



MINSALUD



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

**ANÁLISIS CUALITATIVO DEL I ENCUENTRO REGIONAL PARA LA
CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL PROCEDIMIENTO TÉCNICO – CIENTÍFICO DE
EXCLUSIONES**

Dirección de Regulación de Beneficios, Costos y Tarifas del Aseguramiento en Salud

Bogotá

2015

ANÁLISIS CUALITATIVO PRIMER ENCUENTRO REGIONAL

El presente documento tiene como objetivo presentar la metodología empleada para la realización del análisis cualitativo de los insumos del primer encuentro regional y sus resultados.

Metodología

La metodología para el análisis cualitativo de los insumos recolectados en las mesas regionales convocadas en los tres escenarios de convocatoria para el *Café Mundial* alrededor de la construcción colectiva del procedimiento técnico-científico de carácter público, colectivo, participativo y transparente referido en el artículo 15 de la Ley estatutaria en salud se realizó siguiendo las siguientes etapas:

- Etapa 1. Transcripción y alistamiento de la información o insumos.
- Etapa 2. Codificación de la información
- Etapa 3. Integración de la información.

Pasamos a describir de qué se trata cada una de las etapas anteriores:

Etapa 1. Transcripción y alistamiento de la información

Se realizó la transcripción de los insumos resultantes de la aplicación de la Metodología de Diálogo Constructivo y Colectivo en los eventos de Participación Ciudadana llevados a cabo en los encuentros regionales para cada uno de los escenarios: usuarios, comunidad médica y universitaria, EPS e IPS. Lo anterior se plasmó en matrices Excel por escenarios, ciudades y preguntas y guardando todos los campos de la ficha entregada a los “anfitriones”.

La transcripción fue hecha de forma textual a la registrada en las fichas o formatos con el fin de evitar sesgos, aunque se corrigió la ortografía de las palabras.

Etapa 2. Codificación de la información

En esta etapa se agrupó la información en categorías, por medio de códigos (los códigos para el análisis de contenido), la identificación de estas categorías se realizó de la siguiente forma:

- ✓ Identificación de ideas
- ✓ Identificación de palabras frecuentes
- ✓ Identificación de temas o conceptos

Los códigos que se pueden generar son de tres tipos¹:

- 1) Códigos descriptivos: son los que ilustran un fenómeno (ejemplo: tipo de iluminación: natural o artificial)².
- 2) Códigos interpretativos: Hacen una relación entre los datos (ejemplo: motivación: pública o privada).
- 3) Códigos inferenciales: se refieren a patrones o vínculos causales (ejemplo: lucha de poder)³.

En esta etapa los miembros del equipo trabajaron de forma separada para luego contrastar los resultados de cada uno, con el fin de reducir el sesgo, y conciliar una definición de las categorías, con un "diccionario de códigos" el cual será empleado para codificar la información registrada.

De otra parte, para efectos del diccionario de códigos, se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ Código: debe ser corto y de fácil recordación para facilitar el trabajo de los analistas.
- ✓ Tema: palabras más relevantes en frecuencia o importancia.
- ✓ Concepto o Definición: Se debe describir de forma breve la categoría teniendo en cuenta las palabras asociadas. En esta definición se debe tener en cuenta el contexto de la pregunta.
- ✓ Palabras asociadas: son citas textuales que se pueden clasificar en una misma categoría o grupo.
- ✓ Notas atípicas: es la información que se aleja de las categorías encontradas por frecuencia o importancia, teniendo en cuenta el contexto de la pregunta. Sin embargo, si se repiten estas notas atípicas pasarán a formar una categoría específica.

Etapa 3. Integración de la información.

Con el análisis de los insumos codificados manualmente en la etapa anterior, se construyó la base de datos para cada uno de los escenarios, los cuales son los

¹ Fernández, L. (7 de Octubre de 2006). ¿Cómo analizar datos cualitativos? Barcelona, España

² Fernández, 2006

³ Idem.

archivos de Excel: "Diálogo constructivo – Sociedades.xlsx", "Diálogo constructivo – Usuarios.xlsx" y "Diálogo constructivo – EPS e IPS.xlsx".

Cada archivo de Excel cuenta con una hoja para cada una de las preguntas (cinco en total), la estructura de cada una de las hojas es la siguiente:

PREGUNTA 1									
¿QUÉ DEBE TENER EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO CIENTÍFICO PARA SER CONSIDERADO TÉCNICO Y CIENTÍFICO?									
NÚMERO MESA	CIUDAD	TIPO	TÉCNICO			CIENTÍFICO			OBSERVACIONES
			¿QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR?	¿EN QUÉ MOMENTO	¿QUÉ SE ESPERA QUE ELLOS PRODUZCAN?	¿QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR?	¿EN QUÉ MOMENTO	¿QUÉ SE ESPERA QUE ELLOS PRODUZCAN?	

Elaboración propia basada en la información de los archivos Diálogo constructivo – Sociedades.xlsx, Diálogo constructivo – Usuarios.xlsx y Diálogo constructivo – EPS e IPS.xlsx

PREGUNTA 2							
¿QUÉ ELEMENTOS (CARACTERÍSTICAS) DEBE TENER EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO PARA QUE SE CONSIDERE COMO DE CARÁCTER PÚBLICO, COLECTIVO, PARTICIPATIVO Y TRANSPARENTE?							
NÚMERO MESA	CIUDAD	TIPO	PÚBLICO	COLECTIVO	PARTICIPATIVO	TRANSPARENTE	OBSERVACIONES

Elaboración propia basada en la información de los archivos Diálogo constructivo – Sociedades.xlsx, Diálogo constructivo – Usuarios.xlsx y Diálogo constructivo – EPS e IPS.xlsx

PREGUNTA 3				
NÚMERO MESA	CIUDAD	TIPO	¿QUÉ ELEMENTOS (CARACTERÍSTICAS) DEBE TENER EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO - CIENTÍFICO PARA CONSIDERARLO LEGÍTIMO?	OBSERVACIONES

Elaboración propia basada en la información de los archivos Diálogo constructivo – Sociedades.xlsx, Diálogo constructivo – Usuarios.xlsx y Diálogo constructivo – EPS e IPS.xlsx

PREGUNTA 4				
NÚMERO MESA	CIUDAD	TIPO	¿CÓMO CONSIDERAN QUE PUEDE CONSTRUIRSE CONFIANZA EN EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO CIENTÍFICO?	OBSERVACIONES

Elaboración propia basada en la información de los archivos Diálogo constructivo – Sociedades.xlsx, Diálogo constructivo – Usuarios.xlsx y Diálogo constructivo – EPS e IPS.xlsx

PREGUNTA 5				
NÚMERO MESA	CIUDAD	TIPO	¿CÓMO DEBE REFLEJARSE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA TOMA DE DECISIONES?	OBSERVACIONES

Elaboración propia basada en la información de los archivos Diálogo constructivo – Sociedades.xlsx, Diálogo constructivo – Usuarios.xlsx y Diálogo constructivo – EPS e IPS.xlsx

Se unificó en una sola base de datos la información de los archivos de transcripción con el fin de facilitar el análisis, es así como se estableció la siguiente estructura:

MESA: hace referencia al número de mesa de la cual proviene el insumo

TIPO_ACTOR: indica el tipo de escenario (usuarios, sociedades científicas o EPS-ISP)

PREGUNTA: El primer carácter indica el número de pregunta, sin embargo debido a la información de las transcripciones de las preguntas 1 y 2 se establece el siguiente código:

- ✚ Pregunta 1: Número de pregunta + "-" + T (en caso de ser respuesta al aspecto técnico) ó C (en caso de ser científico) + "-" + A (en caso de responder a quiénes participan) ó B (en caso de responder al momento) ó C (en caso de responder a que se espera que produzcan)
- ✚ Pregunta 2: Número de pregunta + "-" + Público ó colectivo ó participativo ó transparente (según corresponda)

RESPUESTA: Corresponde a la transcripción de la respuesta.

La base de datos unificada contiene la cantidad de insumos empleados en el análisis, que se halla en la siguiente tabla:

Actor del SGSSS	Pregunta				
	1	2	3	4	5
USUARIOS	600	352	83	80	78
BARRANQUILLA	102	39	15	13	13
BUCARAMANGA	96	33	11	14	12
CALI	120	57	17	16	17
MEDELLÍN	84	45	13	13	12
PASTO	78	115	7	7	7
PEREIRA	60	27	8	7	7
VALLEDUPAR	60	36	12	10	10
EPS-IPS	354	212	47	48	43
BARRANQUILLA	30	16	4	7	6
BUCARAMANGA	42	28	7	7	6
CALI	84	48	11	10	9
MEDELLÍN	54	36	7	7	5
PASTO	72	36	7	6	6
PEREIRA	36	16	4	4	4
VALLEDUPAR	36	32	7	7	7
SOCIEDADES CIENTÍFICAS	216	112	29	29	28
BARRANQUILLA	30	12	3	3	3
BUCARAMANGA	48	28	7	8	7
CALI	6	4	1	1	1
MEDELLÍN	18	12	3	3	3
PASTO	18	8	2	2	2
PEREIRA	12	12	4	3	3
VALLEDUPAR	84	36	9	9	9
Total general	1170	676	159	157	149

Elaboración propia basada en la información de los archivos Diálogo constructivo – Sociedades.xlsx, Diálogo constructivo – Usuarios.xlsx y Diálogo constructivo – EPS e IPS.xlsx

La depuración y ajuste de la base de datos se realizó con el software IBM SPSS *Modeler 17.0*, por medio del cual se realizaron las siguientes modificaciones:

- ✚ Eliminación de los espacios iniciales o finales de cada uno de los registros, se realizó por medio del nodo "Rellenador" del software, el cual tomó el campo PREGUNTA y reemplazó los valores con la siguiente función `trim(PREGUNTA)`
- ✚ Se generaron por medio del nodo "marcas" las columnas CIUDAD_BARRANQUILLA, CIUDAD_BUCARAMANGA, CIUDAD_CALI, CIUDAD_MEDELLÍN, CIUDAD_PASTO, CIUDAD_PEREIRA Y CIUDAD_VALLEDUPAR, las cuales identifican con 1 si la fila corresponde a una respuesta de ciudad de la columna y 0 de lo contrario.

La elaboración del diccionario se realizó empleando nuevamente el referido software IBM SPSS *Modeler 17.0* tomando como insumo la base resultante de la etapa anterior en donde están presentes todas las respuestas en el archivo BaseDiccionario.xlsx. Se utilizó el nodo de minería de análisis de textos cuya entrada fue el campo de respuestas y la base del diccionario fue el diccionario Opinions (Spanish) presente en el software. Los parámetros de extracción de conceptos se muestran a continuación:

- ✚ Se limitó la extracción de conceptos a los presentes en el diccionario Opinions (Spanish) y a las palabras o frases que tuvieran una frecuencia global igual o superior a 3.
- ✚ Se adaptaron los errores de puntuación debido a que los textos son breves y de baja calidad (en el caso del uso inapropiado de los signos).
- ✚ Se acomodó la ortografía a un límite mínimo de caracteres raíz de 5 (se dejó el valor predeterminado por el sistema), esta función se activó con el fin de corregir problemas de transcripción y de ortografía
- ✚ Extraer unitérminos, se activó con el fin de extraer palabras simples (que no hacen parte de una palabra compuesta).
- ✚ Algoritmo de mayúsculas, se activó con el fin de extraer términos cuya primera letra esté en mayúscula con el fin de obtener nombres de organizaciones o nombres propios.
- ✚ Permutación de palabras no funcionales máxima de 3, esta función se configura con el fin de agrupar frases similares que difieren sólo en las palabras no funcionales (como conectores).

Bajo la configuración descrita resultaron 901 conceptos que fueron depurados eliminando los conceptos que no aportaban información como por ejemplo “100%” y agrupando las palabras que eran sinónimos, una vez finalizada esa revisión se obtuvo un diccionario de 726 conceptos.

Los anteriores conceptos que componen el diccionario se tipificaron según el sentimiento que se percibiera en la respuesta de la siguiente forma:

- ✚ Tipos de orden negativo: son conceptos que se identifican por ser impresiones de inconformidad o de rechazo al servicio, al proceso o al sistema.
- ✚ Tipos de orden positivo: son conceptos asociados a sentimientos inspirados en la mejora continua y de la calidad.

Partiendo de las anteriores clasificaciones se generaron los siguientes tipos a los cuales se asociaron cada uno de esos 726 conceptos, es necesario aclarar que en los gráficos generados por el software se manejaron los nombres de los tipos en inglés para mejorar su desarrollo.

TIPO	Descripción
Actitud negativa (NegativeAttitude)	En este tipo agrupa conceptos relacionados con la disposición a comportarse o a actuar.
Actitud positiva (PositiveAttitude)	
Competencia negativa (NegativeCompetence)	Este tipo corresponde a las habilidades y capacidades del personal a cargo de los procesos.
Competencia positiva (PositiveCompetence)	
Contexto (Contextual)	Agrupar conceptos que dependen de las palabras que lo rodean para su interpretación
Funcionamiento negativo (NegativeFunctioning)	Agrupar conceptos relacionados con la capacidad de ejecución del proceso
Funcionamiento positivo (PositiveFunctioning)	
Localización (Location)	Relaciona conceptos que se refieren a un espacio físico determinado
Negativo (Negative)	Negativo: Parte de sentimientos de inconformidad o de rechazo al servicio, al proceso o al sistema
Personas (persons)	Se refiere a los conceptos que identifican a Actores del sistema de SGSSS
Positivo (positive)	Positivo: parte de sentimientos inspirados en la mejora continua y de la calidad
Presupuesto (Budget)	Conceptos relacionados con financiamiento y recursos
Presupuesto negativo (NegativeBudget)	
Presupuesto positivo (PositiveBudget)	
Producto (Product)	Resultado esperado del proceso
Recomendación negativa (NegativeRecommendation)	Propuestas de mejora
Recomendación positiva (PositiveRecommendation)	
Seguimiento	Son conceptos relacionados al control, registro y observación de la evolución del proceso desde el inicio hasta el final

Sentimiento negativo (NegativeFeelig)	Agrupar conceptos relacionados con la percepción negativa del proceso
Sentimiento positivo (PositiveFeelig)	Agrupar conceptos relacionados con la percepción positiva del proceso
Tiempo (Time)	Conceptos relacionados a un periodo en el cual se desarrolla una acción o un acontecimiento.

Elaboración propia

Una vez realizada la anterior tipificación se crearon las siguientes categorías que se establecieron tomando el concepto que tuviera mayor redundancia y que respondiera a alguno de los aspectos de las cinco preguntas formuladas, para ello se solicitó el concepto de los integrantes del grupo de participación ciudadana los cuales participaron en la creación del mecanismo, en su aplicación, en la transcripción de los insumos o en el análisis de los mismos.

CATEGORÍAS	Descripción
Participación	Conceptos relacionados con el proceso de participación ciudadana y sus elementos
Mejoramiento	Conceptos relacionados con mejoramiento y calidad.
Documentación	Conceptos relacionados con la documentación y evidencia del proceso
Principios	Conceptos relacionados con ética y comportamiento
Divulgación	Conceptos relacionados con la comunicación
Momento necesario	Conceptos relacionados con el tiempo en el cual deben de participar los diferentes actores o de ejecución de alguna actividad
Actores del SGSSS	Agrupar conceptos que se refieren a actores del SGSSS
Conocimiento	Agrupar conceptos que se refieren a nivel de conocimientos o habilidades que debe tener o adquirir algún actor del SGSSS.
Gobierno	Agrupar conceptos que se refieren a instituciones públicas
Control	Agrupar conceptos que se refieren a control o seguimiento del proceso
Permanente	Conceptos relacionados con el tiempo en el cual deben de participar los diferentes actores o de ejecución de alguna actividad, en este caso hace referencia a si debe ser continuo.
Atípicas	Agrupar conceptos que son externas al contexto de la pregunta
Normatividad	Agrupar conceptos que se refieren a la normatividad vigente
Resultados	Agrupar conceptos que se refieren al producto o resultado esperado del proceso

Elaboración propia

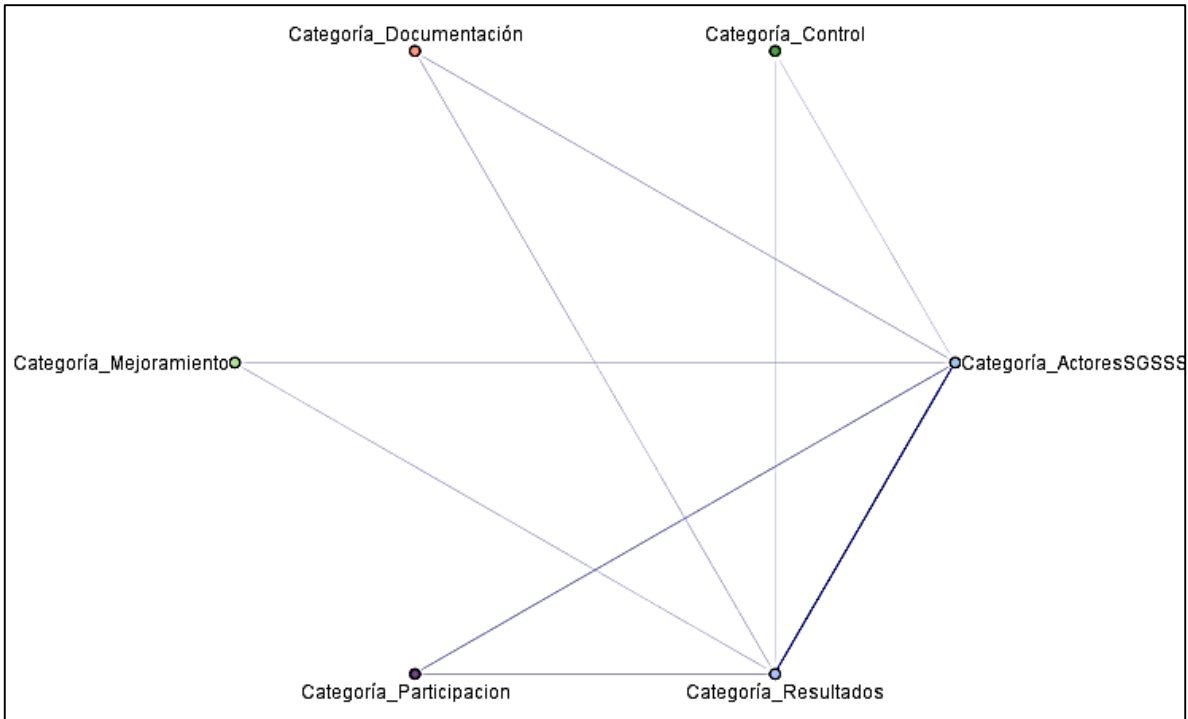
Una vez creadas las categorías en el nodo de minería de análisis de textos se procedió a clasificar cada uno de los conceptos en la categoría que mejor los contuviera.

Empleando el diccionario construido por el equipo de trabajo en la etapa anterior, se complementó el ejercicio, utilizando el nodo de análisis de textos del software IBM Modeler SPSS 17.0 de tal manera que se realizaron los siguientes análisis:

Análisis de categorías

En este análisis se observó cuáles eran las principales categorías que daban respuesta a cada una de las preguntas, con este fin se empleó el gráfico de malla que muestra las 6 categorías (en algunos casos aparecen mayor número de categorías si se

presentaba empate en la frecuencia) que tuvieran mayor frecuencia y la fuerza de las relaciones entre ellas (enlaces fuertes se muestran más gruesos) como se muestra en la siguiente gráfica en donde se observa que la categoría con mayor frecuencia es Actores del SGSSS ya que es de la cual se desprenden los demás enlaces.



Elaboración propia a partir de las respuestas dadas a la pregunta 5 a nivel país

Análisis de clústeres

En el nodo de minería de texto se configuraron clústeres o agrupaciones teniendo en cuenta todos los tipos definidos anteriormente, asimismo, se establecieron todos los conceptos que estuvieran presentes en un clúster y se definieron los límites de resultados presentes, como se ilustra en el siguiente gráfico:

Límites de resultados

Número máximo de clústeres a crear:	<input type="text" value="50"/>	Número máximo de enlaces internos:	<input type="text" value="10"/>
Número máximo de conceptos en un clúster:	<input type="text" value="10"/>	Número máximo de enlaces externos:	<input type="text" value="5"/>
Número mínimo de conceptos en un clúster:	<input type="text" value="3"/>	Valor de enlace mínimo:	<input type="text" value="5"/>

Evitar el emparejamiento de conceptos específicos [Gestionar pares...](#)




Imagen de la interfaz del software IBM MODELER 17.0

Los límites anteriores se establecieron probando diferentes combinaciones siendo esta última la que aportaba mayor información al análisis.

Para el análisis se seleccionaron los 5 clústeres con mayor umbral (debido a que indica que los conceptos contenidos en el clúster tienen mayor similitud) o que respondieran mejor a la pregunta.

Análisis de enlaces de texto

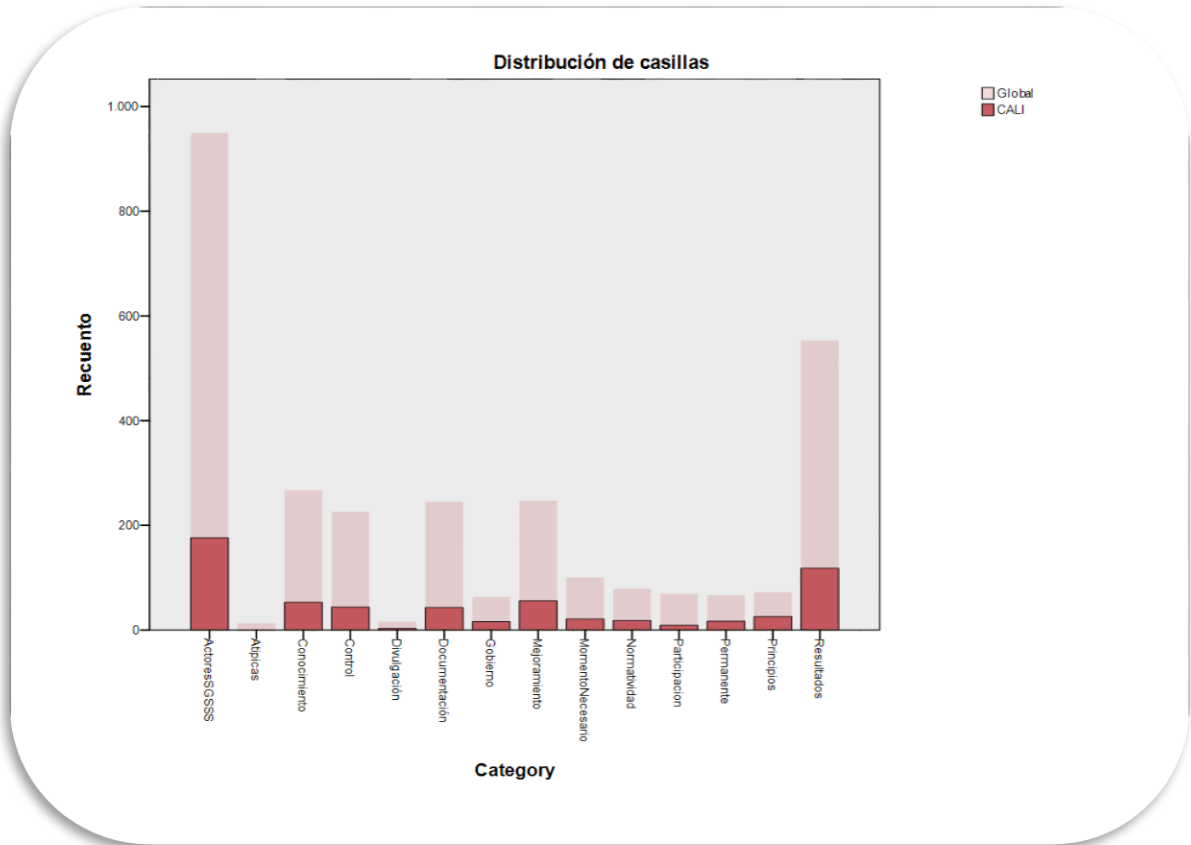
Se empleó este análisis para identificar las relaciones existentes entre los conceptos empleando los tipos a los cuales se hallan asociados, este análisis se segmentó de la siguiente forma:

-  Positivo: en donde se seleccionaron los tipos positivos exceptuando producto
-  Negativo: en donde se tomaron los tipos negativos exceptuando producto
-  Producto: donde aparecen las recomendaciones asociadas a los resultados que se esperan

La frecuencia se ajustó dependiendo del volumen de información y de la relevancia de esta, siendo en promedio de 2 para los conceptos presentes en el análisis.

Modelo bietápico

Este modelo sólo se utilizó con el fin de graficar la frecuencia de las categorías de cada ciudad versus la frecuencia global (Este modelo se aplicó para el análisis por ciudad no en el análisis general o del nivel país) como se muestra en la siguiente gráfica.



Elaboración propia a partir de las respuestas dadas a la pregunta 1 en la ciudad de Cali

Con los gráficos generados tras procesar la información de la base de datos con el referido software, se procedió a realizar la lectura de cada una de las gráficas, teniendo siempre presente el contexto de la pregunta que se está respondiendo, las categorías creadas, las relaciones existentes entre los conceptos, así como la coocurrencia de conceptos dentro de un clúster en comparación con la frecuencia en la cual aparece cada concepto por separado.

De esta manera se pudieron establecer conclusiones para cada pregunta por ciudad y a nivel nacional.

Resultados

1. Pregunta 1: ¿QUÉ DEBE TENER EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO CIENTÍFICO PARA SER CONSIDERADO TÉCNICO Y CIENTÍFICO?

1.1. Análisis de relaciones entre categorías.

Las categorías con relaciones más importantes para esta respuesta son:

ACTORES DEL SGSSS: recoge a las personas que participan en el proceso de participación ciudadana y que son parte activa del Sistema, y que representan de manera organizada o individual agrupaciones del sector salud, la academia, profesionales de la salud y diversos sectores poblacionales. No incluye a entidades que hacen parte del gobierno ni organismos de control, los cuales se agruparon en categorías diferentes.

RESULTADOS: integrada por los productos, logros y cambios en los servicios y atención en salud que se esperan de la implementación y puesta en marcha del procedimiento que se está construyendo.

CONOCIMIENTO: nivel de conocimientos, habilidades, competencias que deben tener quienes participen en el proceso

CONTROL: conformada por los conceptos relacionados con verificación, seguimiento y auditoría tanto del proceso como de sus resultados

MEJORAMIENTO: categoría que da cuenta de la satisfacción de la mayoría debido a las mejoras percibidas por los usuarios tras la construcción del procedimiento técnico científico, en especial las concernientes a temas de calidad.

DOCUMENTACIÓN: acá están contenidos los conceptos sobre la trazabilidad del proceso que conllevan a la redacción de un documento final.

La relación entre categorías se puede interpretar de la siguiente manera:

Se observa una relación fuerte entre las categorías *ACTORES DEL SGSSS* y *RESULTADOS*, lo cual es coherente teniendo en cuenta el contexto de la pregunta, según la cual, para los participantes el procedimiento técnico- científico debe tener una estrecha relación entre esas dos categorías. También consideran necesario que quienes participen tengan *CONOCIMIENTO* sobre los temas que se están abordando y sobre el SGSSS, que exista *CONTROL*, así como acciones de *MEJORAMIENTO* que se traduzcan en la atención. Finalmente manifestaron la importancia de que el

proceso esté debidamente DOCUMENTADO, que haya soportes sobre el proceso desarrollado y la manera como se llegó al documento final.

1.2. Análisis de clústeres o Clasificaciones o agrupaciones

Los clústeres son agrupaciones de conceptos que se relacionan entre sí, e igualmente muestran relaciones por coocurrencia con conceptos de otros clústeres. Para su análisis es imprescindible tener presente la pregunta completa en cuestión, porque de ello depende el sentido de las relaciones que se configuran en el gráfico, así como los colores que se observan en él.

Entonces frente a la pregunta: *¿qué debe tener el procedimiento técnico científico para ser considerado técnico y científico?*, los participantes consideraron que debe:

- ✓ Producir *lineamientos*, a manera de rutas, protocolos, políticas que soporten, velen y regulen el cumplimiento del derecho a la salud. Se observa coocurrencia entre “políticas” con varios conceptos de otros clústeres como son conclusiones, informe, disposición; lo cual podría leerse como que a las personas les interesa que las políticas recojan las conclusiones que hacen referencia al trabajo desarrollado las cuales deben hacer parte de un informe y que todo se encuentre a disposición de quien decida consultar la trazabilidad de la construcción del documento.
- ✓ Tener *equidad*, que se relaciona de manera fuerte con transparencia, honradez y equilibrio; que el procedimiento debe ser ágil, continuo, gozar de la aceptación de los actores del SGSSS y que además sea accesible para ellos.
- ✓ El procedimiento técnico científico debe contar con *talento humano* cualificado, humanizado, con conocimiento financiero acorde con la sostenibilidad del sistema. Que sea un talento humano que brinde asesoría a los afectados y contribuya al análisis y superación de los fallos del SGSSS. Llama la atención que en este clúster aparece relacionado el talento humano con otros conceptos afines a costos, insumos, sostenibilidad, recursos y aspectos financieros.
- ✓ *Contar con control*, por parte de los diferentes actores del SGSSS, no sólo de los entes a cargo de ejercer control como personería, defensoría y procuraduría, también por parte de los ciudadanos, los prestadores, el ente regulador, la academia y la industria farmacéutica.

- ✓ Tener *conclusiones* de carácter técnico científico que den respuesta a las solicitudes de los actores del SGSSS, que estén contenidas en un informe el cual a su vez, debe estar a disposición de quien lo quiera consultar. Asimismo estiman necesario que se relaciones con la construcción de políticas en el sector.

1.3. Análisis de sentimientos según enlaces de texto

Los conceptos están agrupados por tipos de sentimientos, que pueden ser positivos o negativos dependiendo de los sentimientos que inspiran las recomendaciones formuladas por la gente. Adicionalmente se emplean expresiones propias del discurso de los participantes.

Positivo

Son conceptos asociados a sentimientos inspirados en la mejora continua y la calidad del servicio.

Teniendo en cuenta las convenciones de la gráfica y el grosor de las líneas que representan las relaciones entre ellas, la cara feliz representa una recomendación positiva y el rombo azul aplica a personas.

En este caso, sin perder de vista la pregunta 1º que dice: *¿qué debe tener el procedimiento técnico científico para ser considerado técnico y científico?*, la recomendación parte de las caritas felices, así:

- ✓ Debe contar con presencia de sociedades científicas, agremiaciones y asociaciones de profesionales y médicos, que haya participación de la comunidad, la academia y universidades.
- ✓ Asimismo que las personas involucradas aprendan conocimientos y los compartan, a través de capacitaciones.

Negativo

En este caso la carita triste representa el sentimiento negativo que impulsa la recomendación. Cuando aparecen en el mismo punto caritas triste y feliz quiere decir que estamos frente a una recomendación que depende del contexto.

De esta manera, podríamos leer:

- ✓ El personal que hace parte del sector salud debe ser idóneo



MINSALUD



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

- ✓ Que el procedimiento técnico científico construido sea socializado a nivel organizacional para que sea adecuadamente implementado
- ✓ Que las decisiones sean tomadas con base en la norma
- ✓ Que el servicio sea ofrecido de manera integral por personal humanizado
- ✓ Que los médicos implementen el procedimiento técnico científico y este proceso sea evaluado.

Producto

Las recomendaciones asociadas a productos están representadas por un paquete con una etiqueta.

- ✓ La recomendación central dice que los resultados esperados deben ser buenos, excelentes y mejores que los actuales, dados por una fuerte evidencia científica.
- ✓ Que el procedimiento en construcción sea una solución efectiva a los problemas existentes
- ✓ Que los efectos sean positivos, y las respuestas oportunas
- ✓ Que el procedimiento se ejecute y produzca una lista de exclusiones.

2. Pregunta 2: ¿QUÉ ELEMENTOS (CARACTERÍSTICAS) DEBE TENER EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO PARA QUE SE CONSIDERE COMO DE CARÁCTER PÚBLICO, COLECTIVO, PARTICIPATIVO Y TRANSPARENTE?

2.1. Análisis de relaciones entre categorías.

Las categorías con relaciones más importantes para esta respuesta siguen siendo: ACTORES DEL SGSSS, RESULTADOS, CONTROL, DOCUMENTACIÓN, CONOCIMIENTO, MEJORAMIENTO, aunque la frecuencia entre ellas varía.

Los participantes expresaron que para que el procedimiento tenga un carácter público, colectivo, participativo y transparente es fundamental remitirse a la relación entre participación activa de los diferentes ACTORES DEL SGSSS en todos los momentos del proceso y los RESULTADOS del mismo, que haya un CONTROL efectivo, una correcta trazabilidad y DOCUMENTACIÓN del proceso. Igualmente consideran importante que todo esté orientado al MEJORAMIENTO y que quienes participen tengan CONOCIMIENTO no sólo en el tema sino en el sector.

2.2. Análisis de clústeres o clasificaciones o agrupaciones

Frente a la pregunta: *¿qué elementos (características) debe tener el procedimiento técnico-científico para que se considere como de carácter público, colectivo, participativo y transparente?*, los participantes consideraron que debe ser reproducible, tener componentes de comunicación, control e igualdad, y que además de todo lo anterior debe ser eficaz.

- ✓ *Comunicación:* para que sea público, colectivo, participativo y transparente deben utilizarse diversos medios y canales de comunicación, de manera permanente, que esta información esté disponible y que se pueda acceder fácilmente a ella. Adicionalmente que cuente con un rubro de financiación. Hay coocurrencia con conceptos ajenos a la agrupación pero que tienen sentido en el contexto de la pregunta, por ejemplo, sugieren que la información debe ser clara, segura y que sea producto de un proceso de participación.
- ✓ *Control.* Expresan que para cumplir con estos requisitos de Ley, debe existir un componente de control en el que participen entes como la personería, defensoría, contraloría y procuraduría, con el propósito de verificar el

cumplimiento a cabalidad del presupuesto y lo ordenado en la Ley. Se considera importante que contraloría y procuraduría trabajen de manera coordinada con Minsalud como ente regulador.

- ✓ *Igualdad.* La participación debe estar dada sin discriminación ni limitaciones dadas por razones de raza, edad, sexo, credo, género, o religión.
- ✓ *Reproducible.* Se espera que el procedimiento en cuestión sea reproducible tanto por aseguradores como por prestadores y las diferentes partes del SGSSS. También se esperaría que tuviera un método que fuera adecuadamente reproducible y eficaz en cumplimiento de protocolos y aspectos de carácter legal
- ✓ *Eficaz.* Dado por los resultados en términos de efectividad, seguridad, eficiencia en el manejo de los recursos por parte de los profesionales. Estos últimos deben tener valores morales y éticos que incidan en el equilibrio financiero del sector.

2.3. Análisis de sentimientos según enlaces de texto

Positivo:

- ✓ Sugieren una participación responsable y visible por parte de los diferentes actores del Sistema: ciudadanos, el ente regulador, la comunidad científica. Y que esta participación se difunda.
- ✓ Que las personas que participen tenga conocimiento y manejo de los temas en discusión, y que los profesionales participantes lo hagan bajo un componente ético. Que haya representación de los diferentes grupos poblacionales y que se cumpla claramente con los criterios de Ley.

Negativo:

- ✓ Que se tenga en cuenta el enfoque de derechos, en particular el derecho a la salud, por todos los actores que integran el sector salud y el SGSSS: ente regulador y control, instituciones, entidades, representantes de diferentes áreas dentro del sector.
- ✓ Expresan la importancia de que haya empoderamiento en la aplicación del procedimiento técnico- científico, que se refleje en un servicio integrado e

idóneo, que llegue a todas partes de la población, los usuarios y se de especial protección a las personas menores de edad.

Producto:

- ✓ Esperan que haya cumplimiento y compromiso en la ejecución de la norma.
- ✓ Que los protocolos del procedimiento sean reproducibles y aplicables en todos los niveles.
- ✓ Se observa una fuerte recomendación respecto a que existan mecanismos de control y que el producto cuente con evidencia científica que responda a la búsqueda de soluciones.

3. Pregunta 3: ¿QUÉ ELEMENTOS (CARACTERÍSTICAS) DEBE TENER EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO - CIENTÍFICO PARA CONSIDERARLO LEGÍTIMO?

3.1. Análisis de relaciones entre categorías.

Las categorías con relaciones más importantes para esta respuesta son: ACTORES DEL SGSSS, RESULTADOS, NORMATIVIDAD, MEJORAMIENTO, CONOCIMIENTO y aparece la categoría de PRINCIPIOS que en las anteriores preguntas había estado con baja frecuencia.

La categoría PRINCIPIOS recoge palabras que dan cuenta de los elementos y principios que establece la Ley estatutaria en su artículo 6º, por ejemplo, calidad, equidad, oportunidad, entre otros.

Teniendo en cuenta la pregunta que se busca responder, los participantes manifestaron que para considerar legítimo este procedimiento técnico- científico, debe existir una estrecha relación entre las categorías: ACTORES DEL SGSSS y RESULTADOS. Asimismo, que dicha representación de los actores debe obedecer al cumplimiento de la NORMATIVIDAD y que ésta a su vez, debe reflejarse en los resultados. Por otra parte, que los actores del SGSSS deben tener presente el MEJORAMIENTO tanto del servicio como de la atención. Expresan la necesidad de que se tengan en cuenta los PRINCIPIOS establecidos en la Ley Estatutaria y que quienes participen cuenten con CONOCIMIENTO no sólo en el tema de discusión sino en el Sistema.

Se observa una nueva relación entre las categorías ACTORES DEL SGSSS y PRINCIPIOS, estos últimos contienen todas las expresiones de principios establecidos en la Ley estatutaria y que para los participantes es necesario aplicar en este proceso: respeto, dignidad, igualdad, oportunidad, sostenibilidad, entre otros.

Se registra una tenue relación entre la categoría RESULTADOS con NORMATIVIDAD que daría cuenta de la importancia de que todo el proceso de participación ciudadana y sus resultados deben estar en consonancia con la Ley estatutaria.

3.2. Análisis de clústeres o clasificaciones o agrupaciones

Frente a la pregunta: *¿qué elementos (características) debe tener el procedimiento técnico - científico para considerarlo legítimo?*, los participantes consideraron que debe socializarse, contar con algunos elementos esenciales, responder a un proceso de participación, ser sostenible e imparcial.

- ✓ *Socialización.* Plantean que la legitimidad está dada por un componente en el que haya capacitación en todas las regiones, con un enfoque diferencial y de inclusión, donde prevalezca el bien común.
- ✓ *Elementos esenciales.* Para considerar este proceso legítimo, debe haber presencia de la autoridad competente, así como de regulación y de vigilancia que garantice el cumplimiento de derechos y deberes en el sector, lo cual redundaría en una percepción de confianza. Debe estar enmarcado en los principios de Ley con un componente moral.
- ✓ *Participación.* Estiman que la legitimidad y la transparencia la dan un alto grado de participación de los actores del sistema, de los ciudadanos y las colectividades, siempre teniendo como norte el cumplimiento de la Ley.
- ✓ *Sostenible.* Este clúster está asociado a conceptos que dan cuenta del producto tras la construcción del procedimiento técnico científico y que por lo tanto, generan una percepción de legitimidad en los participantes, en la medida en que dicho producto sea continuo, sostenible y oportuno. Es deseable que se avale de manera progresiva, con un componente democrático que esté disponible para todos, lo cual otorga una noción de equidad.

- ✓ *Imparcial.* La percepción de legitimidad está dada también porque el personal que participe sea idóneo, humano, imparcial en sus intereses y que el mecanismo final resulte positivo.

3.3. Análisis de sentimientos según enlaces de texto

Positivo:

- ✓ Consideran importante que en la participación haya representantes de los ciudadanos, la comunidad científica, las sociedades y los diferentes actores; dando cumplimiento a los criterios de Ley y manteniendo el carácter técnico científico durante el proceso.
- ✓ Que se tenga en cuenta el componente costo efectivo, la ética de los profesionales que participan, que el ente regulador cumpla con la Ley y que se ejerza control sobre la seguridad de las tecnologías en salud.

Negativo:

- ✓ Perciben que en este momento ni la comunidad ni la población en general se benefician del bien común, manifiestan su deseo del derecho a la salud y a una vida digna.
- ✓ Piden que el personal y agentes del Sistema tengan componentes de idoneidad y humanización en la atención a los usuarios
 - ✓ Que se escuche a los actores del Sistema, que se solucionen los problemas sentidos por los usuarios y que el ente regulador cumpla la norma.

Producto:

Para que este procedimiento sea considerado legítimo, los productos esperados son:

- ✓ Un procedimiento ajustado a las necesidades de los pacientes
- ✓ Con evidencia y soporte técnico- científico en cumplimiento del mandato legal.
- ✓ Que sea un procedimiento que brinde mayor oportunidad y sea accesible.

4. Pregunta 4: ¿CÓMO CONSIDERAN QUE PUEDE CONSTRUIRSE CONFIANZA EN EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO CIENTÍFICO?

4.1. Análisis de relaciones entre categorías.

Las categorías con relaciones más importantes para esta respuesta son: ACTORES DEL SGSSS, RESULTADOS, DOCUMENTACIÓN, MEJORAMIENTO, CONTROL Y PRINCIPIOS.

También se observa relación entre las categorías: RESULTADOS- DOCUMENTACIÓN y RESULTADOS- MEJORAMIENTO

Nuevamente se considera relevante la relación entre la participación de los ACTORES DEL SGSSS y los RESULTADOS, que este proceso apunte a acciones de mejoramiento tanto en el servicio como en la atención. Consideran que para construir confianza el proceso debe estar correctamente DOCUMENTADO para su consulta, que los actores que participan deben tener en cuenta los PRINCIPIOS establecidos en la Ley y que igualmente haya acciones de seguimiento, CONTROL y auditoría.

4.2. Análisis de clústeres o clasificaciones o agrupaciones

Frente a la pregunta: *¿cómo consideran que puede construirse confianza en el procedimiento técnico científico?* los participantes consideraron que a través de acciones de mejora, existencia de un procedimiento construido producto de este proceso de participación, que se cuente con vigilancia, respaldo, y manifestaciones democráticas.

- ✓ *Procedimiento.* Para construir confianza, el procedimiento técnico científico debe ser claro, resultado de un proceso de participación donde haya representación de los diferentes actores, ciudadanos y en general del colectivo. Este procedimiento y su construcción debe tener un componente de transparencia.
- ✓ *Vigilancia.* El ente regulador debe tener en cuenta las quejas que se reciben para aplicar mecanismos de control y de sanción. Todo esto debiera estar contenido en una política sobre el tema, que responda al problema identificado, los objetivos trazados y se dé cumplimiento a la Ley y a las expectativas de los actores del sistema y a la Ley.
- ✓ *Mejora.* Estas mejoras se traducen en la superación de las falencias y necesidades identificadas en los servicios y la atención, en que haya cambios

en las diferentes partes del SGSSS. Adicionalmente el proceso de construcción del procedimiento debe contar con soportes disponibles para todas las partes.

- ✓ *Democracia.* Para construir confianza este proceso debe ser el resultado de trabajo en equipo, en el que tengan participación todos los actores del sistema, el documento borrador esté disponible y que el colectivo se vea reflejado en la construcción del documento final.
- ✓ *Respaldo.* Para construir confianza, debe contarse con un respaldo en todos los frentes, por ejemplo a nivel financiero y administrativo. Que el procedimiento construido esté ajustado a la realidad de las personas (sujetos, pacientes) y del país, que adicionalmente sea adecuado, pertinente y que tenga continuidad en el tiempo.

4.3. Análisis de sentimientos según enlaces de texto

Positivo:

- ✓ Ciudadanos y actores participen cada uno desde los diferentes roles que hay en el sistema.
- ✓ Que unos y otros cumplan con sus deberes y compromisos pues esto se interpreta como lealtad, necesaria para que el sistema funcione y que la población esté motivada y crea en él.
- ✓ Que haya presencia de las sociedades científicas y que haya comunicación permanente con la comunidad.
- ✓ Que los profesionales se desempeñen con ética y humanización.
- ✓ Que el ente regulador sea efectivo y que se realice seguimiento eficaz a indicadores y resultados, eliminación de barreras de acceso y satisfacción de los usuarios
- ✓ Que tanto EPS como IPS a nivel nacional cumplan con la Ley

Negativo:

- ✓ Es necesario que el procedimiento se ajuste a la realidad de los ciudadanos, que cuente con un respaldo financiero
- ✓ Que los actores que participan sea personal idóneo
- ✓ Que los usuarios tengan acceso al derecho a la salud con un componente de humanización



MINSALUD



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

- ✓ Que el procedimiento técnico científico esté bajo la lupa no solo del ente regulador sino también de los entes de vigilancia y control y los demás actores del sistema

Producto:

Para que se construya confianza en el procedimiento técnico científico, los resultados de este proceso deben ser:

- ✓ Buenos, oportunos, eficientes, eficaces, efectivos y transparentes. Asimismo deben divulgarse y comunicarse a todos los actores
- ✓ Respuestas positivas
- ✓ Corresponder a evidencia científica
- ✓ Exista mecanismo de control
- ✓ Que haya compromiso para cumplir con los objetivos y la norma

5. Pregunta 5: ¿CÓMO DEBE REFLEJARSE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA TOMA DE DECISIONES?

5.1. Análisis de relaciones entre categorías.

Las categorías con relaciones más importantes para esta respuesta son: ACTORES DEL SGSSS, RESULTADOS, PARTICIPACIÓN, DOCUMENTACIÓN, MEJORAMIENTO y CONTROL.

Se percibe como muy importante la relación entre los ACTORES DEL SGSSS y los RESULTADOS en este proceso de PARTICIPACIÓN, proceso que se espera esté debidamente DOCUMENTADO y que brinde respuestas acerca de lo que se incluyó en la toma de decisiones y lo que no pudo ser tenido en cuenta en este momento. Se observa también relevancia entre las relaciones MEJORAMIENTO y seguimiento, vigilancia y CONTROL dado que así se podrá verificar el reflejo de la participación ciudadana en la toma de decisiones.

5.2. Análisis de clústeres o clasificaciones o agrupaciones

Frente a la pregunta: *¿cómo debe reflejarse la participación ciudadana en la toma de decisiones?* los participantes consideraron que ésta se refleja en las conclusiones, la concertación, el cumplimiento de las condiciones establecidas, los planes y la justicia.

- ✓ En las *conclusiones* obtenidas como resultado del desarrollo del proceso a lo largo del país.
Estas conclusiones deben responder al consenso de los diferentes grupos de participantes y que se verifique en la redacción del documento final.
- ✓ *Cumplimiento de condiciones.* Que las veedurías ciudadanas verifiquen el cumplimiento de requerimientos y criterios, que por otra parte las instituciones generen espacios donde se presenten los resultados con miras a generar confianza en los participantes.
- ✓ *Justicia.* Con acciones democráticas que beneficien al pueblo de manera permanente, desde una perspectiva de justicia, igualdad y equidad.
- ✓ *Concertación.* En un trato digno, con respeto, ética en el servicio por parte de los profesionales y en el manejo de los recursos por parte de las entidades.
- ✓ *Planes.* En la construcción de mejores planes, programas, políticas públicas, acciones de prevención y promoción que lleguen a toda la población, respondan a sus necesidades y generen bienestar.

5.3. Análisis de sentimientos según enlaces de texto

Positivo:

- ✓ A través de la participación ciudadana y comunitaria
- ✓ Con decisiones correctas, puntuales, transparentes y que se comuniquen a través de capacitación
- ✓ Con acciones de control, con el cumplimiento de la Ley por parte de las EPS – IPS y verificación por el ente regulador.
- ✓ Con usuarios satisfechos

Negativo:

- ✓ Se espera que haya eliminación de barreras de acceso, que mejore el servicio en EPS-IPS, que haya participación de los ciudadanos y la comunidad
- ✓ El ejercicio del derecho a la salud debe incidir en los dolientes así como las decisiones incluidas en las políticas públicas.

Producto

- ✓ Se espera que los resultados correspondan al cumplimiento legal y que ojalá estén contenidos en políticas
- ✓ Que se generen resultados positivos, concretos, buenos que puedan traducirse en proyectos.
- ✓ Que se gestione de manera transparente y eficaz la planeación de proyectos que incluyan estos resultados
- ✓ Que la resolución final se haga a conciencia, que sea un documento que se revise y se valide previamente.
- ✓ Que responda a una respuesta oportuna, continua, pertinente, con toda la evidencia científica que la soporte y que satisfaga las necesidades de la población y de los participantes.

Estos resultados pueden ser consultados en el siguiente vínculo: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Paginas/results.aspx?k=%28%28dcispartof:%22%20Participaci%C3%B3n%20ciudadana%20POS%22%29%29>

Y allí se escoge el título: "Consolidado insumos de procesamiento técnico científico de carácter público colectivo, participativo y transparente"