

# A Coruña

PALEXCO 28-30 mayo de 2015

XXXII  
CONGRESO NACIONAL  
DE MEDICINA GENERAL  
Y DE FAMILIA



SEMG  
Sociedad Española de Médicos  
Generales y de Familia

# ¿Influye el género en las necesidades de información de los usuarios acerca de la organización del Sistema Sanitario de Atención Primaria?

Mercedes Bernad Vallés, José Ángel Maderuelo Fernández,  
Pilar Moreno González, Antón Trigo González, Lisette  
Pappaterra Domínguez, Maitane Hernández García.  
Centro de Salud San Juan, Salamanca, Castilla y León,  
España.



## Objetivo

- Conocer y analizar
- **diferencias** en función del **género**
- **necesidades de información** de los usuarios acerca de
- **organización** del sistema sanitario de atención primaria
- Finalidad realizar **intervenciones de mejora** más eficaces.



## ¿Qué es la necesidad de información?

Es una **necesidad humana superior** incluida en las categorías de **entendimiento y comprensión**. Tiene un carácter **dinámico**, cambiante e insaciable. Responde a una **carencia** y está modulada por unos **condicionamientos** objetivos y subjetivos. Se manifiesta con una **conducta** con una intencionalidad determinada.

Es un concepto abstracto y complejo, tiene un componente individual e **intersubjetivo**.



# ¿A qué información sanitaria nos referimos?

Se transmite desde la **administración** y los **profesionales** a los **usuarios**.

## Contenidos

Actividades preventivas.

Enfermedad.

Profesionales.

Accesibilidad.

**Organización de los servicios.**



*Detalle de Anciana desparasitando a un niño, Murillo 1670-1675*



## Algunos determinantes de los cambios en la información al usuario

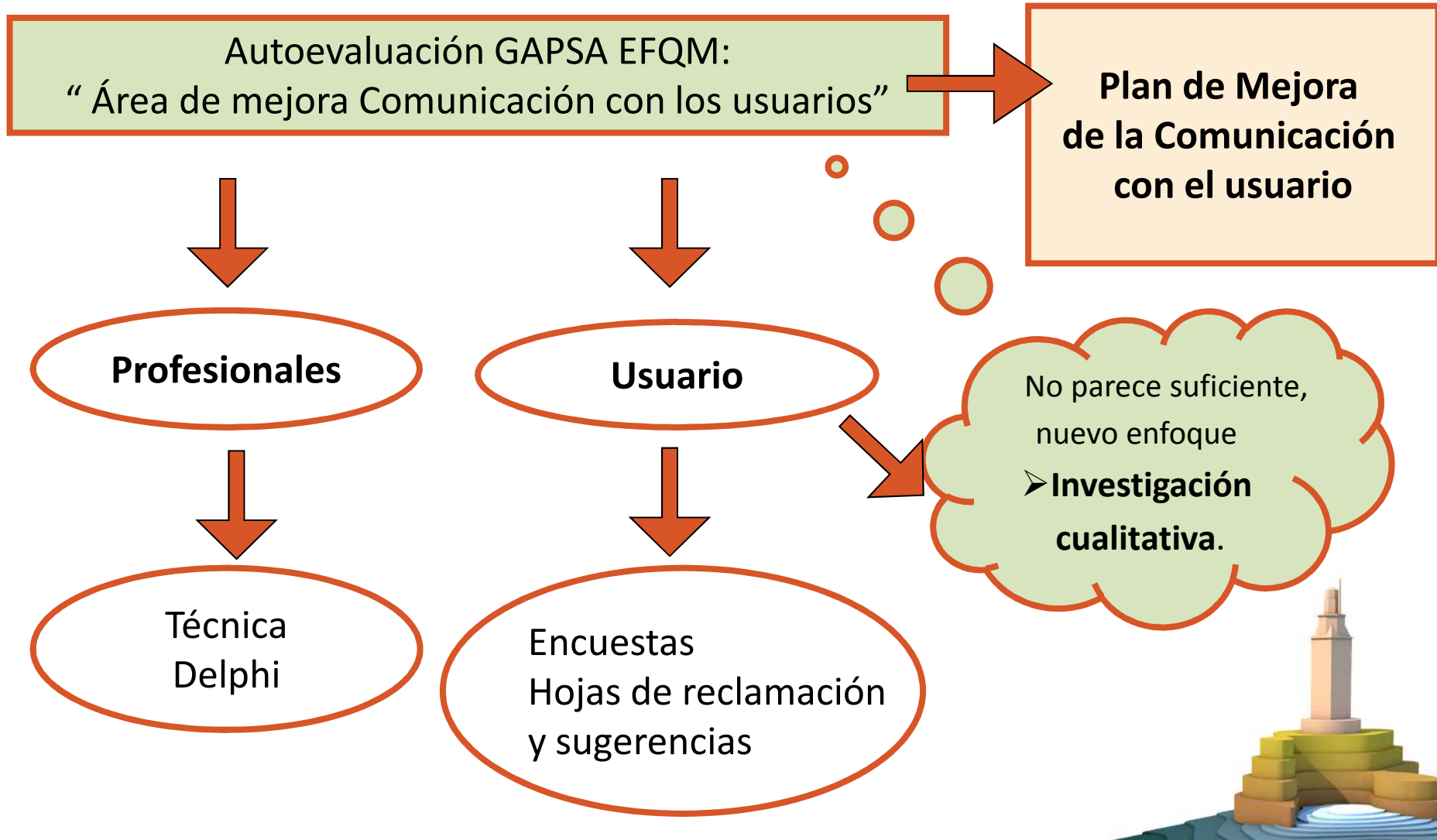
- Los avances en la **tecnología médica**.
- La aparición del **movimiento asociativo** de los pacientes.
- La **mercantilización** de la salud.
- El desarrollo y generalización del uso de la **tecnología de la información** y de la comunicación.
- Genera la modificación de la relación médico paciente.
- Actualización jurídica de la relación usuarios-sanitarios-administración.



Detalle de *El Doctor*, Sir Samuel Luke Fildes  
1844-1927



# Justificación del proyecto



# La elección de la metodología cualitativa

- Permite **escuchar, conocer, interpretar y comprender** el punto de vista de los usuarios acerca de sus necesidades de información.
- Valorar la **adecuación** entre sus **expectativas** y los servicios, las **barreras** que perciben y las **propuestas de mejora**.
- **Gestión sanitaria participativa.**





# Material y método

**Diseño estudio exploratorio** desde la perspectiva **cualitativa-estructural**.

## Grupo focal

Entrevista **grupal semidirigida** cuyo objetivo es reproducir el **discurso del grupo social** acerca del tópico investigado.

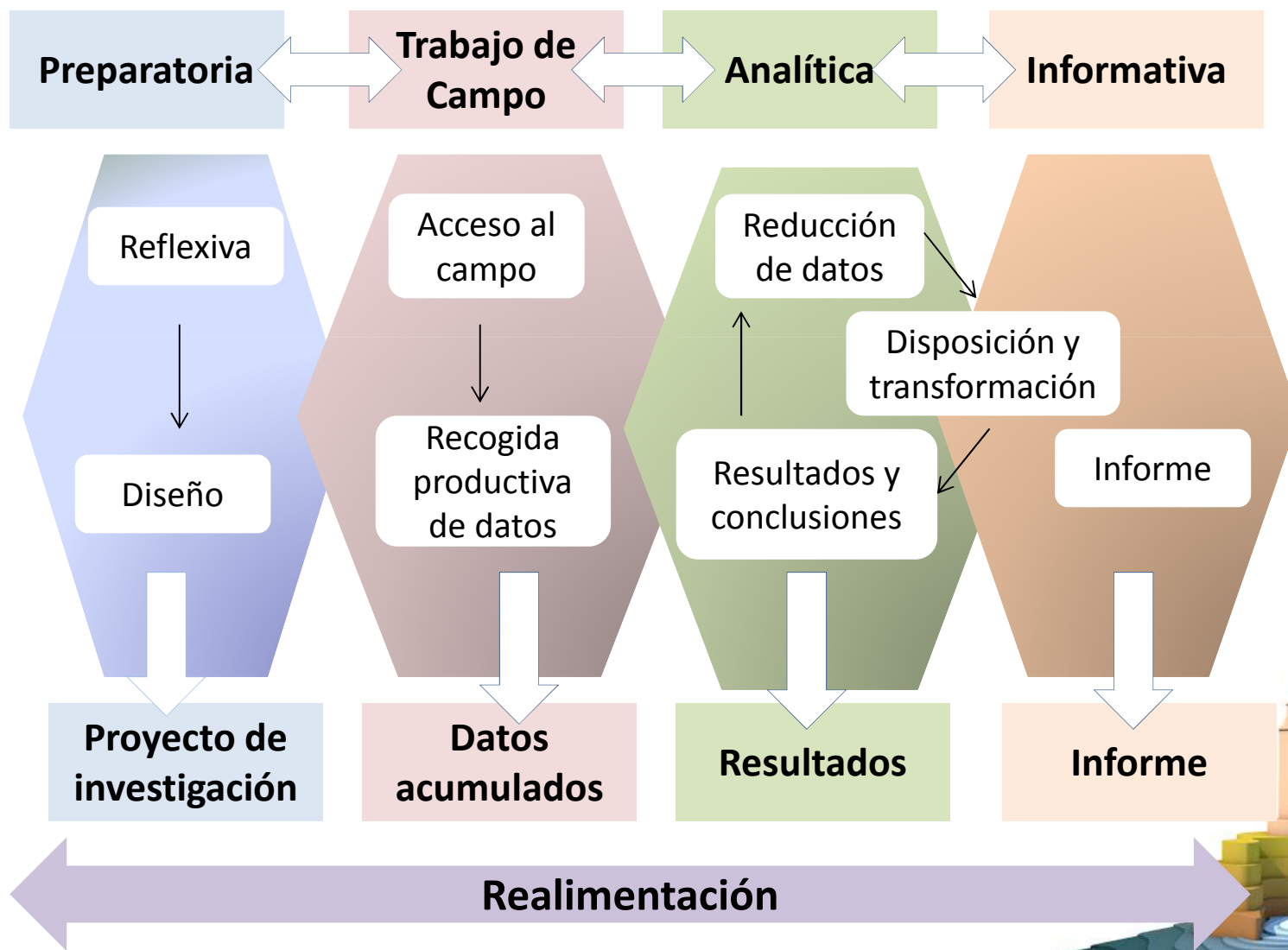
Para ello se observa la **interacción** entre los participantes en grupos, se registra y se analiza la información generada.

Permite reconocer la **variabilidad** de las aportaciones en:

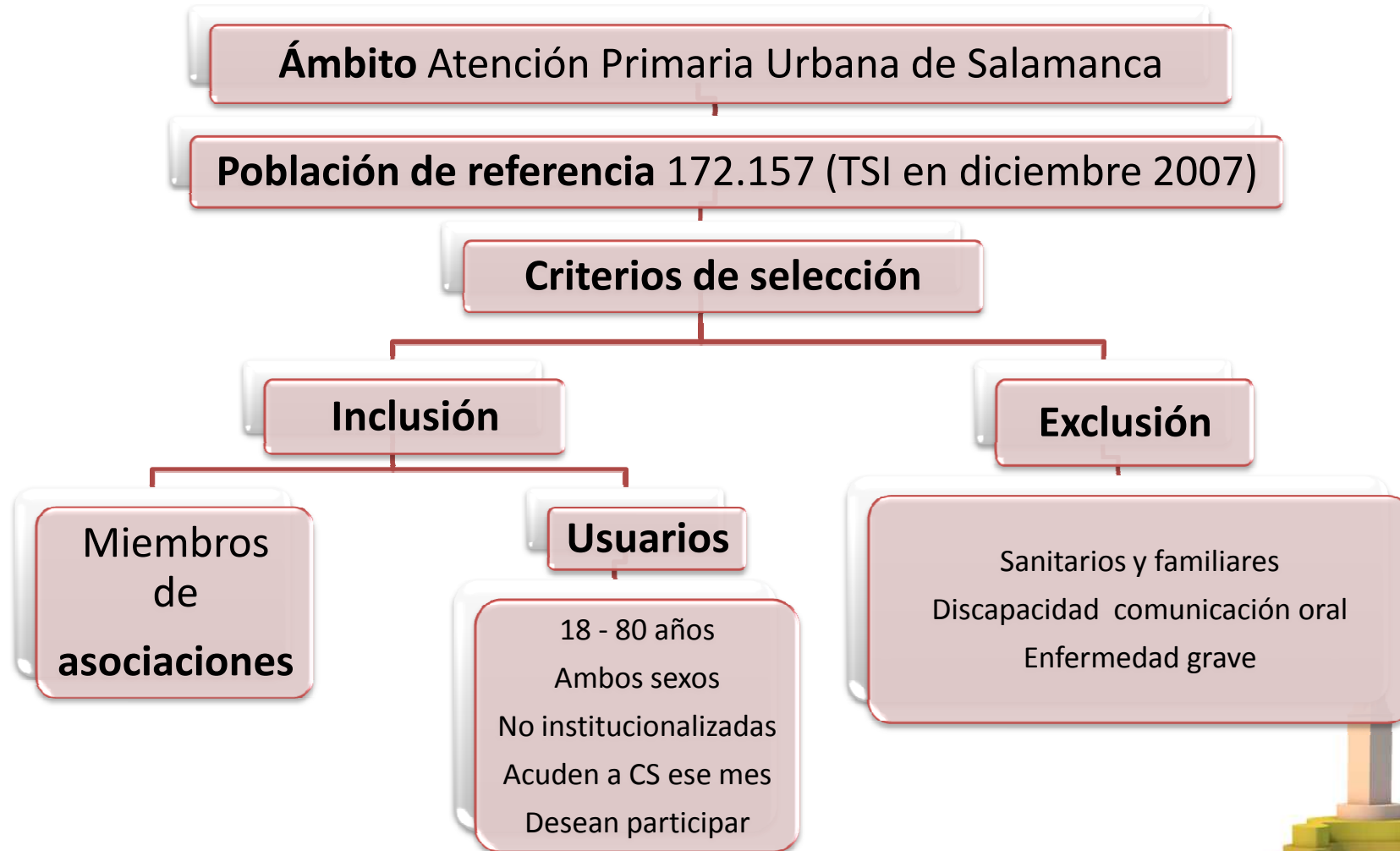
- Los **diferentes perfiles** por las variables estructurales.
- La **heterogeneidad** inclusiva del grupo.



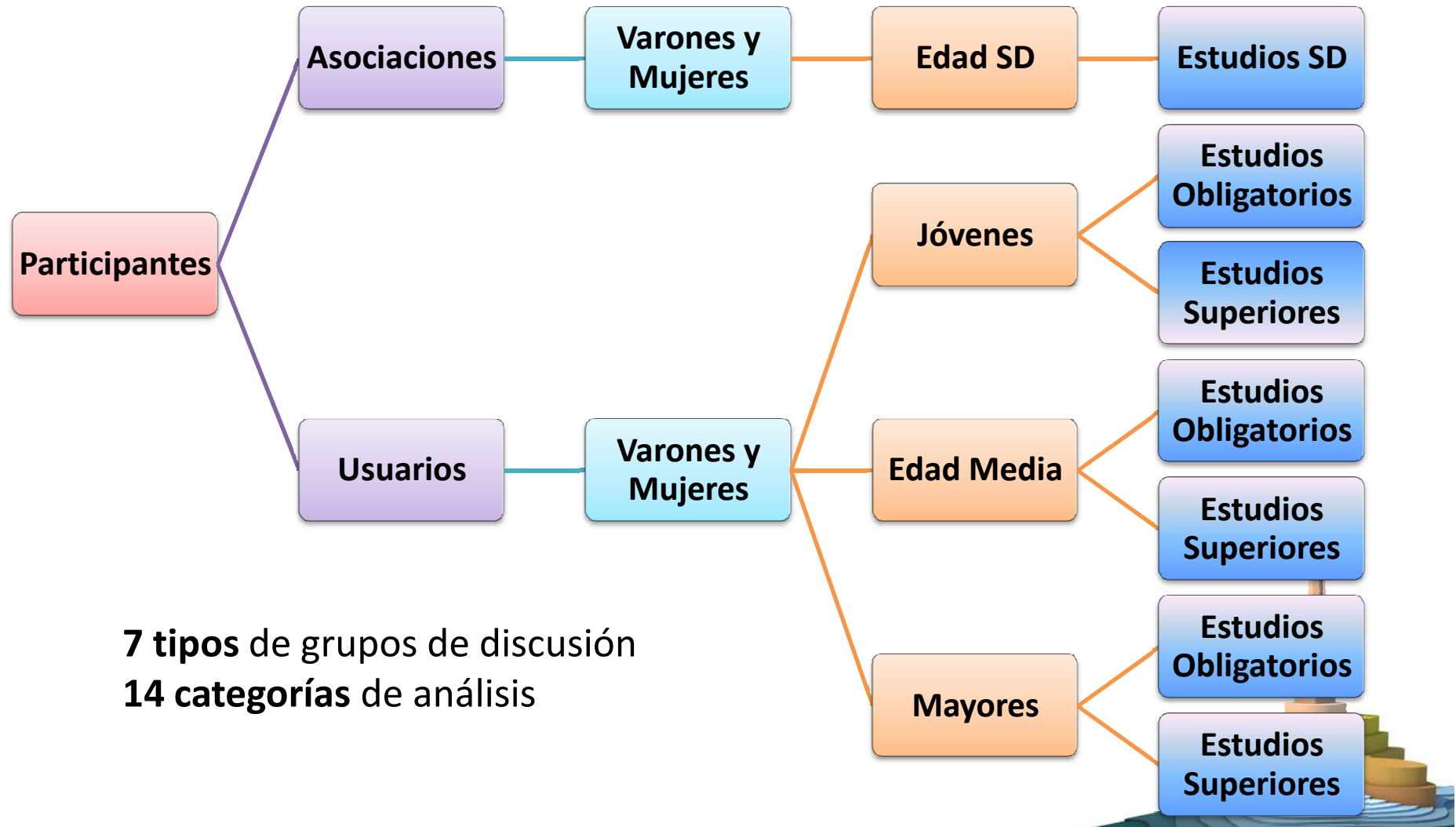
# Fases de proceso de la investigación



# Diseño



# Diseño grupos de focales



# Preparación del desarrollo de los grupos focales

Elaboración del **guión** de la investigación.

El **moderador** y el **observador**.

El **espacio físico** para desarrollar el grupo de discusión.

Disposición en **círculo** de los participantes.

Facilitarles la **comunicación** interpersonal.

**Consentimiento informado** por escrito.

Detalle de **agradecimiento**.



*Detalle fachada Universidad de Salamanca, Luis de Horna*



# Trabajo de Campo

- 1º **Identificación** de los posibles **participantes** a través de los **informantes clave** (Asociaciones y Sanitarios).
- 2º **Contactar** con ellos telefónicamente para **proponerles asistir y concretar su participación**.
- 3º **Desarrollo** del grupo de discusión (Acogida, anonimato, **consentimiento escrito**, grabación, agradecimiento).



*Detalles fachada Universidad de Salamanca, Luis de Horna*



# Procesado de la información

Transcripción Literal y  
Depuración texto

Lectura repetida

Definición de categorías  
Mapa conceptual

Triangulación

Codificación Nudist

La unidad de análisis es el **párrafo**  
Tres investigadores



# Criterios de Calidad

**Credibilidad**

**Transferibilidad**

**Dependencia**

**Confirmabilidad**





# Resultados

**Composición de los grupos.**

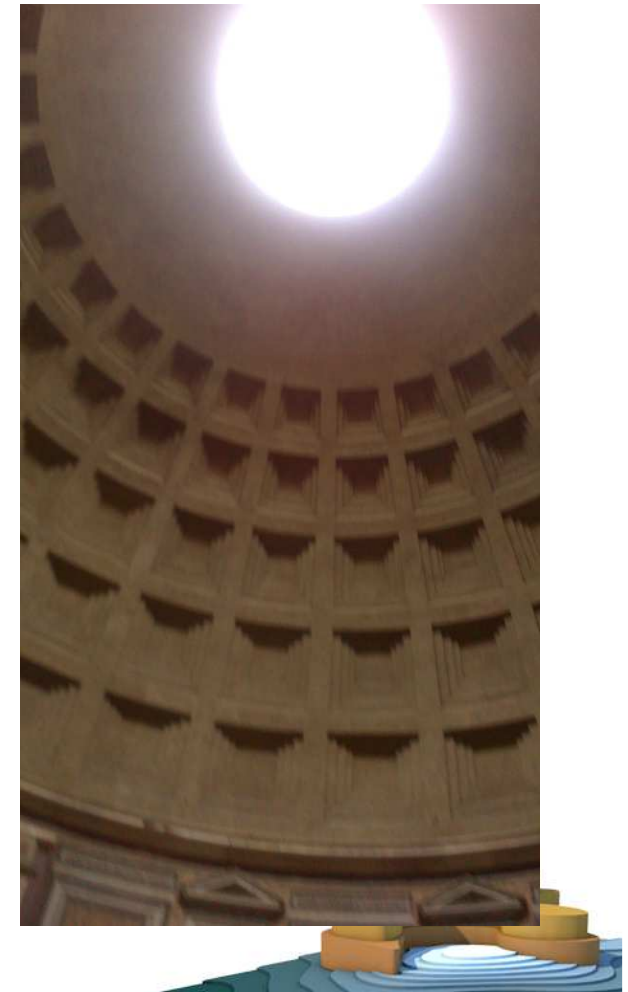
**Definición categorías.**

**Mapa conceptual.**

**Intencionalidad.**

**Contenidos informativos.**

**Textos literales.**



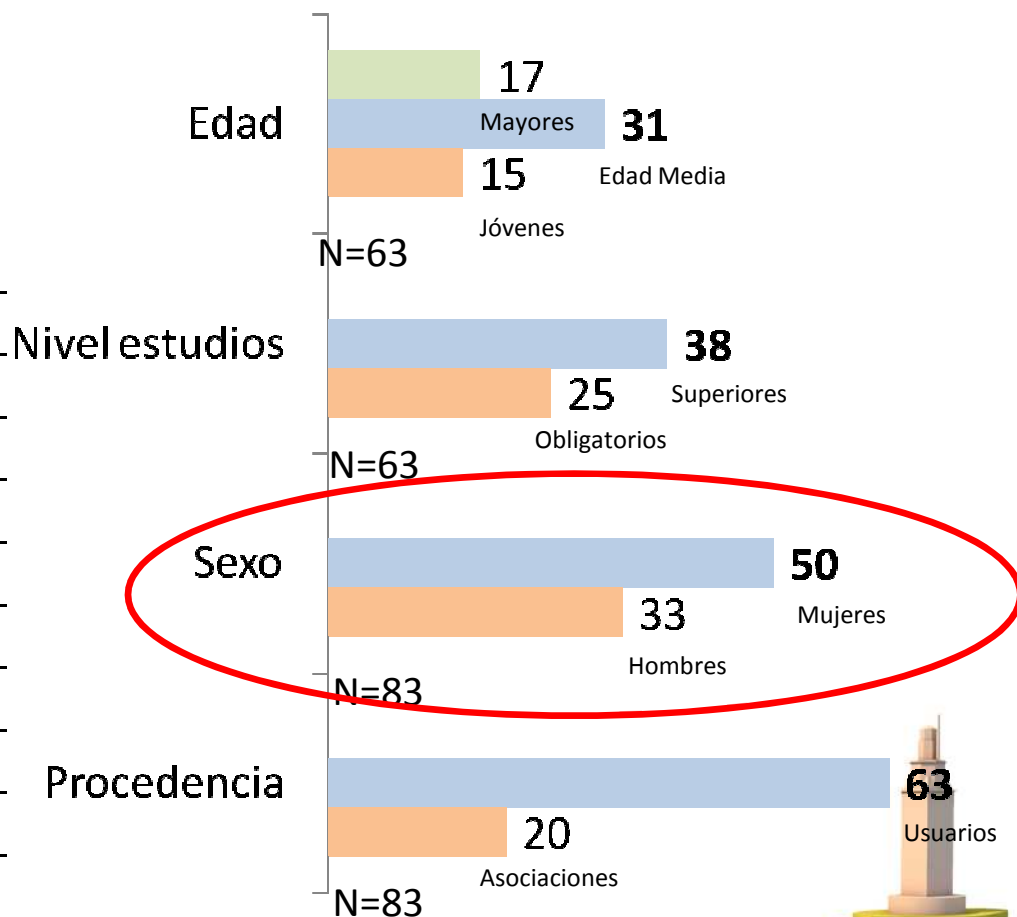
# Composición de los grupos

**10 grupos de discusión**

**83 participantes**

**1013 párrafos**

Grupo discusión	Edad (años)	Nivel Educativo	Nº Asistentes (hombres / mujeres)
1	SD	SD	10 (3/7)
2	SD	SD	10 (1/9)
3	18-30	Superiores	11 (3/8)
4	31-64	Superiores	9 (4/5)
5	31-64	Obligatorios	7 (3/4)
6	65-80	Obligatorios	7 (3/4)
7	65-80	Superiores	10 (8/2)
8	31-64	Obligatorios	7 (3/4)
9	18-30	Obligatorios	4 (1/3)
10	31-64	Superiores	8 (4/4)



# Definición categorías

## Definición de categorías

- **2** categorías por **género**.
- **5** categorías generales de **contenidos**
- **4** según la **intencionalidad**
- **16** subcategorías que se ramifican en muchas otras hasta en **4** niveles en algunos contenidos.

**Mapa conceptual** es la imagen gráfica de las relaciones entre categorías.

**1013 párrafos** la mayoría por mujeres (59,1%)



# Mapa conceptual

## Organización AP

### Servicios disponibles

- Demanda
- Programada
- Urgencias CS
  - Urgencias AP
  - Hospital
  - Emergencias

- Domicilio
- Unidades apoyo
- Otros recursos

### Profesionales AP

- Médico
- Enfermería
- Pediatría
- Matrona
- Otros

### Tipos de consultas

- Actividades Preventivas
- Asistencia por enfermedad
- Actividad burocrática administrativa

### Otros servicios

- Analíticas
- Radiología

## Accesibilidad AP

### Área administrativa

- Mostrador
- Teléfono

### Modo de acceso a servicios

- Directamente
- Remitidos por MAP

### Horarios de servicios

- Horarios consultas
- Horario de urgencias

### Lugar de atención

- Dirección
- Teléfono
- Zonificación

### Citas a consulta

- Atención Primaria
  - Listas de espera
  - Retrasos
- Atención Especializada
  - Listas de espera
  - Información completa de las citas

## Otras prestaciones y recursos disponibles.

- Sillas de ruedas, prótesis, órtesis,
- Recursos socio sanitarios

## Coordinación información

- Atención Primaria y Especializada
- Médicos y Enfermería
- Medios de comunicación y sistema sanitario

## Otros trámites y papeleos

### Tarjeta sanitaria

- Renovación automática
- Beneficiarios
- En extranjero
- Desplazados

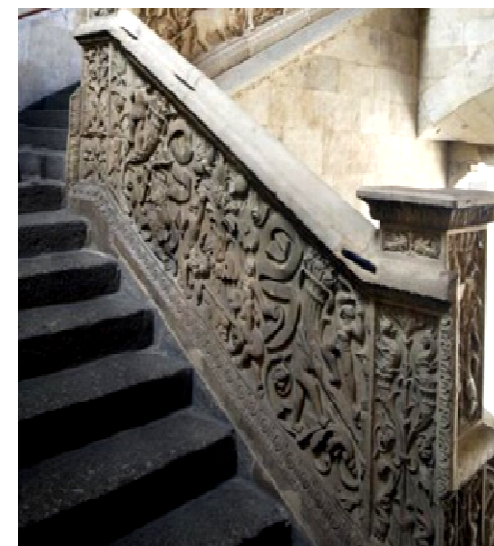
### Derechos y deberes usuarios

- Libre elección de médico
  - Primaria
  - Especializada
- Cambio de médico
- Administración
- Paciente
- Procedimiento
- Información sanitarios
- Cualificada
- Nominal
- Derechos asistenciales
- Servicios
- Plazos
- Reclamaciones y quejas
- Procedimiento
- Contestación

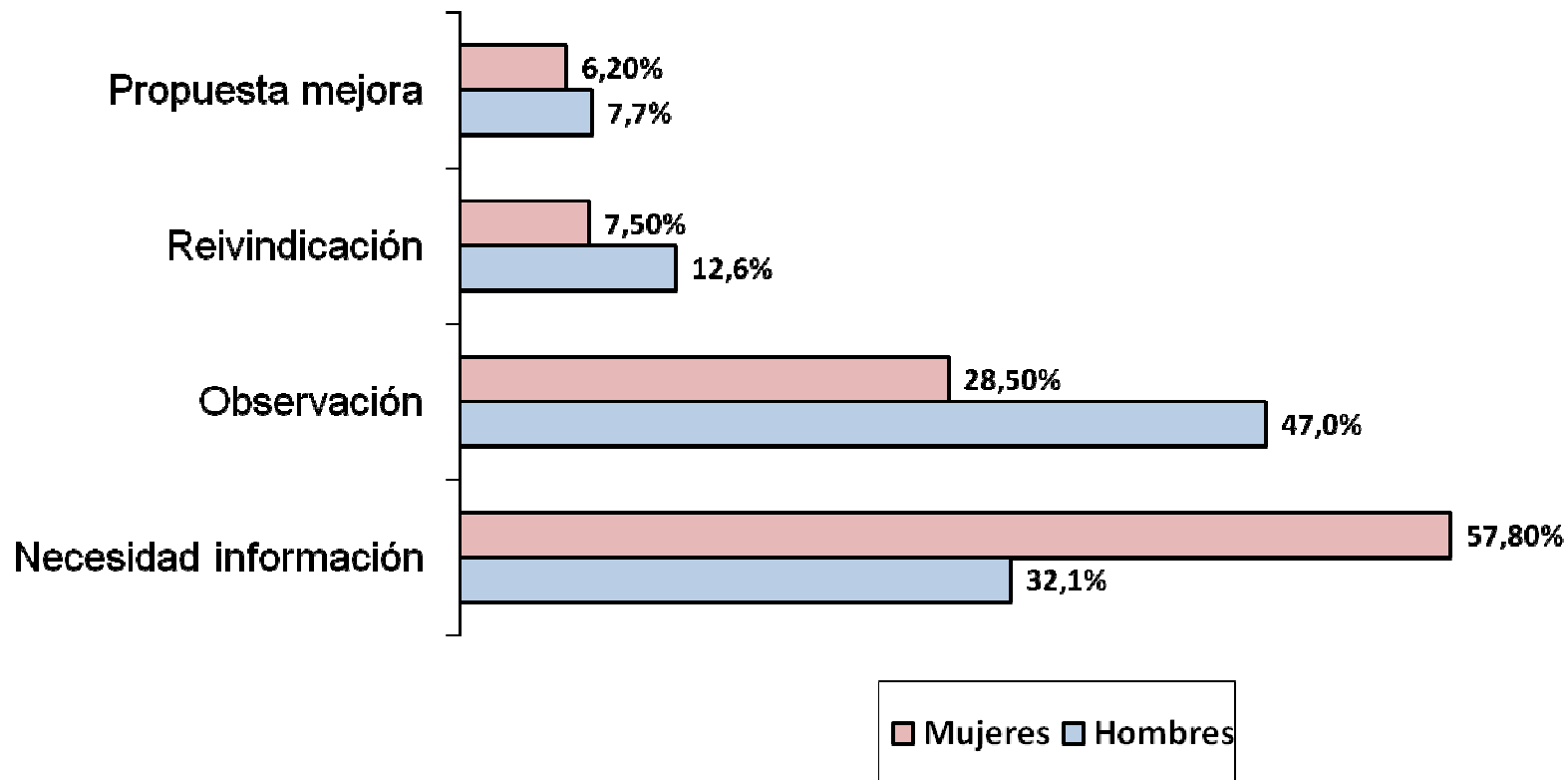


# Intencionalidad de los mensajes y género

NECESIDADES DE INFORMACIÓN SOBRE ORGANIZACIÓN ATENCIÓN PRIMARIA POR GÉNERO Y TIPO DE MENSAJE			
GÉNERO Y TIPO DE MENSAJE	MUJERES N (%)	HOMBRES N (%)	TOTAL N (%)
NECESIDAD INFORMACIÓN	346 (57,8%)*	133 (32,1%)*	479 (47,3%)*
OBSERVACIÓN	171 (28,5%)*	197 (47,0%)*	368 (36,3%)*
REIVINDICACIÓN	45 (7,5%)*	52 (12,6%)*	97 (9,6%)*
MEJORA	37 (6,2%)*	32 (7,7%)*	69 (6,8%)*
TOTAL N (%)	599 (59,1%)†	414 (40,9%)†	1013 (100%)
†% COLUMNAS, *% FILA			



# Intencionalidad mensaje y género



N=1013 párrafos (mujeres 599, Hombres 414)

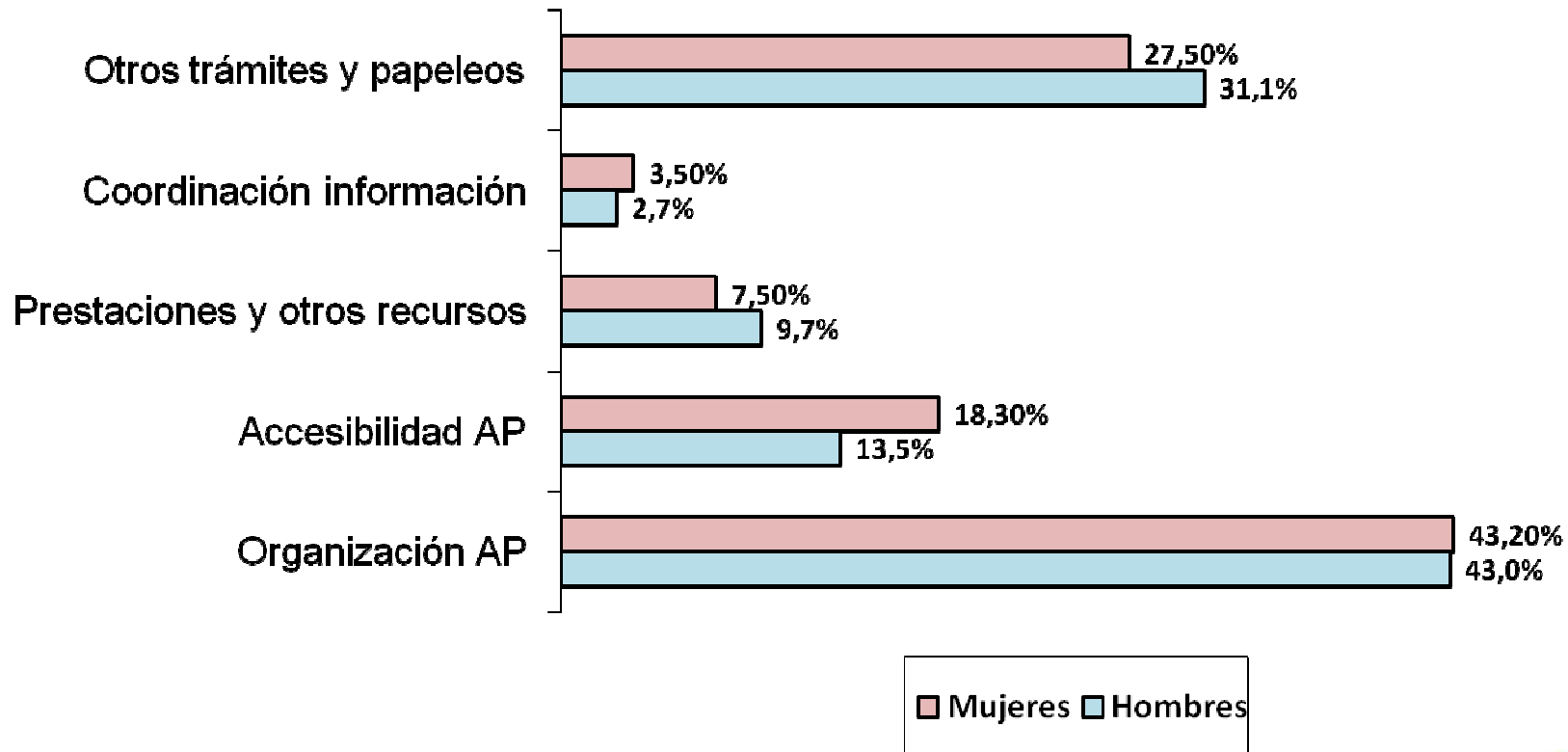


## Contenidos informativos y género

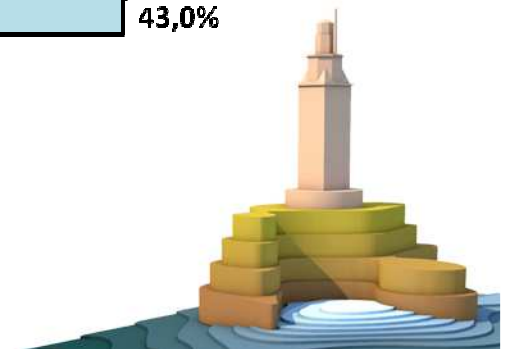
NECESIDADES DE INFORMACIÓN SOBRE ORGANIZACIÓN ATENCIÓN PRIMARIA POR GÉNERO Y CONTENIDO DEL MENSAJE			
GÉNERO Y CONTENIDO	MUJERES N (%)	HOMBRES N (%)	TOTAL N (%)
ORGANIZACIÓN	259 (43,2%)*	178 (43,0%)*	437 (43,1%)*
ACCESIBILIDAD	109 (18,3%)*	56 (13,5%)*	165 (16,3%)*
PRESTACIONES Y OTROS RECURSOS	45 (7,5%)*	40 (9,7%)*	85 (8,4%)*
COORDINACIÓN	21 (3,5%)*	11 (2,7%)*	32 (3,2%)*
OTROS TRÁMITES Y PAPELEOS	165 (27,5%)*	129 (31,1%)*	294 (29,0%)*
<b>TOTAL N (%)</b>	<b>599 (59,1%)†</b>	<b>414 (40,9%)†</b>	<b>1013 (100%)</b>
†% COLUMNAS, *% FILA			



# Contenido informativo y género

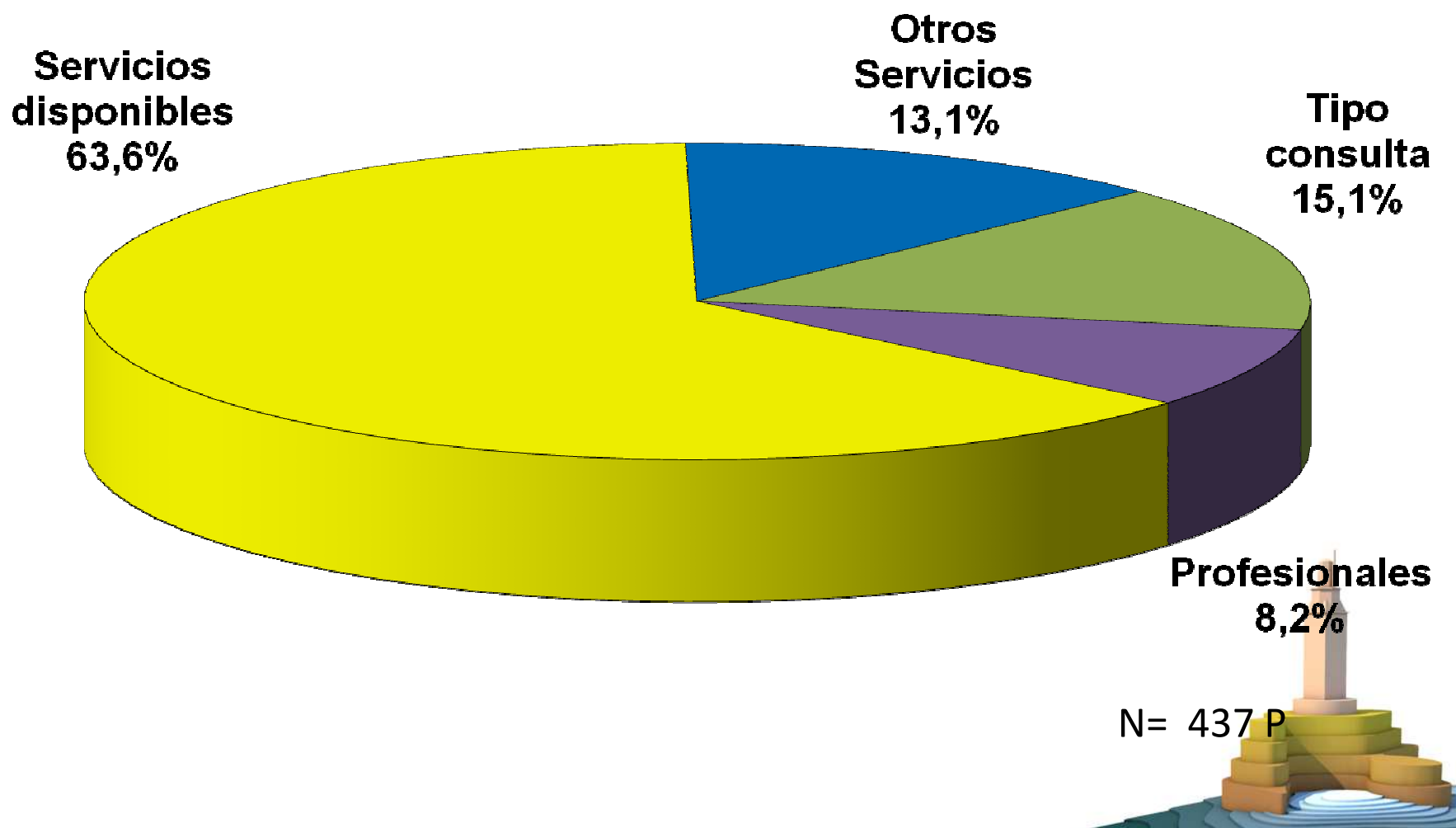


N=1013 párrafos





# 1º Organización atención primaria



# Organización atención primaria

## Servicios disponibles:

*“3: Y que servicios hay en ese centro,... , tenemos esto, esto, esto, y a dónde puedes acudir, derivada por el médico o puedes ir tú,...”.*

(Usuarios/**Mujer**/Jóvenes/Superiores/S3/467)

*“10:..., esto es un centro de salud, tiene usted estos servicios,..., un tríptico con, que te va desmenuzando aquellos servicios..., yo estoy segura de que todos sabríamos mucho mejor qué es un centro de salud, para lo qué sirve y para qué debemos ir, yo creo que sí”.*

(S2/Asociaciones/Mujer/627)

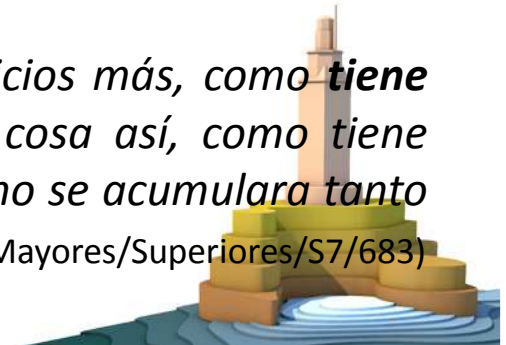
*“1: ..., volví a llamar porque estaba con cuarenta de fiebre, bueno, pues ya iremos, pues qué, si yo no sabía si iban a ir”.*

(Usuarios/**Mujer**/Mayores/Superiores/S7/231)

*“3: ... la Atención Primaria, no podría tener los servicios más, como tiene analítica, podría tener ...un radiodiagnóstico, una cosa así, como tiene pediatría, pues para los críos de urgencia, o tal, que no se acumulara tanto en los hospitales”.*

(Usuarios/**Mujer**/Mayores/Superiores/S7/683)

\*Guía



# Organización atención primaria

## Otros servicios: Urgencias

*“5: Con las urgencias no se puede pedir vez, hay que ir de urgencias, pues hay que ir y punto”.*

(Usuarios/**Mujer**/Mayores/Obligatorios/S6/368)

*“6: Y lo que también se echa de menos,..., y **que no te informen de los horarios de Urgencias** o de los propios servicios,...”.*

(Usuarios/**Mujer**/Jóvenes/Superiores/S3/380)

*“2: ...y que **las urgencias** también las atiendan ahí, pero **en otro sector**”.*

(Usuarios/**Mujer**/Media/Superiores/S4/442)

*“5: ..., pues no estamos informados, pues **por qué está ahí el 112**, que si tenemos derecho si vamos a una urgencia, que ellos nos recogen y nos llevan al otro lado, yo eso no sé, cómo funciona...”.*

(Usuarios/**Mujer**/Mayores/Obligatorios/S6/247)

\*Prevención cuaternaria

\*Médico urgencias en el CS



# Organización atención primaria

## Tipos de consulta:

*“7: Pero es que **hay distintas** citas, ..., **te dice dentro de un mes**, a las nueve de la mañana vienes, no tengo que esperar ni a llamar ni a nada..., luego **cuando tengo que buscar recetas**, tengo que llamar para que me dé recetas o consulta”.* (Usuarios/Hombre/Mayores/Superiores/S7/661)

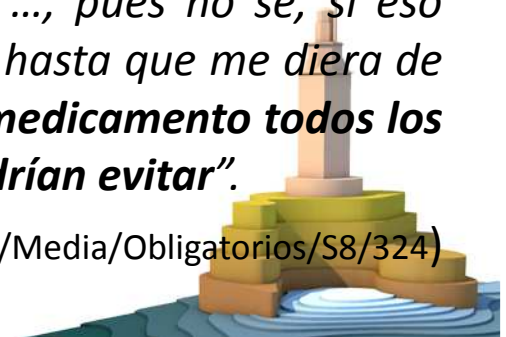
*“5: ... la **información** que debería estar **en el centro de salud** primero, ¿no? pues oyes mira tú **te puedes marchar** ahora mismo **a urgencias**, o oye **tú te puedes quedar** porque a lo mejor pudiera **hablar con un médico** que pudiera estar siempre para estos casos, pero claro el administrativo que está ahí, que te tiene que dar la cita, no es la persona adecuada”.* (Asociaciones/Mujer/S1/382)

*“2: ... se deberían agilizar un poquito más, ..., **si estás de baja**, que es mi caso,..., **todos los jueves tengo que ir a renovarlos**, ..., pues no sé, si eso siempre tiene que ser así, o simplemente con un parte hasta que me diera de alta serviría, ...**una enferma crónica**, que **necesita un medicamento todos los meses**,... , que **hay trámites administrativos que se podrían evitar**”.*

**\*Consulta telefónica**

**\*Reducir burocracia**

(Usuarios/Hombre/Media/Obligatorio/S8/324)



# Organización atención primaria

## Profesionales:

*“3: **una guía**, con todos los servicios que te ofrece ese centro, **cuáles son los médicos**, cómo puedes elegir esos médicos, si te dan para elegirlos o no, cuáles son los **horarios** de visita a tu centro de salud, y los servicios”.*

(S3/Usuarios/**Mujer**/Jóvenes/Superiores/503)

*“4: ..., yo, con la doctora titular mía, **yo nada más la voy a ver que cuando la necesito**, para las recetas, yo le digo necesito éstas y lo hacemos a través de cartas”.*

(Usuarios/Hombre/Mayores/Superiores/S7/407)

*“3:..., **debía haber un médico de urgencias en el ambulatorio**, vamos en los centros de salud”.*

(Usuarios/Hombre/Media/Obligatorios/S5/449)

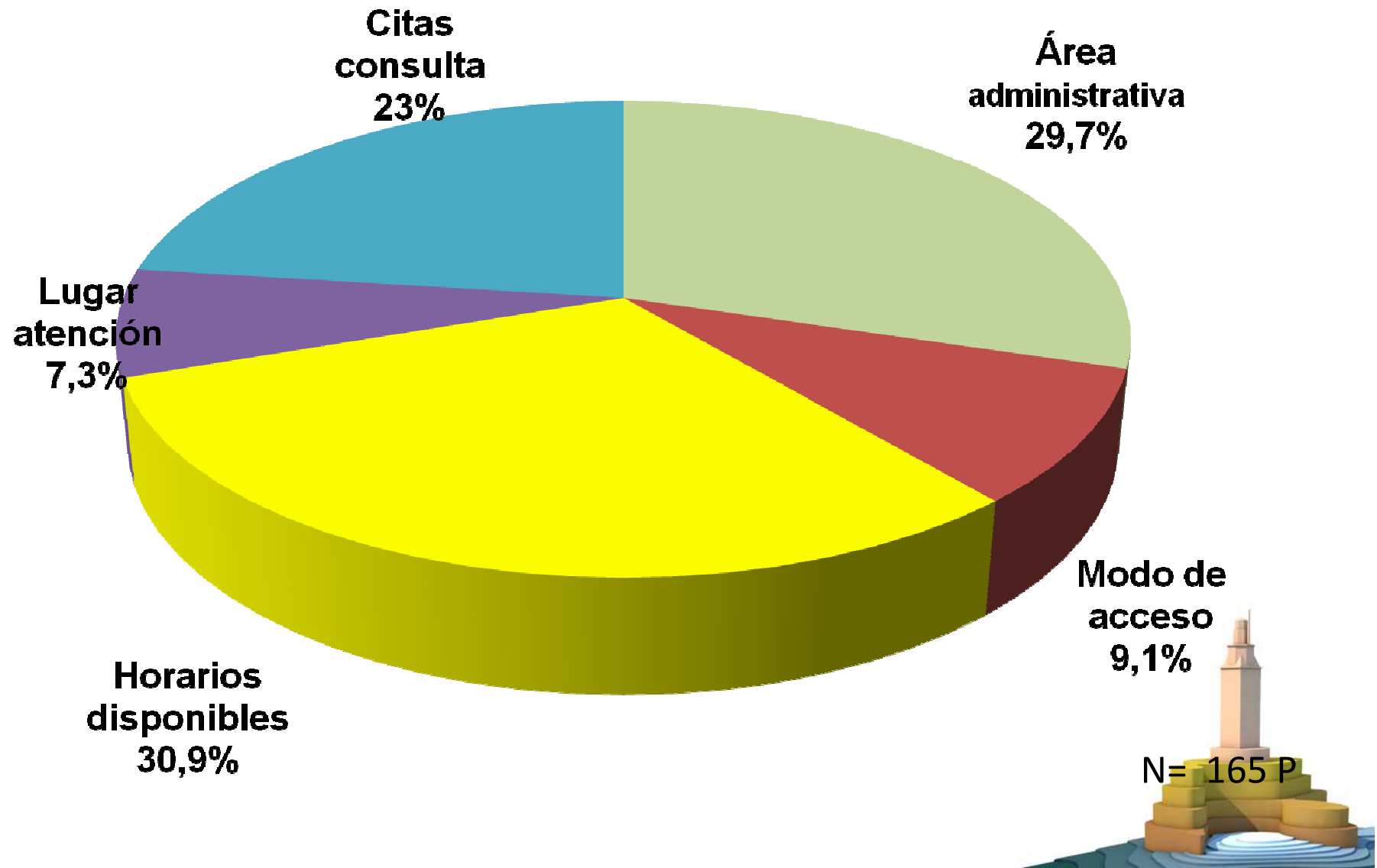
*“10: Incluso en el centro donde yo voy, ..., **la enfermera recibe citas**, ..., eso descarga totalmente la consulta”.*

(Usuarios/Hombre/Mayores/Superiores/S7/422)

**\*Unidades de Apoyo**



## 2º Accesibilidad en atención primaria



# Accesibilidad atención primaria

## Área administrativa:

*“4: ... la célula madre, del centro de salud, que es la citación, yo creo que eso es el paso ... desde que tú entras en el centro de salud, hasta que sales, yo creo que la citación es el **más alto**, o sea, luego lo demás ya son pequeños saltitos, o sea las citaciones, es, **el poder acceder a citarte, a la hora que tú creas conveniente**, yo creo que eso es, ahí se debería dar, todo tipo de facilidades, inclusive, ..., por medio de Internet...”*

(Usuarios/Hombre/Media/Superiores/S10/534)

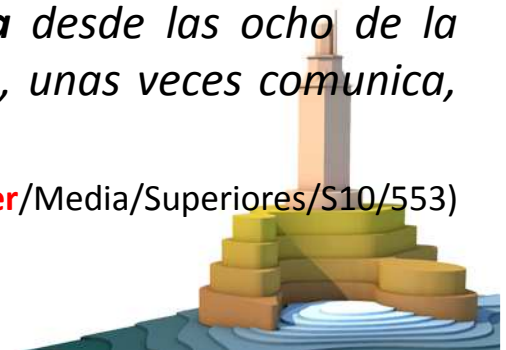
*“3:... **llamar, no contestar** y de **ir allí**, y le estás viendo que están **llamando por teléfono**,..., y **no lo atienden**,...”*

(Usuarios/Hombre/Media/Obligatorios/S5/355)

*“1: Hay veces que **te puedes pasar toda la mañana** desde las ocho de la mañana, y **no te cogen el teléfono**, porque comunica, unas veces comunica, otras veces no te cogen el teléfono”*

(Usuarios/**Mujer**/Media/Superiores/S10/553)

\* Aplicada la tecnología a la citación



# Accesibilidad atención primaria

## Horarios de servicios disponibles:

*“5:... la atención sanitaria **no se ha adaptado al nuevo mundo de trabajo**, hoy en día, trabaja todo el mundo, mujeres, hombres y eso requiere el poner **un día de atención por la tarde**,...”*

(Usuarios/Hombre/Media/Superiores/S4/387)

*“5: Horarios, sobre todo en el tema de las urgencias, es fundamental,..., te meten rápidamente al hospital, porque el horario **en el centro del salud**, **no tienes horarios**, no sabes cómo son los horarios de las urgencias, entonces **no tienes servicios**”*

(Asociaciones/**Mujer**/S2/238)

*“1: si se **ampliaran los horarios de arreglo a lo que el ciudadano necesita**, pues **no tienes por qué estar pidiendo permiso**, porque si estás trabajando,...”*

**\*Consulta con una tarde**

(Asociaciones/**Mujer**/S2/381)





# Accesibilidad atención primaria

## Citas a consulta:

*“3: Sí esa sensación del tiempo es muy terrible en la sanidad pública, y **sabes cuando entras, pero es que de salir,..., no se sabe cuando sales, eso ya, yo no entiendo lo de la cita, te citan y puedes estar allí hora y media, esperando ahí en la puerta y te han citado a las diez y diez, y entras a las once y media**”.* (Asociaciones/**Mujer**/S2/360)

*“2: Yo gracias a Dios, voy poco al médico, pero de **llamar con tres días de antelación y no lo entiendo**”.*

(Usuarios/Hombre/Mayores/Superiores/S7/154)

\*sms avisar de retrasos a consulta

\* Citas en el día ó 24 horas



## 3º Prestaciones y otros recursos

### Prestaciones y otros recursos:

*“10: ... una silla de ruedas, la ayuda a domicilio, cosas de ésas, que parece que hay..., pues eso, **qué requisitos**, quién puede, quién no puede, y un poquito **saber a dónde dirigirse...**”.*

(Asociaciones/**Mujer**/S1/417)

*“9: ..., me refiero desde el poder ponerme una peluca, por ejemplo, una prótesis mamaria, o **cualquier recurso social**, la ayuda a domicilio,... de pensiones, o discapacidades,...”.*

(Asociaciones/**Mujer**/S1/693)

N= 85 P



## 4º Coordinación de la información

### Coordinación de la información:

*“3: Bueno, yo, ahora que me han puesto la **vacuna de la gripe**, pero **me la han puesto** por lo del embarazo, pero me la han puesto en **Atención Primaria** y luego **se contradicen en el hospital** y como que no les hace mucha gracia, pero encima **me leí un folleto** que han distribuido por tener un poco de riesgo y ponía que las mujeres embarazadas, en el segundo trimestre, sí era recomendable ponerles la vacuna, ... , entonces ¿he hecho bien, o he hecho mal?”.*

(Usuarios/**Mujer**/Jóvenes/Obligatorios/S9/25)

*“8: ... es que **si hubiera** la necesaria o la mínima **coordinación interna**, entre los propios **facultativos** de cualquier aspecto en un proceso patológico, ... cada uno sabría hasta donde tiene que llegar, o dónde tiene su función, ... y está demostrado que cuando nos coordinamos totalmente con el compañero, ...las cosas funcionan,...”.*

(Usuarios/**Mujer**/Media/Superiores/S10/375)

*“7: ...**no coincide** en todo la información que vemos en televisión, con lo que luego te encuentras en el **centro de salud**...”.*

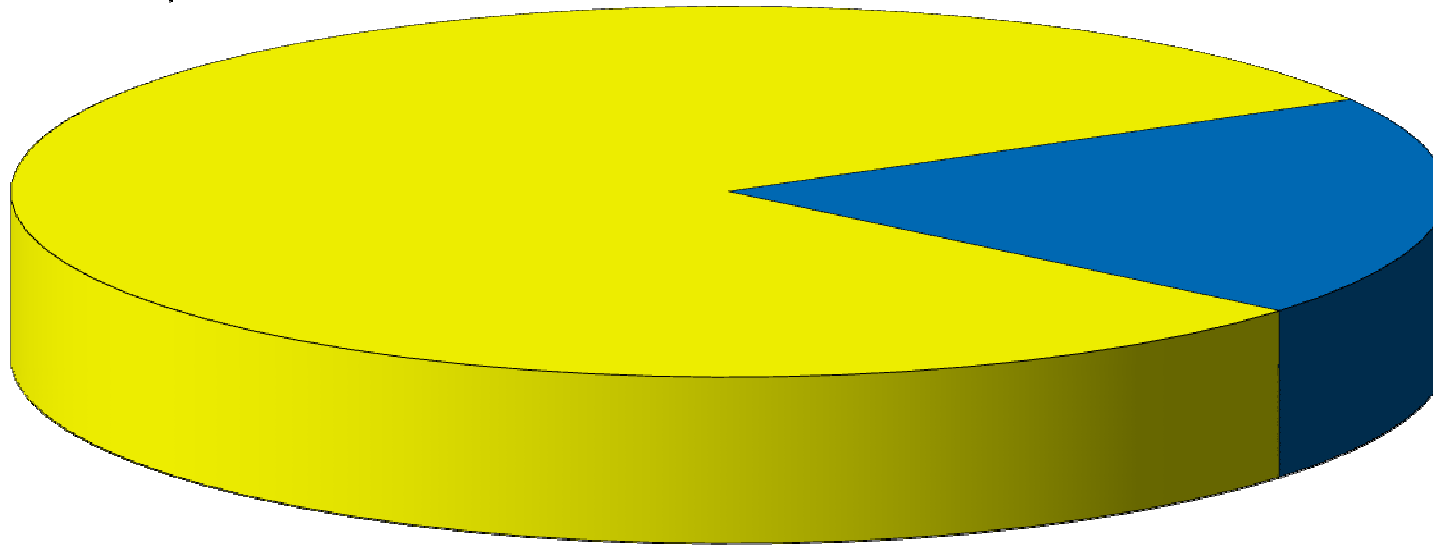
(Usuarios/**Mujer**/Media/Superiores/S4/81)



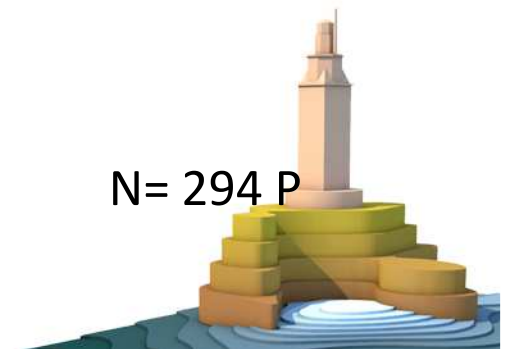
## 5º Otros trámites y papeleos

**Derechos y deberes 80,3%**

**Tarjeta sanitaria 19,7%**



N= 294 P



## Otros trámites y papeleos

### Tarjeta sanitaria:

*“2: ... se ha casado una hija mía con un extranjero y ha habido que **arreglar papeles** y cosas y nos han dado toda la información que hemos pedido, toda, ...”.*

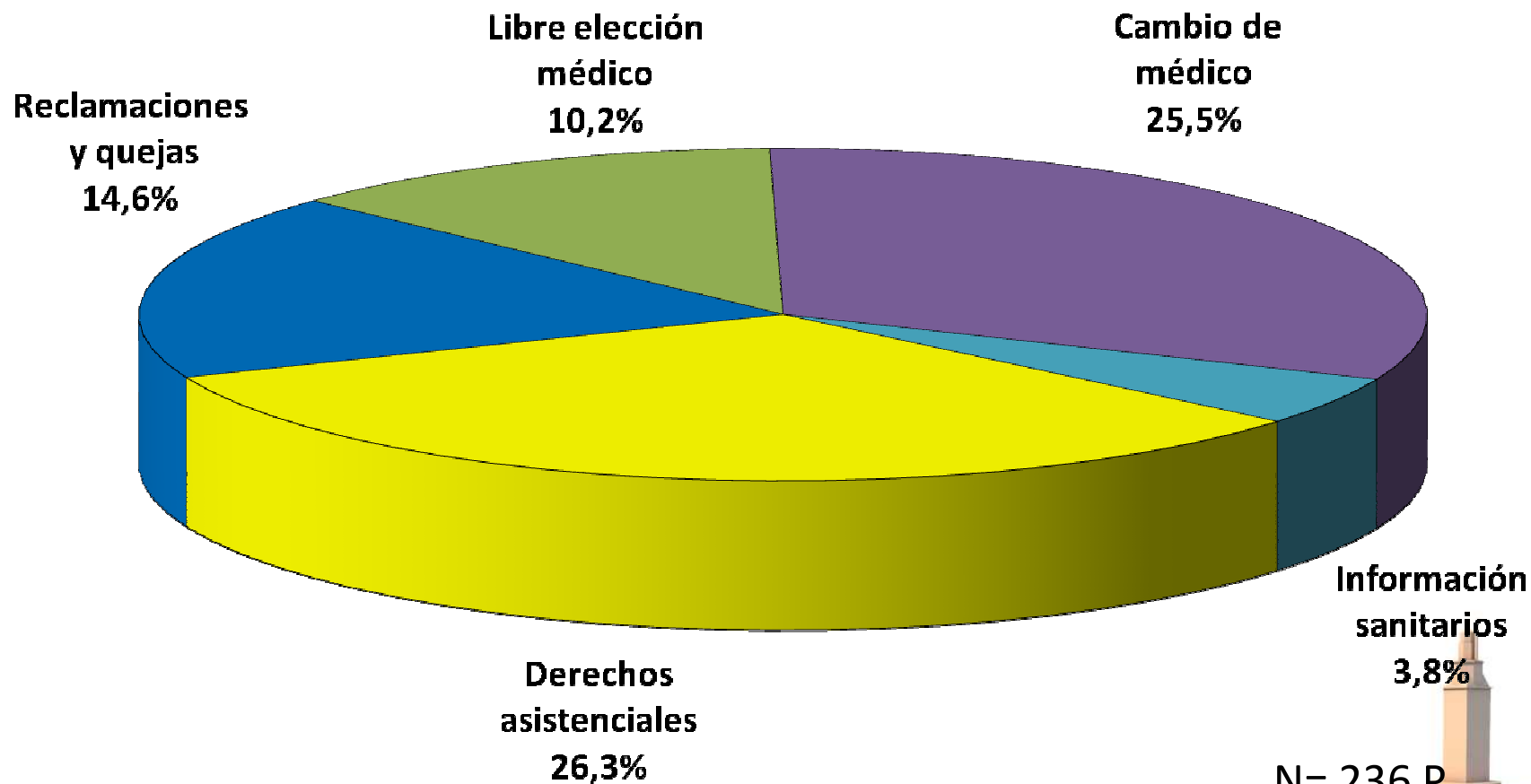
(Usuarios/**Mujer**/Mayores/Obligatorios/S6/488)

*“7: ...mi madre, que padece **Alzheimer**, avanzadísima, ya, y **la tengo a temporadas en mi casa**, entonces tengo que hacerle una cartilla de desplazada, que dura tres meses, entonces cada vez que tengo yo a mi madre, que es cada más de tres meses, me asignan un médico distinto,..., **cuéntale a cada médico cada cuatro meses, todo el historial de mi madre...**”.*

(Usuarios/**Mujer**/Media/Superiores/S4/698)



# Derechos y deberes de usuarios



N= 236 P

# Derechos y deberes de usuarios

## Cambio de médico

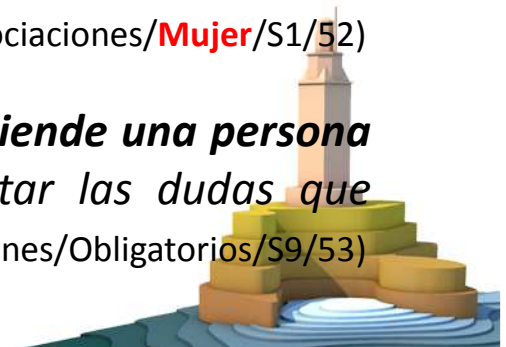
*“3:..., si yo voy y le digo, mire yo no estoy conforme con este médico, ¿tengo derecho a otro médico o no? ¿A dónde tengo que ir? ¿Esta señora me lo arregla?”.* (Usuarios/Hombre/Mayores/Obligatorios/S6/509)

*“5: ... había que tener en los centros de salud, es **un listado**,..., pues mira **si ese profesional no te convence, pues tienes este otro**, ¿qué posibilidades tiene esa persona de poder ir a otro profesional y sin que eso sirva a veces, de un gran disgusto.* (Asociaciones/**Mujer**/S1/49)

## Libre elección de médico cualificada:

*“5: Cuanto más profesionalmente esté preparado para esa enfermedad, ese profesional más pronto va a llegar a ese enfermo, y el que más le va a beneficiar”.* (Asociaciones/**Mujer**/S1/52)

*“3: Sí, pero eso es el **hospital y a mí siempre me atiende una persona diferente**, pues claro, tampoco le puedes comentar las dudas que tienes ni nada”.* (Usuarios/**Mujer**/Jóvenes/Obligatorios/S9/53)



# Derechos y deberes de usuarios

## Derechos asistenciales:

*“6:...la Seguridad Social, tú lo has dicho antes, es de todos, lo que tenemos que mirar es que la Seguridad Social, nos dure muchos años, ¿eh? Muchos años, y que no nos la vendan,...”.*

(Usuarios/Hombre/Media/Obligatorios/S8/257)

*“8:... cuando te dicen que hay una **lista de espera de siete meses**, o sea, y **eso es legal**, porque te lo puedes plantear, yo no sé si eso está dentro de la carta de servicios, digo yo, luego saber qué puedes exigir y qué no...”.*

(Usuarios/Hombre/Jóvenes/Superiores/S3/795)

*“9: Eso es tremendo, lo de las listas de espera de los especialistas,...”.*

(Usuarios/Hombre/Mayores/Superiores/S7/563)





# Derechos y deberes de usuarios

## Reclamaciones y quejas:

*“3: me dijeron ¿quiere poner una hoja de reclamación?, dije ¿qué? por supuesto y ¿qué?, me quedé igual. **No, ninguna dificultad, pero también me contestaron que es hay mucha gente, o sea que esa contestación ya la sabía yo”.***

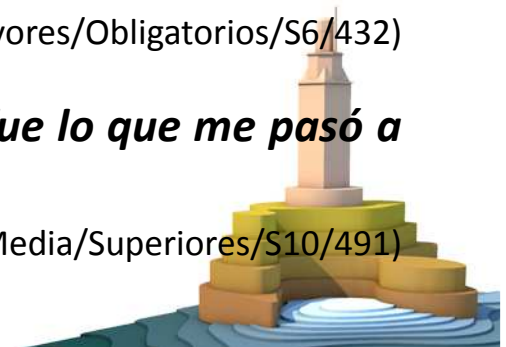
(Usuarios/**Mujer**/Mayores/Superiores/S7/168)

*“5: Mi hijo, cogió el papel, para una queja con una leche, dice ahora voy a denunciar, porque no nos dan enseguida para casa, que nos tienen aquí, espera que te espera, y **yo tenía el papel ahí escondido y le dije, déjalo, no pongas la denuncia, déjalo, déjalo...”.***

(Usuarios/**Mujer**/Mayores/Obligatorios/S6/432)

*“3:..., y luego si protestas, pues te miran mal, que fue lo que me pasó a mí...”.*

(Usuarios/**Mujer**/Media/Superiores/S10/491)



## Conclusiones

- Aunque todos hablan de los mismos contenidos, el análisis minucioso de los párrafos permite valorar **pequeñas diferencias** en el discurso en función del género.
- Estos resultados de investigación cualitativa permiten conocer la realidad del entorno en que se realizó la investigación ( Salamanca, AP urbana, 2007), en ningún caso se pueden generalizar.



## Conclusiones

Las **mujeres** asistieron mayoritariamente a los grupos focales y **participaron más** en las conversaciones.

El discurso varía en función del género en la intencionalidad:

- Las **mujeres** expresan más **necesidades de información**.
- El planteamiento de los **hombres** es más genérico (emiten más observaciones), **reivindicativo y con más propuestas de mejora**.



## Conclusiones

- El discurso varía en función del género en el **contenido**
- Ambos demandan en primer lugar más información sobre la **organización de la atención primaria.**



## Conclusiones

- A las **mujeres** les preocupa la **accesibilidad**, la **coordinación** entre los profesionales y la obtención de información clara, específica y por escrito que les permita asumir el papel de cuidador.
- Los **hombres** solicitan información sobre **recursos** complementarios y **tramites**, posiblemente por un menor contacto con el sistema y un rol más pasivo.



# ! GRACIAS !

