

RESULTADOS DE UNA ENCUESTA

LA IMAGEN QUE TIENEN LOS URUGUAYOS DE LOS MÉDICOS

Agustín Canzani*

Dra. Karina Batthyány**

Lic. Lorena Alesina***

En el año 2006 el Sindicato Médico del Uruguay encargó a la empresa Equipos MORI la realización de una encuesta para conocer la percepción que tienen los uruguayos de la profesión médica en sus diferentes dimensiones. De ese trabajo, que se puede leer completo en www.smu.org.uy, publicamos las conclusiones referidas al capítulo “Imagen de la profesión médica”, a las que llegaron Agustín Canzani, por un lado, y la Dra. Karina Batthyány y la Lic. Lorena Alesina, por otro. Si bien estas dos visiones presentan diferencias entre sí, consideramos que ambas contribuyen a profundizar en el análisis de los datos aportados por la encuesta.

ESTUDIO DE IMAGEN DE LA PROFESIÓN MÉDICA (I)

Agustín Canzani

I. INTRODUCCIÓN

A continuación se presentan los resultados de la investigación realizada por Equipos MORI para el Sindicato Médico del Uruguay.

El objetivo principal del estudio es conocer la percepción que tienen los uruguayos de la profesión médica en sus diferentes dimensiones. Constatar si es una evaluación positiva o negativa, con la finalidad de poner énfasis en aquellos aspectos que estén deteriorando la imagen de estos profesionales e intentar revertir la situación.

II. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El **objetivo general** del estudio es relevar la percepción que tiene la población nacional con respecto a la profesión médica, el accionar gremial y la atención a la salud de las personas, con la finalidad de elaborar políticas de comunicación y relacionamiento dirigidas a la sociedad en general y a los médicos en particular, de modo tal de contribuir a alcanzar los objetivos que persigue el sector.

Objetivos específicos

- Identificar el estado actual de la imagen de la profesión médica en Uruguay y su sesgo particular (positivo, neutro, negativo) en el conjunto de la población y en segmentos específicos del público.
- Determinar las variables socio-demográficas, los valores y las actitudes sociales que están relacionados con la generación de la imagen pública de los médicos.
- Identificar los elementos generales y/o específicos que pueden estar en la base de las valoraciones –positivas o negativas sobre los médicos y el ejercicio de su profesión.
- Aportar elementos que pueden servir de base para monitorear la evolución de la imagen pública de los médicos en general, y el impacto de hechos relevantes en algunos momentos específicos.

- Conocer el grado de apoyo y de visibilidad de las acciones de los gremios médicos en los últimos tiempos.
- Conocer las perspectivas que maneja la sociedad acerca de los cambios en la atención a la salud de las personas, así como las expectativas, preferencias y necesidades de la población en relación con el modo en que evoluciona la medicina, la intensidad del rol humano en relación con el factor tecnológico, etc.

Para cumplir con los objetivos generales y específicos arriba señalados, se realizó una encuesta cara a cara a público general en todo el país.

A continuación se detallan las características técnicas de la misma:

Universo

El universo de referencia fueron las personas mayores de 18 años residentes en todo el país en localidades de más de 5.000 habitantes.

Muestra

Se realizó una muestra de 600 casos, en base a un diseño de muestreo aleatorio polietápico, estratificado según región geográfica.

Este tamaño de muestra permite trabajar con un margen de error de ± 3.99 , con una confianza del 95%.

Cuestionario

Se confeccionó un cuestionario preliminar estructurado y precodificado en su mayor parte que presentó una extensión aproximada de 50 preguntas, incluyendo variables sociodemográficas.

Ese formulario fue probado mediante la realización de un pretest de diez entrevistas, como forma de detectar posibles errores en el instrumento, formulaciones poco claras de las preguntas, errores de consistencia lógica en el encadenamiento de las preguntas, códigos incompletos o categorías no excluyentes.

Una vez hechas las modificaciones resultantes del pretest se llegó a una versión final del cuestionario y se comenzó el trabajo de campo.

III. PRÁCTICAS Y CONDUCTAS PREVENTIVAS

Como forma de evaluar las conductas y prácticas preventivas de la población uruguaya en relación con la salud, se estudiaron distintas dimensiones. En primer lugar se indagaron los motivos que llevan a los uruguayos a realizar consultas médicas. Más de ocho de cada diez de los entrevistados afirman ir al médico en caso de sentir una molestia grave, siendo esta proporción similar en todos los

segmentos de la población. Menos de la mitad de la población concurre regularmente a realizarse controles, en mayor medida entre las mujeres y las personas de más edad.

En segundo lugar se estudió la frecuencia con que en el último año las personas requirieron servicios de una mutualista o de un hospital. Casi tres de cada diez entrevistados no requirieron atención en el último año, y, en el otro extremo, un 27% afirmó haber necesitado atención más de cuatro veces. Los hombres y las personas de menor edad son las que menos requirieron atención el último año.

Por otro lado, se preguntaba cuántas veces habían visitado un médico en el último año. Un 24% de los uruguayos no vio médico, un 18% vio sólo una vez, un 13% vio dos veces, un 10% tres veces y un 28% más de cuatro veces.

En cuanto al análisis de conductas preventivas de la población es importante estudiar la opinión de los uruguayos sobre cuáles son los factores que determinan tener una buena salud. La mayoría de las respuestas (33%) apuntan a que “cuidarse en las comidas y bebidas” es lo más importante, en segundo lugar, con un 12%, “realizarse controles médicos periódicos”. En tercer lugar, con un

11%, “disponer de una buena atención médica” y “realizar regularmente ejercicio físico”.

La siguiente dimensión a analizar refiere a si los entrevistados prefieren un sistema con médicos de cabecera permanentes o un sistema en que se puede elegir cada vez con qué médico atenderse. Un 56% de la población prefiere un sistema con médico de cabecera permanente. Las mujeres, las personas de más edad, los que van más seguido al médico, y los que viven en Montevideo dicen preferir un sistema con médico de cabecera permanente en mayor medida que el resto de los segmentos de la población.

IV. IMAGEN DE LA PROFESIÓN MÉDICA

En primer lugar, como forma de comenzar el análisis en este capítulo, se optó por estudiar la imagen de la profesión médica en términos globales, medida a través del indicador “Ocupación que preferiría para su hijo”. Los resultados muestran que a un 14% le gustaría que su hijo fuera médico, un 10% abogado, un 9% jugador de fútbol y en cuarto lugar, con un 8%, empleado público.

La población de nivel socioeconómico y educativo medio es la que tiene mayores tendencias a preferir la profesión médica para sus hijos que el resto de los segmentos de la población.

Si se analizan las sumas de dos menciones se obtiene que el 27% de la población dijo, ya sea en primer o segundo lugar, que le gustaría que su hijo/a fuera médico de profesión. Recién con un 19% lo sigue la profesión “abogado” y con un 18% “empresario”.

La profesión médica sigue estando en el imaginario como la ideal para los hijos en gran parte de la población uruguaya: “mi hijo el doctor” sigue siendo la frase para muchos uruguayos.

Calidad de la atención sanitaria

Con respecto a la calidad de la atención sanitaria el primer elemento a medir es la satisfacción con la cobertura de salud que tienen los uruguayos. La gran mayoría afirma tener “muy bien cubiertas” o “bien cubiertas” sus necesidades, mientras que en el otro extremo un 6% afirma tenerlas mal cubiertas o muy mal cubiertas.

Dentro de las personas que se atienden en Salud Pública más de la mitad evalúa que sus necesidades están bien cubiertas, un 33% que están más o menos cubiertas y un 7% que están mal cubiertas. En la atención privada la satisfacción con la cobertura es mayor, alcanzando un 77%

entre los que opinan que están muy bien cubiertas y bien cubiertas.

La evaluación del servicio de salud recibido por la población es, en términos globales, muy bueno. Un 74% afirmó que es “muy bueno o bueno”, un 15% que es “ni bueno ni malo” y un 6% que es “malo” o “muy malo”.

Las evaluaciones del servicio de salud son mejores en la salud privada que la pública, 80% vs 65%, aunque las opiniones negativas son iguales en ambos tipos de cobertura.

Para casi la mitad de los uruguayos la atención médica en el país es “muy buena” o “buena”. Para un 39% es “ni buena ni mala” y, finalmente, para un 13% es mala o muy mala.

Dentro de las personas que se atienden en Salud Pública la evaluación sobre la calidad de la atención médica en Uruguay es considerablemente mejor a la evaluación de las personas que se atienden en el ámbito privado (52% y 40%, respectivamente).

La profesión médica y evaluación de la atención

En el siguiente bloque se intentó analizar la percepción de la población uruguaya sobre los cambios que ha habido en los últimos diez años en la

profesión médica. La primera dimensión estudiada fue si la profesión médica es ahora más o menos humana que diez años atrás. Las opiniones en este sentido están encontradas. Los uruguayos evalúan en un 33% que es más humana, un 30% que es menos humana y un 34% que es igualmente humana. Las personas de menor nivel educativo y menor nivel socioeconómico son las que más evalúan que la profesión médica es más humana que hace diez años.

La siguiente dimensión analizada fue si la profesión médica tiene más o menos interés por el dinero que hace diez años atrás. Más de la mitad de la población (53%) evalúa que la profesión está más interesada por el dinero que antes, un 8% que está menos interesada por el dinero y un 34% que está igual de interesada. Los de nivel educativo medio, edad media y nivel socioeconómico medio, así como los que no suelen ir al médico con frecuencia, son los más críticos en este aspecto.

En tercer lugar se estudió el nivel de la formación de la profesión médica respecto a diez años atrás. La mitad de los uruguayos evalúa que hoy en día hay mejores médicos formados, mientras que un 15% dice que tiene médicos peor formados y, por último, un 31% afirma que están igual de instruidos que diez años atrás.

Finalmente se analizaron los cambios de la atención de la profesión médica respecto a diez años atrás. Un 32% evalúa que atienden mejor ahora, un 23% que atienden peor y, por último, un 40% que atienden igual. Nuevamente los que evalúan que ahora la atención es mejor que diez años atrás son las personas de menor nivel educativo, menor nivel socioeconómico, y mayor edad.

A continuación se analiza la evaluación de la población sobre la atención médica que recibe. Los resultados son globalmente positivos ya que un 75% de los uruguayos evalúan que la atención médica que reciben es “muy buena” o “buena”. El resto se reparte entre “ni buena ni mala” (un 17%) y “mala” un 2%.

No existen grandes diferencias de la evaluación según el tipo de cobertura, tanto la población que se atiende en Salud Pública como en la atención privada tienen similares evaluaciones.

Analizando los motivos de las evaluaciones, la mayoría opina que la atención es buena y de buena calidad (41%), en segundo lugar que los médicos se preocupan, interesan y escuchan (13%), en tercer lugar el diálogo médico paciente (7%). Con respecto a las evaluaciones neutras o negativas, las principales razones son que los médicos no se preocupan mucho, no prestan atención y atienden rápido.

Otra dimensión analizada fue la evaluación de los aspectos técnicos de la atención recibida por parte de la población.

Un 16% evalúa que es muy buena, un 64% que es buena y un 14% ni buena ni mala. Las personas de mayor edad, menor nivel educativo, menor nivel socioeconómico y los que van más seguido al médico son los que evalúan en forma más positiva la calidad de los aspectos técnicos.

Analizando los resultados según tipo de cobertura obtenemos que no existen grandes diferencias entre la población que se atiende en Salud Pública y la que se atiende en la salud privada. Ambas tienen niveles similares de evaluaciones positivas con respecto a los aspectos técnicos de la atención recibida.

A continuación se analiza la evaluación de los aspectos humanos de la atención recibida por los médicos. Un 15% afirmó que es muy buena, un 58% “buena”, un 20% “ni buena ni mala”, un 4% “mala”. Las personas de mayor edad y menor nivel educativo, así como los que asistieron en más de una ocasión el último año al médico, son los que mejor evalúan el aspecto humano de la atención recibida.

A continuación se analizaron distintos aspectos de la atención del mé-

dico a la hora de una consulta. En primer lugar se relevó si la atención de los médicos en las consultas es amable. Los resultados muestran que el 53% de la población opina que “siempre” es amable, un 33% afirma que “la mayoría de las veces” es amable, mientras que un 10% opina que pocas veces es amable.

En segundo lugar se preguntó si el médico le da suficiente tiempo para plantear su problema en las consultas. La mayoría afirma que siempre le da tiempo, un 22% que la mayoría de las veces y un 15% que nunca le dan el tiempo.

En tercer lugar se estudió si el médico le da un trato personalizado en la consulta. Los resultados son similares a los aspectos anteriores. Un 53% opina que siempre recibe de los médicos un trato personalizado, un 22% que la mayoría de las veces, un 15% que “pocas veces” y un 5% que “nunca”.

También la mayoría de la población evalúa que el médico brinda siempre suficiente información sobre su enfermedad o dolencia y que brinda información sobre el tratamiento que le va a realizar (52% y 56%). Los uruguayos evalúan, en su mayoría (56%), que el médico siempre conoce su historia clínica, y en general les brinda información e indicaciones

para prevenir futuros problemas de salud.

El 73% de los uruguayos confía “mucho” o “bastante” en los médicos, mientras que un 26% poco o nada. Las personas de más edad, de menor nivel educativo y que van más seguido al médico son las que le tienen más confianza.

La confianza en el diagnóstico es mayor que la confianza en los médicos en forma general ya que un 82% confía en que el diagnóstico que realiza el médico es correcto, mientras que tan solo un 16% dice confiar poco o nada en el mismo.

Los uruguayos afirman cumplir con las indicaciones de los médicos en cuanto a los exámenes que tienen que realizarse así como los medicamentos que tienen que tomar (72% y 74%, respectivamente), mientras que en lo que refiere, a cumplimiento de indicaciones médicas sobre la actividad física o sobre dietas, los valores de “lo cumplimos siempre” disminuyen a un 45% y 41%, respectivamente.

Finalizando este capítulo se sondeó la imagen de la población en cuanto a la satisfacción de la atención por parte de la enfermería y de la administración del centro donde se atienden. Un 76% evalúa que la atención por parte del personal de enfermería es “muy bueno” o “bueno”, mientras

que para el caso de las personas de administración las evaluaciones positivas disminuyen a un 58%.

ESTUDIO DE IMAGEN DE LA PROFESIÓN MÉDICA (II)

Dra. Karina Batthyány
Lic. Lorena Alesina

UN PRIMER ELEMENTO A VALORAR ES QUE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA SON ALTAMENTE POSITIVOS EN LO QUE REFIERE A LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN GENERAL QUE RECIBEN Y DE LA ATENCIÓN DE LOS MÉDICOS EN PARTICULAR.

❖ CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN URUGUAY

La evaluación de la calidad de la atención de la salud en Uruguay es

valorada como buena o muy buena por el 45% de la población, mientras que el 39% la califica como regular y el 13% como mala o muy mala.

Evaluación de la atención de salud en nuestro país

	%
Buena / muy buena	45,3
Regular	39,1
Mala / muy mala	13,1
ns / nc	2,5
Total	100

Se observa que a menor nivel socioeconómico más positiva es la valoración de la calidad de la atención de salud en el país. El 53% de la población de nivel socioeconómico (NSE) bajo y el 39% de los de NSE alto la evalúan como buena y muy buena.

Evaluación de la atención de salud en nuestro país según nivel socioeconómico

	NIVEL SOCIOECONÓMICO				
	Alto y medio alto	Medio	Medio bajo	Bajo	Total
Buena / muy buena	39,2	43,5	46,9	53,0	45,3
Regular	40,9	42,9	38,9	32,9	39,1
Mala / muy mala	18,7	11,3	11,5	10,1	13,1
Ns / nc	1,2	2,4	2,7	4	2,5
	100	100	100	100	100

❖ CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR LOS MÉDICOS

Si bien la calidad de la atención en el país es evaluada favorablemente por el 45% de la población, al evaluar la atención recibida POR LOS MÉDICOS la valoración favorable crece sustancialmente, considerándola buena o muy buena el 76%, regular el 17% y mala el 2%. Obsérvese en este punto que los valores son prácticamente coincidentes con los de la encuesta de 1992

Un elemento a destacar es que valoran como mala o muy mala la calidad de atención recibida por los médicos tan solo el 2% de la población

El cuadro siguiente muestra los motivos de respuesta regular y mala. Obsérvese que los principales argumentos son que atienden rápido y que no se preocupan mucho/no prestan atención. Obsérvese también que casi un 5% indica regular y argumenta favorablemente, o sea que las evaluaciones negativas basadas en un argumento negativo son aun menores.

Evaluación de la atención recibida habitualmente por los médicos

	2006	1992
Buena / muy buena	75,7	78
Regular	17,1	17
Mala / muy mala	2	3
Ns / nc	5,2	1
Total	100	100

Evaluación de la atención recibida habitualmente por los médicos según NSE

	Alto y medio alto	Medio	Medio bajo	Bajo	Total
Buena / muy buena	78,9	72	82,3	71,1	75,7
Regular	14	22,6	12,4	18,1	17,1
Mala / muy mala	2,3	2,4	0,9	2	2
Ns / nc	4,7	3	4,4	8,7	5,2
	100	100	100	100	100

Motivo de evaluación de la atención médica recibida para las opiniones “regular” y “mala / muy mala”

	Calidad de atención recibida por los médicos		
	Regular	Mala / Muy mala	Total
Buena atención, buena calidad de atención	3,9	0	3,5
Diálogo médico paciente, lo conozco, me conoce	1	0	0,9
Se preocupan, se interesan, escuchan	1,9	0	1,7
Atienden rápido	27,2	8,3	25,2
No se preocupan mucho, no prestan atención	35,9	0	32,2
Recorre muchos especialistas antes de un diagnóstico	1,9	0	1,7
Mala atención (en general)	1,9	33,3	5,2
Mala experiencia específica	0	25	2,6
Otros (regular)	22,3	0	20
Otros (mala y muy mala)	0	33,3	3,5
No sabe	3,9	0	3,5
	100	100	100

A su vez, si observamos la valoración según el tipo de cobertura, encontramos que opinan que es buena o muy buena el 77% de los que se atienden en el sector privado y el 73% de los que se atienden en el sector público. Regular opina el 16% de los que se atienden en el privado y 19% de los que se atienden en el sector público.

Evaluación de la atención médica recibida por los médicos según tipo de cobertura de salud

	Pública	Privada	Total
Buena / muy buena	73	77	76
Regular	19	16	17
Mala / muy mala	1	3	2
Ns / nc	6	5	5
	100	100	100

❖ CUESTIONAMIENTOS A LA ACTUACIÓN MÉDICA

Resulta interesante mostrar que el 65% de la población NO recuerda hechos de cuestionamiento de la actuación médica. El 35% sí recuerda hechos de cuestionamiento. De quienes recuerdan un hecho de cuestionamiento, solo el 60% piensa que fue un hecho de mala praxis, lo que responde al 21% del total de la población encuestada (o sea, dos de diez recuerdan un hecho de mala praxis)

Recuerda alguna situación de cuestionamiento a la actuación médica

	%
No recuerda	64,9
Recuerda	35,1
Total	100

Recuerda alguna situación de cuestionamiento a la actuación médica según edad y sexo

	HOMBRES				MUJERES			
	18 a 29	30 a 49	50 y más	Total	18 a 29	30 a 49	50 y más	Total
No recuerda	62,7	71	72	69,1	64,6	55,4	64,4	61,3
Recuerda	37,3	29	28	30,9	35,4	44,6	35,6	38,7
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Opinión acerca de si el cuestionamiento recordado se trata de un caso de mala práctica médica.

	%
Fue un caso de mala práctica médica	59,7
No fue un caso de mala práctica médica	25,6
Ns / Nc	17,7
Total	100

Si observamos la distribución de las recordaciones de un cuestionamiento a la actuación médica según edad y sexo del encuestado, se ve una mayor recordación en las mujeres que en los hombres (38% vs. 31%). Son las mujeres de entre 30 y 49 años quienes presentan un mayor porcentaje de recordación (44,6%).

El NSE discrimina más que la edad. A mayor NSE mayor porcentaje de recordación. Las mujeres tienen mayor porcentaje de recordación

en todos los NSE, presentando en el NSE alto y medio alto un 51% de recordación.

Recuerda alguna situación de cuestionamiento a la actuación médica según NSE y sexo.

	HOMBRES					MUJERES				
	Alto y medio alto	Medio	Medio bajo	Bajo	Total	Alto y medio alto	Medio	Medio bajo	Bajo	Total
No recuerda	54,2	73,2	70,8	80,8	69,1	48,9	64,9	64,6	68,4	61,3
Recuerda	45,8	26,8	29,2	19,2	30,9	51,1	35,1	35,4	31,6	38,7
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Finalmente, y sólo a modo de analizar el imaginario que se tiene en torno a la profesión médica, se presenta la información que la población prefiere para su hijo. Como se observa,

la primera profesión mencionada es la médica con 14%, seguida de la de abogado, 10%, y jugador de fútbol. Esta preferencia varía sensiblemente en función del NSE.

Ocupación que prefiere para su hijo según NSE

	Alto y medio alto	Medio	Medio bajo	Bajo	Total
Médico	11,1	16,1	18,6	12,1	14,1
Abogado	11,7	10,7	8,8	10,1	10,5
Jugador de fútbol	4,7	10,1	9,7	13,4	9,3
Maestro/a	6,4	8,9	6,2	14,8	9,2
Empresario	16,4	8,9	3,5	4	8,8
Empleado público	6,4	7,1	10,6	8,7	8
Ingeniero	11,1	6	6,2	3,4	6,8
Productor agropecuario	4,1	7,1	7,1	3,4	5,3
Escribano	7,6	6	2,7	1,3	4,7
No sabe	5,3	3,6	5,3	4,7	4,7
Carpintero	1,2	1,8	6,2	8,1	4
Militar	0,6	2,4	3,5	8,7	3,7
Otras respuestas	5,3	3,6	3,5	1,3	3,5
Lo que le guste, lo que sea feliz	5,3	3	1,8	0,7	2,8
Obrero industrial	0	3	4,4	3,4	2,5
Religioso	0,6	0,6	0	2	0,8
Político	0,6	1,2	0,9	0	0,7
Psicólogo	0,6	0	0,9	0	0,3
Contador	1,2	0	0	0	0,3

*Sociólogo, director de Equipos MORI cuando se procesó la encuesta

**Doctora en Sociología

***Licenciada en Sociología