

Percepción de la comunidad Mapuche- Huilliche respecto a la calidad de la atención de salud recibida en la comuna de San Juan de la Costa

Carrillo Dupré L. ⁽¹⁾, Santibáñez Fontalba F. ⁽²⁾, Infante Peñafiel A. ⁽³⁾

(1) Programa de Magíster en gestión de seguridad de pacientes y calidad de la atención, Facultad de Medicina, Universidad Mayor

(2) Programa de Magíster en gestión de seguridad de pacientes y calidad de la atención, Facultad de Medicina, Universidad Mayor

(3) Programa de Magíster en gestión de seguridad de pacientes y calidad de la atención, Facultad de Medicina, Universidad Mayor, alicia.infante@umayor.cl

Introducción

La salud es un aspecto fundamental en la vida de las personas, y la calidad de la atención que recibe juega un papel crucial en su bienestar. La comunidad Mapuche-Huilliche es una comunidad indígena que ha conservado sus tradiciones y cultura a lo largo del tiempo. Sin embargo, también se enfrenta a desafíos en el acceso a servicios básicos, incluyendo la atención de salud (1). A través de los estudios (2)(3), se puede evidenciar que la percepción de la atención de salud por parte de la comunidad Mapuche es un tema complejo y multidimensional que involucra aspectos culturales, interculturales y estructurales. Por esto, comprender estas percepciones puede ser fundamental para mejorar la calidad de la atención de salud y promover una mayor equidad en el acceso a los servicios para las comunidades indígenas (4). En Chile existen varios centros de salud con pertinencia cultural, pero aún no se cuenta con encuestas sobre la medición de la satisfacción usuaria con pertinencia cultural, por lo que aún existe ese vacío y deuda con los pueblos originarios (5), por esto el objetivo de este estudio fue Conocer la percepción de las personas de la comunidad Mapuche- Huilliche respecto a la calidad de la atención de salud recibida en la comuna de San Juan de la Costa.

Materiales y Métodos

Tipo de estudio: Enfoque cualitativo de diseño de tipo fenomenológico. **Participantes:** Personas de la comunidad Mapuche-Huilliche que se atienden en los CESFAM de la comuna de San Juan de la Costa. **Tipo de muestreo y tamaño muestral:** Muestreo de tipo teórico, el tamaño muestral fue definido por el criterio de saturación teórica. **Procedimientos de recolección de información:** Entrevistas semiestructuradas individuales y grupales. **Análisis de datos:** se realizó una transcripción literal de las entrevistas y su posterior codificación de datos, a través del software Atlas ti, para desarrollar las unidades de significados. **Criterios de rigor Metodológicos:** Triangulación teórica y metodológica. **Consideraciones éticas:** Aprobado por Comité de ética- científico.

Resultados

Se realizaron 5 entrevistas individuales y un grupo focal de 7 integrantes que permitió analizar las principales unidades de significados a partir de los relatos agrupados en 4 categorías temáticas:

1. Nivel de satisfacción de la atención de salud recibida:

E4: 100-104 "El consultorio antes de la pandemia había una apertura de la medicina natural de indígena, digamos, del sector, pero pos pandemia, todo quedó como postergado que no, no ya no colaboraban..."

2. Ámbitos positivos y negativos de la atención de salud recibida.

E4: 340-349 "No hay mucha aceptación de la medicina tradicional... Entonces es como como en segundo plano, no... es como ya hágalo nomás. No hay como dijera ya... ejemplo esas medicina es buena, y se le se le aplicaría al paciente.. O sí el paciente lo necesita"

3. Percepción del significado de Calidad en salud.

G1: 2187-2189 "Y que el profesional, sea como yo, como persona, que mas que un paciente, espero que la atención para que sea de calidad, el Médico me haga sentir persona, no un paciente más"

4. Expectativas de la atención de salud de calidad.

G1: 2278-2280 "Entonces, lo que se necesitan son profesionales con empatía, con más empeño tengan en cuenta a que población vienen a atender y que puedan hacer una integración total con la medicina ancestral..."

Conclusión

- La satisfacción usuaria de las personas de la comunidad Mapuche-Huilliche es términos generales es favorable, considerando que existe un reconocimiento a la importancia de la atención de salud.
- Sin embargo, través de las narraciones se pudo develar aspectos más negativos que positivos mediados por la percepción y representación que tienen las personas respecto a la calidad en la atención de salud, siendo de relevancia el respeto a la pertinencia Mapuche-Huilliche y el conocimiento y respeto de la Medicina Ancestral.
- A su vez ámbito importante de la atención de calidad es el acceso oportuno de atención de mayor complejidad, y el trato digno y respetuoso por parte de los profesionales y/o funcionarios del equipo de salud, aspecto que se constituye como una expectativa.
- Es así como los usuarios perciben que se debe mejorar la empatía del personal, especialmente de los médicos hacia los usuarios.
- También se requiere que los profesionales que lleguen al territorio, tengan mayor conocimiento del lugar y del quehacer en donde desarrollarán actividades de salud.

Referencias

- (1) Hasen Narváez F. N., Interculturalidad En Salud: Competencias En Prácticas De Salud Con Población Indígena. Ciencia y Enfermería [Internet]. 2012;XVIII(3):17-24. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370441811003>
- (2) García, T. Estudio de Caso de Salud Intercultural del Centro de Salud Mapuche Huinkul Lawen de Puerto Saavedra, Región de la Araucanía, 2014. Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología; mención Psicología del Trabajo y las Organizaciones, Universidad de Concepción. Recuperado http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/1616/1/Tesis_Estudio_de_Caso_de_salud_Intercultural.Image.Marked.pdf
- (3) Manríquez, M., Rebolledo, J., Inglés, D., Klett-Fuentes R, Lagos-Fernández C, Figueroa-Huencho V. Experiencias de salud mapuche en Atención Primaria de Salud desde trabajadores sanitarios y usuarios/as en zona urbana de Chile. Saude soc [Internet]. 2022;31(4):e210022es. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S0104-1290202210022es>
- (4) Pérez, C. Salud intercultural desde la visión de usuarios y prestadores de salud de las comunas de Cañete y Tirúa. Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología; mención Psicología del Trabajo y las Organizaciones, Universidad de Concepción. Recuperado http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2142/3/Tesis_Salud_Intercultural_desde_la_vision_de_usuarios.pdf
- (5) Vega, C. Medicina Ancestral de los Pueblos Originarios Mapuche - Huilliche Kawéskar Yagán, 2020. Recuperado de https://www.conadi.gob.cl/storage/docs/LIBRO_MEDICINA_ANCESTRAL.pdf.