

25

MED.
Tesis
C746P
2005

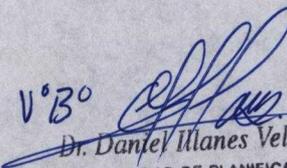
25

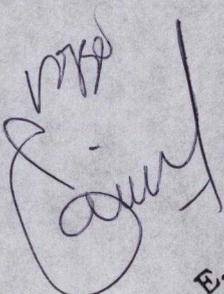
**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMON
FACULTAD DE MEDICINA
DIVISIÓN DE POSTGRADO
RESIDENCIA EN MEDICINA FAMILIAR**

**PERCEPCIÓN DE LA VIOLENCIA DEL SECTOR SALUD POR EL USUARIO
QUE ACUDE A CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CLINICO "VIEDMA"**

AUTOR : Dr. EDWIN CONDORI GUZMÁN

TUTOR : Dr. DANIEL ILLANES V.

VºBº

Dr. Daniel Illanes Velarde
JEFE UNIDAD DE PLANIFICACION
SERVICIO DPTAL. DE SALUD COCHABAMBA


Dr. Luis E. Quiroga
MEDIC. FAMILIAR

COCHABAMBA - BOLIVIA

INDICE

| | |
|---|----|
| RESUMEN | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| JUSTIFICACIÓN | 4 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 5 |
| OBJETIVO GENERAL | 5 |
| OBJETIVOS ESPECIFICOS | 6 |
| HIPÓTESIS | 6 |
| MARCO TEORICO | 7 |
| DISEÑO METODOLOGICO | 11 |
| TIPO DE INVESTIGACIÓN | 11 |
| AREA DE ESTUDIO | 11 |
| UNIVERSO Y MUESTRA | 11 |
| VARIABLES | 11 |
| MATERIALES Y METODOS | 12 |
| CONSIDERACIONES ETICAS | 12 |
| PLAN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS | 12 |
| RESULTADOS | 13 |
| DISCUSIÓN | 24 |
| CONCLUSIONES | 25 |
| BIBLIOGRAFÍA | 27 |
| ANEXOS | 29 |

PERCEPCIÓN DE LA VIOLENCIA DEL SECTOR SALUD POR EL USUARIO QUE ACUDE A CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CLINICO "VIEDMA"

RESUMEN:

Estudio de tipo transversal, descriptivo, en un periodo comprendido de Noviembre y Diciembre del 2005, evaluando la opinión de los pacientes y cuyo objetivo general fue conocer la percepción de violencia del sector salud desde la perspectiva del usuario que acude al servicio de consulta externa del Hospital Clínico Viedma y las variables que se encuentran relacionadas.

La muestra estuvo conformada por 100 pacientes 46% de sexo masculino y 54 % de sexo femenino que fueron entrevistados posterior a la salida de la consulta externa y previo informe de las características de la encuesta y el respectivo permiso se obtuvieron los siguientes resultados:

Perciben Violencia de parte del sector salud un 81 % de los encuestados, identificándose como víctimas de la violencia un 70 % en relación a los trabajadores y a otros usuarios, los 2 agentes agresores identificados con mayor frecuencia son el personal de enfermería en un 35 % y los médicos en 25 % quedando el resto en un porcentaje menor como ser otros usuarios, el personal de admisión y otros.

Se identificaron los 3 tipos de conductas violentas; con una violencia Psicológica en un 69%, violencia física 27 % y la violencia sexual en un 4 %; en cuanto a las manifestaciones de violencia Psicológica estas se expresan con el tono de voz mas alto, el llamado de atención, la incomunicación y la frialdad en el trato por parte del personal hacia los usuarios y como manifestación de la violencia sexual estaría únicamente dado por parte del personal médico que estaría dirigido hacia el genero femenino y que se presentaría durante la atención de consulta en forma de miradas insidiosas, piropos y contactos físicos innecesarios.

Entre los motivos que tienen los agentes agresores para ejercer la violencia estaría el abuso de poder, el tipo de personalidad y la demora en la atención por parte del personal de salud.

Los lugares en donde se presentarían con mayor frecuencia las conductas violentas son las áreas de recepción y el consultorio medico que están relacionadas con la atención al publico y la atención medica; situaciones estas que están predispuestas a una mayor presentación de actos violentos debido a la mayor afluencia de los pacientes hacia el servicio.

Las medidas con las que afrontan los usuarios ante las conductas violentas es con una aceptación pasiva en la mayor proporción de los encuestados aunque admiten en un 12 % defenderse de una manera verbal hacia una actitud violenta.

Admiten los usuarios la influencia que tiene la violencia en relación a su salud mental y por tanto esto también influiría en su relación futura con el servicio hospitalario y con el personal de salud,

Existe una asociación mayor entre el bajo grado de escolaridad de los usuarios y la percepción de violencia; esto reflejaría una discriminación en cuanto al trato que se brinda al usuario por parte del personal de salud en relación a un mejor trato que se brindaría al usuario con un mayor grado de estudios y por tanto con mayores ingresos económicos.

La intensidad de la violencia se percibiría en una mayor proporción de los casos en un grado moderado; pero que resultaría significativo al momento de definir la calidad brindada por un determinado servicio debido a que la sola presencia de actitudes violentas por parte del sector salud que se considera respetuosa de los derechos de los pacientes podría repercutir en la posterior afluencia y continuidad de los pacientes hacia el servicio al verse vulnerados los derechos de los pacientes de obtener un trato justo y adecuado.

INTRODUCCIÓN:

La calidad de la atención en salud es el tema que adquiere cada vez una mayor importancia y relevancia debido a la opinión de los usuarios acerca de los servicios de salud y de las propias instituciones hospitalarias que son proveedoras de estos servicios por lo que esta situación esta condicionada a la toma de conciencia de una sociedad, cada día mas informada acerca de sus derechos.

La violencia por el número de victimas y la magnitud de las secuelas que produce se convierte en un problema de carácter endémico, la violencia se da en los diversos ámbitos en los que se desenvuelve el ser humano y por supuesto la violencia no estaría excluida del ámbito de la Salud.

La violencia emerge en situaciones humanas donde existe interacciones y comportamientos violentos y al mismo tiempo abusos si esta violencia se presenta en el área de la salud este resulta en una alteración de la atención que debe tener como objetivo principal el brindar una atención de calidad basada en el respeto a los usuarios que acuden a los servicios de salud.

Las consecuencias negativas de la violencia repercuten fuertemente en la prestación de los servicios de atención de salud y pueden dar lugar a deterioro de la calidad de los cuidados dispensados y a decisiones de la población de abandonar la prestación de los servicios de un determinado servicio de salud.

La violencia en cualquier ámbito aparece como una amenaza grave y a veces letal contra la eficiencia y el éxito de las organizaciones; causando perturbaciones inmediatas o perturbaciones a largo plazo en las relaciones entre las personas, de la organización del trabajo y de todo el entorno laboral (Organización Internacional del Trabajo (OIT 1998)); así mismo no solo la violencia física provoca impactos así también y mucho mas grave daña la integridad psicológica del afectado pudiendo llegar a tener repercusiones de mayor cuantía que la violencia física.

JUSTIFICACIÓN:

El origen de esta investigación surge del malestar expresado por los propios usuarios que acuden a la consulta externa del Hospital Clínico Viedma.

La comunicación en las relaciones humanas es el pilar clave en toda oferta de servicios por lo que esta se debe aplicar de una manera adecuada y con un correcto trato a los usuarios además se debe procurar mejorar la calidad de atención en salud por que esta influiría indiscutiblemente en la utilización y continuidad de los servicios.

Así la violencia, con sus negativos efectos y presente en todo lugar en donde el quehacer humano se manifiesta, ha motivado también estudios sobre esta problemática en los lugares de trabajo, en los que se reconoce que los ambientes laborales mas expuestos a actos violentos son precisamente los de atención sanitaria, en especial los trabajadores que se desempeñan en establecimientos hospitalarios; Sin embargo, este tema no ha sido abordado desde el prisma de quienes reciben la atención en salud con lo cual existiría un vacío en el conocimiento sobre la violencia percibida por los usuarios de los servicios de atención sanitaria en nuestro medio.

Estimando que el paciente es el principal sujeto de atención, que su condición de enfermo en un ambiente ajeno, muchas veces desconocido y rodeado de innumerables estímulos y dependiente en grados variables de la prestación de servicios de otros, hace que se presente vulnerable a los diversos comportamientos violentos o a ser una potencial victima de ellos, esto obligaría a estudiar este fenómeno de la violencia en el contextos de la atención en salud desde la óptica de los pacientes.

Esta claro definir que se reconoce también como una expresión de violencia aquellas situaciones en las que existe una percepción de mala calidad de los servicios y que están muy lejos de las expectativas del usuario es decir cuando se abusa o se recibe un trato injusto (Chapell y Di Martino, 1998).

Entre los trabajadores con mayor riesgo de actos violentos, según los estudios, se encuentran los que desempeñan en el sector salud (Mahoney, 1990, Nogareda, 1990, Beck y col. 1992 y Sánchez, 2002), Esta problemática tiene carácter universal, es decir afecta a todos los trabajadores de atención sanitaria en mayor o menor grado, principalmente al personal medico, enfermería, esta violencia de los funcionarios en el lugar de trabajo podría generar en ellos

comportamientos violentos, que se extiendan hacia los usuarios de los servicios de salud (Kignma, 1999), los que representan el principal foco de atención en nuestro estudio.

Otros estudios encontrados abordan la dimensión y características de las relaciones establecidas entre prestadores y usuarios de los servicios, pero enfocados en la temática de satisfacción usuaria y evaluación de la atención en salud, que de una forma indirecta se relacionan muchas veces con el fenómeno en estudio, pero que no se detallan en el presente estudio.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

¿Cual es la percepción de violencia del sector salud desde el punto de vista de los usuarios que acuden a consulta externa del Hospital Clínico Viedma?

OBJETIVO GENERAL:

Conocer la magnitud del problema de violencia y factores asociados, desde la perspectiva de la población usuaria en el contexto del servicio de consulta externa del Hospital Clínico "Viedma".