



ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO SEGÚN MODALIDAD DE CONTRATACIÓN EN RED PROPIA VERSUS OUTSOURCING DE LOS SERVICIOS DE SALUD AMBULATORIOS PARA UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SALUD PERTENECIENTE AL RÉGIMEN ESPECIAL DE LA POLICÍA NACIONAL EN LA CIUDAD DE IBAGUÉ

Eddy Alessandro Álvarez Sánchez
Diego Fernando Murcia Moreno

ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA
ealvare47912@universidadean.edu.co, dmurcia24809@universidadean.edu.co

INTRODUCCIÓN

La Unidad Prestadora de Salud Tolima de la Policía Nacional cuenta en su red propia con profesionales de primer nivel y algunas especialidades de segundo nivel. Los servicios de las demás especialidades han sido permanentemente contratados mediante outsourcing.

De acuerdo con los antecedentes, se ha evidenciado en las bases de datos eventos recurrentes relacionados a inconformidades del cliente externo, que hacen necesario verificar la pertinencia de continuar contratando servicios mediante modalidad de outsourcing o estudiar la viabilidad para habilitarlos en una red propia concorde con la capacidad instalada.

El objetivo principal de este estudio es determinar el grado de satisfacción del usuario al comparar los atributos de calidad de los servicios de salud prestados entre los meses de agosto de 2021 y agosto de 2022.

MARCO REFERENCIAL

Calidad en salud busca una política de mejoramiento continuo que permita optimizar los procesos de atención y siempre se encuentre sujeto a evaluación, con el objetivo de brindar atención en salud basado en los más altos estándares de atención, buscando servicios universales, accesibles, integrales, oportunos, seguros, eficientes, eficaces, solidarios, que garanticen la continuidad de la atención, la prevalencia de los derechos de los usuarios, que sean autosostenibles, haciendo un uso racional de los recursos, evitando riesgos para los usuarios y disponiendo para ellos la mayor capacidad científica y tecnológica.

De conformidad con la regulación emitida en el año 2010 por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Circular externa 000067, los Prestadores de Servicios podrán contratar bajo la figura de outsourcing para la prestación de servicios. A través de este contrato, las Instituciones Prestadoras de salud podrán ofertar su portafolio de servicios a las entidades que cumplan rol de asegurador.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Verificar la satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud de la Policía Nacional de la ciudad de Ibagué frente a los servicios prestados en el ámbito ambulatorio en la red propia y los contratados por outsourcing.
- Identificar la frecuencia de remisiones generadas para el ámbito ambulatorio en la red propia y la red contratada por outsourcing de dichos servicios.
- Proponer recomendaciones para la institución que permitan implementar acciones que contribuyan a mejorar la satisfacción del usuario y proyectar adecuados usos del recurso en salud para futuros periodos.

ENFOQUE:

- El enfoque de este estudio es **cuantitativo**, apropiado para evaluar las magnitudes y ocurrencias de los fenómenos, con base en mediciones numéricas y procesos estadísticos.
- Es **retrospectivo**, puesto está diseñado de manera posterior a los hechos estudiados y los datos se obtienen de archivos y bases de datos ya consolidadas.
- Este estudio es de tipo descriptivo**, su única finalidad corresponde a medir la presencia y características de los fenómenos que se evidencien en las bases de datos y la información recopilada, sin intención de establecer relaciones causales con otros factores.
- Es **de tipo observacional**, se encuentra limitado a la observación, medición y análisis de las variables, sin ejercer un control directo de la intervención.

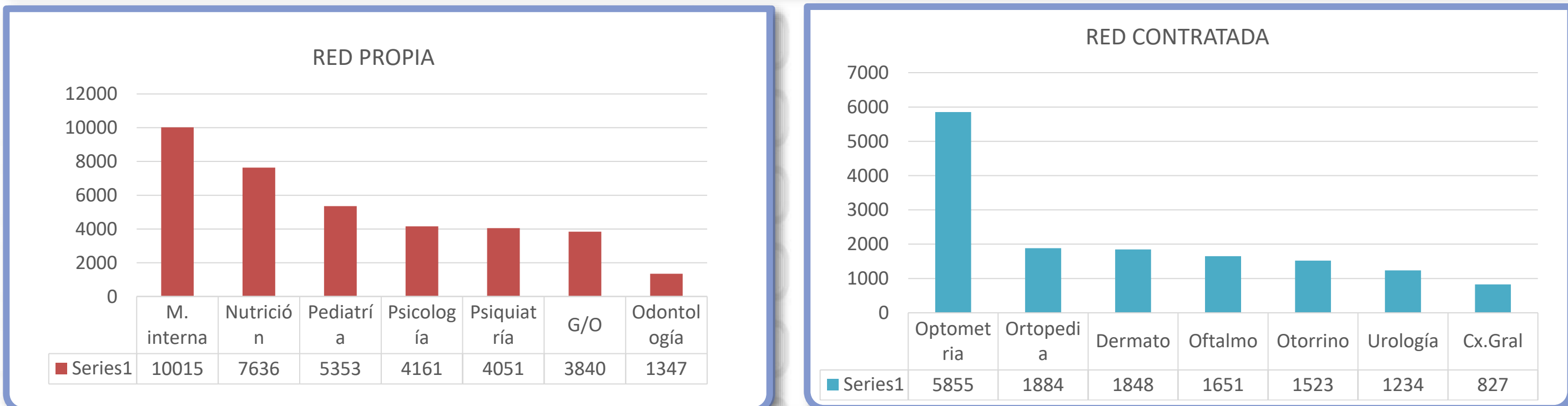
MATERIALES Y MÉTODOS

- Se hizo uso de las bases de datos provistas por la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional. Se obtuvo el consentimiento verbal y aval por parte de la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud del Tolima para uso de estas bases solo con fines educativos y de aprendizaje.
- Las variables presentes en las matrices de la data fueron cruzadas mediante tablas dinámicas para determinar sus frecuencias y para algunas de estas se realizaron correlaciones mediante el coeficiente de determinación o R2 (R cuadrado).

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

De forma general, los atributos de salud por los cuales los usuarios realizaron peticiones durante el periodo estudiado correspondieron a la accesibilidad en un 46%, oportunidad en un 25%, satisfacción en un 22% y continuidad en un 7%. Las solicitudes por pertinencia y seguridad ocupan menos del 1% de las peticiones (Ver gráficos *TOTAL PQRS* y *atributos de salud*)

REMISIONES POR RED



CAUSAS DE REMISIÓN

Para la **red propia** las principales causas de interconsulta corresponden a medicina interna, nutrición, psicología y psiquiatría. Para la **red contratada** las principales causas de remisión corresponden a los servicios de optometría, ortopedia, dermatología, oftalmología y otorrinolaringología.

CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO

Satisfacción al usuario:

- Para el periodo entre agosto de 2021 y agosto de 2022 se evidencia que la mayoría de las PQRS radicadas correspondieron a peticiones en comparación a los reconocimientos.
- De acuerdo con lo verificado para la red contratada las principales quejas emitidas por los usuarios corresponden a la accesibilidad y oportunidad y para la red propia a solicitudes por oportunidad y satisfacción.
- Esto haría necesario que en la institución se implementen encuestas para evaluar la satisfacción frente a las atenciones recibidas en la red propia y los tiempos de espera para acceder a consultas con la red contratada debido a que el análisis de las PQRS tendrá un énfasis en las quejas y reclamos y el reporte de satisfacción del usuario tendrá un predominio negativo.

Frecuencia de remisión:

- Frente al objetivo con las interconsultas la institución debe identificar que se hace necesario fortalecer la oportunidad de los servicios de medicina interna y de pediatría, las cuales se encuentran entre las especialidades mas remitidas.
- Con la red contratada es importante hacer seguimientos a los periodos de inicio, intermedio y fin de año, porque fueron los hitos donde se evidenciaron limitaciones al acceso de consulta especializada.
- Valdría la pena realizar un estudio de mercado a futuro para denotar la viabilidad de implementar de las consultas ambulatorias de optometría y ortopedia en su red propia debido a su alta frecuencia de remisión destino.

REFERENCIAS

- Argimon, J., & Jiménez, J. (2013). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. Barcelona: Elsevier España, S.L.
- Bahamon, M. (2018). Elementos y presupuestos de la contratación estatal. En M. Bahamon, *Elementos y presupuestos de la contratación estatal* (pág. 34). Bogotá: Editorial Universidad Católica de Colombia.
- Baracaldo, L. (2019). El outsourcing en las entidades públicas de Colombia. *Universidad Católica de Colombia: https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/22955*, 13.
- Carson, P. P., Carson, K. D., & Roe, C. W. (16 de Marzo de 1998). Toward Understanding the Patient's Perception of Quality. doi:10.1097/00126450-199803000-00007
- Chacón, J., Noguera, L., & Bedoya, C. X. (2019). Percepción de la calidad de la atención en salud, en usuarios del servicio de consulta externa, de la IPS Horisoes del municipio de Florencia – Caquetá en el último trimestre de 2018. *Biblioteca Digital Minerva - Universidad EAN*, 62.
- CIOMS. (2017). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos*. Obtenido de https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf
- Congreso de Colombia. (28 de Octubre de 1993). *Ley 80 de 1993 - Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0080_1993.html
- Congreso de Colombia. (18 de enero de 2011). *Ley 1437 de 2011 - Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249
- Congreso de Colombia. (19 de enero de 2011). *Ley 1438 de 2011 - Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1438_2011.html

Agradecimientos:

- A la Unidad Prestadora de Salud Tolima por facilitar el uso de las bases de información solo con fines educativos y de aprendizaje en cumplimiento a lo estipulado en el derecho de hábeas data y la Ley de Protección de Datos Personales.
- Al docente Freddy Wilmer Becerra Roza por su valioso acompañamiento durante el desarrollo del estudio.