

1. Título de la PRESENTACIÓN:

***La Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Salud del Hospital
Papa Francisco- Área Operativa LV***

2. Primer AUTOR/A (Nombre y Apellido Completo) Laura Beatriz Rojo

3. PRESENTADOR/A: Nombre Apellido: Laura Beatriz Rojo

4. Correo electrónico: lauriroro@yahoo.com.ar

5. INSTITUCIÓN: Ministerio de Salud Pública de Salta

**6. Dirección de Salud Materno Infanto- Juvenil- PROSANE- Programa
de Salud Escolar**

7. CIUDAD /PROVINCIA-REGIÓN/PAÍS: Salta Capital- ARGENTINA

8. PRESENTACION COMPLETA (Relato de Experiencia)

Este trabajo, tiene como población objetivo de estudio a todos los Escolares que asistieron a la “Semana Saludable de las Adolescencias 2017” con la consigna de ADOLESCENTES CON VOZ PROPIA. Realizada durante 4 días, en el Auditorio de dicha institución, de un total de 165 Escolares de 7mo grado que asistieron, se logró obtener 140 encuestas anónimas auto administradas en forma legible y completa

Cada año un Equipo Interdisciplinario de Salud realiza en la institución, trabajos de Promoción y Prevención intramuros y extramuros; el trabajo de extensión comunitaria se lleva a cabo en lugares que le son propios a los y las Adolescentes, fundamentalmente en escuelas polideportivos, y sitios estratégicos del barrio, pero hay una intención de convocar a los y las Adolescentes a los centros asistenciales de Salud para que estos se conviertan en espacios más inclusivos y en el mejor de los casos espacios amigables.

Entre los meses de Septiembre y Octubre, según agenda de salud y escolar, se desarrolla: “La Semana Saludable de las Adolescencias”. En dicho contexto surge la idea junto a un equipo transdisciplinario de dar inicio a un nuevo enfoque dentro de los talleres a realizarse dentro del auditorio del Hospital, y aprovechar esos días, de intensos debates, intercambio de saberes y dinámicas grupales. Un grupo de trabajo, conformado por un equipo de administrativos e informáticos del Sector de Recupero de Costo del Hospital Papa Francisco de Salta Capital, luego de una capacitación/ sensibilización, desarrolló la tutoría de los diferentes contingentes de escolares de 7mo. Grado de 4 Escuelas Públicas Primarias del área de responsabilidad zonal, del Área Operativa Sanitaria LV que nuclea a más de 30 centros de salud y un Hospital Base (ya citado) El grupo de trabajo fue el responsable en capacitar a los Escolares en el correcto llenado de ENCUESTA ANÓNIMA AUTOADMINISTRADA , mediante dos simples pasos, usuarias/os, en un rango de edades entre 11 a 13 años, dejaban por escrito, su parecer sobre los temas desarrollados en los Talleres impartidos; así como también, su satisfacción sobre la atención recibida en la guardia hospitalaria, farmacia, laboratorio, radiología y diferentes consultorios externos de las disciplinas presentes en la cartera de servicios, de la institución, para conocer con más precisión su opinión acerca de los servicios citados, pudiendo dejar su percepción general, en un APARTADO FINAL: #de quejas, comentarios, inquietudes y felicitaciones.

Nos resulta innovador que personas acostumbradas estrictamente, a tareas administrativas, tengan participación activa en procesos, que articulen con la comunidad, representada, en este caso particular, por la población joven, y que, al utilizar ese tiempo de contacto con adolescentes, puedan inscribir en el entonces llamado Plan SUMAR a los Escolares presentes, y de este modo fortalecer su tarea, generándose un “feed back”, para unos y otros.

En cuanto a las y los Adolescentes, se los vio motivados a la hora de ser interpelados por un grupo “neutral” que no se conformaba por el grupo de disertantes/moderadores de los Talleres. Permitiendo la distancia necesaria a la hora de dar “voz” a la opinión personalísima, de cada participante, de modo que sea lo más imparcial posible. Este es a nuestro modo de ver un factor de éxito a destacar en el abordaje. Dado, su alto impacto positivo, se propone esta experiencia como una “BUENA PRÁCTICA”

Cabe destacar, que entre los temas a tratar en otros encuentros sugirieron dos en particular, que más allá de los que acostumbramos como Equipo Interdisciplinario de Salud, leer, en el

“cofre de ideas” implementado en otras ocasiones, para poder conocer de manera anónima, temas que los escolares quieren que se desarrollen, en los sucesivos encuentros que la Institución co-crea con la población joven.

Causó sorpresa al Equipo de Calidad de la Institución al procesar los datos Cualitativos, aportados en las Encuestas anónimas, entre los primeros temas propuestos por el grupo de Escolares de 7mo. Grado, además de los clásicos, como ser: Bullying, Sexualidad, e I.T. S. (Infecciones de Transmisión Sexual) figuren encabezando las listas de temas a tratar de gran preocupación de las y los Adolescentes, los siguientes:

- Maltrato animal
- Consciencia ambiental

Cuestiones positivas.

1-Usuaris/os valoran muy positivamente la amabilidad, el buen trato prestado por los diferentes profesionales, destacando la atención de Odontopediatría y el Consultorio Amigable de Adolescentes. En general lo que destacan es la confianza que tienen como pacientes con el/la efector/a de Salud.

2-Usuaris/os consideran que la atención ha ido mejorando respecto a años anteriores y destacan la valoración positiva, del esfuerzo puesto por el recurso humano, insistiendo en la mejora continua.

3- -Usuaris/os consideran las instalaciones adecuadas (Hospital inaugurado en el año 2013)

Reconocen que en algunos casos existen limitaciones de medios, insumos y recursos de todo tipo.

Cuestiones negativas.

1-Los mayores problemas se detectan en cuestiones relacionadas con los tiempos de espera para la atención, esto incluye, conseguir un turno, en carácter de paciente o acompañante, como también para entrar en la consulta.

2-Se considera insuficiente el tiempo dedicado para la atención de salud, y falta de conocimiento por parte de los efectores de los derechos que poseen, usuarias/os como pacientes.

3-En algunos casos usuarias/os aluden que el trato recibido en las guardias no ha sido el más cordial.

Decía el Médico Argentino Sanitarista, Dr. Ramón Carrillo en su Teoría del Hospital (1951)

“Trataremos primero de transformar los hospitales- que actualmente son centro de cura-, en centros de medicina preventiva; y luego en una segunda etapa, cuando se organicen las obras complementarias de higiene, de asistencia y recuperación social, para que sean verdaderos centros de salud. En esta materia, cuando más alta la inspiración moral, que nos decide a obrar, menos mundana resulta la obra.”

Tenemos una mora de más de 60 años, pero las voces jóvenes en sus reflexiones apuntan a lo mismo, y nos impulsan con su pensamiento crítico a cambios costo-efectivos en materia de calidad de atención en servicios de salud.

En el trabajo de investigación “Evaluación de la Calidad de la Atención en Salud, un primer paso para la Reforma del Sistema” realizado en el año 2010 en Barranquillas Colombia, su autor, Adalberto L. Delgado: Define el concepto de Calidad en Servicios de Salud como abstracto, con un doble carácter, objetivo y subjetivo y múltiples dimensiones.

Destaca en el texto la atención médica como el tratamiento que proporciona un profesional de la Salud a un episodio establecido en una persona, primero de orden técnico, es decir la aplicación de la ciencia y la tecnología para la resolución de un problema de salud, y segundo, como la relación interpersonal, que es la interacción social, cultural, y económica entre el profesional de la Salud y su paciente. De acuerdo a lo que aprendimos como lección para nuestro ego adulto-céntrico, podemos decir que este orden estaría invertido, ya que las voces jóvenes no regidas por estructuras de medicina hegemónica, dan prioridad claramente a lo humanitario sobre lo técnico. Y reflexionamos junto al autor del texto citado en su decir: “La Calidad de atención debe estar enmarcada en el desarrollo de acciones dirigidas a obtener una mejor calidad para la población, y esto se logra poniendo al ser humano, en nuestro caso el usuario. En otras palabras, humanizar la Salud.”

POSIBILIDAD DE REPLICAR

Creemos posible y necesario extender este tipo de BUENAS PRACTICAS. La garantía está dada en Equipos efectores sensibilizados en un nuevo paradigma de salud y Políticas Públicas Sanitarias que respalden sus acciones.

CONCLUSIONES

1-Priorizar las voces diversas de Adolescentes y Jóvenes como Sujetos de Derecho en Mesas de trabajo interministerial.

2-Investigar las propuestas sostenibles que surgen de estas Encuestas de Satisfacción en Calidad de Atención en la población de ADOLESCENCIAS Y JUVENTUDES, como trampolines de cambios, a sabiendas que no hay un salto de un modelo de salud en relación con la calidad de atención prestada, sino momentos históricos transicionales entre uno y otro paradigma.

3-Lecturas de documentos Iberoamericanos, para la realización de este trabajo, nos lleva a estar en desacuerdo con algunas Sociedades Científicas y grandes expertos/ coordinadores en

Calidad de Atención. A modo de ejemplo, con el respeto que nos merece, a La Sociedad Española de Calidad de Atención (SECA) en Indicadores de Calidad para Hospitales del Sistema Nacional de Salud - Año 2012-

Si bien se seleccionaron 85 Indicadores por consenso de dichos peritos en la materia, indicadores, de los cuales figuran: los de estructura, proceso y resultado (haciendo hincapié en los dos últimos). TODOS ERAN PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS, aclara el texto, que se excluyen los indicadores pediátricos, dando entender que en ellos prima la opinión de adultos, según Modelo Paternalista, a nuestro entender, deja de lado, a casi la totalidad de las y los Adolescentes, en lo que respecta a Calidad de Atención en Servicios de Salud.

Anexo 1

SE TRANSCRIBEN ALGUNOS DE LOS COMENTARIOS/ QUEJAS/ SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

(Apartado final de la Encuesta)

SON LAS VOCES QUE ACOMPAÑARON NUESTRO ANÁLISIS.

Cuando voy a la guardia es feo, porque hay niños llorando, y a ellos no les importa nada. Que les cuesta, hacerlos pasar un rato, revisarlos y no dejarlos esperando. Si lloran, es por algo, no porque tienen ganas de llorar.

#Muy buena la charla, sigan enseñando así y traigan más juegos.

#Me pareció interesante y entretenido.

Me gustaría que la Escuela felicitara al Hospital por su atención y que esto se repita.

Fue muy bueno lo que enseñaron, estuvo fiero cuando vine para que me atiendan y se demoraron un montón, que servicio de mierda.

Piola el hospital, muy grande y cool. La atención es buena, con algunos doctores mala onda.

No hay quejas, solo que lo que hacen bien, lo hagan mejor.

Menos tardanza y más atención a las personas

Los felicito, hoy aprendí un montón del Bullying.

Me puso bien la charla, me hizo recapacitar.

#El hospital es limpio.

Es un buen Hospital, pero deberían mejorar su atención.