

Por qué eligen Casa Cuna los padres de los niños que no residen en su área de influencia.

Godoy, KN

Resumen

Objetivo: Estimar proporción de pacientes que asisten a Consultorios Externos (CE) del HGNPE provienen del conurbano bonaerense (GBA), motivo para su elección, y proporción con derivación formal. Además, exploramos el imaginario social sobre la institución.

Métodos: Estudio transversal, cuantitativo y cualitativo, incluyendo madres de niños que atendieron sus hijos en CE. Se interrogó sobre domicilio, motivo para elegir la institución y existencia de derivación formal. Se verificó asociación por Chi2 ($p < 0,05$). El análisis cualitativo incluyó entrevistas en profundidad y análisis etnográfico.

Resultados: Se encuestaron 381 sujetos, 74,5% procedía GBA, sólo 5% presentaba derivación. Eligieron el HGNPE por "calidad" (49,3%), "resolución de problemas" (39,3%) y "accesibilidad" (11,2%). "Accesibilidad" fue más frecuente en provenientes de CABA (27,4% vs. 5%; $p < 0,001$; OR:7,2 IC95%:3,5-15,2), y "resolución de problemas" entre provenientes del GBA (44,8% vs. 22,5%; $p < 0,001$; OR:3,9 IC95%:2,3-6,9).

Todas eran mujeres <40 años; recibieron recomendación del HGNPE de madre y suegra. El HGNPE resuelve problemas y hace sentir cómodos y contenidos.

Conclusión: El 74,5% de los pacientes provienen del GBA. Eligen la institución por calidad (49,3%) y capacidad de resolver problemas (39,3%). Además del espacio simbólico, el capital social y cultural acumulado por la institución es fuertemente percibido por los sujetos.

Palabras claves: Libre elección del paciente; Atención ambulatoria; Accesibilidad a los servicios de salud; Calidad de la atención de salud.

Abstract

Objective: To estimate the proportion of patients assisted in the outpatients clinic (OC) of the HGNPE coming from suburban area (GBA), and the reason for choosing the hospital.

Methods: Cross-sectional study, with qualitative

analysis, including mothers from children assisted at the OC. We evaluate address, and the reason for choosing the hospital. Association was assessed through Chi2 ($p < 0.05$). Qualitative analysis included depth interview.

Results: We interviewed 381 subjects; 74,5% were coming from GBA, only 5% have a formal referral.

The hospital was chosen because of "quality" (49.3%), "problem resolution capability" (39.3%) and "accessibility" (11.2%). "Accessibility" was more frequent among CABA patients (27.4% vs. 5%; $p < 0.001$; OR:7.2 IC95%:3.5-15.2), and "problem resolution capability" among GBA patients (44.8% vs. 22,5%; $p < 0.001$; OR:3.9 IC95%:2.3-6.9).

Conclusion: 74.5% of patients were coming from GBA. The hospital was chosen because of quality (49.3%) and problem resolution capability (39.3%).

Key words: Patient freedom of choice laws; Ambulatory care; Health services accessibility; Quality of health care .

Introducción.

El subsistema de salud estatal en Argentina no pone restricciones para que los sujetos elijan el lugar donde serán atendidos, siendo frecuente que una institución reciba pacientes de jurisdicciones muy diferentes a la suya propia¹.

Una publicación del año 2011 refiere que 50% de los partos de madres con HIV atendidas en el Hospital Argerich corresponden a pacientes de la provincia de Buenos Aires². El 78 % de los pacientes con coqueluche asistidos en el Hospital de Niños Ricardo Gutiérrez entre 2003 y 2008 provenían del Gran Buenos Aires³.

En algunas oportunidades puede tratarse de derivaciones específicas, pero en otros casos es posible que en esta elección influyan la calidad de la institución, su accesibilidad o la capacidad de resolverle los problemas. También podría influir el denominado "capital social o cultural" que la población le asigna a la institución, cuya valoración podría transmitirse de generación en generación⁴.

A pesar que se intuye que este fenómeno es frecuente en varias instituciones de salud del país, es probable que en pocas alcance la magnitud que

en el Hospital General de Niños Pedro de Elizalde (HGNPE), el hospital pediátrico más antiguo del continente americano (fundado en 1779) ⁵.

El HGNPE pertenece al sistema de salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Por tratarse de un hospital monovalente, no tiene un sector de la ciudad (área programática) a su cargo, como ocurre con los hospitales generales de agudos; divide con el Hospital General de Niños Ricardo Gutiérrez la responsabilidad de la asistencia pediátrica para todos los niños y adolescentes de la ciudad. Sin embargo, es un hecho que una proporción sustancial de la población que busca los servicios del HGNPE proviene de otras jurisdicciones, particularmente de sector sur del llamado "conurbano bonaerense". Esto ha sido descrito en otras investigaciones desarrolladas en el HGNPE en los que se registró la procedencia de los pacientes ^{6,7,8}. Sin embargo, hasta el momento no se ha efectuado ninguna investigación para explorar específicamente el fenómeno.

El objetivo del presente trabajo fue estimar que proporción de los pacientes que consultan en los Consultorios de Externos de Clínica Pediátrica del HGNPE provienen del conurbano bonaerense, cual es el principal motivo para su elección (accesibilidad, calidad o capacidad para resolver problemas) y que proporción de ellos refieran tener una derivación escrita por un profesional de otra institución de salud. Además, se exploró el imaginario social sobre la institución por medio de entrevistas en profundidad.

Material y Método.

Diseño: Transversal, cuantitativo y cualitativo.

Población: Se incluyeron padres de niños de entre 1 y 3 años que atendieron a sus hijos/as en los Consultorios Externos del HGNPE entre el 22 de septiembre y el 25 de octubre de 2010. Teniendo en cuenta que en los Consultorios Externos del HGNPE se atienden aproximadamente 5.000 niños por mes, asumiendo que 90% de ellos provienen del conurbano bonaerense ⁵, adoptando un nivel de confianza de 95% y aceptando que hasta 10% podrían negarse a participar o presentar encuestas no válidas, se decidió incorporar 390 sujetos para obtener al menos 350 encuestas evaluables. Los participantes se eligieron al azar, seleccionando cada día 1 sujeto cada 15 de los que encontraban en la fila para solicitar turno. Para las entrevistas en profundidad se seleccionaron 8 participantes (2 por semana) correspondiendo al 5° sujeto las dos primeras semanas y al 20° sujeto en las dos siguientes. En caso que un sujeto no fuera elegible o rehusase a participar se seleccionaba al inmediatamente siguiente.

Procedimiento del estudio: A todos los sujetos el investigador les administró una encuesta incluyendo preguntas abiertas y cerradas. Para el análisis cualitativo se realizaron entrevistas en profundidad con preguntas abiertas y análisis etnográfico, donde las categorías sociales fueron aquellas que se presentaron de manera recurrente en el discurso o en la actuación de los actores a los cuales se observa.

Variables: A los efectos del presente trabajo se consideró como variable de resultado al lugar de residencia, considerando el domicilio del sujeto durante los últimos 6 meses y aceptando como opciones excluyentes "Ciudad de Buenos Aires (CABA)", "conurbano bonaerense" (alguno de los 24 partidos de la Provincia de Buenos Aires que el INDEC enumera como del conurbano ⁹ y "otros". La variable de predicción fue el motivo principal para elegir la institución, permitiéndose las siguientes opciones excluyentes: "accesibilidad", "calidad", "resolución de sus problemas".

- **Accesibilidad:** Se consideró como tal accesibilidad material (distancia, transporte, horarios) y/o accesibilidad económica (costo de viaje y de honorarios). Para medir esta variable se realizó dos preguntas: "¿Le resulta económico viajar al hospital?" y "¿Puede llegar fácilmente al hospital con diferentes tipos de transporte?" y se utilizó una escala dicotómica (Si o No).
- **Calidad:** Para esta variable se tomó el resultado del contacto entre los usuarios y el personal de salud. Para medir esta variable se realizó una pregunta. "En su opinión ¿Cómo fue el trato que recibió por parte del personal de salud del HGNPE?" y se utilizó una escala ordinal: Insatisfactorio, Escasamente satisfactorio, Medianamente satisfactorio, Satisfactorio, Muy satisfactorio.
- **Resolución de problemas:** Se consideró la aceptabilidad (conformidad) de pacientes y familiares con las expectativas que tenían sobre la atención médica solicitada y obtenida. Para medir esta variable se realizó una pregunta: "¿Cómo piensa usted que fue la atención de los profesionales del HGNPE?" y se utilizó una escala ordinal: Insatisfactorio, Escasamente satisfactorio, Medianamente satisfactorio, Satisfactorio, Muy satisfactorio.

Además, se registró si el sujeto presentaba derivación escrita de algún profesional médico, basándose en la constatación fehaciente de orden de derivación escrita, firmada y sellada por un profesional médico.

Consideraciones éticas: Se solicitó y obtuvo autorización de los comités de Docencia e Investigación y de Bioética del HGNPE. El estudio fue registrado en el Consejo de Investigaciones en Salud

TABLA N°1

Lugar de residencia, distribuido según ciudad o partido.

Ciudad o Partido	Frecuencia	Porcentaje
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	102	27%
Avellaneda	63	17%
Florencio Varela	56	15%
Almirante Brown	36	9%
Quilmes	27	7%
La Matanza	23	6%
Moreno	11	3%
Ezeiza	9	2%
Berazategui	8	2%
Lomas de Zamora	9	2%
San Martín	5	2%
Lanús	8	2%
General Sarmiento	9	2%
Monte Grande	4	1%
Otros	11	3%
Total	381	100%

SE CONSIGNARON EN LA CATEGORÍA "OTROS", A LOS RESIDENTES DE LOS PARTIDOS DE ESCOBAR, CAÑUELAS, SAN MIGUEL, GUERNICA Y JOSÉ C PAZ YA QUE LA AFLUENCIA CONSULTAS DE ESTOS PARTIDOS NO TENÍA UN GRAN IMPACTO EN EL RESULTADO DEBIDO A QUE INDIVIDUALMENTE NO LLEGABAN AL 1% DE LAS CONSULTAS.

del GCBA bajo número 856/10. En todos los casos se solicitó la autorización de los participantes, informándoles los alcances del estudio. Todos los datos fueron analizados en forma anónima, protegiendo la confidencialidad de la identidad de los participantes.

Análisis de datos: Las proporciones de sujetos dentro de las categorías de las diferentes variables fueron expresadas en porcentajes con sus respectivos intervalos de confianza de 95%. La asociación entre variables fue verificada por medio del test de Chi cuadrado, calculando OR con sus respectivos intervalos de confianza de 95%. Se asumió un nivel de significación de $p < 0,05$ y se utilizó el software estadístico SPSS 11.5 para Windows.

Para el análisis de datos de las entrevistas en profundidad se describieron a los actores sociales y palabras utilizadas frecuentemente.

Resultados.

Se invitó a participar a 390 sujetos, obteniéndose 381 encuestas válidas. El 73,2% (IC95%: 69,8-78,7) refirió residir en el conurbano bonaerense, siendo los partidos de Avellaneda y Florencio Varela los más frecuentes (Tabla 1). Sólo 5% (IC95%: 3,1-7,8) de los entrevistados presentaba una derivación escrita.

En cuanto al principal motivo para elegir el HGN-PE para la atención de sus hijos, 49,3% (IC95%: 43-53) escogió "calidad", 39,3% (IC95%: 35-45) "resolución de problemas" y sólo 11,2% (IC95%: 9-15) "accesibilidad" (Tabla 2).

Al evaluar la asociación entre lugar de residencia (CABA vs. Conurbano) y motivo de elección se observó que la elección por accesibilidad era más frecuentemente en los provenientes de la CABA (27,4% vs. 5%; $p < 0,001$; OR: 7,2 (IC95%: 3,5-15, 2)), mientras que la resolución de problemas lo era entre los provenientes del conurbano bonaerense (44,8% vs. 22,5%; $p < 0,001$; OR: 3,9 (IC95%: 2,3-6,9)). No se encontró diferencia entre la proporción de los que referían calidad como motivo de elección entre ambos lugares de proveniencia (45,1% vs. 50,1%; $p: 0,6$; OR: 0,9; IC95%: 0,5-1,4) (Tabla 2).

Análisis cualitativo: La evaluación de lo obtenido a partir de las entrevistas en profundidad se refiere a partir de las respuestas más frecuentes a las preguntas del encuestador y a las características etnográficas de los sujetos.

"¿Alguien le recomendó venir al HGNPE?" Afirieron que sí, recibieron la recomendación de la madre y de la suegra. Según refirieron es porque sus padres confían en la atención de los médicos

TABLA N°2

Motivo principal para elección del HGNPE de acuerdo al lugar de residencia

	CABA	Conurbano	Total
Accesibilidad	28 (27,4%)	14 (5%)	43 (11,2%)
Calidad	46 (45,1%)	140 (50,1%)	188 (49,3%)
Resolución de problemas	23 (22,5%)	125 (44,8%)	150 (39,3%)
Total	102	279	381

ya que los traían a ellos, a sus hermanos o a sus parejas cuando eran niños. Además, algunos entrevistados agregaron que sus hermanos también se atienden en el hospital.

“¿Para usted es fácil llegar al HGNPE?” Refirieron que por un lado les era fácil llegar porque sólo se necesitaba un colectivo, pero por otro refirieron que les era difícil porque se tenían que levantar muy temprano, aunque valía la pena.

“¿Usted opina que la atención que le brinda el HGNPE fue igual para su hijo que para otros?” Dijeron que sí, porque “no discriminan”, “hablan claro”, “no importa si estas bien vestido”, “entienden que uno es pobre”, “dan los remedios”, “el médico escucha”, “el médico se acuerda de nosotros”, “no retan”.

“¿Cómo se sintió cuando estuvo en contacto con el personal del HGNPE?” Refirieron sentirse muy bien, y repitieron conceptos iguales a los de la pregunta anterior.

“¿Usted opina que en el HGNPE le resuelven el problema?” Refirieron que sí puesto que el Hospital tenía todo en un solo lugar, laboratorio, rayos x, ecografía y todas las especialidades.

“¿Tiene un hospital, con servicio de pediatría, cerca de su casa?” Refirieron que sí, pero no le gustaba como lo atendían “nunca saben lo que tiene el chico” o que en la sala de atención primaria “el pediatra nunca va”.

“¿Consultó en alguna ocasión con un pediatra en otro hospital?” Repitieron conceptos iguales a los de la pregunta anterior.

“Desea realizar algún comentario respecto al HGNPE” Dijeron que sería bueno que hubiera juegos adentro, que ellos sabían que había una sala para chicos más enfermos con juegos, televisión y juguetes y que sería lindo para cuando tienen que esperar. También refirieron que el hospital estaba “lindo” con la reforma y que se acordaban del hospital viejo.

Descripción de los entrevistados y su entorno: Todos los entrevistados fueron de sexo femenino, uno de los entrevistados estaba en compañía de su pareja. Tenían menos de 40 años. Mayormente constituían familias numerosas, con 4 y 5 hijos. La mayor parte de los entrevistados eran amas de

casa y algunas recibían algún plan de asistencia económica y social provisto por el gobierno. La mitad de los entrevistados dijo que compartía la vivienda con los padres o los suegros.

Discusión

Pudimos estimar que tres cuartas partes de los pacientes asistidos en los consultorios externos del HGNPE provenían del conurbano bonaerense.

Si bien algunos señalaron que lo que los motiva a consultar en la institución era el hecho de que les era fácil llegar, lo cierto es que una alta proporción elige atender a sus hijos aquí por la calidad de atención y por la capacidad para resolver el problema por el que consulta.

Además podemos decir que la conducta seguida por los padres de estos niños en el hospital se corresponde con el imaginario social arraigado muy fuertemente en la percepción del ideal y modelo que ellos tienen de cómo debe ser la atención para sus hijos. Entonces, eligen el Hospital General de Niños Pedro de Elizalde para consultar independientemente de la distancia o el transporte que tengan que utilizar para llegar. Esto último se destaca, si tenemos en cuenta que una importante proporción de pacientes provienen del partido de Florencio Varela. Más aún, aunque algún estudio puede sugerir que la distancia corta puede ser un factor que inflencie la elección en pacientes ambulatorios¹⁰, en nuestro estudio la accesibilidad fue el factor menos importante.

Por otro lado, los resultados de las entrevistas en profundidad ponen de manifiesto que los padres entrevistados siguen percibiendo el capital cultural acumulado por la institución, por sus médicos y enfermeros. Este capital cultural del que se han apropiado los padres sigue creciendo a través del tiempo. Esto se debe a que desde su perspectiva se trasladó la capacidad resolutoria y la de brindar un servicio de calidad por parte de todo el personal del hospital. La misma que recibieron sus hermanos o padres cuando eran niños. De este modo, la calidad de atención y la capacidad resolutoria seguiría garantizada.

A pesar que los elementos que intervienen en el

proceso de elección de un hospital cuando se requiere atención son muchos, sin lugar a dudas la calidad de la atención y la reputación de la institución son de los más importantes¹¹.

Este estudio posee limitaciones que deben ser tenidas en cuenta. Es sabido que los pacientes menos graves suelen reportar menos problemas en las instituciones de salud y en nuestro estudio se trataba de pacientes que consultaban en CE por lo que era de esperar que su salud fuera mejor que la de los que requieren internación. Sin embargo, también es sabido que los pacientes de menor nivel SEC suelen presentar más problemas¹². A pe-

sar que el 90% de nuestros pacientes presentan NB insatisfechas la percepción del hospital puede considerarse excelente.

Conclusión

El 74,5% de los pacientes que consultan en los Consultorios de Externos de Clínica Pediátrica del HGN-PE provienen del conurbano bonaerense. Los motivos más frecuentes para elegir la institución fueron la calidad (48%) y la capacidad de resolución de problemas (40%). El capital social y cultural acumulado por los agentes de salud es altamente percibido por los asistentes al hospital, además del espacio simbólico.

Bibliografía

1. **Belló M, Becerril-Montekio VM.** Sistema de salud pública de Argentina. *Salud Pública Mex.* 2011; 53(Suppl 2):s96-s108.
2. **Cecchini D, Martínez M, Astarita V, Nieto C, Giesolauro R, Rodríguez C.** [Prevention of vertical HIV-1 transmission in a tertiary care public hospital in Buenos Aires, Argentina]. *Rev Panam Salud Pública.* 2011; 30(3):189-95.
3. **Gentile A.** Infección por Bordetella pertussis. *Arch Argent Pediatr.* 2010; 108(1):78-81.
4. **Bourdieu, P.** The forms of capital. En: J. Richardson (Ed.) *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education.* New York, Greenwood, 1986; 241-258.
5. **Ferrero F.** El hospital de niños más antiguo de América. *Rev Fac Cien Med Univ Nac Cordoba* 2012; 69(3):133-134.
6. **Voyer L, Ferrero F, Santarcangelo S, Merech, R, Ossorio MF.** Diarrea aguda. Cambios en las conductas terapéuticas y características de los pacientes desde 1959 a 1988. *Arch Argent Pediatr* 1990; 88(2):92-100.
7. **Santarcángelo S, Alvarez Ponte S, Castro G, Blanco Vitorero J, Bokser V, Ferrario C, Rial MJ, Califano G.** Infección respiratoria aguda baja: perfil epidemiológico de nuestra población hospitalaria. *Rev. Hosp Gral Niños Pedro de Elizalde* 2005; 15(1):5-16.
8. **Misirlíán A, Santarcángelo S, González N, Potasznik J, Piacentini A, Palacio E, Rosón G, Aprea V, Durán P.** Epidemiología de las Infecciones Respiratorias Agudas Bajas. Hospital General de Niños "Dr. Pedro de Elizalde" 2008. *Rev Pediatr Elizalde* 2010; Vol. 1 (2): 7-82.
9. **Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.** Qué es el Gran Buenos Aires. Buenos Aires, 2005. Disponible en: <http://www.indec.gov.ar/nuevaweb/cuadros/1/folleto%20gba.pdf>. Visitado el 17/11/2014.
10. **Lee WI, BY Shih, YS Chung.** The exploration of consumers' behavior in choosing hospital by the application of neural network *Expert Syst Appl.* 2008; 34:806-816.
11. **Birk HO, Gut R, Henriksen LO.** Patients' experience of choosing an outpatient clinic in one county in Denmark: results of a patient survey. *BMC Health Serv Res.* 2011; 11:262.
12. **Cleary PD, Edgman-Levitan S, Roberts M, Moloney TW, McMullen W, Walker JD, Delbanco TL.** Patients evaluate their hospital care: a national survey. *Health Affairs,* 1991; 10(4):254-267.