

Salud: ¿Cómo asegurar el acceso universal a la población de servicios de salud de primer nivel?

*Malik Cubillo Ramírez, ULACIT*

2016

## Contenido

Resumen .....	3
Abstract.....	3
Introducción .....	4
Justificación del trabajo.....	5
Problema de investigación .....	5
Pregunta de Investigación .....	6
Objetivo General .....	6
Objetivos específicos de investigación .....	6
Forma de alcanzar dichos objetivos .....	6
Revisión Bibliográfica .....	7
Metodología de investigación .....	9
Enfoque:.....	9
Tipo de investigación:.....	9
La población meta: .....	9
Muestra:.....	10
Tipo de muestreo: .....	10
Instrumentos de recolección de datos: .....	10
Resultados.....	10
Discusión .....	19
Conclusiones y Recomendaciones.....	21
Referencias.....	23
Anexos.....	25
Encuesta.....	25
Gráficos .....	28

## Resumen

El acceso de la población a servicios de la salud, es un derecho universal para los individuos con el fin de dotarles de facilidades y beneficios que les asegure el mayor grado de salud posible, existiendo en la actualidad factores que pueden privar a las personas de este derecho, siendo de gran importancia conocer dichos factores y la situación actual de la población. Una vez identificadas las principales causas, se plantean planes de acción que aseguren a la población el acceso a servicios de la salud, para ello tomando en cuenta la calidad de los servicios, oferta y demanda, personal calificado y la infraestructura, mediante una investigación cuantitativa y el análisis posterior de resultados se logra determinar el grado de satisfacción de las personas en relación con la situación actual, así como otras barreras que pueden estar presentes en la prestación de servicios de la salud, siendo la inversión en infraestructura y personal calificado la solución.

**Palabras Clave:** acceso a servicios de la salud, derecho universal, factores, situación actual.

## Abstract

The access of population to health services, is a universal right for individuals in order to provide them with facilities and benefits that assures them the greatest degree of health. However, there are at present factors that may deprive people of this right, so it is very important to know these factors and the current situation of the population; because once it is identified the main causes action plans arise to ensure the population access to health services, that should take into account the quality of services, supply and demand, qualified personnel and infrastructure. Through a quantitative research and a subsequent analysis of results achieved was determined the degree of satisfaction of individuals with regard to the current situation, as well as other barriers that may be present in the delivery of health services, investment in infrastructure and qualified personnel.

**Key words:** access to health services, universal right, factors, current situation.

## Introducción

Jaramillo (2012) indica que Costa Rica cuenta con un sistema hospitalario de salud con un total de 29 centros, los cuales a su vez brindan 105 áreas de salud y clínicas integradas para la atención al público (250), además, se cuenta con un sistema de Ebais que ronda los 1,000 y centros de atención de nutrición. Adicionalmente, existen servicios de educación para la salud, prevención y atención del enfermo en las comunidades.

El mismo autor además resalta que es un sistema de salud que abarca a indigentes, pobres y personas sin trabajo. Otro dato que se menciona son las 5,518 camas distribuidas entre todos los hospitales y las 330,360 personas que recibieron tratamientos estando internados, con una estancia promedio de 6.22 días (excelente parámetro mundialmente) y con una ocupación de 86% (muy alta), se brindaron 62.5 millones de recetas de medicamentos, equivalente a dar 14 medicinas a cada costarricense al año, 55 millones de exámenes de laboratorio, lo que equivale a 12.5 exámenes por persona; se atiende el 90% de los partos del país y por año se interna a 8 personas por cada 100 costarricenses; resumiendo, el país destina un aproximado del 7% del PIB a temas de salud.

A partir de la realización de este trabajo de investigación, lo que se busca es determinar la situación actual de la población costarricense con respecto al acceso universal a servicios de salud de primer nivel, para lo cual es indispensable tener un acercamiento con la población, el cual nos permita identificar las causas que pueden impedir el acceso a servicios de salud adecuados. Posteriormente, una vez identificadas las causas, se agruparán los principales motivos que afectan a la población y a partir de esto sugerir alguna estrategia que asegure el acceso universal de las personas a los servicios de salud y poder brindar al lector los elementos suficientes que le permitan

profundizar en el tema, como también generar un pensamiento crítico al respecto y generar sus propias conclusiones.

### **Justificación del trabajo**

La Organización Mundial de la Salud en su constitución de 2015 indica que el contar con el grado máximo de salud que se pueda lograr, resulta uno de los derechos fundamentales de y para todo ser humano, lo que implica el acceso aceptable, asequible, oportuno, a servicios de atención de salud de la mayor calidad posible. Sin embargo, hay unos 100 millones de personas alrededor del mundo que no tienen acceso o deben vivir por debajo del umbral de pobreza como consecuencia de gastos sanitarios.

Existen diversos males sociales que también afectan a la población; el alto costo de la vida, la falta de empleo, una mala política social por parte de los gobiernos, ineficiencia en la forma en como destinan y ejecutan los recursos destinados para temas de salud; la pobreza –grupos vulnerables y marginados– suelen ser la población más afectada; es por esto que la Organización Mundial de la Salud expresa que la cobertura sanitaria universal resulta importante en cuanto a promover el derecho a la salud se refiere.

Por lo anterior, resulta importante conocer la situación actual de la población con respecto al acceso universal a servicios de salud y para esto será necesaria la recolección de información, la cual permitirá generar un panorama contundente, el cual evidencie la situación actual de la población.

### **Problema de investigación**

La población costarricense puede verse afectada en cuanto a su calidad de vida, al no contar con el acceso universal a servicios de salud y esto puede deberse a diferentes males sociales tales como: desarrollo humano, desigualdad social, pobreza, entre muchos otros, que pueden impactar de manera negativa a la población.

## **Pregunta de Investigación**

¿Qué factores pueden provocar que la población no tenga acceso universal a los servicios de salud y cuál es la situación actual de la población?

## **Objetivo General**

Determinar la situación actual de la población con respecto al acceso universal a servicios de salud de primer nivel.

## **Objetivos específicos de investigación**

1. Identificar las causas que ocasionan que la población no tenga acceso universal a servicios de salud de primer nivel, con el fin de analizar cada una y entender de qué forma pueden privar y/o impedir a la población tener acceso a servicios de salud de calidad.
2. Definir los principales motivos por los cuales la población no tiene acceso universal a servicios de salud de primer nivel, con el fin de poder trabajar en pro de garantizar a la población el acceso universal a servicios de salud
3. Sugerir medidas y/o planes de acción que garanticen el acceso universal a la población de servicios de salud de primer nivel, con el fin de asegurar la calidad de vida para las personas.

## **Forma de alcanzar dichos objetivos**

La investigación será de tipo cuantitativa, la cual permite la recolección de datos para su posterior análisis, en referencia con diferentes variables, las cuales serán planteadas como parte de la investigación. Para obtener la información se utilizará como instrumento la encuesta.

## Revisión Bibliográfica

Expertos en el área de la atención primaria y servicios de salud y redes integrales de la Organización Mundial de la Salud, destacan la importancia de mecanismos que permitan en forma estratégica relacionar e integrar las acciones de un país y las subregionales y así lograr la generación de beneficios comunes entre los diferentes países, permitiéndoles con esto poder cubrir las diferentes necesidades que aquejan a países de la región mesoamericana en el tema de la salud, dentro de los cuales está incluido Costa Rica, ya que, lo que se busca es el fortalecimiento del primer nivel de atención para el acceso universal a la salud. (Riego y Hernández, 2015)

Es importante mencionar que el sistema de salud de Costa Rica presta servicios tales como saneamiento, agua y salud. El sector público está dominado por la Caja Costarricense del Seguro Social, institución que se encarga de la compra y de brindar la mayoría de servicios de salud personalizados, a una población que ronda los 4.451.205 habitantes, representando las mujeres el 49.2% de la población, contra un 50.7% de hombres, por lo cual se les ha dotado de herramientas que les permitan alzar la voz cuando el servicio de salud que reciben no es el adecuado. Dentro de las quejas más comunes están los retrasos en la atención y los altos tiempos de espera. (Sáenz, Acosta, Muiser y Bermúdez, 2011)

El informe Mundial de la Salud (2013), explica que las investigaciones que permitan conocer la realidad de la cobertura sanitaria universal no resultan ser un lujo para un país sino una obligación, ya que, es la única forma de revelar la situación de la población con respecto a servicios de salud de calidad. Es importante realizar un análisis de las fortalezas y debilidades de los sistemas de salud. Por otra parte, es fundamental entender en qué se gastan los fondos públicos; cuestionarse si se están utilizando de manera adecuada y a partir de esto definir una serie de mecanismos para poner en discusión los temas de relevancia, con el fin de establecer prioridades, las cuales se pondrán en práctica mediante métodos, así como prácticas que se podrán implementar mediante la política pública.

El Ministerio de Salud, resalta la desigualdad social que vive la población del país. La tasa total de hogares con pobreza en Costa Rica pasó de 21,3% en el 2010 a 20,7% en el 2014, (con una pobreza relativa del 14,3% y 6.4% en pobreza extrema), esto ha venido a encarecer el desarrollo humano de muchas familias, las cuales debido a dicha situación no cuentan con el acceso –ni siquiera mínimo- a servicios de salud. (Trejos, 2014)

Por otra parte, CRHoy (2014), resalta el puesto que ocupó Costa Rica en el índice lanzado por “International Living”, ocupando el 4to lugar dentro de los países que brindan el mejor servicio de salud del mundo y para este estudio se contemplaron otras variables como son el porcentaje de la población con acceso a agua potable, la tasa de mortalidad infantil, la esperanza de vida y el gasto en salud pública como porcentaje del Producto Interno Bruto (PIB) de un país.

Pese a las dificultades que aquejan al país en diversas áreas, se ha logrado mantener índices de salud de un país desarrollado, esto sin importar que no se cuenta con los recursos adecuados. En los últimos años los diferentes presidentes, ministros, han creído en el sistema de seguro social con el que cuentan los costarricenses, el cual contempla un sistema preventivo-curativo y de rehabilitación que da servicios al 95% de la población del país, se cuenta con Ebais, hospitales, centros de rehabilitación, Cen-Cinai, entre otros, los cuales le han permitido a la población tener acceso a servicios de salud de calidad. (Jaramillo, 2012)

De acuerdo con Cateb (2015), en la actualidad el país necesita de especialistas de alta capacidad en temas de la salud. El Sistema de Salud de Costa Rica necesita médicos mejor formados para resolver los problemas que hacen colapsar al sistema hospitalario; hay que contar con profesionales los cuales mediante sus conocimientos sean capaces de hacer frente a situaciones de alta complejidad sin necesidad que pasen a otras instancias, lo que puede afectar el tiempo de atención de las personas.

La Caja Costarricense de Seguro Social (2014), resalta que el “Global Retirement Annual Index” del “International Living”, ubica a Costa Rica como uno de los países que más invierten en temas de salud, dentro de los cuales destacan: calidad de la atención, cantidad de habitantes por médico, tasa de mortalidad infantil, esperanza de vida al nacer y gasto en salud pública como porcentaje del Producto Interno Bruto.

El sistema de salud de Costa Rica está en la capacidad de hacer frente a enfermedades –crisis sanitarias- de índole internacional, esto gracias a su sistema de salud, el cual cuenta con el equipo técnico, infraestructura y personal altamente calificado capaz de atender este tipo de eventualidades. (Organización Panamericana de la Salud, 2014)

## **Metodología de investigación**

### **Enfoque:**

El enfoque de la investigación será de índole cuantitativa, a partir de la cual se recolectarán datos, los cuales podrán ser analizados con el fin de mostrar y explicar la situación real de la población con respecto al acceso universal a servicios de salud.

### **Tipo de investigación:**

La investigación será de tipo explicativa, de acuerdo con Hernández, Fernández y Batista (2010), este tipo de investigaciones buscan explicar bajo cuáles condiciones o variables se puede presentar o pueden propiciar que una situación o fenómeno se dé.

### **La población meta:**

Como población meta se define a un grupo de personas que residen en la provincia de San José.

### **Muestra:**

La población será seleccionada al azar, la cual permite como parte de la investigación que cualquier persona pueda ser tomada en cuenta. El instrumento –encuesta-, para recolectar información será aplicado a 100 personas.

### **Tipo de muestreo:**

Será de tipo probabilístico, ya que, cualquier persona tiene la misma posibilidad de ser escogida para la recolección de los datos que permitan alcanzar los objetivos planteados en esta investigación.

### **Instrumentos de recolección de datos:**

Como instrumento recolector de información será utilizada la encuesta, a partir de la cual se espera obtener información que permita explicar la situación actual de la población con respecto al acceso a servicios de salud de calidad, además, permitirá identificar las problemáticas que pueden propiciar dicha situación, así como las causas que pueden surgir por no tener acceso a servicios de salud adecuados.

### **Resultados**

Como parte de la investigación y con la finalidad de poder responder los objetivos que se plantearon, se procedió a utilizar la encuesta como instrumento de recolección de información a un total de 100 personas, esto con el objetivo de lograr analizar los datos y entender cuál es la situación actual de la población con respecto al acceso universal a servicios de la salud, además, de permitir identificar cuáles mejoras se deben hacer para mejorar el acceso a servicios de salud en aquellos casos donde sea necesario.

Del total de las personas a las cuales se les realizó la encuesta, un 85% pertenece al género masculino, el otro 15% restante corresponde a mujeres. En relación con las edades de las personas, el 85% de los encuestados se encuentra ubicado en el rango de edad de los 26 a los 45 años, el 15% restante se encuentra ubicado entre los rangos de edad de los 18 a 25 años con un 8% y 7% respectivamente, con edad superior a los 46 años.

Es importante mencionar que como parte de los resultados, un alto porcentaje de los datos recolectados indica que la población considera que los servicios de salud no son de acceso universal para cualquier persona; de manera contundente, un 71% piensa que no cualquier persona puede tener acceso a servicios de salud de calidad y esto puede deberse a diversos factores que así lo propician.

Se preguntó a las personas si se sentían satisfechas con la calidad de servicios de salud a los cuales tiene acceso y el 76% respondió que no se sienten satisfechos. Adicionalmente, es importante mencionar que de la totalidad de las personas encuestadas que cuenta con acceso a servicios de salud, solo un 24% indicó sentirse agusto. Asimismo, mencionaron que desafortunadamente hay personas las cuales no cuentan siquiera con el acceso a servicios de salud básicos, tal es el caso de las personas que se encuentran en zonas de difícil acceso, zonas en riesgo social, así como zonas rurales.

La percepción de la población con respecto a la calidad de los servicios de salud no es buena, esto significa que el gobierno debe prestar especial atención a este fenómeno, a partir del cual debe dedicarse a identificar las variables que están provocando que la población no tenga una opinión positiva al respecto y una vez identificadas las causas, proceder a definir mecanismos que permitan revertir dicha situación.

Otro de los puntos importantes que salieron relucir a raíz de la recolección de la información, es el hecho de que las familias en la actualidad están conformadas por entre 2 a 4 miembros, lo cual revela que las familias en la actualidad no son numerosas, ya que, del total de las encuestas realizadas, el 85% de las personas señaló que sus familias se encontraban en dicha situación.

Por otra parte, es importante mencionar que la totalidad de los individuos mencionó tener acceso universal a servicios de la salud, ya que, cuentan con trabajo el cual de manera simultánea les provee de un seguro en este caso del de la Caja Costarricense de Seguro Social a partir del cual pueden ser atendidos en los centros de salud: hospitales, Ebais, clínicas, consultorios, como parte de los beneficios de contar con el seguro social.

Existe un 55% del total de la muestra que indicó que todo el núcleo familiar depende de una sola persona para poder acceder a servicios de salud, en este caso el jefe de hogar la persona encargada de cubrir mediante el seguro social al resto de los miembros de la familia, con respecto al otro 45% mencionó que nadie más dependía de ellos para garantizar el acceso a servicios de salud.

Lo anterior indica que hay una concentración del más del 50% en cuanto a la dependencia que recae sobre un solo miembro de la familia para asegurar al resto de la familia para poder utilizar los servicios de salud, lo que implica que si dicha persona se ve impactada por alguna situación especial de tipo social, económica, de salud, o inclusive perder el empleo, dejaría en una condición desfavorable al resto de su parentela.

Puede haber diversas razones, factores, variables que pueden negar el acceso a las personas para hacer uso de los servicios de salud, por ese motivo se consultó a las personas sobre cuáles podrían ser dichas causas que afecten de manera negativa a la población, al punto de negárseles el acceso a los servicios de salud. En este punto es importante mencionar y recordar que el

gobierno debe velar por que cada habitante del país pueda gozar de los beneficios y facilidades relacionadas a temas de la salud.

Se consultó a las personas si consideraban que la población está bien informada con respecto al derecho de acceso a servicios de la salud, a lo cual el 85% del total de las encuesta reveló que la población no está bien informada y desconoce que el acceso a los servicios de salud es un derecho universal establecido por la Organización de Naciones Unidas, el acceso a la salud no se le puede negar a ninguna persona sin importar su condición.

Así fue dicho en la observación N°14 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU, la cual constituye una observación general sobre el derecho a la salud. Se indica que “el derecho a la salud no debe entenderse como un derecho a estar sano”, sino que “el derecho a la salud debe entenderse como un derecho al disfrute de toda una gama de facilidades, bienes, servicios y condiciones necesarios para alcanzar el más alto nivel posible de salud”.

Sin embargo, la realidad de las personas contrasta con la que ocurre en la actualidad, así lo dejaron ver los resultados de las encuestas, donde las personas hicieron referencia a diversas problemáticas que afectan de manera directa o indirecta a la población, empezando por mencionar la situación de las personas que residen en zonas rurales o de difícil acceso las cuales se les imposibilita asistir a algún centro médico.

Inclusive, ni siquiera las autoridades de salud cuentan con los medios para asistir a ciertas zonas del país para brindarles un servicio de salud justo y de calidad, lo que reduce aún más la posibilidad y/o la oportunidad de dichas personas a poder realizarse chequeos médicos periódicos que les permitan detectar situaciones que puedan estar poniendo en riesgo su salud, alejándolos de la posibilidad de poder gozar de las mejores condiciones de salud.

Otro punto importante que se mencionó es el colapso que está sufriendo el sistema de salud del país, la capacidad instalada ya no resulta suficiente en comparación con la demanda por servicios de la salud que está exigiendo la población en la actualidad, lo que ha detonado en la molestia, disconformidad con respecto a la calidad del sistema de salud del país.

Esto ha venido provocando que las personas que cuenten con los medios económicos suficientes, decidan buscar una segunda opción –servicios de salud privados- esto a pesar de que los costos puedan ser sumamente altos, si se les compara con los servicios de salud estatales los cuales resultan gratuitos para la población. Otro de los factores que ha propiciado este comportamiento en los individuos y su preferencia por lo privado, es el trato, la atención y la calidad con la cual se atiende al usuario.

Por otra parte, los encuestados señalaron que el tema de la atención a inmigrantes, personas indocumentadas y a personas que no cumplen con las responsabilidades mínimas como las de pagar un seguro va restando capacidad al aparato de salud del Estado, al punto de que a otras personas se les niegue por completo o de manera parcial el acceso a servicios de la salud. Aunado a esto, se suma el desorden con el que operan muchos centros de salud en la actualidad, donde impera el uso inadecuado de recursos y mala administración del tiempo.

A continuación se mencionan las causas que se lograron identificar a partir del resultado del análisis de las encuestas, las cuales pueden ocasionar que la población no tenga acceso universal a servicios de salud de primer nivel.

Mala Administración de la Caja Costarricense de Seguro Social: el 5% de los consultados considera que hay inoperancia a lo interno de esta organización, gastos desmedidos a nivel de salarios, horas extras, beneficios para ciertos grupos de trabajadores, pago de alquileres de edificios, entre otros gastos los cuales han puesto en jaque y al borde de la quiebra a dicha

entidad,siendo y ocasionando esto un efecto en cadena que viene afectar al usuario final.

La demanda por servicios de salud por parte de los usuarios viene en auge y al parecer esa va a ser la constante:otro 5% de las personas que respondió la encuesta dejó ver que la atención que reciben los usuarios al visitar un centro donde se brinden servicios de la salud no es el adecuado, se puede evidenciar con el solo hecho de ver la aglomeración de personas en los centros de salud, el trato al usuario no es el apropiado, el servicio al cliente no es de calidad y por último no hay un seguimiento personalizado de los pacientes.

Seguidamente y con un porcentaje del 19%, se encuentran aquellos que opinaron que la pobreza moderada o extrema, dejaa las personas que están bajo dicha condición sin los medios económicos necesarios para tener acceso a servicios de salud proporcionados y a un trato digno en caso de lograr tener acceso.Adicionalmente, un punto de relevancia a mencionar es el hecho de que las personas que viven en pobreza están expuesta a situaciones de riesgo social, las que las vuelve más propensas a necesitar con mayor frecuencia los servicios de salud.

Los recursos económicos se tornan indispensables para las personas con el fin de adquirir beneficios y mayores facilidades y esto no escapa del alcance de temas relacionados con la salud.Un porcentaje considerable de los encuestados, un 34%, dejó ver que la falta de recursos económicos limita a las personas a tener que utilizar el servicio de salud que ofrece el Estado,aun cuando este no es lo suficientemente bueno, lo que cierra la posibilidad de poder utilizar otras opciones, como es el caso de servicios de salud privados.

También reconocen la falta empleo como la raíz de muchos males sociales.El 37% de los encuestados, señaló que el no tener trabajo implica no contar con un seguro médico por lo cual muy difícilmente la persona podrá tener acceso a un centro médico, a menos de que entre en condición de emergencia será atendido, ya que, está en riesgo una vida humana, de lo

contrario, la prioridad se da a las personas que cumplen con los requisitos necesarios para ser atendidos.

Los servicios de la salud son utilizados con frecuencia, así lo dejó ver el 80% de las personas consultadas, las cuales asisten en promedio cuatro veces al año a algún centro médico para recibir algún tipo de atención; un 20% mencionó que solo una vez al año utilizan los servicios de salud a los cuales tienen acceso, pero que el mayor provecho lo obtiene otros miembros de la familia, los cuales sí asisten con mayor frecuencia.

Se preguntó a las personas cómo consideraban el tiempo de atención y espera al hacer uso de servicios de salud. Aquí es importante mencionar que un 52% lo considera como malo y el restante señaló que era bueno. Ninguna de las personas a las que se les aplicó la encuesta tomó en cuenta la opción de excelente, a pesar de que se encontraba dentro de las posibilidades a elegir para responder la pregunta.

Con respecto a la calidad de los servicios de salud, la mayor parte de las personas considera que es buena, un 35% optó por indicar que son de calidad regular o mala y en referencia con la experiencia personal al momento de utilizar servicios de salud, aumentó a un 45%, los que opinan que sus experiencias no han sido buenas.

A raíz del análisis de datos que se llevó a cabo, se logró definir los principales motivos, aparte de los mencionados anteriormente, por los cuales la población no tiene acceso universal a servicios de salud de primer nivel.

Según la población consultada, son diversos los motivos que pueden afectar el acceso universal a servicios de salud. Asimismo, consideran que dichos aspectos deben mejorarse con la finalidad de asegurar la mayor salud posible a las personas. A continuación se detallan:

1. Altos tiempos de espera para ser atendidos, lo que implica que otras personas no sean atendidas.
2. Tiempos de atención inadecuados que no permiten un buen seguimiento al paciente y detección oportuna de posibles padecimientos.
3. Muchostrámites, los cuales son lentos y afectan al usuario en los tiempos de atención.
4. En general un mal servicio: mal servicio al cliente, trato incorrecto y poca calidad en la atención de los usuarios, ocasionan problemas en la atención de una mayor cantidad de personas.
5. Los tiempos –fechas– que se asignan para exámenes y citas médicas son muy extensas –de meses, inclusive de años– lo que obliga a las personas a buscar otras opciones, por ejemplo servicios de salud privados.
6. Equipos médicos de poca tecnología, los cuales no permiten la atención de mayor cantidad de pacientes en periodos más cortos.

Como parte de la investigación se procedió a indagar en referencia con las acciones que se deben implementar para asegurar el acceso universal de la población a servicios de salud, esto a criterio de cada uno de los encuestados. Hubo una gran diversidad de propuestas, las cuales se mencionan a continuación:

- ✓ El Estado debe reducir la tasa de desempleo, ya que, un 37% de las personas que contestó la entrevista considera que el desempleo viene a impactar de manera negativa a las personas en temas tan básicos como los servicios de salud.
- ✓ Definir programas por parte del Estado que brinden ayuda a las poblaciones más vulnerables económica y socialmente, de tal forma que se les pueda dotar de herramientas necesarias que les permitan ser atendidos de manera adecuada en un centro de salud.
- ✓ Ayuda económica a los más necesitados que les permita suplir sus necesidades en cuanto a temas de salud se refiere.

- ✓ Programas del gobierno que aseguren el acceso universal a servicios de salud para toda la población, incluyendo zonas rurales o de difícil acceso, para que exista un debido seguimiento de la situación de los centros de salud del país.
- ✓ En definitiva el gobierno debe invertir más en tecnología, en logística que les permita brindar todas las facilidades y beneficios posibles a las personas. Un ejemplo de esto son las citas médicas por video conferencia, las cuales permiten atender un paciente sin necesidad de desplazarse grandes distancias.
- ✓ Mejorar el seguimiento de los expedientes de los pacientes, con el fin primordial de asegurarles la mayor calidad de vida posible en temas de salud.
- ✓ Contratación de mayor cantidad de personal calificado que cuente con habilidades técnicas y blandas que permiten mejorar la calidad de los servicios que se brindan en la actualidad, así como aumentar la atención de la cantidad de pacientes por día.
- ✓ Mejoramiento de la infraestructura actual, así como la construcción de nuevos centros médicos que aseguren el acceso a las personas a servicios de la salud aptos.

El 85% de los encuestados considera que la infraestructura y el personal –médicos, especialistas, enfermeras– resultan insuficientes para atender la demanda de servicios de la salud en nuestro país, por lo que resulta muy importante tomar medidas al respecto para asegurar el acceso a la población a servicio de la salud.

Para concluir, la situación actual de la población y pese a que todas las personas a las cuales se les aplicó la encuesta alegaron tener acceso a servicios de salud, señalaron diferentes factores así como vulnerabilidades que

están afectando la calidad de los servicios a los cuales tiene acceso. Además, resaltaron que hay casos de personas que del todo o parcialmente no tienen acceso a servicios de la salud, lo cual puede poner en riesgo la calidad de vida de dichas personas.

## **Discusión**

Jaramillo (2012) resalta en relación con el siguiente dato, que el sistema de salud abarca a indigentes, pobres y personas sin trabajo, sin embargo, los resultados de la investigación contrastan con esta teoría, ya que, un alto porcentaje de las personas que respondió la encuesta considera que el acceso a los servicios de la salud se ve seriamente comprometido para personas que viven en zonas de difícil acceso, en condiciones de pobreza y riesgo social.

Un dato a considerar es el hecho de que el gobierno destina un 7% del PIB para el sistema de salud de Costa Rica (Jaramillo, 2012), pero pareciera que no es suficiente para cubrir la demanda y las necesidades de las personas en relación con servicios de salud, ya que, muchos opinaron que la atención y la calidad de los servicios no es bueno, esto para un 52% de los consultados.

El acceso a servicios salud es un derecho universal de toda persona, así lo decretó la Organización Mundial de la Salud (2015). El contar con un grado máximo de salud que se pueda lograr, resulta uno de los derechos fundamentales de todo ser humano. Sin embargo, a raíz de la investigación, fue posible poner en evidencia la falta de información que tienen las personas en relación con este derecho. Aproximadamente el 80% señaló no conocer de ese derecho, el cual procura asegurar el acceso a servicios para cualquier persona sin importar su condición social o económica.

Existen diversos males sociales que afectan a la población: el alto costo de la vida, falta de empleo, una mala política social por parte de los gobiernos, condición de pobreza de las personas, entre otros. Como resultado de la investigación, la población considera que aparte de los puntos mencionados, hay otros factores que en definitiva afectan el acceso a los servicios de salud, dentro de los cuales dejaron ver: la falta de empleo, falta de recursos económicos, mala administración de la Caja Costarricense de Seguro Social de los recursos con los cuales cuenta, colapso del sistema de salud del país, lo que genera una mala atención a los usuarios y la condición de pobreza que afecta a parte de la población.

El sistema de salud de Costa Rica presta servicios de la salud a unos 4.451.205 habitantes, de los cuales un 49.2% son mujeres, contra un 50.7% de hombres. (Sáenz, Acosta, Muiser y Bermúdez, 2011) Sin embargo, pese a números tan alentadores, la población tiene una percepción muy diferente de la situación actual de los servicios de la salud en Costa Rica, ya que, considera varios aspectos en los cuales se debe trabajar para asegurar realmente que cualquier persona pueda utilizar los servicios de salud de manera digna, dentro los cuales se mencionan: ayuda económica a los más necesitados, programas del gobierno que aseguren el acceso a servicios de salud, más inversión por parte del gobierno en temas de salud, mejorar seguimiento a los pacientes, contratar más personal calificado, la atención a los usuarios debe mejorar y aumentar la infraestructura actual.

Pese a que hay números positivos que ponen a Costa Rica como uno de los mejores países en cuanto a temas de salud se refiere, resulta contradictorio que a lo interno del país sus ciudadanos consideren que el sistema de salud está colapsado, afectando a los usuarios, los cuales tiene que hacer largas filas para ser atendidos, citas programadas con mucho tiempo de por medio, muchos trámites para ser atendido, entre otros factores, que vienen a restar calidad de vida a la población, cuando lo correcto es que el gobierno vele por que sus ciudadanos gocen de las mejores condiciones de salud posible.

## Conclusiones y Recomendaciones

Como parte de los hallazgos más relevantes producto de esta investigación, está el hecho de que un 71% de las personas considera que los servicios de salud no son de acceso universal para cualquiera; todo lo contrario, salió a relucir una serie de factores que producen que el derecho universal de acceso a servicios de salud sea quebrantado.

Además, un alto porcentaje de los encuestados dejó ver una realidad que posiblemente es desconocida para muchos, ya que, el 76% indicó que no se siente satisfecho con la calidad de servicios de salud a los cuales tiene acceso actualmente, viéndose obligado a buscar otras opciones, tales como servicios de salud privados, a los cuales solo podrán acudir aquellas personas que cuenten con los recursos económicos necesarios.

Una fortaleza que es importante resaltar es el hecho de que todas las personas que respondieron la encuesta actualmente tienen acceso a servicios de salud, así como todos los miembros de su familia, lo cual es alentador, pese a que en definitiva hay temas en los cuales se debe trabajar para mejorar la calidad, atención y el servicio que se les brinda a los usuarios.

Adicionalmente, la investigación permitió profundizar y conocer detalladamente aquellas situaciones que están presentes en la sociedad, pero que por algún motivo no salen a relucir, impidiendo que sean del conocimiento de la población. Por otra parte, es importante mencionar que surgieron diversas sugerencias, recomendaciones, las cuales pueden ser aplicadas con el fin de lograr remediar la situación actual.

Definitivamente hay mucho por escudriñar con respecto a temas de la salud para tener una mayor claridad sobre cuáles son las causas que han provocado que la calidad de los servicios de la salud no sea el adecuado, así como determinar el origen de los diferentes aspectos que salieron a relucir durante la investigación y que, a criterio de los encuestados, son el origen de muchos males que están afectando el sistema de salud de este país y a sus usuarios.

Para finalizar y como recomendación general, resulta altamente importante estudiar cada una de las propuestas que surgieron producto de la investigación y analizar la factibilidad de cada una con el fin de poder implementar la propuesta en un futuro no muy lejano.

## Referencias

Caja Costarricense de Seguro Social (2014). Costa Rica destaca en el mundo por su sistema de salud. Recuperado de:

<http://www.ccss.sa.cr/noticias/index.php/15-salud/1327-costa-rica-destaca-en-el-mundo-por-su-sistema-de-salud>

Cateb (2015). Universidad. El sistema de salud de Costa Rica necesita que los médicos se formen más. Recuperado de:

<http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2015/05/29/1126014/sistema-salud-costa-rica-necesita-medicos-formen.html>

Consulta Nacional Costa Rica (2014). Estrategia para la cobertura universal de la salud. Recuperado de:

[http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&qid=26650&Itemid=](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_view&qid=26650&Itemid=)

CRHoy (2014). Nacionales. Salud. Costa Rica es el cuarto país que proporciona la mejor salud en el mundo. Recuperado de:

<http://www.crhoy.com/costa-rica-es-el-cuarto-pais-que-proporciona-la-mejor-salud-en-el-mundo-u117m2x/>

Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5 Ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.

Jaramillo (2012). Cambio Político. Fortalezas del Sistema de Salud de Costa Rica (Parte II). Recuperado de:

<http://cambiolpolitico.com/fortalezas-del-sistema-de-salud-de-costa-rica-parte-ii/22020/>

Organización Mundial de la Salud (2013). Investigaciones para una cobertura Sanitaria Universal. Recuperado:

[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85763/1/9789240691223\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85763/1/9789240691223_spa.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2014). Salud y derechos humanos.

Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>

Organización Panamericana de la Salud (2014). Sistema de salud de Costa Rica está preparado para enfrentar alertas sanitarias internacionales como el ébola. Recuperado de:

<https://costarica.campusvirtualsp.org/sistema-de-salud-de-costa-rica-esta-preparado-para-enfrentar-alertas-sanitarias-internacionales-como>

Riego y Hernández (2015). Organización Mundial de la Salud. Recuperado de:

[http://www.paho.org/pan/index.php?option=com\\_content&view=article&id=855:paises-mesoamerica-frtaleceran-pn-atencion&Itemid=303](http://www.paho.org/pan/index.php?option=com_content&view=article&id=855:paises-mesoamerica-frtaleceran-pn-atencion&Itemid=303)

Sáenz, Acosta, Muiser y Bermúdez (2011). Sistema de Salud de Costa Rica.

Recuperado de: http

Trejos (2014). Ministerio de Salud. Análisis de situación de la salud en Costa Rica. Recuperado

de: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/vigilancia-de-la-salud/analisis-de-situacion-de-salud/2618-analisis-de-situacion-de-salud-en-costa-rica/file>

## Anexos

### Encuesta



## Facultad de Ciencias Empresariales

### Seminario de Graduación

#### Objetivo

Se espera por medio del presente cuestionario descubrir diferentes elementos que permitan entender, conocer y explicar el grado de acceso universal de la población a servicios de salud. La información recolectada será utilizada con fines estrictamente académicos, por lo que la encuesta es confidencial y anónima.

#### Instrucciones

Lea cuidadosamente cada enunciado antes de generar una respuesta, agradecemos de su total colaboración y honestidad, durante la encuesta se le harán preguntas relacionadas al acceso universal de las personas a servicios de salud.

#### Datos Generales:

Género: ( ) Masculino ( ) Femenino

Edad: ( ) 18 a 25 años ( ) 26 a 35 años ( ) 36 a 45 años ( ) más de 46 años

**Preguntas:**

1. ¿Considera usted que los servicios de salud son de acceso universal para cualquier persona?  
( ) SÍ ( ) NO
2. ¿Se siente usted satisfecho con la calidad de servicios de salud a los cuales tiene acceso?  
( ) SÍ ( ) NO
3. ¿En su familia cuántas personas necesitan del acceso a servicios de salud?  
\_\_\_\_\_
4. ¿En su núcleo familiar cuántas personas tienen acceso a servicios de salud?  
\_\_\_\_\_
5. ¿Cuántas personas dependen de usted para poder acceder a servicios de salud?  
\_\_\_\_\_
6. ¿Cuáles son las causas que pueden impedir a una persona no tener acceso a los servicios de salud?  
\_\_\_\_\_
7. ¿Con cuanta frecuencia utiliza usted o su familia los servicios de salud?  
\_\_\_\_\_
8. ¿Cómo considera usted que es normalmente el tiempo de atención y espera al hacer uso de servicios de salud?  
( ) Excelente ( ) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Malo ( ) Regular

9. ¿Cómo considera la calidad de los servicios de salud?

Excelente  Muy Bueno  Bueno  Malo  Regular

10. ¿Cuándo ha tenido que utilizar servicios de salud, como ha sido su experiencia?

Excelente  Muy Bueno  Bueno  Malo  Regular

11. ¿En qué aspectos considera usted que podría ser mejor el servicio de salud que se brinda a la población?

\_\_\_\_\_

12. ¿A su criterio personal que sugeriría para lograr asegurar el acceso universal de la población a servicios de salud?

\_\_\_\_\_

13. ¿Considera usted que la población está bien informada con respecto al derecho de acceso a servicios de la salud de calidad?

Sí  NO

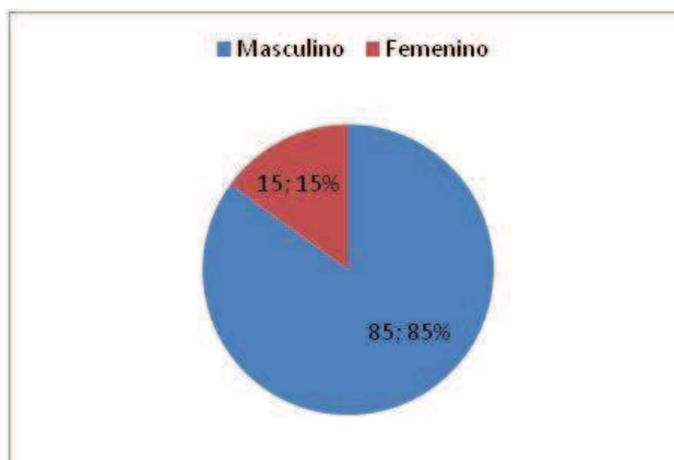
14. ¿Considera usted que la infraestructura y el personal –médicos, especialistas, enfermeras-, es suficiente para atender la demanda de servicios de la salud en nuestro país?

Sí  NO

## Gráficos

Gráfico Número 1

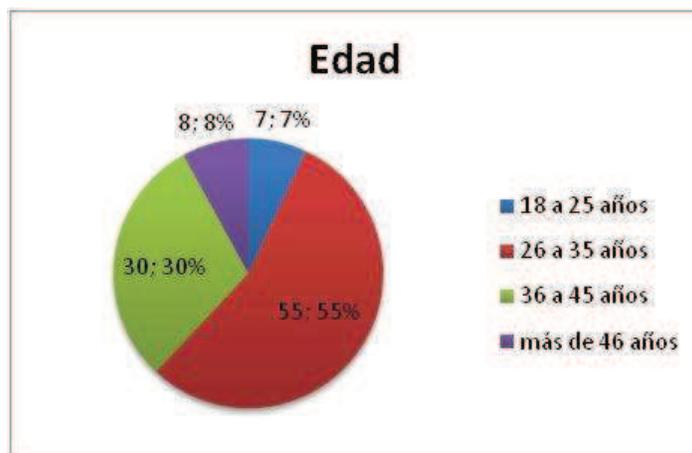
### Género de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia

Gráfico Número 2

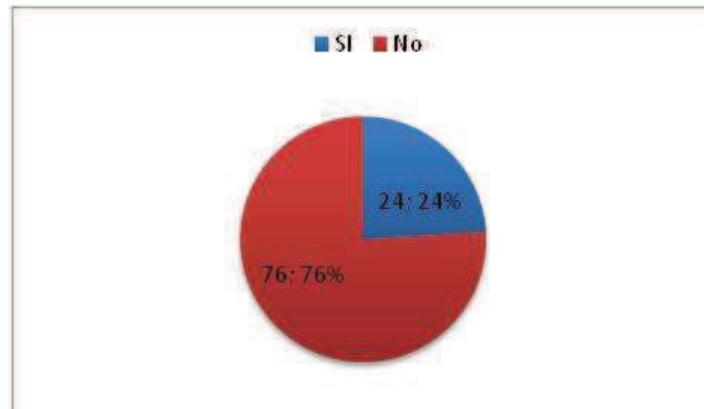
### Edad de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia

**Gráfico Número 3**

**¿Considera usted que los servicios de salud son de acceso universal para cualquier persona?**



**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico Número 4**

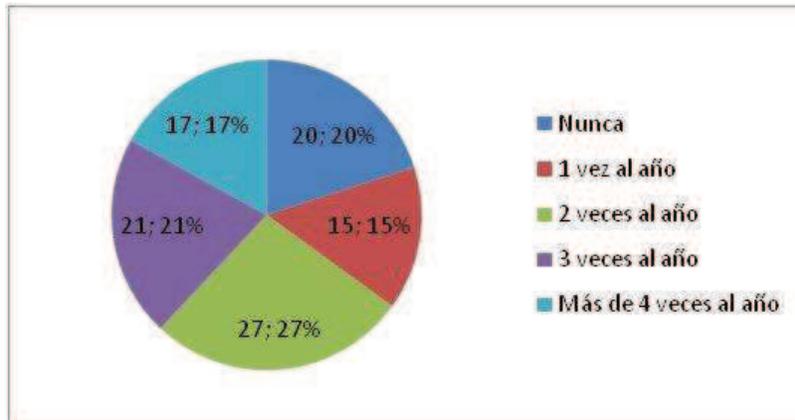
**¿Cuáles son las causas que pueden impedir a una persona no tener acceso a los servicios de salud?**



**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico Número 5**

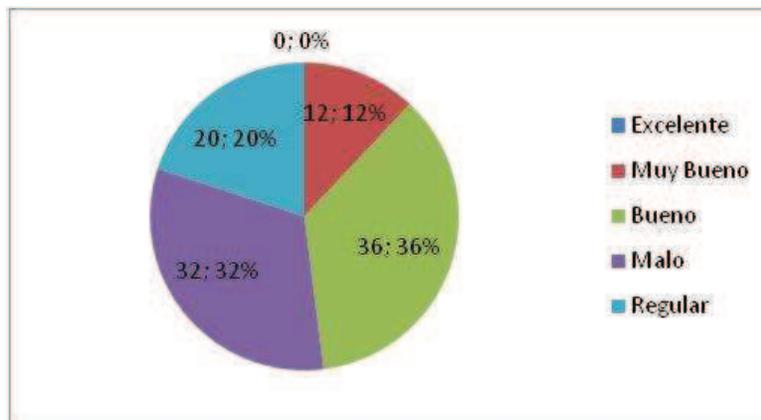
**¿Con cuanta frecuencia utiliza usted o su familia los servicios de salud?**



**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico Número 6**

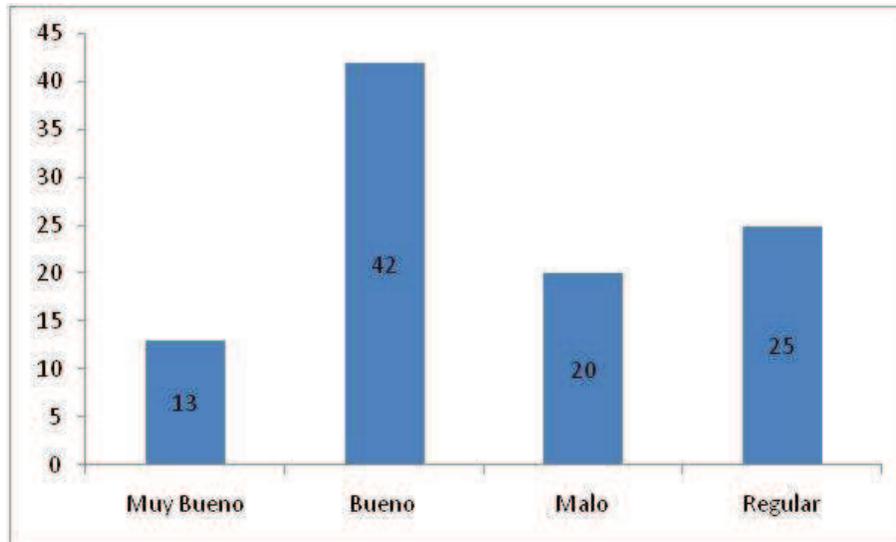
**¿Cómo considera usted que es normalmente el tiempo de atención y espera al hacer uso de servicios de salud?**



**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico Número 7**

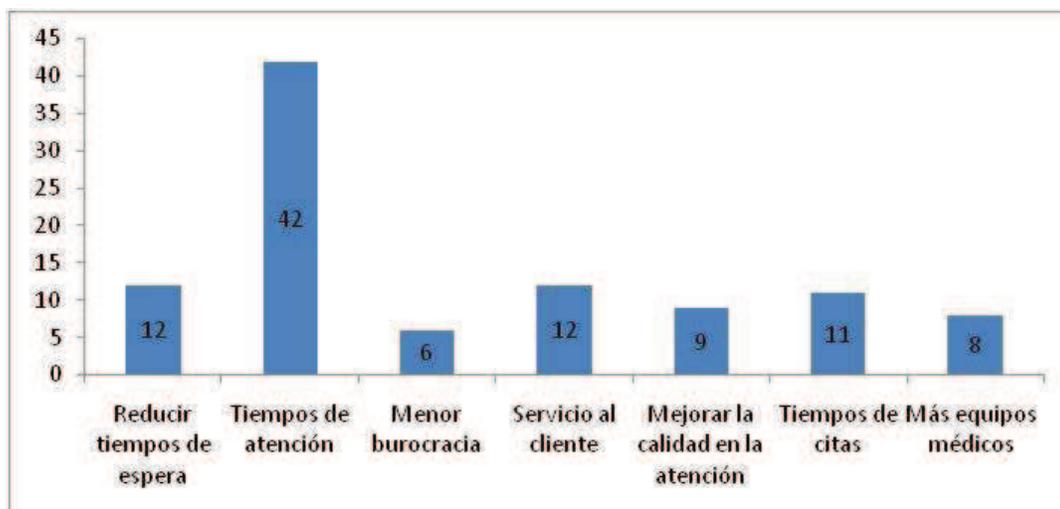
**¿Cómo considera la calidad de los servicios de salud?**



**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico Número 8**

**¿En qué aspectos considera usted que podría ser mejor el servicio de salud que se brinda a la población?**



**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico Número 9**

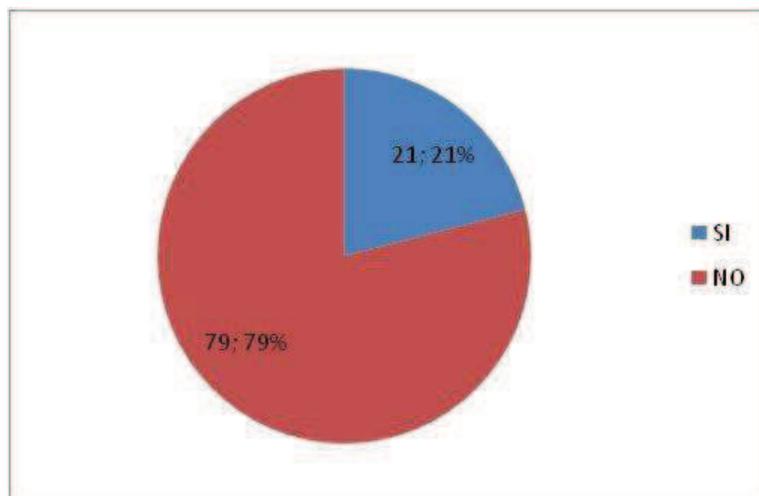
**¿A su criterio personal que sugeriría para lograr asegurar el acceso universal de la población a servicios de salud?**



**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico Número 10**

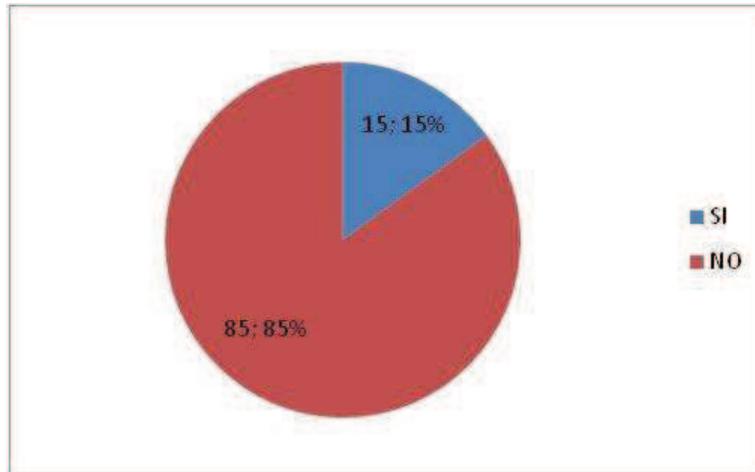
**¿Considera usted que la población está bien informada con respecto al derecho de acceso a servicios de la salud de calidad?**



**Fuente: Elaboración propia**

### Gráfico Número 11

¿Considera usted que la infraestructura y el personal –médicos, especialistas, enfermeras-, es suficiente para atender la demanda de servicios de la salud en nuestro país?



Fuente: Elaboración propia