

Satisfacción de Usuarios de Centros de Atención Primaria de la Salud

1. OBJETIVO DE LA BECA

Objetivo General:

- Explorar el grado de satisfacción de los usuarios de tres Centros de Salud pertenecientes al Área Programática del Hospital Santojanni, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, vinculándolo con características de gestión y atención de los mismos.

Objetivos Específicos:

- Identificar las variables más relevantes que determinan la satisfacción de los usuarios con los Centros de Salud.
- Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a los Centros de Salud seleccionados.
- Evaluar el grado de accesibilidad percibida a dichos servicios (desde el punto de vista geográfico, temporal, económico, administrativo y cultural).
- Identificar características relativas al modelo de gestión y de atención que presentan los Centros de Salud seleccionados.
- Comparar el grado de satisfacción de los usuarios de los tres Centros de Salud, vinculándola con las características de gestión y atención de los Centros.

2. METODOLOGÍA UTILIZADA

Se trató de un estudio exploratorio, descriptivo, en dos etapas, con utilización de técnicas cualitativas y cuantitativas.

El universo de estudio fueron los usuarios de tres Centros de Salud del Área Programática (AP) del Hospital "Donación F. Santojanni", perteneciente al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA). Se seleccionaron los tres Centros de Salud y Acción Comunitaria (CESAC) del AP que más consultas atienden y que son instituciones de referencia para la población del área. Dichos Centros son los N° 3, 5 y 7.

Caracterización del Área Programática del Hospital Santojanni

El Hospital Santojanni está ubicado en el barrio de Mataderos, próximo a la General Paz y asiste a vecinos de los barrios de Liniers, Villa Luro y Mataderos, además de a una importante cantidad de pacientes provenientes de la zona oeste del Gran Buenos Aires, especialmente de La Matanza, pero también de Merlo, Rafael Castillo, General Villegas y Florencio Varela, entre otras localidades.

El AP del Hospital cuenta con una importante red de recursos de salud: cinco CESAC, los N° 3, 4, 5, 7 y 29; tres Centros Médicos Barriales (CMB), los N° 7, 15 y 20; ocho Médicos de Cabecera (MC) y diez

Odontólogos de Cabecera (OC) (ver Mapa con la delimitación del AP y la ubicación de sus recursos de salud en el **Anexo I**).

Se describen, a continuación los CESAC N° 3, 5 y 7, donde se está llevando adelante el presente estudio.

EI CESAC N° 3 está enclavado en el barrio de Villa Lugano. Atiende mayormente usuarios de los barrios de Lugano I y II y también población de la Villa N° 20 (mayoritariamente de origen extranjero), que pertenece al AP de otro hospital. Asimismo, atiende población proveniente de fuera de su área programática, incluso de zonas aledañas del GBA (por ej. Villa Celina). Cuenta con las siguientes especialidades: clínica médica, pediatría, ginecología, adolescencia, psicología, odontología, otorrinolaringología, fonoaudiología y servicio social. Brinda servicios diagnósticos y prestaciones de enfermería. Es uno de los dos únicos Centros de Salud del Gobierno de la CABA que cuenta con guardia (clínica, pediátrica y enfermería) de 24 horas, equipada con ambulancia propia.

EI CESAC N° 5 funciona en un moderno edificio de dos plantas, inaugurado en octubre del 2005, ubicado en el barrio de Mataderos. Atiende principalmente usuarios de Ciudad Oculta, barrio de características de villa, instalado en el "elefante blanco", gigante hospital que quedó medio construir donde habitan hoy cerca de 30.000 personas, quedando el CESAC atravesado por la fuerte conflictiva social del barrio en el que está inmerso. Atiende, también, usuarios provenientes de zonas aledañas del GBA (por ej. Villa Madero). Posee 40 consultorios (2 con instalaciones especiales para ginecología y 2 para odontología), sala de radiología, enfermería, vacunatorio, 2 salas de espera y farmacia. Cuenta con las siguientes especialidades: clínica médica, pediatría, ginecología, psicología, odontología, adolescencia, servicio social, antropología. Brinda servicios diagnósticos y prestaciones de enfermería. Dentro de los Programas que lleva adelante, se destaca el PRODEGEM (Programa de detección del cáncer génito mamario) que permite a las usuarios realizarse los estudios ginecológicos y llevarse los resultados en el mismo día.

EI CESAC N° 7 funciona en un antiguo edificio, en el barrio Piedrabuena, al borde de Villa Lugano. Atiende, principalmente, población del barrio, aunque también recibe usuarios de Provincia (por ej. Villa Madero) y del barrio INTA (perteneciente al Área Programática), ambos con importante porcentaje de origen extranjero. Cuenta con las especialidades de clínica médica, ginecología, pediatría, obstetricia, odontología, nutrición, fonoaudiología, psicología, psicopedagogía, trabajo social. Brinda servicios diagnósticos y prestaciones de enfermería. Allí se desarrollan distintas residencias del GCBA (enfermería, educación para la salud, medicina generalista). Es el otro Centro de Salud del GCBA que cuenta con servicio de guardia (clínica de adultos y enfermería), las 24 hs., equipado con ambulancia propia. Es Centro CePAD (Centro de prevención, asistencia y diagnóstico del VIH-SIDA).

Primera Etapa:

La primera etapa de la investigación, de índole cualitativa, tuvo por objeto conocer las variables a partir de las cuales los usuarios definen su satisfacción con los Centros de Salud. Las mismas fueron relevadas a través de la metodología de entrevistas semi-estructuradas, tomadas a usuarios que concurren a los

Centros de Salud del área en estudio y sirvieron como base para elaborar el cuestionario estandarizado que se aplicó en la segunda etapa.

Segunda Etapa:

Se construyó un instrumento estandarizado, con base en las variables identificadas en la primera etapa, el que fue discutido con el Jefe del AP y con los Jefes y equipos de salud de los CESAC participantes, a fin de incorporar sugerencias y variables de interés para dichos efectores.

Se tomó una prueba piloto para ajustar el lenguaje del instrumento a las características socio-culturales de la población (a veces con bajo nivel de escolarización y alto porcentaje de inmigrantes). La versión final del instrumento se presenta en el **Anexo II**.

Se realizó un muestreo intencional, por cuotas, en función de variables de sexo, edad y servicio consultado (excluyendo la guardia), representativa de la población usuaria de los Centros bajo estudio. Se tomaron 100 encuestas en cada uno de los Centros de Salud, totalizando 300 encuestas. La toma fue realizada por un equipo de encuestadores, capacitados a tal efecto.

Las características de la población bajo estudio se muestran, a continuación, en los **Cuadros N° 1 a 8**.

Cuadro N° 1 - Distribución por sexo.

SEXO	%		
	CESAC 3	CESAC 5	CESAC 7
Femenino	91	91	86
Masculino	9	9	14
Total	100	100	100

Cuadro N° 2 - Distribución por edades.

EDAD	%		
	CESAC 3	CESAC 5	CESAC 7
De 14 a 19 años	9	18	5
De 20 a 24 años	18	14	25
De 25 a 34 años	30	36	30
De 35 a 44 años	17	15	14
45 y más años	26	17	26
Total	100	100	100

Cuadro N° 3 - Distribución por nivel educativo.

NIVEL EDUCATIVO	%		
	CESAC 3	CESAC 5	CESAC 7
Primaria incompleta	11	11	13
Primaria completa	21	26	20
Secundaria incompleta	37	31	28
Secundaria completa	24	19	29
Terciaria incompleta y más	6	8	7
No escolarizado-No sabe/No contesta	1	6	3
Total	100	100	100

Cuadro N° 4 - Distribución por nacionalidad.

NACIONALIDAD	%		
	CESAC 3	CESAC 5	CESAC 7
Argentina	30	41	34
Extranjera	70	58	65
No sabe/No contesta	0	1	1
Total	100	100	100

Cuadro N° 5 - Distribución por situación ocupacional.

OCUPACIÓN	%		
	CESAC 3	CESAC 5	CESAC 7
Ama de casa	54	64	47
Trabaja afuera	27	18	23
Estudiante	6	11	4
Otros (*)	13	7	26
Total	100	100	100

(*) Plan Jefes, Jubilado, Desocupado, No sabe/No contesta.

Cuadro N° 6 - Distribución por lugar de residencia.

RESIDENCIA	%		
	CESAC 3	CESAC 5	CESAC 7
AP del CESAC	69	56	53
Otros barrios del AP del Htal. Santojanni	2	17	17
Fuera del AP del Htal. Santojanni	28	24	28
No sabe/No contesta	1	3	2
Total	100	100	100

Cuadro N° 7 - Distribución según tiempo de usuario.

EDAD	%		
	CESAC 3	CESAC 5	CESAC 7
Hasta 2 años	39	39	35
De 3 a 5 años	26	23	18
De 6 a 10 años	15	20	20
De 11 a 15 años	7	10	6
De 15 a 20 años	10	5	15
Más de 20 años	3	3	6
Total	100	100	100

Cuadro N° 8 - Servicio que consulta al momento de la encuesta.

SERVICIO	%		
	CESAC 3	CESAC 5	CESAC 7
1 Pediatría/Adolescencia	26	38	38
2 Ginecología	25	15	21
3 Obstetricia	2	14	10
4 Clinica	24	21	15
5 Odontologia	11	4	2
8 Guardia	7	-----	7
Otros (*)	6	8	7
Total	100	100	100

(*) Nutrición, Psicología, Otorrinolaringología, Fonoaudiología, Asistencia Social, No sabe/No contesta.

3. RESULTADOS

3.1. Motivo de la Elección del Centro de Salud

La encuesta indagó, en primera instancia, con una pregunta abierta, cuáles eran los motivos por los cuales los usuarios elegían atenderse en cada uno de los Centros de Salud. En los tres CESAC estudiados las dos primeras razones invocadas por los encuestados para su elección fueron la **cercanía al Centro** y la **buena calidad de la atención médica**, en ese orden de prioridad. La cercanía implica tanto comodidad, como ahorro de dinero: "me queda más cómodo"; "vengo caminando", "me queda cerca, no pago pasaje".

No obstante la importancia que se le otorga a la cercanía al Centro, con frecuencia la calidad de la atención prima sobre la misma, eligiendo los usuarios atenderse en lugares más lejanos a su domicilio - en tanto esto les sea posible económicamente- para obtener una atención de mayor calidad y/o mayor comodidad en la misma: "vengo desde Fiorito porque no me gusta cómo atienden en otros lugares"; "yo vivo en Laferrere, pero pienso que acá la atención es mejor, por eso vengo hasta acá" (Centro 5); "atienden mejor que en la Salita de Villa 20"; "el Centro 18, de la Villa 20, que depende del Piñero, está lindo de afuera, pero no hay médico"; "hay una Salita donde vivo, en la Villa 20, pero es fea, te pisan" (Centro 3); "prefiero esta Salita que la del INTA porque allá hay mucha gente con poco personal"; "en el barrio INTA fui a la Salita cuando estaba embarazada pero es chiquitito, no es como este y hay mucha gente y tenés que esperar un montón, no hay guardia, no es como aquí, y no siempre hay médico"; "vivo en Villa Madero y este Centro es el más cercano, deberían poner algo por Villa Madero"; "vivo en Madero, hay una Salita ahí pero no cuenta con todos los servicios que hay acá, no tiene vacunas, nada" (Centro 7).

Los dos factores siguientes más mencionados en los tres CESAC que fundamentan la elección del Centro son la **dación de medicamentos** y la **rapidez en la atención**. Esta última se define generalmente por comparación con otras instituciones conocidas por el usuario: "porque me parece más rápido que en el Hospital"; "porque es accesible, porque a los hospitales hay que ir temprano, a las tres o cuatro de la mañana para poder atenderte"; "atienden bien, rápido para todo, no demora tanto con los estudios, en comparación con los hospitales" y fue especialmente destacada en el Centro N° 3, comparándosela, con frecuencia, con la atención de otros lugares de las zonas de residencia de los usuarios: "en la Salita que depende del Piñero, que no atiende bien, tengo que esperar horas"; "atienden más rápido que en la Salita del Piñero"; "es más rápido, antes iba a la Salita del Piñero". En el caso del CESAC 5 se destacó la rapidez de los estudios de ginecología y la posibilidad de obtener los resultados en el día: "dan más rápido los resultados de los estudios de pap y colpo, a veces en el mismo día, yo vengo una vez cada seis meses sólo a hacerme esto, soy de Isidro Casanova, tengo obra social pero es mejor y más rápido acá"; "entregan el pap pronto, es muy bueno el servicio de ginecología, yo vivo en San Justo, a dos cuadras del Paroissien, pero se ha venido abajo, los hospitales no están tan bien allá".

La **guardia** es el otro factor más mencionado en los Centros N° 3 y 7 (el N° 5 no posee) y apareció como un factor de elección importante, principalmente en el CESAC N° 3: "porque en la guardia atienden

rápido y porque pediatría atiende bien, son los dos servicios por los que vengo al Centro, a mí me corresponde la Salita de Villa 20"; "la guardia es muy buena"; "porque la guardia atiende toda la noche, es lo que más uso"; "porque tienen guardia"; "por guardia es la que me queda más cerca, sólo uso la guardia porque tengo Plan Médicos de Cabecera y a los nenes los hago atender ahí"; "tengo obra social pero vengo aquí a la guardia".

Aparecen luego, en menor orden de importancia, otras razones como el **tiempo de usuario** del Centro: "siempre me atendí acá"; "me atiende la doctora desde mi primera nena, siempre la atendieron acá"; "siempre vengo aquí, desde hace muchos años, tengo mi historia aquí, ya estoy acostumbrada, aunque vivo en San Justo, atienden muy bien"; "vengo acá porque ya tengo una confianza"; **el buen trato**: "desde la primera vez me atendieron bien como médico y como persona"; "allá en Fiorito no tenés buen trato con la pediatra" y la **oferta de especialidades** (en ese orden de importancia). Existe un porcentaje de los usuarios que se atiende en otras instituciones y acude a alguno de los Centros en particular, para utilizar un servicio específico, siendo los más mencionados: pediatría, ginecología, la guardia y el servicio de vacunación.

Por último, cabe destacar que muchos usuarios manifiestan tener cobertura de obra social, pero eligen, de todos modos, atenderse en el Centro de Salud, principalmente por razones de cercanía, buena atención y cobertura de medicamentos: "tengo obra social pero me atiendo acá por cercanía y porque estoy muy conforme con la atención"; "lo bueno es que vengas de donde vengas te atienden, aunque tengas obra social, yo prefiero venir acá a controles, por el DIU, porque si no, tengo que ir primero a San Justo a comprar el bono, después que te atiendan, aparte la obra social no te cubre todos los remedios"; "vengo por la cercanía, tengo una obra social y vengo acá porque mi obra social me queda lejos, acá me dan los medicamentos y la atención es buena"; "por la atención de los médicos, teniendo obra social vengo acá"; "las nenas tienen obra social pero las traigo acá porque nos queda muy lejos, en Avellaneda, gasto más en boleto o remise y no te atienden muy bien, prefiero traerlas acá".

3.2. Grado de Satisfacción con los Distintos Aspectos de los Centros de Salud

En segundo término, la encuesta evaluó la satisfacción de los usuarios con aspectos específicos de los Centros de Salud, utilizando una serie de preguntas cerradas, con una escala likert de satisfacción (el instrumento se presenta en el **Anexo II**). Luego de realizar los análisis estadísticos correspondientes no se han hallado asociaciones estadísticamente significativas entre ninguna de las variables basales (edad, sexo), ni sociodemográficas (nacionalidad, situación ocupacional, nivel de estudios, lugar de residencia, tiempo de usuario) con la satisfacción global o con aspectos específicos de la misma. Se presenta, entonces, el análisis descriptivo de las variables en estudio.

Las variables relevadas fueron agrupadas en los siguientes ítems: atención médica (incluye satisfacción con el tiempo que el profesional dedica a la consulta, trato brindado, modalidad de atención de los problemas de salud, explicaciones ofrecidas al paciente y atención en la guardia); atención brindada por otros miembros del equipo de salud (incluye satisfacción con la atención del personal de enfermería, exámenes ginecológicos, ecografías, análisis de sangre y test de VIH); asistencia del personal de apoyo

(incluye satisfacción con la atención del personal administrativo, personal de seguridad y personal de limpieza); beneficios (incluye satisfacción con la entrega de medicamentos y de leche); organización y gestión (incluye satisfacción con la oferta de especialidades médicas, espera para sacar turno, espera hasta ser atendido, información brindada, accesibilidad geográfica); confort e higiene (incluye satisfacción con el confort de las instalaciones, y limpieza e higiene de las mismas). A continuación se presentan los resultados para cada una de las variables mencionadas.

3.2.1. Atención Médica

En relación con la satisfacción vinculada con la atención médica se indagaron, primeramente, los siguientes aspectos: **tiempo que el profesional dedica a la consulta, trato brindado, modalidad de atención de los problemas de salud, explicaciones ofrecidas al paciente.**

En todos estos aspectos se presentan niveles muy altos de satisfacción (del 90% o más), en los tres CESAC bajo estudio (ver **Cuadros N° 9, 10, 11 y 12**). Los niveles de disconformidad, son, por lo tanto, bajos y el porcentaje de usuarios que manifiesta estar "muy disconforme" en ningún caso (en ningún aspecto y en ningún Centro) supera el 1%.

Cabe señalar, no obstante, que un porcentaje de los pacientes que declaran estar "conformes" con los aspectos en evaluación antes mencionados, manifiestan quejas y disconformidades que, en algunos casos, aparecen como contradictorias con su respuesta: "según el médico que te atiende, vienen de mal humor, hay que tener suerte"; "a veces te atiende rápido y ni te revisa"; "depende qué pediatra te atiende"; "a veces tardan porque revisan, a veces no revisan y te dan la receta rápido y después el nene sigue igual"; "ayer me tocó otra obstetra, porque la doctora que me atendía tuvo que ir al Santojanni, estaba con el celular, no me escuchaba..."; "sólo me dice que tengo que seguir con el tratamiento"; "a veces le entiendo, otras veces no le entiendo".

Las razones de mayor disconformidad se refieren, en los tres Centros, al tiempo que el profesional le dedica a la consulta "hay muchos turnos y tienen poco tiempo los profesionales, dedican poco tiempo"; "parece que se lo quiere sacar de encima, mientras más rápido se va, mejor"; "te atiende poco tiempo la ginecóloga"; "te atienden así nomás, rapidísimo, en ginecología"; seguidas, en el caso del Centro N° 5, de la atención médica.

Cuadro N° 9 - Conformidad con el tiempo que le dedica el profesional que lo atiende.

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	21	89	23	93	24	94
Conforme	68		70		70	
Disconforme	7	8	5	6	5	5
Muy Disconforme	1		1		0	
No sabe/No contesta	3	3	1	1	1	1
Total	100	100	100	100	100	100

Cuadro N° 10 - Conformidad con el trato brindado por el profesional que lo atiende.

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	29	95	37	96	38	97
Conforme	66		59		59	
Disconforme	2	3	2	2	1	1
Muy Disconforme	1		0		0	
No sabe/No contesta	2	2	2	2	2	2
Total	100	100	100	100	100	100

Cuadro N° 11 - Conformidad con la atención a los problemas de salud del profesional que lo atiende.

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	28	94	34	92	23	98
Conforme	66		58		75	
Disconforme	3	4	6	6	1	1
Muy Disconforme	1		0		0	
No sabe/No contesta	2	2	2	2	1	1
Total	100	100	100	100	100	100

Cuadro N° 12 - Conformidad con las explicaciones que da el profesional que lo atiende.

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	30	93	35	97	22	93
Conforme	63		62		71	
Disconforme	4	5	2	2	4	4
Muy Disconforme	1		0		0	
No sabe/No contesta	2	2	1	1	3	3
Total	100	100	100	100	100	100

Respecto a la **atención en la guardia**, se presentan, en el **Cuadro N° 13**, los resultados para los dos Centros bajo estudio que tienen este servicio (los N° 3 y 7). Los porcentajes se refieren al 94% de la población encuestada que es usuaria del servicio de guardia, en el caso del Centro N° 3, y del 74% que es usuaria, en el caso del Centro 7. Estos Centros son los únicos dos, dependientes del Gobierno de la CABA que cuentan con un servicio de guardia de veinticuatro horas, estando ambos equipados con ambulancia propia. En el caso del Centro 3, la guardia es de clínica médica, pediatría y enfermería, mientras que en el Centro 7 es de clínica médica y enfermería.

Dentro de los usuarios que manifiestan estar "muy conformes" o "conformes" con la atención, las razones de la conformidad radican, principalmente, en la buena atención, la rapidez de la misma y la posibilidad

de ser derivado en ambulancia al Hospital Santojanni (en ese orden), en ambos Centros: "yo soy epiléptica, me descompuse varias veces y me han atendido bien"; "atienden en seguida"; "me atendieron en el momento y me pudieron derivar con la ambulancia"; "me lo atienden en seguida al nene"; "he venido a la una, las dos, las tres de la mañana por las vías respiratorias y me atendieron muy bien" (C. 3); "me llevaron al Santojanni con la ambulancia, me atendieron muy bien y rápido, en el Centro 5 no tienen guardia y te mandan al Santojanni y a veces no tenés plata"; "llamaron la ambulancia en el momento, la derivaron y llevaron al Santojanni a la nena"; "a cualquier hora venís y te atienden en seguida" (C. 7). Se menciona, a continuación, el buen trato y los diagnósticos acertados.

Cuadro N° 13 - Conformidad con la atención en la guardia (población usuaria).

CONFORMIDAD	%				
	CESAC 3		CESAC 5	CESAC 7	
		MC+C D+MD			MC+C D+MD
Muy Conforme	11	76	NO POSEE (*)	15	77
Conforme	65			62	
Disconforme	16	24		23	23
Muy Disconforme	8			0	
Total	100	100		100	100

Cabe señalar que, tal como ocurre con otras variables en estudio, usuarios que manifiestan estar "conformes" con el servicio, relatan malestar con algunos aspectos del mismo, siendo los más importantes, la demora en la atención (y problemas concomitantes, como instalaciones poco confortables para la espera y desorganización administrativa) y variabilidad en la calidad de la atención en función del profesional actuante (incluyendo errores de diagnóstico): "el viernes estuve cuatro horas de demora para que me atiendan y no tenía dónde sentarme"; "atienden muy bien, pero a veces hay que esperar, sobre todo en pediatría, porque hay un solo pediatra"; "depende el profesional que te toque, igual que en todos lados, y tendrían que ordenar la llegada, la gente pregunta '¿quién es el último?', tendría que haber acá siempre una enfermera para dar turnos para que no haya inconvenientes"; "depende quién te atiende y de la cantidad de gente que hay en la guardia, a veces es un mundo de gente"; "a veces tardan un poco para atender, la de adultos, otras veces no, pero por lo menos se tiene eso, aunque uno tenga que esperar, es importante la guardia de los chicos que antes no había, la verdad que hemos venido a la noche, tarde, tendría que haber un traumatólogo, porque el chico se dislocó el brazo y tuvimos que ir a Casa Cuna a las seis de la mañana, no había colectivo, un trastorno"; "si mis hijos están muy mal voy directo al Hospital, vine dos veces y me decían que era viral, pero fui al Santojanni y era neumonía, depende el médico que te atiende, me decían que le hiciera vapor, pero tenía otra cosa más grave que no se iba con vapor"; (C. 3); "tuvieron que verme muy amarilla para que me lleven al Santojanni, siempre que venía me daban una inyección y me mandaban a casa" (C. 7). Se mencionan, asimismo, problemas con el trato de médicos y enfermeras.

Alrededor de un 20% de la población usuaria de la guardia manifiesta disconformidad con la atención, en ambos Centros. En cuanto a la población usuaria que manifiesta estar "muy disconforme" con la atención, se ha registrado esta situación, sólo para el caso del Centro N° 3. Los motivos de la disconformidad

radican, principalmente, en la demora en la atención y en el trato recibido, tanto de parte de los médicos como de las enfermeras: "tardan en venir, a cada rato estás pidiendo el médico y te dejan esperando"; "venís con el nene re mal y te tienen una hora, y escuchás que las enfermeras están tomando mate y charlando, y si les decís algo te sacan y tenés que seguir esperando"; "no te atienden en seguida, mi hijo no podía respirar y esperé una hora y al final me fui al Hospital de Niños, porque estaba muy mal"; "están tomando mate, huele a cigarrillo de los médicos, no atienden ni los médicos, ni las enfermeras"; "la pediatra no está, hay que ir a llamarla y se junta mucha gente, a veces están chusmeando". También se menciona el poco tiempo dedicado a la consulta y errores de diagnóstico.

Respecto a los usuarios que se manifiestan "disconformes" con la atención, las razones señaladas son, principalmente, la demora en la atención, la mala calidad de la atención (incluyendo la variabilidad de la misma en función del profesional que atiende, errores de diagnóstico y la no resolución de los problemas) y el trato recibido de parte de médicos y enfermeras: "siempre estoy media hora o una hora esperando para que me tomen la presión"; "no atienden bien, hay que esperar mucho"; "con la guardia tuve muchas desilusiones, los médicos duermen y te atienden así nomás, y te mandan al Hospital"; "no la revisaron a la nena, la medicaron como si fuera gripe y en otro Centro le diagnosticaron neumonía"; "no revisan bien a los chicos, te hacen todo rápido y ya"; "la atención es mala, el pediatra atendió mal a mi nene que estaba muy mal y él sólo lo palpó y me dijo que no tenía nada"; "depende el médico, pero la mayoría te revisa así nomás, a veces vine dos veces porque me daba una cosa, no iba, volvía a venir y me daba otra cosa totalmente distinta"; "a veces sí y otras no, no te dan bolilla"; "a veces atienden bien, a veces no hay médico o vienen después de un buen rato, una vez vine y estaban de paro"; "no estoy conforme con las enfermeras, no tratan bien a los pacientes" (C. 3); "disconforme por el tiempo de espera"; "hay que esperar mucho"; "depende el día, si tienen ganas de atenderte te atienden rápido, si no, te hacen esperar"; "te hacen esperar mucho y te atienden según el humor y rápido para despacharte"; "vine una vez con muchos dolores de panza, sólo me dieron dieta, no me dieron nada para aliviarme, me hicieron esperar mucho para decirme eso"; "tomé un medicamento equivocada cuando estaba embarazada, estaba muy asustada, vine a la tarde y me hicieron esperar un montón, no sé si estaban mateando"; "viene un médico que te atiende bien, otro que no..."; "según el médico que esté, algunos te revisan así nomás"; "derivan directamente al Santojanni o al Piñero"; "la guardia es paupérrima, los sábados siempre derivan, atienden de mala gana, están jugando, si no venís muriéndote no te atienden"; "varias veces vine y el médico estaba durmiendo, lo tuve que despertar"; "cuando venís siempre están durmiendo y se enojan porque los despertás, tardan a veces horas en atender"; "hay un médico que atiende muy mal, un clínico, receta medicamentos que en la farmacia no hay, estando de guardia deja su puesto y se va a hacer compras"; "está el té o la comida antes que la preferencia médica, te hacen esperar, da vergüenza, habría que reprenderlos un poco" (C. 7).

Asimismo, se mencionan casos de rechazo de la demanda: "hay doctores que atienden bien, otros que dicen 'esta zona no te pertenece ¿por qué no vas a tu zona?', yo vine con mi nena que estaba con fiebre y en mi zona no hay guardia (Villa Celina)"; "ahora cambió, antes decían 'acá no atendemos curaciones, tenés que ir al Hospital', creo que ahora sí hacen, no volví" (C. 3).

3.2.2. Atención Brindada por Otros Miembros del Equipo de Salud

Respecto a la satisfacción con la **atención del personal de enfermería**, conoce el personal y el servicio, por ser usuaria del mismo, el 76% de la población encuestada en el Centro N° 3, el 73% en el Centro 5 y el 71% en el Centro 7. La información que se presenta en el **Cuadro N° 14**, se refiere a esta porción de la población.

Entre los usuarios que manifiestan estar "muy conformes" o "conformes" con el servicio, la principal razón señalada, en los tres Centros, es el buen trato recibido. Se observa en esta variable, al igual que en otras mencionadas anteriormente, que existe un porcentaje importante de la población usuaria que responde que está "conforme" con la atención, al tiempo que manifiesta insatisfacción y quejas respecto al servicio, las que están referidas al trato recibido, la desatención a los pacientes y la demora en la atención: "a veces se van para allá, a la cocina, al teléfono, al pasillo, tenés que esperar, venís y no están y tenés que esperar a que vengan"; "el problema es que demoran o no vienen, muchas veces tuve que ir a buscarlas para que me atiendan"; "estoy más o menos conforme, son variadas, unas muy atentas, otras te ignoran o se desentienden" (C. 3); "alguna te atiende bien y alguna no, depende quién te toque" (C. 5); "son personas que te tratan fríamente, bruscamente, no son como los doctores"; "hay algunas que tienen carácter, ¿en cualquier lado, no?" (C. 7).

Existe un porcentaje importante de población usuaria, en los Centros N° 3 y 7, que no está conforme con este servicio (30% y 21%, respectivamente) habiendo, en el caso del Centro 3, un 6% de la población que manifiesta estar "muy disconforme" con el mismo, tanto en consultorios externos como en guardia. En este último grupo, las razones de tal disconformidad se refieren, casi en su totalidad, a la desatención, demora en la atención y mal trato hacia los pacientes, señalándose en algún caso, también, la falta de información respecto al servicio: "no atienden, ¿ve acá la gente esperando, todas esas mamás esperando paradas con bebés a que venga la enfermera a vacunar? y a mí no sé si me van a tomar la presión, recién está llegando la enfermera sólo para vacunación y dijo 'den gracias que vengo por los chicos', ahora, cuando me atendieron, me atendieron bien"; "me atendieron bien cuando lo hicieron, estoy disconforme con que no avisaron que no había vacunas y estuvimos más de media hora esperando, al final tuve que volver a mi casa, con el bebé, me dijeron que esperara y no había nada, le dije de todo a la que vacuna, estaba tomando café, nunca están acá, siempre hay que buscarlas en la cocina, son muy asquerosas, muy prepotentes, las ves hablando por teléfono y hablan de otras cosas, tendrían que sacar el teléfono de ahí"; "en la guardia venís con el nene re mal y te tienen una hora, y escuchás que las enfermeras están tomando mate y charlando, y si les decís algo te sacan y tenés que seguir esperando"; "son muy malas, las ves tomando mate, hablando por teléfono, las ves todo el tiempo en la cocina, no en su lugar de trabajo, las tengo que ir a buscar, principalmente en guardia"; "vengo a tomarme la presión pero no hay nadie, no sé si me van a tomar o no, primero me tomaban en guardia y no había problema, pero ahora está la orden de que se tome acá, la enfermera me dijo que viniera siempre acá, a este consultorio, pero no hay nadie!.. en la guardia no me atienden más, hay que ir allá sólo cuando tenés presión alta". En el caso del Centro N° 7 se registró el caso de una usuaria que manifestó estar "muy disconforme" con el trato, debido a que fue discriminada por motivos raciales: "las enfermeras de guardia

una vez no me quisieron atender porque soy paraguaya, me dijeron que tenía que ir al Centro 5, pero para ir a ese tengo que pasar por una villa y es muy peligroso”.

Respecto a la población que responde estar “disconforme” con el servicio, tanto en consultorios externos, como en guardia, una vez más, el trato recibido y la desatención al paciente ocupan el primer lugar en cuanto a las razones invocadas, seguida de la demora en la atención y, en algunos casos, información imprecisa o errónea, e impericia técnica: “no me gusta el trato”; “el trato de las enfermeras no es bueno”; “son unas maleducadas, más en guardia”; “tienen malos tratos, puede ser porque falta personal”; “te atienden rápido, mal, te atienden cuando quieren”; “en guardia hay que esperarla mucho, están en su sala y hay que estar tocando la puerta para que salgan”; “no están atentos, sólo en la guardia, aunque te atienden más rápido que los médicos, están tomando mate y tardan en atenderte”; “no atienden bien, en la guardia atienden rápido, hay un par que te explican todo en el aire”; “hay veces que te hacen esperar”; “ellas están ahí, te tienen que atender, pero te hacen ir de acá para allá, no se ponen de acuerdo”; “ninguna es muy amable en ningún lugar, depende, te toca alguna que te trata bien y otra que no”; “sobre todo en guardia, dos o tres enfermeras no me gustan, los médicos son espectaculares, pero ellas tienen carácter feo, contestan mal, siempre tienen problemas con la gente, yo soy enfermera, te miden la presión, y como yo sé, me doy cuenta que te la están tomando mal, soy hipertensa y diabética, lo mismo con la glucosa, me dicen que tengo 70 y por ahí estoy en 400, y es peligroso”; “me sacó sangre y me dejó hinchada, a veces están de buen humor y a veces no” (C. 3); “no estoy conforme por la tardanza en atenderte”; “hay una enfermera muy mala en el trato con los chicos, si la enfermera está con una urgencia pediatría queda sin enfermera, falta personal”; “le falta amabilidad y atención, no atiende bien” (C. 5); “aunque yo puedo defenderme verbalmente, es un trato muy despectivo al paciente”; “algunos te tratan como ellos quieren, son los más, pero yo no me dejo”; “te tratan depende de su humor”; “un par de veces me trataron mal, tuve que esperar, las mande al carajo y me fui”; “a veces te atienden mal, venís a guardia mal y te hacen esperar”; “a veces te dicen una cosa y no saben, te mandan a otro lado”; “a veces me hacen mal, algunos no son correctos” (C. 7).

Cuadro N° 14 - Conformidad con la atención del personal de enfermería (población usuaria).

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	16	70	22	95	9	79
Conforme	54		73		70	
Disconforme	24	30	5	5	18	21
Muy Disconforme	6		0		3	
Total	100	100	100	100	100	100

En cuanto a los **exámenes diagnósticos** (ginecológicos, ecografías, sangre y test de VIH), en general hay una alta satisfacción con todos ellos, en los tres Centros de Salud, salvo en el caso de los análisis de sangre, que presenta porcentajes elevados de insatisfacción en los Centros 3 y 7.

Los porcentajes de satisfacción con los **exámenes ginecológicos y la colocación de DIU** fueron calculados sobre las mujeres encuestadas, usuarias del servicio y se presentan en el **Cuadro N° 15**. La satisfacción en este aspecto es muy alta en los tres Centros estudiados (en un rango que va del 95 al 99%), habiendo en el Centro 5, además, un porcentaje del 45% de las mujeres que expresan estar "muy conformes" con dichos servicios. Ninguna de las usuarias se ubica en la categoría "muy disconforme" en ninguno de los tres Centros de Salud.

En el Centro N° 5, dentro del grupo de usuarias que manifiestan estar "muy conformes" con los servicios, las fuentes de la satisfacción son tanto la rapidez en la realización de los estudios y entrega de los resultados, como la rapidez en la colocación del DIU's; se menciona, también, la buena atención y trato, y el buen asesoramiento e información brindada: "vine y me hicieron los estudios en seguida"; "es todo muy rápido, en el mismo día te dan el resultado, te ponen el DIU el mismo día que te indisponés"; "lo bueno es que te lo hacen a la mañana y al mediodía ya tenés el resultado". "me colocaron el DIU en seguida, porque vieron que tenía muchos hijos, doce tengo, en otros hospitales tardan más, quedé embarazada de mi última hija mientras esperaba el DIU en otro hospital"; "cuando quise me consiguieron el DIU"; "dan los resultados en el día, asesoran bien para el DIU y los folletos que te dan te sirven, yo soy de González Catán y vengo sólo a ginecología, desde hace seis años, me enteré por una amiga que se atendía acá"; "la doctora de ginecología es muy amorosa, no me puedo quejar, te explica bien"; "son rápidos, te atienden muy bien"; "es bárbaro, tienen muy buena atención, te dedican tiempo". Recordemos que en este Centro funciona el Programa PRODEGEM (Programa de Detección de Cáncer Génito Mamario).

Cuadro N° 15 - Conformidad con los exámenes de ginecología (pap, colpo) y colocación de DIU (mujeres usuarias).

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	18	95	45	99	18	95
Conforme	77		54		77	
Disconforme	5	5	1	1	5	5
Muy Disconforme	0		0		0	
Total	100	100	100	100	100	100

Respecto a las usuarias que están "conformes" con los servicios en los otros dos Centros (N° 3 y 7), se menciona la calidad profesional, el buen trato y la información brindada; no obstante, se relativiza la satisfacción, debido al tiempo de demora en la realización de los exámenes. Asimismo, se han encontrado usuarias, en ambos Centros, que señalan que, para la realización de exámenes ginecológicos, acuden al Centro N° 5: "me los hago en el Centro 5, que te dan los resultados en el día"; "me los hago en el Centro 5, porque la ginecóloga de aquí no me gusta cómo atiende y hace años que está" (C. 3); "hago atender a mi bebé acá, yo me atiende en el Centro 5, el pap me lo hice allí" (C. 7).

Respecto a las usuarias que están "disconformes" con los servicios diagnósticos ginecológicos en los Centros N° 3 y 7, la principal razón de la insatisfacción radica en los tiempos de espera para obtener los

resultados: "con la atención de la ginecóloga estoy conforme, pero hace un mes y medio que me hice los exámenes, el pap y colpo y no me dan el resultado, tardan mucho en traer del Hospital a acá, no sé por qué"; "tardaron mucho, no por culpa de los médicos"; "hay que esperar tres meses para el pap" (C. 3); "los resultados tardan muchísimo" (C. 7).

En cuanto a la realización de **ecografías**, los porcentajes de satisfacción, dentro de la población usuaria del servicio, son altos en los tres Centros (del 95% o más). Las razones de la conformidad se basan en el buen trato, la rapidez en la realización, la pericia de los ecógrafos y la pronta atención de las urgencias. En el Centro 7, por su parte, los usuarios señalan la ventaja de la incorporación de este servicio, que es relativamente reciente. En cuanto a al pequeño porcentaje de usuarios que manifiestan algún grado de disconformidad, en los Centros 3 y 5, la misma radica en la falta de turnos, en primer término, y al cambio o suspensión de turnos sin aviso. Por otra parte, tanto en el Centro 5 como en el 7, se encontraron usuarios que no estaban en conocimiento de la disponibilidad de este servicio: "acá no me hice ¿ahora hay?"; "no sé si hay ecógrafo, acá"; "no sabía que había ecografía" (C. 5); "no sabía que sacaban" (C. 7).

Respecto a los **análisis de sangre**, los niveles de satisfacción con los mismos se calcularon sobre la población usuaria del servicio y se presentan en el **Cuadro N° 16**. Se encontraron niveles de insatisfacción elevados en el Centro N° 7 (27%) y, en menor medida, en el Centro 3 (12%) y en el 5 (9%).

Cuadro N° 16 - Conformidad con la realización de análisis de sangre (población usuaria).

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	18	88	35	91	11	73
Conforme	70		56		62	
Disconforme	12	12	8	9	22	27
Muy Disconforme	0		1		5	
Total	100	100	100	100	100	100

En el grupo de los usuarios que manifiestan satisfacción con el servicio, se presentan argumentos referidos a la puntualidad en la extracción, la rapidez y correcta entrega de los resultados y la pericia de los extraccionistas: "siempre vengo y me atienden en horario"; "me entregaron bien los análisis" (C. 3); "los entregan cuando dicen"; "estoy conforme, me hago constantemente por mi problema de diabetes" (C. 5); "te los dan rápido"; "son muy profesionales los enfermeros". Se menciona, también el uso de material descartable. No obstante, una porción importante de los usuarios que responden estar "conformes" con el servicio, presentan quejas, las que están referidas, principalmente, a la demora en la entrega de los resultados: "tardan un poco, tardan dos meses"; "retrasaban el Hospital Santojanni de traer los análisis y me dijeron que vaya allá a pedirlos, tardaron cuatro meses"; "tarda igual que el Hospital, pero el beneficio es que no viajás, no gastás" (C. 3); "tardan mucho" (C. 5). Se mencionan, también, errores de tipo administrativo: "el problema fue que las administrativas de la mañana traspapelaron el resultado" (C. 3).

Respecto al grupo de usuarios que se manifiestan disconformes con el servicio, los principales problemas mencionados son la demora, errores en la entrega de resultados y pérdida de los mismos: "hace más de quince días que estamos esperando el resultado"; "tardan mucho, no por culpa de los médicos, haría falta un laboratorio"; "tuve problemas con la entrega de resultados, no llegan, me mandaron al Hospital y allá es lo mismo"; "no me entregaron los resultados, me dijeron que se los iban a mandar a la doctora, pero cuando vine la doctora no los tenía y me dijo que los fuera a buscar, yo no quise ir más y no los retiré" (C. 3); "me hice y no aparecieron los resultados, me tuve que hacer de nuevo en el Santojanni"; "hay que esperar, a mí no me llegó el resultado"; "se pierden muchos cuando vienen del Santojanni... para acá no llegan, me tuve que hacer dos o tres veces los mismos análisis", "no te entregan, se quedan en el Santojanni, tuve que ir a buscarlos, muchas veces tuve que ir allá, no sé por qué"; "la mayoría se pierden, tenés que ir a reclamar al Santojanni" (C. 5); "te tardan un mes para el resultado"; "tardan una banda"; "me hice el año pasado y tardaron veintiséis días, al final lo tuve que ir a buscar al Santojanni"; "se perdió mi análisis" (C. 7).

Se plantea, en segundo término, el problema para la obtención de turnos: "hay mucha espera para los turnos de análisis, dos y tres semanas"; "te dan turno para sacarte sangre para dentro de tres o cuatro meses" (C. 3); "hace falta que sean más cerca, te dan para muy lejos"; "nunca me lo hice porque me dieron turno para dos meses"; "te dan mucho tiempo para sacar el turno y para retirar los resultados, como un mes y medio" (C. 7). Asimismo, aparecen cuestiones relacionadas con los horarios de las extracciones y el trato de las extraccionistas: "solo atienden media hora o una hora, de siete a ocho, y a veces la gente no llega o no viene porque es muy temprano y está oscuro"; "las enfermeras tratan mal y siempre se están quejando" (C. 7).

Por último se han encontrado muchos usuarios que, ante las dificultades, optan por concurrir directamente al Santojanni: "acá no uso, voy al Hospital que es más rápido, acá te dan turno para un mes o más"; "nunca me hice acá, trato de ahorrar y hacérmelos afuera, en el Santojanni o en el Piñero" (C. 5); "yo voy al Santojanni, porque acá hay demora"; "allá es más rápido" (C. 7).

Respecto a los **análisis de VIH**, la satisfacción con los mismos, entre la población que se los ha realizado, es muy alta (92%, 95% y 100%, en los Centros N° 3, 5 y 7, respectivamente). Las razones de la satisfacción con los mismos, en cuanto a su modalidad de realización, de entrega de resultados e información que se da respecto a la enfermedad, se refieren a la rapidez en la entrega, la confidencialidad y personalización de la devolución de resultados y las explicaciones relativas al test, su importancia y utilidad. En el Centro 7, en particular, se mencionan las "charlas" en relación al tema. Estas son impartidas por el equipo de residentes en educación para la salud. Como se dijo, funciona en este Centro, también, el Programa CEPAD. Cabe destacar que, al igual que en preguntas anteriores, existen usuarios que, aun respondiendo que están "conformes" con el servicio, manifiestan quejas respecto al mismo, las que están referidas, en este caso, a la demora en la devolución de los resultados

Por otra parte, el porcentaje de usuarios de los Centros N° 3 y 5 que manifiesta estar disconforme con el Servicio, justifica la misma, principalmente, en problemas administrativos vinculados a la devolución de

los resultados, pérdida de los mismos, etc. Se menciona, también, falta de información que acompañara la orden de realización del test y devolución del resultado.

3.2.3. Asistencia del Personal de Apoyo

Respecto a la **atención del personal administrativo**, los porcentajes de satisfacción con la misma se presentan en el **Cuadro N° 17**. Hay un porcentaje significativo de la población encuestada de los tres Centros, que manifiesta disconformidad con dicha atención, el que se ubica entre el 18% y el 31%.

Cuadro N° 17 - Conformidad con la atención del personal administrativo.

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	9	74	10	72	0	66
Conforme	65		62		66	
Disconforme	15	18	21	25	26	31
Muy Disconforme	3		4		5	
No sabe/No contesta	8	8	3	3	3	3
Total	100	100	100	100	100	100

La población que expresa estar "conforme" o "muy conforme" con la atención administrativa refiere motivos de cumplimiento de normas, el buen trato, la buena organización y señala, también, la reciprocidad de trato respetuoso que deben mostrar los propios usuarios: "cumplen las reglas y las tienen que hacer cumplir"; "lo hacen clarito, no dejan colar a la gente"; "la secretaria de pediatría, llega puntual, antes era todo junto en el mostrador de abajo, ahora es mejor, dan turnos por servicio"; "el chico de pediatría siempre atiende muy bien" (C. 3); "nunca tuve problemas, es la gente la que no sabe ubicarse, hay que levantarse temprano, si llegás tarde, te quedás sin turno"; "es un ida y vuelta, si vos tratás bien a la persona, el otro te trata bien, si uno se expresa bien, recibe lo mismo del otro lado"; "depende mucho del comportamiento de cada persona, si hacés lo que no tenés que hacer..."; "tienen demasiada paciencia, estamos en una villa y no muchos respetan, no todos son educados en una villa" (C. 5); "nunca tuve problema, siempre me atendieron muy bien"; "me da turnos sin problemas"; "hay gente muy maleducada que trata mal, y después le hecha toda la culpa a los empleados, debería mejorar la comunicación de la gente con el personal" (C. 7). Aparece, también, como parámetro de evaluación, el tipo de atención administrativa que se brinda en otros establecimientos de salud y se señala, también, el contexto en el que desempeñan sus tareas como un límite a las posibilidades de una mejor atención: "más no pueden hacer, hay mucha gente"; "no se le puede pedir más" (C. 7).

Tal como ocurrió con otras variables, un porcentaje importante de los usuarios que afirma estar "conforme" con la atención, relativiza su afirmación manifestando quejas al respecto, las que están referidas, principalmente, a la mala atención (que incluye la transmisión de información) y al mal trato: "esperan a que uno les diga las cosas, no son capaces de asomarse a la gente para ver para qué esperan"; "a veces vienen de mal humor, depende del día" (C. 3); "abajo no dan explicaciones, te hacen renegar, la señora del primer piso atiende bien"; "a veces pelean con otra persona y le vas a preguntar

algo y no lo entendiste, y le volvés a preguntar... te tratan más o menos"; "a veces te atienden mal y otras bien, depende el día"; "a veces atienden más o menos, a veces venís con el chico que está mal y te quieren mandar al Santojanni y vos no tenés para el boleto, a veces tratan mal a la gente los empleados de acá adelante, te cagan a pedos, te dicen que tenés que venir de madrugada"; "a veces preguntás por el turno y contestan mal y predisponen mal a la gente, la del primer piso es bárbara"; "a veces les falta paciencia" "hay veces que en vez de mandarte para un lado, te mandan para el otro, pero no es para exagerar, tampoco" (C. 5); "a veces traspapelan las fichas pero nada del otro mundo"; "atienden bien pero llegan tarde"; "a veces no estoy conforme... preguntás, porque estás buscando a un doctora y te dicen que no está y sí está"; "a veces son malhumorados, tratan mal, malas formas de contestar, también los entiendo"; "a veces no te quieren dar turno porque llegaste tarde, no hay más"; "tendrían que haber mas números para chicos, yo los hice levantarse a las seis de la mañana" (C. 7).

Respecto a los usuarios que manifiestan estar "muy disconformes" o "disconformes" con la atención del personal administrativo, las razones que dan origen a la disconformidad están vinculadas, principalmente, al mal trato (incluyendo conductas discriminativas): "en el mostrador atienden muy mal por la mañana"; "te atienden rápido, les preguntás algo y te mandan a la m..."; "atienden de mala gana, no la gente nueva"; "algunos atienden bien, otros tienen un carácter..."; "a veces no tienen paciencia"; "le querés hacer una pregunta y te dicen: a las ocho, no le cuesta nada aclarar una pregunta, saber si hacer la cola o no, son medio asquerosos, tienen esa forma fea"; "no siempre nos tratan bien"; "hay una que es una repugnante, mala onda"; "tienen mala onda"; "siempre hacen esperar un montón, pueden adelantar y se van a pasear por ahí, nos dejan ahí tirados"; "tienen sus días, a veces no te dan ni bola y otras sí"; "algunos atienden bien, otros no"; "tendrían que ser un poco más amables"; "preguntás y no responden, hoy pregunté y me ignoró, dijo: '¿quien sigue?', más respeto"; "a veces no te explican, no te informan"; "a veces discriminan a la gente, a una persona que no se expresaba bien le tiró el documento a un costado y le dijo: 'capaz te atiendo o capaz no' "; "uno lleva los papeles que le dan los doctores y los rechazan, siempre hay excusas, no tratan bien a los extranjeros"; "soy paraguaya"; "te retan si tenés más de un DNI, te gritan, te hacen esperar, empiezan tarde y vos terminás gritándoles a ellos"; "te tratan muy mal, su manera de hablar, te gritan, me gritaron, yo sabía en mi cabeza el DNI y yo ya tenía la ficha hecha, pero igual, por no traer el DNI no me dieron el turno" (C. 7); "a veces tratan mal, te gritan"; "un desastre, no quiero ni hablar, te tran re mal, todos te gritan"; "a veces te gritan"; "son medias chillonas"; "le preguntás y te gritan, a veces, o no te hacen caso"; "a veces contestan mal"; "se olvidan de vos, tratan mal, piensan que son los dueños, discriminan..."; "son asquerosas, tratan mal, contestan mal, discriminan a los bolivianos, deberían cambiar el personal"; "a veces son desatentos cuando vas a preguntar"; "tardan en atender, a veces no se les puede preguntar, ni te hablan"; "te contestan mal"; "nunca están en su lugar, nadie nunca sabe nada, nunca los encontrás"; "uno le hace una pregunta y se van y te dejan esperando, y recién después vuelve y te contestan"; "depende, la de acá arriba es muy buena, pero la de abajo grita y trata un poco mal a la gente"; "depende, con los que están en pediatría, en planta baja, no estoy conforme, con el piso de arriba sí"; "a veces mezclan los papeles y uno llega primera y te ponen atrás" (C. 5); "no te explican, te atienden muy mal, te dicen una sola vez y si les preguntás otra vez te dicen 'no entendiste, andá a otro Centro si no entendiste', sobre

todo con el tema de la leche"; "faltaría alguien, sobre todo a los abuelos, que los maltratan y gritan, tendría que haber alguien con más paciencia"; "una vez vine a preguntarle y estaba en un mal día, me contestó mal, estaba hablando con otra persona, tiene que atender bien, sin importar si tuvo algún problema en su casa"; "atienden a la hora que quieren, están charlando, no nos dan importancia, el turno de la tarde es igual"; "te hacen esperar mucho"; "se ve que falta gente, ponen poca voluntad"; "faltan el respeto, no tienen consideración por la gente"; "a veces no escuchás algo y le preguntás y te dice '¿yo no hablo castellano?' "; "le pregunté tres veces si había turno para obstetricia y seguían hablando entre ellas como si no hubiera nadie"; "no te dan mucha bolilla, el tema es que no hay personal, una sola persona para tanta gente no se puede"; "las chicas del turno mañana se la pasan charlando con el de seguridad y no atienden, desaparecen, te tratan mal, te sobran, te miran y no te contestan"; "en el mostrador de adelante, disconforme, a veces están de buen carácter y a veces no, no te explican bien, te gritan 'venga mañana', veo que tratan mal a los bolivianos; acá en pediatría atienden bien"; "no te brindan la información, es muy mezquino es 'infórmese Ud. por Ud. mismo' " (C. 3).

En segundo término aparecen cuestiones referidas a la mala organización y al horario de inicio de atención: "tienen que organizarse más"; "vine a sacar turno para un pap, vine primera y terminé siendo la última porque no encontraban mi ficha"; "mucho no saben, no encuentran la ficha"; "llegan muy tarde, aunque después nos tratan bien, nunca vienen a horario a la ventanilla, mirá: son las ocho y diez y todavía no abrieron, supuestamente, tienen que abrir a las ocho, nunca están a horario" (C. 7); "la médica clínica me mandó hacer un estudio, pero las administrativas de acá estuvieron un mes y medio para encontrarlo, dijeron que no había vuelto del Hospital, pero le dije a la Directora y ella vino y estaban acá los resultados, traspapelados, algunos no saben ni escribir o leer el documento"; "se perdió mi historia clínica" (C. 3).

Es interesante observar que la problemática que enfrenta a los usuarios con el personal administrativo, queda enlazada, con frecuencia, a la problemática en el manejo (y la falta) de los turnos: por una parte, los usuarios manifiestan quejas en relación a que los empleados hacen un manejo discrecional en el otorgamiento de turnos y, por otra, aparecen atribuciones de responsabilidad por cuestiones vinculadas a los turnos que, en realidad, exceden el ámbito de decisión y manejo de los empleados administrativos (cantidad de turnos a otorgar por día, o por especialidad, por ejemplo). Esto se observa con particular claridad, en el caso del Centro N° 5: "dan muchos turnos a una persona, para ella, para otra persona, para su vecina, y los números se acaban, entonces los presentes se quedan sin número"; "si venimos a las siete de la mañana, nos dicen que no hay turno, para ginecología, por ejemplo, pero hay, no nos quieren dar porque llegamos tarde... o tratan mal"; "no atienden nada bien, es una pesadilla, la secretaria es muy agresiva, te dice 'andate, retirate que tengo mucho trabajo', cuando le pregunto por un turno, cuando no hay"; "a veces traés al nene con fiebre y no te quieren dar turno"; "a veces venís temprano y no conseguís turno, te hacen dar vueltas, te mandan de acá para allá, te mandan arriba y tenés que esperar mucho tiempo, me dijeron que no daban turno para odontología y me mandaron con la doctora, pero ella me dijo que ella no da turno"; "a veces te dan turno y a veces no, te levantás temprano y es al pedo porque no conseguís turno"; "le digo que mi bebé de un mes está muy resfriado, pero me dicen que no hay turno y no me dan". También se observa en otros Centros: "a veces ellos te

eligen la pediatra que ellos quieren, yo les pido por un pediatra que conozco, pero me dicen que ya no tiene turno y te dan para otro, generalmente te dicen que vengas mañana y cuando venís te dicen que no está atendiendo, por eso mucha gente se deja, porque tenés que venir muchas veces y al final no traés al chico, tenés que ir de un lado a otro, te dicen que es en un horario y después es otro distinto al que está en los carteles, a veces discriminan”; “te tratan muy mal, te dicen que no hay turno y no te explican bien, te mandan a cualquier lado, a pasear, de acá para allá” (C. 3).

Respecto al **trato del personal de seguridad**, los porcentajes de insatisfacción son muy bajos (2%) en los dos Centros en que se ha relevado dicha variable (los N° 3 y 7), por ser aquéllos que tienen este servicio tercerizado (el Centro N° 5 cuenta en este momento, y en forma transitoria, con servicio de vigilancia desempeñado por personal de la Policía Federal Argentina). Los usuarios que están satisfechos, invocan argumentos referidos, principalmente, a funciones que exceden las de vigilancia y que están vinculadas al buen trato del usuario, en tanto paciente, y a la evacuación de consultas relativas al funcionamiento de los Centros de Salud. Otro tanto ocurre con el **trato del personal de limpieza**, cuyos porcentajes de insatisfacción se ubican entre el 1 y el 2% en los tres Centros estudiados. Las razones de la satisfacción radica, primeramente, en la cortesía del personal y, en segundo plano, en su buena predisposición para el desempeño de la tarea y en su eficiencia.

3.2.4. Beneficios

En relación con la **entrega de medicamentos**, el 90% o más, de los usuarios encuestados, utiliza el beneficio en los tres Centros de Salud. Los porcentajes de insatisfacción con el mismo se ubican en el 5% en los Centros N° 3 y 7, y en un 4% en el Centro N° 5). Dentro del grupo que se manifiesta satisfecho con el beneficio, la principal razón para la satisfacción es la disponibilidad efectiva de los medicamentos, aunque se expresan algunas quejas referidas a la no disponibilidad de algunos medicamentos, teñidas, en algunos casos, de expresiones discriminadora y en otros, de discrecionalidad en la entrega: “los bolivianos se llevan pilas de remedios, por ahí cuando llego no quedan más” (C. 3); “a veces mezquinan un poquito y dicen que no hay más para dar a otras personas” (C. 7). Entre el grupo de usuarios que manifiestan algún tipo de disconformidad con el beneficio, los motivos se refieren, principalmente, a la falta de entrega de algunos medicamentos (o la espera para conseguirlos). En segundo término aparece el horario de funcionamiento de la farmacia (restringido), seguido de el trato del personal de farmacia y algunos inconvenientes con la autorización o llenado de las recetas.

La satisfacción con el beneficio de la **entrega de leche** se calculó sobre la población encuestada que manifestó retirar la misma y se presenta en el **Cuadro N° 18**.

En el Centro 7, pese a la alta satisfacción, se mencionan algunos aspectos, referidos a la escasez de turnos y la demora para el retiro, que acotan el nivel de la misma.

En el Centro 3 la satisfacción aparece frecuentemente asociada al cambio de sistema, implementado recientemente, para la entrega de la leche: “ahora atienden bien, era muy complicado, venías a las seis y te daban la leche a las doce, había mucha gente y era muy complicado sacar turno”; “ahora estoy conforme, con el sistema nuevo”; “ahora se arregló, es programado, antes no nos querían dar porque

decían que no había personal para que diera y dijeron que pidiéramos al Gobierno que pusieran más personal, fuimos a quejarnos al libro de actas porque la leche se iba a echar a perder”; “estoy conforme ahora, antes tenías que venir a las cuatro de la mañana para sacar turno, ahora dan turno con fecha, una persona sacaba para cinco o más personas, ahora la organización está bien, pero pasamos por varios sistemas, fueron cambiando, antes no había personal”. En el Centro 5, por su parte, se refieren razones vinculadas a la efectiva disponibilidad de la leche. Aparece, no obstante, entre los usuarios que expresan conformidad con el beneficio, la mención de problemas organizativos para el retiro de la misma: “hay veces que no te dan todo, por ejemplo te tienen que dar tres kilos y te dan dos kilos, aparte de eso, te atienden bien”; “si perdiste ese mes, no te dan”; “la primera vez tuve que luchar mucho para llevarme un paquete, hoy es la segunda vez que vengo y no pude conseguir, hay mucha gente y es un lío, la gente no se organiza”; “hay que hacer cola y madrugar”; “dicen que dan diez números y no dan, los que anotan dan número a los familiares, a veces se matan por los números de la leche, se agarran a piñas”. Se menciona, en algún caso, una mejora en la organización del sistema de entrega: “mejoró, porque ahora te llaman por nombre, antes era por número, era un desastre”.

Cuadro N° 18 - Conformidad con la entrega de leche (población beneficiaria).

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	7	76	20	74	15	90
Conforme	69		54		75	
Disconforme	17	24	20	26	10	10
Muy Disconforme	7		6		0	
Total	100	100	100	100	100	100

En cuanto a las razones de la disconformidad, en los Centros N° 3 y 5, están relacionadas, en primer lugar, con dificultades en la organización de la entrega (los turnos, demora para el retiro y horarios restringidos de entrega): “te hacen esperar mucho, se pone a todos a la misma hora y venimos como quince o veinte personas, todos juntos, y tenemos que esperar”; “dan un turno y no lo respetan, se quedan tomando el café y atienden cuando quieren, hacen venir un día y no atienden, dicen que no hay personal, los turnos programados no se respetan, cambian todo el tiempo de personal”; “que se pongan de acuerdo los administrativos, porque nos daban diez números, nada más, para la leche, y la gente se peleaba”; “los días que se entrega leche yo trabajo, vine para averiguar si me pueden dar leche los días que no trabajo” (C. 3); “dan pocos números; incluso una vez no había quién dé leche, porque las empleadas estaban embarazadas y descompuestas y me perdí todo el día”; “es un trajinar hasta que te la entregan, tenés que madrugar y es una pelea hasta que te dan un turno, todos los días tenés que venir temprano y te clavás todo el día acá...”; “tuve varias discusiones, llegué a hablar con el jefe de médicos”; “haciendo cola, te sacan el lugar y te vas sin la leche”; “estoy un poco molesta, a veces se te pasa el mes, siempre hay quilombo”; “está bien, pero tardan mucho”; “tardan mucho en la entrega de números de la leche”; “hay que venir como a las seis de la mañana”; “venís muy temprano y te atienden muy tarde”, “cambian casi siempre el horario o el modo de atender, la manera de anotar, venís y te encontrás con sorpresas”; “el mes pasado no necesitaba el documento para retirar la leche, este mes sí, ahora me

lo piden y no lo tengo, tengo que ir hasta casa a buscarlo, son las once de la mañana y estoy desde las cinco”; “la gente extranjera es más caradura, y se mete adelante y se lleva todos los turnos, hacen como quieren, está mal organizado, ahora te anotan por nombre, está mejor, antes te daban número cuando llegabas, te tratan mal, le dan turno al que quieren”; “llegás un poco tarde y no anotan más, no está claro el horario de atención, el año pasado era un horario y ahora es otro, no se sabe bien”; “vine a las seis de la mañana y dan diez números, a veces veinte, a veces ninguno ‘no, porque la chica ya se va, enseguida’, casi todos los días hay gente que se va sin la leche, la otra vez casi llamo al canal de televisión, porque el bebé se queda sin la leche” (C. 5).

Aparece, en segundo plano, el mal trato del personal que hace la entrega “no te explican, te atienden muy mal, te dicen una sola vez y si les preguntás otra vez no te contestan” (C. 3), aspectos relacionados con la fecha de vencimiento, y cuestiones vinculadas a problemas raciales entre los vecinos: “vienen los peruanos y bolivianos del barrio INTA a retirar leche y la venden” (C. 7).

3.2.5. Organización y Gestión

La satisfacción con la **oferta de servicios asistenciales** se presenta en **el Cuadro N° 19**.

Cuadro N° 19 - Conformidad con la cantidad de especialidades que tiene el Centro de Salud.

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	6	63	15	79	2	63
Conforme	57		64		61	
Disconforme	23	23	14	14	31	33
Muy Disconforme	0		0		2	
No sabe/No contesta	14	14	7	7	4	4
Total	100	100	100	100	100	100

El Centro N° 7 es el que presenta mayor porcentaje de disconformidad (33%) con la oferta de especialidades. Se mencionan varias a incorporar, principalmente guardia pediátrica: “extensión horaria falta, más de lo que hay por ser una Salita no podés poner, pero más extensión, un sábado o domingo no tenes pediatría, te dicen ‘andá al Santojanni’ y a veces no hay plata para viajar”; “un chico a veces a la noche necesita y no puede aguantar”, demanda que también aparece entre los usuarios que están conformes con la oferta de especialidades: “tiene que haber guardia para los bebés, porque no podemos estar llevando hasta el Santojanni”; “faltaría, quizá, una guardia de pediatría, son pocos los Centros que la tienen”. Muchos usuarios señalan, más que la necesidad de incorporación de más especialidades, la necesidad de incorporar más personal, principalmente pediatras: “en pediatría dan muy pocos turnos, habría que poner más médicos pediatras”; “faltarían más pediatras, porque no se consiguen turnos”.

Las especialidades más demandadas por los encuestados fueron, en primer lugar, pediatría de guardia y traumatología (mencionándose, también, traumatología infantil). En segundo lugar oftalmología, seguida de odontología, especialidad que, si bien se brinda en el Centro, aparece, en el discurso de los usuarios,

como casi inexistente: "odontología es una pantalla, no funcionan los aparatos, no te hacen las extracciones ni los arreglos, te recetan y tenés que ver a otro odontólogo"; "odontología está, pero no está, nunca los encontrás"; "odontología no existe, al final vas al Santojanni"; "no hay odontología, a veces, nomás, cuando tienen ganas, te atienden sólo si te duele la muela, hoy no hay odontólogo"; "odontología me parece que es un poco lenta la cosa, pocos turnos para adultos y solo casos severos"; "hace poco no había dentista"; "falta odontología, hace años que no hay"; "no sacan muelas". En cuarto lugar aparecen cardiología y dermatología, seguidas de otorrinolaringología y la solicitud de aparato para radiografías.

El segundo grupo de usuarios más disconforme con la oferta de especialidades es el del Centro N° 3 (23%). Aparece la demanda de distintas especialidades "falta mucho más, hacen falta profesionales de todas las especialidades, no hay urólogo o neurólogo, otorrino... no sé si corresponde, no sé si es hospital" y demandas de mayor complejidad: "debería haber sala de internación, debería tener un piso más para no ir al Santojanni"; "tendría que haber un pequeño quirófano para urgencias" y, finalmente, una expectativa de contar con un hospital propio: "uno quisiera que hubiera un hospital enorme, somos 65.000 personas, si pudieran ampliar sería maravilloso, de la villa también vienen, cuando tienen otros Centros, están para aprovecharse de lo que hay, hay que concientizar a la gente argentina, que no somos de pedir, vienen de afuera para tener hijos porque es gratis, estamos con mucha bronca, tendrían que priorizar a los hijos de la patria"; "sería bueno que hubiera más lugar, lo que uno siempre pidió era un hospital, faltan profesionales, pero el establecimiento es muy chiquito para agregar más profesionales, acá tendría que haber un Hospital, que es lo que siempre se habla, pero no pasa nada, porque hay mucha gente en el barrio, y ahora si viene a vivir la gente de los edificios de Cruz, por eso hicieron marchas para que no venga a vivir esa gente, porque si no, la Salita y las escuelas no van a dar abasto"; "falta un hospital, somos muchos en el barrio, por más voluntad, no va a alcanzar, somos una ciudad dentro de la ciudad, hay muchas personas, de noche no podés salir, por el tema de seguridad, hasta el Hospital hay quince minutos y eso repercute en la emergencia". Cabe destacar que, varias de las demandas planteadas por los usuarios, exceden las propias del primer nivel de atención.

Las especialidades más solicitadas entre los encuestados fueron oftalmología (incluyendo oftalmología infantil) y servicio de radiografías. En segundo lugar se menciona traumatología y en tercer lugar odontología (principalmente infantil): "dentista parece que no hay"; "hay odontología, pero tenés turno para dentro de dos o tres meses"; "no hay odontología para chicos, lo tengo que llevar particular al nene y es caro"; "falta odontología, porque los turnos ahora te los dan para un mes, antes daban los turnos para odontología y atendían a los chicos en el día"; "en odontología nunca pude arreglarle los dientes a la nena"; "guardia de odontología, porque no te atienden de urgencias". Luego se menciona cardiología y dermatología. Por último, se demanda obstetricia, respuesta ante las urgencias y ambulancia que busque a domicilio. Asimismo, otros usuarios apuntaron a la necesidad de aumentar la cantidad de turnos de pediatría.

En el caso del Centro N° 5, el porcentaje de usuarios disconformes con la oferta de especialidades es del 14%. La mayoría de las demandas se dirigen a la incorporación de una guardia (incluyendo guardia

pediátrica) "debería haber guardia para emergencias, porque a la villa las ambulancias no entran sin seguridad"; "se necesita una guardia"; "se necesita que haya urgencia, el otro día falleció una chica porque no había ambulancia ni emergencias, estuvo dos horas tirada en el piso, hay muchos drogadictos y vagos y se necesita una urgencia"; "guardia pediátrica"; "no hay servicio de guardia, para las crisis de asma de mi hijo" y la necesidad de incorporar más personal, especialmente pediatras, aspecto que también aparece repetidamente en el grupo de usuarios que se manifiesta "conforme" con la oferta: "debería haber más personal, porque hay mucha gente"; "falta personal, hay que esperar, hay mucha gente en pediatría, a veces no te atienden, o te atienden así nomás, rápido", "faltan más pediatras"; "se necesita más personal, sobre todo en pediatría, porque hay muchos chicos".

Las especialidades más solicitadas por los encuestados fueron, en primer lugar, oftalmología y traumatología (también se menciona traumatología infantil) y en segundo lugar, servicio de guardia. En tercer lugar, radiografías y odontología: "sí, estamos cubiertos, pero hay muy pocos odontólogos, que es muy necesario, a mí me dieron turno para dentro de tres meses"; "odontología da turnos muy espaciados"; "ahora pusieron dentista, pero con el turno no estoy conforme, que haya más turnos, que atiendan más seguido"; "odontología poco y nada, no se ve, no existe, está el cartel, nada más". Se menciona luego cardiología y otorrinolaringología y, por último, aparecen demandas referidas a dermatología, neurología, flebología, aparato para mamografías y ambulancia.

Respecto a los **tiempos de espera para sacar turno**, este aspecto se constituye en el mayor factor de disconformidad entre la población usuaria encuestada, en los tres Centros. Los porcentajes se presentan en el **Cuadro N° 20**.

Cuadro N° 20 - Conformidad con el tiempo de espera para sacar turno.

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	7	72	5	57	1	45
Conforme	65		52		44	
Disconforme	21	26	35	42	46	53
Muy Disconforme	5		7		7	
No sabe/No contesta (*)	2	2	1	1	2	2
Total	100	100	100	100	100	100

Entre el grupo de usuarios que está insatisfecho se menciona, en primer lugar, la necesidad de llegar muy temprano para asegurarse la obtención del turno (debido a la escasez de los mismos), con la consiguiente espera hasta que se empiezan a asignar: "dan poca cantidad de números, se necesitaría más médicos"; "hay que venir a las cinco de la mañana"; "tenés que venir a las cuatro o cinco de la mañana y si hay mucha gente no alcanzás al número"; "a veces hay que venir muy temprano, cinco o cinco y media para sacar turno, a veces no llegamos a sacar turno, si venís directamente seis y media o siete, ya no tenés turno"; "hacen esperar mucho y después tenés que esperar hasta que te atienden"; "venís a las cinco de la mañana y ya hay diez personas, ahora, por lo menos, a las seis abren la puerta, antes no abrían hasta las siete pasadas" (C. 3); "tenés que venir a las cinco o seis, demorás mucho";

"algunos días esperás y no alcanzás a agarrar turno y al final, hay que ir a otro lado"; "tenés que madrugar, hoy vine a las siete de la mañana para que me atiendan a la tarde y ya no había números"; "es un desastre, por ahí venís a las cinco, son las dos de la tarde y seguís sentada"; "lo dan muy temprano y muy poquitos turnos"; "dan pocos números, hoy dieron treinta y quedaron veinte personas sin atender para pediatría"; "a veces llegás a las cinco de la mañana y no conseguís turno en pediatría, en gineco también, perdí un día de trabajo por ese motivo"; "vine a las cinco de la mañana y me quedé sin turno para pediatría"; "está desorganizado, hay treinta números, ponele, pero dan uno por cada chico, como hay gente que viene con varios chicos, vos sos la quinta y te quedás sin número"; "en pediatría no hay muchos turnos, con tres familias numerosas que vienen, ya está, ya se terminan" (C. 5); "el tiempo de espera es eterno, hay que venir a las cinco de la mañana"; "hay mucha gente y son muy lentos los que atienden para dar los turnos"; "a veces la gente viene muy temprano, aparte de sacar el turno tenés que esperar que te atiendan"; "a veces hay mucha gente y uno se queda sin turno incluso viniendo temprano"; "hay que madrugar mucho, estoy enferma y no me resulta fácil esperar tanto" (C. 7). Un caso particular, lo constituye pediatría, con la dificultad que implica el largo tiempo de cola con los chicos: "tengo que venir a las cinco de la mañana con los tres chicos, los chicos se cansan, se ponen insoportables" (C. 5); "tengo que estar a las cuatro y media y recién abren la puerta a las seis y media, uno tiene que esperar afuera con la nena enferma"; "cuando venís con los chicos es terrible, afuera esperás dos horas y adentro también"; "vengo a las seis y espero dos horas, después tengo que volver corriendo a buscar a los chicos para traerlos" (C. 7). Por otra parte, la dificultad en la obtención del turno, implica conflictos entre los usuarios: "tenés que venir temprano, hay mucha cola, te peleás con la gente que se quiere colar" (C. 5); "sacan turno una sola persona para tres o cuatro chicos que, aparte, no son sus hijos, como hicieron esta mañana, que me hicieron así, uno que estaba atrás en la fila le dio al que estaba adelante y le saco turno por encima mío, yo llego a las seis de la mañana"; "vine a las siete a sacar turno con el obstetra, para sacar turno se matan, estaría bueno que den un numerito" (C. 7).

Se mencionan, también, problemas de organización en la asignación de los turnos: "para sacar el turno un poco se espera, y el problema es que deberían dar un número para sacar turno, porque la gente se pelea mucho, para ver quién estaba primero"; "han cambiado el sistema, pero uno sigue esperando" (C. 3); "sólo hay una secretaria para dar turno, para distintos servicios y tarda, atiende en esta mesa y también está en ventanilla"; "no me parece bien que la gente esté parada dos horas tomando frío en la puerta hasta que abren, tendrían que dar turnos por llegada, y no tener que hacer cola y tenerse que estar peleando, quién vino antes, quién después, para qué especialidad están, están todos mezclados" (C. 5); "no hay horarios fijos para sacar turno ni para atenderse"; "hay que venir a las cinco de la mañana a sacar turno, pero empezaron a dar turno a las ocho y cuarto" (C. 7). Asimismo, se señalan problemas de seguridad durante la espera: "tenés que venir muy temprano y es peligroso, tendrían que dar los turnos de un día para el otro, excepto caso de urgencia"; "es peligroso venir temprano acá, en la villa está lleno de chorros"; "que se abra a las siete de la mañana, es muy peligroso el barrio, hubo violaciones y robos"; "a mí me arrebataron una vez, afuera, este año, los policías no hicieron nada, estabn en la esquina" (C. 5); "tengo que venir muy temprano y me da miedo por la inseguridad y además, a veces no consigo el turno" (C. 7). En el caso del Centro N° 3 se señala la no información de la

suspensión de la atención: "te hacen esperar mucho y te hacen tomar mucho frío afuera, vengo con los chicos, no te avisan cuando hay paro".

Se observa, a veces, que la conformidad proviene de la comparación con otros centros asistenciales donde la espera puede ser aun mayor: "te atienden en el día, al Hospital tenés que ir mucho más temprano"; "no pasa que te den el turno para dos meses o más" (C. 3). Las dificultades para conseguir turno son atribuidas, en ocasiones, por los vecinos del barrio, a que los mismos son tomados por gente que no debería estar allí (personas ajenas al barrio y extranjeros): "como en todos lados, hay que venir a las cinco de la mañana, porque viene gente de otros lados"; "estoy conforme, menos en pediatría, porque tenés que venir a las cinco de la mañana, porque viene gente que no es del barrio"; "no me molesta mientras sea bien atendida, los Centros de Salud y los Hospitales están llenos por culpa de los bolivianos y paraguayos y eso me da bronca" (C. 3); "se pelean, casi se pegan, las bolivianas, viene una y saca diez turnos" (C. 7). Asimismo, se observa, con frecuencia, una naturalización de la situación que lleva a que sea percibida como natural o normal, lo que no da lugar a cuestionamientos al respecto: "lo normal es que haya mucha gente"; "hay que madrugar, a las cuatro de la mañana, si no, no agarrás turno, pero si te querés atender, hay que hacerlo". A veces la obtención del turno se percibe como un logro tan difícil, que se lo asimila a un golpe de suerte: "las veces que vine la vine pegando, siempre conseguí turno".

Aun en el grupo de usuarios que expresa estar conforme con los tiempos de espera se manifiestan, reiteradamente, malestares y quejas respecto a los mismos aspectos que en el grupo anterior: necesidad de llegar muy temprano a hacer cola, para asegurarse la obtención del turno; la larga espera que ello implica (especialmente en el caso de pediatría, donde las madres esperan con los chicos, y también en el caso de embarazadas y personas enfermas) y los problemas de seguridad que acompañan la espera (muy especialmente en el Centro N° 5); problemas de organización de la modalidad de asignación (que favorece conflictos entre los usuarios, en relación al respeto del orden de llegada); impuntualidad en el comienzo de la atención; quejas por la asignación de turnos a extranjeros: "a veces me quedo sin turno para pediatría"; "a veces, cuando hay mucha gente, pediatría es un lío"; "tendrían que dar más turnos de pediatría, porque hay muchos chicos, después lo llevás a la guardia y te dicen 'controles por guardia no hacemos', y tenés que esperar hasta el otro día"; "hay especialidades para las que viene más gente, deberían dar turno primero a las especialidades que tienen menos gente" (C. 3); "hay que venir a las cinco pero yo salgo a las siete por el miedo, por el barrio, porque están robando"; "hay que madrugar a las cinco de la mañana"; "a la mañana es una sola cola, afuera, y luego cuando se entra es un descontrol, yo creo que el número tendrían que darlo afuera, las chicas son lentas para dar los números"; "tenés que venir muy temprano, a veces no abren tan temprano la reja, por la inseguridad, a veces no está el policía, hoy sí, abrieron a las cinco y media, a las siete abren la puerta de abajo, hasta esa hora esperás del lado de afuera, el problema es la gente, hoy por un tema de turnos una le preguntó a otra si quería ir a pelear afuera" (C. 5); "a veces hay mucha cola, venís y no hay turno"; "el Centro tendría que abrir más temprano porque hace frío para esperar afuera"; "a veces las bolivianas viene una y pide el turno para dos o tres, hoy vine y ya no había turno pero porque vine tarde, eso sería lo único... se arman discusiones"; "tendrían que dar mas números, yo traje cuatro chicos y me dio dos números, dan dos

números por persona, no dan más, en la ventanilla no me quisieron dar, si tenés cinco, seis o siete chicos no te los atienden: de a dos por vez” (C. 7).

En este grupo de usuarios también aparece, aún más acentuadamente, el fenómeno de la naturalización de la situación, que lleva a percibirla como natural o normal. Esta naturalización lleva, a muchos usuarios, a manifestar satisfacción con el tiempo de espera, aunque sus testimonios evidencian que padecen la misma: “mientras me atiendan...”; “en todos lados es igual”; “en todos los hospitales tenés que esperar”; “hay mucha demanda, atender atienden, pero hay que esperar, viene gente de todos lados”; “pido número y espero”; “a veces molesta, pero no me hago problema”; “a veces tarda, tarda un poco, pero bueno...”; “lo normal en todos los hospitales: hacer cola, venir temprano”; “hay que venir temprano, pero en todos lados es así”; “se sabe que hay que esperar, se espera lo normal, también vengo a las seis de la mañana, pero a las ocho ya me atienden en ginecología”; “pero hay que venir temprano”; “es muy temprano, pero en todos lados es así”; “porque hay mucha gente y tenemos que esperar, pasa en todos lados”; “en todos los hospitales es igual: hay que esperar” (C. 5); “todos esperan”; “en todos lados es lo mismo”; “todos los hospitales igual”; “en otros lados siempre hay peleas y acá no es tan así, casi no tanto”; “sí, como todos lados, ya me acostumbré”; “me parece que es como en todos los hospitales, en todos los centros, hay que esperar la cola como corresponde”; “estoy conforme, pero hay que venir muy temprano, a las cinco y media”; “con multitud de gente ¿qué se va a hacer?”; “viene tanta gente... hay que venir temprano, hay un cupo, pero hay que tener algún control”; “sí, estoy conforme, pero hay que venir muy temprano y uno ya está grande, no está para esperar tanto” (C. 7). En este sentido es llamativo el testimonio de una de las pocas usuarias que manifestó estar “muy conforme” con el tiempo de espera, quien deposita la responsabilidad de conseguir turno en el empeño que ponga el usuario: “muy conforme, porque cuando venimos temprano todos conseguimos, depende de nuestra voluntad”.

Respecto a la satisfacción con el **tiempo de espera desde que obtiene el turno hasta que lo atienden**, la misma se presenta en el **Cuadro N° 21**. Esta variable ocupa el segundo lugar, en los tres Centros bajo estudio, en cuanto a los factores que generan mayor insatisfacción.

Cuadro N° 21 - Conformidad con el tiempo de espera desde que obtiene el turno hasta que lo atienden.

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	4	70	3	46	3	46
Conforme	66		43		43	
Disconforme	23		33		32	
Muy Disconforme	1	24	5	38	0	32
No sabe/No contesta	6	6	16	16	22	22
Total	100	100	100	100	100	100

Los usuarios se refieren a lo prolongado de la espera: "tardan dos horas en atenderte"; "hay que esperar una banda, y tengo que ir a trabajar"; "tardan mucho en llamar"; "hay que esperar al menos, dos horas en pediatría"; "¿por qué me tienen que sacar tres horas si clínico me ve cinco minutos?"; "tengo que esperar más o menos dos horas (ginecología)"; "me hacen esperar mucho, atiende muy tarde la ginecóloga"; "se demoran mucho, desayunan hasta la hora que quieren y atienden cuando quieren" (C. 3); "a veces tenés que esperar mucho, venirme a las cinco y te vas después de las doce"; "desde las cinco de la mañana que estoy, hay que esperar mucho, no me gusta pelear"; "tengo que esperar medio día, hasta la una o las dos de la tarde, no sé hasta qué hora"; "tardan mucho en atender, se pierde tiempo de trabajo"; "es mucho para una embarazada estar aquí de cinco a nueve de la mañana"; "es mucho tiempo desde la mañana hasta las diez que te atienden, perdés toda la mañana"; "es mucho tiempo, vine a las cinco de la mañana"; "se demora, pero sabés que en los hospitales es así"; "tardan en llamarte, llaman primero a los del día anterior que dicen que están citados"; "antes empezaban a atender a las nueve, ahora son las diez y ni empezaron a llamar en pediatría"; "vine a las cinco de la mañana y todavía no me atendieron y el nene tiene dolor de oídos"; "vine a las cinco de la mañana y me atendieron a las once, en clínica médica, con la entrega de la leche es igual" (C. 5); "hay mucha espera"; "tardan en atender, tenés que estar esperando"; "no se puede esperar, es una locura"; "tengo que estar desde las seis hasta las once"; "sobre todo los niños, que no pueden venir a las tres de la mañana a sacar turno, atienden primero a la villa y después a nosotros"; (C. 7). Las causas atribuidas por los usuarios a la demora son llegada tarde de parte de los médicos: "hay que esperar bastante, ya saqué turno, pero ahora no se sabe cuándo llega la doctora, no viene a la hora que dice, y si trabajo pierdo el día"; "te dicen que estés a las ocho, con turno programado y generalmente te atienden a las nueve o nueve y media, muy raras veces el pediatra te atiende puntualmente"; "tardan en llegar los médicos, es siempre igual, estoy citada a las nueve y son más de las diez y todavía no llegó para clínica"; "estoy con los chicos y a veces falta el pediatra o llega muy tarde, igual con la ginecóloga, siempre llega tarde, ¿ves? son las nueve y media y todavía no llegó" (C. 3); "saqué turno a las seis y media para ginecología, son las nueve y sigo esperando, en una Salita no se puede esperar tanto, el doctor no llegó todavía" (C. 5); "a veces los doctores llegan a las nueve o llegan más tarde y uno está con los chicos que tienen hambre"; "los doctores se retrasan" (C. 7); falta de organización: "se tienen que organizar un poco más con los horarios, no es justo que hay gente que está desde las siete y son las diez y todavía no los atienden" (C. 3); "a veces uno viene temprano y saca el turno, y los demás vienen más tarde y los atienden más rápido"; "no respetan el número que te dan"; "mirá lo que me pasó: me llamaron de los dos consultorios juntos, para el pap y para gineco, y entonces no puedo ir a gineco, pero no te llaman dos veces allí, entonces perdés el turno" (C. 5); "no hay un horario estipulado en el que comienzan a atender"; "dicen a qué horario empiezan a atender pero no calculan el número de personas que uno tiene adelante para decirte a qué hora te van a atender"; "a veces extravían las planillas y atienden tarde, para el turno vine a las cinco y me atendieron a las once, era una de las primeras para atenderme y me atendieron a las once" (C. 7) y falta de profesionales: "tiene que haber más profesionales para que se desagote, porque es como un embudo y se matan, que yo primero, que vos después" (C. 3); "a veces trabajamos y la demora es mucha, tendría que haber más médicos en todas las especialidades" (C. 7).

Dentro del grupo de los usuarios que expresan estar conformes con el tiempo que esperan desde que obtienen el turno hasta que son atendidos, se señala que la espera no es tan prolongada, la puntualidad y la buena organización. Pero, tal como en el caso de la variable anterior, se observa también aquí, entre los usuarios que se manifiestan satisfechos con el tiempo de espera, una naturalización o, cuando menos, una percepción normalizada de la situación: "hay que tener un poco de paciencia"; "sí que espero, pero no estoy todo el día" (C. 3); "no queda otra"; "otra no queda"; "como en todos lados"; "hay que saber esperar" (C. 5); "en todos lados igual, ya es una norma así", "en cualquier lugar hay que esperar"; "hay que esperar, no hay otra"; "yo ya me adapté, en todos los lugares públicos es así, lo que es inmanejable es el tema de la cola y en la guardia tardan mucho en atender"; "no tengo trabajo, puedo esperar" (C. 7). Asimismo, se menciona que la buena calidad de la atención médica justifica la espera: "estoy conforme, espero porque es buena la atención"; "por eso uno espera tanto".

En cuanto a la satisfacción con la **información brindada para manejarse dentro del Centro de Salud** se ubica en un 82% en el Centro N° 3, 83% en el Centro N° 7 y 91% en el Centro N° 5. Los niveles de insatisfacción son de 16%, 13% y 7%, respectivamente, en los Centros mencionados.

La disconformidad con la obtención de información, aparece vinculada, por una parte, con la desatención en la gestión y el manejo de la misma: ausencia de referentes que informen, en primer término, seguida de otros problemas como ausencia de carteleras, información desactualizada en los carteles, colocación de carteles informativos en sectores que no están a la vista de los usuarios, ausencia de folletos informativos (transmisión verbal de la información), carteles muy pequeños que impiden su lectura y, en algún caso, carteleras abigarradas de información indiscriminada, que impiden su lectura. Por otra parte, el problema de la información aparece vinculada con la modalidad de atención del personal administrativo: "no te explican nada"; "tendría que mejorar: uno te dice una cosa y el otro otra"; "a veces ellos mismos no saben"; "si va por el personal administrativo no, no te informan nada, preguntás y les molesta"; "si vos no conocés cómo se maneja, si sos nuevo, no sabés, no hay cartel de informe o alguien que te explique"; "a veces allá, en la ventanilla, si están de buen humor, te comés una re cola y nos dijeron que no había más turnos, otra vez que el clínico no venía"; "cuesta conseguir información, no te prestan atención cuando les querés preguntar algo, tenés que estar esperando, al final conseguís, con paciencia"; "no dan ninguna información, sólo dicen que te vayas a sentar".

Respecto a la **accesibilidad geográfica**, la satisfacción con la ubicación de los Centros de Salud, es alta, en el caso de los Centros N° 3 y 7 (95%) y algo menor en el caso del Centro N° 5 (87%).

En el caso del Centro N° 3 se considera buena la accesibilidad geográfica, por estar enclavado en el barrio de Lugano y ser de fácil ubicación. Para muchos vecinos representa la posibilidad de llegar a pie hasta el mismo, con el consiguiente ahorro del pasaje.

En el caso del Centro N° 7, los usuarios que expresan satisfacción con la ubicación geográfica invocan las mismas razones, puesto que el Centro está enclavado en el corazón del barrio Piedrabuena. No obstante, su ubicación no es tan fácil como la del Centro anterior, para quien no es vecino del barrio: "está escondido, si sos de la zona sabés que está, si venís de afuera, no". El porcentaje de usuarios que está

“disconforme” con la ubicación señala, precisamente, este problema y señala, también, dificultades de seguridad para acceder, sobre todo en horas tempranas de la mañana.

En el caso del Centro N° 5, algunos de los usuarios que manifiestan satisfacción con su ubicación, señalan, por una parte, que ésta es mejor que su anterior localización. Anteriormente el Centro funcionaba, con instalaciones precarias, muy cerca de su actual ubicación, en el edificio conocido como “elefante blanco”, antiguo proyecto de hospital abandonado a medio construir, que fue posteriormente ocupado por población carenciada, dando origen a la villa de Ciudad Oculta. Asimismo, señalan su fácil ubicación geográfica, que trajo ventajas tanto de acceso físico como de seguridad: “está bien porque está cerca de la villa, no pagamos ni pasaje para venir”; “comparando con el otro...”; “estamos más tranquilos, antes era más peligroso”; “porque está en la Avenida y hay muchos colectivos, antes era más jodido, está muy bien ubicado”; “antes estaba muy adentro, antes era muy peligroso venir de madrugada, bastante inseguro alrededor, ahora está más a la vista”; “muy buen lugar, equidistante de todo, antes había que meterse ahí adentro, uno entraba y no sabía si iba a salir”. Por otra parte, tanto el resto de los usuarios que expresan estar “conformes” con la localización del Centro, como los que expresan disconformidad señalan, sistemáticamente, problemas de seguridad para el acceso: “me queda cerca, aunque es un poco peligroso por los chorros”; “hay que venir a las cuatro o cinco de la mañana y es peligroso”; “me queda a quince cuadras, vengo en colectivo porque es una hora temprana, por el tema de la seguridad”; “este es un lugar peligroso, por la villa, rompieron de un piedrazo la ventanilla del colectivo”; “es muy peligroso”; “me queda un poco lejos y es muy oscuro para venir a la mañana”; “está en el medio de las villas, es peligroso”; “la última vez que vine me quisieron robar, tengo que pasar por un terrenito donde hay muchos vagos”; “tengo que pasar el campito donde está el Hospital viejo y está lleno de vagos”; “es un lugar un poquito jodido, con una villita al lado, hay gente que comentó que tuvo problemas de robos”; “debería haber más seguridad a la mañana temprano, que los policías puedan controlar a la gente que viene caminando”.

3.2.6. Confort e Higiene

La satisfacción con el confort de los consultorios muestra grados de satisfacción del 77% en el Centro N° 7, 84% en el Centro 3 y 90% en el Centro 5. Los porcentajes de insatisfacción se ubican en 22%, 14% y 10%, respectivamente, en los Centros mencionados.

En el Centro N° 7, las razones de la insatisfacción están vinculadas a la falta de espacio (tanto en la sala de espera como en los consultorios): “no hay espacio”; “es muy chiquito y hay mucha gente”; “es reducido, hay muchos pacientes, se necesita mas espacio”; “son espacios reducidos los de espera”; “el lugar de espera es muy angosto, si hay mucha gente no se puede caminar”; “tendría que ser más grande el lugar de espera”; “debería ser más amplio por la gente”; “es pequeño el lugar, entre los carros de bebés se hace un lío...”; “es muy chiquito el lugar de espera”; “falta más lugar al consultorio”, “los consultorios son chicos, en uno atienden dos pediatras”; “faltan consultorios” y de falta de sillas que hagan más cómoda la espera: “tenemos que estar paradas, algunas sillas están rotas”; “no hay asientos para esperar”; “a veces no hay asientos para esperar”; “con el consultorio sí, pero lugar de espera se necesita más equipamiento, mobiliario, sillas”, así como aspectos que hacen a la higiene y privacidad

necesaria para la consulta: "faltan sabanitas, escaleritas para la camilla y almohaditas en los consultorios"; "las puertas de los consultorios quedan abiertas, tienen agujeros, es el caso del consultorio donde se hace el pap".

En el Centro 3, la disconformidad está vinculada a problemas de espacio (particularmente en guardia), falta de asientos, falta de confort térmico, de mantenimiento, de seguridad en las instalaciones y de cuidado en la ambientación: "es muy chiquitito, somos mucha gente"; "las salas son muy chiquitas, hay que estar con los chicos!"; "falta espacio en pediatría"; "los lugares de espera quedan chicos para la cantidad de gente, venís un lunes y la guardia explota"; "no es un lugar tan grande, en guardia están todos parados, hay chicos y gente mayor y no hay asientos, o hay gente que espera afuera y hace frío"; "hace mucho frío en la sala de espera"; "haría falta estufa y más ventilación en verano, el médico estaba helado, imagínese el paciente que se desnuda"; "los asientos están rotos, frío no hace, faltarían sillas en pediatría"; "tendría que ser más amplio, tener más asientos, hay gente parada, se necesitan más sillas, las estufas están a la vista y altura de los chicos, hay cables sueltos, tendría que ser mucho más grande porque viene mucha gente, tendría que haber ascensor, tengo que subir con los nenes y el cochecito por la escalera"; "habría que arreglar algunas cosas, ampliar..."; "la parte edilicia tiene un cero"; "un desastre, fijate las paredes"; "podrían ser mejores, son deprimentes, es un asco".

En el Centro N° 5 se registran los menores porcentajes de insatisfacción y la misma se relaciona con la falta de espacio en consultorios y salas de espera, sobre todo en función de las necesidades de pediatría y, en el caso de esta población, se menciona, también la falta de amenidades para los chicos: "no hay lugar"; "los consultorios son chicos, la gente a veces se choca"; "los consultorios son muy chiquitos, sobre todo cuando traés tres o cuatro nenes, la planta baja se llena"; "los consultorios son muy chiquitos; en pediatría tienen tres pacientes en una sala, y los chicos se contagian"; "falta espacio, porque hay mucha gente, o un lugar donde los chicos se puedan distraer"; "hay mucha gente en la sala de espera, pero si querés salir te mandan otra vez acá, los chicos se aburren". Cabe mencionar, en este Centro, que los usuarios que manifiestan estar conformes, lo están con la comodidad de los consultorios y no tanto con las salas de espera, debido, sobre todo, a la dificultad de escuchar cuando son llamados por el profesional para ser atendidos: "cuando está muy lleno llaman y no se escucha, por el auricular tampoco"; "no funcionan bien los parlantes, no escuchás bien cuando llaman"; "el problema es que no escuchás nada, te exigen que estés acá adentron en la sala de espera y acá hay ruido y no se escucha". Se menciona también, la necesidad de contar con algún sistema de provisión de agua para beber: "falta una fuente de agua, no hay de dónde tomar agua y el kiosco queda lejos para ir a comprar". En cuanto a los aspectos positivos de las instalaciones, se menciona, en particular, la disponibilidad de asientos, la televisión, y la mejora respecto de las instalaciones que tenía el Centro antes de mudarse.

En el caso del Centro 3, aun los usuarios que están conformes con las instalaciones, señalan falencias referidas a la falta de espacio tanto de los consultorios como de las salas de espera. Se menciona, por otra parte, mejoras resientes en el mantenimiento: "ahora mejoró porque no había calefacción, había mucho frío, ahora está más limpio, más prolijo"; "ahora sí, se lo ve mejor, antes era más desprolijo, antes que pinten, cambiaron las puertas, hace cuatro meses, más o menos".

En el caso del Centro 7, entre los usuarios que expresan estar conformes con las instalaciones, aparecen, en primer término, las respuestas naturalizadas o resignadas: "peor es estar parada"; "es un lugar público, no podemos exigir mucho, con todo es gratis, no podemos pedir mucho más"; "no podés pretender mucho"; "más o menos conforme, qué se puede pedir más"; "a veces el lugar de espera se hace un poco chico, pero es lo que tenemos, hay que dar gracias"; "los lugares de espera como que están un poco chicos para la cantidad de gente que hay, pero si no hay otra..."; "más lugar no hay". En segundo término, aparecen respuestas que señalan la falta de espacio, tanto en los consultorios como en la sala de espera y, por último, se menciona la falta de asientos: "faltarían más sillas"; "acá en el pasillo faltarían más sillas"; "hay mucha gente, tendría que haber un poquito más de bancos, sillas a la mañana, después se va vaciando", aunque hay usuarios que subrayan, precisamente, la posibilidad de estar sentados: "uno tiene su asiento"; "estamos bien, nos podemos sentar".

La satisfacción con la **limpieza e higiene de las instalaciones** se presenta en el **Cuadro N° 22**.

El mayor porcentaje de insatisfacción se da en el Centro N° 3, donde la disconformidad se refiere, principalmente, a la limpieza y funcionamiento de los baños: "a veces el baño está sucio"; "sobre todo, el baño está sucio"; "los baños son un asco"; "no hay baños, están clausurados"; "se podría mejorar la limpieza y funcionamiento del baño"; "los baños están mal, no tira el agua"; "faltaría limpieza en los baños". En segundo término aparecen respuestas referidas a la limpieza general del Centro. Cabe destacar que, el señalamiento del problema de los baños, aparece, también, entre el grupo de usuarios que se manifiestan conformes con la limpieza del Centro: "algunas partes está limpio, pero el baño no"; "a veces los baños no están limpios"; "estoy conforme, menos con el baño", grupo que señala, también, la responsabilidad de los usuarios por el mantenimiento de la higiene.

Cuadro N° 22 - Conformidad con la limpieza e higiene.

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	7	79	24	85	3	81
Conforme	72		61		78	
Disconforme	20	20	14	14	12	15
Muy Disconforme	0		0		3	
No sabe/No contesta	1	1	1	1	4	4
Total	100	100	100	100	100	100

En el caso del Centro N° 7, también aparece la referencia al baño como principal queja: "el baño es asqueroso"; "falta higiene en los baños"; "los baños no están siempre limpios, se han visto insectos en las ventanas, falta higiene"; "los baños tienen que limpiarlos un poquito más"; "un poco de limpieza falta, por ejemplo en los baños"; "el baño y los pasillos están muy sucios"; "los baños deberían funcionar los dos, siempre está clausurado uno"; "el baño siempre está sucio, con mal olor, hay uno clausurado"; "no hay baño de mujeres, hay que entrar al baño de hombres"; "hace poco tiempo que está clausurado". Tal como aparece también, en relación a otras variables, algunos usuarios de este Centro atribuyen la responsabilidad por la falta de higiene a los usuarios extranjeros: "mirá la mugre que hay, vienen todos

bolitas, se llena de bolivianos, ensucian todo, en el baño la mugre que hay". Aparecen, en segundo lugar, referencias a la higiene general del Centro.

Es de destacar que, también los usuarios que manifiestan estar conformes, señalan, no obstante, en primer lugar, el problema del baño: "está limpio, excepto los baños"; "el baño es un desastre, hay un baño solo para hombres y mujeres, hace nueve meses que me atiendo y eso no cambió"; "hay un baño que no funciona, deberían arreglarlo, está así hace varios meses". En segundo término, aparecen respuestas que señalan que se limpia con frecuencia y la responsabilidad de los usuarios en el no mantenimiento de la higiene y limpieza. Por último, una usuaria señala el tema de la higiene en el consultorio ginecológico: "yo traigo una toallita, en ginecología tendrían que cambiar, nos sentamos todas en el mismo lugar, hay cosas que por apoyo te contagiás".

El Centro 5 es el que presenta menores porcentajes de disconformidad respecto a la higiene y limpieza. Los usuarios insatisfechos con la misma señalan la necesidad de mayor limpieza en los baños y en los pisos, donde los chicos se sientan y juegan mientras esperan.

3.3. Percepción Global de la Satisfacción

A continuación, y ya llegando al cierre, la encuesta preguntaba por la satisfacción general con el Centro de Salud. La información obtenida, se presenta, a continuación, en el **Cuadro N° 23**. Inmediatamente, se solicitaba al usuario que asignara un puntaje global, al Centro de Salud, en una escala de uno a diez puntos. El promedio del puntaje asignado por la población se ubicó en ocho puntos, en los tres Centros estudiados. La distribución de puntajes según rangos, se presenta en el **Cuadro N° 24**.

Cuadro N° 23 - Conformidad con el Centro de Salud, en general.

CONFORMIDAD	%					
	CESAC 3		CESAC 5		CESAC 7	
		MC+C D+MD		MC+C D+MD		MC+C D+MD
Muy Conforme	20	87	27	95	19	96
Conforme	67		68		77	
Disconforme	7	8	3	4	3	3
Muy Disconforme	1		1		0	
No sabe/No contesta	5	5	1	1	1	1
Total	100	100	100	100	100	100

Cuadro N° 24 - Evaluación, en una escala de 1 a 10, de la satisfacción con el Centro de Salud.

CONFORMIDAD	%		
	CESAC 3	CESAC 5	CESAC 7
1 a 3 puntos	2	0	1
4 a 7 puntos	34	26	35
8 a 10 puntos	63	72	64
No sabe/No contesta	1	2	0
Total	100	100	100

3.4. Variables que Determinan la Satisfacción con un Centro de Salud

La encuesta se cerraba con la pregunta por aquellos aspectos que, a criterio de los usuarios, eran los más relevantes a los efectos de determinar su satisfacción con el funcionamiento de un Centro de Salud. Se tomaron en cuenta los dos primeros aspectos señalados por cada usuario. El orden de prioridad resultante en cada CESAC, se expone en el **Cuadro N° 24**.

Cuadro N° 24 - Orden de relevancia de las variables que determinan la satisfacción con un Centro de Salud.

Orden	Centro N° 3	Centro N° 5	Centro N° 7
1	Buena atención médica, en general, y pediátrica, en particular.	Buena atención médica, en general, y pediátrica y ginecológica, en particular.	Buena atención médica, en general, y pediátrica, en particular.
2	Turnos, especialmente para pediatría (cantidad y organización de la entrega).	Turnos (cantidad y organización de la entrega).	Turnos, especialmente para pediatría (cantidad y organización de la entrega).
3	Rapidez en la atención y cantidad de profesionales (este segundo aspecto se vincula, tanto con la mayor rapidez en la atención médica, como con la posibilidad de existencia de más cantidad de turnos).	Rapidez en la atención y cantidad de profesionales (este segundo aspecto se vincula, tanto con la mayor rapidez en la atención médica, como con la posibilidad de existencia de más cantidad de turnos).	Guardia: existencia de guardia pediátrica, en primer lugar, y buen funcionamiento de la guardia de adultos, en segundo lugar.
4	Buena organización (que redundará en la rapidez en la atención).	Buen trato, en general y administrativo, en particular.	Buen trato del personal médico, administrativo y enfermeras.
5	Buen trato administrativo.	Buena organización (que redundará en la rapidez en la atención).	Cantidad de especialidades disponibles.
6	Cantidad de especialidades disponibles.	Cantidad de especialidades disponibles.	Limpieza e higiene.
7	Buen funcionamiento de la guardia.	Limpieza e higiene.	Puntualidad en el comienzo del horario de atención, tanto administrativa como médica.
8	Limpieza e higiene.	Seguridad en el acceso.	Buena atención administrativa.
9	Entrega de medicamentos.	Entrega de medicamentos.	Cantidad de médicos, pediatras especialmente, (se vincula, tanto con la mayor rapidez en la atención, como con la posibilidad de existencia de más cantidad de turnos).
10	Buena información.	Buena información.	Entrega de medicamentos.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Antecedentes de Estudios de Satisfacción de Usuarios

Uno de los temas más frecuentemente estudiados en la comunidad científica internacional para la valoración y gestión de los servicios sanitarios es el grado de satisfacción de los usuarios, habiendo aumentado la cantidad de estudios al respecto en la década pasada.

Mira y col. (1992) comprenden en el concepto "*satisfacción del paciente*" los estudios que tratan acerca del "*arte de la atención*", constituyéndose como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud. Por ello, más que un aspecto objetivo de la calidad habría que hablar de calidad percibida o, en otros términos, de los aspectos subjetivos de la calidad de la asistencia.

Los estudios realizados por Carmel (1985) y Weiss (1988) consideran tres aspectos fundamentales que influyen en la satisfacción: a) Características sociodemográficas del paciente (edad, sexo, nivel educativo, nivel de ingresos); b) Características de los proveedores (relación paciente-profesional, claridad y extensión de la comunicación); c) Factores estructurales y de organización (forma de pago, accesibilidad, duración del tratamiento, continuidad de los cuidados, condiciones físicas en las que se produce el servicio).

En un trabajo de meta-análisis realizado por Hall y Dornan (1988) sobre la base de 221 estudios sobre satisfacción del paciente, las dimensiones de la satisfacción que aparecen, por orden de evaluación, han sido: calidad humana del profesional que presta la asistencia, cantidad y calidad de la información facilitada, calidad de los servicios en general, competencia técnica del profesional, satisfacción general con los servicios, burocracia, acceso, costo, resultados, continuidad de los cuidados y atención a los problemas psicosociales.

Basándonos en tales dimensiones la satisfacción puede ser considerada como una actitud (Linder-Pelz, 1982), entendida esta como "*una evaluación general o sentimiento de estar a favor o en contra del objeto en cuestión*", la cual puede variar a lo largo de un continuo entre *totalmente a gusto* y *totalmente a disgusto* (Fishbein y Azjen, 1980).

Lo que se deduce de los estudios citados es que la relación entre expectativas y satisfacción no es de una causalidad mecánica. Hall y Dornan (op. cit.) entienden que la satisfacción se relaciona con un elevado número de variables, tales como accesibilidad y conveniencia de los servicios, calidad afectiva del proveedor de salud, información recibida, habilidad técnica del proveedor de servicios sanitarios, el tiempo de espera y variables de tipo sociodemográficas como edad y sexo, entre otras.

Dentro de la Unión Europea, los distintos países están implementando estrategias orientadas a mejorar la satisfacción de los usuarios. En el contexto de habla hispana, las distintas Comunidades Autónomas españolas vienen sustentando, desde hace varios años, estrategias muy definidas a este respecto. A la vanguardia se encuentran el Servicio Vasco de Salud (SVS) y el Servicio Andaluz de Salud (SAS), comunidades que tienen entre sus objetivos estratégicos prioritarios mejorar la satisfacción de los usuarios. Con ese fin, han impulsado encuestas de satisfacción para medir la percepción que tienen los

usuarios de la atención sanitaria recibida. En 1999 y 2000 las encuestas llegaron a las consultas externas hospitalarias y ambulatorias, a los programas de detección precoz del cáncer de mama, a los Centros de Salud, al Hospital de día, a los servicios de hospitalización a domicilio y a los servicios de Atención Primaria. En este último caso, los instrumentos son, con frecuencia, cuestionarios autoadministrados con escalas de actitudes tipo Likert. Los ítems evalúan, en sentido positivo o negativo, aspectos relativos al personal médico, de enfermería y administrativo; espacio físico, turnos, tiempos de espera y al Centro de Salud en general.

Con respecto a los estudios relevantes sobre el tema que existen en América Latina, cabe destacar el trabajo de Priego-Alvarez (2000), en México, donde se estudia el comportamiento de los usuarios de servicios de salud, desde la perspectiva de la interacción entre dos conceptos: implicación y conocimiento. La implicación hace referencia al grado de motivación del usuario, mientras que el conocimiento está relacionado con el grado de información que posee el mismo para poder decidir acerca de la utilización de los servicios.

En Chile, desde una perspectiva distinta, se realizó en 1998 una encuesta de satisfacción a usuarios afiliados al sistema privado de salud, en la cual se observó que el nivel de satisfacción es excelente: el 91,2% de los encuestados se manifestó satisfecho midiendo el índice de satisfacción pero no los criterios y percepciones que actúan sobre el parecer del usuario. En 1996 se realizó una encuesta de opinión a usuarios de Atención Primaria en las comunas de Valparaíso y Casablanca, constituyendo aquí el objetivo conocer la opinión de los usuarios de Atención Primaria respecto a la atención recibida en los establecimientos de ambas comunas. Los resultados fueron, al igual que en los casos comentados anteriormente, positivos: el 81% de los entrevistados califica como buena y muy buena a la atención recibida. Las calificaciones de regular y mala (19%) son atribuidas al tiempo de espera, mientras que las atenciones con mayor disconformidad son atención dental, y control de niño sano. Las causas de insatisfacción son la dificultad de acceso y la atención deficiente. En nuestro país cabe citar la reciente investigación realizada por la Fundación Isalud (Romano, 2004), la que apuntó a recuperar el protagonismo del usuario, en cuanto a la definición de las variables a incluir en los estudios de satisfacción.

A partir de la reseña realizada más arriba respecto a estudios de satisfacción de usuarios de servicios de salud en países extranjeros, se hace evidente que, tanto las variables tenidas en cuenta por los usuarios como definitorias de la calidad de los servicios, como la importancia otorgada a cada una de ellas, están sujetas a una amplia variabilidad según características psico-socio-culturales de los usuarios y de organización de los servicios, por lo que se hace necesario identificar estos aspectos en el nivel local.

4.1. Conclusiones y Discusión del Estudio

A partir del análisis efectuado de los datos arrojados por la encuesta de satisfacción de usuarios de los tres Centros de Salud bajo estudio, se ponen en evidencia regularidades empíricas.

Se presentan niveles altos de satisfacción global con los Centros (del 87% al 96%), en los tres CESAC bajo estudio. Asimismo, un porcentaje de usuarios que va del 63% al 72%, según el Centro, le otorga al mismo un puntaje de ocho puntos o más (en una escala de uno a diez) en cuanto a su satisfacción general con los mismos.

En cuanto a la satisfacción -o insatisfacción- con variables específicas de los Centros, se presenta, a continuación, un **Cuadro Resumen**, a fin de apreciarlas globalmente y facilitar el establecimiento de comparaciones.

Cuadro Resumen A: Aspectos que generan mayor satisfacción entre los usuarios

Orden	Centro N° 3	Centro N° 5	Centro N° 7
1	Trato del profesional que lo atiende.	Explicaciones que da el profesional.	Atención médica a los problemas de salud.
2	Atención médica a los problemas de salud.	Trato del profesional que lo atiende.	Trato del profesional que lo atiende.
3	Explicaciones que da el profesional.	Atención médica a los problemas de salud.	Explicaciones que da el profesional.
4	Exámenes diagnósticos (ginecológicos, ecografías, test de VIH).	Exámenes diagnósticos (ginecológicos, ecografías, test de VIH, sangre).	Exámenes diagnósticos (ginecológicos, ecografías, test de VIH).
5	Entrega de medicamentos.	Entrega de medicamentos.	Entrega de medicamentos.

Cuadro Resumen B: Aspectos que generan mayor insatisfacción entre los usuarios

Orden	Centro N° 3	Centro N° 5	Centro N° 7
1	Atención del personal de enfermería.	Espera y organización para sacar turno.	Espera y organización para sacar turno.
2	Espera y organización para sacar turno.	Tiempo espera hasta que lo llaman para atención.	Tiempo espera hasta que lo llaman para atención.
3	Tiempo espera hasta que lo llaman para atención.	Organización de la entrega de leche.	Oferta de especialidades.
4	Organización de la entrega de leche.	Atención del personal administrativo.	Atención del personal administrativo.
5	Oferta de especialidades. Funcionamiento de la guardia.	Limpieza e higiene.	Análisis de sangre.
6	Limpieza e higiene.	Seguridad en el acceso.	Confort de las instalaciones.
7	Atención del personal administrativo.		Atención del personal de enfermería.
8			Funcionamiento de la guardia.

Se observa que la satisfacción exhibe los niveles más altos, en los tres Centros estudiados, en torno a variables vinculadas con la atención médica (trato del profesional, explicaciones brindadas, resolución médica de los problemas) y los servicios diagnósticos de apoyo y otras prácticas (exámenes ginecológicos y de colocación de DIU, ecografías, test de HIV), con exclusión de los análisis de sangre, principalmente en el Centro 7, donde se presentan problemas, tanto de obtención de turnos como de entrega de

resultados. Asimismo, es objeto de alta satisfacción la entrega oportuna y gratuita de medicamentos que permiten el cumplimiento de las prescripciones.

Con relación a los tópicos que son objeto de un mayor grado de insatisfacción por parte de la población usuaria se han reconocido, en primer lugar, en los tres Centros bajo estudio, problemas vinculados con el tiempo de espera para la obtención de turnos y la modalidad de organización de la entrega de los mismos. Otro fuerte factor de disconformidad es la atención administrativa, tanto en la organización como en el trato del personal.

Es interesante observar que la problemática que enfrenta a los usuarios con el personal administrativo, queda enlazada, con frecuencia, a la problemática en el manejo (y escasez) de los turnos: por una parte, los usuarios manifiestan quejas en relación a que los empleados hacen un manejo discrecional en el otorgamiento de los mismos y, por otra, aparecen atribuciones de responsabilidad en torno al tema que, en realidad, exceden el ámbito de decisión y manejo de los empleados administrativos (cantidad de turnos a otorgar por día, o por especialidad, por ejemplo).

En cuanto a las razones de la disconformidad planteadas en relación con la entrega de la leche, están relacionadas, en primer lugar, con dificultades en la organización de la misma (asignación de turnos, demora para el retiro y horarios restringidos de entrega) y, en segundo plano, con el trato del personal responsable de efectuar la entrega.

En el caso específico la obtención de información, este aspecto aparece priorizado por los usuarios, como una variable relevante para determinar su satisfacción con el funcionamiento de un Centro de Salud. La disconformidad en la obtención de información aparece vinculada, por una parte, con la desatención en la gestión y el manejo de la misma (ausencia de referentes que informen, ausencia de carteleras, o información desactualizada en las mismas, colocación de carteles informativos en sectores que no están a la vista de los usuarios, ausencia de folletos informativos, transmisión verbal de la información, etc.) y, por otra, con déficits en la misma, en lo que hace a acompañar los procesos de normal funcionamiento de los servicios: organización del sistema de turnos, oferta de especialidades, vacunación, entrega de la leche. Cabe destacar que dichas actividades son consideradas como oportunidades que permitirían perfeccionar el funcionamiento de la red asistencial según los principios de la Atención Primaria de la Salud, pues ofrecen la posibilidad de efectuar otras prestaciones en ocasión de la concurrencia que el usuario establece para satisfacer dichas demandas.

Otro de los aspectos que surgen de evaluar las respuestas dadas por los usuarios es que muchos de ellos, ante las dificultades que traban el proceso de atención, a nivel de los Centros de Salud, optan por concurrir directamente al Hospital Santojanni, lo cual podría estar generando aún mayores dificultades para efectuar una adecuada coordinación y funcionamiento de la red asistencial.

Otro aspecto en el cual se desnuda la falta de coordinación de la red asistencial es la percepción de una inadecuada oferta de especialidades, pues muchas de aquellas que resultan demandadas deberían activarse en respuesta a derivaciones o referencias ejercidas desde el nivel primario de manera tal que se asegure la accesibilidad a los servicios de atención disponibles.

Varios de los factores mencionados anteriormente, que generan elevados niveles de insatisfacción, se refieren a aspectos relativos a la gestión asistencial de servicios que no requerirían de una inversión económicamente significativa, sino que podrían comenzar a ser resueltos con un mejor nivel de organización y gestión de los recursos y con la mejora de los aspectos comunicacionales y afectivos que enmarcan el proceso de atención.

Cabe señalar que, no obstante las regularidades empíricas observables en el análisis cuantitativo relativas a la alta satisfacción con los servicios recibidos, la triangulación con la información cualitativa aportada por la encuesta permite formular, como hipótesis de trabajo, que en la población cubierta en el estudio se observa un bajo grado de expectativas en relación con la posibilidad de recibir una mejor atención, lo que elevaría, por consiguiente, el nivel de conformidad. Se observa, con frecuencia, una "naturalización", en lo que hace a los tiempos de espera relacionados con la obtención de turnos, vinculándola, principalmente, a una modalidad de funcionamiento propia de las instituciones públicas de salud. Otro tanto ocurre con el confort de las instalaciones y otras variables.

Otra de las hipótesis que cabe formular surge de analizar el ordenamiento de prioridades efectuado por los propios respondentes, en el cual sobresale la ubicación de la atención médica como la principal de ellas, con las cuales existe un alto grado de conformidad. Podría formularse en este punto la hipótesis de que, como lo que los usuarios perciben como más importante es la buena atención médica, y este aspecto aparece como garantizado a partir de las respuestas que dan los servicios de salud, este hecho compensa otros aspectos generadores de insatisfacción. Esta hipótesis es consistente, también, con las principales razones que dan los usuarios para la elección de la atención en un Centro de Salud (accesibilidad geográfica y buena atención médica).

En relación a los aspectos metodológicos que se vinculan con la realización del estudio, cabe señalar que, luego de realizar los análisis estadísticos correspondientes, no se han hallado asociaciones estadísticamente significativas entre ninguna de las variables basales (edad, sexo), ni sociodemográficas (nacionalidad, situación ocupacional, nivel de estudios, lugar de residencia, tiempo de usuario) con la satisfacción global o con variables de satisfacción específicas. Esto pudiera estar relacionado con la altísima frecuencia de respuestas de satisfacción, a lo largo de toda la encuesta, por parte de la gran mayoría de la población encuestada, lo que impide identificar variables sociodemográficas que discriminen los grados de satisfacción global o con variables específicas. Esta situación estaría indicando la necesidad de revisar y/o validar el instrumento, para dotarlo de mayor precisión en la medición de las variables en estudio.

En este sentido, también, al ser buena parte de la población objeto de la investigación, una población étnicamente minoritaria, con raíces socioculturales diferentes a la media de la población de la Ciudad de Buenos Aires, que vive en condiciones de pobreza, muchas veces indocumentados y con estrategias para la resolución de problemas de salud que se desarrollan, con frecuencia, de manera no integrada al sistema formal de salud, nos lleva a interrogarnos acerca de aquellos aspectos que deberían ser objeto de una investigación más exhaustiva para dotar de mayor validez al instrumento utilizado.

No obstante lo antedicho, creemos que la información recabada y aquí presentada ofrece interesantes insumos para la planificación y gestión de los servicios asistenciales en el nivel local, de acuerdo a los principios que deben orientar la Atención Primaria de la Salud.

Bibliografía

- Carmel, S. (1985): Satisfaction with hospitalization: a comparative analysis of three types of services. *Social science and medicine*. 21: 1243-1249.
- Hall y Dornan (1988): Meta-analysis of satisfaction with medical care: description of research domain and análisis of overall satisfaction levels. *Social Science and Medicine*, 16, pág. 577-582.
- Saforcada, E. (1999): *Psicología sanitaria: análisis crítico de los sistemas de atención de la salud*. Editorial Paidós. Tramas sociales. Buenos Aires.
- Starfield, B. (2000): *Atención Primaria: equilibrio entre necesidades de salud, servicios y tecnología*. Barcelona, Masson.
- Romano Yalour, M.; Torres, R.; Álvarez, D.; Grunhut, Y. (2004): *Satisfacción de los usuarios y efectores con los sistemas de salud*. Buenos Aires, Ediciones ISALUD.