

12-21-2009

Itinerarios burocráticos en Colombia. Una herramienta teórica y metodológica para evaluar los sistemas de salud basados en la atención gerenciada.

C Abadia

D Oviedo

Follow this and additional works at: https://digitalrepository.unm.edu/lasm_cucs_es

Recommended Citation

Abadia, C and D Oviedo. "Itinerarios burocráticos en Colombia. Una herramienta teórica y metodológica para evaluar los sistemas de salud basados en la atención gerenciada.." (2009). https://digitalrepository.unm.edu/lasm_cucs_es/59

This Article is brought to you for free and open access by the Latin American Social Medicine at UNM Digital Repository. It has been accepted for inclusion in Spanish by an authorized administrator of UNM Digital Repository. For more information, please contact disc@unm.edu.

Documento CUCS # 10D

SC&MAbadia-Oviedo (B)

Abadia C, Oviedo D. Itinerarios burocráticos en Colombia. Una herramienta teórica y metodológica para evaluar los sistemas de salud basados en la atención gerenciada. Social Science & Medicine (Ámsterdam) 2009 (68):1163-1160.

Objetivos: Analizar las relaciones entre las experiencias de los pacientes, las negociaciones del sistema de salud y los mecanismos legales de Colombia; así como describir el funcionamiento de las compañías aseguradoras y las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Metodología: Estudio de caso de metodología mixta. Los participantes son usuarios de los servicios de salud con problemas de acceso y calidad de la atención. El estudio está compuesto de cinco fases: 1) descripción cuantitativa; 2) aplicación de entrevistas semi-estructuradas y a profundidad; 3) construcción de base de datos; 4) triangulación de información; y 5) construcción de diagrama.

Resultados: Para los autores, las demandas institucionales, los tipos de planes de seguros, las cuotas de recuperación, el costo de pólizas y el sistema jurídico privilegian una dinámica social burocrática que prevalece sobre la salud.

Proponen que los *Itinerarios Burocráticos del Sistema de Salud* son recorridos caracterizados por luchas por el acceso a la atención, fallas en el funcionamiento del sistema y consecuencias nocivas en la vida de los usuarios, los cuales son generados por el cumplimiento exitoso de las normas administrativas y los costos financieros, excluyendo la atención.

Presentan siete momentos que conforman los Itinerarios Burocráticos: 1) la afiliación al seguro; 2) la presentación de la institución prestadora del servicio; 3) el servicio requerido es negado por falta de insumos y tratamiento; 4) las fallas en el sistema que incluyen problemas administrativos con el sistema basado en el aseguramiento, barreras económicas de los usuarios, deficiencias institucionales, limitada cobertura de la póliza de seguro y otras causas desconocidas; 5) las acciones legales contra distintas instituciones del sistema de salud que pertenecen al sistema subsidiado y la Secretaría de Salud Departamental; 6) los resultados de la acción legal; y 7) las consecuencias que caracterizan la experiencia de los usuarios como la prolongación del sufrimiento, las complicaciones médicas del estado de salud, el daño permanente, la discapacidad permanente y la muerte.

Conclusiones: Los itinerarios burocráticos ofrecen una comprensión de la atención gerenciada en Colombia, la cual vincula los grandes lucros de las compañías de seguros con las experiencias del sistema, caracterizadas por las consecuencias perjudiciales para la vida de las personas. No obstante, señalan que los itinerarios favorecen un análisis de las experiencias cotidianas en la búsqueda de atención y la prestación eficaz de los servicios.