

¿Qué pasa con el servicio de salud de la Policía Nacional?

CR. RP. Jorge Elías Salazar.
Colegio de Coroneles de la Reserva Policía Nacional

Me voy a referir a este tema sobre el cual poco me he pronunciado, pero debo decir que sí he asistido a varias reuniones donde se lleva el tema de la sanidad y los problemas, por no decir fallas o debilidades que se comentan y se han llevado al conocimiento de diferentes instancias de la institución policial que tienen a su cargo la gestión, la planeación, la administración y la atención al usuario de este servicio fundamental y prioritario para la conservación del bienestar y la vida.

Sumado a ello, he tenido la oportunidad de compartir e interactuar de manera frecuente con expolicías de la reserva policial y lo común es escuchar y comentar como los servicios cada vez más siguen desmejorando y observar cómo proporcionalmente los niveles de inconformidad y queja de los usuarios y beneficiarios parece que va creciendo exponencialmente pues está llegando a límites que pareciera están obligando a acciones que no son propias de exfuncionarios respetuosos del orden, la tranquilidad y la seguridad pública, pero alimentada por la desatención y sobre todo porque no se ven y mucho menos se ha dado a conocer las acciones para resolver la situación, siendo incierto el futuro cercano y mucho más grave a mediano y largo plazo del servicio de salud para los funcionarios del servicio

activo, pero sobre todo para los usuarios y beneficiarios de la Reserva Policial.

De manera rápida vale decir que las preocupaciones han tomado mucha más fuerza, porque el problema del muy regular servicio de salud institucional, pues por la dinámica propia de la vida del ser humano, el servicio comienza a ser más frecuentado y utilizado por las personas que hacen parte de la Reserva, ya que por lógica el ciclo vital del ser humano con el transcurrir del tiempo lo va debilitando y haciéndolo año tras año más vulnerable a ser afectado por enfermedades y afecciones que le obligan acudir al servicio médico, y es en este estadio de la vida cuando más lo requiere, cuando se encuentran con las grandes dificultades que le problematiza mucho más su condición humana y las posibilidades de recibir atención oportuna, adecuada y eficiente para su salud.



Tomado de imaganesgoogle.com

Más allá de mencionar y profundizar en las debilidades más frecuentes del servicio de salud policial, como es el “call center”, el tiempo de espera para lograr una cita con especialista y con algunos muy cualificados, el suministro de medicamentos, el tema de las reformulaciones, entre otros.

El punto es que la situación tiende a empeorar y lo que preocupa es que no se conoce con certeza cuales son la causas del problema, porque generalmente en las rendiciones de cuentas o el resultado de reuniones que se realizan son para informar todo lo que están haciendo que es mostrado como logros positivos, que sin duda lo son, porque corresponde a los usuarios que logran recibir el servicio, pero no significa que los problemas estén siendo intervenidos y no sigan incrementándose como se vive en la realidad de las diferentes unidades prestadoras del servicio.

En este sentido, surgen interrogantes como: ¿porqué de la situación y su incremento?, no se conoce un informe cierto y claro sobre los recursos que asigna el gobierno a la institución y su distribución. ¿Son suficientes los recursos que aporta el gobierno? O ¿Cuál es la brecha de desfase en el aporte? ¿Cuál es la causa de que no se cuente con profesionales de medicina general y especializada suficientes? ¿hay eficiencia en los procesos de contratación? ¿Cuál es la situación y la necesidad de la subcontratación de servicios externos? entre otros.



Tomado de imaganesgoogle.com

Como generalmente los informes de gestión que se han presentado son por resultados y no para resultados, o sea que se muestran una cantidad de acciones, pero no se muestra si los problemas se están controlando, se resuelven y tienden a mejorar, o cual es el impacto real de las acciones, sino que simplemente se cumple un indicador propuesto para el período fiscal, y eso de alguna manera ha contribuido a que los problemas sigan escalando.

Para poder ayudar es muy importante conocer la realidad del problema y es lo que los sectores de usuarios y beneficiarios han venido pidiendo, y la base de esto es la información, de tal modo que si no es suministrada por la entidad se debería recurrir a los organismos externos para que apoyen en el propósito de conocer y así poder participar y brindar propuestas y sugerencias para la atención y posible solución del problema.

No obstante, es prudente mencionar algunas recomendaciones que podrían tenerse en cuenta frente a la situación que se ha planteado, aunque se debe tener claro que las acciones deben tener una articulación sistémica, entre ellas, revisar el modelo de gestión gerencial y administrativa y su impacto en el problema, otra que se considera urgente para atender las expectativas e inconformismos de los usuarios es la implementación y aplicación de la inteligencia artificial, la analítica de datos para producir una serie de información para la toma de decisiones respecto a una verdadera prevención como forma de impactar los costos de todo el proceso de

prestación del servicio de salud, igualmente sobre necesidad del número de profesionales, especialidades más solicitadas, georeferenciación por zonas y sectores, tipo de medicamentos, suministros de medicamentos a crónicos, solucionar el problema de reformulación, y una multiplicidad de información que debe ser procesada constantemente y que seguramente va a aportar a hacer más eficiente el proceso.

Si se trata de déficit de presupuesto asignado a la institución se debe dar a conocer, evidenciar el problema y llevarlo a los niveles de solución y respuesta, siempre dando la publicidad necesaria para que los usuarios y beneficiarios puedan participar y apoyar. Para esto es muy importante trabajar con las redes de veedores y las agremiaciones de los usuarios de la Reserva en todos los niveles.

Lo que espera la comunidad policial es poder contar con un servicio eficiente, de buena calidad, que dignifique la labor de los servidores policiales y sus beneficiarios que se esfuerzan por servir y proteger a la comunidad en el servicio activo, pero también y con un énfasis especial a los integrantes de la Reserva Policial y sus beneficiarios, porque ellos meritoriamente ya cumplieron su deber con sacrificio y entrega, y su atención en salud es una retribución merecida y un derecho ganado con base en el trabajo realizado, por lo cual la institución y sus directivos deberían hacer los esfuerzos necesarios para lograr que estos anhelos puedan cumplirse.