
CONFERENCE ABSTRACT

Mejora de la comunicación y confianza clínica entre médicos de diferentes asistenciales en México

21st International Conference on Integrated Care, Virtual Conference – May 2021

Julieta López Vázquez¹, Damián Eduardo Pérez Martínez, Néstor Iván Cabrera Mendoza

1: Instituto De Salud Pública, Universidad Veracruzana, México

Ante la dificultad de brindar atención de calidad en sistemas de salud fragmentados como el mexicano, se han impulsado estrategias para disminuir sus efectos negativos como la creación de Redes Integradas de Servicios de Salud, para mejorar la coordinación entre la atención primaria o primer nivel (AP) y la atención especializada (AE). La coordinación entre niveles se dificulta cuando no se toman en cuenta factores determinantes en el funcionamiento de las redes, principalmente los inherentes a los profesionales de salud. El involucramiento mediante procesos participativos de los actores implicados en tareas asistenciales, supondría mejores resultados para la solución gradual de problemáticas sentidas al promover el análisis conjunto y la toma de decisiones colectivas con un enfoque de abajo hacia arriba. El objetivo fue analizar los cambios en las opiniones de los profesionales de salud ante la confianza en las habilidades clínicas de los médicos entre niveles de atención y la comunicación, antes y después de la implementación de una intervención basada en capacitación conjunta, en la red de servicios para población sin seguridad social del municipio de Xalapa, Veracruz, México.

Metodología

Estudio comparativo de dos investigaciones (2015-2018) cualitativas, descriptivo-interpretativo con enfoque participativo. Muestreo flexible y reflexivo hasta la saturación de las categorías de análisis. La información se recolectó a través de entrevistas individuales y grupales a médicos de AP, AE y directivos antes y después de la implementación de sesiones de capacitación conjunta basadas en casos clínicos, con énfasis en fomentar el trabajo en red y establecer acuerdos para la gestión clínica. Se realizó un análisis temático de contenido utilizando Atlas.ti®.

Resultados

Cincuenta profesionales de salud fueron entrevistados antes y catorce después de la intervención. Se identificaron cambios favorables en cuanto a la percepción de la confianza en las habilidades clínicas entre médicos, ya que al inicio ésta se daba sólo del médico de AP hacia el de AE, se evidenció la descalificación del médico de AE hacia el de AP justificada desde ambas posturas por una concepción jerárquica aunada a la falta de conocimiento personal; posterior a la intervención, se percibió una mayor confianza en ambos sentidos derivado del conocimiento mutuo. Todo ello favoreció la comunicación, antes percibida como deficiente por la nula disponibilidad de mecanismos institucionales de comunicación directa, y que después de la intervención abrió canales informales como el teléfono personal y WhatsApp®. La investigación que ha conducido a estos resultados recibió fondos de la Unión Europea (FP7/2007-2013) Subvención 305197, en el marco del proyecto “Impacto de las estrategias de integración de la atención en el desempeño de

las redes integradas de servicios de salud en diferentes sistemas de salud de América Latina (Equity-LA II). <http://www.equity-la.eu/es/>

Conclusiones

Es posible cambiar la percepción de los profesionales de salud al implementar procesos participativos para mejorar las problemáticas que impactan directamente su quehacer clínico. Los cambios identificados se relacionan con una modificación de las condiciones organizativas y los factores inherentes a los individuos.