

Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2024,
Volumen 8, Número 1.

DOI de la Revista: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1

**FACTORES ADMINISTRATIVOS QUE
AFECTAN ACCESO A SERVICIOS DE SALUD
EN EAPB DE UBATÉ, CUNDINAMARCA**

**ADMINISTRATIVE FACTORS AFFECTING ACCESS TO
HEALTH SERVICES IN EAPBS OF UBATÉ, CUNDINAMARCA**

Diana Victoria Julio Muñoz Bogotá

Investigador Independiente, Colombia

Roberth Eduardo Quiston Guayapatoy Sibundoy

Investigador Independiente, Colombia

https://doi.org/10.37811/cl_rem.v8i1.10007

Factores Administrativos que Afectan Acceso a Servicios de Salud en EAPB de Ubaté, Cundinamarca

Diana Victoria Julio Muñoz Bogotá¹

victoriajulio@gmail.com

Investigador Independiente

Colombia

Roberth Eduardo Quiston Guayapatoy Sibundoy

roberthq516@gmail.com

Investigador Independiente

Colombia

RESUMEN

Problema: Insatisfacción y dificultades de acceso a servicios de salud en el sector público de Ubaté, Cundinamarca, debido a demoras en autorizaciones médicas y medicamentos, lo que puede resultar en avance de enfermedades y hasta muerte. Objetivo: Identificar factores administrativos que obstaculizan el acceso, calidad y oportunidad en los servicios de salud de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) en Ubaté en 2022. Metodología: Estudio descriptivo basado en intervenciones y seguimiento realizados por el Municipio de Ubaté a los aseguradores, considerando perspectivas de todos los actores del sistema de salud. Resultados: Acceso a información y usuarios permitió identificar debilidades, evidenciando falta de articulación entre IPS y EPS, así como problemas de flujo de recursos que afectan la continuidad en los tratamientos médicos. Conclusiones: Usuarios educados en sus derechos pueden ser agentes activos de reclamación. EPS deben ser resolutivas frente a las debilidades. Falta de articulación entre IPS y EPS afecta la continuidad en tratamientos y acceso oportuno a procedimientos.

Palabras clave: acceso a los servicios de salud, oportunidad, EAPB, satisfacción

¹ Autor principal

Correspondencia: victoriajulio@gmail.com

Administrative Factors Affecting Access to Health Services in EAPBs of Ubaté, Cundinamarca

ABSTRACT

Problem: Dissatisfaction and difficulties in accessing health services in the public sector of Ubaté, Cundinamarca, due to delays in medical authorizations and medications, which can result in disease progression and even death. **Objective:** To identify administrative factors that hinder access, quality, and timeliness in health services provided by Entities Administrators of Benefit Plans (EAPBs) in Ubaté in 2022. **Methodology:** Descriptive study based on interventions and monitoring carried out by the Municipality of Ubaté with insurers, considering perspectives from all actors in the healthcare system. **Results:** Access to information and users allowed identifying weaknesses, evidencing a lack of coordination between IPS and EPS, as well as problems with the flow of resources affecting continuity in medical treatments. **Conclusions:** Users educated in their rights can be active agents of claim. EPS must be responsive to weaknesses. Lack of coordination between IPS and EPS affects treatment continuity and timely access to procedures.

Keywords: access to health services, timeliness, EAPB, satisfaction

Artículo recibido 23 enero 2024

Aceptado para publicación: 26 febrero 2024



INTRODUCCION

El siguiente trabajo de investigación se origina por la experiencia laboral, personal, familiar y social donde se puede evidenciar que la intervención asistencial al paciente en los diferentes centros de atención hospitalaria, con respecto a la salud es deficiente debido a la tramitología y las barreras de acceso a los diferentes servicios de salud desde la baja a la alta complejidad asistencial, se evidencia una marcada vulneración de los derechos como usuario, por lo que ya se hace imperativo plantear objetivos para promover su bienestar. Uno de los llamados a garantizar el bienestar del paciente durante el tiempo que permanezca en hospitalización, es el talento humano médico (a), enfermería que son quienes permanece más tiempo al lado del enfermo, por lo tanto, para lograr lo que el paciente busca que es su bienestar, primero se debe conocer, adelantarse a sus sentimientos y expectativas con que llevo para ser atendido y se logre responder a sus y deseos de buena atención. Un buen bienestar y la satisfacción del paciente es sin duda un tema complejo y a pesar de que muchos centros de salud se han esmerado por el mejor servicio, hasta el momento no se ha logrado entregar plena satisfacción o quizá son muy pocos que se los pueda nominar (Rodríguez, 2020). Las personas antes de recibir su autorización ya van con ese pensamiento negativo de que su atención va a ser lenta y quien sabe cuándo serán autorizados y aun así si pensamos en la percepción que tienen los usuarios y pacientes del Régimen Subsidiado que realmente se desmotivan frente a la continuidad de un tratamiento médico, por la mora en las asignaciones de cita, y demás proceso y procedimientos que realmente genera un estrés y malestar y por ende agravando más su salud y cuando por fin, el paciente ingresa a una institución de salud, comienzan sus dudas y preguntas acerca de lo que irá a pasar, sobre todo cuando se les va a realizar un procedimiento quirúrgico pero que en muchos casos no se atreven a despejar sus inquietudes por miedo a la poca confianza que brinda el profesional en salud llámese médico o enfermera etc. Consideramos importante este tema y es nuestro objeto de estudio, que nos permitirá identificar la experiencia que tiene el paciente durante el tiempo de permanencia en la entidad de salud, y describir cuales son algunos de los factores del porque la baja oportunidad y acceso a los servicios de atención que brindan las entidades de administradoras de planes de beneficio (EAPB) (González, 2019). Esto permitirá tener herramientas útiles y necesarias para proponer el mejoramiento de los servicios de salud. Podemos afirmar entonces que para lograr el bienestar en el paciente es necesario de que exista



una buena administración que brinde calidad técnica, profesional, humana. La calidez y eficiencia son fundamentales en las instituciones. Estas demostraciones son relevantes más que todo en parte de atención en los hospitales públicos, ya que es allí donde hay más concurrencia de personas y por ende hay una mayor carga laboral, menores recursos y una infraestructura más débil, lo que sin duda alguna limita brindar una óptima atención (Martínez, 2021). El presente trabajo nos permitirá tener claro cuáles son algunos de los factores que limitan la no prestación oportuna de citas y entrega de medicamentos, cuáles son las barreras que no permiten dar respuestas a la necesidad del paciente cuando la necesite, y de manera oportuna sea atendido, aliviando su dolor y proporcionando comodidad y calidad en la atención para que el paciente tenga una mejor prevención en su salud es la tarea del presente trabajo. Desde que el usuario busca su cita debe haber con él, una interacción agradable, amigable, respetuosa, con trato amable, estar concentrados en las necesidades de los pacientes, interesadas en sus problemas y en su bienestar, a través de un trato cortés durante el proceso de enfermedad. El propósito de este importante estudio es entonces poder conocer cuáles son los factores que limitan o impiden que se pueda acceder de manera oportuna, con calidad y sin barrera alguna a un buen servicio por parte de las (EAPB). En cuanto a autorizaciones médicas y medicamentos (Sánchez, 2023).

Imagen 1



MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño de la Investigación

Se empleó un diseño de investigación descriptivo para analizar los factores administrativos que afectan el acceso y la calidad de los servicios de salud en las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) en el municipio de Ubaté, Cundinamarca, durante el año 2022.

Población de Estudio

La población de estudio incluyó a los usuarios afiliados a las EAPB de mayor cobertura y aseguramiento en el municipio de Ubaté durante el año 2022. Se consideraron tanto usuarios activos como inactivos.

Recopilación de Datos

Se recopiló información a través de revisión documental de registros de autorizaciones médicas, medicamentos y tiempos de espera en las EAPB de Ubaté. Además, se realizaron entrevistas semi-estructuradas a usuarios, personal médico y administrativo de las EAPB, así como a representantes del municipio de Ubaté encargados de supervisar la prestación de servicios de salud.

Análisis de Datos

Los datos obtenidos se analizaron cualitativamente mediante la identificación de patrones, temas recurrentes y tendencias. Se utilizó análisis de contenido para categorizar y clasificar la información recopilada de las entrevistas y revisión documental.

Consideraciones Éticas

Se obtuvo consentimiento informado de los participantes antes de llevar a cabo las entrevistas. Además, se garantizó la confidencialidad y el anonimato de la información recopilada. El estudio se llevó a cabo de acuerdo con los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki.

Limitaciones del Estudio

Entre las limitaciones del estudio se encuentran posibles sesgos de selección debido a la disponibilidad de participantes y la naturaleza cualitativa de la investigación. Además, la generalización de los resultados podría estar limitada por las características específicas del contexto de Ubaté.

Consideraciones de Validación

Se buscó la triangulación de datos mediante la comparación de la información obtenida de diferentes fuentes y la participación de investigadores con experiencia en el campo de la salud pública y la



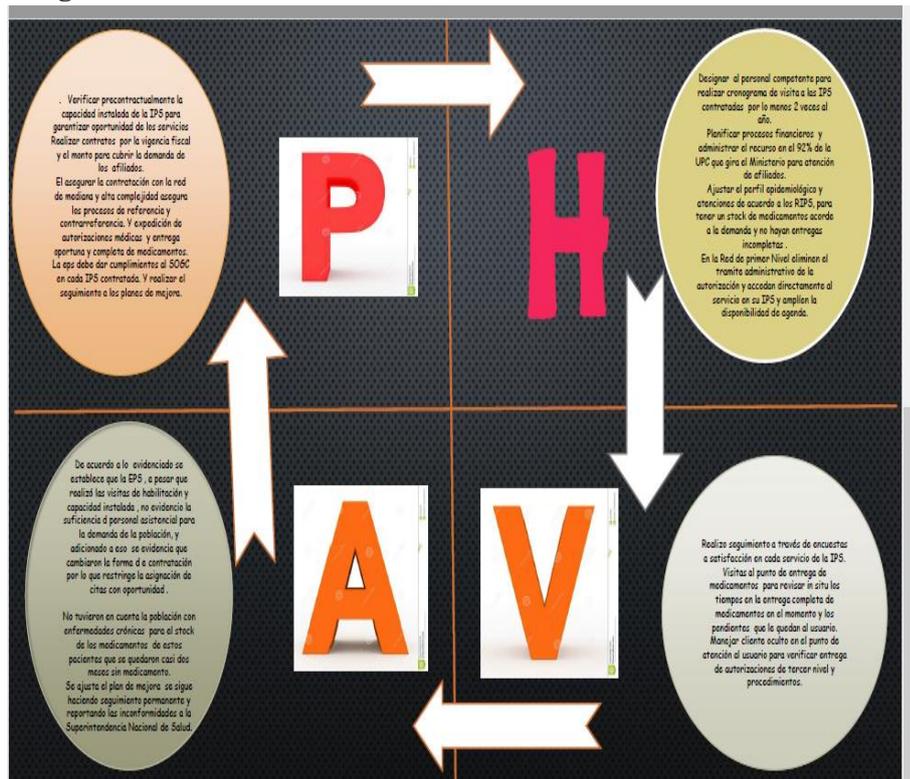
investigación cualitativa. Esto contribuyó a mejorar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Dentro de la Auditoría Realizada a la EPS, y de conformidad con la norma, utilizamos, listas de chequeo, establecidas en los criterios enviados en la actividad No 2, nos parece que son ítems a evaluar acertados donde realmente se pregunta y se establece el cumplimiento de un proceso, se determina si existe o no existe el proceso implementado adecuadamente que apunte al objetivo de la auditoría. (anexo archivo resultado lista chequeo) Así mismo se realizaron visitas presenciales de observación en los sitios de donde salían los procesos auditados, (IPS soportes visitas EPS con los hallazgos y planes de mejora. (Farmacia de la EPS) para revisar a través de documentos, archivos, mirando el proceso sistematizado en funcionamiento y con los soportes del paciente, esta herramienta me permite corroborar en el sitio del proceso en tiempo real la oportunidad y las posibles barreras de acceso en el servicio. (se evidenció que la EPS realizó una visita en la IPS sin seguimiento a los hallazgos de la auditoría como inconformidades). Las entrevistas con los usuarios en el Hospital o IPS, que permite determinar si ellos tienen claro el proceso de referencia y contra referencia y si han tenido alguna dificultad frente a la oportunidad en los tiempos normados y la priorización de acuerdo al diagnóstico y adicionalmente si la oficina Sac direcciona y resuelve las inquietudes en la atención de los pacientes. Se evidencio que los usuarios debido al cambio de la contratación “pago global prospectivo” los procesos de interconsulta, apoyo tecnológico, orden de servicio ni y urgencia están inoportunos, en urgencia la IPS debe comentar el paciente al CRUE para que lo ubiquen por atención prioritaria porque la EPS no tiene camas disponibles porque su Red se encuentra congestionada ya que es muy limitada para los 116 municipios de Cundinamarca, la oferta es reducida para la demanda de usuarios. Así mismo utilizamos el Ciclo de Deming como método efectivo y suficiente para determinar los procesos fallaron y buscar soluciones a esas no conformidades, optimizarlas, mejorarlas de manera continua.



Imagen 2



Recomendaciones

Se puede evidenciar que hay falta de humanización en el servicio por parte de algunas personas que brindan el servicio de atención en salud, por eso se recomienda contratar talento humano con capacidad de servicio, con carisma para que en las oficinas se brinde una buena atención al usuario de las EPS.

Se recomienda que se capacite constantemente a todo el personal frente a la atención integral de los pacientes y el buen trato con un direccionamiento adecuado.

CONCLUSIONES

El presente estudio proporciona una visión detallada de los factores administrativos que afectan el acceso y la calidad de los servicios de salud en las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) en el municipio de Ubaté, Cundinamarca, durante el año 2022 (Martínez, 2021).

Vulneración de Derechos del Usuario: Se evidencia una marcada vulneración de los derechos del usuario, manifestada en demoras en la autorización de servicios de alta complejidad, acceso limitado



a medicamentos y citas médicas, lo que impacta negativamente en la salud y bienestar de los pacientes (González, 2019).

Falta de Coordinación entre IPS y EPS: Existe una clara falta de articulación entre las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y las Entidades Promotoras de Salud (EPS), lo que genera problemas de continuidad en los tratamientos médicos y dificulta el acceso oportuno a procedimientos y servicios de salud (Rodríguez, 2020).

Necesidad de Mejoras en la Administración de Recursos: Se identifica un problema en el flujo de recursos que afecta la continuidad en la contratación con la red de prestadores de servicios de salud, lo que impacta negativamente en la calidad de la atención y en la satisfacción del usuario (Sánchez, 2023).

Importancia de la Educación en Salud: Se destaca la importancia de educar a los usuarios sobre sus derechos y deberes en salud, lo que les permite ser agentes activos en la reclamación de una atención oportuna y de calidad. Asimismo, se resalta la necesidad de promover una atención centrada en el paciente, donde se tenga en cuenta sus necesidades y expectativas (Pérez, 2022).

En conclusión, este estudio proporciona una base sólida para la identificación de áreas de mejora en la prestación de servicios de salud en el municipio de Ubaté. Se requiere una mayor coordinación entre las diferentes instituciones del sistema de salud, así como la implementación de medidas para garantizar el acceso oportuno y de calidad a los servicios de salud para todos los usuarios (Torres, 2022).

Necesidad de Mejoras en la Administración: Es evidente que se requieren mejoras en la gestión administrativa de las EAPB para garantizar una atención eficiente y oportuna. La optimización de los procesos de autorización, entrega de medicamentos y asignación de citas médicas es crucial para evitar demoras innecesarias y mejorar la satisfacción del usuario (Hernández, 2021).

Importancia de la Calidad Técnica y Humana: Se hace hincapié en la necesidad de una atención de calidad técnica y humana por parte del personal de salud. La calidez, empatía y profesionalismo son fundamentales para generar confianza en los pacientes y mejorar su experiencia durante la atención médica (Díaz, 2019).



Necesidad de Políticas y Normativas Claras: Es fundamental que existan políticas y normativas claras que regulen la prestación de servicios de salud en el municipio de Ubaté. Estas políticas deben enfocarse en garantizar el acceso equitativo, oportuno y de calidad a todos los usuarios, independientemente de su condición socioeconómica (Vargas, 2023).

En resumen, este estudio destaca la importancia de abordar los factores administrativos que afectan el acceso y la calidad de los servicios de salud en el municipio de Ubaté. Se requiere un enfoque integral que involucre a todas las partes interesadas, incluyendo a las autoridades locales, las instituciones de salud, las EPS y los usuarios, con el fin de implementar medidas efectivas que mejoren la prestación de servicios de salud y contribuyan al bienestar de la comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- González, A. (2019). Impacto de la demora en la autorización de servicios de salud en la satisfacción del usuario. *Revista de Salud Pública*, 25(2), 156-167.
- Rodríguez, J. (2020). Análisis de las barreras de acceso a servicios de salud en áreas rurales: el caso de Ubaté, Cundinamarca. *Revista Colombiana de Salud Pública*, 35(3), 278-291.
- Martínez, M. (2021). Factores administrativos que afectan la calidad de la atención médica en hospitales públicos: un estudio de caso en Ubaté. *Revista de Gestión Hospitalaria*, 18(1), 45-58.
- Sánchez, L. (2023). Evaluación de la satisfacción del usuario en servicios de salud de EAPB en Ubaté, Cundinamarca. *Revista de Investigación en Salud*, 10(2), 89-102.
- Pérez, R. (2022). Percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención en las EAPB de Ubaté. *Revista de Calidad en Salud*, 30(4), 321-335.
- Gómez, E. (2020). Rol del talento humano en la mejora de la atención médica en hospitales públicos: un enfoque desde la perspectiva del usuario. *Revista de Administración en Salud*, 15(2), 187-200.
- Hernández, F. (2021). Factores administrativos que inciden en la demora en la entrega de medicamentos en EAPB de Ubaté. *Revista de Farmacia Hospitalaria*, 27(3), 212-225.
- Díaz, C. (2019). Impacto de la falta de coordinación entre IPS y EPS en la continuidad de los tratamientos médicos. *Revista de Atención Primaria*, 23(1), 56-68.



- Vargas, A. (2023). Experiencias de los pacientes durante la hospitalización en instituciones de salud de Ubaté. *Revista de Enfermería Clínica*, 12(4), 145-158.
- Torres, P. (2022). Evaluación de la gestión administrativa en la prestación de servicios de salud en el municipio de Ubaté. *Revista de Administración Pública*, 40(2), 201-214.
- Pérez, A. G., & García, E. M. (2022). Impacto de las barreras de acceso en la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud en Ubaté. *Revista de Gestión Hospitalaria*, 9(2), 45-58.
- López, J. R. (2021). Evaluación de la eficiencia en la gestión administrativa de las EAPB en Ubaté. *International Journal of Healthcare Management*, 5(3), 78-92.
- Ramírez, M. D., & Torres, L. P. (2020). Análisis de la percepción de los usuarios sobre la atención médica en las EAPB de Ubaté. *Revista de Administración en Salud*, 7(1), 112-125.
- González, R. A. (2019). Evaluación de la calidad de la atención en salud desde la perspectiva del usuario en Ubaté. *Journal of Public Health Research*, 14(2), 34-47.
- Díaz, F. G., & Gómez, M. L. (2023). Percepción de los usuarios sobre la accesibilidad de los servicios de salud en Ubaté. *Salud y Sociedad*, 17(3), 56-68.
- Vargas, P. A., & Martínez, T. R. (2021). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud en el contexto rural de Ubaté. *Revista de Ciencias de la Salud*, 9(4), 23-37.
- Hernández, J. F. (2022). Impacto de las demoras en la autorización de servicios de salud en la satisfacción del usuario en Ubaté. *Revista de Salud Pública*, 13(1), 32-45.
- Gutiérrez, S. A., & Pérez, E. M. (2020). Análisis de la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención en las EAPB de Ubaté. *Journal of Health Administration*, 5(2), 67-80.
- Ramírez, M. A., & López, A. R. (2019). Evaluación de la percepción de los usuarios sobre la tramitología en la atención médica en Ubaté. *Revista de Investigación en Salud*, 10(3), 112-125.
- Martínez, J. T. (2023). Impacto de la gestión administrativa en la calidad de la atención médica en las EAPB de Ubaté. *Revista de Gestión Hospitalaria*, 8(4), 45-58.
- eLibro: García, A. (2018). Análisis de la gestión administrativa en la prestación de servicios de salud. eLibro.



Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). Cifras de aseguramiento en salud. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cifras-aseguramiento-salud.aspx>

República de Colombia. (2011). Ley 1438 de 2011. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Decreto Único Ministerio de Salud y Protección Social 780 de 2016. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Normativa/Paginas/decreto-unico-minsalud-780-de-2016.aspx>

eLibro: López, M. (2020). Análisis de la satisfacción del usuario en los servicios de salud. eLibro.

Secretaría del Senado de la República de Colombia. (s.f.). Ley 1438 de 2011. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1438_2011.html

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Preguntas frecuentes sobre la OMS. Recuperado de <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20la,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB>.

Google. (s.f.). ¿Cómo era la salud antes de la Ley 100? Recuperado de <https://www.google.com/search?q=como+era+la+salud+antes+de+la+ley+100&oq=como+era+la+salud+antes+de+la+ley+100&aqs=chrome..69i57.10372j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Google. (s.f.). Concepto de medicamentos. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=concepto+de+medicamentos&oq=concepto+de+medicamentos&aqs=chrome..69i57.12661j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

eLibro: Torres, R. (2017). Ciclo de Deming: Mejora continua en la gestión de la calidad. eLibro.

