio de servicios, sino que la labor más ardua es la de entregar y explicar su contenido a los usuarios.

CONCLUSIONES

- De acuerdo con la normatividad, la ESE San Cristóbal no desarrolla a cabalidad su rol de prestadora del Primer Nivel de Atención.
- La forma de contratación de la ESE San Cristóbal no es la mas adecuada para un servicio de Salud.
- Se puede afirmar que por medio del Portafolios de Servicios se obtuvo una mejor organización sobre los servicios de Salud que presta la ESE San Cristóbal.
- Se informó a todo el personal que labora en la ESE San Cristóbal para que brinden una mejor información con respecto a las instalaciones, servicios y horarios que ejerce la entidad.

RECOMENDACIÓN

- La ESE San Cristóbal debe tener una mejor organización tanto en su parte intramural como extramural.
- Mejorar los Servicios de Salud
- La sede administrativa debe ser solo para este fin y no para prestar servicios de Salud.
- El CAMI I de Altamira por los Servicios que presta y su planta física debería pertenecer a un CAMI 2.
- Los contratos deben ser más específicos en su parte legal ya que se prestan a varias confusiones.

- El portafolio se debe emplear como un medio para darle una mejor explicación al usuario sobre los servicios que se prestan y cual es la cobertura de atención por cada unidad.

BIBLIOGRAFIA

1. Organización de Servicios de Salud Primer Nivel de Atención para los Colombianos. Bogotá, Julio 23 de 1990.
2. Decreto No. 1838 del 5 de Agosto de 1996.
3. Resolución No. 039 del 5 de Octubre de 1996.
4. Resolución No. 042288 del 20 de Noviembre de 1996.
5. Decreto No. 2174 del 20 de Noviembre de 1996.

CORRESPONDENCIA

ADRIANA PATRICIA GOMEZ
TORRES
Calle 3 No. 31B -20 Apto. 243
Tel. 2 01 91 01
Adrigoto@elsitio.com

ANDREA MARCELA LOZANO
SANLEMENTE
Calle 115 No. 35-3A Apto. 406
Tel. 6 20 74 81
amlozano@latinmail.com

ANGELICA MARIA CASTAÑO
GUTIERREZ
Carrera 20 No. 63-56
Tel. 5 47 90 52
Angelicamaria28@latinmail.com

CARMEN JULIA MORENO
RODRIGUEZ
Calle 8 No. 47A -27
Tel. 2 61 76 87

LILYAN ANDREA SAYAGO
CAMARGO
Calle 151 A No. 0-41 Apto. 201
Tel. 6 83 56 63
Lilysay@uolmail.com

LUZ YAMILE QUEVEDO
Calle 65Bis No. 85-50 Int. 12 Apto.
401
Tel. 2 23 37 22
Luzyami@elsitio.Com

MARIA LEONOR GAMEZ
PEDREROS
Calle 30 No. 88-76 Apto. 527
Tel. 2 67 62 29