

El modelo de calidad: un paso más en las historias de Salud Integral para la Mujer, A.C. (SIPAM)

Esther Casanova Padilla

Estamos en pleno festejo de nuestro décimo aniversario y considero que es un buen momento para escribir sobre nuestra experiencia. Han sido años de constantes reflexiones, luchas, descubrimientos, de sueños compartidos y de muchos logros.

Para las lectoras o lectores que no sepan quienes somos les comento que SIPAM se constituye como una Organización no Gubernamental en 1987 con un proyecto de Mujer y Salud bastante ambicioso, pero no imposible.

En el transcurso de estos años hemos definido el derecho de las mujeres a la protección de la salud, a una atención de calidad en los servicios, a una amplia información sobre nuestro bienestar físico y emocional y a nuestra participación en las definiciones de las políticas públicas. Hemos abierto espacios de discusión y contribuido a la generación de una corriente de opinión de la sociedad civil favorable a las demandas de las mujeres.

En un principio en SIPAM habíamos decidido no brindar servicios médicos, considerando que ésta era una

responsabilidad del Estado. En 1991, frente a la gran demanda de las mujeres que acudieron a SIPAM y las discusiones que se dieron en el Encuentro Internacional de Mujer y Salud, celebrado en Filipinas, revisamos esta política. A finales del año empezamos a ofrecer consultas ginecológicas, que respondieran a la demanda de las mujeres y a nuestra necesidad de contar con insumos para la elaboración de propuestas de salud pública integral y con perspectiva de género.

Así fue que nos dimos a la tarea de investigar y aplicar prácticas médicas alternativas para transformar los servicios de salud dirigidos a mujeres en el terreno de la calidad de la atención, particularmente en las relaciones que se establecen entre el personal de salud y las usuarias (pacientes).

Para ello, en 1995 convocamos a mujeres representantes de 13 organizaciones no gubernamentales de diferentes estados de la República para reflexionar sobre la calidad de la atención desde la perspectiva de género. Uno de los principales logros de este trabajo fue la elaboración de la *Declaración del*

Foro: Calidad de la atención en los servicios de salud sexual y reproductiva desde la perspectiva de género que recoge la síntesis de esta experiencia.

El documento resalta que los servicios de salud con calidad en la atención dirigidos a mujeres y con una perspectiva de género son aquellos que:

- responden a las necesidades de salud integral de las usuarias con alternativas de alto nivel y respetuosos de su dignidad
- garantizan la resolución del motivo de consulta en el momento oportuno y a un costo accesible
- toman en cuenta el conocimiento que tienen las mujeres sobre sus procesos de salud, propician su autoestima, su autonomía, la percepción y



Rotmi Enciso

el ejercicio del derecho a la salud y su capacidad de decisión.

- promueven la participación consciente y equitativa de los hombres en los procesos de salud sexual y reproductiva

A partir de esta experiencia, en SIPAM decidimos llevar a cabo la creación del *Modelo de Calidad de la Atención Integral a la Salud de las Mujeres*. Para ello hemos contado con la asesoría de la Dra. Hilda Reyes Zapata del Instituto Nacional de Perinatología. Así también, la Fundación Ford nos ha apoyado con recursos financieros para la realización del proyecto.

El objetivo de este modelo es por un lado, mejorar de manera continua los servicios de salud que ofrecemos en SIPAM y por otro lado, establecer un modelo susceptible de ser replicable en diferentes ámbitos de atención a la salud, tanto públicos como privados y de organizaciones civiles.

Nuestra propuesta aspira a:

- que los médicos y las médicas actúen desde un concepto de salud integral y que sean más sensibles y comprometidos/as con las necesidades y expectativas de las usuarias, reconociendo los derechos de las mismas.
- que las usuarias participen con una actitud consciente e informada en su proceso de salud, recuperando el control sobre su cuerpo, exigiendo un trato digno y eficaz y que rechacen la división tradicional de poder que las pone en un papel de pasividad.

- que las instituciones médicas revisen y modifiquen su concepto de atención a la salud y estructura organizativa, para que su quehacer cotidiano contribuya al objetivo de su misión, que es cumplir con el mandato constitucional del derecho a la protección de la salud
- que las políticas públicas se traduzcan en programas que garanticen el acceso real y oportuno a los servicios, canalizando los recursos necesarios.

En SIPAM hemos tratado de comprender la situación específica de las mujeres que acuden a nuestros servicios, considerando todos los aspectos que intervienen en la salud; de hacerlas partícipes de sus procesos de salud/enfermedad; de informarlas de las consecuencias, de los riesgos o de las alternativas de su tratamiento. Buscamos que afirmen su derecho a la salud como un acto político y un paso importante hacia la salud de la población en general.

La construcción de este modelo ha implicado un reto para SIPAM, ya que ha sido necesaria la capacitación continua, la participación activa y comprometida de todo el equipo. Así también se requiere

de un monitoreo o seguimiento constante.

Por otro lado, este trabajo nos ha llevado a cuestionamientos profundos frente al propio quehacer profesional de las prestadoras de servicios de SIPAM; una revisión permanente de la práctica médica, reconociendo que no es fácil entender que hay otras formas de atención. Por ello consideramos de suma importancia abrir un espacio interno informativo y de reflexión que permitiera enriquecer nuestra visión. Esta construcción lleva tiempo, porque tiene que ver con la gente que está inmersa, con su historia de vida, sus posibilidades y sus aspiraciones.

La creación del modelo de calidad de atención no ha sido una tarea fácil porque es algo que no nos enseñan en las escuelas y que muchas veces tampoco aprendemos en el transcurso de nuestras vidas. Por esto consideramos que la tarea ahora es transmitir nuestras experiencias para que este modelo sea retomado en otros ámbitos.

Agradecemos profundamente a las mujeres y hombres que nos han acompañado en este camino como usuarias, asesoras/es, amigas/os o compañeras de trabajo y a todo el equipo que lo hace posible. *Jem*

Para vivir tu embarazo con más confianza y seguridad

SIPAM te invita a ti y a tu pareja al "Curso de Parto sin Temor" todos los sábados de 8:00 a 12:00 horas, realizarán ejercicios de preparación para el parto mediante técnicas de psicoprofilaxis.

Tendrán información acerca del proceso de gestación y compartirán sus dudas, problemas y soluciones.

Para que su embarazo sea un proceso de preparación Evelia Reyes la espera en Vista Hermosa 95 bis, colonia Portales. Mayores informes al 539-9693 ó 75.