

# **DIAGNOSTICO DE LA RESPUESTA SOCIAL A LOS PROBLEMAS DE SALUD EN EL AREA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUENAVENTURA**

Proceso de producción de conocimiento que dio origen a la ponencia: resultados de investigación finalizada (2013)

Grupo de trabajo: N°19. Salud y seguridad social: transformaciones sociales e impactos en la población

**SANDRA MILENA PANAMEÑO RIVAS**  
Socióloga Universidad del Pacífico

Participantes del estudio

**ROCIO CARVAJAL BARONA**  
Enf.MPH

Investigadora Fundación FES. Docente Departamento de Salud Pública y Epidemiología  
Pontificia universidad Javeriana

**GLORIA INES MONTOYA DUQUE**  
Magister en Socióloga -Universidad del Valle  
Docente – Investigadora de la Universidad del Pacífico –Programa de Sociología

## **1. RESUMEN DE LA PONENCIA**

### **1.1 INTRODUCCIÓN**

El municipio de Buenaventura, ubicado en el Litoral Pacífico Colombiano lugar de estudio de esta investigación, presenta diversos problemas en su sistema de salud entre los que se han descrito escasez de personal de salud calificado, baja cobertura en los servicios de salud, baja calidad en la atención, bajos indicadores de salud y altos índices de morbilidad y mortalidad. Para una mejor comprensión de la Situación de Salud del municipio, fue realizado el presente estudio, con el fin de describir las características de la respuesta social a los problemas de salud en el área urbana del municipio de Buenaventura, Colombia, con el fin de ofrecer insumos que permitan identificar, priorizar y solucionar los problemas en salud en la ciudad. Para alcanzar la finalidad del estudio se formularon los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar la oferta de los servicios formales de salud del área urbana del Municipio de Buenaventura.
2. Describir los comportamientos de búsqueda de atención para enfermedad general en servicios de salud formal y no formal de los habitantes del municipio de Buenaventura.
3. Conocer la satisfacción de las necesidades en salud de los usuarios de servicios de salud formal y no formal de los habitantes del municipio de Buenaventura.

**Materiales y Métodos:** se realizó un estudio de caso, descriptivo de naturaleza cuali-cuantitativa, la población objeto de este estudio fueron proveedores y usuarios las instituciones formales y no formales de salud del área urbana del municipio de Buenaventura, en las cuales se indago a personal de salud

formal a través de 10 entrevistas a médicos y enfermeras y 4 encuestas aplicadas a enfermeras auxiliares encargadas de los consultorios médicos del área de consulta externa del hospital departamental de la Buenaventura. De igual modo, a través de un muestreo aleatorio simple, se aplicaron 434 encuestas y 8 entrevistas semi-estructuradas a usuarios de los servicios de salud formal, como también, se realizaron dos grupos focales. así mismo, se aplicaron 10 fichas de observación de los servicios de salud y se consultaron fuentes secundarias mediante la revisión de archivos y la revisión documental de los registros existentes en entidades como la Secretaría Municipal de Salud.

Resultados: el estudio, pudo develar que aunque el sistema de salud formal cuenta con un número de instituciones de salud y poseen un reconocimiento social importante por parte de los usuarios de salud, la cuarta parte de los entrevistados tiene la percepción de insatisfacción en la atención en salud y la percepción de encontrar poca dotación tanto en equipos médicos como en personal de salud en este sistema, igualmente consideran un poco más de la mitad perciben un impacto positivo a la atención y el tratamiento en estos servicios.

Conclusión: la respuesta social a los problemas de salud en el municipio de Buenaventura esta dado por un sistema de salud gubernamental, lo cual desde diferentes sectores (estratos) adquieren especial importancia, aun cuando las condiciones de atención son desfavorables, es evidente la preferencia y la satisfacción de los usuarios en la utilización de los servicios de salud pública, lo que se traduce sustancialmente a un cambio sociocultural en el Municipio.

**PALABRAS CLAVES:** sistemas de salud, servicios de salud, respuesta social.

## 2.1 CUERPO DE LA PONENCIA

A continuación se describen los resultados de acuerdo a las categorías planteadas en este estudio.

### 2.2 Oferta de los servicios formales de salud

#### Servicios de salud formales

Los indicadores de afiliación al sistema de salud en Buenaventura (a Diciembre del 2009), revelan que en el régimen subsidiado tenía 196.126 persona, equivalente a una cobertura del 55% de la población, el régimen contributivo y régimen de excepción tenía 119.667 personas equivalente al 34% de la población, el número de personas No afiliadas al Sistema General de Seguridad Social fue de 46.832 equivalente al 11% de la población total, datos correspondiente al 100% de cobertura en salud.

De acuerdo con los datos suministrados en la Secretaria de Salud Municipal Buenaventura cuenta con un total de (5) EPS, (5) ARS, con relación a las Instituciones Prestadoras de Salud en al área urbana cuenta con (17) IPS primarias, (2) IPS de segundo nivel y (1) IPS de tercer nivel, para el año anterior (2012) se reportaron en general un total de 49.007 consultas generales de salud, así como también se atendieron 23.280 casos de urgencias y 18.909 hospitalizaciones.

De igual manera, se encontró que de los diez(10) consultorios médicos que tiene el hospital Departamental, en el área de consulta externa, solo seis de ellos están en funcionamiento, en los consultorios restantes, se tienen instaladas algunas oficinas para el sector administrativo, los seis(6) consultorios habilitados están dotados de: camillas, escritorio, asiento medico, asiento para el paciente, tensiómetro, fonendoscopio, pesa, recetario medico, no se encontraron baños en ellos a excepción de un (1) consultorio.

Igualmente se pudo observar que los pacientes tienen privacidad a la hora de la consulta, se observó que existe personal administrativo para los consultorios y se observó cuatro (4) auxiliares para asistir a los seis (6) consultorios. Se evidencia una estructura física en términos generales en buen estado a excepción de algunos sectores del área de atención al cliente que están algo deteriorados.

Las fichas de observación mostraron, la falta de dotación en relación a los instrumentos y/o maquinarias, para realizar los diferentes diagnósticos a los usuarios, y en donde con se pudo constatar la remisión de los pacientes a otras entidades.

En términos generales se observó cordialidad en la atención, por parte de las enfermeras, hacia los pacientes y de manera especial el buen trato ofrecido por el personal médico e incluso cuando era necesario una explicación de manera informal (en los pasillos de la institución).

De otro lado la encuesta aplicada a las enfermeras jefes y auxiliar del hospital Departamental, mostro que según sus percepciones, en relación a la dotación cuatro (4) manifestaron que el hospital cuenta con la dotación necesaria para la atención. El tiempo de espera de los pacientes oscila entre veinte minutos y una hora, (2) de ellas señalaron que también dependía el número de pacientes, el tiempo de atención con las enfermera en la toma de los datos de identificación, recepción de documentos y toma de signos vitales varía entre cinco y diez minutos; y el tiempo de atención de los medico por pacientes es de quince (15) a veinte (20) minutos(una de ellas subrayo, que el tiempo a veces se dilata dependiendo de la enfermedad, del paciente), y en relación a las condiciones de la planta física del hospital en su totalidad respondieron que se encuentra en estado regular.

### 2.3 Comportamientos de búsqueda de atención para enfermedad general

#### Servicios de Salud Formales

##### Descripción de los usuarios:

A continuación se realiza la descripción de los hallazgos encontrados en los 434 usuarios de los servicios formales de salud encuestados.

Después de evaluar las variables socioeconómicas y socio demográficas se encontró que de los usuarios encuestados el 51% se encuentran entre los 18 y 35 años de los cuales el 79,3% son mujeres y el 20,0% fueron hombres, los cuales se encuentran distribuidos en la ciudad, con mayor número de concentración de usuarios para este estudio en las comunas ocho y doce del municipio de Buenaventura.

##### Descripción del Comportamiento de búsqueda de usuarios formales de salud.

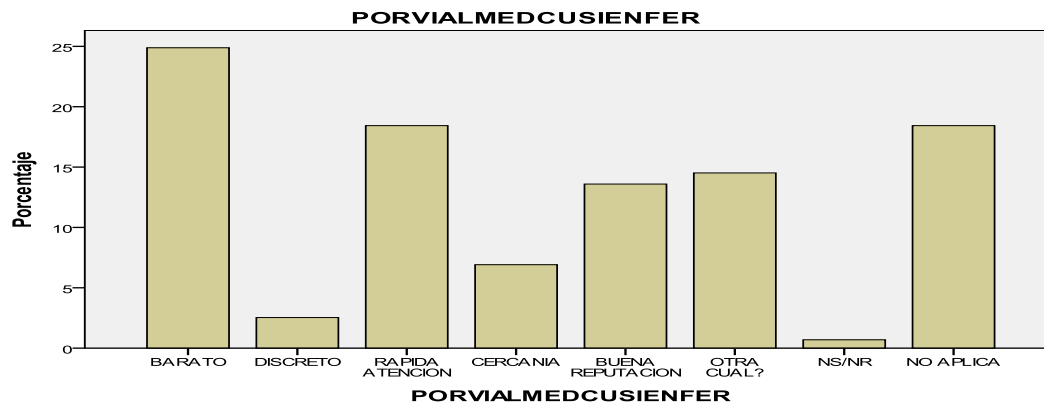
Se encontró que el primer comportamiento de búsqueda elegida por los usuario a partir del inicio de los síntomas relacionados con enfermedad en un 80,4% es visitar a un proveedor de salud profesional, el 17,1% de los usuarios se auto medicó, el 1,8% visitó a un proveedor de la salud no formal.

| Cuando se siente enfermo que es lo primero que hace |   | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|------------|------------|
| Válidos   | AUTIMEDICACION                            | 74         | 17,1       |
|   | VISITO UN PROVEEDOR DE LA SALUD NO FORMAL | 8          | 1,8        |
|   | VISITO UN PROFESIONAL DE LA SALUD         | 349        | 80,4       |
|   | NINGUNA                                   | 1          | ,2         |
|   | OTRO CUAL                                 | 1          | ,2         |
|   | NO APLICA                                 | 1          | ,2         |
|   | Total                                     | 434        | 100,0      |

Fuente: Base datos de encuesta a usuarios de servicio formal, 2012

De los que visitan al proveedor de salud formal y especialmente al médico, el 24,9% lo hizo porque es más barato, el 18,4% porque la rapidez en la atención y el 13,6% por la buena reputación de los

médicos, de los que se auto-medicaron el 5,1% lo hace porque considera que es una opción fácil y disponible, el 3,7% porque tienen poco tiempo para ir al médico, y de los que se auto-medicaron el 11,1% se sintieron mejor después de la automedicación.



Fuente: Base datos de encuesta a usuarios de servicio formal, 2012

### 2.3. Satisfacción de las necesidades en salud de los usuarios de estos servicios.

#### Servicios de Salud Formales

#### Percepción de oportunidad en la atención

| Tiempo de espera para ser atendido |                     | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------|---------------------|------------|------------|
| Válidos                            | ENTRE 5 y 15        | 96         | 22,1       |
|                                    | ENTRE 20 y 45       | 81         | 18,7       |
|                                    | ENTRE 1 y 2 HORAS   | 133        | 30,6       |
|                                    | ENTRE 3 HORAS Y MAS | 124        | 28,6       |
|                                    | Total               | 434        | 100,0      |

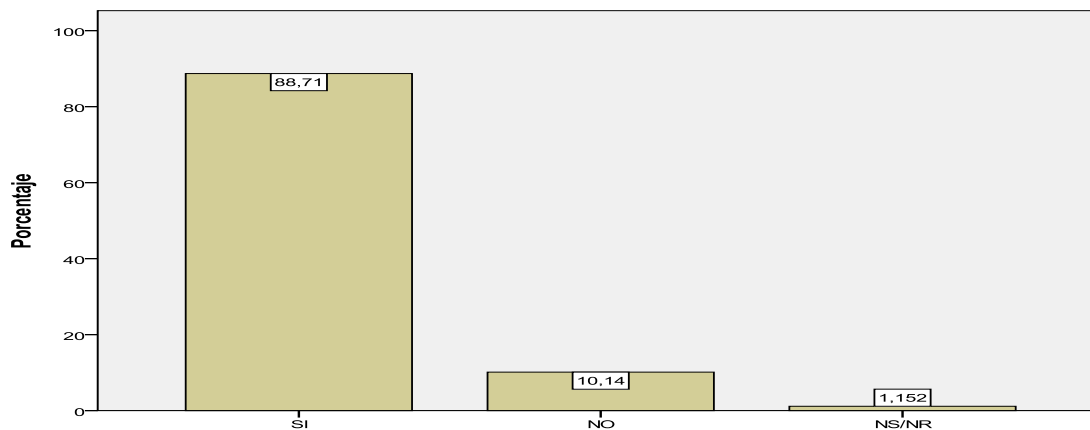
Fuente: Base datos de encuesta a usuarios de servicio formal, 2012

Los datos arrojados con respecto a la percepción de los usuarios frente al servicio prestado en el lugar de consulta muestra que, el 30,6% de los usuarios, desde el momento en que llega a la institución y el momento en que es atendido por el médico se promedia entre 1 y 2 horas, seguido por el 28,6% usuarios quienes deben esperar entre 3 horas y más, el 18,7% espero entre 20 y 45 minutos y el 22,1% espero entre 5 y 15 minutos.

#### Percepción de efectividad del tratamiento:

El 65,0% de los usuarios, que acuden al centro de salud, percibió un impacto positivo sobre su salud, ocasionado por el tratamiento aplicado por el médico, y que el 21,0% percibe un impacto negativo, luego del tratamiento suministrado.

### Percepción sobre satisfacción en la atención:



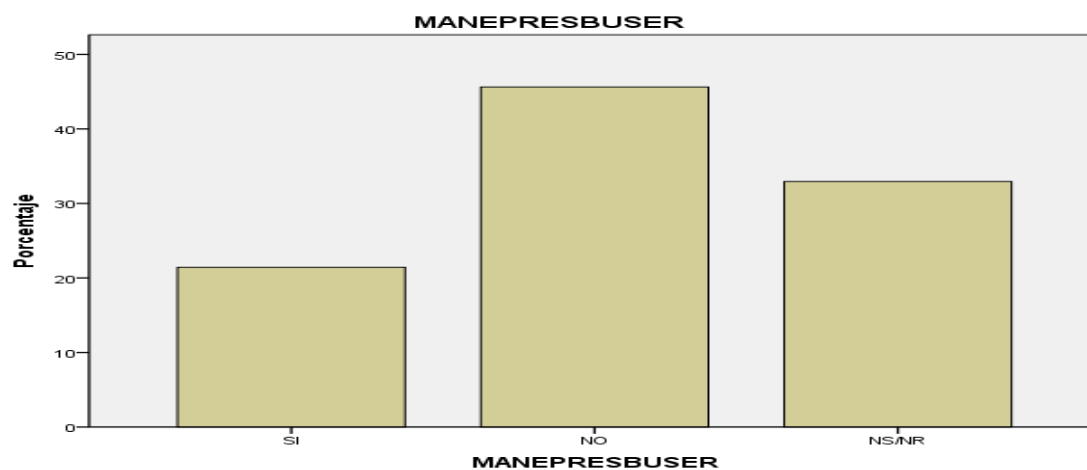
Fuente: Base datos de encuesta a usuarios de servicio formal, 2012

El 88,7% de los usuarios se sienten satisfecho por la atención recibida y el bienestar proporcionado por los proveedores del lugar de atención, y el 10,1% se siente insatisfecho, el 40,8% de los usuarios se sienten satisfechos por la amabilidad de los médicos a hora de atención y/o tratamiento.

Percepción sobre la atención:

El 91,5% de los usuarios respondieron que recibieron un buen trato de parte del personal médico, el 6,7% manifestó haber recibido un trato poco cortes, 1,4% recibieron un trato nada cortes del personal médico quien los atendió.

### Percepción sobre dotación y personal de salud de los servicios de salud:



Fuente: Base datos de encuesta a usuarios de servicio formal, 2012

El estudio revela que el 45,6% de los usuarios consideran que el lugar de salud, no cuenta con los instrumentos y/o maquinarias completas para prestar el servicio médico, y que el 21,4% considera, que la institución cuenta los instrumentos necesarios, el 32,9% de los usuarios no saben, ni responden, debido a que las necesidades de salud han sido leves y no han requerido de estas dotaciones.

El 41,9% de los usuarios consideran que los centros de salud no cuenta con el personal médico necesario, para la atención de la población, el 27,6% de los encuestado considera que la establecimiento si cuenta con el personal necesario.

Al efectuar el cruce de variables entre tiempo de espera y satisfacción del usuario y trato proporcionado por el personal médico con satisfacción del usuario resultados señalaron lo siguiente:

|                        |                           |                           | SATISATENREME |        |        | Total  |
|------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------|--------|--------|--------|
|                        |                           |                           | SI            | NO     | NS/NR  |        |
| TIEMPOESPA<br>TE       | ENTRE 5 y 15              | Recuento                  | 89            | 6      | 1      | 96     |
|                        |                           | % dentro de TIEMPOESPA    | 92,7%         | 6,3%   | 1,0%   | 100,0% |
|                        |                           | % dentro de SATISATENREME | 23,1%         | 13,6%  | 20,0%  | 22,1%  |
|                        |                           | % del total               | 20,5%         | 1,4%   | ,2%    | 22,1%  |
|                        | ENTRE 20 y 45             | Recuento                  | 77            | 4      | 0      | 81     |
|                        |                           | % dentro de TIEMPOESPA    | 95,1%         | 4,9%   | ,0%    | 100,0% |
|                        |                           | % dentro de SATISATENREME | 20,0%         | 9,1%   | ,0%    | 18,7%  |
|                        |                           | % del total               | 17,7%         | ,9%    | ,0%    | 18,7%  |
|                        | ENTRE 1 y 2<br>HORAS      | Recuento                  | 116           | 15     | 2      | 133    |
|                        |                           | % dentro de TIEMPOESPA    | 87,2%         | 11,3%  | 1,5%   | 100,0% |
|                        |                           | % dentro de SATISATENREME | 30,1%         | 34,1%  | 40,0%  | 30,6%  |
|                        |                           | % del total               | 26,7%         | 3,5%   | ,5%    | 30,6%  |
| ENTRE 3 HORAS<br>Y MAS | Recuento                  | 103                       | 19            | 2      | 124    |        |
|                        | % dentro de TIEMPOESPA    | 83,1%                     | 15,3%         | 1,6%   | 100,0% |        |
|                        | % dentro de SATISATENREME | 26,8%                     | 43,2%         | 40,0%  | 28,6%  |        |
|                        | % del total               | 23,7%                     | 4,4%          | ,5%    | 28,6%  |        |
| Total                  | Recuento                  | 385                       | 44            | 5      | 434    |        |
|                        | % dentro de TIEMPOESPA    | 88,7%                     | 10,1%         | 1,2%   | 100,0% |        |
|                        | % dentro de SATISATENREME | 100,0%                    | 100,0%        | 100,0% | 100,0% |        |
|                        | % del total               | 88,7%                     | 10,1%         | 1,2%   | 100,0% |        |

Fuente: Base datos de encuesta a usuarios de servicio formal, 2012

El 87,7% de los usuarios manifiestan satisfacción por el tratamiento suministrado por el personal médico, esta satisfacción es independientemente del tiempo que haya espera el usuario para ser atendido, el 10,1% de los usuario se mostro insatisfecho por la atención recibida.

|           |                           |                           | SATISATENREME |        |        | Total  |
|-----------|---------------------------|---------------------------|---------------|--------|--------|--------|
|           |                           |                           | SI            | NO     | NS/NR  |        |
| TRAMEATEN | MUY CORTEZ                | Recuento                  | 381           | 13     | 3      | 397    |
|           |                           | % dentro de TRAMEATEN     | 96,0%         | 3,3%   | ,8%    | 100,0% |
|           |                           | % dentro de SATISATENREME | 99,0%         | 29,5%  | 60,0%  | 91,5%  |
|           |                           | % del total               | 87,8%         | 3,0%   | ,7%    | 91,5%  |
|           | POCO CORTEZ               | Recuento                  | 4             | 24     | 1      | 29     |
|           |                           | % dentro de TRAMEATEN     | 13,8%         | 82,8%  | 3,4%   | 100,0% |
|           |                           | % dentro de SATISATENREME | 1,0%          | 54,5%  | 20,0%  | 6,7%   |
|           |                           | % del total               | ,9%           | 5,5%   | ,2%    | 6,7%   |
|           | NADA CORTEZ               | Recuento                  | 0             | 6      | 0      | 6      |
|           |                           | % dentro de TRAMEATEN     | ,0%           | 100,0% | ,0%    | 100,0% |
|           |                           | % dentro de SATISATENREME | ,0%           | 13,6%  | ,0%    | 1,4%   |
|           |                           | % del total               | ,0%           | 1,4%   | ,0%    | 1,4%   |
|           | NS/NR                     | Recuento                  | 0             | 1      | 1      | 2      |
|           |                           | % dentro de TRAMEATEN     | ,0%           | 50,0%  | 50,0%  | 100,0% |
|           |                           | % dentro de SATISATENREME | ,0%           | 2,3%   | 20,0%  | ,5%    |
|           |                           | % del total               | ,0%           | ,2%    | ,2%    | ,5%    |
| Total     | Recuento                  | 385                       | 44            | 5      | 434    |        |
|           | % dentro de TRAMEATEN     | 88,7%                     | 10,1%         | 1,2%   | 100,0% |        |
|           | % dentro de SATISATENREME | 100,0%                    | 100,0%        | 100,0% | 100,0% |        |
|           | % del total               | 88,7%                     | 10,1%         | 1,2%   | 100,0% |        |

Fuente: Base datos de encuesta a usuarios de servicio formal, 2012

El 88,7% de los usuarios manifiesta haber recibido un trato adecuado por parte del personal médico, mientras que el 10,1% manifiesta haber recibido un trato poco cortés de parte de los mismos.

### 3. BIBLIOGRAFIA

1. Angulo, A. (2008) La mirada de las parteras. Universidad del Pacífico. Facultad de humanidades y bellas artes. Programa de Sociología.
2. Arboleda K.(2005) Las cuajapas pa`cura. La mujer negra como agente tradicional de la salud de los barrios la playita y bellavista en la comuna 4 y 8 de la ciudad de Buenaventura. Universidad del Pacífico. Facultad de humanidades y bellas artes. Programa de Sociología. Buenaventura.
3. Bernal, J. (1996) Sistemas de salud de las comunidades indígenas y negras de Colombia estudiadas por la Gran Expedición Humana. Terrenos de la Gran Expedición Humana. Serie Reportes de Investigación. Bogotá.
4. Castro E, Muñoz S, Plaza G, Rodríguez M, Sepúlveda L.(2006) Prácticas y creencias tradicionales en torno al puerperio, municipio de Popayán.
5. Castro, E, Muñoz, S, Plaza, G, Rodríguez, M, Sepúlveda, J.(2005) Prácticas y creencias tradicionales entorno al puerperio, municipio de Popayán.
6. Céspedes JA.(2000) Efectos de la reforma de la seguridad social en salud en Colombia sobre la equidad en el acceso y la utilización de servicios de salud. Bogotá.
7. Delgado, M, Calvache, J, Del Cairo, C, Bedoya, L, Tabares, R. (2006) Prácticas hogareñas en el cuidado de la madre y el recién nacido en la costa Pacífica caucana. Antipoda.
8. Departamento del Valle del Cauca. Situación de salud en Buenaventura indicadores básicos, Valle del Cauca Colombia, 2010.
9. Eslava A. (1998) Los agentes tradicionales de salud: otra alternativa de salud para las comunidades campesinas. El caso de Cundinamarca y Santander reflexiones teórico-metodológicas. [en línea]. Disponible en: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd26/fulltexts/0692.pdf>
10. Eslava C. (2002) Promoción y Prevención en el Sistema de Salud en Colombia.
11. Facultad Nacional de Salud Pública.(2007) El uso de medicina alternativa y medicina tradicional en Medellín. Fecha de acceso 10 de abril de 2013. Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/fnsp/article/view/87>
12. Frenk J, Londoño J.(1997) Pluralismo estructurado: hacia un modelo innovador para la reforma de los sistemas de salud en América Latina.
13. Instituto de Ciencias políticas. (2012) Reforma al sistema de seguridad social en salud colombiano [en línea] [fecha de acceso 15 de abril de 2013], 1-8. Disponible en: [http://www.icpcolombia.org/archivos/observatorio/boletin\\_212](http://www.icpcolombia.org/archivos/observatorio/boletin_212).
14. Laza, C, Irene G.(2008) El saber de una partera tradicional del Magdalena medio. Disponible en: <http://www.index-f.com/index-enfermeria/v17n4/6721.php>

15. Machado, M. (2007) La medicina tradicional. Un patrimonio cultural en el barrio Oriente del municipio de Buenaventura. Universidad del Pacífico. Facultad de humanidad y bellas artes. Programa de Sociología. Buenaventura.
16. Quijano M. (2002) Globalización de la medicina. Disponible en: <http://www.biblioteca.org.ar/libros/92220.pdf>.
17. Martínez B, Mosquera C, Cely D. (2009) Comparación de la prevalencia de la medicina alopática con la medicina tradicional en afrodescendientes, corregimientos 1 y 2, Buenaventura.
18. Mayan M. (a) (2001) El método de estudio de casos. Modulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales. México.
19. Mayan MJ (b).(2001) Una introducción a los métodos cualitativos. Modulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales. México.
20. Mejía L, López L.(2010) La familia y la cultura: una conexión innovadora para el cuidado de la salud.
21. Ministerio de salud. Oficina General de Epidemiología, Perú.(2002) Guía para el análisis de la respuesta social a los problemas de salud con énfasis en los servicios. [Citado 10 de Abril de 2013]. Disponible en: [http:// www.bvsde.paho.org/texcom/cd045364/050408.pdf](http://www.bvsde.paho.org/texcom/cd045364/050408.pdf).
22. Ministerio de la protección social. (2007) Plan nacional de salud pública avances y retos en el fortalecimiento de la salud pública en Colombia.
23. Municipio de Buenaventura. (2008) Plan de desarrollo distrital de Buenaventura, “Por una Buenaventura gobernable, educada y productiva con seguridad” Buenaventura.
24. Pantoja, J. (Comp.).(2008) Tras el conocimiento ancestral afrocolombiano. Encuentros de saberes en medicina tradicional del pacífico colombiano. Guapi, Cauca; 2008.
25. Pinto B.(2012) Integración de la medicina alternativa en los servicios de salud de Colombia. Bogotá. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/7703/1/manuelignaciopintobarrero.2012.pdf>.
26. Profamilia y Ministerio de la Protección Social. (2010) Encuesta Nacional de Demografía y Salud ENDS. Disponible en: [www.profamilia.org.co/encuestas/Profamilia/Profamilia](http://www.profamilia.org.co/encuestas/Profamilia/Profamilia). Consultado el 1 de agosto de 2011.
27. Restrepo, L. (2005) Médicos y comadronas o el arte de los partos. La ginecología y la obstetricia en Antioquia, 1870-1930. Medellín.
28. Sánchez J.(1998) Curanderos afrocolombianos y el territorio como escenario religioso. En Ferro G (ed.). Religión y etnicidad en América Latina. Bogotá: Instituto Colombiano de Antropología.
29. Sánchez M.(1995) Caracterización de la oferta en salud no estatal en la comuna 12 de Buenaventura. Buenaventura.



30. García C, Eslava J, Román R.(2002) La organización Panamericana de la Salud y el estado colombiano. Bogotá.
31. Secretaria departamental de salud del Valle del Cauca.(2008) Informe consolidado de auditoría con enfoque integral. Buenaventura.
32. Universidad Nacional de Colombia. (2008) Sistema de Salud colombiano Inequitativo. [en línea] Disponible en: <http://historico.unperiodico.unal.edu.co/Ediciones/115/4.html>.