



CORPORACION COLECTIVO INTERSINDICAL DE SALUD OCUPACIONAL

E-mail: coiso2008@gmail.com
www.coiso.org
 Carrera 46 No 49°27



***“EN DEFENSA DE LOS DERECHOS
DE LAS Y LOS TRABAJADORES”***

Artículo: No 5 año 2025

Quienes Somos

Corporación Colectivo Intersindical de Salud Ocupacional (COISO) es una propuesta dentro de las organizaciones sindicales. Llevamos varios años de trabajo continuo y estudio permanente de la salud laboral desde la perspectiva de la población trabajadora.

Nuestro trabajo se fundamenta en acompañar a la población trabajadora y formar en lo referente a riesgos laborales. Realizamos formación a las diferentes organizaciones sindicales, sociales, estudiantes y trabajadores en general.

Desarrollamos nuestro trabajo pedagógico, la investigación, la organización, la movilización y la lucha política para una mayor comprensión de la realidad tanto

regional, nacional como internacional. Además, promovemos la participación de las y los trabajadores en la defensa de sus derechos y en la construcción de un entorno laboral más seguro y saludable.

Dentro de nuestro plan de trabajo, desarrollamos el Encuentro Nacional de COPASST, el Congreso Nacional de Riesgos

**"EL COISO una
propuesta de los
trabajadores para
los trabajadores"**

Laborales y el Encuentro Nacional de Comité de Convivencia, con la participación de la población trabajadora de todo el país. Estos eventos son espacios de intercambio de experiencias, formación y fortalecimiento de la solidaridad entre las y los trabajadores.

El COISO es un proyecto de los trabajadores para los trabajadores. Proponemos crear una red de apoyo y conocimiento que permita a las y los trabajadores enfrentar los desafíos de la salud laboral con herramientas y

estrategias efectivas. Creemos que, a través de la unidad y la organización, podemos lograr cambios significativos en los puestos de trabajo y en la protección de la salud de las y los trabajadores.

Introducción

La digitalización del sistema de salud colombiano ha sido una apuesta fuerte. Según el diagnóstico sectorial del Banco Mundial, el país ha avanzado en la implementación de tecnologías como la historia clínica electrónica, la telemedicina y los portales de atención virtual. El Ministerio TIC también ha promovido esta transformación como parte de su estrategia “Colombia Potencia Digital”. (Banco mundial, 2023)

Sin embargo, este salto tecnológico exige que los pacientes tengan competencias digitales mínimas para participar en las Rutas Integrales de Atención en Salud (RÍAS). Esto incluye desde saber usar un celular hasta navegar por plataformas de agendamiento o descargar resultados médicos.

La realidad del mercado de los servicios de salud exige competencias digitales. Estas han sido para algunos aquel océano en el que naufragan y que aquellos “barcos de ayuda” muestran indiferencia para apoyar y acompañar a los náufragos digitales para acceder a los servicios de atención en salud.

Náufragos digitales: una brecha en el acceso a los servicios de salud

Este cambio ha requerido en las IPS (clínicas, hospitales y centros de salud) una refuncionalización que solo se asume con una llamada por teléfono o la búsqueda en internet. Lo que se escucha siempre es la misma respuesta: “Se lo enviamos por correo electrónico”. La frase, rutinaria para muchos, se convierte en un callejón sin salida para pacientes que no tienen correo, no recuerdan el que figura en el sistema o simplemente no saben usarlo.

Sale de consulta, va a la taquilla y solicita la fórmula médica, la incapacidad, orden para los exámenes o la remisión. Dicen que todo llegará por correo. Cuando responde “no tengo uno”, la asesora revisa el sistema, apunta una dirección que aparece registrada y asegura que ahí “lo va a enviar”. El paciente

se va con la incertidumbre de no saber qué llegará, a quién llegará ni cómo acceder a eso que necesita para continuar su tratamiento.

Esta es una situación más que una anécdota. En el recorrido por diferentes instituciones se encuentran tres consecuencias recurrentes: la remisión no se tramita a tiempo, los exámenes no se realizan por falta de información y muchos pacientes regresan a consulta por la misma dolencia porque nunca obtuvieron la orden o no saben cómo gestionarla. En ocasiones, quienes sí reciben la orden enfrentan otro obstáculo: el proveedor exige la copia física y el paciente debe asumir el costo de imprimirla.

En una encuesta aplicada a 71 personas por el COISO confirma lo que se observa en terreno: una proporción importante afirma no recibir acompañamiento de las entidades para realizar trámites digitales. El “apoyo” que ofrecen muchas veces es exactamente lo que impide avanzar: una guía digital que no sirve a quienes no tienen habilidades básicas en dispositivos o acceso estable a Internet.

¿Por qué ocurre esto? Porque la modernización del servicio trae consecuencias perversas, no se asumen los riesgos de las transformaciones materiales e inmateriales y por eso se ha concebido como una mejora técnica en el que al parecer no se ajustaron procedimientos ni responsabilidades. A manera de ejemplo, asumiendo que todos los usuarios son “digitales”; se desconoce por parte de los usuarios si hay protocolos claros que obliguen a verificar si la persona recibió efectivamente la documentación o alternativas presenciales cuando esto no sucede. La articulación entre el servicio presencial y virtual tiene muchas dificultades para el usuario. La atención en la taquilla permite el trámite directo pero se da por cerrado en la medida en que queda registrado un correo, aunque ese correo no sea operativo para el paciente. Te envían a llamar por teléfono y no contestan, muchas veces debes volver a las taquillas.

Digitalizar la salud permite eficiencia en las personas que tienen atención sencilla y sin urgencia, el problema está cuando revisas la atención de acuerdo a la clasificación de las enfermedades, en este caso esa eficiencia se traduce en exclusión. Si la administración de un servicio público exige competencias mínimas de uso de tecnología, las instituciones tienen la obligación de ofrecer los medios para que todos las adquieran o, en su defecto, una vía alternativa accesible.

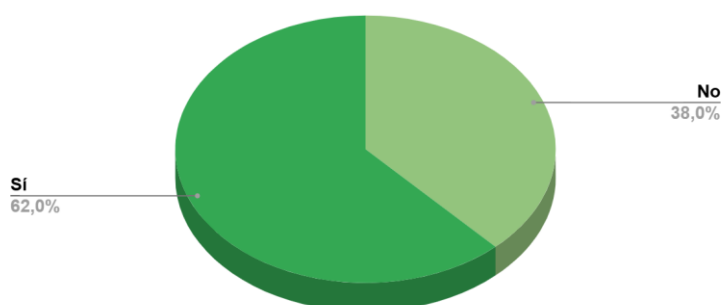
En una encuesta realizada por el COISO por medio de GISYST para conocer las competencias digitales y las implicaciones de estas para acceder a los servicios de salud, se preguntó lo siguiente:

Categoría	Pregunta	Foco en el análisis
Canales de Interacción	¿Por qué medio pides una cita médica?	Evalúa el medio de preferencia del usuario para un servicio específico (cita médica).
	¿Cuáles canales de acceso a la asignación de citas tienes disponibles con la EPS, IPS, ARL, Fondo de pensiones?	Evalúa la oferta de canales que el usuario percibe tener de las instituciones.
Percepción y Dificultad	¿Qué tan fácil es hacer los trámites por la página web de la EPS, IPS, ARL y el Fondo de pensiones?	Mide la satisfacción y la dificultad percibida de las plataformas digitales.
	¿Consideras que tienes apoyo en el manejo de las plataformas o páginas web por parte de las instituciones de salud?	Mide la calidad del soporte percibido como un factor externo a la dificultad del trámite.
	¿Consideras que tienes el conocimiento tecnológico para el acceso y uso de los servicios de salud?	Mide la autopercepción de la competencia digital.

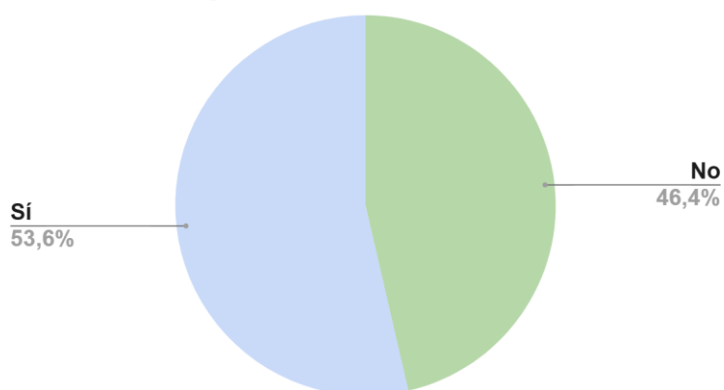
Habilidad y Autonomía del Usuario	¿Conoces la forma de hacer los trámites por los medios digitales de la EPS, IPS, ARL, Fondo de pensiones?	Mide el conocimiento específico de los procesos digitales.
	Cuando tienes que hacer un trámite digital de la EPS, IPS, ARL y el Fondo de pensiones, ¿Cómo lo resuelves?	Mide el nivel de autonomía (si lo hace solo, si pide ayuda o si delega el trámite).
Datos Demográficos	¿Tu rango de edad es?	Variable demográfica clave para analizar la brecha digital.

De acuerdo a los resultados, se identifica que de las personas participantes, el 62% consideran que tienen el conocimiento tecnológico para el acceso y uso de los servicios de salud; sin embargo, al momento de hacer los trámites para las solicitudes de atención en salud en los canales dispuestos para ello, el 46% desconoce cómo hacerlo.

Conocimiento tecnológico

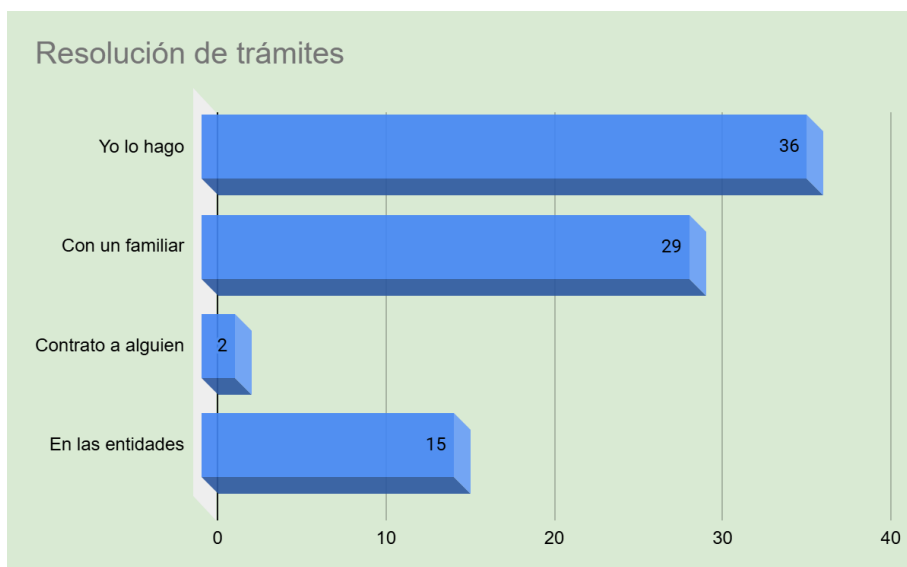


Conocimiento de gestión en canales de la entidad



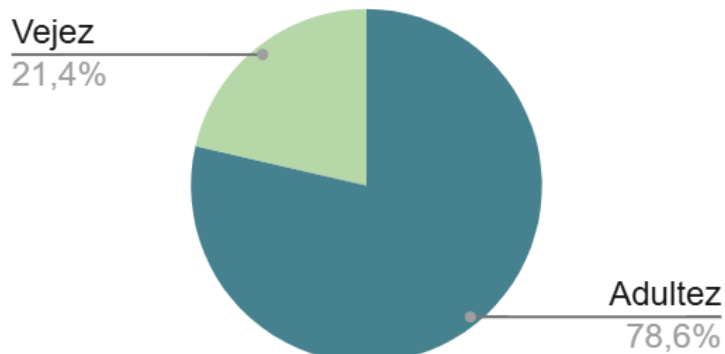
Para gestionar los trámites en salud, el 44% informa que lo hace de forma autónoma, seguido del apoyo de un familiar con un 35%, y un 18% se dirige a las instituciones a tramitar las solicitudes. En una minoría contrata a un tercero para hacer la gestión.

Resolución de trámites



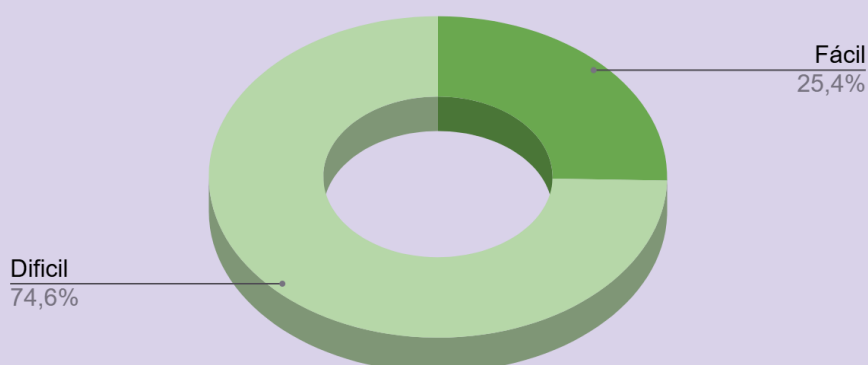
Alrededor del 79% de los participantes están en edad adulta, es decir que su rango de edad es de 27 a 59 años.

Cantidad



De acuerdo a la percepción de la facilidad o dificultad del uso de los canales digitales de las entidades de salud, el 74.6% considera que es difícil usar dichos canales, al 25.4% les parece fácil.

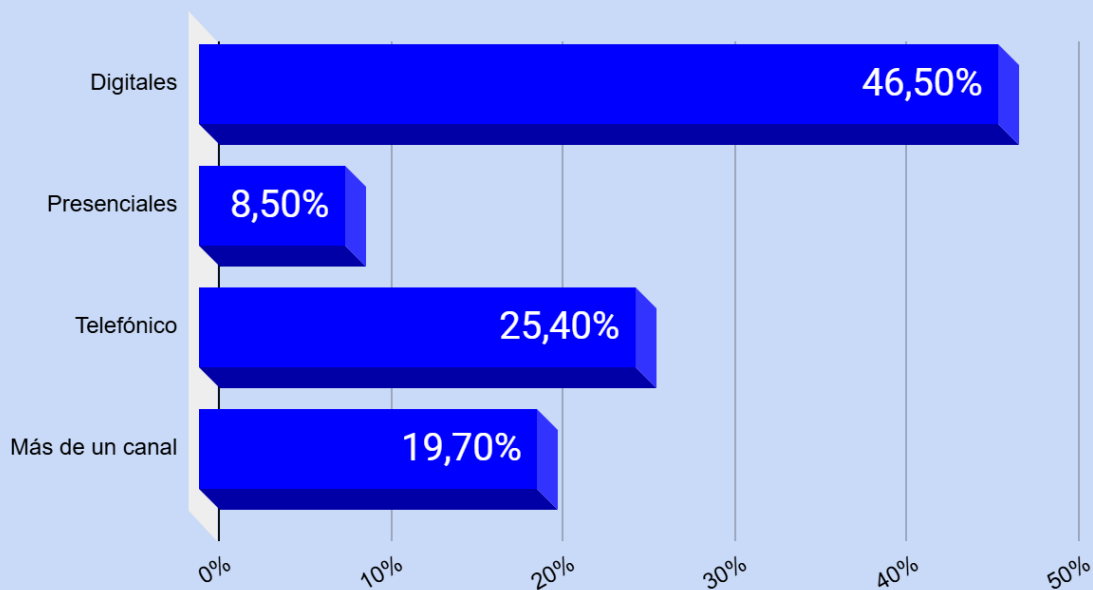
Uso de canales digitales



Canales usados en la gestión de los trámites y la atención en salud.

De acuerdo a la variedad de canales disponibles (digitales, telefónicos o presenciales) para solicitar una cita médica (general, especializada o ayuda diagnóstica), el más usado es el digital con un 46,5%, seguido del medio telefónico con un 25,4%; sin embargo, algunos o algunas personas optan por más de un medio para realizar la solicitud de citas. En menor proporción se prefiere ir al punto de servicio (8,5%).

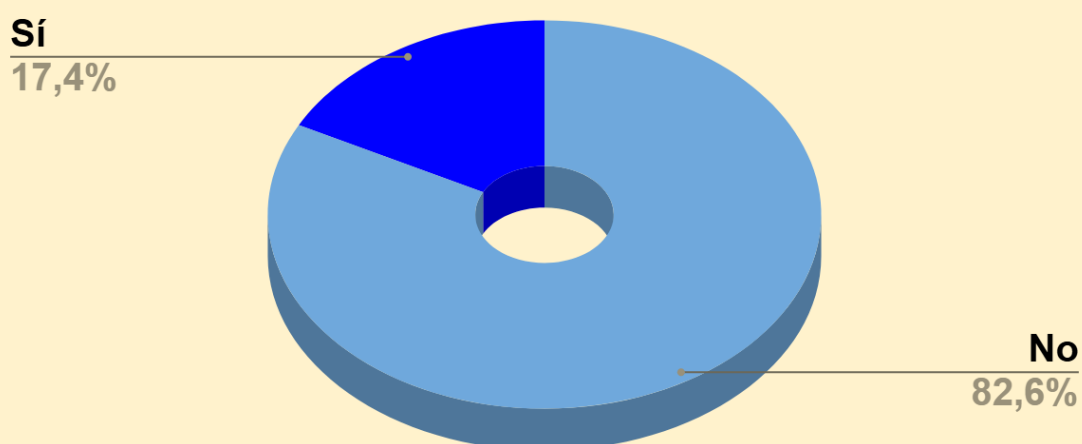
Canal de atención usado



Apoyo percibido por los pacientes

En la encuesta se validó la percepción de los pacientes frente al apoyo que consideran que reciben por parte de la entidad (EPS, IPS, ARL, FP), el 82,6% considera no recibir apoyo por parte de las entidades para el acceso al servicio de salud, el 17,4% ha percibido un adecuado acompañamiento en los procesos.

Percepción de apoyo



Conclusiones

- La digitalización en los servicios de salud en Colombia, por un lado, busca disminuir los servicios de atención directa al usuario y por el otro, no debe volverse un motivo para limitar el acceso para una determinada población, es por ello que se sugieren medidas prácticas y voluntad institucional.
 - Crear puntos de apoyo presencial en las sedes de atención donde un auxiliar ayude al paciente, en tiempo real, a recibir, descargar e imprimir la documentación.
 - La atención de servicios en salud debe tener procesos y protocolo que se debe confirmar que cada persona haya recibido la documentación, y si este o esta no saben cómo consultarla, pueda acercarse al punto del o la auxiliar para que le realice la validación.
- Siguiendo los lineamientos que tengan definidos para la promoción y prevención en salud, crear jornadas de “alfabetización digital” enfocadas en adultos mayores o sus acompañantes y poblaciones vulnerables, con ejercicios prácticos sobre: cómo abrir un correo, descargar un archivo y buscar una orden médica, radicar documentación y todo aquello que le facilite a la persona el aprendizaje en el acceso a los servicios de salud en los canales digitales.
- La implementación de estrategias o firma de convenios con centros comunitarios o bibliotecas para facilitar asesorías y en la mayoría de los casos impresiones, cuando el proveedor o prestador de servicio exija documento físico. Además, pueden aprovecharse estos espacios para generar a nivel zonal o barrial acercamiento y acompañamientos en los trámites y gestiones en servicios de salud.
- Registrar y reportar incidencias: si un paciente no accede a la remisión por problemas digitales, a estos casos se les debe hacer seguimiento y buscarle una solución de fondo.