

“¿Quién dijo que todo está perdido?”

...yo vengo a exigir calidad ...en los servicios de salud.

Salud Integral para la Mujer, A.C.

* Alejandra Buggs L.

** Esther Casanova P.

El presente artículo está dirigido a todas las mujeres, especialmente a aquellas que, en alguna ocasión, al solicitar un servicio de salud se han enfrentado a la insensibilidad, falta de calidez, premura, despotismo, engaño, subestimación, regaño y negligencia entre otras actitudes, por parte de algunas/os proveedoras/es del servicio.

Esta situación es cada vez más común en nuestras vidas y no nos damos cuenta del impacto negativo que puede provocar en nuestra salud, especialmente la mental, ya que además de llevar una carga emocional por lo que significa una consulta médica, se suman la impotencia, el coraje y la tristeza de no haber

sido atendidas de una manera en la que se haya considerado todas nuestras necesidades y expectativas.

Cuando finalmente se nos atiende, el médico/a nos dedica sólo 10 ó 15 minutos, sin establecer contacto visual, extendiendo una receta sin explicación y en caso de hacerlo utiliza un lenguaje técnico que muchas veces, lejos de entenderlo, nos confunde.

Valdría la pena detenernos un momento... y reflexionar... ¿Cómo nos sentimos después de pasar por esta experiencia? ¿Es lo que yo quiero? ¿Así me gusta que me traten? ¿Realmente me aclararon mis dudas? ¿Tuve oportunidad de explicar cómo me he sentido? ¿Qué está pasando, se supone que quienes ofrecen algún tipo de servicio en salud son personas que quieren ayudar a otros, o no? ¿Qué pasa? ¿Se supone que así debe ser una consulta?

Sabemos que no. Sin embargo muchas veces no tenemos idea de cómo solicitar una atención que nos haga sentir satisfechas y seguras, es decir, no sabemos cómo pedir calidad en la atención, bajo el entendido de que éste es un derecho y no un favor.

Para que un servicio sea considerado de calidad, debe tener como objetivo *el mantener, restaurar y promover la salud de manera integral*, tomando en cuenta las necesidades y condiciones físicas, psicológicas, sociales y económicas de la persona, a fin de ofrecerle diferentes alternativas de tratamiento, además de propiciar su participación en el ejercicio de sus derechos a la salud.

Idealmente, la consulta es un encuentro entre dos personas dentro de un ambiente agradable y cómodo, un vínculo usuaria/o médico/a; un tiempo para dialogar, explicar y acordar los destinos del tratamiento, garantizando así la calidad de la atención en el servicio.

Uno de los compromisos de este artículo es abrir una brecha para que, desde nuestra condición de mujeres, empecemos a demandar un servicio de calidad, para lo cual necesitamos

Francisco Antúnez



saber qué exigir en una consulta.

Consideramos importante para recibir y exigir atención de calidad, los siguientes puntos:

TIENES DERECHO A:

- * Informarte de la hora, costo (si lo hay), duración de tu cita, del nombre del/la médico/a que va a atenderte.
- * Exigir puntualidad, atención amable y cortés.
- * Que se te informe de lo que va a suceder en la consulta.
- * Que se te hable en un lenguaje claro y fácil de entender.
- * La privacidad y confidencialidad.
- * No ser discriminada por clase, raza, creencia religiosa, preferencia sexo/afectiva, edad, condición socioeconómica.
- * Suspender la consulta cuando no cumple con tus necesidades y expectativas.
- * Denunciar cualquier maltrato o negligencia en la atención que recibas.
- * A ser tratada con dignidad.

También, es importante profundizar en las razones que llevan a los/as prestadores de servicio a no ver el cuerpo de manera integral y conocer las razones de la usuaria para no verse desde esa totalidad.

Consideramos que uno de los motivos se debe a que actualmente, tanto los médicos/as como las usuarias/os nos enfrentamos a las consecuencias de una visión fragmentada del cuerpo. Generalmente, y sobre todo ahora que las especialidades médicas tienden a curar una sola parte de nuestro cuerpo, le damos importancia a lo que nos duele o molesta físicamente en un momento dado, y dejamos de lado nuestras emociones y los motivos que generaron ese malestar.


Creemos importante resaltar el hecho de que ambos/as protagonistas somos seres humanos y que el principal objetivo de este artículo es concientizar a la persona sobre el valor del proceso salud-enfermedad desde una perspectiva integral. Para ello es importante conferirle la misma importancia tanto al punto de vista subjetivo como a su condición física, para que la relación con el/la médico/a se establezca desde el respeto por la totalidad de el/la paciente. ¿A qué nos referimos con lo anterior?

En la medida en que la persona que solicita un servicio se perciba a sí misma como un todo, ejerciendo su derecho a no permanecer callada/o

ante la duda, a que se valoren sus procesos emocionales tanto como los físicos y mentales, a preguntar en qué consiste el tipo de tratamiento que seguirá, a exigir ser escuchada desde su realidad y no desde el punto de vista del/la prestador/a del servicio, a saber los pasos a seguir en una consulta y por tanto, a tener participación de la misma; en esa misma medida podrá ser tratada desde su integridad.

En otras palabras, si como mujeres nos ocupamos de nuestros cuerpos desde su totalidad, estaremos ejerciendo nuestro derecho a *"disfrutar del más alto nivel posible de salud física y mental, entendiendo por salud un estado general de bienestar físico, mental y social, y no como la mera ausencia de enfermedad o dolencia..."* (párrafo 91 Plataforma de Acción de la IV Conferencia Mundial sobre la Mujer).

Como proveedoras de servicios dentro de Salud Integral para la Mujer, A.C. SIPAM, consideramos importante sensibilizar a las mujeres para que ejerzan sus derechos y reciban una atención de calidad, a través del conocimiento de los mismos, así como del fortalecimiento de su autoestima, entendida como el respeto por nosotras mismas, nuestros cuerpos, emociones y sentimientos; estamos conscientes de que en ocasiones nuestra situación no nos ayuda a desarrollar o fortalecer ese respeto, sin embargo esperamos que este artículo deje una semilla en tí para que la siembres en otras mujeres, y desde hoy empecemos poco a poco a ejercer el derechos a ser atendidas con calidad.

¡Recuerda que tu salud y tu bienestar emocional lo valen! ¿Quién dijo que todo está perdido? 

* Psicoterapeuta Gestalt. Responsable de los servicios psicológicos de SIPAM.

** Psicóloga. Integrante del Equipo Coordinador y responsable de los servicios de SIPAM.



Rotmi Enciso