



# PERCEPCIÓN SOBRE CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN ENTRE NIVELES EN LOS SERVICIOS DE SALUD EN VERACRUZ

Mtra. Angélica Ivonne Cisneros Luján;  
Dra. Dulce María Cinta Loaiza;  
Dra. María Alejandra Sánchez Bandala;  
Mtra. Miriam García Medina;  
Lic. Doralí Aguilar Sánchez

[www.equity-la.eu](http://www.equity-la.eu)

21 de Mayo de 2015



# 1. Introducción

## Equity-LAI

- Evaluar la efectividad de diversas estrategias de integración de la atención en distintos Sistemas de Salud en América Latina.

## Contexto

- Fragmentación servicios de salud → coordinación, continuidad, calidad.

## Lo que se presenta...

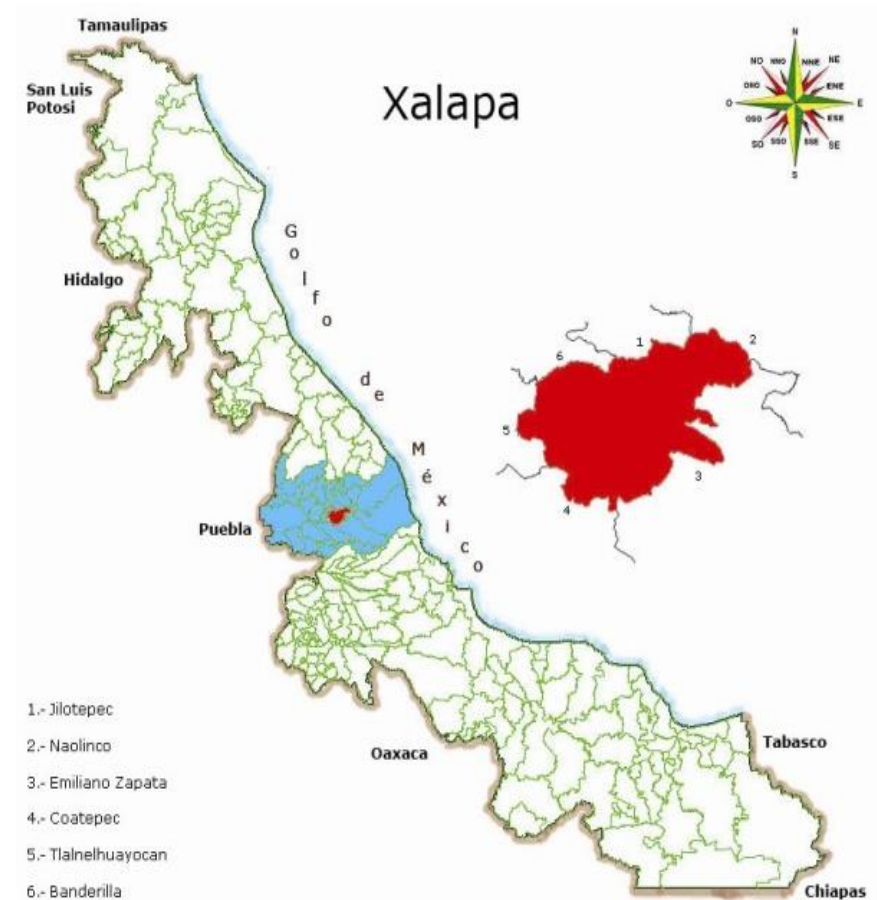
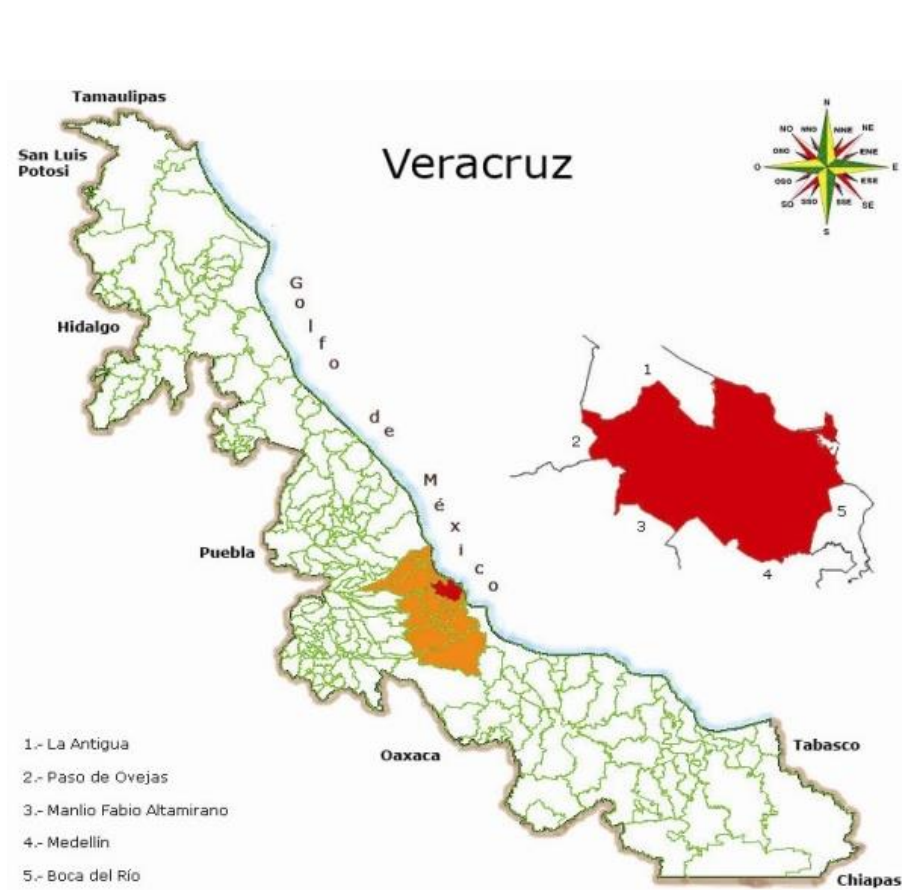
- Estudio línea base / cualitativa: continuidad de la atención entre niveles.

## 2. Objetivo

Explorar la percepción y experiencias de los pacientes con patologías crónicas, así como la de sus cuidadores, sobre la continuidad de la atención entre niveles y los factores que la influyen en las redes de intervención y de control seleccionadas en México.

### 3. Áreas de estudio y redes seleccionadas

- Áreas de estudio y redes seleccionadas

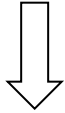


## 4. Metodología

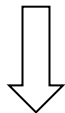
- Estudio cualitativo.
- Universo: pacientes / cuidadores de las redes seleccionadas.
- Muestra teórica y flexible, tamaño definido por criterio de saturación.
- Recolección de datos: entrevistas semiestructuradas (23).
- Análisis temático del contenido utilizando el software Atlas-ti.

# 5. Resultados

Factores que influyen en la continuidad de la atención



**Continuidad de la atención:**  
Grado de coherencia y unión de las experiencias en la atención que percibe el usuario a lo largo del tiempo (a)



**Calidad de la atención**

- **Sistema de salud**
- **Servicios de salud**
- **Pacientes**
  
- ❖ **Continuidad de la gestión clínica:**
  - Consistencia de la atención
  - Accesibilidad entre niveles
  
- ❖ **Continuidad de la información**

**Estrategias de mejora**

(a) The impact of alternative care integration strategies on health care networks' performance in different Latin American health systems

# Percepción de la continuidad de la atención: Gestión clínica

## Consistencia de la atención

- Comunicación limitada.
- Referencias adecuadas de primero a segundo nivel.
- Limitada contrarreferencia de segundo a primer nivel.
- Médico general como responsable del seguimiento.
- Desacuerdos en los tratamientos

## Accesibilidad entre niveles

- Barreras de primero a segundo nivel: diferimiento, pago por servicios, falta de equipo y medicamentos, mal trato de los profesionales, dificultades de transporte.
- Barreras de segundo a primer nivel: limitado acceso a medicamentos, tiempo de espera prolongado en sala.

# Percepción de la continuidad de la atención: Información

## Continuidad de la información

- De primero a segundo nivel: Hoja de referencia.
- De segundo a primer nivel: Uso limitado del formato de contrarreferencia, sustituyendo por resumen de alta hospitalaria, resultados de estudios, receta, copias fotostáticas de documentos clínicos, lo dicho por el paciente.
- Utilización de la información transmitida por los médicos generales para dar seguimiento, apoyar el diagnóstico o ajustar el tratamiento.



# Factores que dificultan la continuidad entre niveles

## Sistema de salud

- Cobertura limitada del Seguro Popular.
- Pagos por servicios.

## Servicios de salud

- Recursos limitados (personal, equipo, insumos, medicamentos).
- Inestabilidad laboral de los médicos del primer nivel.
- Falta de capacitación del personal.
- Relaciones poco respetuosas entre médicos y de éstos con los pacientes.
- Inexistencia de expediente clínico compartido.

## Pacientes

- Recursos económicos limitados.
- Condiciones deterioradas de los pacientes.
- Responsabilidades en el cuidado de los hijos (mujeres) y laborales (hombres).

## Influencia de la continuidad entre niveles en la calidad de la atención

- Compra de servicios / medicamentos (gasto de bolsillo).
- Postergar la realización de estudios de laboratorio.
- No consumir algunos de los medicamentos prescritos (no surtidos).
- Percepción de que su salud se ve afectada por no recibir atención oportuna.

# Estrategias de mejora de la continuidad entre niveles

## Sistema de salud

- Disminuir / eliminar los pagos por los servicios.
- Ampliar la cobertura del Seguro Popular.

## Servicios de salud

- Aumentar los recursos destinados a los servicios de salud (infraestructura, medicamentos).
- Actualización y capacitación constante de los médicos.
- Realizar reuniones de profesionales de diferentes niveles de atención para acordar tratamientos.
- Asignación de hospital en función de facilidades de transporte.

## 5. Conclusiones

- Principal preocupación: accesibilidad a segundo nivel.
- Opinión adecuado seguimiento / experiencias.
- Limitada transferencia de información de segundo a primer nivel.
- Articulación compleja: Factores sistema de salud / servicios de salud / usuarios.
- Impacto negativo en la calidad de la atención / experiencias.
- Escasa concepción del derecho a la salud y a una atención de calidad.

**¡MUCHAS GRACIAS!**