

Título: La accesibilidad entre el primer y el segundo nivel de atención en la red municipal de salud de la ciudad de Rosario desde la perspectiva de los usuarios: redes Distrito Sur y Distrito Noroeste.

EJE PROPUESTO: Redes de atención a los problemas de salud: diagnóstico y tratamiento.

Modalidad: Relato de experiencia

Huerta, Adriana – Muruaga, María Cecilia – Amarilla, Delia Inés– Puzzolo, Julia

huerta.adriana@gmail.com

Área de investigación (Secretaría de Salud Pública Municipal de Rosario) – Universidad Nacional de Rosario – Instituto de la Salud Juan Lazarte.

Introducción.

Este trabajo es producto de la investigación actualmente en curso “Impacto de las estrategias de integración de la atención en el desempeño de las redes de servicios de salud en diferentes sistemas de salud de América Latina (Equity-LA II)”. Aborda la accesibilidad entre niveles de atención en la red pública municipal de la ciudad de Rosario desde la perspectiva de los usuarios a partir de entrevistas realizadas en centros de salud (CS) del primer nivel de la red Distrito Sur y la red Distrito Noroeste a pacientes con patologías crónicas —preferentemente diabetes tipo 2 y EPOC— o cuidadores.

Objetivo:

Analizar la percepción sobre la accesibilidad entre el primero y el segundo nivel de atención en las redes Distrito Sur y Distrito Noroeste de los pacientes con patologías crónicas y cuidadores que se atienden en la red de salud pública de la municipalidad de Rosario.

Estrategia metodológica:

Se realizó un estudio cualitativo con entrevistas en profundidad en dos distritos de la ciudad de Rosario – Distrito Noroeste (DN) y Distrito Sur (DS) –; la selección de informantes consideró como criterios: ser usuarios y usuarias de la Red Distrito Sur o de la Red Distrito Noroeste, portadores de una patología crónica, priorizando específicamente Diabetes y/o EPOC y haber transitado en los seis meses previos a la entrevista ambos niveles de atención. Se llevaron a cabo veinticinco entrevistas, diecisiete en la red Distrito Sur y ocho en la red Distrito Noroeste.

Resultados.

En líneas generales, los usuarios entrevistados expresan una valoración positiva de la atención recibida en la red distrital. Esta valoración pareciera anclar fundamentalmente en el vínculo que construyen con los médicos del primer nivel – en varios de los entrevistados, vínculos de muchos años con los profesionales y con todo el personal del efector- y en algunos casos también con los especialistas. La calidad de este vínculo y su desarrollo a lo largo de la vida del paciente constituye el factor fundamental que explica la satisfacción con la atención, a pesar de los obstáculos que los pacientes identifican en términos del acceso a la atención. En efecto usuarios de ambas redes distritales señalan demoras excesivas en el acceso turnos con algunas especialidades del segundo nivel y para algunos estudios complementarios. Algunos usuarios manifiestan además diversas consecuencias derivadas de las demoras en la asignación de turnos: pérdida de turnos porque los usuarios deben concurrir en reiteradas oportunidades al centro de salud de primer nivel para averiguar si les fue asignado el mismo; utilización de circuitos privados para realizar estudios complementarios con incremento de los gastos de bolsillo; acceso al circuito público provincial para consultas especializadas incrementándose la fragmentación en los procesos de atención.