

Atención Médica de Calidad a través del Desarrollo de Alianzas Estratégicas; Participación Ciudadana “AMANC – INP”

Autor principal: Dr. Javier Eduardo Gómez Saborío.

Coautores: Psic. Azaarel Maya, T.S. Alejandro Sedano, Lic. Agustín Arvizu Álvarez, Lic. Moisés Pérez Ramos.

Instituciones: Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer I.A.P., Instituto Nacional de Pediatría.

Introducción

El Instituto Nacional de Pediatría busca promover la participación de los ciudadanos en el proceso de cambio para mejorar los servicios de salud y la calidad, sustentada en la creación de redes sociales con instituciones públicas y privadas, lo cual permite mejorar los procesos de atención y comunicación- información y aumentar el conocimiento de la población con respecto de su propia salud.

El aval ciudadano es un mecanismo que faculta a ciertos grupos y organizaciones civiles, con representatividad social, prestigio y credibilidad entre la población, a visitar unidades de salud para avalar las acciones a favor del trato digno que en ellas se llevan a cabo. El Instituto Nacional de Pediatría se vinculó con la Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer I.A.P para convenir la designación de ésta como Aval Ciudadano.



Objetivo

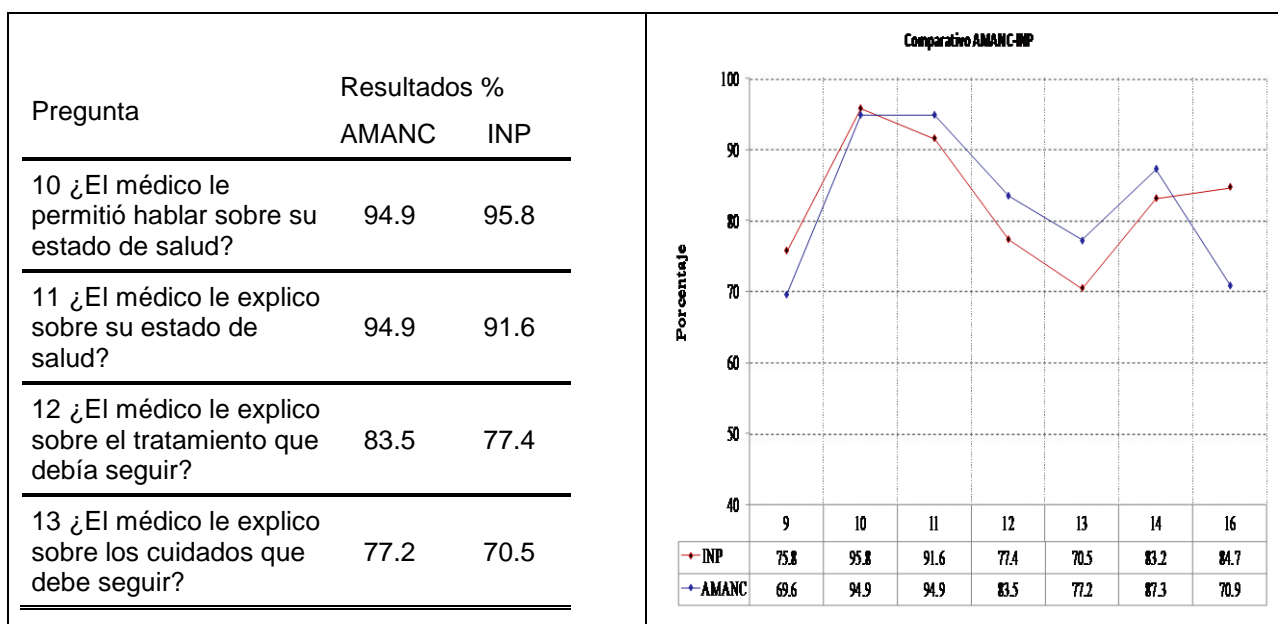
Mejorar los procesos de atención médica de consulta externa, mediante el Programa de Aval Ciudadano de la Secretaría de Salud, con la participación de la Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer I.A.P. (AMANC), generando alianzas estratégicas y sumando esfuerzos con la administración pública en el contexto individual, familiar y social para impactar en las políticas públicas.

Metodología y análisis

Se aplicó el método de evaluación del Aval Ciudadano de la SSA, para lo cual se calculó una muestra no probabilística de 269 encuestas, y se realizó un análisis descriptivo de los datos obtenidos por ambas instituciones. La primera parte del ejercicio correspondió al INP y consistió en levantar 190 encuestas, en tanto el Aval ciudadano aplicó 79.

El cuestionario consta de 10 reactivos de los cuales la pregunta (15) no aplica al Instituto ya que no se entregan medicamentos al paciente.

Resultados



En el reactivo 14, En relación con la información que le dio el médico, ¿Cómo la considero usted? El usuario tuvo la siguiente percepción; el 38.7% Muy clara, 45.7 Clara, 10.8% regular y 2.2% la consideró Confusa, 1.9% No recibió información y 0.0% no contesto.

En general 16 ¿el trato que recibió usted en esta unidad fue...? Del total de encuestas levantadas el 28.9% considero el trato como Muy bueno el 32.3%, el 48.3% como Bueno, 4.1% Regular, 14.1% malo y el 0.7% quedó Muy insatisfecho¹, no contestando el 0.0%.

En la pregunta 17 se identifica el Área en la que se registró el maltrato al paciente, registrándose 44 contestaciones con maltrato a los pacientes, de las cuales 16 fueron del área de recepción, 9 del área médica, 11 de enfermería del área de consulta externa y 5 de vigilancia (Servicio subrogado).

Del análisis de los resultados obtenidos, se plantearon entre las dos instituciones, las siguientes acciones de mejora:

¹ Pasa a la pregunta 17

1. Realizar investigaciones que permitan establecer las causas o motivos del mal trato a los pacientes, en especial en los servicios de Recepción, Área médica y Enfermería, con objeto de realizar acciones e intervenciones basadas en evidencia.
2. Establecer y aplicar criterios de evaluación que permitan conocer la aptitud del personal de vigilancia para desempeñarse e interrelacionarse adecuadamente en ámbitos hospitalarios, especialmente pediátricos.

Conclusión

El Aval ciudadano ayuda a desarrollar el espíritu de servicio hacia un fin, facilita la identificación y solución de problemas que los ciudadanos perciben como importantes, promueve sugerencias responsables para mejorar la calidad de los servicios y refuerza el proceso formación y comunicación-información entre el equipo de salud y el usuario.

GRAFICA

