FUNDACION HORIZONTES
Tercera edad en acción

HelpAge International
personas mayores protagonistas

WorldGranny

Guía para el ejercicio del CONTROL SOCIAL del Seguro de Salud Para el Adulto Mayor

Monitoreo del seguro de salud para el adulto mayor Bolivia

La Fundación Horizontes trabaja con Personas Adultas Mayores en situación vulnerable y de pobreza, respetando su autonomía, independencia y su organización, buscando incidir en políticas públicas que los favorezcan.

Fundación Horizontes, en convenio con HelpAge International, desarrolló el proyecto "Supervisores Ciudadanos Adultos Mayores: la Sociedad Civil en Acción" que fue financiado por World Granny, con el objetivo de contribuir a una mejor implementación del Seguro de Salud para el Adulto Mayor (SSPAM) en los municipios y establecimientos de salud logrando empoderar a las organizaciones de adultos mayores.

A lo largo de tres años, se ha logrado conformar y capacitar grupos de control social en Tarija, Sucre, Potosí, El Alto y La Paz, que se encargan de velar por el derecho de los adultos mayores de tener una atención en salud con calidad y calidez, sin exclusiones ni discriminaciones.

PRINCIPALES LOGROS DEL MONITOREO CIUDADANO

El control social ha logrado, en los diferentes municipios del país:

1. Mayor afiliación de adultos mayores al SSPAM, que ejercen su derecho a la salud establecido en la Ley 3323.

2. Acceso para los adultos mayores a los establecimientos de salud de primer nivel en áreas periurbanas, en las ciudades de La Paz y El Alto, remplazando, como proveedor de servicios, a la Caja Nacional de Salud por los establecimientos de salud municipales.

3. Contribución a la mejora en la atención del seguro de salud para el adulto mayor en los establecimientos de salud de convenio.

4. Empoderamiento de las personas adultas mayores para ejercer los roles y funciones del control social.

5. Reconocimiento de las autoridades del gobierno municipal, de los prestadores de servicio de salud, de los responsables municipales y de las instituciones encargadas de la implementación del SSPAM, a la labor que desarrollan los grupos de control social.

Las 4 fases para implementar el control social del SSPAM

De acuerdo al artículo 25 de la Ley 3323, "las Instituciones de la Sociedad Civil, el Comité de Vigilancia y las agrupaciones de Adultos Mayores, conocerán, supervisaran y evaluaran los resultados de la aplicación del SSPAM, así como el acceso a la información de la gestión del seguro".

Para ejercer este derecho que nos otorga la ley, debemos organizarnos, capacitarnos, difundir la Ley 3323 y monitorear que esta ley se cumpla en los municipios y establecimientos de salud.

Monitoreo es el proceso de recoger información y hacer seguimiento a la implementación y ejecución del SSPAM en los establecimientos de salud, para cumplir esta función se debe tener herramientas para la recolección de datos sobre la atención brindada en los establecimientos de salud a las personas adultas mayores del seguro, para luego hacer un análisis y usar la información para tomar desiones e iniciar acciones.

ci-

1 FASE DE ORGANIZACIÓN

Organizarnos para ejercer el control social es un derecho que tenemos los adultos mayores. Derecho que debe ser respetado por las autoridades nacionales y municipales. Ninguna autoridad puede desconocer nuestro derecho a ejercer el control social sobre el Seguro de Salud para el Adulto Mayor.

Lo primero que las personas adultas mayores tenemos que hacer para ejercer el control social del SSPAM es organizar grupos de 10 a 15 personas adultas mayores dentro de nuestras organizaciones, que serán los miembros del control social .

La elección de los miembros del grupo de control social debe ser democrática, las personas elegidas pueden ser mujeres u hombres que pertenezcan a cualquier organización de adultos mayores reconocida por el municipio y por las autoridades nacionales de salud.

Es necesario elegir personas que tengan vocación de servicio y el tiempo necesario para ejercer sus cargos, no importa su grado de escolaridad ni el idioma, ni la procedencia urbana o rural.

2 FASE DE CAPACITACIÓN

El objetivo de la fase de capacitación es lograr que los miembros del grupo de control social adquieran destrezas y habilidades para el cumplimiento de sus roles y responsabilidades y el relacionamiento con autoridades.

El Ministerio de Salud y Deportes y organizaciones defensoras de los derechos de los adultos mayores como Fundación Horizontes, promueven permanentemente talleres de capacitación para los miembros del control social.

La capacitación se realiza en 24 sesiones de ocho horas distribuidas a lo largo del año. El primer paso es motivar al adulto mayor a participar activamente en el taller. Luego se capacitará a los miembros del grupo de control social, con todos los contenidos necesarios y finalmente se hará una evaluación para mejorar la realización de futuros talleres. Concluida la capacitación se hará entrega de certificados y credenciales firmados por los dirigentes de las organizaciones de adultos mayores.

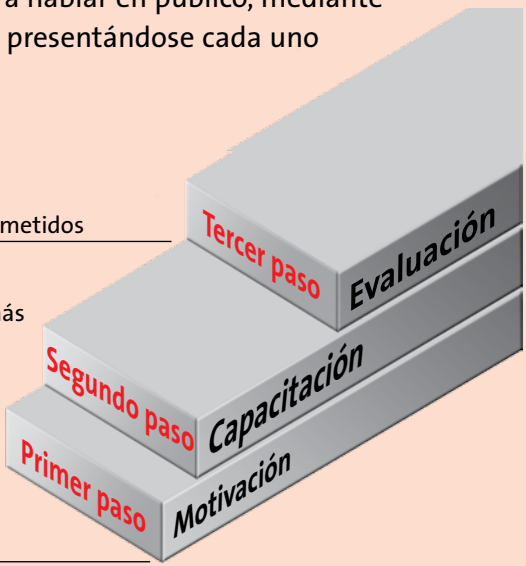
a) Motivación

En la primera media hora se buscará eliminar la timidez de los participantes, el miedo natural y la inseguridad a hablar en público, mediante el baile, suaves ejercicios colectivos o presentándose cada uno a los demás.

Evaluación, para no repetir los errores cometidos

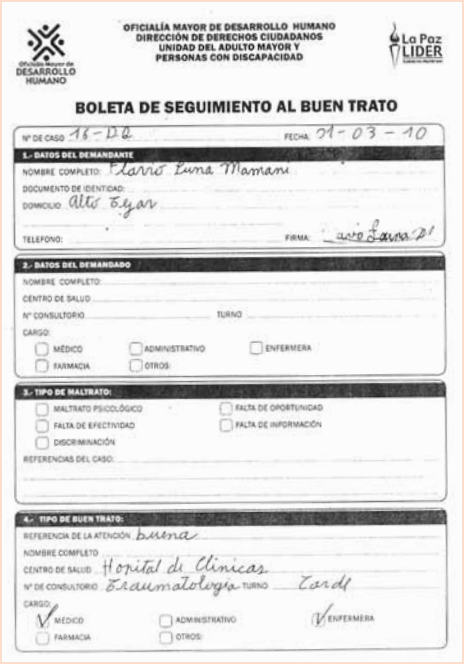
Capacitación, para enriquecer a los demás con tus conocimientos y enriquecerte con los conocimientos de los demás.

Motivación, para "romper el hielo"



b) Capacitación

Para desarrollar la capacitación, el/la facilitador/a que es la persona que guía y orienta en el proceso educativo, puede utilizar sociodramas, ayudas visuales, juegos y técnicas de recolección de datos. Todo esto debe ser desarrollado en el idioma original del lugar, para que nadie quede excluido. Otra buena técnica es la del cuento, ya que en muchos municipios rurales el grado de escolaridad es muy bajo y existen incluso adultos mayores que jamás han asistido a la escuela, entonces se les da la capacitación como narrándoles un cuento, como contándoles una historia. Fundación Horizontes ha desarrollado experticias en capacitación que están a disposición de los adultos mayores y pueden replicarse.



OFICIALÍA MAYOR DE DESARROLLO HUMANO
DIRECCIÓN DE DERECHOS CIUDADANOS
UNIDAD DEL ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

BOLETA DE SEGUIMIENTO AL BUEN TRATO

Nº DE CASO 18-02 FECHA 21-03-10

1.- DATOS DEL DEMANDANTE
NOMBRE COMPLETO: Flavio Luna Mamani
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:
DOMICILIO Alto Tejar
TELEFONO: FIRMA:

2.- DATOS DEL DEMANDADO
NOMBRE COMPLETO:
CENTRO DE SALUD:
Nº CONSULTORIO: TURNO:
CARGO:
☐ MÉDICO ☐ ADMINISTRATIVO ☐ ENFERMERA
☐ FARMACIA ☐ OTROS:

3.- TIPO DE MALTRATO:
☐ MALTRATO PSICOLÓGICO ☐ FALTA DE OPORTUNIDAD
☐ FALTA DE EFECTIVIDAD ☐ FALTA DE INFORMACIÓN
☐ DISCRIMINACIÓN
REFERENCIAS DEL CASO:

4.- TIPO DE BUEN TRATO:
REFERENCIA DE LA ATENCIÓN: buena
NOMBRE COMPLETO:
CENTRO DE SALUD: Hospital de Clinicas
Nº DE CONSULTORIO: Traumatologia TURNO: Tarde
CARGO:
☑ MÉDICO ☐ ADMINISTRATIVO ☑ ENFERMERA
☐ FARMACIA ☐ OTROS:

Dentro de la capacitación se debe enseñar a llenar las boletas y formularios de recolección de datos, que en La Paz se llama Boleta se Seguimiento al Buen Trato, en Tarija Formulario de supervisión, en El Alto, Sucre y Potosi Informe de Actividad de Control Social.

En todas las dinámicas, el facilitador, debe respetar la naturaleza del adulto mayor y los usos y costumbres de cada lugar. El facilitador puede ser un adulto mayor, mujer u hombre, de buenos conocimientos y habilidad para transmitir la información. Debe saber escuchar y tiene que cumplir las siguientes taréas básicas.

- Planificar la actividad.
- Revisar los objetivos.
- Organizar los materiales.
- Adecuar el espacio físico.

Las partes fundamentales de la capacitación son el conocimiento de Ley 3323 y el llenado de los formularios de control social.

Quienes conforman el grupo de control social deben capacitarse en:

- *Ley 3323 y su decreto supremo reglamentario.* Que es el marco legal que reglamenta el Seguro Social Para el Adulto Mayor (SSPAM)
- *Política de Salud Familiar Comunitaria Intercultural (SAFCI).* Que es un modelo de atención en salud establecido mediante el decreto supremo Nº 29601 del 11 de junio 2008, y que tiene cuatro pilares fundamentales: **participación comunitaria, intersectorialidad, interculturalidad e integralidad** con el fin de implementar la promoción, prevención y rehabilitación de la enfermedad. Este modelo de atención también reconoce la estructura social y la participación de la comunidad barrio o comunidades a las Autoridades Locales de salud, y a nivel sector Comités Locales de Salud y a nivel municipal los Consejos Municipales de Salud y a nivel departamental los Consejos Departamentales de Salud y a nivel nacional Consejo Social Nacional de Salud.
- *Organización.* Es el conjunto de normas internas que regulan las funciones especificas y responsabilidades del grupo de control social para que el monitoreo de SSPAM asegure la calidad de atención en los establecimientos de salud.
- *Comunicación.* Es el proceso mediante el cual, el grupo de control social, debe intercambiar y transmitir información, con las autoridades, el personal de salud y otros miembros de las asociaciones de adultos mayores.
- *Liderazgo.* Es el conjunto de capacidades, que los miembros del grupo de control social, deben desarrollar para influir positivamente sobre otros adultos mayores para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes.
- *Llenado de boletas y formularios de recolección de datos.* Los miembros del grupo de control social, deben saber llenar perfectamente estas boletas o formularios que reciben diversos nombres en diferentes departamentos del país.

c) Evaluación

Es muy importante que los participantes indiquen qué cosas deben mejorarse en el próximo taller eliminando aquellas que no les hayan parecido bien o modificando las que no estaban del todo acertadas.

3 FASE DE DIFUSIÓN DE LA LEY 3323

Es obligación de los miembros del control social, difundir lo aprendido sobre la Ley 3323, al interior de sus organizaciones. Posteriormente deben utilizarse medios de comunicación masivos para la difusión de los mensajes.

Para lograr este objetivo pueden realizarse cuñas radiales, vídeos en los diferentes idiomas nativos y cartillas impresas. Difundir testimonios orales y escritos es otra buena manera de que la ley llegue a oídos de la mayor cantidad de personas adultas mayores.

Es importante que tanto en cuñas, vídeos y cartillas los adultos mayores participen como protagonistas, para ser los promotores de sus propios derechos.

Los medios de comunicación que más llegada tienen hasta los más alejados sitios del territorio nacional son las radios y los medios impresos (cartillas) por eso es importante que miembros del control social soliciten entrevistas en las radios locales y nacionales para hablar sobre el control social y el Seguro de Salud para el Adulto Mayor.

Las asociaciones de adultos mayores deben establecer alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales comprometidas con la promoción de los derechos del adulto mayor, para lograr una difusión masiva de sus derechos contenidos en la Ley 3323.

Con la participación activa de los adultos mayores, Fundación Horizontes, ha elaborado material de difusión sobre la Ley 3323, que está a disposición de quien quiera utilizarlo. Contamos con cartillas, cuñas radiales, vídeos y material didáctico abundante.

4 FASE DE MONITOREO DEL CONTROL SOCIAL

A esta fase podría denominarse también como el proceso de monitoreo ciudadano por parte de personas adultas mayores. Es la fase culminante en la cual se pone en práctica todo lo aprendido en las anteriores fases.

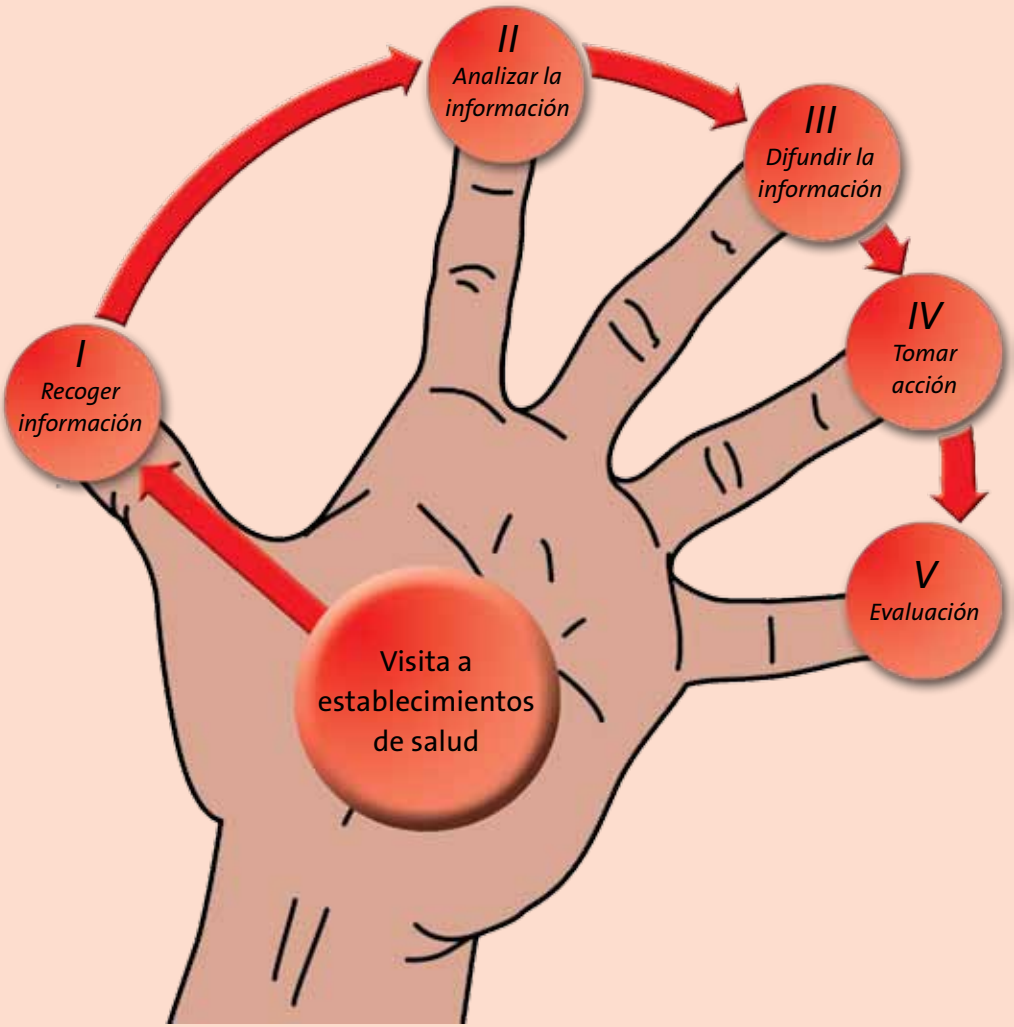
Para ejercer el control social el grupo de adultos mayores designados para este efecto debe realizar dos acciones.

a) Planificación

Antes de iniciar las visitas a los establecimientos de salud, los miembros del grupo de control social debe reunirse y hacer un cronograma de visitas y una lista de actividades y horarios donde deben estar anotados el nombre del establecimiento de salud, el día y la hora de visita que le corresponde y las acciones que se realizarán durante esa visita. Es preferible que esta planificación se realice en coordinación con los responsables municipales.

b) Visita a los establecimientos de salud

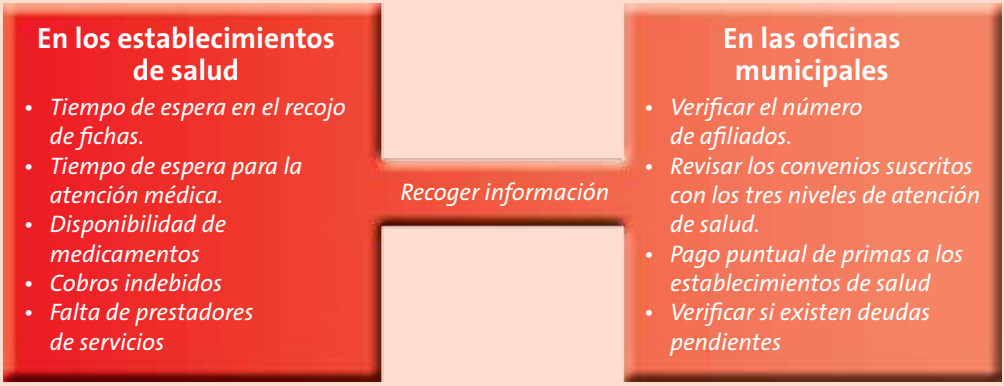
De acuerdo al cronograma se inician las visitas a los establecimientos de salud. Generalmente en parejas, rotando cada mes de establecimiento, para tener una visión global de todo el sistema de salud. Los miembros del grupo de control social no deben olvidar portar su credencial, vestir el distintivo y llevar la boleta o formulario de monitoreo. Deben cumplir 5 funciones fundamentales.



I) Recoger información

Dentro de los establecimientos de salud, los miembros grupo de control social, observan y conversan con los pacientes adultos mayores internos y externos beneficiarios del SSPAM sobre tiempo de espera para el recojo de fichas, tiempo de espera para la atención, disponibilidad de medicamentos, cobros indebidos, deficiencias en la infraestructura y falta de prestadores de servicio. Este es el área más importante para el control social.

En las oficinas municipales encargadas del SSPAM, recogerán información el número de afiliados y convenios suscritos con los establecimientos de salud de los tres niveles de atención y pago de primas a los establecimientos de salud en convenio y las deudas pendientes con ellos.



II) Analizar la información

Los miembros del grupo de control se reunirán cada 15 días en coordinación con los responsables municipales y la Fundación Horizontes. En estas reuniones se analizará la información recogida y se establecerá si los establecimientos de salud monitoreados cumplieron satisfactoriamente con la atención en salud a los adultos mayores. También analizarán si municipio implementa adecuadamente el SSPAM.

III) Difundir la información

Existen 2 reuniones: una quincenal interna entre los miembros del grupo de control social y otra mensual con los prestadores de servicios. El informe de la reunión quincenal debe realizarse verbalmente y también por escrito a los responsables municipales, a la Fundación Horizontes, a las organizaciones de base y a los presidentes de las organizaciones a nivel de red. En la reunión mensual los miembros del grupo de control social deben dar a conocer las dificultades sobre la prestación de servicios en los establecimientos de salud, para asegurarse que el trato a los adultos mayores sea el óptimo y esté enmarcado dentro de lo que establece la Ley 3323.

IV) Tomar acción

Los miembros del grupo de control social solicitarán reuniones con los responsables de los establecimientos de salud y con las instituciones involucradas en la implementación del SSPAM, cuando sea necesario corregir errores que se repiten frecuentemente.

V) Evaluación

Una vez al mes el grupo de control social hará una evaluación del cumplimiento de las actividades planificadas en el cronograma, señalando los avances logrados y las dificultades encontradas. Cada seis meses el grupo del control social promoverán un encuentro con los responsables de la implementación del SSPAM, para hacer una evaluación mayor y ver si se han corregido las dificultades y si estamos yendo por un buen camino.

¡Los grupos de control social trabajan para que los establecimientos de salud brinden atención con calidad y calidez a las personas adultas mayores!

Proyecto
Supervisores Ciudadanos
de Personas Adultas Mayores:
La Sociedad Civil en Acción (BLV-212)

Responsables del proyecto:
Kizito Chiwala
(Helpage International)
Elizabeth Mayta A.
(Fundación Horizontes)

Autor:
Elizabeth Mayta A.
Edición y revisión
Pablo Bocángel

Publicado por
Fundación Horizontes, junio 2011

Edición, diagramación e impresión
CREATIVA 2 488 588

FUNDACION HORIZONTES
Calle Vincenti No. 576
Zona Sopocachi
Teléfono 2415280
f_horizontes@acelerate .com
La Paz Bolivia

Con el apoyo de: Fundación Horizontes • Helpage International • Wold Granny