


1era. Reunión Regional sobre Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadores de Servicios de Salud

María Teresa Poccioni

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD

Ciudad de México, 19 y 20 de febrero de 2009



Controversias entre usuarios y servicios de salud en la Argentina: el caso de la provincia de Buenos Aires

- Inexistencia de normativas para los casos donde no intervienen cuestiones legales.
- Las acciones están sujetas a lo que cada servicio de salud considera apropiado.
- En el ámbito público, sólo en algunos hospitales se encara el tema con compromiso.



Las estrategias varían..

- ...desde la colocación de urnas hasta el libro de quejas en la oficina de la Dirección.
- Generalmente... de difícil acceso para los usuarios.
- En la mayoría de los casos, no está prevista la posibilidad de ofrecer una respuesta o una disculpa ante la situación que suscitó el reclamo.



Usuarios “pacientes” ...

- Los usuarios del sistema público de salud se caracterizan por su “paciencia” ...
- No se quejan, porque dan por sentado que al ser un servicio gratuito deben “soportar lo que venga” con tal de que su problema de salud sea resuelto.

De pacientes pasivos a usuarios activos

- Nuestro desafío es que asuman el acceso a la salud como un **derecho** y se conviertan en actores del proceso de atención, que dejen de ser “pacientes”, para pasar a ser “usuarios”.

Programa de Mejora de la Atención a la Comunidad en Hospitales Públicos

- En la provincia de Buenos Aires, en el año 2006, se formuló y ejecutó el Programa de Mejora de la Atención a la Comunidad en Hospitales Públicos, con el **doble objetivo** de mejorar la atención que se brinda a la comunidad en los hospitales y al mismo tiempo contribuir a generar condiciones para que los trabajadores de la salud se apropien de un modelo de atención basado en el usuario.



Mejora de la atención basada en...

- La accesibilidad a los servicios que brinda el hospital.
- La información que recibe el usuario sobre los servicios que brinda el hospital.
- La posibilidad de expresar su opinión sobre la prestación de los servicios.




Mejora de la atención basada en...

- Las comodidades que se brindan durante la permanencia de los usuarios en el hospital.
- El trato recibido por parte del personal administrativo, técnico y profesional.
- La percepción del grado de resolución que le brindó el hospital a su problema de salud.

Diagnóstico previo



- Para el diseño de las acciones previstas por el programa se realizó un diagnóstico cuali-cuantitativo que proporcionó información muy valiosa acerca de la percepción que tienen los usuarios de los hospitales públicos.
- Los instrumentos utilizados fueron las encuestas de percepción y una indagación cualitativa basada en la combinación de observaciones y entrevistas en profundidad durante el acompañamiento de usuarios en su tránsito por el hospital.

The top of the slide features five circles arranged horizontally. The first, third, and fifth circles are solid light purple. The second and fourth circles are white with a light purple outline.

El propósito era identificar las dificultades que suelen encontrarse al enfrentar las modalidades de atención y los procedimientos para acceder a los servicios de salud, que no sólo son diferentes de un hospital a otro sino incluso al interior de cada hospital.

Principales ejes o nudos problemáticos

Accesibilidad: la accesibilidad social adquiere mayor importancia respecto de la accesibilidad física. Entre los factores que contribuyen a la preferencia por un determinado hospital, se mencionan la “buena atención médica”, la “efectividad” en el tratamiento brindado en oportunidades previas, la “contención” que manifiestan sentir de parte del personal médico y el trato inadecuado o el maltrato en otros centros de salud (incluso más cercanos a su domicilio).

Principales ejes o nudos problemáticos

Los tiempos y condiciones para la obtención de turnos constituyen una barrera en la accesibilidad a los servicios de salud que no afecta del mismo modo a toda la población. La percepción de estos factores varía según variables tales como edad, sexo, ocupación, ingresos, cobertura social, educación, lugar de origen y residencia de los usuarios, entre otras.

Principales ejes o nudos problemáticos

Información:

- ❑ Dificultades para visualizar los carteles por la cantidad y superposición de los mismos,
- ❑ Necesidad de recurrir a la pregunta al personal administrativo, más allá de la existencia de carteles, para evacuar dudas o para confirmar que la información contenida en los mismos "continúa vigente" o incluye "todo lo que se necesita saber", en función de experiencias pasadas de inconsistencia entre lo expresado en los carteles y lo efectivamente solicitado al usuario.
- ❑ Asimismo, en un alto porcentaje, los usuarios además de consultar al personal, preguntan luego a otros usuarios sobre cómo procedieron ellos mismos, porque en ocasiones las explicaciones de los primeros no resultan demasiado claras.

Acciones implementadas en los hospitales

Hacia los usuarios...

- ❑ En 26 hospitales se crearon Oficinas de Atención al Usuario (en algunos casos desde el programa se apoyó dicha creación con la incorporación de equipamiento informático y con recursos humanos).
- ❑ En 38 hospitales se implementó la entrega de turnos por vía telefónica (en 9 de ellos sólo para CAPS, para casos especiales o en ciertas especialidades).
- ❑ En 57 hospitales se implementaron los turnos vespertinos (en forma total o parcial).

Oficina de atención a usuarios

- Brindar la información necesaria para el correcto uso del hospital.
- Informar a los usuarios acerca de sus derechos y responsabilidades.
- Constituirse en un espacio de contención y escucha para los usuarios/pacientes y sus familiares.
- Orientar a los pacientes y/o familiares en relación con procedimientos y trámites necesarios durante su estancia en el hospital. Acompañarlos, de ser necesario, para evitar pérdidas de tiempo o inconvenientes para ubicarse dentro del hospital.
- Arbitrar los medios necesarios para que los usuarios puedan tener un acceso a la atención de su salud o de sus familiares, sin tener que padecer trámites o procedimientos engorrosos o incomprensibles.



- Evaluar permanentemente el grado de satisfacción de los usuarios a través de encuestas, entrevistas y otras metodologías que sirvan como complemento de las anteriores
- Prestar atención e intentar resolver - en la medida de lo posible - las dificultades de todo orden que puedan obstaculizar el acceso a la atención, y que puedan estar basadas en cuestiones sociales, culturales, etc.
- Recepcionar y gestionar las quejas, reclamos y sugerencias que los usuarios realicen según los medios que estén a su alcance (orales o escritos).

Importancia de la selección del personal de contacto

- la elección de la(s) persona(s) que deberán desempeñarse en ese ámbito es clave.
- El perfil requiere no sólo de experiencia previa de trabajo en servicios de salud en atención al público sino en cuestiones basadas en un buen manejo comunicacional y en la predisposición para la escucha.
- Desde el programa se elaboró y llevó a cabo una capacitación destinada a mejorar las habilidades comunicativas del personal de contacto.

Hospital El Cruce, Alta Complejidad en Red

- Desde su inicio, cuenta con una Oficina de Atención a Usuarios con las características señaladas.
- Comenzó a funcionar prácticamente al mismo tiempo que se empezaban a recibir los primeros pacientes. Se seleccionó el personal adecuado poniendo énfasis en el perfil ya mencionado, y se buscó un lugar físico que fuera de fácil acceso a los usuarios del servicio de salud.
- La supervisión de tareas y acompañamiento del personal está a cargo tanto del Servicio de Gestión de Pacientes y como del área de Comunicación Social y Relaciones Institucionales.

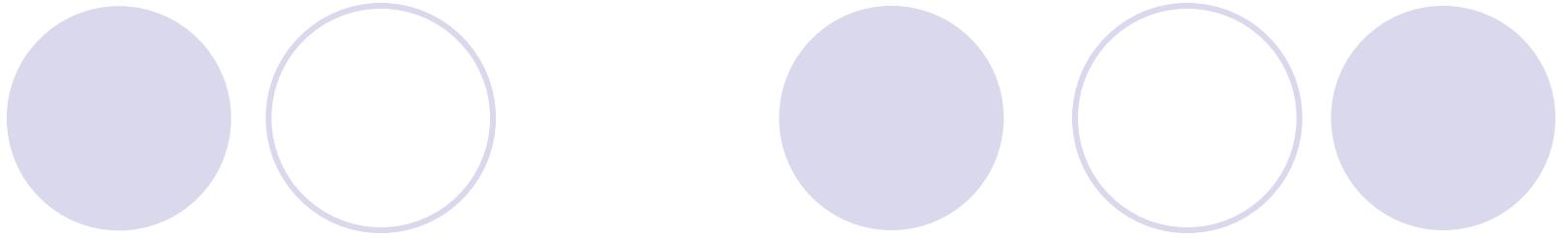
Sistema de quejas



- Para el relevamiento de las quejas y reclamos, se diseñó un formulario para tal efecto y se estableció el mecanismo para el tratamiento de dichas quejas, siendo derivadas para su resolución al área o servicio correspondiente e informadas directamente a la dirección ejecutiva del hospital, desde donde se chequea el mejoramiento efectivo de las condiciones que originaron la demanda.



- Desde que comenzó la atención, la mayoría de los reclamos se refieren al trato brindado por los administrativos.
- Este aspecto presenta un gran desafío ya que está relacionado con cuestiones actitudinales y muy ligadas a condiciones personales que implican no sólo un buen trabajo de selección previo de personal sino un acompañamiento y capacitación permanente, ya que es una actividad que está sometida a desgaste constante.

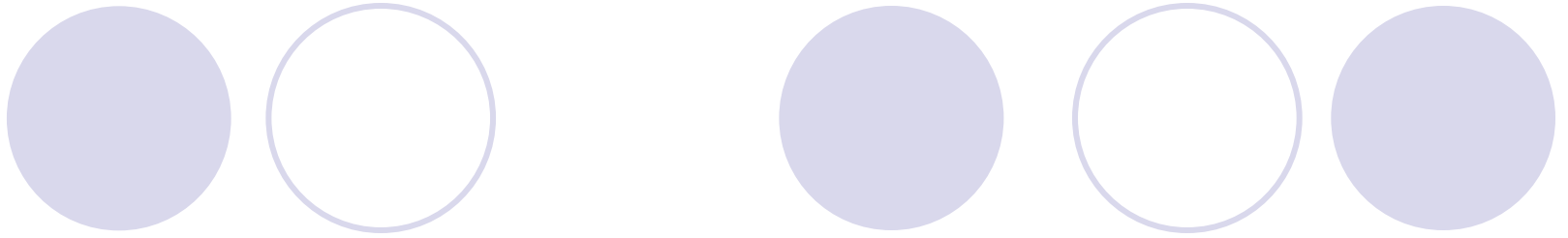


- Gran cantidad de demandas de orden social, originadas por las condiciones en las que viven quienes utilizan el sistema público de salud.
- Esto también plantea un desafío, ya que si bien las condiciones de vida de los usuarios están atravesadas por las políticas económicas y sociales del país y de la provincia, los servicios de salud no pueden desconocerlas ni desentenderse completamente de ellas.

A seguir trabajando...



- Tarea pendiente: generar un espíritu colectivo en torno a la importancia que tiene una atención integral de los usuarios durante su recorrido por el hospital, tanto entre los propios trabajadores como en la población.
- Es central que todos comprendan que las quejas no deber tomarse negativamente, sino como una oportunidad de mejorar la atención brindada.



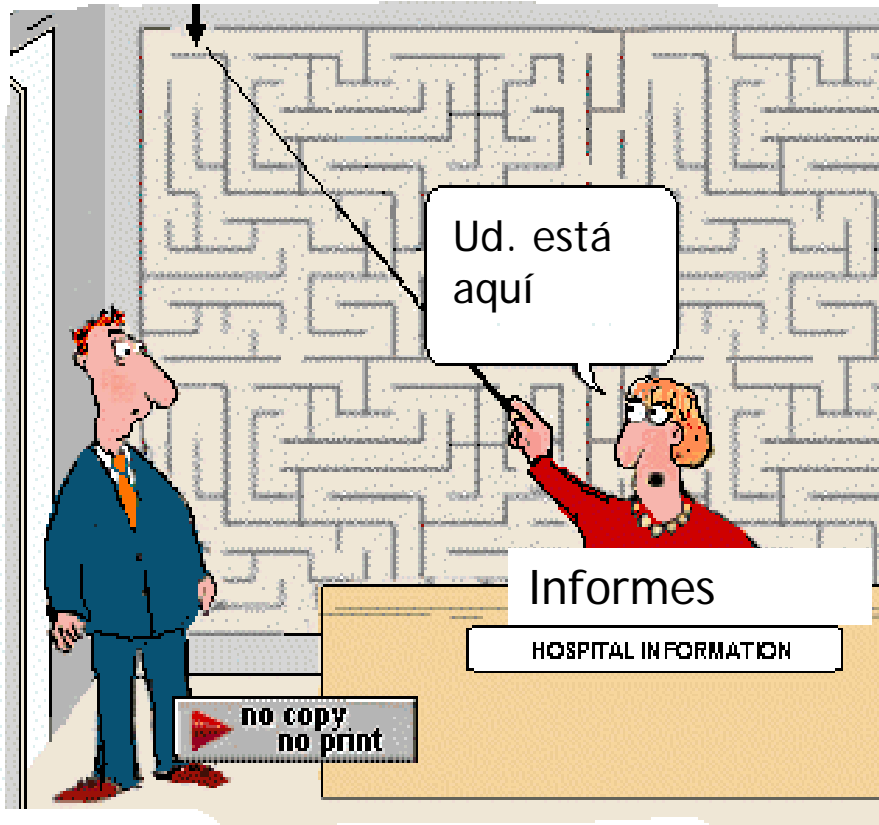
- Todos deben estar dispuestos a escuchar...
- Es necesario crear un ambiente de libertad de expresión, para que los usuarios no tengan el temor a “represalias” .
- La comunicación tanto interna como externa es vital en este sentido, de allí que permanentemente estamos en la búsqueda de las mejores estrategias para incentivar a la gente a realizar sus reclamos y en convencer a los trabajadores que deben estar predispuestos a escucharlos.



Atención personalizada

- El registro de los datos de los usuarios constituye un aspecto importante, ya que permite volver a conectarse con quienes han realizado alguna queja para hacer la descarga o pedido de disculpas correspondiente, tarea que en gran parte de las oportunidades, lleva a cabo la misma dirección del hospital lo cual es altamente valorado por la población.

Algo de humor para compartir...



Quack