

# **CALIDAD DE LA ATENCIÓN: PERSPECTIVAS DE LAS MUJERES USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN DE CÁNCER CÉRVICO UTERINO**

**Mónica Petracci, Silvina Ramos y Mariana Romero**  
**Centro de Estudios de Estado y Sociedad, CEDES**

**OBJETIVO GENERAL:** El objetivo general fue analizar la calidad de la atención percibida por las usuarias de los servicios de ginecología de tres hospitales del Área Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires: dos hospitales públicos y un hospital privado.

**MARCO CONCEPTUAL:** El marco conceptual de este estudio descansa en el modelo de Bruce (1990), quien, basándose en los trabajos de Donabedian y Simmon, desarrolló un modelo integral para evaluar la calidad, que integra los siguientes seis elementos: disponibilidad de un amplio rango de métodos, intercambio de información entre cliente y proveedor, competencia técnica, relaciones interpersonales, mecanismos para estimular la continuidad de uso y constelación apropiada de servicios.

## **METODOLOGÍA:**

1. Se aplicó una encuesta de salida a 100 mujeres usuarias en cada servicio. Los temas incluidos fueron: Información y conocimiento sobre el Pap ((si se realizó un Pap en los últimos tres años (además del actual); frecuencia real e ideal de realización del Pap; edad de realización del primer Pap; opinión/ creencia acerca de la utilidad del Pap; Mitos respecto del Pap; Fuentes de información sobre el Pap; Claridad de la información recibida); Utilización del servicio: antigüedad y motivos de elección de cada servicio; significado atribuido a la "buena atención de los médicos/as"; Evaluación global de la calidad del servicio; Descripción y Evaluación específica de los indicadores con relación a la consulta: trato, tiempo de espera y duración; Claridad, comprensión y cantidad de información recibida; Problemas con el servicio y resolución por el servicio; Historia reproductiva; Variables sociodemográficas.

2. Se aplicó una entrevista semiestructurada a 10 mujeres en cada hospital con el objetivo de profundizar en las prácticas y representaciones sociales de la "calidad" entre las usuarias del servicio de patología cervical en los tres establecimientos seleccionados.

**RESULTADOS:** 8 ó más de cada 10 mujeres en cada servicio se encuentran muy o bastante satisfechas con la calidad de la atención recibida. 9 ó más de cada 10 mujeres en cada servicio opina que el trato recibido es muy amable o amable. El tiempo promedio de duración de la consulta no presenta diferencias en los tres servicios. Las diferencias en la calidad de la atención percibida varían en los tiempos de espera para la asignación de turnos y en las cuestiones ambientales: en el sector privado se espera menos y la privacidad es mayor que en el público.

**CONCLUSIONES:** El propósito fue producir información relevante y confiable acerca de la satisfacción de las mujeres con la atención recibida de manera que sirva como insumo para mejorar la calidad de la atención en los servicios. En este sentido, se buscó poder identificar barreras así como "factores expulsores" que enfrentan las mujeres usuarias de los servicios de detección de cáncer cervico-uterino.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Bruce, J., Fundamental Elements of the Quality of Care: A Simple Framework, in Studies in Family Planning 21, N° 2, March-April 1990.

Consortio Mujer, Calidad de atención en la salud reproductiva: una mirada desde la ciudadanía femenina, Lima, 1998.

Matamala, MI. Gender-Related Indicators for the Evaluation of Quality of Care in Reproductive Health Services, Reproductive Health Matters, Vol. 6, N° 11, May 1998.

Organización Panamericana de la Salud, "Marco de referencia, componentes y estrategias para mejorar la calidad de atención en los servicios de salud reproductiva, con enfoque de género", mimeo, Washington, D.C., Abril 1996.

PATH, Preventing Cervical Cancer in Low-Resource Settings, Outlook, Vol 16, N° 1, May, 1998.