

Evaluación de la demanda y grado de satisfacción de la atención de la salud en poblaciones indígenas urbanas: estudio aplicado en la ciudad de Resistencia (Provincia de Chaco, Argentina)

Blanca Elizabeth Ponce¹ y María Alejandra Fantin²
blancae_ponce@yahoo.com.ar¹, mafantin@gmail.com²
Instituto de Investigaciones Geohistóricas IIGHI- CONICET Argentina

INTRODUCCIÓN

Diversos estudios han demostrado que la atención de la salud se encuentra condicionada por determinantes de orden social y económico. Pero también, es cierto que existen otros factores que la condicionan, entre los cuales se encuentra la satisfacción que tengan los usuarios del servicio.

Ramírez Sánchez y Otros (1998) explican que, a partir de la satisfacción puede recabarse información relacionada con las tres dimensiones propuestas por Donabedian para el estudio de la Calidad de la Atención de la Salud:

- ✓ Estructura: comodidades e instalaciones físicas del puesto sanitario.
- ✓ Proceso: acciones realizadas durante la consulta.
- ✓ Resultados: percepción general de la atención recibida y motivos por los cuales el usuario no regresaría a solicitar la atención en el mismo lugar.

Conocer la satisfacción que tengan los usuarios del servicio es fundamental, ya que podrían ofrecer una visión distinta a la que las autoevaluaciones de las instituciones de salud arrojan.

Dentro de este marco, los objetivos de esta investigación son: evaluar la satisfacción que tienen las familias respecto al servicio brindado en el Centro de Salud del barrio Toba de la ciudad de Resistencia (Provincia del Chaco, Argentina) y analizar las características demográficas y socioeconómicas de la demanda existente.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente trabajo tiene como unidad espacial el Área Programática o área de influencia del Centro de Salud ubicado en el barrio Toba.

Para evaluar la demanda de población en relación a los servicios de salud se utilizaron los datos del Censo Nacional del Población, Hogar y Vivienda de la República Argentina, correspondiente al año 2010.

La metodología empleada en el censo del año 2010 (muestral), no permite el acceso a la información del número de hogares con personas que se autorreconocen como descendientes o pertenecientes a algún pueblo indígena u originario, a nivel de radio censal; no obstante, el censo del año 2001 sí lo hace.

De esta manera, puede reconocerse que en el año 2001, el Área Programática Toba albergaba 3697 habitantes y 749 hogares y, sobre ese total de hogares, el 45% correspondía a población indígena. Para el año 2010, su población y número de hogares ascendió a 3882 y 895 respectivamente.

El estudio de las características de la demanda fue complementado con las estadísticas provenientes del Ministerio de Salud Pública de la Provincia del Chaco de donde se obtuvo información sobre el número de consultas según grupos etarios.

Finalmente, para evaluar la satisfacción del servicio, se elaboró y aplicó una encuesta a una muestra de la población del área de influencia del Centros de Salud del Barrio Toba, a través de una Muestra No Probabilística Intencional se seleccionaron familias acordes a los objetivos de la investigación. De manera que se pudo obtener una visión general de la satisfacción que tienen del servicio las familias indígenas que residen en esta parte de la ciudad.



RESULTADOS

En general los movimientos migratorios de la población indígena a los centros urbanos son producto de las transformaciones socioeconómicas en los ámbitos rurales, y el avance de diferentes actividades productivas, en especial ligadas al capital agroindustrial, sobre los territorios en que se asientan estos grupos, en la mayoría de los casos la migración no significó una mejoría y la situación de pobreza tendió a acentuarse.

El área programática del Barrio Toba, se caracteriza por tener una estructura poblacional joven y una esperanza de vida baja.

Entre las variables seleccionadas para el estudio de las características socioeconómicas prevalecen las deficientes características de los servicios sanitarios y las viviendas construidas con materiales poco resistentes y de mala calidad. Ambas variables guardan una relación directa con las condiciones de salud de las personas, por su estrecha relación con la higiene.

En relación a la demanda de atención la mayor parte de las consultas están relacionadas con la atención de la salud materno-infantil, la representatividad de la comunidad indígena sigue siendo muy poca, ya que gran parte de dichas consultas las realizan la población criolla. En relación a ello, surge un nuevo interrogante: ¿cuáles son los factores que influyen en la accesibilidad de la población indígena al servicio sanitario?

CONCLUSIONES

Aun cuando las autoevaluaciones de las instituciones de salud arrojen resultados positivos, no puede pasarse por alto la opinión de los usuarios. La participación de éstos en la toma de decisiones con respecto a su salud es un acto más respetuoso de los derechos de todos los actores de la atención de la salud.

A partir de la opinión de determinados aspectos como, en términos generales, los usuarios manifestaron que:

- ✓ Durante una situación de urgencia no recibieron la atención inmediata necesaria.
- ✓ El médico no fue lo suficientemente claro al explicarles como tomar la medicación.
- ✓ La complejidad de su enfermedad no estaba acorde al nivel de atención.