

Actitudes de los usuarios hacia los servicios de salud de primer contacto.

Estudio de un centro de salud

Dr. Jorge Soní M.*

Estudio descriptivo acerca de las opiniones de 100 usuarios del Centro de Salud "Portales" con el fin de conocer sus actitudes hacia el sistema de atención médica existente. Se agrupan éstas en las siguientes áreas: accesibilidad, conveniencia, disponibilidad, calidad, humanismo y costos del servicio. Los resultados de este estudio indican que los pacientes que asisten a este centro de salud tienen un alto nivel de satisfacción con el servicio que se les ofrece.

Introducción

En el Centro de Salud "Portales" de la S.S.A., donde se realizó este estudio, se ha venido utilizando, en los últimos años, un sistema de atención por especialidades (Medicina General, Pediatría, Ginecoobstetricia, Planificación Familiar, Salud Mental, Enfermedades Transmisibles, etc.).

A partir de marzo de 1980, la Facultad de Medicina, en colaboración con la Dirección de Salud Pública de la S.S.A., inició un nuevo programa que contempla la transformación del sistema de atención médica actual, a un sistema de atención médico-familiar.

Objetivo

Este estudio se realizó entre un grupo de usuarios del Centro de Salud "Portales" con el fin de conocer sus actitudes hacia el sistema de atención médica existente.

Método

Se diseñó un estudio descriptivo, para conocer las actitudes de los usuarios antes de la modificación del sistema de atención médica del Centro de Salud.

Se elaboró una encuesta precodificada

que abarcó las siguientes áreas: identificación del usuario, accesibilidad, conveniencia, disponibilidad, calidad, humanismo y costos del servicio.

Se entrevistaron los primeros diez pacientes subsecuentes del turno matutino y del vespertino respectivamente, obteniendo así un total de cien pacientes estudiados en un periodo de cinco días.

Los datos de las encuestas se perforaron en tarjetas IBM y éstas fueron analizadas mediante métodos electrónicos. En el proceso, se utilizó el Paquete Estadístico de las Ciencias Sociales (S.P.S.S.).

Resultados

Se estudiaron 100 pacientes, con un porcentaje de respuesta de 100%. El 93 por ciento de los entrevistados correspondió al sexo femenino. El 73 por ciento fueron pacientes con edades que oscilan entre los 15 y los 44 años y el 19 por ciento resultaron mayores de 45 años.

En cuanto a la ocupación, 67 por ciento dijeron dedicarse a las labores del hogar, un 10 por ciento manifestaron ser estudiantes y 8 por ciento empleados (ver tabla 1).

El ingreso familiar fue menor al salario mínimo en el 32 por ciento, igual al salario mínimo en el 29 por ciento y mayor a éste en el 11 por ciento. El resto de los usuarios indicaron no saber la respuesta.

* Prof. del Departamento de Medicina General/Familiar y Comunitaria de la Facultad de Medicina, UNAM.

Tabla 1. Ocupación de los usuarios

	Número	Porcentaje
Hogar	67	67
Estudiante	10	10
Empleado	8	8
Comerciante	3	3
Profesionista	1	1
Otra	9	9
Sin respuesta	2	2
Total	100	100

El grado de escolaridad de las personas entrevistadas correspondió a: ningún estudio en el 19 por ciento, estudios primarios completos e incompletos en 51 por ciento, estudios secundarios completos e incompletos en el 14 por ciento, estudios preparatorios completos en 1 por ciento y estudios técnicos en el 15 por ciento restante.

En el 71 por ciento de los casos se observó que los pacientes solicitaron consulta por enfermedad y el 27 por ciento indicó asistir a control en programa preventivo.

El tiempo de utilización del Centro de Salud fue menor a un año en el 42 por ciento de los casos, de uno a dos años en el 19 por ciento, de tres a cuatro años en 10 por ciento y de más de cinco años en el 29 por ciento. ✓

Accesibilidad

Se encontró que 84 por ciento de los entrevistados viven en tres colonias vecinas al Centro de Salud (Portales, Independencia y

Villa de Cortés).

El 74 por ciento no utiliza ningún medio de transporte para llegar al Centro de Salud, 20 por ciento utilizan el camión y 6 por ciento otros medios.

Conveniencia

El 89 por ciento de los entrevistados dijo que el horario del centro no interfiere con sus actividades diarias. Es importante aclarar que las consultas empiezan en el turno matutino a las 8:00 horas, y en el vespertino a las 15:00 horas. Al interrogar a los pacientes respecto a la hora a la que tienen que llegar para solicitar consulta, se encontró que en el turno matutino, el 66 por ciento de los usuarios llegan entre las siete y las ocho horas, y en el vespertino el 70 por ciento de los usuarios entre las catorce y las quince horas (ver tabla 2).

También se les preguntó a los entrevistados si a su criterio consideran que algún día de la semana observan un mayor número de

Tabla 2 Hora de llegada de los usuarios

Turno matutino		
	Número	Porcentaje
Antes de las 7 horas	5	10
Entre las 7 y las 8 horas	33	66
Después de las 8 horas	12	24
Total	50	100
Turno vespertino		
	Número	Porcentaje
Antes de las 14 horas	4	8
Entre las 14 y las 15 horas	35	70
Después de las 15 horas	11	22
Total	50	100

pacientes en el Centro de Salud, 68 por ciento respondió que sí. De ellos, 66 por ciento opina que el día de mayor afluencia de pacientes es el lunes.

Respecto al tiempo de espera para recibir consulta se encontró que el 54 por ciento tiene que esperar menos de una hora y el 46 por ciento un tiempo mayor (ver tabla 3). En el tiempo de espera, el 85 por ciento dijo que generalmente sí encuentra lugar en donde sentarse en la sala de espera.

Disponibilidad

Ninguno de los pacientes entrevistados dijo haber recibido consulta en su domicilio. Únicamente el 35 por ciento de ellos manifestó haber sido visitado por una enfermera del Centro de Salud.

El 68 por ciento de los usuarios que han solicitado atención de urgencia afirmaron haber recibido atención con rapidez y cuidado y el 32 por ciento respondieron negativamente a esta pregunta.

Se interrogó a los sujetos en estudio, respecto al número de veces que asistieron al Centro de Salud el año pasado, el 47 por ciento dijo haber acudido más de 8 veces,

el 20 por ciento entre 3 y 8 veces, y el 15 por ciento de 1 a 2 veces.

Calidad percibida

El 95 por ciento de los pacientes consideran que el médico los trata con cortesía y respeto. El 72 por ciento dijo que el médico los explora cada vez que asisten a consulta y el 90 por ciento afirma que realiza la exploración con cuidado de no lastimarlos.

Con respecto al vocabulario que el médico emplea en el momento de la consulta, el 32 por ciento de los pacientes expresó que no entienden las palabras que el médico utiliza al dirigirse a ellos en la consulta.

La actividad preventiva de los médicos del Centro de Salud se midió con dos preguntas, se detectó que al 73 por ciento el médico les sugiere que asistan a consulta aun cuando no estén enfermos, y al 79 por ciento les da consejos para que no se enfermen.

El 94 por ciento de los pacientes opinó que el médico les explica con detenimiento la forma de tomar sus medicamentos.

Finalmente se les preguntó a los pacientes cuál es su opinión general sobre la atención

Tabla 3. Tiempo de espera para recibir consulta

	Número	Porcentaje
De 0 a 30 minutos	21	21
De 30 minutos a 1 hora	33	33
De 1 a 2 horas	32	32
Más de 2 horas	14	14
Total	100	100

que ofrece el Centro de Salud, el 92 por ciento afirmó que era buena y sólo el 8 por ciento indicó que era regular.

Costos

En el grupo de estudio se encontró que el costo para transportarse de su hogar al Centro de Salud y viceversa, es de 0 a 10 pesos en el 80 por ciento, de 10 a 20 pesos en el 11 por ciento y de más de 20 pesos en el 9 por ciento de los casos. Tomando en cuenta que sólo el 26 por ciento de los usuarios utiliza algún medio de transporte.

El 100 por ciento de los pacientes que alguna vez habían utilizado el servicio de farmacia o laboratorio (90% y 75%), saben que en el Centro de Salud reciben un descuento tanto por medicamentos como por exámenes de laboratorio.

Por último se les preguntó a los usuarios del centro el monto a que habían ascendido sus gastos la última vez que asistieron a consulta. Tomando en cuenta la consulta médica, los medicamentos, los estudios de laboratorio y los estudios de rayos X, se encontró que el 65 por ciento gastó menos de 100 pesos, el 15 por ciento entre 100 y 150 pesos, el 13 por ciento entre 150 y 200 pesos y el 6 por ciento más de 200 pesos (ver tabla 4).

Discusión

La población estudiada está compuesta primordialmente por pacientes del sexo femenino (93%) en edad reproductiva (73%), dedicadas a labores del hogar

(67%), con ingreso familiar menor o igual al salario mínimo (61%), y con un nivel de escolaridad bajo.

La descripción del grupo nos hace pensar que la mayoría de la consulta debe corresponder a las "especialidades" de Ginecoobstetricia y Pediatría.

A pesar de que el Centro de Salud inició sus actividades hace más de 25 años, el 61 por ciento de los pacientes estudiados lo habían utilizado por un periodo menor de dos años. Esto último habla de una falta de constancia en la solicitud de la atención médica, que podría tener como explicación la existencia de una población flotante y con bajos conocimientos en aspectos de salud.

Los datos en el área de accesibilidad indican que es buena, ya que el 84 por ciento de los usuarios viven en colonias vecinas al centro de salud, el 74 por ciento llegan caminando y aquéllos que sí utilizan un medio de transporte, gastan menos de diez pesos (80%).

El 89 por ciento de los pacientes estudiados dijo que el horario del Centro de Salud no interfiere con sus actividades diarias. Este resultado probablemente se deba a que el 93 por ciento de los pacientes estudiados pertenecen al sexo femenino y a que el 67 por ciento se dedican a labores del hogar.

El 54 por ciento de los usuarios dijo haber tenido que esperar menos de una hora para recibir consulta, en cambio el 46 por ciento dijo haber tenido que esperar más de una hora. En general, un paciente llega una

Tabla 4. Gastos en el Centro de Salud

	Número	Porcentaje
Menos de 100 pesos	65	65
Entre 100 y 150 pesos	15	15
Entre 150 y 200 pesos	13	13
Más de 200 pesos	6	6
Sin respuesta	1	1
Total	100	100

hora antes del inicio de la consulta para recibir ficha, esperar una o dos horas para ser atendido, recibe una consulta de diez o veinte minutos y utiliza de treinta minutos a una hora en transportarse de su hogar al Centro de Salud y viceversa. Esto nos da un total aproximado de tres a cuatro horas que el paciente invierte para recibir una consulta en el Centro de Salud "Portales". Esto también podría ser una explicación a la falta de constancia en la solicitud de atención médica.

En el área de disponibilidad, ninguno de los sujetos estudiados dijo haber recibido una visita a domicilio por parte del médico. Esto se explica ya que en el sistema de atención médica del Centro de Salud no está considerada la visita a domicilio.

Únicamente el 35 por ciento de los pacientes ha sido visitado por una enfermera del centro, lo cual habla de una cobertura muy pobre del área de influencia de la unidad.

A pesar de que en el Centro de Salud no existe un servicio de urgencias, 37 por ciento de los sujetos estudiados han solicitado atención de este tipo en alguna ocasión. Esto nos hace pensar que un centro de este tipo debería de contar en un futuro con un servicio básico de urgencias.

El 47 por ciento de los usuarios habían utilizado el centro más de ocho ocasiones en el año. Las razones para este elevado número de consultas se podrían explicar en base al tipo de población asistente, que en su

mayoría son mujeres en edad reproductiva, y que probablemente asisten a control prenatal o con sus niños a control durante el primer año de vida.

En el área de la calidad de la atención, el 92 por ciento de los usuarios indicó que el centro era bueno, 8 por ciento que era regular y ninguno que era malo. En las condiciones actuales es difícil aceptar ese juicio; se podría explicar al menos por tres posibles razones:

a) Que el paciente piense que debido a que paga poco por el servicio, no puede exigir calidad.

b) Por no contar con otro punto de comparación.

c) Por temor a perder el derecho al servicio si opina mal del mismo.

Con respecto a la exploración física, 72 por ciento de los pacientes dijo que el médico lo revisa cada vez que asisten a consulta y 90 por ciento dijo que lo hace con cuidado de no lastimarlos. Aunque ambos porcentajes son altos, pienso que es poco posible dar una buena atención médica sin una exploración física adecuada.

El 73 por ciento de los casos dijo que el médico les pide que asistan a consulta aunque no estén enfermos y 79 por ciento de los casos mencionó que el médico les da consejos para que no se enfermen; además, encontramos que el 71 por ciento de las consultas son por causa de enfermedad. La incongruencia de los datos anteriores hace pensar que sí existe una actividad preven-

tiva de los médicos, pero que se podría calificar de poco efectiva.

Para finalizar, la totalidad de la población estudiada conoce los descuentos en medicamentos y en exámenes de laboratorio que hace el Centro de Salud. Muchos de ellos admiten usar el centro de salud por este hecho, aunque este dato no fue captado por la encuesta. Y como quedó mencionado anteriormente, tal vez este hecho haga que los pacientes sean más tolerantes al servicio que se les ofrece.

Conclusiones

Los resultados de este estudio muestran que los pacientes que asisten al Centro de Salud "Portales", tiene un alto nivel de satisfacción con el servicio que se les ofrece. La forma de seleccionar a los pacientes entrevistados, los 10 primeros pacientes subsecuentes del turno matutino y los 10 primeros del turno vespertino, podría ser motivo de sesgo en las respuestas encontradas.

Desde el mes de marzo hasta la fecha se ha iniciado ya la modificación del sistema de atención médica. Se pretende que para principios de 1981, se esté trabajando con un sistema de atención médico-familiar.

Durante este periodo, el Departamento de Medicina Familiar-General y Comunitario piensa seguir a estos 100 pacientes seleccionados, y en periodos de 6 meses aplicar nuevamente la encuesta. De esta manera, se podría ver si la modificación del sistema de atención médica tuvo algún efecto sobre las actitudes de los pacientes.

A pesar de que es un tipo de investigación poco conocida y desarrollada en nues-

tro medio, no por ello deja de ser importante, ya que si la finalidad del médico es la de evitar y tratar las enfermedades que padecen sus pacientes, será cada día más importante tomar en cuenta las opiniones de ellos mismos para así poder brindarles una atención de mayor calidad.

Agradecimiento

Agradezco las contribuciones de las siguientes personas en el desarrollo y preparación de este estudio: Dr. José Narro, Dra. Susana Vandale, Dr. Rafael Palma y al Dr. Herón Minero.

Bibliografía

- Counte, M. A.: An Examination of the Convergent Validity of Three Measures of Patient Satisfaction in an Outpatient Treatment Center. *J. Chron. Dis.*, vol. 33, págs. 583-588.
- Linn, L. S.: Factors Associated with Patient Evaluation of Health Care. *MMFQ/Health and Society/Fall*, 1975.
- Lawson, R. J.: Patients Attitudes to Doctors. *Journal of the Royal College of General Practitioner*, 1980, 30, 137-138.
- Millar, D. G.: Health Centers and Excellent Medicine—a Patient Survey. *Journal of the Royal College of General Practitioners*, 1972, 22, 1966.
- Patterson, J. S.: Patient's Attitudes to Health Centers. *Health Bulletin*, vol. XXXIII, núm. 2, marzo de 1975.
- Varlaam, A.: Patient's Opinions of their Doctors—a Comparative Study of Patients in a Central London Borough Registered with Single-handed and Partnership Practices in 1969. *Journal of the Royal College of General Practitioners*, 1972, 22, 811.
- Ware, J. E. y Snyder, M. K.: Dimensions of Patients Attitudes Regarding Doctors and Medical Care Services. *Medical Care*, agosto de 1975, vol. XIII, núm. 8.
- Zyzanski, S. J., Hulka, B. S. y Cassel, J. C.: Scale of the Measurement of Satisfaction with Medical Care: Modifications in Contents, Format and Scoring. *Medical Care*, julio de 1974, vol. XII, núm. 7.