



**Cultura de la Seguridad Social**  
¿Y tú, cómo vas a aportar a la vaca?

# Transferencia Enfoque de la Cultura de la Seguridad Social

**21 de noviembre de 2018**

**Ministerio de Salud y de Protección Social**



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINSALUD



**Cultura de la Seguridad Social**

¿Y tú, cómo vas a aportar a la vaca?

# HAGAMOS UN ACUERDO SOBRE EL USO DEL CELULAR



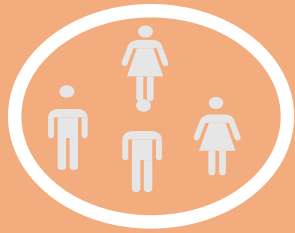
GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINSALUD



# Antecedentes del Plan de la Cultura de la Seguridad Social



**Ley 100 de 1993**  
**Artículo 246**

Creación del  
SGSSS



**Declaración de**  
**Guatemala 2009**

Principios y valores  
de la Seguridad Social  
para formar a los  
ciudadanos en  
América Latina



**Ley 1502 de**  
**2011**

Mandato legal  
para fomentar la  
Cultura de la  
Seguridad Social  
en Colombia



**Convenio OISS-**  
**MSPS 2016-2017**

Lineamientos para la  
formulación del Plan  
de la Cultura de la  
Seguridad Social en  
Colombia



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINSALUD



**Para abordar la Cultura de la Seguridad Social, es fundamental conocer las variables del comportamiento humano:**

Según las ciencias del comportamiento humano, los ciudadanos respondemos responde a tres tipos de pensamiento:



**Pensamiento Automático**



**Pensamiento Social**



**Pensamiento Cultural o de Modelos Mentales**



**Cultura de la Seguridad Social**  
¿Y tú, cómo vas a aportar a la vaca?

¿Qué aspectos deben tenerse en cuenta para **CULTURA** trabajar en la Cultura de la Seguridad Social ?

Comportamientos, Creencias , Prácticas culturales, Normas Sociales, Tradiciones

Narrativas, Valores colectivos

Contextos geográficos y culturales



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINSALUD



**Cultura de la Seguridad Social**  
¿Y tú, cómo vas a aportar a la vaca?

# Pensamiento Social en el Sistema de Seguridad Social en Colombia

# El SGSSS es una acción colectiva basada en *solidaridad* que combina el trabajo y aporte de recursos de miles de colombianos.

## Funciona como la norma social de la solidaridad en Colombia: la “vaca”:



- Una porción de los ciudadanos contribuyen y le permiten a otros acceder al derecho a la salud.
- Los ciudadanos aportan de acuerdo con sus capacidades.
- La base de la vaca es de solidaridad: hoy por mí, mañana por ti.
- Los recursos son finitos y dependen de un uso equilibrado para que alcancen a cubrir todas las necesidades.
- La vaca se sostiene a partir de la confianza que los cooperadores tengan frente a la administración de los recursos.





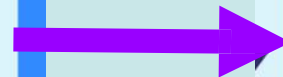
# Cifras de la “vaca de la salud” en Colombia

## Ciudadanos



**13 millones de cotizantes**

**\$18.564 billones de pesos**



Hospital



**46.7 millones de usuarios del sistema**  
44.2 billones de pesos cuesta el sistema.



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINSALUD



La teoría detrás de la “vaca de la salud”: todas las acciones colectivas enfrentan dilemas sociales en la cooperación.

**El principal dilema es el rol del “gorrón”.**

Antes de finales del siglo XX, la Economía sostenía que los seres humanos tenemos como tendencia querer maximizar nuestro beneficio a costa de los bienes comunes. **A esto lo denominaron como “Tragedia de los Comunes”**



**Esta teoría que fue rebatida, sostenía que todos tendemos a ser Free riders o gorriones:**

Aquellos que se aprovechan o que saquean la vaca



Aquellos que no creen que es con ellos contribuir y evaden su responsabilidad con el colectivo



GOBIERNO DE COLOMBIA

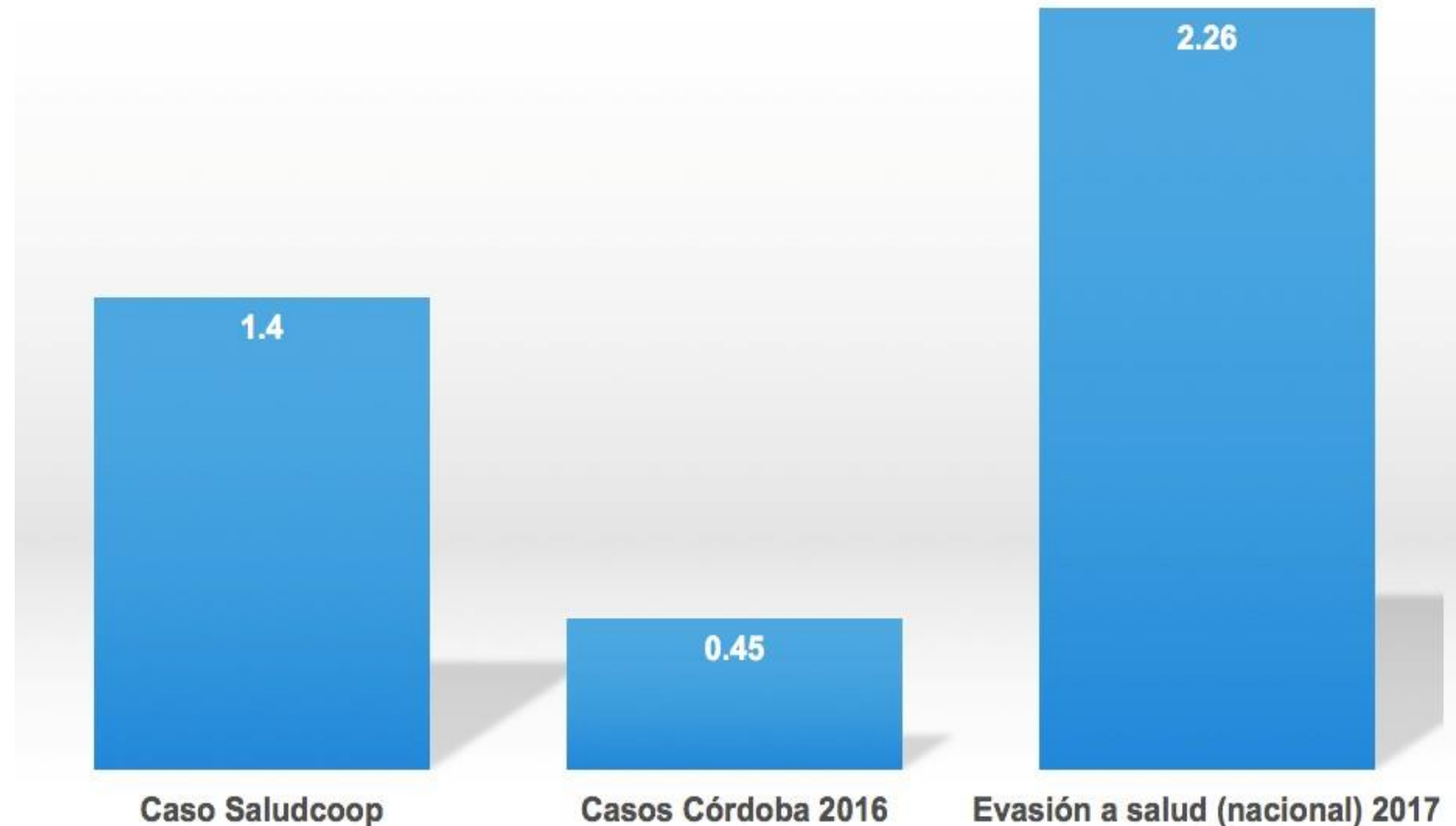


MINSALUD



## Ejemplo del free-riding en el SGSS: Impacto financiero SGSSS de Casos Saludcoop y Córdoba vs. Micro defraudación

Los que se roban los recursos públicos y los que evaden su responsabilidad de cooperación con la vaca. Puede haber una correlación entre unos y otros.





## Otras formas de ser gorrón y no contribuir con la “vaca de la salud”

Porcentaje de inasistencias de afiliados a una EPS en un mes

TIPO DE CITA	% INASISTENCIA
Medicina General	11.92%
Medicina Interna	9.03%
Odontología	17.21%
Pediatría	15.62%
Obstetricia	14.32%
Ginecología	12.17%
Otras Especialidades	13.37%
Paramédicas	23.73%
PROMEDIO	14.67%

Fuente: Sistema de Información de la EPS



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINSALUD



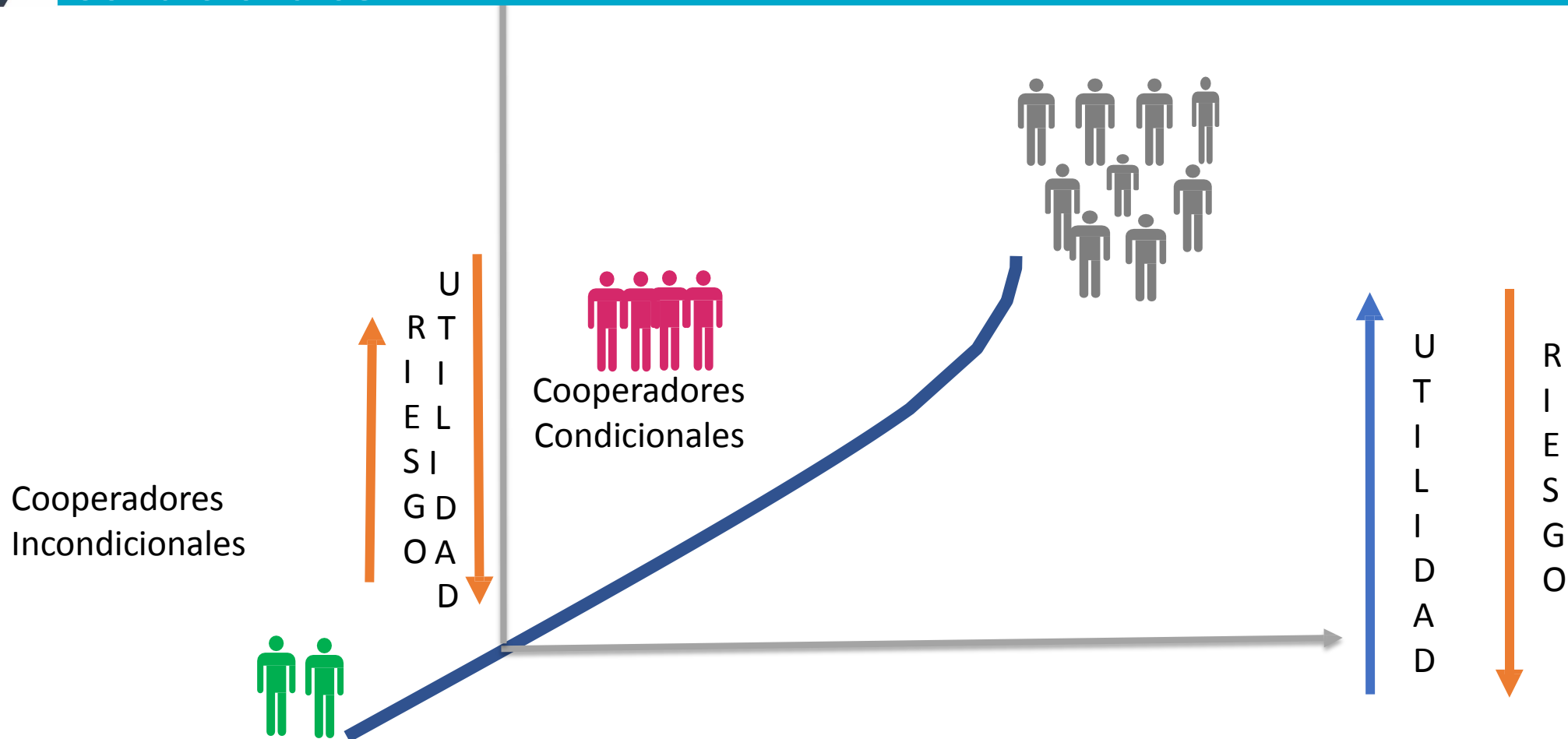
**La asociatividad humana:** en los extremos los cooperadores incondicionales y los “gorriones”. En la mitad los cooperadores condiciones.



**Gracias a E.Ostrom la Economía desmiente “La Tragedia de los Comunes”:**  
**El perfil del gorrón no es generalizado y los seres humanos sí podemos cooperar si estamos en un contexto que facilite la acción colectiva.**



# ¿Cómo aumentar la cooperación? Visibilizar a los cooperadores Incondicionales y promover la cooperación para los cooperadores condicionales.



Los cooperadores incondicionales son aquellos que actúan con alto riesgo y en baja utilidad. Los cooperadores condicionales, que somos la mayoría de seres humanos, cooperamos si percibimos bajo riesgo y buena rentabilidad. [https://www.youtube.com/watch?v=eFh9pstc\\_Dk](https://www.youtube.com/watch?v=eFh9pstc_Dk)



GOBIERNO DE COLOMBIA



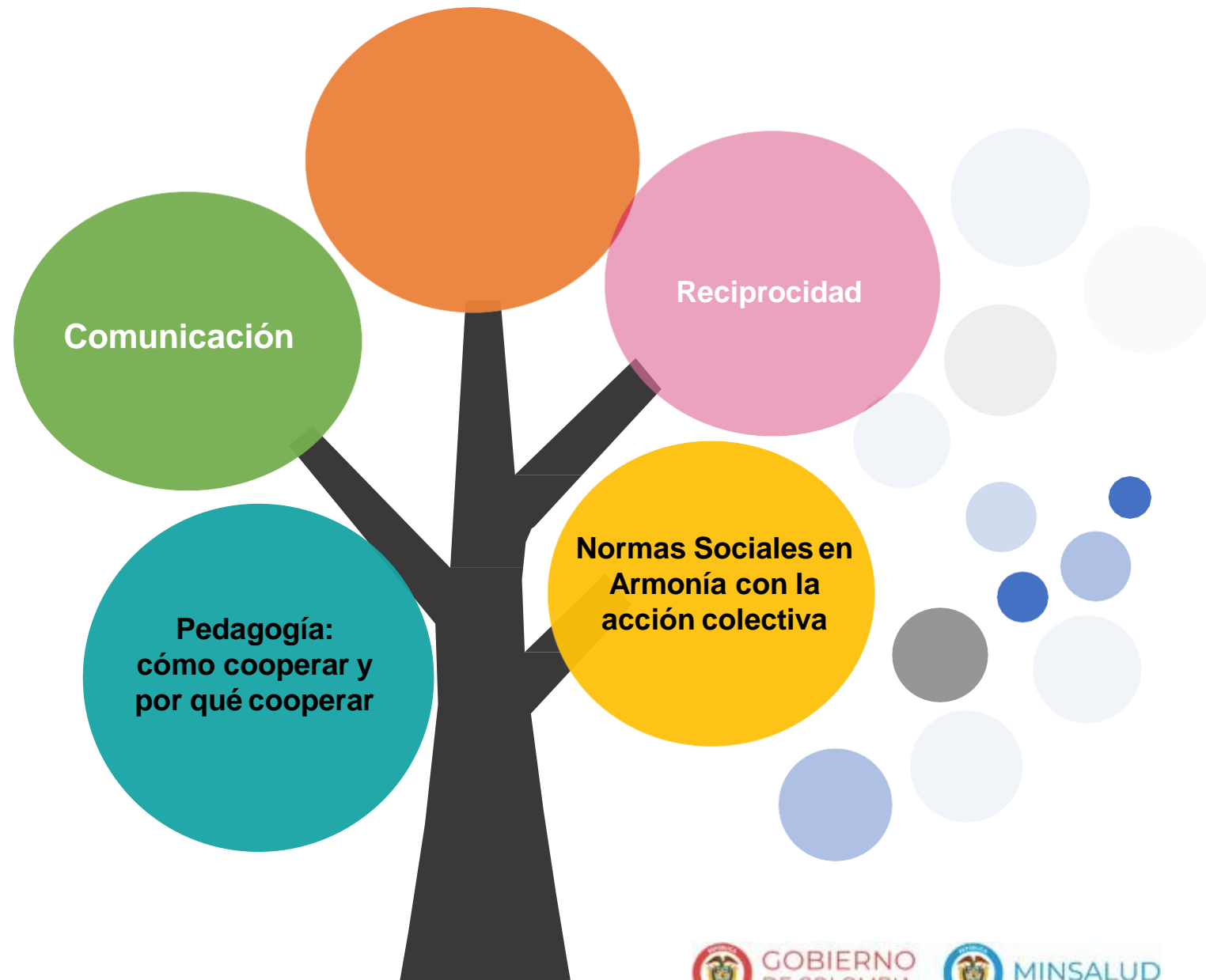
MINSALUD



**Cultura de la Seguridad Social**

¿Y tú, cómo vas a aportar a la vaca?

# Variables para aumentar la cooperación condicional





**Cultura de la Seguridad Social**

¿Y tú, cómo vas a aportar a la vaca?

**“El hecho de que los individuos que interactúan se conozcan, se comuniquen, confíen unos en otros para cooperar y tengan información precisa acerca de la situación en la que se encuentran, aumenta la probabilidad de que cooperen en una situación de dilema”**

(Ostrom. E, Trabajar juntos: acción colectiva, bienes comunes y múltiples métodos en la Práctica, 2010)



# Las Normas Sociales impactan el comportamiento de los actores en el Sistema de Seguridad Social en Salud



Las normas sociales son mandatos colectivos que tienen una influencia definitiva en el comportamiento de los seres humanos.

En presencia de una **norma social** los individuos buscarán cumplirla, incluso si esta norma va en contravía con la regulación legal o con las preferencias individuales.

**Es importante reconocer qué normas sociales operan dentro del SGSSS para promover el cambio social en fenómenos como el mal uso de los recursos públicos, entre otros.**





# Ejemplo de divorcio entre normas legales, morales y sociales

## “Prescribir en nombre genérico”



### Regulación legal (normas formales)

**Decreto 701 de 1991**  
**Decreto 2200 de 2005**

**Artículo 16. “Toda prescripción de medicamentos deberá hacerse por escrito, previa evaluación del paciente y registro de sus condiciones y diagnóstico en la historia clínica, utilizando para ello la Denominación Común Internacional (nombre genérico)”**

### Autorregulación (normas morales)

Posible sentimiento de autogratificación por darle lo mejor a su paciente.  
Juramento Hipocrático

Poco remordimiento por infracción

### Mutua regulación (normas sociales)

“Naturalización” del comportamiento (no está mal visto)

Reconocimiento social a quien puede formular con nombre de marca.

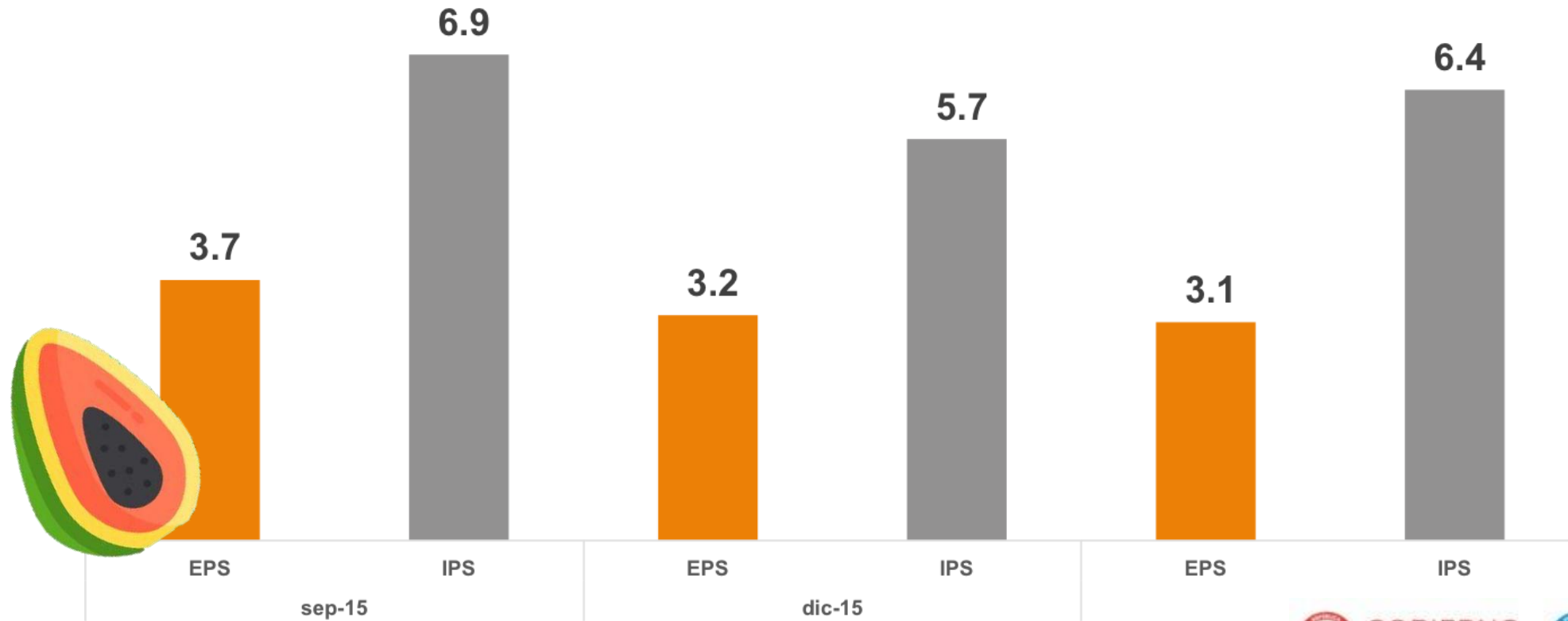
Valor de la libertad de prescripción y la autonomía médica





# “Tú facturas, yo te glosó”: norma social de la “papaya” que promueve la desconfianza entre actores del SGSSS

Valor de las facturas (RCy RS) reportada por EPS e IPS en Circular 30  
(billones de pesos)



Fuente: Reportes Circular 30. Ministerio de Salud y Protección Social.



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINSALUD



**Cultura de la Seguridad Social**  
¿Y tú, cómo vas a aportar a la vaca?

# Pensamiento Automático en el Sistema de Seguridad Social en Colombia: promoviendo el cuidado de la salud.



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINSALUD



# El funcionamiento del cerebro para la toma de decisiones: usamos dos sistemas, el automático y el reflectivo

<b>Sistema Automático</b> (la parte más vieja del cerebro – compartimos con caimanes y con cachorros)	<b>Sistema Reflectivo</b>
Involuntario	Voluntario
No requiere esfuerzo	Requiere esfuerzo
Asociativo	Deductivo
Rápido	Lento
Inconsciente	Consciente
Habilidoso	Normativo –sigue normas



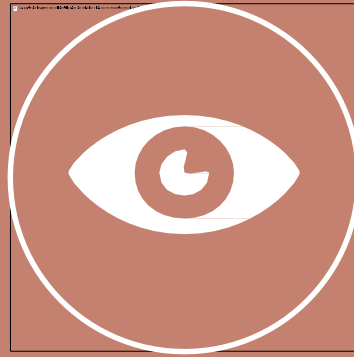


## El sistema de pensamiento automático tiene tres características:



### Anclaje

- Concebir un cambio como una pérdida o una ganancia con respecto a un estado inicial



### Representatividad

- Juzgar situaciones u otras personas a partir de las generalizaciones y representaciones sociales con las que las asocian habitualmente



### Disponibilidad

- Formar juicios o tomar decisiones empleando solamente la información que está inmediatamente disponible

**Características del Pensamiento Automático o Rápido**





## El sistema de pensamiento automático funciona a partir de sesgos y de atajos mentales llamados “heurísticas”

- **Sesgos del Status Quo:** hay resistencia al cambio y una tendencia a mantener las creencias incluso en presencia de nueva información.
- **Sesgos por la organización de la información:** tomar decisiones influenciado por la manera en que se estructura la información y se hace uso del lenguaje.
- **Heurística de “sí bueno, lo que sea”:** falta de atención o de seguimiento a las acciones y decisiones que se deben tomar para el largo plazo.





La mayoría de las decisiones que los seres humanos tomamos en relación con la salud, los riesgos y el largo plazo surgen del pensamiento automático.

**Dificultad para tomar decisiones que generan beneficios en el corto plazo y que generan consecuencias negativas en el largo plazo.**

**Optimismo y confianza exacerbada: Pensar que a uno no le pasa lo que le pasa a los demás**



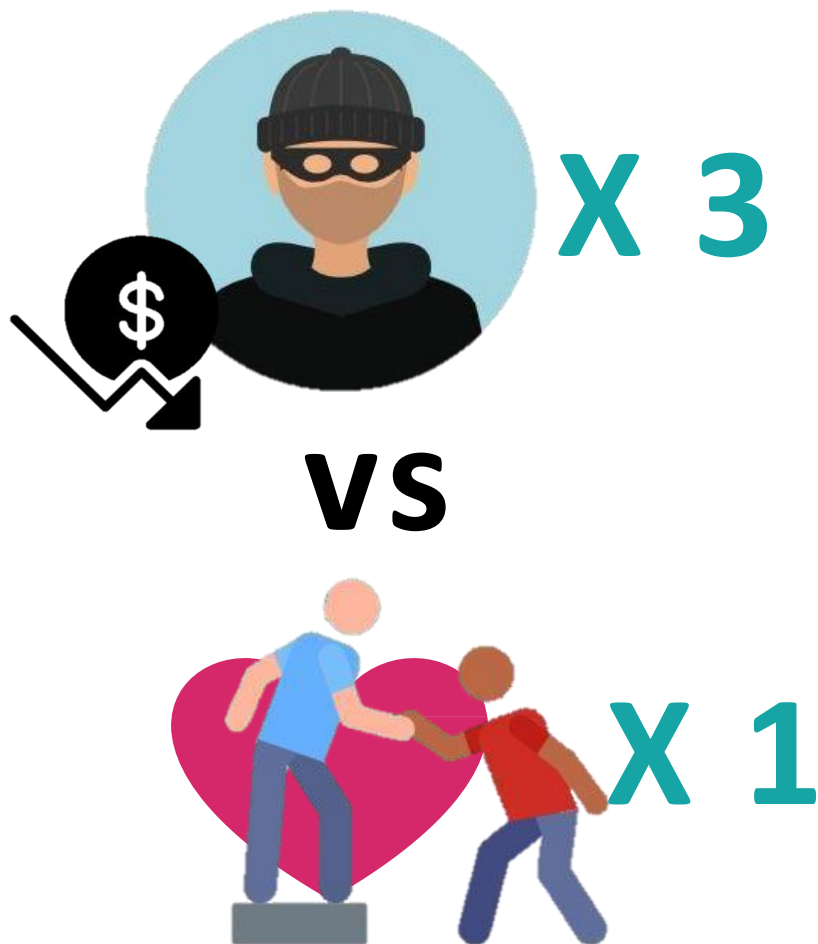
GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINSALUD



La percepción de los ciudadanos sobre las instituciones está también atravesado por el pensamiento automático: heurística de aversión a la pérdida.



Las pérdidas se experimentan con un multiplicador entre 2,5 y 3 aproximadamente.

*Si me roban \$100 y me encuentro \$100 no quedó "apaz". Debo encontrar mínimo \$250 para compensar la intensidad con que percibo la pérdida.*



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINSALUD



# El impacto de los medios de comunicación: Heurística de Disponibilidad

NACIÓN | 2013/11/23 13:00

## Saludcoop, el desfalco de la historia

Contraloría dice que Carlos Palacino y su equipo habrían desviado 1,4 billones de pesos. Sería el juicio fiscal más grande del país.

## Sigue el fraude con plata de la salud de los colombianos más pobres

Contraloría advierte sobre irregularidades en manejo de dinero para procedimientos y medicamentos.

NACIONAL 3 JUL 2016 - 1:06 PM

## Más de 100 pacientes falsos, el nuevo desfalco a la salud en Córdoba que suma \$45 mil millones

La Contraloría denunció que la Secretaría de Salud pagó el dinero a dos IPS, al parecer creadas para este propósito, sin comprobar la veracidad de exámenes médicos y sin aprobación de EPS.



Así se robaron el sistema de salud de los colombianos



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINSALUD



**Cultura de la Seguridad Social**  
¿Y tú, cómo vas a aportar a la vaca?

# Lineamientos Plan de la Cultura de la Seguridad Social

**Hacer uso de los avances en las ciencias del comportamiento para transformar comportamientos y mejorar el SGSS.**

**Cuidado de la  
Vida para el  
Largo Plazo**

**Cultura de la  
Legalidad y del  
buen manejo  
de los recursos  
públicos**



**ACCIÓN  
COLECTIVA DE  
USUARIOS Y  
ACTORES PARA UN  
MEJOR SGSS**

## **Dilemas sociales que afectan el SGSS y que obstaculizan la cooperación:**

- Fallas en la comunicación entre actores del SGSS.
- “Gorriones” en la contribución al SGSS.
- Desequilibrio entre derechos y deberes por parte de usuarios.
- Desconfianza y pesimismo
- Falta de pedagogía sobre cómo funciona el SGSS
- Normas Sociales que van en contra de la Acción Colectiva



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINSALUD



**Cultura de la Seguridad Social**  
¿Y tú, cómo vas a aportar a la vaca?

**CUIDADO DE LA  
VIDA PARA EL  
LARGO PLAZO**

## **Dilemas Sociales que obstaculizan una cultura del cuidado de la vida para el largo plazo:**

- Atajos mentales y sesgos en torno a la salud, los riesgos y el ahorro pensional.
- Normas sociales y contextos que justifican comportamientos nocivos, riesgosos y “corto placistas”.
- .



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINSALUD



**Cultura de la Seguridad Social**  
¿Y tú, cómo vas a aportar a la vaca?

**CULTURA DE LA  
LEGALIDAD Y BUEN  
MANEJO DE LOS  
RECURSOS PÚBLICOS  
EN EL SGSS**

## **Dilemas Sociales que obstaculizan una cultura de la legalidad y del buen uso de los recursos públicos:**

- Soberbia Moral
- Justificación de malas prácticas
- Falta de mutua regulación
- Normalización de la corrupción
- Opacidad
- Abuso en el uso de los recursos de la SGSS.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINSALUD



Cultura de la Seguridad Social  
¿Y tú, cómo vas a aportar a la vaca?

María Fernanda Cepeda [mcepeda@minsalud.gov.co](mailto:mcepeda@minsalud.gov.co)

Alex Camilo Durán [aduranm@minsalud.gov.co](mailto:aduranm@minsalud.gov.co)

Mónica Corchuelo [mcorchuelo@minsalud.gov.co](mailto:mcorchuelo@minsalud.gov.co)

Esperanza Gutiérrez Martínez [egutierrezm@minsalud.gov.co](mailto:egutierrezm@minsalud.gov.co)

Giovanni Cortés Serrano [gcortes@minsalud.gov.co](mailto:gcortes@minsalud.gov.co)

[www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co) → PROTECCION SOCIAL →  
ASEGURAMIENTO → CULTURA DE LA SEGURIDAD  
SOCIAL