

PROCESO DE ADJUDICACIÓN DE AUXILIO ECONÓMICO PARA AUDÍFONOS EN POBLACIÓN JUBILADA DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA COLOMBIANA

.LAURA GONZÁLEZ, Audiól.¹, ELMER DÍAZ, Audiól.², CARLOS LASSO, Fonoaudiól.³, JHON ALEXANDER ORDÓÑEZ, Audiól.²; JOHN ENAÍN PINO, Audiól.³

RESUMEN

Objetivo: Evaluar el proceso de adjudicación del auxilio económico para la adaptación de audífonos en los jubilados adscritos al servicio de salud de una universidad pública del suroccidente colombiano. **Metodología:** Investigación cualitativa de tipo descriptivo. Participaron dos grupos poblacionales: diez jubilados que accedieron al auxilio económico para la adaptación de audífonos entre los años 2004 y 2009 y nueve funcionarios administrativos y no administrativos. Se recolectaron los datos mediante entrevistas e indagación de archivos clínicos. **Resultados:** El proceso de adjudicación del auxilio económico para la adaptación de audífonos no está sistematizado y presenta fallas. La información que brinda la mayoría del personal administrativo al jubilado es imprecisa. Se ven afectados los pasos a seguir en dicho proceso, lo cual prolonga el tiempo de adaptación. El 60% de los jubilados encuestados desconoce el Acuerdo 008 y el monto por audífono que otorga el servicio de salud; esto también se evidenció en el personal administrativo y de apoyo. **Conclusiones:** Para mejorar el proceso de adaptación, acortarlo y brindar mejor asesoría a los jubilados, el servicio de salud de la universidad debe seguir contando con la asesoría de la Escuela de Rehabilitación Humana y difundir la cartilla didáctica diseñada por el grupo investigador. Es importante la incursión de los fonoaudiólogos en el ámbito de la evaluación de los programas de salud relacionados con la audición para mejorar la prestación de servicios a los usuarios, asegurar la calidad y transformar de manera positiva la atención.

Palabras clave: Jubilados, Audífonos, Plan de beneficios, Auxilio económico

SUMMARY

Objective: To evaluate the process of the financial support in order to adapt hearing aids in a retired population covered by the health insurance of a public university in the southwestern zone of Colombia. **Methodology:** This is a qualitative descriptive research. In the process two different populations took part of it; the first one were ten retired workers that had access to the financial support in order to adapt the hearing aids between the years 2004 and 2009 and also nine administrative and not administrative workers. The data was collected through interviews and enquiry of the medical history. **Outcomes/Results:** The awarding process for financial support to adapt hearing aids is not yet analyzed and it also presents a malfunction. In addition, the information given by the administrative staff to the retired workers is imprecise. And because of all the information steps are being neglected, the time for adapting is taking too long. In fact, the 60% of the retired population have not heard about the “Acuerdo 008”, and neither are they aware that the health insurance grants a part of the cost per hearing aid. These aspects were also apparent in both the administrative staff and the support staff. **Conclusions:** in order to improve and shortened the adaptation process and offer better advices to the retired people, the health care service of the university must keep relying on the “Escuela de Rehabilitación Humana” and spread the didactic brochure designed by the research group. It is also important the participation of the speech therapists regarding the evaluation of health programs related with audition, to improve the provision of the service, ensure the quality of it and positively transform the attention already given.

Key words: Retired, Hearing aids, Benefits plan, Financial support

INTRODUCCIÓN

En Colombia, la Constitución Política de 1991 garantiza en su artículo 48 a todos los ciudadanos el derecho a la Seguridad Social en Salud. Conforme a esto, la Ley 100 de 1993 se encarga de organizar dicho sistema de seguridad, con el objetivo de dar cumplimiento a los derechos irrenunciables de la

¹Especialista en Audiología. Profesora asociada. Escuela de Rehabilitación Humana. Facultad de Salud. Universidad del Valle. Cali, Colombia

²Especialista en Audiología. Escuela Colombiana de Rehabilitación. Cali, Colombia

³Fonoaudiólogo. Universidad del Valle. Cali, Colombia

persona y la comunidad para obtener una calidad de vida acorde con la dignidad humana.

Por medio de la Ley 647 de 2001 se ha establecido un régimen especial que modifica el párrafo tercero del artículo 57 de la Ley 30 de 1992, la cual organiza el servicio público de la universidad superior, para brindar a las universidades estatales u oficiales la autonomía administrativa y financiera de su propia seguridad social en salud.

Esta autonomía en el manejo de la seguridad social en salud para las universidades estatales, no es de carácter obligatorio dentro del modelo administrativo y financiero de estas universidades; por lo cual, no todas se acogen a este régimen. Entre las universidades que sí presentan dicho modelo administrativo, se encuentran la Universidad de Antioquia [UdeA], Universidad de Cartagena [UDC], Universidad Militar Nueva Granada (Bogotá) [UMNG], Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (Tunja-Boyacá) [Uptc], Universidad del Cauca, Universidad del Valle y por último la Universidad Industrial de Santander [UIS] (Secretaría Departamental del Valle del Cauca, Colombia, 2007). Estas instituciones brindan el servicio de salud a los usuarios a través de la estipulación de diversos programas; mientras que las universidades que no realizan este mismo proceso administrativo, dejan a libre elección de la comunidad universitaria la afiliación a una entidad promotora de salud prevista por la Ley 100 de 1993.

Para lograr cumplir con la prestación y el aseguramiento de la calidad del servicio, las universidades estatales u oficiales que organizaron el servicio de salud dentro de su institución como una dependencia, crearon sistemas de funcionamiento en concordancia con la Ley 100 de 1993 y la Ley 647 de 2001. Además, establecieron diversos acuerdos que les permiten adecuar y organizar el sistema de salud propuesto, en los que se exponen los distintos programas, servicios y beneficios a los que tienen derecho sus afiliados.

Entre estos beneficios, las universidades oficiales han reconocido el auxilio económico para la adaptación de audífonos dentro del plan de beneficios para sus respectivos afiliados cotizantes al servicio de salud dispuesto. Este auxilio se encuentra plasmado en los diferentes acuerdos generados por el Consejo Superior de cada Institución Educativa de Nivel Superior.

En concordancia con esto, la universidad pública del suroccidente colombiano en la que se desarrolló la investigación ha reconocido el bienestar universitario como parte integral de su estructura institucional, dando prioridad al ser humano como eje fundamental del quehacer universitario. Ha instaurado planes y/o programas en diferentes campos con el objetivo de ayudar y asistir a sus diversos integrantes; entre los diferentes programas que presenta, se encuentran los que buscan asegurar la calidad y cobertura de la atención en salud. Desde el año 2004, por medio del acuerdo 008, el servicio de salud de la universidad ha reglamentado, dentro del plan de beneficios, el auxilio económico para la adaptación de audífonos a los jubilados pertenecientes a dicho servicio, en caso de que presenten una pérdida auditiva que así lo amerite.

La investigación estuvo encaminada a evaluar los diversos pasos que se deben seguir en el proceso de solicitud y adjudicación del auxilio económico para la adaptación de audífonos a la población de jubilados que lo solicitaron entre los años 2004 y 2009, con el fin de identificar las facilidades y dificultades que se estaban presentando en dicho proceso y de realizar un aporte al mejoramiento de este. Lo anterior se hizo a través de entrevistas y revisión de información proporcionada por el servicio de salud y por el Laboratorio de Audiología de la Unidad de Prestación de Servicios Integrales de la Escuela de Rehabilitación Humana (SERH).

Como parte innovadora y de impacto, los investigadores diseñaron y entregaron a la directora del servicio de salud de la universidad una cartilla didáctica e informativa sobre los pasos a seguir para acceder de manera fácil y eficiente al auxilio económico y para la adaptación de audífonos, que puede servir como guía para los jubilados y para el personal administrativo que interviene en todo el proceso.

MATERIAL Y MÉTODOS

Universo poblacional: Se tomó como población de referencia a todos los jubilados adscritos al servicio de salud de la universidad (38 personas) y al personal administrativo y de apoyo de este mismo (80 personas).

Muestra del estudio: Se establecieron 2 grupos poblacionales: el primero con las personas jubiladas cotizantes del servicio de salud de la universidad, que

accedieron al plan de beneficios y al auxilio económico para la adaptación de audífonos entre los años 2004 y 2009, y el segundo con el personal administrativo y de apoyo del servicio de salud que tiene relación directa con todo el proceso de adjudicación. En total participaron en el estudio 10 jubilados y 9 funcionarios del servicio de salud.

Tipo de estudio: Se realizó un estudio cualitativo de tipo transeccional descriptivo con el que se interpretó la experiencia del modo más parecido posible a como la sienten o la viven los participantes. Con esto fue posible identificar un conocimiento específico sobre el proceso de adjudicación del auxilio económico para la adaptación de audífonos que se desarrolla en la universidad, que facilita una realimentación con el servicio de salud y puede aportar al mejoramiento del programa.

Recolección de información: Para la recolección de datos se emplearon entrevistas y registros de archivos clínicos, de tal forma que se pudieran identificar y caracterizar las diferentes instancias y/o pasos a seguir por los jubilados adscritos al servicio de salud de la universidad para acceder al auxilio económico.

Criterios de elegibilidad e inclusión: Los criterios para la inclusión en el estudio fueron los siguientes: 1. Jubilados adscritos al servicio de salud de la universidad, registrados en la base de datos de la secretaría general de dicho servicio, que presentaron ante la dirección de este la solicitud del auxilio económico para el o los audífonos prescritos por el médico y que fue aceptada por el Comité Administrativo del Servicio de Salud o por la dirección general del mismo entre los años 2004 y 2009. 2. Jubilados con lugar de residencia en la ciudad donde se encuentra registrada la universidad. 3. El personal administrativo y de apoyo involucrado en el plan de beneficios correspondiente al auxilio económico para audífonos que otorga el servicio de salud de la universidad. 4. Los jubilados y personal administrativo que firmaron el consentimiento para su participación voluntaria en la investigación.

Consideraciones éticas: El estudio se fundamentó en la revisión de documentación legal y clínica (historias audiológicas), así como en la realización de entrevistas, lo cual no tiene ningún riesgo según el artículo 11 de la resolución 8430 de 1993 literal A del Ministerio de Salud de la República de Colombia. En lo referente al manejo de la confidencialidad de la información, dentro del

informe del proyecto no se referenció o especificó el número de la historia clínica ni el nombre de los participantes; para la realización de las entrevistas se tuvo en cuenta la autorización previa por medio de consentimientos informados. El estudio tuvo el aval del Comité de Ética de la Facultad de Salud de la universidad en la que se llevó a cabo.

Fases del estudio. Fase I: Recolección de información documental. En esta fase se recolectó la información sobre normatividad vigente relacionada con plan de beneficios y auxilio económico para adquisición de audífonos, actas de las reuniones del Comité Administrativo del Servicio de Salud, archivos de la secretaría del servicio de salud, archivos del laboratorio de audiología del SERH, entre otros. **Fase II:** Elaboración de instrumentos de recolección de información. En esta fase se diseñaron los instrumentos de recolección de la información: a) Una entrevista dirigida a los jubilados a los que se les ha adjudicado el auxilio económico para la adaptación de audífonos y una entrevista para el personal administrativo y de apoyo relacionado con el proceso de adjudicación del auxilio económico. b) Elaboración del formato para registrar la información consignada en la historia clínica audiológica del jubilado que accedió al auxilio económico para la adaptación de audífonos. **Fase III:** Aplicación de las entrevistas y análisis de las respuestas. En esta fase se aplicaron las entrevistas a los jubilados que se han beneficiado del auxilio económico para los audífonos entre los años 2004 y 2009 y al personal administrativo que soporta o hace parte del proceso. Se realizó el análisis de las respuestas obtenidas teniendo en cuenta, en primera medida, la percepción individual de la experiencia a la cual se enfrentó el jubilado para obtener una respuesta a la solicitud del auxilio económico y las características de los audífonos seleccionados por el servicio de salud. También se recogió la información del personal administrativo sobre los pasos que estipula el plan de beneficios del servicio de salud y el conducto regular para que los jubilados accedan al auxilio económico para audífonos. Con la información adquirida en esta fase se elaboró un flujograma que permitió a los investigadores visualizar, analizar y organizar la información sobre normatividad de la universidad relacionada con el plan de beneficios, convenios vigentes firmados entre la universidad y laboratorios que venden y adaptan audífonos en la ciudad de Cali, el conducto regular que deben seguir y los soportes que deben anexar los jubilados al solicitar y acceder al

auxilio económico. **Fase IV:** Correlación de los datos obtenidos en las entrevistas dirigidas a los dos grupos poblacionales. Tras la indagación a los jubilados y a los funcionarios directivos y no directivos del servicio de salud sobre el auxilio económico, se realizó un cruce de la información para contrastar puntos de convergencia y divergencia en la percepción de los aspectos relacionados con la adjudicación del auxilio económico, las dificultades y fortalezas que afloran del proceso, así como las posibles sugerencias para la mejora del mismo. **Fase V:** Diseño de una cartilla didáctica e informativa dirigida a los afiliados cotizantes del servicio de salud de la universidad. En la cartilla se consolidan de forma clara y didáctica los requisitos y pasos a seguir en el proceso de solicitud y adjudicación del auxilio económico para las ayudas auditivas. **Fase VI:** Se elaboró el consolidado de la investigación, en el que se describieron los resultados, las conclusiones y las recomendaciones finales. Este consolidado se presentó en medio digital al servicio de salud de la universidad en la que se desarrolló la investigación, junto con la base de datos de todos los afiliados cotizantes que han solicitado el auxilio económico en el período 2004-2009.

RESULTADOS

Para hacer un análisis adecuado sobre el conocimiento de los jubilados y del personal administrativo y de apoyo del servicio de salud de la universidad frente al proceso de adjudicación del auxilio económico para la adaptación de audífonos, se hizo un consolidado de los resultados de las entrevistas y se estableció un paralelo de datos.

El análisis de la información recopilada durante el desarrollo de la investigación se realizó mediante el procesamiento de la información en una base de datos en la que se especificaron los datos de forma descriptiva según las variables generales establecidas desde las categorías y relaciones sociodemográficas, Clasificación Internacional de la Enfermedad (CIE 10), ocupación o área de trabajo en la que se desempeña o desempeñaba el jubilado, tipo y grado de pérdida auditiva, costo del audífono, tiempo transcurrido para la adjudicación, exámenes fonoaudiológicos realizados a los jubilados, instancias recorridas para la adjudicación del auxilio económico y facilidades y dificultades presentadas por los jubilados en el proceso de adjudicación.

La información evidenció que el conocimiento de los jubilados al realizar el proceso de adjudicación del auxilio económico para audífonos en comparación con el conocimiento manifestado por el personal administrativo y de apoyo frente a dicho proceso es el mismo.

Dicha información varió en grandes proporciones entre las personas entrevistadas, lo cual no permitió establecer un orden único de los pasos de manera general y unánime; esto motivó a que el grupo de investigación consolidara los pasos correspondientes al proceso teniendo en cuenta los datos que más se repetían dentro de la misma, es decir, se ordenó el proceso de adjudicación del auxilio económico en relación con la mayor repetición de un mismo número de respuestas frente a un mismo paso.

Este consolidado permitió, además, determinar que, según la información obtenida, el personal administrativo y no administrativo evidenció conocimiento de más pasos (13 pasos) en relación con la adjudicación del auxilio económico para audífonos, en comparación con las respuestas de los jubilados (11 pasos), conocimiento construido gracias al proceso interno que sigue el proceso bajo el manejo del sector administrativo. Sin embargo, a pesar del conocimiento anteriormente exhibido por las dos partes implicadas, se evidenciaron dificultades y facilidades, en otros aspectos, relacionados con el proceso.

Respecto a las facilidades y dificultades identificadas en el proceso de adjudicación del auxilio económico para la adaptación de audífonos en relación con los aspectos implicados en el proceso, se puede decir lo siguiente:

En cuanto a los medios de comunicación que maneja el servicio de salud para dar a conocer los pasos que deben realizar los jubilados para acceder al auxilio económico, se halló que se presentan dos documentos, pero estos no se divulgan adecuadamente, ya que sólo el 32% (3 personas) de los jubilados y el personal administrativo y no administrativo conoce la existencia de un volante y del Acuerdo 008 como instrumentos que contienen los pasos a seguir para acceder al auxilio.

Con relación a los documentos que presenta el servicio de salud como instrumentos para dar a conocer a los jubilados los pasos a seguir para acceder al auxilio

(volante y Acuerdo 008), se observó que estos manejan información general y poco detallada sobre el proceso, lo que hace que los jubilados no tengan conocimiento específico de varios de los pasos que deben seguir, tanto al inicio como en el transcurso del proceso. Lo anterior llevó a que los jubilados realizaran el proceso por medio de las indicaciones proporcionadas por las diversas instancias a las que acudían (médico familiar, dirección de servicio de salud, grupo de jubilados, médico especialista, entre otros).

En cuanto a la asesoría que los jubilados recibieron con relación a los pasos a seguir para acceder al auxilio, el 50% (5 jubilados) manifestó haberla recibido de parte del servicio de audiología del SERH, sin ser esta una instancia plenamente definida por el servicio de salud como la encargada de asesorar a los jubilados sobre el proceso. Al indagar sobre la pertinencia de recibir dicha asesoría, el 90% (9 jubilados) considera que es necesaria, ya que en esta instancia, además de las explicaciones sobre los resultados de los exámenes y de las cotizaciones entregadas por los laboratorios de audífonos, se brinda información clara y precisa sobre todo el proceso.

Esta misma pertinencia se observó al preguntar al jubilado sobre la compañía al momento de realizar el proceso para acceder al auxilio económico; el 30% (3 jubilados) realizó dicho proceso en compañía de algún familiar en un tiempo total de 1 a 3 meses, mientras que el 70% (7 jubilados) que ejecutó el proceso sin compañía se tardó, en promedio, entre 6 y 9 meses para recibir el auxilio, lo que indica que los jubilados que realizaron el proceso acompañados requirieron menos tiempo que aquellos que adelantaron el proceso solos. Lo anterior evidencia que la compañía al jubilado durante el proceso es un factor que favorece el acceso en un menor tiempo al auxilio económico.

Con relación al conocimiento de los documentos exigidos al momento de hacer la solicitud para continuar con el proceso de adjudicación del auxilio, se observó que tanto el personal administrativo y de apoyo como los jubilados evidenciaron un conocimiento similar de estos, lo cual se convierte en una facilidad para los jubilados ya que el proceso no se extiende por falta de este conocimiento.

En cuanto a los exámenes audiológicos que se deben entregar, se encontró que la mayoría del personal

administrativo y de apoyo así como los jubilados consideran importantes todos los exámenes audiológicos (audiometría tonal, logaudiometría, inmitancia acústica y campo dinámico) y por ende se deben anexar al paquete de documentos que se entrega en la dirección del servicio de salud. Del mismo modo, cuando se indagó entre el personal administrativo y de apoyo sobre el número de cotizaciones que los jubilados deben entregar como soporte para continuar con el proceso de adjudicación de los audífonos, se halló que el 66% (6 personas) considera al igual que la mayoría de los jubilados la entrega de 3 cotizaciones. Lo anteriormente mencionado se convierte en una facilidad que agiliza el proceso de adjudicación del auxilio económico para la adaptación de audífonos, ya que se maneja la misma información.

A pesar de que la universidad ha suscrito convenio con tres laboratorios de audiología de la ciudad, el 77% (7 personas) del personal administrativo y de apoyo manifestó conocer solamente el convenio con el laboratorio # 3, lo cual se evidenció también cuando se indagó entre los jubilados sobre el laboratorio que adapta los audífonos, debido a que el 50% (5 personas) recibió sus audífonos en este lugar.

Respecto al sitio en el que los jubilados recibieron mejor orientación para seguir con el proceso, se halló que el 60% (6 personas) la recibió entre el servicio de audiología del SERH, el servicio de salud satélite y la secretaría del servicio de salud de la sede principal de la universidad; estas se convierten en una facilidad para el jubilado debido a que permiten aclarar dudas frente al proceso, pero al mismo tiempo, evidencian una dificultad porque el servicio de salud no tiene definida una instancia específica.

En cuanto a las dificultades que presentaron los jubilados durante el proceso, se encontró que el 70% (7 jubilados) refirió haber presentado algunas en instancias como consulta con el médico familiar, secretaría del servicio de salud de la sede principal, laboratorio cotizante y la atención del laboratorio que adaptó los audífonos. Sin embargo, estas dificultades no fueron presentadas ante el servicio de salud, es decir, el 90% de los jubilados entrevistados no hizo conocer las dificultades encontradas, a pesar de que el 88% del personal administrativo y de apoyo refirió 3 instancias en las que el jubilado puede hacerlas conocer.

Por otra parte, hay desconocimiento del monto del auxilio económico para audífonos que estipula el Acuerdo 008. El 60% de los jubilados respondió desconocer la cantidad de salarios mínimos vigentes por audífono, desconocimiento que también se presenta en el personal administrativo y de apoyo con un 55% (5 personas). Por otro lado, en relación con el monto económico otorgado como parte del auxilio económico, el 80% de los jubilados manifestó conocer el valor entregado para el o los audífonos, lo cual le permite saber si para la adjudicación debe aportar excedente de dinero de su cuenta o el auxilio cumple la totalidad del valor del o los audífonos.

DISCUSIÓN

Respecto a la importancia de las evaluaciones a los programas de salud que ofrecen diversos beneficios a sus usuarios, Lázaro, Pozo y Ricoy (1995) plantean que es de vital importancia realizarlas con el fin de ordenar y relacionar información que permita ofrecer una mirada del estado del programa y sus avances con respecto a los objetivos trazados con anterioridad. De igual manera, dichas evaluaciones son fundamentales para ayudar a mejorar el desempeño y el cumplimiento de las funciones en el proceso de atención al usuario y la distribución de los recursos destinados al cumplimiento de sus metas de una forma más eficiente y equitativa.

En el año 2000, González et al., llevaron a cabo un estudio en el que se estructuró y diseñó un modelo de evaluación para los programas de promoción de la salud desarrollados por las IPS, debido a que se identificó que no existía alguno que guiara el alcance de lo que se proponía desde la ley general de seguridad social. Esta investigación se realizó en Manizales, Colombia, y se encontró que la implementación del modelo de evaluación propuesto permitió identificar logros, fortalezas y debilidades de los diferentes programas de promoción de la salud desarrollados en las IPS, lo que facilitó el proceso de toma de decisiones para lograr una administración eficiente y determinar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos. Así mismo, se facilitó realizar un mejor manejo de los recursos financieros asignados por el sistema y optimizar los recursos humanos y físicos.

Por otra parte, en el 2003 se llevó a cabo el estudio “Evaluación Programa de Audífonos para la Tercera Edad” (Pérez, Del Villar, Rahal y Cisternas), que

intentaba medir la satisfacción de los usuarios de audífonos del Hospital Barros Luco, Trudeau de Chile, así como evaluar el protocolo de asignación de audífonos por medio de encuestas, en las que los puntos a medir se encontraban en relación al rendimiento del audífono, dificultad del manejo del mismo, tiempo de uso del audífono y grado de satisfacción. Se encontró que la licitación hecha por el hospital de los audífonos presentaba las características técnicas adecuadas a las pérdidas auditivas de los pacientes seleccionados, y que se lograban altos niveles de satisfacción de los usuarios al escoger pacientes con el protocolo de asignación de audífonos.

Respecto a la investigación reportada en este artículo, es pertinente resaltar que permitió evidenciar que con la creación del auxilio económico para la adaptación de audífonos, el servicio de salud de la universidad ha querido abarcar un propósito específico que requiere una metodología y unos indicadores de logro que no han sido elaborados de manera escrita. En general, dicho propósito está direccionado a proporcionar la ayuda necesaria para mejorar la calidad auditiva y de comunicación de los jubilados adscritos, ya que se plantea como eje transversal la calidad de vida de la persona que accede al beneficio, debido a que la disminución de la audición repercute en la participación social y puede llevar a un aislamiento socio-cultural.

A pesar de las dificultades identificadas, se presentan varias acciones que facilitan y permiten agilizar el proceso de adjudicación del auxilio, como por ejemplo: asesoría al jubilado y familiares y/o acompañantes por parte de la audióloga de la Escuela de Rehabilitación Humana, quien explica los resultados de los exámenes, analiza las cotizaciones de los audífonos, indaga al jubilado sobre actividades sociales y comunicativas, y observa destrezas manuales y motricidad en general. Esta asesoría permite que el jubilado tenga una mejor visión de su dificultad y de este modo conozca la importancia del buen uso que se le debe dar a los audífonos, lo que influye de manera positiva en el proceso.

Con base en todo lo hallado mediante la investigación, se resalta que es importante que el servicio de salud implemente un modelo de evaluación que permita determinar las metas alcanzadas en el tiempo con este plan de beneficios; que se tengan en cuenta todos los

actores involucrados, para que de este modo se logre mejorar el servicio que se está brindado a la comunidad de los jubilados. Lo mencionado anteriormente, muestra la importancia y la necesidad de utilizar la evaluación cualitativa para detectar y describir las falencias, dificultades y facilitadores que presenta un programa; medir las metas alcanzadas y sugerir recomendaciones orientadas a mejorar la prestación del servicio, de tal manera que se asegure la calidad y la transformación positiva del plan de beneficios, más exactamente del auxilio económico para la adaptación de audífonos.

LECTURAS RECOMENDADAS

1. Churchill GAJ, Surprenant C. An investigation into the determinants of customer satisfaction. *J Mark Res* 1982; 19: 491-504
2. Ferré Rey G, Morelló-Castro JL, Barberá C. Factores de riesgo involucrados en la presbiacusia. *Acta Otorrinolaringol Esp* 2002; 53: 572-577
3. Goggins S, Day J. Efficacy of recalling adult hearing-aid users for reassessment after three years within a publicly-funded audiology service. *Internat J Audiol* 2009; 48: 204-210
4. González M. Modelo de evaluación para los programas de promoción de la salud desarrollados por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS. Manizales, Colombia 2000
5. Hickson L, Timm M, Worrall L, Bishop K. Hearing aid fitting: Outcomes for older adults. *Australian J Audiol* 1999; 21: 9-21
6. Lázaro P, Pozo F, Ricoy JR. II Investigación en Servicios De Salud. En: Una estrategia de investigación en el Sistema Nacional de la Salud. *Med Clin (Barc)* 1995; 104: 67-76
7. Meister H, Walger M, Brehmer D. The Relationship between Pre-fitting Expectations and Willingness to Use Hearing Aids. *Internat J Audiol* 2008; 7
8. Pacheco L. Intervención fonoaudiológica en tercera edad. Primera reimpresión. Brasil 2004
9. Pastor E, Villar F, Boada J, López S, Varea M, Zaplana T. Significados asociados a la jubilación e influencia con al actividad de ocio y la ética del trabajo. *Rev Mult Gerontol* 2003; 13: 15-22
10. Pérez S, Del Villar JM, Rahal M, Cisternas A. Evaluación Programa de Audífonos para la Tercera Edad. *Rev. Otorrinolaringol. Cir Cabeza Cuello* 2003; 63: 189-191
11. Riquelme A, Buendía J, Ruiz J. Factores sociales, adaptación y bienestar subjetivo tras la jubilación. *Geriátrica* 1997; 13: 167-173
12. Salesa E. Evolución actual del diagnóstico y tratamiento audiológicos. *Revista de Logopedia, Foniatría y Audiología* 2007; 27: 1-4
13. Secretaría Departamental del Valle del Cauca Colombia. Sistema de Salud. 2007. Recuperado el 25 de Noviembre de 2009. Disponible en: <http://www.valledelcauca.gov.co/salud/descargar.php?id=2202>
14. Wong L, Hickson L, McPherson B. Satisfaction with hearing aids: A consumer research perspective. *Internat J Audiol* 2009; 48: 405-427