Lima Cómo Vamos: calidad de atención en salud

Editor,

Recientemente se ha publicado la edición 2011 de la encuesta Lima Cómo Vamos (http://www.limacomovamos.org/). Este instrumento explora la percepción de la calidad de vida por parte los habitantes de la ciudad de Lima, así como algunos aspectos relacionados con el quehacer diario, y entre ellos, la atención en salud. En este particular, la principal debilidad identificada por los investigadores es la calidad del servicio: mala atención o trato inadecuado a los pacientes.

La literatura científica nacional ofrece varias publicaciones que han evaluado la calidad de atención en salud, con resultados positivos y negativos (1–4). Asimismo, han identificado ciertos factores que se asocian con la satisfacción del paciente en relación a la calidad de la atención, como por ejemplo la edad, el nivel socioeconómico, el tiempo de espera, y si se trata de un paciente nuevo o continuador. Otro factor vinculado de manera importante con la satisfacción del paciente es la relación médico-paciente, y aun otro, poco considerado pero también importante: el trato por parte del profesional no médico (1, 2). La relevancia de estos componentes apunta a que la calidad de la atención de salud va más allá de un adecuado diagnóstico o una prescripción acertada, porque se conjugan en una combinación donde además participan características del paciente, del médico, del personal de apoyo y del establecimiento (4).

Como se ha dicho, se han publicado varios estudios que abordan este tema y que han llegado a conclusiones sólidas y han presentado propuestas interesantes. De allí que quepa preguntarse: ¿por qué los ciudadanos de Lima han identificado la calidad del servicio como la principal debilidad de la atención de salud en la capital por dos años consecutivos? ¿Es que a pesar de las evidencias todavía no se han planteado estrategias correctivas eficaces al respecto? En este sentido, sería sumamente valioso tomar las experiencias exitosas de países vecinos, quienes han encarado acciones que incluyen i) solicitar financiamiento internacional para dar el primer paso, ii) emprender esfuerzos conjuntos con organizaciones internacionales y nacionales, iii) trabajar en la acreditación de hospitales, iv) crear legislación sobre derechos y protección del consumidor, v) introducir medidas motivadoras (p. ej. premios o menciones) para profesionales e instituciones y vi) ingresar esta problemática en la agenda política nacional, con capacidad de tomar decisiones y con la disposición de destinar recursos para programas que busquen mejorar la calidad de la atención (5).

Finalmente, y dada la demostrada trascendencia de la relación médico-paciente en la percepción de la calidad de la atención, es perentorio implementar medidas que tomen muy en cuenta y traten de satisfacer la pluriculturalidad de la población peruana. Si bien algunos países de la región han desarrollado algunas iniciativas en este campo, hace falta más investigación para implementarlas en Perú, y en otros países de la región, con el mismo o mayor grado de éxito (6).

La calidad de la atención es un tema de importancia crítica, al que los profesionales de la salud deben dedicar la atención que merece por el impacto que tiene en el bienestar de los pacientes. Los datos probatorios acerca de los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes cuando acuden a un servicio de salud están disponibles. La voluntad del personal de salud de contribuir a mejorar la atención sin duda también lo está. Solo falta poner manos a la obra para conseguirlo.

Rodrigo M. Carrillo-Larco
Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Medicina "Alberto Hurtado", Lima, Perú.

Mariana Ramos
Universidad Peruana Cayetano Heredia, Grupo de Trabajo en Salud Mental, Lima, Perú.

REFERENCIAS

1. Chávez de Paz P, Ramos W, Galarza C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. Dermatología Peruana. 2009;19(1):22–31.
2. Ramos-Rodríguez C. Percepción de las relaciones médico-paciente, por parte de los usuarios externos de un departamento de medicina. Anales de la Facultad de Medicina. 2008;69(1): 12–6.
3. Girón JM, Segura ER, Salazar V, Valverde R, Salazar X, Cáceres CF. Percepciones de las personas viviendo con VIH/SIDA sobre los servicios de salud y el tratamiento antirretroviral de gran actividad: un estudio transversal en cinco ciudades del Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2007;24(3):211–7.
4. Casalino-Carpio GE. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna. 2008;21(4).
5. De Geyndt W. Improving the quality of health care in Latin America. Int J Qual Health Care. 2001;13(2):85–7.
6. Mignone J, Bartlett J, O'Neil J, Orchard T. Best practices in intercultural health: five case studies in Latin America. J Ethnobiol Ethnomed. 2007;3:31.