

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE LETICIA, A NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS RESIDENTES EN LA COMUNIDAD INDIGENA DE SAN FRANCISCO, MUNICIPIO DE PUERTO NARIÑO, AMAZONAS.

Ximena Diomyra Cuevas Zárate.^{a,1,*}, Adriana Bolívar Montoya^{b,1,*}

^aEnfermera, Especialista en Gerencia de la Calidad en Salud, (C). Líder de Gestión de la Calidad E.S.E. Hospital San Rafael de Leticia. e-mail: Ximena.cuevas@uptc.edu.co

^bEnfermera. E..S.E. Hospital San Rafael de Leticia. e-mail: bolivarsoyyo1@hotmail.com

Resumen

Teniendo en cuenta la alta tasa de morbi-mortalidad infantil en el departamento del Amazonas, la pertenencia étnica de la mayoría de los pobladores y que dentro del Registro Especial de Prestadores de servicios de Salud (REPS), en el Departamento se encuentra una única E.S.E. con una de sus sedes en el municipio de Puerto Nariño, se orientó la investigación a conocer cuáles son los factores que influyen en la prestación de servicios de salud. Se llevó a cabo la aplicación de una encuesta a madres de niños menores de 5 años residentes en la comunidad indígena de San Francisco, encontrando que, dentro de los factores que influyen en la prestación de servicios de salud se encuentran los socioeconómicos, mismos que están directamente relacionadas con los determinantes sociales en salud; un porcentaje importante 30 % de los participantes en el estudio refiere que a la hora de prestar los servicios de salud no se tiene en cuenta un enfoque diferencial; y la mayoría de los participantes en el estudio refieren que la atención recibida en la última consulta fue buena, y en general los aspectos que dependen del talento humano recibieron una buena apreciación. Sin embargo, aspectos como la infraestructura fue calificada como un aspecto desfavorable. Se destaca la importancia de Adelantar acciones de intervención en salud pública y comunitaria en la que se tenga en cuenta a las parteras y médicos tradicionales, así como la inclusión de los mismos en el proceso de atención.

Palabras Clave: Prestación de servicios, Indígenas, Calidad en la atención, Amazonas.,

1. Introducción

El departamento del Amazonas y especialmente el municipio de Puerto Nariño, se alberga 23 comunidades indígenas, entre ellas la comunidad de San Francisco, en la que predomina la etnia Tikuna y que, según datos del Curaca (figura administrativa indígena) hay en la comunidad 24 madres de niños menores de 5 años. población especialmente susceptible, a problemas de salud derivados de los determinantes sociales en salud, tal como se evidencia en un informe presentado por el Ministerio del Interior, los grupos con necesidad de enfoque diferencial son las

mujeres, niñas, niños y adolescentes, pertenecientes a la comunidad LGTBI, y grupos étnicos.(Ministerio Del Interior, 2014)

Por su parte, el tercero de los 18 Objetivos de Desarrollo Sostenible apunta a Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, en el que se engloba todo lo que tiene que ver con la prestación de servicios salud.

En un informe presentado por la ONU sobre la situación de Colombia frente al cumplimiento de las ODS, se evidencia que para el 2017 el 95,7 % de la población se encontraba asegurada, pero la prestación de los servicios se encuentra con déficit de calidad y oportunidad. (ONU.2018). se busca lograr acceso y cobertura universales, empezando por los niños niñas y adolescentes, ya que son más susceptibles junto con los residentes en zonas rurales dispersas y personas pertenecientes a grupos étnicos.

*Autor en correspondencia.

Correos electrónicos: Ximena.cuevas@uptc.edu.co (Ximena Diomyra Cuevas Zárate.), bolivarsoyyo1@hotmail.com (Adriana Bolívar Montoya)

¹Sometido : 24/06/2021 Publicado: 12/12/2021.
DOI:10.5281/zenodo.6386816

De otro lado, según datos proporcionados por la E.S.E Hospital San Rafael de Leticia, y Sivigila, en lo que va corrido del año 2021, se han presentado 19 casos de desnutrición aguda en menores de 5 años, y una mortalidad en el Municipio de Puerto Nariño. Datos que reflejaron la necesidad de determinar cuáles son los factores que influyen en la prestación de servicios de Salud.

Los resultados obtenidos con el estudio, buscan servir como insumo objetivo a la hora de plantear acciones de mejora en la prestación de servicios de salud por parte de las entidades responsables de la atención de la población indígena infantil, como las IPS, EAPB y Entidad Territorial.

Por su parte, en el decreto 1011 de 2006, por medio de la cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS), instaura que la prestación de servicios debe contener las características de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad.

Todo lo anterior, enmarcado en la política PAIS, en la que se busca que la totalidad de la población goce del derecho a la salud, y su marco operacional, el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE), donde se establece que, la atención en salud debe concebir los determinantes sociales en salud, así como sus particularidades poblacionales.

2. Materiales y Métodos

Estudio descriptivo transversal, de tipo cuantitativo, cuya instrumento de recolección de datos se realizó a través de encuesta aplicada a 24 madres o cuidadores de niños menores de 5 años, teniendo en cuenta que, según el censo facilitado por el Curaca de la comunidad, allí residen 24 madres de niños menores de 5 años. Se estableció un nivel de confianza del 95 % y margen de error del 5 %, quedando como muestra total 24 madres.

La encuesta constaba de 20 preguntas cerradas que pretendían recolectar por medio de tres componentes: Datos sociodemográficos, Enfoque diferencial y Calidad en la atención, la información que permitiera determinar cuáles son los factores que influyen en la prestación de servicios de salud.

La aplicación de la encuesta, se llevó a cabo en la comunidad Indígena de san Francisco, municipio de Puerto Nariño, Amazonas, esto con previa autorización del resguardo indígena ATICOYA (Asociación de Indígenas Tikunas Cocamas y Yaguas), el Curaca y comunidad de san Francisco. Cabe resaltar que, en la comunidad, la lengua Tikuna es hablada por algunos pobladores, y el 100 % de los indígenas de la Comunidad hablan y entienden español.

Se realizó un consentimiento informado en el que las madres de niños menores de 5 años aceptaron voluntariamente la

participación en el estudio. Se seleccionó como IPS la E.S.E. Hospital San Rafael De Leticia, ya que es la única entidad pública del departamento y es la que brinda sus servicios a la población del régimen subsidiado del departamento, régimen que cubre la mayoría de la población Amazonense.

Para realizar el análisis de la información se llevó a cabo la tabulación de las encuestas, determinación de porcentajes, promedios y valores absolutos, con el fin de hacer más objetiva y grafica la información.

3. Resultados

Datos Sociodemográficos

La comunidad Indígena de san Francisco, ubicada en el Municipio de Puerto Nariño, está asentada sobre la ribera del río Loretoyacu, a 20 minutos del casco urbano, en bote con motor de 5 Caballos de fuerza, medio de transporte que utilizan los pobladores de comunidades indígenas. Su actividad económica principal es la agricultura y la pesca. Dentro de su organización política, se encuentra el "Curaca" que es la persona que se encarga del direccionamiento y la representación de la comunidad ante la toma de decisiones en la organización indígena y entidades gubernamentales.

En cuanto a sus autoridades sanitarias tradicionales, se encuentran los médicos tradicionales, chamanes y las parteras, quienes se encargan de la atención en salud, desde sus usos, costumbres y cosmovisión. Cuentan con una escuela rural que ofrece educación primaria, ya que la educación media se ofrece en el casco urbano del municipio, en dos instituciones públicas.

Los pobladores de la comunidad, se desplazan al casco urbano principalmente para la venta de sus productos: plátano, yuca, Fariña, pescado, frutas y de más productos de sus chagras; lo hacen también para acceder a otros productos y servicios, entre ellos, el servicio de salud, mismos que es prestado en una Sede del Hospital San Rafael de Leticia, denominada "Hospital Local de Puerto Nariño". Frente al comportamiento de la caracterización sociodemográfica de la población objeto de estudio fue la siguiente:

Las madres participantes, tienen en un 88 % entre 1 y 5 hijos, el 13 % tiene más de 6 hijos. Dato que refleja de la natalidad del municipio de Puerto Nariño, que, Como se indica en el ASIS, el índice de natalidad va en descenso debido a la incorporación de métodos de planificación familiar, ocupación de las personas, entre otras. (2019. Asis, Puerto Nariño)

El 46 % las madres de estos niños, tienen una escolaridad secundaria; 26 % secundaria incompleta; 21 % tienen estudios técnicos o tecnológicos y el 4 % tiene solamente escolaridad primaria. Por su parte, los datos municipales indican que, el 19,39 % de la población no sabe leer ni escribir; el 37,40 % de la población únicamente ha cursado básica primaria y el 19,36 % ha

cursado básica secundaria. El 44,8 % de la población indígena habla la lengua materna de acuerdo a los resultados del Censo General 2005 (2019. Asis, Puerto Nariño).

En cuanto a los ingresos familiares mensuales, el 58 % de las familias tienen un ingreso mensual de menos de 200 mil pesos, el 17 % entre 200 mil y 500 mil pesos; el 12 % entre quinientos mil y un millón de pesos y el 13 % más de un millón de pesos. Resultado que indica que más de la mitad de los residentes de la Comunidad Indígena de San Francisco, se encuentran en situación de pobreza, teniendo en cuenta que el promedio nacional es de ingresos entre 0y327.674. El 96 % de los niños pertenecen a la etnia Tikuna, y el 4 % son Mestizos. El régimen de afiliación de los niños es subsidiado en un 96 % y 4 % se encuentra en el régimen contributivo.

Enfoque diferencial

A la pregunta, Cuando su hijo está enfermo,(Ver figura 1) ¿Cuál es la primera instancia a la que consulta para buscar tratamiento? Se encuentra que el 58 % acuden primero al médico tradicional ó chaman; 38 % consultan al hospital y 4 % acude a la droguería más cercana.

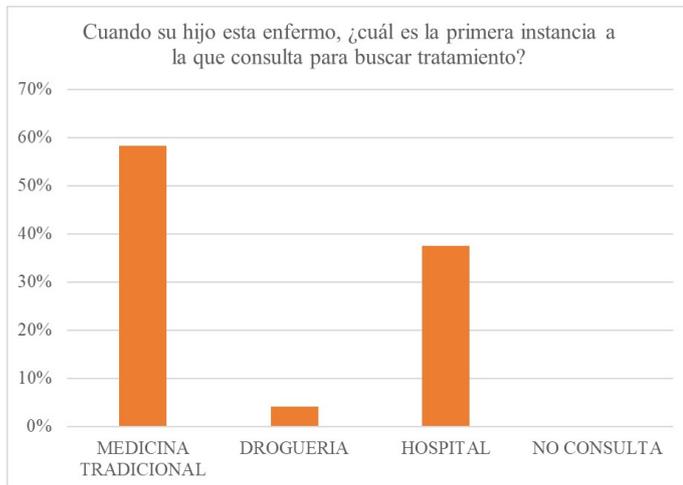


Figura 1: Pregunta: Cuando su hijo está enfermo, ¿Cuál es la primera instancia a la que consulta para buscar tratamiento?

Por los usos, costumbres y creencias espirituales de los residentes en las comunidades indígenas, la valoración inicial ante una persona enferma, se hace con el medico tradicional, quien determina si debe remitirse al centro hospitalario o puede ser tratado con medicina tradicional.

La mayoría de los niños menores de 5 años utilizaron servicios del grupo de consulta externa (88 %) , esto se debe a que, ya que la mayoría de las madres acuden a la IPS en el programa de Protección Especifica y Detección Temprana, para atención a la primera infancia; seguido del grupo de atención inmediata (8 %) e internación un 4 %.

¿Cuál fue el último servicio que utilizó de la E.S.E. Hospital San Rafael de Leticia, sede Hospital Local de Puerto Nariño?

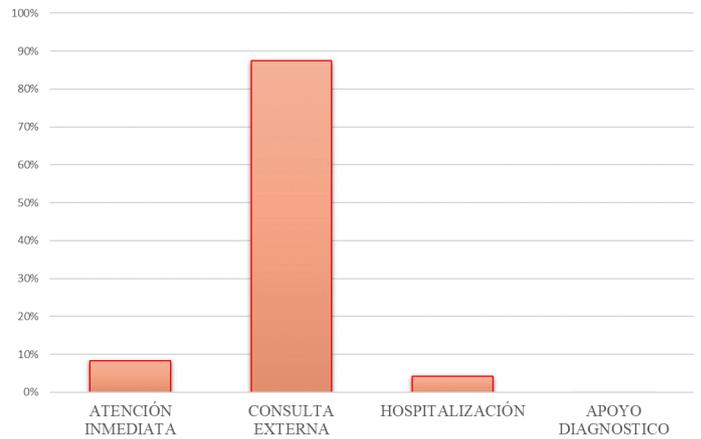


Figura 2: Pregunta ¿Cuál fue el último servicio que utilizó de la E.S.E. Hospital San Rafael de Leticia?

¿En la E.S.E. Hospital San Rafael se respetan los usos y costumbres de las comunidades indígenas a la hora de prestar los servicios de salud?

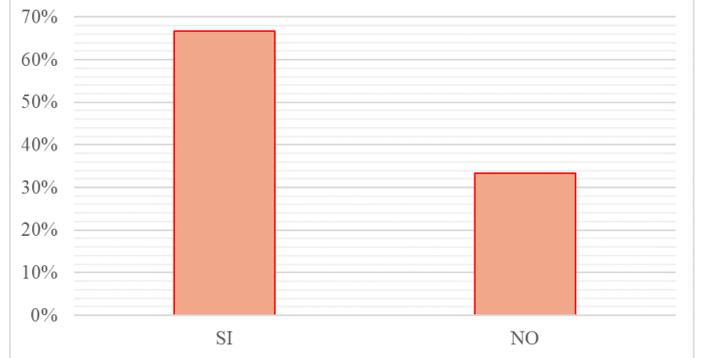


Figura 3: Pregunta ¿En la E.S.E. Hospital San Rafael se respetan los usos y costumbres de las comunidades indígenas a la hora de prestar los servicios de salud?

El 67 % de las madres de menores de 5 años refirieron que si se respetan los usos y costumbres de los Indígenas a la hora de prestar la atención en salud, y el 33 % dijeron que no se respetan.

Calidad en la atención

Frente a las preguntas hechas, teniendo en cuenta atributos de calidad en la prestación de servicios de salud, se presentaron los siguientes resultados:

Las condiciones de infraestructura de las instalaciones del Hospital Local de Puerto Nariño fueron calificadas como “malas” por un 59 % de los encuestados, “buena” por un 33 % y “muy mala” por un 8 %.

Esto obedece a que, siendo el hospital Local de Puerto Nariño, una infraestructura que data de hace más de treinta años, muchas de sus áreas se encuentran en estado de deterioro.

En cuanto a la oportunidad de la asignación de citas, a los niños menores de 5 años, se encuentra que la califican como “mala” un 54 % de las madres entrevistadas; “buena” un 34 % ; “muy mala” un 4 %.

El 84 % de los participantes califican la calidad de la atención como Buena; el 8 % como “muy buena”; el 8 % restantes, como “mala”. Datos que coinciden los resultados arrojados a la pregunta ¿Cómo calificaría la confianza que le brindo el personal que lo atendió?

El 79 % califican su nivel de comprensión frente a la explicación brindada por el profesional de la salud como “buena”; el 8 % como “muy buena” y el 8 % como “muy mala”.

Teniendo en cuenta que el 96 % de los niños menores de 5 años están afiliados al régimen subsidiado, a la pregunta ¿cómo calificaría su nivel de conformidad con su EAPB se encontró que el 63 % lo califican como “buena”; el 29 % “mala”; “muy buena” 4 % y “muy mala” 4 % .

El 83 % de las madres de menores de 5 años recomendarían el hospital Local de Puerto Nariño, el 17 % no lo recomendarían.

4. Conclusiones y Discusión

En lo que respecta a la situación sociodemográfica de la población infantil, la comunidad de San Francisco, es en su mayoría indígena de la etnia Tikuna; madres con escolaridad secundaria y secundaria incompleta; ingresos familiares que dan cuenta de que se encuentran sobre la línea de pobreza, situación que obedece a que una gran proporción de familias indígenas no cuentan con un empleo formal, sino que consiguen sus ingresos gracias a la venta de su cosecha; con más de un hijo, son hogares que no se forman bajo figuras jurídicas debido a su cosmovisión. La mayoría de los participantes en el estudio se encuentran afiliados al régimen subsidiado de servicios de salud.

Por lo tanto, es necesario que durante la prestación de los servicios de salud, se tenga en cuenta la situación sociodemográfica de la población a atender, más aún si se trata de niños menores de 5 años de comunidades indígenas; población especialmente susceptibles a padecer enfermedades relacionadas con estos aspectos, tales como las infecciones del tracto respiratorio, desnutrición aguda, enfermedad diarreica aguda y demás de origen infeccioso y parasitario; mismas que están directamente relacionadas con los determinantes sociales en salud.

En el enfoque diferencial, los moradores de la comunidad indígena de San Francisco, del Municipio de Puerto Nariño,

son en su mayoría Pertenecientes a la etnia Tikuna, esta etnia tiene su propia concepción del proceso salud- enfermedad, y así mismo la intervención en caso de afecciones de salud. Situación evidenciada con la aplicación del instrumento, ya que el chamán o médico tradicional es su fuente primaria de atención en salud.

Esta figura tradicional es quien realiza la intervención de tipo espiritual y quien determina si se trata de un problema de salud que debe atenderse en la comunidad o habrá que trasladarlo al centro de salud más cercano.

Por otra parte, se encontró que un porcentaje importante (30 %) de los participantes en el estudio refiere que a la hora de prestar los servicios de salud no se tiene en cuenta un enfoque diferencial, esto obliga a la revisión de, modelo de atención por parte de la IPS ya que en el mismo se debe tener en cuenta que la mayoría de la población usuaria de la institución pertenece a comunidades indígenas y así mismo, realizar intervenciones conjuntas entre la medicina tradicional y occidental en la que confluyan ideas y acciones de mejora para la prestación de los servicios, sin afectar las creencias y costumbres de esta población especial.

En cuanto a la calidad en la prestación de los servicios de salud se encuentra que, la mayoría de los participantes en el estudio refieren que la atención recibida en la última consulta fue buena, y en general los aspectos que dependen del talento humano recibieron una buena calificación por parte de las madres y cuidadores de niños menores de 5 años.

Sin embargo, variables como la infraestructura fue calificada como un aspecto desfavorable, situación que se debe a que la infraestructura del Hospital Local de Puerto Nariño data de hace más de 30 años, por lo que sus ambientes no cuentan con las condiciones óptimas de habilitación.

Otro de los aspectos a tener en cuenta a la hora de prestar los servicios de salud a los usuarios de comunidades indígenas es el tiempo de espera para la atención, ya que se evidenció que la oportunidad en la asignación de las citas no es un aspecto bien calificado por parte de los usuarios de la Comunidad de San Francisco.

Finalmente, es importante resaltar que los servicios prestados por la EAPB a la que se encuentran afiliados los niños menores de 5 años, es un factor que influye en la prestación de los servicios de salud. Ya que el 33

Recomendaciones

Es importante realizar un estudio de tipo cualitativo, ya que durante la aplicación de instrumento se encontró diversas opiniones frente a la prestación de los servicios de salud.

Adelantar acciones de intervención en salud pública y comunitaria en la que se tenga en cuenta a las parteras y médicos

tradicionales, así como la inclusión de los mismos en el proceso de atención. ya que, como se evidencia en el presente estudio, estos son la fuente de primaria a la que acuden los indígenas ante cualquier situación de salud.

Es de vital importancia, la articulación con el SISPI y su referente en el Municipio de Puerto Nariño.

Realizar la medición de los indicadores de Calidad en la sede Hospital Local de Puerto Nariño, es un insumo de mayúscula importancia para el mejoramiento de la calidad en la atención.

En el modelo de atención en salud de la E.S.E. se recomienda incluir el enfoque poblacional consignado en la estrategia MAITE, lo que se traduce en una prestación de los servicios de salud acorde a las necesidades de los usuarios.

Ya que los servicios con mayor utilización por parte de los menores de 5 años, corresponde a consulta externa y más específicamente la consulta de atención en la infancia, se recomienda fortalecer el proceso dirigido a este tipo de consulta y población, teniendo en cuenta sus particularidades sociodemográficas.

English Summary

Factors that influence the provision of services by the san Rafael de Leticia hospital E.S.E, to children under 5 years old resident in the indigenous community of San Francisco, municipality of Puerto Nariño, Amazonas.

Abstract

Bearing mind the high rate of infant morbidity and mortality in the department of Amazonas, the ethnicity of most of the population, and the fact that the department has only one E.S.E. with one of its headquarters in the municipality of Puerto Nariño, the research was oriented to determine the factors that influence the provision of health services. A survey was applied to mothers of children under 5 years of age residing in the indigenous community of San Francisco, and it was found that, among the factors that influence the provision of health services are the socioeconomic ones, which are directly related to the social determinants of health; The ethnic approach, which should be taken into account when providing health services, since, for example, a significant percentage (30 %) of the participants in the study reported that this approach is not taken into account; and the quality of care, evidenced by the fact that most of the participants in the study reported that the care received in the last consultation was good, and in general the aspects that depend on human talent. However, aspects such as infrastructure were rated as unfavorable aspects. The importance of advancing public and community health intervention actions in which midwives and traditional doctors are taken into account, as well as their inclusion in the care process, is emphasized.

Keywords:

Provision of services, Indigenous people, Quality of care, Amazonas.

Agradecimientos

A la comunidad indígena de San Francisco y la E.S.E Hospital San Rafael de Leticia, por su hospitalidad, disposición y contribución para la realización del estudio.

Conflicto de Interés

Ninguno Declarado

Financiación

Proyecto sin recursos institucionales.

Referencias

1. Corte constitucional.(2008). Sentencia 064 de 2008). Definición de Institución prestadora de servicios de salud.
2. Departamento Administrativo Nacional De Estadística-DANE (2007). Colombia una nación multicultural. su diversidad étnica.
3. Gobierno de Colombia. ESE Hospital San Rafael de Leticia. Reseña Histórica(2018).<http://www.esehospitalsanrafael-leticia-amazonas.gov.co/entidad/nuestra-entidad>.
4. Hernández-Vásquez A, Vargas-Fernández R, Rojas-Roque C, Bendezu-Quispe G. (2019) Factores asociados a la no utilización de servicios de salud en inmigrantes venezolanos en Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(4):583-91. doi: 10.17843.
5. Lopera-Medina MM. Utilización de servicios de salud por enfermedades catastróficas o de alto costo en Antioquia. 2017. Rev Gerenc Polít Salud.; 16 (32): 120-137.
6. Ministerio de Salud y Protección Social (2019) Boletines Poblacionales: Población Indígena Oficina de Promoción Social (pág. 6-10).
7. Ministerio del Interior. (2014) El enfoque diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado.
8. Organización de Naciones Unidas- ONU. (2018) ODS en Colombia, los retos para 2030.
9. Organización internacional del Trabajo- OIT. (2017) Objetivos del desarrollo sostenible. Manual de referencia sindical de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible.
10. Organización Mundial de la Salud (2020) Preguntas frecuentes. Recuperado de: <https://www.paho.org/arg/index>.
11. Rocha, Buelvas A.; Hidalgo T.A ; Hidalgo, Eraso A (2013) Determinantes de la utilización de los servicios de salud bucal en estudiantes universitarios del municipio de Pasto, 2011. Rev. Fac. Nac. Salud Pública Vol. 31 N.º 3 septiembre-diciembre 2013.

12. Universidad del Rosario (2003) Los Pueblos indígenas en Colombia. Derechos, políticas y desafíos.
13. Universidad del Rosario (2020) Comunidades Étnicas en Colombia. Pueblos indígenas.
14. Zapata-Ossa HJ, Porras-Beltrán AM, Arias-Cardona EK. Factores relacionados con el uso de los servicios de salud en la población mayor de 18 años del área urbana de Cali, Colombia, en el año 2016.(2019) *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 2019;18(37).