La satisfacción de la población y los servicios de salud

The population's level of satisfaction and the health services

Benito Pérez Maza

Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba.

En la Política de Salud de la Revolución cubana, la satisfacción de la población es un resultado a alcanzar dentro de lo establecido legalmente, dentro del derecho a la atención de la salud de toda la población y como misión del Sistema Nacional de Salud, que es un Sistema Único, Estatal, Integral y Gratuito.

En las diferentes etapas y situaciones de la economía nacional desde 1959 hasta los días de hoy, el Estado ha destinado a la salud pública partidas económicas importantes y con cierto carácter preferencial, para garantizar la atención a la salud de toda la población en el territorio nacional.

Sin detenerme en la presentación de los indicadores de salud y de cómo han evolucionado hasta el año pasado, vale mencionar que estos muestran fehacientemente, lo que se ha alcanzado gracias a esa Política de Salud de la Revolución cubana, comparable incluso esos resultados, con los de otros países, entre los llamados "desarrollados".

Esos indicadores muestran cuánto y en qué se ha avanzado, como también realza el sistema de información con sus bases estadísticas en continuo desarrollo, que se perfeccionarán en la medida en que se le incorporen las técnicas y los medios de la informática para ampliar la obtención de la información, su procesamiento y uso en todo el Sistema Nacional de Salud.

Pero aún nos falta poder evaluar un aspecto dentro de los objetivos y la misión del Sistema que es: la satisfacción de la población. No existe hasta el momento un diseño que nos permita arribar a una valoración realista y sistemática del grado de satisfacción de la población con los servicios de salud que ha recibido o que podrá necesitar.

Por las razones antes apuntadas, estoy entre los que consideran que esa valoración del grado de satisfacción no puede quedar restringida a la recolección y conteo de las quejas recibidas, por cualquier vía que se produzcan, ni a las notas en la prensa de aquellos que escriben mostrando su agradecimiento por la atención que han recibido.

La importancia que en el orden de la política y la ideología de la Revolución cubana tiene ofrecer y disponer de servicios de salud consecuentes con el valor que se le da a la salud dentro del contexto del desarrollo económico-social nacional que incluye la calidad de vida y la valoración de resultados según los indicadores de salud de que disponemos, requiere de la evaluación de los efectos de estos servicios en el plano de lo político específicamente.

Momentos hubo en que el "buzón de quejas" sirvió en algo para conocer al menos insatisfacciones mostradas en esas quejas. Pero, por razones que no corresponde ahora a exponer, los buzones, donde existan, han quedado como una caja de cartón con un letrero que indica que es o era un buzón de quejas y prácticamente nada más. También los hubo en Direcciones Provinciales de salud y allí a alguien se le encargaba registrar todas las quejas que llegaban desde las direcciones del PCC o del Poder Popular, adonde las habían enviado personas, que se dirigían a esas instancias buscando "ser oídos o leídos".

Pero ahora, no basta con enseriar y fortalecer las tareas con los "buzones", dar respuesta a las quejas planteadas por la prensa ni tampoco los elogios por estas vías. Tampoco el recibo de la población por directores para oírles sus quejas, o los registros y estudio de las recibidas, con las consecuentes respuestas realistas y amables. Tampoco cubre lo necesario las "rendiciones de cuenta".

Entre las muchas y variadas tareas realizadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) con vista a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, se pidió a los Países Miembros (también lo hizo la Oficina Panamericana de la Salud (OPS), responder a una encuesta sobre la "Evaluación de las intervenciones y las tecnologías sanitarias en apoyo de la Cobertura Sanitaria Universal (Resolución WHA67.23)". En el informe de la Secretaría de la OMS sobre los resultados, se dice, entre otros varios aspectos, que: "Los resultados de la encuesta apuntan a que, en la mayoría de los países que respondieron, las evaluaciones se centran principalmente en la seguridad y la eficacia clínica, y a continuación, en consideraciones económicas y presupuestarias. Se presta poca atención a cuestiones como la ética, la equidad y la viabilidad".

En esas cuestiones mencionadas, pocas dudas caben de su influencia en el nivel de satisfacción de la población con los servicios de salud.

Se hace necesario encontrar las formas, los métodos, las técnicas para poder mantener con determinada sistematicidad una valoración del grado de satisfacción de la población con los servicios de salud como un proceso investigativo regular, ordenado que permita saber en la realidad el comportamiento de esa satisfacción. La investigación cualitativa, las investigaciones de carácter social, han promovido métodos y técnicas que permiten lograr lo anterior y poder disponer de la

información obtenida como un componente más de la situación de salud y de la vigilancia en salud.

En el Proyecto "Bases para el perfeccionamiento de la estrategia para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud y la satisfacción de la población", editado por el Ministerio de Salud Pública en abril de 2001, antecedido por el pronunciamiento del Guerrillero Heroico, Ernesto 'Che' Guevara" de que "La calidad no es una técnica, es una filosofía, una política, una convicción y en Cuba la calidad es el respeto al pueblo", se expresa que: a partir de 1998 se le encargó a la Red Nacional de Análisis y Tendencias en Salud (UATS) la evaluación sistemática y regular de la satisfacción de la población mediante un sistema de vigilancia de la opinión relacionada con la calidad de los servicios desde la óptica de los usuarios y prestadores de los servicios de salud. Ya no existe la UATS, como tampoco se cumplió con ese encargo para evaluar la satisfacción de la población.

No hay que dudar de que es posible lograr una sistematicidad en la medición de ese grado de satisfacción de la población con los servicios de salud a escala institucional, municipal, provincial y nacional con el aporte de los científicos e investigadores con que contamos. Cabe pensar, cuánto más avanzaríamos en todos los indicadores de salud, en el fortalecimiento político de las masas, en su colaboración con el Sistema Nacional de Salud, en las decisiones efectivas de los dirigentes del sector de la salud, en la eficiencia y en la calidad, si se logra implantar un sistema adecuado para que con específicas regularidades en métodos y tiempo, nos habituemos a medir esa satisfacción, en todos los niveles y en todos los centros de los servicios de salud.

Cabe sugerir por lo antes planteados, seleccionar, tanto por su saber cómo por su entrega, a los que pueden integrar un Grupo de Trabajo para que realicen los estudios necesarios con el fin de crear, implantar y perfeccionar, la medición y evaluación de la satisfacción del pueblo con los servicios de salud a él destinados.

DRC. BENITO PÉREZ MAZA*

La Habana, 2016.

* Correo electrónico: bgpm@infomed.sld.cu