

## Percepción de la gente respecto a las acciones del sector salud

La percepción de la gente respecto a las acciones del sector salud, gira alrededor de dos temáticas. Primero el interés que tiene en ofrecer tratamiento preventivo y curativo a la población, y segundo, su capacidad para tratar a los pacientes que acuden en busca de una solución. En seguida se analizarán estos campos para conocer la percepción general de la gente en cuanto a este sector.

### 4.1.- Interés del sector de salud pública en darle tratamiento preventivo y curativo a las personas

Las personas, en casi todos los casos, opinan que, en caso de infección por el virus del zika, es mejor acudir con un médico privado que uno del seguro social. La razón de esto, expresada con más frecuencia en las entrevistas, es que en el seguro social tardan mucho en atender al paciente y dar una respuesta. Aquí se puede observar que, muchas veces, cuando se habla específicamente del virus del zika, acudir al seguro social implica una interrupción mayor en la rutina de las personas que el zika en sí. Esta interrupción causa, por ejemplo, que la gente que vive al día pierda su paga cuando asisten al seguro, teniendo consecuencias mucho más graves de las que se sabe que el zika produce, como los salpullidos y el dolor de articulaciones, que generalmente no impide trabajar. Lo anterior es también un factor que promueve el contagio. Además, se puede inferir que, por esta razón las personas que no tienen acceso a un servicio privado de salud, ante la escasa aparición de síntomas, prefieren no romper su rutina por acudir al médico. Estas suposiciones resultan en la idea de que el zika es una enfermedad cuyas consecuencias más graves son, en la mayoría de los casos, sufridas por la gente de escasos recursos.

P: ¿Si te contagiabas de zika, como actuarías? R: Afortunadamente, mi hermana es médico. Iría directo con ella P: Si no tuvieras a una hermana doctora ¿Confiarías en una clínica del gobierno? R: No, ¿Razón? En primer lugar, porque a veces no le atinan rápido a la enfermedad, pasa mucho tiempo para que detecten la enfermedad. Además, es mucho tiempo de espera para que te

atiendan. Son muchas cosas las que hacen tardado el proceso del paciente. Yo preferiría ir a algún médico particular, por la rapidez y para que esté bien. (5 CHA)

La gente que acude al seguro social con regularidad, para tratar problemas distintos al zika, reporta que no ha obtenido información directamente en las clínicas que frecuenta. Aunque indican que otros problemas si son tratados por medio del servicio público de salud, reconocen también que los tiempos de espera son un problema, y que comúnmente hay escasez de medicamentos. Padecimientos con síntomas leves son postergados para atender aquellos de carácter más urgente, de ahí que no se le dé prioridad al zika ni se reconozca un interés del sector salud en tratarlo como emergencia. Lo anterior contradice a la creencia de que se le ha dado al zika una importancia 'exagerada', lo que invita a pensar que, mientras que los medios le han dado una cobertura mediática amarillista y exagerada, las instancias encargadas de prevenirlo han hecho lo contrario. Se registra la existencia de un sistema enfocado a la prevención de enfermedades, llamado PREVENIMSS, mismo que se promueve por el IMSS para obtener un documento llamado Programa de Salud Preventivo, propio del sexo y la edad del solicitante (2016). Sin embargo, este programa se percibe, por informantes que han intentado aprovecharlo, como inútil y de prioridad baja para las autoridades de salud, ya que no resuelve emergencias médicas. Este fallo en la implementación de la medicina preventiva representa un peligro grave en enfermedades como el zika, cuyos síntomas no son alarmantes, pero sus consecuencias, la microcefalia y el síndrome de Guillain-Barré, son incluso mortales.

P: A okay, ¿y cuándo usted ha visitado no le han dado un folletito o algo? R: No, nada. Escasamente me dan mis medicamentos que tengo ya de mi hipertensión y cuando les digo que me revisen, mi garganta, otro malestar, hay veces que me dicen, "ay no, para el otro mes señora, porque no tengo tiempo". P: ¿Le dicen así los doctores? R: Los doctores [risas], mi doctora así me dice. Un día llegué bien mala de la garganta, "doctora necesito que me...", "no, no, no, por favor, para el otro mes, ahorita no puedo". P: ¿Cómo si en un mes [interrumpe]? R: Si

fuera grave, a lo mejor yo ya no estoy, ¿verdad? [Risas]. O sea, no hay información. Eso de, ¿cómo se dice?, ese sistema del PREVENIMSS, es mentira. P: ¿Qué es ese sistema? R: Que uno prevenga, se prevenga para que no nos enfermemos. P: ¿Es un programa gubernamental? R: Si. Pero no, o sea, nada más dicen PREVENIMSS. Que vaya usted, pero si va usted, “ay no, no hay lugar, venga más temprano”. O sea, si ponen ese programa, pues deberían de tener un espacio, un consultorio aparte y dar ese servicio. Pero no, uno va y dicen, “dicen que PREVENIMSS”, yo por eso no voy. Voy por mis consultas, mi medicamento controlado y ya. Yo a veces cuando tengo otro detalle, otra molestia o así, me voy a particular. Porque en el seguro no me hacen nada. P: Ese programa PREVENIMSS, ¿cuánto tiene? R: ¡Uy! Ya tiene bastante. Años. P: ¿Y no hacen nada? R: No. (69 CMA)

Un médico que trabaja en el Seguro Social nos contó que hay recortes importantes en el presupuesto del sector salud, sin importar las necesidades de este (72 CIE). Lo anterior, ha llegado a ocasionar huelgas. En su caso particular menciona, debidas el desabasto de medicamentos y la imposibilidad de trabajar bajo estas condiciones, sin embargo, el gobierno comúnmente pasa por alto estas exigencias.

En este análisis, es interesante ahondar en la organización social, tanto de manera comunitaria como sindical. En el pasaje, se habla del sindicato de trabajadores de la salud como un aliado del gobierno, y no como una entidad que ve por los derechos de los trabajadores. Debido a esta percepción de la falta de un organismo que proteja al trabajador de la salud y asegure condiciones propias para que desempeñe su rol, surge una organización comunitaria que funciona por medio de huelgas y paros. Aquí se puede ver cómo la política no sólo influye en la salud pública, sino que la afecta directamente. Los trabajadores de la salud, según la evidencia empírica recogida para esta tesina, paran por motivos políticos y por exigir material de trabajo, aunque, por otro lado, afecta en gran medida a la atención medica, preventiva y curativa, que reciben los ciudadanos. En este sentido, desde dentro del seguro social, se percibe un desinterés del gobierno en suministrar los recursos necesarios para que el sector salud trabaje de manera propia,

lo que se traduce en una baja o nula productividad de los médicos encargados de tratar el zika, entre otras enfermedades.

P: ¿Qué es lo que comentan de ese recorte sus colegas? R: Híjole, eso también está bien difícil. Parece que en este país somos tan egoístas que cada uno nada más ve por lo suyo propio. Y en ese sentido pareciera ser que no les interesa el bien común. Y yo lo digo para todo eh. Y más en los estados del centro para el norte. De los estados del centro para el sur, con la pobreza que traen, obliga a que se trabaje poquito de una manera más colectiva, que de forma individual. “I am number one”, los gringos, la influencia gringa en toda esa parte del país. Y resulta que nosotros vemos que hay recortes en las instituciones públicas, en este caso salud, y parece ser que a la mayoría no le interesa. De forma aislada, se organizan grupos de trabajadores de la salud para protestar. Por ejemplo, en este momento, hoy que estamos a 29 de junio, en el hospital de Palenque, te estoy hablando nada más de Chiapas, que somos alrededor de 25 mil trabajadores, en el hospital de Palenque llevan parados ya casi un mes. Por el desabasto de medicamentos... Y el gobierno no les hace caso. El día de ayer, estuve leyendo los mensajes, el día de ayer levantó el hospital de Margaritas por el desabasto de medicamentos y la tomada de pelo que le hizo el gobierno junto con su aliado, el sindicato. El sindicato es un aliado del gobierno para mitigar cualquier respuesta de protesta de trabajadores. Y ahorita los de Margaritas se levantan muy molestos porque no recibieron el apoyo de la organización sindical y levantaron. Ahorita sigue, si te vas a San Cristóbal de las Casas, están parados los trabajadores. Ya llevan casi tres, cuatro semanas también parados en protesta y exigiendo por el desabasto de medicamentos. ¡Mira nada más! Ya no digamos la atención preventiva, todo el equipo y personal que se dedica a la prevención sobre todo para tratar el *Aedes aegypti*, no tanto el *Anopheles* para el paludismo, están parados desde hace meses. Están trabajando menos del 10% de su capacidad, a este personal sin hacer nada... Ni abate, que es el insecticida para matar, que es antilarvario, que se utiliza en los tanques, en los depósitos de agua, para poder matar esos animalitos, no lo están depositando.

Si eso es con lo que estábamos, ahora imagínate que va a pasar cuando venga el recorte. (72 CIE)

El material indica que las personas entrevistadas preferirían acudir con un médico privado que al seguro social, ya que consideran que acudir al seguro social interrumpe sus rutinas en mayor medida que los médicos privados, repercutiendo en su economía personal y familiar. Ya que el zika usualmente no tiene síntomas alarmantes, generalmente sus consecuencias más graves se dan principalmente en aquellas personas que no tienen acceso a un médico privado. Los informantes reportaron que en el seguro social se les da prioridad a enfermedades de carácter más urgente, y no reportan haber obtenido información sobre el virus en las clínicas de salud. La cobertura que se le ha dado al virus en los medios de comunicación es mucho mayor al interés que las instituciones de salud demuestran, según la evidencia. El zika resulta un problema cuando la medicina preventiva no es eficaz, ya que sus consecuencias más graves son mortales. El rol del sindicato de trabajadores de la salud es, según un médico entrevistado, servir al gobierno y no a los trabajadores. Al no existir organismo formal que proteja sus intereses, los trabajadores de la salud se organizan de manera comunitaria para exigir condiciones favorables para trabajar, resultando en huelgas que afectan a los usuarios del seguro social, provocadas por el desabasto de medicamentos, entre otras cosas.

#### 4.2.- Capacidad que tiene el sector de salud pública de tratar a los pacientes.

Ligada directamente a los escasos recursos proporcionados por el gobierno al sector salud, está la (in)capacidad de éste para tratar a los pacientes infectados de zika. Entre los ciudadanos entrevistados, hay algunos que reconocen que el sector salud no tiene la capacidad de tratar a las personas enfermas, la responsabilidad de esto es la falta de recursos a consecuencia de una mala administración gubernamental. Además, se insiste en que el conocimiento necesario para tratar el virus sí está en México, pero las condiciones laborales de los médicos del Seguro Social son la causa de que la atención médica pública sea incapaz de tratar a los enfermos en medida de sus necesidades. Incluso, se tiene la creencia de que el Seguro Social dejará de suministrar los

medicamentos de manera gratuita. Si esto sucediera, se ampliaría más la brecha entre quienes pueden pagar por un servicio de salud privado y quienes dependen de los servicios de salud pública.

P1= ¿Y eso no es culpa en realidad del hospital, sino del gobierno que no les da el recurso? R= Ajá, del gobierno. P1= ¿Tú sí crees que el principal problema, por lo referente a que no se ha tratado el zika, es el gobierno, no las clínicas? R= Mmjm (Afirmativo). P1= ¡Qué interesante! Fíjate que eso no nos lo habían dicho. R= ¿No? P1= No, eres la primera que nos habla de esto. Y a mí se me hace muy interesante, la verdad sí. ¿Tú crees que es responsabilidad del gobierno dar el servicio de salud? R= Sí, claro, claro. P1= Entonces en este caso, ¿sí cambia mucho cómo te tratan o cómo puedes atender tu salud si puedes pagar por un servicio privado? R= Ah sí, obvio, o sea es que tampoco no pagas diez pesos, ¿no? Hay doctores que sí son, pues están caros, entonces obviamente estás pagando para que te den un buen servicio. No, es una diferencia. Por ejemplo, el doctor de un centro de salud gana 800 pesos al día, digamos. Entonces al día, se detiene con 15 o 20 que le llegan. Se imagina estresado. A que diferente que en su consultorio gane 800 POR una persona. Entonces cómo no te va a tratar bien. Te da tu tiempo, o sea, con cinco que atiendas ya armó su día. A uno que 800 en un día, en un hospital que atiende a 20. (49 CMERPR)

La evidencia sugiere que el sector salud cuenta con personal preparado que hace un buen trabajo. Sin embargo, la calidad del servicio de ve limitada por el desabasto de medicamentos, resultado, según los entrevistados, de una mala administración de los recursos por parte del gobierno.

#### 4.3.-Discusión

Como lo asevera Saturno-Hernández (2016), los informantes indicaron que, efectivamente, el largo tiempo de espera para ser atendidos es el problema principal del sector salud, y la razón por la que mucha gente no acude al médico cuando no pueden

pagar un servicio privado. De acuerdo con Sacchi, Hausberger y Pereyra (2017), el rol dentro de la familia influye en la percepción de la enfermedad. Partiendo de lo anterior, es posible que quien tiene un rol más activo en las actividades laborales o domésticas encuentre más dificultad en acudir al seguro social para tratar sus síntomas. Además, siguiendo a las autoras, los personajes de autoridad dentro de la organización familiar, comúnmente los abuelos o los padres y madres, son más confiables que los propios trabajadores de la salud (Sacchi, Hausberger, & Pereyra, 2017). Como resultado, las prácticas preventivas muchas veces están guiadas por costumbres y tradiciones más que por la medicina formal. Posiblemente, si se destinaran recursos a la investigación de dichas prácticas se mitigarían los problemas propios de la medicina formal, como el desabasto de medicamentos, sería interesante ahondar más en el tema en un futuro.