

La Confianza de la población en los médicos, otros profesionales y autoridades.

The confidence of the population in doctors, other professionals and authorities.

Oscar Eduardo Vera-Romero^{1,2,3,a}, José Manuel Martín Urcia-Peláez^{3,a}, César Arturo Solís-Mundaca^{3,a}, Blanca Santos Falla-Aldana^{3,a}, Ricardo Peña-Sánchez^{4,b}, Cristian Díaz-Vélez^{4,b}

Señor Editor:

Desde el punto de vista de la salud pública, un tema que debemos conocer es la confianza que la población tiene en los diferentes profesionales, autoridades locales y nacionales e incluso sobre personas del entorno. La Confianza se define como la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo, también se refiere a la familiaridad en el trato⁽¹⁾.

Una práctica que no hace distinción de género, edad, ni estrato social es el ser profesional de la salud, que no sólo cumple con su función inherente a su profesión sino también de consejero e incluso de amigo; una cuestión de carisma que hacía que toda una familia deposite su confianza y se sintiese motivada a acudir siempre al mismo profesional y de mostrarse reacia a dirigirse a otro.

Hoy en día, las personas tienen mayor conocimiento de las diferentes especialidades médicas, y diferencian mejor la jerarquía prioritaria de la atención, en la cual el clínico es el médico general, y es quien atiende en primera instancia a la persona enferma y luego decide si es necesaria la consulta a un profesional más especializado⁽²⁾, pero aun hoy es necesario que exista una relación de confianza en cualquiera de los niveles de atención. Sin embargo, actualmente al acudir a la consulta nos encontramos en manos de un profesional, al que sólo vemos un corto tiempo y éste suele ser reemplazado en un futuro no muy lejano obligándonos a depositar nuestra confianza en una persona que podrá ser muy capacitada pero en la que no confiamos plenamente. Además, la dinámica poblacional y la diversificación de los servicios médicos hacen más impersonal dicha atención, agravando este problema^(2,3).

Por lo que, podríamos plantearnos las siguientes interrogantes, ¿Los cambios producto del desarrollo social y la dinámica poblacional están ocasionando que la forma tradicional de concebir a los médicos esté cambiado? y ¿Cuál es el grado de confianza y credibilidad del médico en comparación con otros profesionales o autoridades?

1. Jefe del Puesto de Salud Piloto Bella Flor, Masisea y Jefe Encargado de la Jurisdicción del Lago Imiría, Ucayali – Perú.
 2. Miembro Honorario de la Red Peruana de Divulgadores Científicos, sede Chiclayo – Perú.
 3. Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque, Perú.
 4. Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, Perú.
 5. Oficina de Inteligencia Sanitaria. Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo. Chiclayo- Perú.
 a. Médico Cirujano.
 b. Médico Epidemiólogo.

Tabla N°01. Confianza en autoridades y personas del entorno en la población adulta. Perú 2003 - 2006.

Autoridad	Sierra 2003 (4) n = 3 895	Selva 2004 (5) n = 3 909	Fronteras 2005 (6) n = 5 857	Costa 2006 (7) n = 6 555
MÉDICOS				
Nada o Poco	---	17,5	23,7	14,2
Regular	---	38,1	40,8	41
Bastante o Mucho	---	44,3	35,5	44,8
MAESTROS				
Nada o Poco	24,5	21,9	24,9	21,4
Regular	47	39,9	46,2	45
Bastante o Mucho	28,6	38,2	29	33,5
PERIODISTAS				
Nada o Poco	62,3	58,9	56,7	54,3
Regular	31	31,4	36,5	37
Bastante o Mucho	6,6	9,7	6,8	8,7
JUECES				
Nada o Poco	---	62,6	69,8	70,8
Regular	---	28,2	26,3	26,3
Bastante o Mucho	---	9,2	3,9	2,8
RELIGIOSOS				
Nada o Poco	31,3	30,1	31,2	27
Regular	30,7	27,1	30,7	32,5
Bastante o Mucho	38	42,8	38	40,5
AUTORIDADES POLICIALES FEMENINAS				
Nada o Poco	---	---	41,8	39,4
Regular	---	---	39,8	39,2
Bastante o Mucho	---	---	18,4	21,4
AUTORIDADES POLICIALES VARONES				
Nada o Poco	71,9	62	70,3	65,8
Regular	23,4	30,3	22,7	26,6
Bastante o Mucho	4,7	7,7	7,1	7,6
AUTORIDADES MILITARES				
Nada o Poco	74,6	60,3	64,8	63,7
Regular	21,2	30,6	26,7	28,5
Bastante o Mucho	4,2	9,1	8,5	7,8
AUTORIDADES POLÍTICAS				
Nada o Poco	91,9	90,4	91,2	89,9
Regular	7,1	8,6	7,6	9,6
Bastante o Mucho	1	1	1,2	0,5
LÍDERES DE LA COMUNIDAD /ALCALDE				
Nada o Poco	83,3	73,6	78	72,4
Regular	14,2	23	18,2	23
Bastante o Mucho	2,5	3,4	3,9	4,7

Fuente: Instituto de Salud Mental "HONORIO DELGADO HIDEYO NOGUCHI"
 Ciudades incluidas en el Estudio:
 4. Ayacucho, Cajamarca y Huaraz (2003)
 5. Iquitos, Tarapoto y Pucallpa (2004)
 6. Bagua, Puerto Maldonado, Puno, Tacna, Tumbes (2005)
 7. Piura, Trujillo, Chimbote, Ica y Arequipa (2006)

Estudios realizados por el Instituto Especializado de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi entre el 2003-2006^(4,7), muestran que el grado de confianza de las personas en sus autoridades y profesionales es diverso y varía de acuerdo a la zona. Las personas de la costa peruana depositan más su confianza en los médicos, a diferencia de lo que ocurre con las personas de las zonas fronterizas, la sierra y selva del Perú donde confían más en los religiosos y maestros. Así mismo, resaltan la desconfianza en las autoridades políticas que superan el 90% (Tabla N°01).

Con el desarrollo de la humanidad, y en particular con los avances en el terreno de la medicina, es necesario hacer un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de mayor calidad. La calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida⁽⁸⁾.

Asimismo en Perú, ESSALUD, en su Informe de Gestión Emitido en Noviembre del 2012, en sus lineamientos estratégicos recomienda: Servicios integrales con altos estándares de calidad, fortalecer la atención a la población vulnerable, humanizar la atención, gestión con transparencia, eficiencia, compromiso y alegría; pero sobre todo resalta el de recuperar la confianza⁽⁹⁾ en los tres niveles de atención.

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), informa que la fragmentación y segmentación de los sistemas de salud, constituye uno de los desafíos más importantes para lograr un acceso más equitativo y una mayor confianza por parte de los ciudadanos en los profesionales de la salud. En este sentido desde el 2008 la OPS, en respuesta a las consecuencias de los sistemas sanitarios fuertemente fragmentados y segmentados, ha venido expresando la necesidad de implementar Redes Integrales de Servicios de Salud (RISS), siendo definida como la red de organizaciones que presta, o hace los arreglos para prestar servicios de salud equitativos e integrales a una población definida, por lo que con esto apunta esencialmente a la disminución y superación de esta problemática⁽¹⁰⁾, con el objetivo de que el usuario perciba que sus necesidades sean resueltas con la atención necesaria y que el personal de salud le brinde el apoyo personalizado que requiere.

Por lo tanto, En el Perú, Latinoamérica y el Caribe, es necesario que deban emprenderse, en forma simultánea, acciones para mejorar la confianza de la población en los profesionales de la salud, y con esto, tener una mejor atención a los usuarios. Esto se puede lograr estableciendo nuevos estándares para la formación y para el ejercicio profesional desde la Universidades y Hospitales donde se forman a los futuros profesionales y especialistas hasta las Instituciones del estado las cuales deben brindar las condiciones necesarias para que estos profesionales se desenvuelvan y sigan desarrollando con actualizaciones constantes; además, de acordar códigos éticos y prácticos. Estos estándares y códigos deben formar la base de los sistemas de control de su calidad, además, de asegurar una práctica de calidad y el de establecer

jurisdicción o credibilidad. En conclusión, pretendemos mostrar una realidad cruda sobre el tema y tener una iniciativa muy importante para mejorar dicha realidad.

Conflictos de interés: Los autores niegan conflictos de interés.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Definición.de [página de Internet]. Definición de Confianza. [actualizado Enero 2014; citado 7 Abril 2014]. Disponible en: <http://definicion.de/confianza>
2. WHO. La atención primaria de salud: Más Necesaria que nunca. Informe sobre la salud en el mundo 2008. Disponible en: http://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf
3. Casasbuenas L. Reflexiones en torno a la enseñanza de la comunicación para la salud. IATREIA 2010; 23 (4): 400-40.
4. Instituto Especializado de Salud Mental "Honorio Delgado Hideyo Noguchi". Estudio Epidemiológico en Salud Mental en la Sierra Peruana 2003. Informe General. Anales de Salud Mental Vol. XIX. Año 2003, Número 1 y 2. Lima.
5. Instituto Especializado de Salud Mental "Honorio Delgado Hideyo Noguchi". Estudio Epidemiológico en Salud Mental en la Selva Peruana 2004. Informe General. Anales de Salud Mental Vol. XXI. Año 2005, Número 1 y 2. Lima.
6. Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado Hideyo Noguchi". Estudio Epidemiológico de Salud Mental en Fronteras 2005. Informe General. Anales de Salud Mental Vol. XXII. Año 2006, Números 1 y 2. Lima.
7. Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado Hideyo Noguchi". Estudio Epidemiológico de Salud Mental en la Costa Peruana 2006. Informe General. Anales de Salud Mental Vol. XXIII. Año 2007, Números 1 y 2. Lima.
8. Massip-Pérez C.; Ortiz-Reyes R.; Llantá-Abreu M.; Peña-Fortes M.; Idalmis Infante-Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
9. ESSALUD. Informe de Gestión. Lima 07 Noviembre 2012. Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/downloads/expos_comision_salud_congreso.pdf
10. OPS. Redes Integradas de Servicios de Salud: el Desafío de los Hospitales. Número 1. Año 2011. Disponible en: http://www.paho.org/chi/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=95&Itemid=

Correspondencia

Oscar Eduardo Vera Romero

Dirección: Puesto de Salud Piloto "Bella Flor" - Lago Imiria. Distrito de Masisea, Provincia de Coronel Portillo Región Ucayali, Perú.

Correo: leoedu1@hotmail.com

Revisión de pares

Recibido: 25/02/2014

Aceptado: 18/03/2014