

PERSPECTIVAS

**EPIDEMIOLOGÍA Y LEY 100
UN VIEJO ACTOR EN UN NUEVO ESCENARIO**

*Juan Fernando González Upegui**

El nuevo modelo de atención en salud propuesto en la Ley 100 y en sus decretos reglamentarios, implicará profundos cambios en el que hacer de los profesionales de la salud, con modificaciones trascendentales al modelo manejado hasta ahora meramente asistencial y curativo, al cambiar por un esquema preventivo con énfasis en el control de los factores de riesgo modificables, y en la promoción de los hábitos de vida sana de la población.

La implementación de estos cambios nos conducen al enfoque epidemiológico como estrategia de gestión, clave en la planeación y organización de los servicios de salud, y como herramienta fundamental en la toma de decisiones.

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) que reciban contrataciones con paquetes de mil usuarios, requieren: caracterizar muy bien a sus clientes según las diferentes variables, de persona, tiempo y lugar; identificar los factores de riesgo con base en la observación de las condiciones de vida de la población y definir un perfil de morbilidad que les permita establecer prioridades en las actividades planeadas, teniendo como elementos de referencia las necesidades de salud, del individuo, de la familia, de los grupos de riesgo y de la comunidad, así como el modelo de servicios necesario para atenderlos.

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que tengan como objetivos ser competentes y sobrevivir en el mercado al margen de la Ley 100, requieren de acciones claras y concretas en áreas críticas tales como:

1. Desarrollo de la Organización.
2. Desarrollo de Personal.
3. Coordinación Multidisciplinaria.
4. Participación Comunitaria.
5. Integración y Optimización de Recursos.

El desarrollo organizacional de refiere a concretar los esfuerzos de las instituciones en preparar estrategias válidas para enfrentar las nuevas contingencias en búsqueda de la atención integral al usuario, garantizando la estabilidad y el crecimiento económico de la organización.

El desarrollo del personal implica la concientización progresiva de los empleados de la salud sobre los beneficios del esquema propuesto, no sólo en la mejor calidad de vida de su público, sino también en la reducción de los costos, y en el incremento de la rentabilidad de las IPS lo que necesariamente debe llevar a una mejor calidad de vida del profesional, quien así podrá aspirar a salarios más dignos y a estímulos directamente proporcionales con su participación en el proceso propuesto. Son necesarios médicos, odontólogos, enfermeras, etc., con un perfil caracterizado por la capacidad de generar y dirigir procesos para abordar el fenómeno salud - enfermedad en forma inter y transdisciplinaria con el equipo de salud. Profesionales capaces de realizar acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación del individuo y de su colectividad en los diferentes niveles de atención con base en las herramientas brindadas por la epidemiología, pero dando espacio al ingenio y a la inventiva como ingredientes imprescindibles para el éxito. Esto implica además indicadores de gestión propios y particulares en cada organización, que permitan agilizar el proceso en la toma de decisiones.

La coordinación multidisciplinaria invita al aporte de todas las áreas del sector salud en la solución de problemas comunes, donde el resultado obtenido de actividades integrales y coordinadas tendrá más impacto que la sumatoria de las acciones de cada especialidad por separado. Es imprescindible, a la luz de la Ley 100, que las tareas de promoción, prevención y fenómeno de la salud se realicen de manera inter y transdisciplinariamente, como lo anotamos antes.

La participación comunitaria, será fundamental para el cambio de la cultura de la salud de la población porque estimulará la democratización del conocimiento, de manera que los usuarios se conviertan en los multiplicadores de los hábitos de vida sana aprendidos mediante las actividades educativas desarrolladas por las mismas Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

Las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios serán información importante para tener en cuenta en el mejoramiento continuo de los servicios, dada la libertad de los "clientes" de elegir las instituciones que velarán por su salud.

* Estudiante, Gerencia Hospitalaria CES, Eafit.

Con respecto a lo anterior, se proponen indicadores para evaluar a satisfacción el servicios al cliente, estos podrían ser:

Número de reclamos / Número de usuarios

Tiempo promedio de solución de reclamos / Número de reclamos

Total empleados de servicio al cliente / Total de reclamos

Solicitudes recibidas / Solicitudes tramitadas

Total de clientes al iniciar un período / Total de clientes al finalizarlo

En cuanto a la integración y optimización de los recursos, se requiere nuevamente de la epidemiología para diseñar sistemas de recolección u análisis de la información con

base en indicadores que permitan detectar áreas con sobre uso y otras subutilizadas y detectar además si los profesionales están cumpliendo con los principios básicos de eficacia y eficiencia.

El análisis de estos indicadores permitirá a las directivas proyectar las organizaciones priorizando sobre zonas claves con déficit de recursos, para lograr un verdadero impacto sobre la calidad de vida de sus clientes, priorizando inicialmente actividades de bajo costo, pero de gran beneficio grupal.

En conclusión, la implementación de la Ley 100 requiere indiscutiblemente de la epidemiología y la invita a participar activamente en la función más trascendental de la gestión en salud: la toma de decisiones. Quien decida gerenciar sin tener en cuenta esta invaluable ayuda, está condenado al fracaso, a la luz de dicha ley.