

# EDUCACION SANITARIA

Se presentan y analizan en este estudio los resultados de encuestas efectuadas en muestras de integrantes del equipo de Salud y beneficiarios del Consultorio "La Reina", acerca de la entrega y captación de contenidos educativos.

Esta investigación representa un aporte significativo a la evaluación de las acciones educativas y la importancia que debe concedérseles en los problemas de salud, si bien es menester intensificarlas o buscar métodos nuevos que provean mayor efectividad, sin desconocer la existencia de factores limitantes ajenos al sector salud.

## CASUISTICA DE ALGUNAS OPINIONES, ACTITUDES Y PRACTICAS EN EDUCACION SANITARIA EN EL CONSULTORIO "LA REINA" DEL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO ORIENTE EN AÑOS 1979 - 1982

Srs. RAIMUNDO MORRIS C. (\*)  
MARCELO MUÑOZ N. (\*)  
NELSON ESPINOZA V. (\*)  
GUILLERMO GONZALEZ Z. (\*)  
ANA REPETTO M. (\*)

### INTRODUCCION

El nivel de salud de un pueblo depende en gran parte de la prevención que se realice en los distintos niveles. Dicha prevención se logra fundamentalmente a través del desarrollo de conductas adecuadas por parte de la población, en favor de la conservación de la salud. En esta área juega un rol determinante la educación sanitaria, la que debe realizarse en una acción coordinada y continua, tomando en cuenta las características particulares del individuo y sus propias experiencias vitales, ya que éste aprende principalmente de lo que ha experimentado más de lo verbalmente enseñado.

El éxito de un programa de educación en salud depende en gran medida del uso de una metodología adecuada, es decir, que se haya hecho un diagnóstico de la realidad, cuyos resultados serán la base de una formulación de actividades concretas a realizar y del control y evaluación posterior de dichas actividades educativas. El presente trabajo tiene como finalidad aproximarse a un diagnóstico de algunas características de la educación sanitaria, que imparten los miembros de un consultorio del SNSS y establecer además el grado de aceptación que

tiene en una muestra de consultantes la labor educativa que realiza dicho equipo. De esta manera, utilizando muestras tomadas en dos períodos distintos (la primera en Diciembre de 1979 y su réplica en Enero de 1982), intentamos:

- 1) Investigar la disposición del equipo de salud hacia la educación sanitaria;
- 2) Describir algunas características de las actitudes, conocimientos y motivaciones de los consultantes respecto a la Educación Sanitaria.
- 3) Analizar algunas características de la comunicación desarrollada entre equipos de salud y paciente, durante la consulta de salud.

### MATERIAL Y METODO

El presente trabajo fue realizado en el Consultorio periférico de atención integral "La Reina", ubicado en la comuna del mismo nombre, perteneciente al Servicio Metropolitano Oriente de Salud.

El equipo de salud estaba formado por 26 funcionarios en 1979 y en 1982 estos ascienden a 38.

La encuesta a funcionarios fue respondida en 1979 por 15 de ellos y 22 en 1982 (Ver tabla I a. adjunta).

(\*) Depto. de Salud Pública, Div. Ciencias Médicas Oriente. Fac. de Medicina, Universidad de Chile.

La muestra de consultantes se tomó de aquellos que concurrieron al policlínico entre los días 11 y 18 de Diciembre de 1979 y aquellos que lo hicieron los días 11 y 12 de Enero de 1982.

#### INSTRUMENTOS USADOS

1. Encuestas tipo cuestionario para obtener la opinión de los integrantes del Equipo de Salud.

2. Encuesta tipo entrevista para los consultantes.

3. Pauta de observación de la consulta de salud.

La encuesta al equipo de salud fue entregada para ser respondida en forma anónima por los integrantes de éste.

La entrevista a los consultantes se realizó en

parte antes de la consulta y se completó después de realizada ésta, por el tipo de pregunta planteada.

Por último se observó distintas consultas brindadas por el equipo de salud que trabaja en el consultorio y una vez concluida esta cada observador procedió a llenar la pauta previamente confeccionada para dicho efecto.

#### RESULTADOS

##### I. Encuesta al Equipo de Salud

Se confeccionó una encuesta que se entregó a cada uno de los integrantes del Equipo de Salud, la que fue respondida por 15 en 1979 y 22 en 1982

T A B L A I a.

Número de integrantes del Equipo de Salud que respondieron la encuesta por tipo de actividad Consultorio "La Reina" 1979-1982. Servicio de Salud Metropolitano Oriente

Médicos		Int. Peditr.		Matrona		Enferm.		Nutric.		Aux. Enfer.		Asist. Soc.		Tecnol		Totales N <sup>o</sup>	
79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82
6	3	1	3	2	1	3	2	2	1	1	10	-	1	-	1	15	22

Del total de los integrantes del equipo de salud 60 %o respondió la encuesta en 1979 y 84 %o en 1982. Cabe destacar que la mayor varia-

ción correspondió al rubro auxiliares de enfermería, donde se observó un notorio aumento en el año 1982.

T A B L A I b.

Distribución de las opiniones sobre el principal objetivo de la acción educativa en el Consultorio "La Reina" según el tipo de función de los miembros del Equipo de Salud. Años 1979 y 1982.

#### Objetivos

1) Cumplimiento tratamiento

2) Mejorar prácticas de salud

3) Mejorar actitudes de aceptación frente a la

atención de salud.

4) Elevar nivel de conocimiento

5) Todo es importante

Obj.	Médicos		Internos		Matronas		Enferm.		Nutric.		Aux. Enf.		Asist. Soc.		Tecnol.		Totales			
	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	N <sup>o</sup>	%o		
																	79	82	79 82	
1	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	3	-	-	-	-	5	3	33 14	
2	1	1	-	1	1	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	27 14	
3	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	14
4	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4
5	4	2	-	-	-	1	-	-	1	1	-	6	-	1	-	1	6	12	40 54	
Tot.	6	3	1	3	2	1	3	2	2	1	1	10	-	1	-	1	15	22	100 100	

En la tabla anterior se observa que el mayor porcentaje de los funcionarios encuestados opina que todos los objetivos planteados son im-

portantes en la acción educativa. situación que se repite en ambos años.

T A B L A I c.

Frecuencia con que se realiza educación por parte del Equipo de Salud, en el Consultorio "La Reina" en los períodos 1979 y 1981.

Frec. con que se realiza Educación	Médicos		Internos		Matrona		Enferm.		Aux. Enf.		Asist. Soc.		Tecnol.		Nutric.		Total			
	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	Nº	%		
																	79	82	79	82
Siempre	2	1	—	2	2	1	3	2	—	8	—	1	—	—	2	1	9	16	60	73
A veces	4	2	1	1	—	—	—	—	—	1	—	—	—	—	—	—	5	4	33	18
Rara vez	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1	—	—	—	1	—	—	1	2	7	9
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>—</b>	<b>1</b>	<b>—</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Todos los profesionales en mayor o menor grado realizan educación. Se observa que la categoría siempre aumenta al transcurrir los años, especialmente en el rubro Auxiliares de Enfermería. En ambos años la totalidad de las enfermeras, matronas y nutricionistas contestó

que siempre realizan educación, no así los médicos que en un 68 % lo hace a veces.

Un bajo porcentaje, 7 % y 9 % respectivamente en 1979 y 1982 respondió que rara vez lo hacía.

T A B L A I d.

Calificación de algunas características del equipo de salud que realiza acción educativa. Evaluación según escala realizada ad hoc con nota mínimo 1 y máximo 4. Consultorio "La Reina" 1979-1982.

Características del funcionario	Nota Promedio	
	1979	1982
Expresa sus ideas con claridad.	3,9	3,8
Investiga lo que siente el paciente	3,3	3,4
Se gana cariño y simpatía de educandos	3,0	2,4
Indaga lo que piensa el paciente.	3,0	3,0
Indaga lo que sabe el paciente	3,0	3,2

Se observa que la característica más deseable en ambos períodos guarda relación con el rol de "educador informador", más que con el rol

orientador, que es el sugerido por las normas y las políticas ministeriales

T A B L A I e

Opinión de los distintos miembros del equipo de Salud sobre la posibilidad de cambio en los consultantes. Consultorio "La Reina" 1979-1982

Posibil. de cambio	Médicos		Internos		Matrona		Enferm.		Nutric.		Aux.Enf.		Asist. Soc.		Tecnol.		Totales				
	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	Nº		o/o		
Dific.	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	19
Toda edad	3	3	-	1	1	-	3	2	1	-	1	4	-	-	-	-	-	9	10	60	45
Alg. Pers.	3	-	1	1	1	1	-	-	1	-	-	5	-	1	-	1	-	6	9	40	41
S/opinión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	5
Total	6	3	1	3	2	1	3	2	2	1	1	10	-	1	-	1	15	22	100	100	

De acuerdo a la tabla anterior, existía una posición favorable de los miembros del equipo

de salud respecto a la posibilidad de cambio de conducta en salud, por parte de los consultantes.

T A B L A I f

Opinión de los integrantes del Equipo de Salud acerca del cumplimiento de las indicaciones por parte de los consultantes. Consultorio "La Reina" 1979-1982

Opinión s/cumple	Médicos		Internos		Matrona		Enferm.		Nutric.		Aux.Enf.		Asist. Social		Tecnol.		Totales			
	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	79	82	Nº		o/o	
Siempre	-	-	-	-	1	-	2	-	1	-	1	2	-	-	-	-	5	2	33	9
Rara vez	2	-	-	3	1	1	1	-	1	1	-	8	-	-	-	1	5	14	33	64
Nunca	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	33	-
A veces	-	3	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	6	-	27
Total	6	3	1	3	2	1	3	2	2	1	1	10	-	1	-	1	15	22	100	100

Alrededor del 65 % de los encuestados creen que los consultantes rara vez o nunca cumplen con las indicaciones prescritas, resultado muy similar en los años 1979 y 1982.

## II. Entrevista a los Consultantes

Se confeccionó una encuesta entrevista que se llenó con los datos proporcionados por algunos consultantes del Policínico "La Reina", elegidos al azar; fue respondida por 124 y 44

de ellos los años 1979 y 1982 respectivamente, con un porcentaje de mujeres de 87 y 73 % en estos mismos años.

La alta proporción de mujeres en esta muestra está relacionada en parte con las consultas pediátricas, ya que en estos casos la entrevista se le efectuó al acompañante del niño, la madre en la gran mayoría de los casos.

T A B L A II a

Opinión de los consultantes sobre los aspectos considerados por ellos más importantes, en una buena atención médica. Consultorio "La Reina" 1979-1982.

Opinión	Nº		o/o	
	1979	1982	1979	1982
- Examen largo y prolijo	62	22	30	33
- Explicación sobre su enfermedad	60	21	29	32
- Recibir fármacos	45	17	22	25
- Poder expresarse libremente.	21	5	10	7
- Recibir medidas generales	19	2	9	3
<b>T O T A L</b>	<b>207</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

De estos resultados se deduce que es fundamental para los consultantes, que se les haga un examen largo y prolijo, y que les den una expli-

cación sobre su enfermedad, lo que apoya la importancia asignada por la autoridad de salud a la labor educativa.

T A B L A II b

Frecuencia con que los consultantes leen los afiches expuestos en el consultorio. Consultorio "La Reina" 1979 - 1982.

Lectura de afiches	Nº		o/o	
	1979	1982	1979	1982
- Frecuente	68	17	55	39
- Ocasional	25	17	20	39
- No realizada	31	10	35	22
<b>T O T A L</b>	<b>124</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Se puede apreciar, que la lectura de los afiches es llevada a cabo por aproximadamente un 75 o/o de los consultantes, habiendo una escasa variación entre los dos años. Aproximadamente un 30 o/o no lee los afiches por analfabetismo y/o alteraciones visuales.

Posteriormente fue evaluado el grado de comprensión de los afiches observándose en ambos años que aproximadamente el 50 o/o de los consultantes los comprendía en forma adecua-

da, y de los que así lo hacían, el 90 o/o y 73 o/o (años 1979 y 1982 respectivamente) aplicaban la información así transmitida, siempre o algunas veces,

Considerando las múltiples campañas que se han hecho para educar a la población con respecto a distintos problemas de salud, se decidió evaluar los conocimientos de los entrevistados sobre algunos de estos temas: diarrea y alcoholismo.

T A B L A II c

Interpretación de los consultantes respecto a la patogenia de las diarreas.  
Consultorio "La Reina" 1979 - 1982.

Interpretación	Nº		o/o	
	1979	1982	1979	1982
- Alguna aproximación científica	85	35	68	80
- Alejada de la realidad	27	9	22	20
- Mítico-religiosa	10	—	8	—
- Sin explicación	2	—	2	—
<b>T O T A L</b>	<b>124</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Se puede apreciar que gran parte de los consultantes 68 o/o y 80 o/o para los años 79 y 82 respectivamente, poseen un nivel de información más o menos adecuado con respecto a la

patogenia de las diarreas. También puede apreciarse en esta tabla un implemento en el año 1982 del porcentaje de los encuestados que tenía cierta información sobre el tema.

T A B L A II d

Opinión de los consultantes respecto a las consecuencias del alcoholismo.  
Consultorio "La Reina" 1979 - 1982.

Opinión	Nº		o/o	
	1979	1982	1979	1982
- Alteración biológica	58	28	38	41
- Conflictos socioeconómicos	55	40	36	59
- No saben	28	—	18	—
- Otras	10	—	7	—
- Ninguna	2	—	1	—
<b>T O T A L</b>	<b>153</b>	<b>68</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Esta tabla muestra que hubo incremento en porcentaje de los encuestados que tienen una información adecuada sobre las consecuencias

del alcoholismo entre los años 1979 y 1982.

III. Observación de Consulta de Salud.

T A B L A III a

Tipo de Comunicación entre Funcionario y Paciente. Consultorio "La Reina" 1979 - 1982.

Comunicación	Nº		o/o	
	1979	1982	1979	1982
- Monólogo	10	—	16	—
- Interrogatorio	22	4	35	17
- Diálogo	31	44	49	83
<b>T O T A L</b>	<b>63</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Esta tabla muestra que los resultados obtenidos en el año 1982 son favorables en comparación a los del año 1979, ya que aumentó de un

49 a un 83 o/o el diálogo como tipo de comunicación empleada, lo que ayuda a la realización de Educación Sanitaria.

T A B L A III b

Forma de Lenguaje observado en la comunicación entre funcionarios y pacientes. Consultorio "La Reina" 1979 - 1982.

Forma de Lenguaje	Funcionario				Paciente			
	1979	Nº 1982	1979	o/o 1982	1979	Nº 1982	1979	o/o 1982
- Tecnicista	8	—	14	—	—	—	—	—
- Coloquial	18	18	32	38	27	22	49	46
- Formal	31	30	56	62	28	26	51	54
<b>T O T A L</b>	<b>57</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Nota: Definición de "Forma de Lenguaje":

- Tecnicista: Empleo de términos cuyo uso está restringido a esferas médicas.
- Coloquial: Lenguaje familiar con modismos.
- Formal: Lenguaje correcto y preciso, libre de modismos.

De esta Tabla se desprende que hubo un aumento porcentual del lenguaje coloquial y formal, utilizado por los profesionales a expensas del tecnicista, ya que éste no fue utilizado en la observación realizada el año 1982.

En cuanto al tipo de lenguaje utilizado por los pacientes muestra que no hubo variación importante en los resultados obtenidos.

T A B L A III c

Tipo de interés demostrado por el profesional y el paciente durante la consulta.  
 Consultorio "La Reina" 1979 - 1982

Intereses	Funcionario				Paciente			
	No		o/o		No		o/o	
	1979	1982	1979	1982	1979	1982	1979	1982
- Educativo	28	31	51	65	7	9	78	79
- Sólo curativo	26	17	47	35	43	38	12	19
- Sin interés especial	1	-	2	-	5	1	10	2
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Nota: Definición de los intereses.

- Educativo:
  - a) para el funcionario  
Además de la atención asistencial da una explicación acerca de la patología y las medidas que debe tomar para su recuperación.
  - b) para el paciente  
Deseo de información acerca de la enfermedad que lo aqueja.
- Sólo curativo:
  - a) para el funcionario  
No explica al paciente su enfermedad ni el por qué de las medidas que debe tomar.
  - b) para el paciente  
Sólo interés por recuperar su salud.
- Sin interés especial:
  - a) para el funcionario  
No demuestra mayor interés en solucionar el problema médico que aqueja al enfermo ni en impartir educación sanitaria.
  - b) para el paciente  
Intereses distintos del educativo y/o curativo.

En la Tabla se puede observar un aumento en el año 1982 del porcentaje de los profesionales que mostraron interés por realizar educación sanitaria. En relación al interés de los pacientes, la tabla muestra que el mayor porcentaje de éstos tiene interés sólo curativo, lo que se ha mantenido en los dos años.

### CONCLUSIONES Y COMENTARIOS

Los resultados obtenidos en el presente estudio, nos permiten concluir que en el consultorio La Reina se realiza educación sanitaria. Esto se ve favorecido probablemente por la buena disposición que muestran los integrantes del equipo de salud a dicha actividad, y a que existe conciencia en ellos de las posibilidades de cambio de conducta por parte de los consultantes.

Además la mayor parte del equipo de salud tiene aparentemente un criterio amplio y adecuado sobre los objetivos que deben perseguir una acción educativa sanitaria, acorde con las políticas y normas establecidas por el Ministerio de Salud en este sentido.

El interés que dicen tener por la educación sanitaria los miembros del Equipo de Salud se ve corroborado en la práctica en las observaciones realizadas a las consultas que brinda dicho equipo, que en un 51 o/o y 65 o/o en los años 1979 y 1982 respectivamente, mostraron que existía realmente un interés educativo por parte de dicho equipo.

Por los resultados de las repuestas dadas por los consultantes, respecto de problemas básicos de salud, como son diarrea, alcoholismo y nutrición, se deduce que los consultantes poseen una información satisfactoria de dichos problemas.

Llama la atención el hecho que un gran porcentaje de los miembros del Equipo de Salud (65 o/o) opinan que los pacientes cumplen a veces o no cumplen con las indicaciones prescritas, lo que en parte estaría revelando que la educación realizada no es lo suficientemente efectiva, sea porque la metodología aplicada no es la

mejor o porque no se le dedica el tiempo suficiente. En este punto puede tener importancia el hecho observado, que el 80 % de los consultantes muestra sólo un interés curativo y no se interesa mayormente por obtener una información más acabada de la enfermedad que lo aqueja. Este hecho deja entrever que el desafío que plantea el lograr una educación sanitaria efectiva, exige de mayores esfuerzos que los realizados hasta hoy, sea en la búsqueda de nuevas metodologías o en el tiempo dedicado a esta actividad. Todo lo anterior nos permite poner énfasis en la necesidad que existe de seguir con estudios en esta línea. Este es sólo un primer in-

tento por hacer un diagnóstico objetivo de la realidad y pensamos que sólo de esta manera se pueden ir haciendo modificaciones en Educación Sanitaria, que vayan a contribuir realmente a elevar el nivel de salud de nuestro pueblo.

#### BIBLIOGRAFÍA

- Mercedes Báez Cruz, Educación para la Salud, un desafío. Cuad. Médico-Sociales. Vol. XXII, Nº 1. 1981.
- Ministerio de Salud. Políticas y Normas Generales de Educación para la Salud, 1979