



Encuesta de Percepción Ciudadana, Medellín 2011

Salud y medio ambiente

Proantioquia
Fundación para el Progreso de Antioquia

 UNIVERSIDAD
EAFIT
Abierta al mundo

Fundación corona **comfama**

 **Comfenalco**
ANTIOQUIA

 CAMARA DE COMERCIO
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

El **COLOMBIANO**

 CAMARA
DE COMERCIO DE BOGOTÁ
Por nuestra sociedad

EL TIEMPO
CASA EDITORIAL



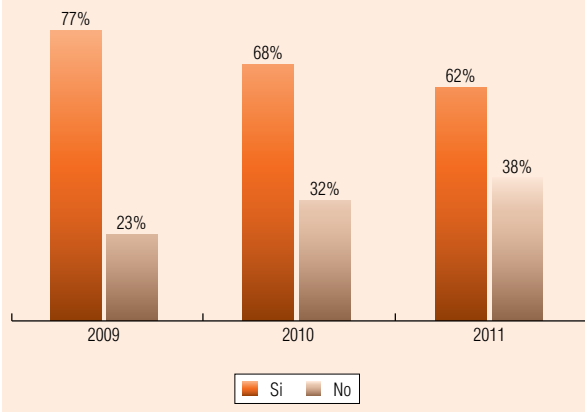
Salud y medio ambiente

Aproximadamente ocho de cada diez personas en Medellín reportaron que se sienten saludables y seis de cada diez que sienten que se les está garantizando el derecho a la salud. Se mantuvo elevado el acceso a los servicios de salud con un 95% de quienes requirieron atención médica y pese a mejoras en los tiempos, persistieron demoras en la atención que causaron un menor nivel de satisfacción con los servicios de salud. En medio ambiente las prioridades de la gestión ambiental, priorizadas por la ciudadanía, fueron la congestión vehicular y la contaminación del aire. Se observó una menor conciencia ciudadana frente a la incidencia del medio ambiente sobre la salud. Finalmente, la satisfacción con la gestión frente a problemas ambientales fue una de las más bajas reportadas en la Encuesta.

La EPC evaluó la salud desde tres perspectivas: el acceso a los servicios de salud y la calidad de los mismos, la percepción sobre la garantía del derecho a la salud en la ciudad y la auto-percepción del estado de salud.

En ese orden, desde al año de 2009⁷ la Encuesta preguntó a los medellinenses si en el último año alguien en el hogar requirió servicios de salud o estuvo enfermo. Como se observa en el gráfico 12, las respuestas positivas disminuyeron año a año y en la más reciente Encuesta representaron el 62%.

Gráfico 12. Medellín: en el último año, ¿usted o alguien de su hogar requirió algún servicio de salud o estuvo enfermo?, 2009-2011



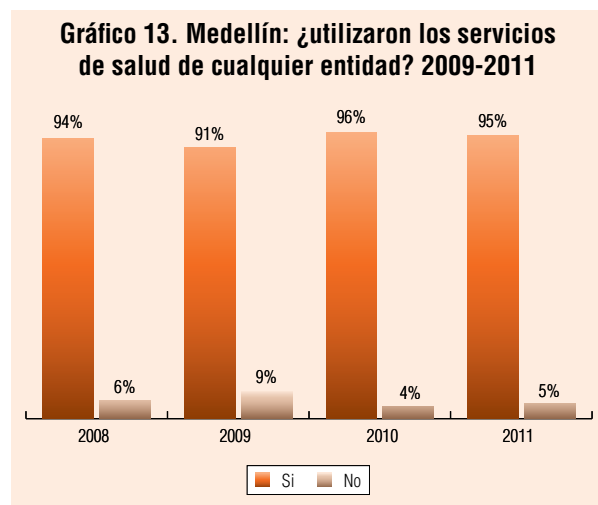
Al desagregar los resultados de 2011 por zonas, se encontró que los habitantes de la parte Centro-oriental fueron quienes más requirieron servicios de salud con un 73%, mientras que la zona donde menos casos de enfermedad se presentaron fue la Nor-occidental con el 54%. Además, las mujeres manifestaron con mayor frecuencia haber requerido atención médica en el último año con un 65% frente al 58% de los hombres.

Las personas ubicadas en el NSE bajo fueron las que reportaron la menor necesidad de atención médica en el último año, ubicándose por debajo del promedio de la ciudad con un 59%. En el nivel alto y en el medio la proporción de personas que necesitaron atención en salud fue del 63% y el 64%, respectivamente.

En cuanto al acceso a los servicios de salud, se registró que entre las personas que requirieron atención médica entre 2009 y 2011, en pro-

7. Los datos para 2006 y 2007 no son estrictamente comparables porque se preguntó "En el último año, ¿usted o alguien de su hogar ha usado alguno de los siguientes servicios de salud?" y entre varias opciones, la posibilidad de respuesta fue múltiple. En el año 2008 la estructura de la pregunta fue como la de 2011, pero se refería a los últimos seis meses y no al último año.

medio el 94% recurrió a ella, específicamente, el 95% en 2011 (véase gráfico 13). En la zona Sur-occidental el 100% de quienes necesitaron atención acudieron a ella y en todas las demás zonas la proporción fue cercana al promedio. Entre hombres y mujeres no hubo diferencias al respecto y por NSE el 97% de las personas tanto en el nivel medio, como en el alto, fueron a un centro de salud y en el nivel bajo un 93%.



Aunque fue baja la proporción de personas que aun requiriendo atención médica no acudieron a ella, vale la pena revisar las principales razones. El 50% no lo hizo porque asumió que se trataba de un caso leve, el 25% porque consideró que el servicio es malo, el 17% porque hay muchos trámites para conseguir una cita y el 10% porque consultó antes pero no le resolvieron el caso. Hubo otras explicaciones que, si bien fueron mencionadas con menor frecuencia, hicieron alusión a la persistencia de barreras en el acceso, tales como que fue al centro de salud y no lo atendieron (8%), porque el centro de atención le quedaba lejos (8%) y por falta de dinero (7%), entre otras.

El tiempo transcurrido entre la solicitud de servicios médicos y el acceso efectivo a ellos es una aproximación a un indicador de eficiencia

en la atención en salud. Los resultados de las Encuestas mostraron que entre 2008 y 2010 el 23% de los casos fueron atendidos inmediatamente, debido a que se consideraron como urgencias, y para el año 2011 se observó una reducción de siete puntos porcentuales, que si bien podría significar que menos casos requirieron atención prioritaria, lo más probable es que la variación obedezca a un deterioro en los servicios de salud.

Medellín, de acuerdo con algunos expertos, se enfrenta con frecuencia a un colapso en los servicios de urgencias. Por una parte, como consecuencia de cada vez más pacientes, dada una elevada cobertura en salud y por la llegada de personas de diferentes regiones de Antioquia y Chocó. Por otra parte, por falta de coordinación entre los socorristas que atienden emergencias en la ciudad y que no hacen un direccionamiento adecuado de los pacientes a los centros médicos, así como por la llegada de pacientes que no se enfrentan en realidad a una urgencia, sino que tienen enfermedades que se pueden tratar por medicina externa,⁸ pero que deciden desplazarse a las unidades de urgencias, por desconocimiento sobre el caso, o como alternativa ante dificultades para obtener una cita en un lapso corto.

De hecho, la proporción de personas que esperaron entre seis y treinta días para ser atendidas mostró un incremento al pasar del 18% en 2008 al 27% en 2011 (véase gráfico 14). No obstante, es positivo observar en los datos desde el año 2008⁹ que cerca de la mitad de las personas en la ciudad fueron atendidas entre uno y cinco días después de solicitar el servicio (particularmente, en 2011 se registró la mayor

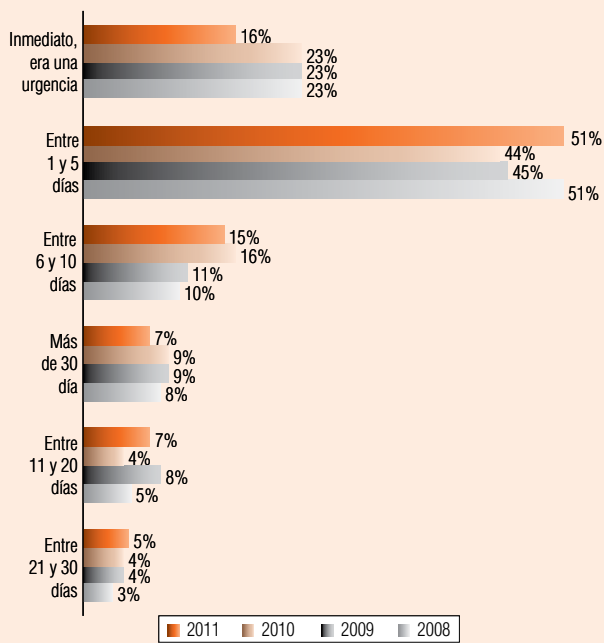
8. El Colombiano (2011).

9. Sólo a partir del año 2008 se hizo esta pregunta en la Encuesta.



proporción con un 51%) y que quienes esperan más de un mes y representaron en promedio el 9% entre 2008 y 2010, pasaron a ser un 7% en la última medición.

Gráfico 14. Medellín: ¿cuántos días transcurrieron entre el momento de pedir la cita y el momento del servicio? 2008-2011

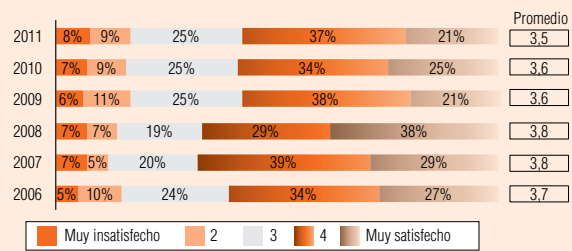


Por zonas de la ciudad, según los datos de 2011, hubo diferencias en los tiempos de acceso a los servicios de salud. La zona donde más personas fueron atendidas de inmediato fue la Nor-occidental con un el 22% de los casos, seguida por la Sur-oriental con un 18%, superando en ambos casos el promedio de la ciudad. Por el contrario, por debajo del promedio para Medellín, en las zonas donde menos personas fueron atendidas de urgencia fue la Sur-occidental y Centro-occidental con el 10% y el 13% de los casos, respectivamente, que se atendieron de inmediato.

Ahora, al preguntarles a los medellinenses por la satisfacción con los servicios de salud en la ciudad, pidiéndoles ubicarla en una escala de

uno a cinco, donde uno es muy insatisfecho y cinco es muy satisfecho, se alcanzó un nivel promedio de 3,5, con aproximadamente seis de cada diez personas que indicaron estar algo o muy satisfechas.¹⁰ Estos resultados fueron muy similares a los obtenidos en los últimos dos años, sin embargo, se observó que a partir de 2008 cuando el promedio de personas satisfechas fue del 67% con un nivel de satisfacción del 3,8, disminuyó la satisfacción con los servicios de salud como se puede ver en el gráfico 15.

Gráfico 15. Medellín: ¿qué tan satisfecho está usted en general con el servicio de salud que ha recibido?, 2006-2011



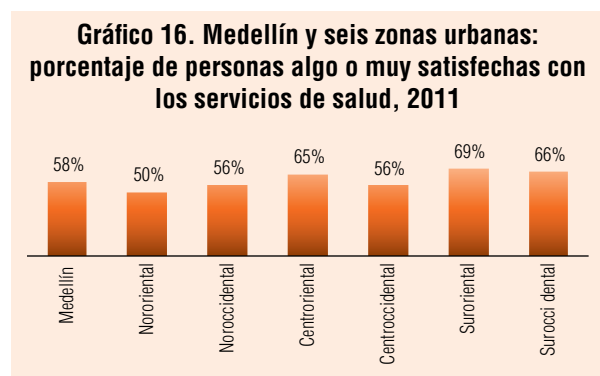
Sin embargo, esta reducción de la satisfacción no parece ser una situación particular de Medellín, sino que puede estar relacionada con la crisis que ha experimentado el sistema de salud nacional en los años recientes. De acuerdo con la Directora de la Organización Panamericana de la Salud, Mirta Roses¹¹, hay una insatisfacción de la sociedad colombiana con la capacidad de resolución de su sistema de salud. Pese a que desde el punto de vista investigativo y técnico Colombia ha avanzado y está entre los primeros seis países de América Latina en la asignación de recursos para la salud, los resultados obteni-

10. En 2006 y 2007 la pregunta no se refería a satisfacción, sino a una calificación del servicio de salud en una escala de uno a cinco, donde uno era muy malo y cinco muy bueno. En ese sentido los datos no son estrictamente comparables.

11. El Colombiano (2011a).

dos no son los esperados y se han identificado fallas frente a la gestión, el modelo de atención y el control del sistema.

Concretamente, los datos de 2011 sobre satisfacción mostraron que la zona donde se sienten más a gusto con los servicios de salud es la Sur-oriental con casi siete por cada diez personas algo o muy satisfechas. En cambio, en la zona Nor-oriental es donde hay menor satisfacción, con un 50% de personas algo o muy satisfechas (véase gráfico 16). Si bien por sexo no se registraron diferencias importantes, por NSE se obtuvo que en el grupo de estratos altos hubo un 68% de personas satisfechas, en el de estratos medios un 59% y en el de estratos bajos el 55%.



Mientras quienes se sintieron satisfechos destacaron, principalmente, que la atención fue rápida y oportuna (53%), que mejoró (50%) y que los servicios fueron de calidad (49%), las personas insatisfechas resaltaron que hubo demoras para citas con especialistas y autorización de cirugías (53%), lentitud y muchos trámites para la asignación de citas (48%) y mala calidad del servicio (38%), lentitud en la atención (33%) y mala calidad de los medicamentos (27%), entre otras razones asociadas con la cantidad y calidad de los médicos, la calidad de los medicamentos e incluso, con discriminación por condiciones socioeconómicas.

Ahora, independientemente de estar afiliado a un seguro de salud y de haber usado los servicios recientemente, se observó una menor proporción de personas que sienten que en Medellín se les garantiza el derecho a la salud. Mientras que en 2009, año a partir del cual se incluyó la pregunta, el 72% de los habitantes de la ciudad sentía que se le garantizaba este derecho fundamental, en 2010 pasó al 64% y en 2011 se registró nuevamente una reducción hasta el 61%.

Según los resultados de la Encuesta de 2011 en la zona Centro-occidental fue donde más personas dijeron que sienten que se les garantiza el derecho según siete de cada diez personas, en cambio, en la zona Nor-occidental fue donde menos personas opinaron esto con cinco de cada diez y las demás zonas tuvieron resultados muy cercanos al promedio de la ciudad. Por sexo, el 63% de las mujeres afirmaron que sienten que tienen cubierto este derecho en Medellín superando al 58% de los hombres. En el NSE alto el 67% de las personas estuvo de acuerdo con que se garantiza el derecho, el 62% en el NSE bajo y el 57% en el nivel medio.

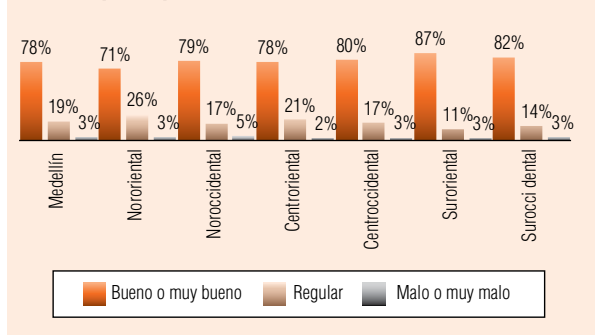
Finalmente, respecto al estado de salud auto-reportado el panorama es positivo: el 78% de los medellinenses siente que su estado de salud es bueno o muy bueno y esta proporción es superior a la de los dos últimos años.¹² La mayor percepción de buen estado de salud se reflejó en la zona Sur-oriental donde se ubicó nueve puntos por encima del promedio de la ciudad, mientras que en la zona Nor-oriental con siete puntos por debajo, como se observa en el gráfico 17, se dio la menor percepción de buen estado de salud. Por su parte, los hombres sienten que tienen mejor salud que las mujeres con un 82% frente al 74%.

12. Esta pregunta se incluyó en la Encuesta desde 2009.



Según la EPC de 2011 en el NSE alto más personas se auto-percibieron saludables con un 88%, en contraste con el 80% en el nivel medio y el 73% en el bajo. En ese sentido, de acuerdo con estudios como el de Lora (2009, p. 118) es más probable que las personas con ingresos más altos se sientan mejor respecto a su salud que las personas más pobres y esa diferencia obedece, en gran medida, a diferencias reales en el estado de salud y a que, posiblemente, en los niveles socioeconómicos más bajos las personas son más sensibles a determinados trastornos de salud porque dependen más del trabajo físico o porque tienen menos recursos para compensar su mala salud.

Gráfico 17. Medellín y seis zonas urbanas: auto-percepción sobre el estado de salud, 2011



Medio ambiente

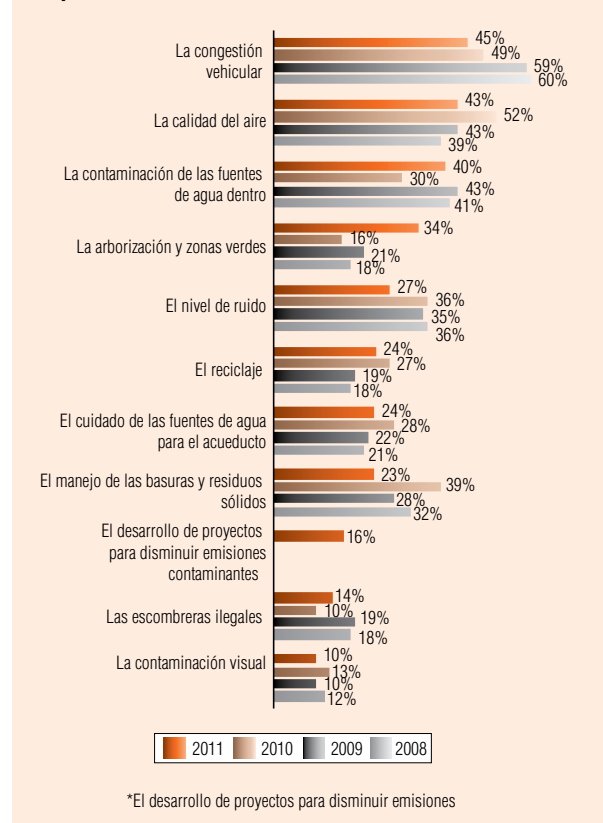
La Encuesta destacó los principales problemas ambientales priorizados por la ciudadanía, indagó qué tanto creen los habitantes de la ciudad que los problemas ambientales afectan su salud, cómo evalúan la gestión pública para mitigar estos problemas y qué tan de acuerdo están frente algunas afirmaciones que incluyen la responsabilidad ciudadana y el mayor control del gobierno para mejorar la calidad del medio ambiente.

Adicionalmente, este año, en la Encuesta se les preguntó a los habitantes de la ciudad sobre el riesgo percibido de desastres naturales y sobre cómo ven las condiciones de las autoridades para reaccionar al respecto. Finalmente, se in-

cluyeron algunas preguntas sobre el cambio climático que examinan qué tan cercano perciben este fenómeno quienes viven en Medellín.

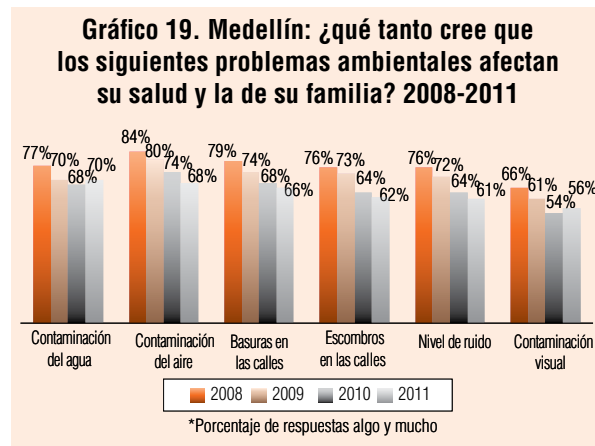
Así, los resultados mostraron que en 2011 los problemas ambientales que requieren mayor atención, según los medellinenses, son la congestión vehicular (45%), la calidad del aire (43%) y la contaminación de las fuentes de agua en la ciudad (40%). Al analizar los datos desde el año 2008 se observó que la congestión vehicular y la contaminación atmosférica siempre se ubicaron entre los dos principales problemas identificados, aunque disminuyó proporción de personas que los priorizaron y aumentó el porcentaje de personas preocupadas por temas como el reciclaje y la arborización y zonas verdes en la ciudad (véase gráfico 18).

Gráfico 18. Medellín ¿cuál cree usted que son los tres temas ambientales a los que más atención le debería prestar la Administración de la ciudad? 2008-2011

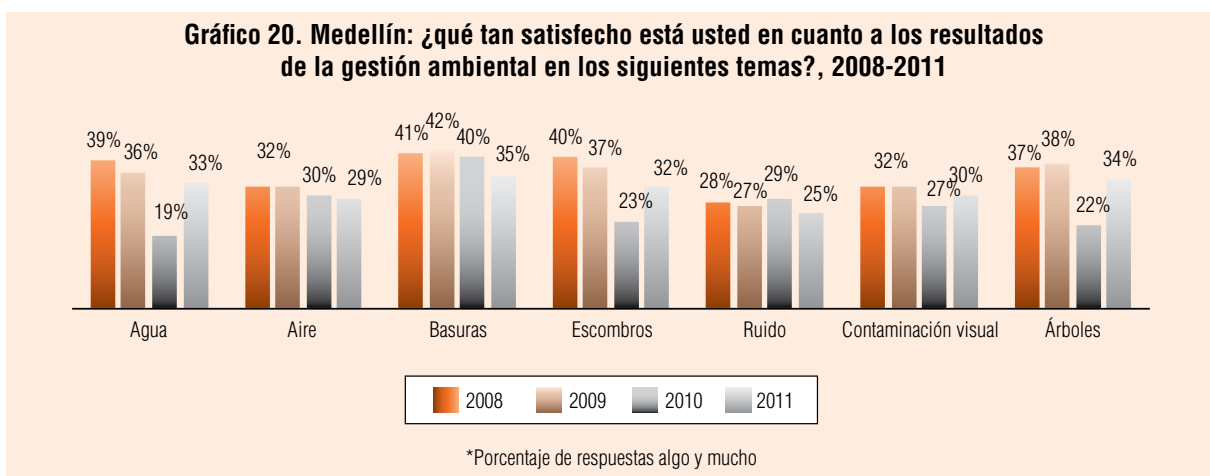


Por zonas de la ciudad se observaron diferencias en las prioridades ambientales. Los habitantes de la zona Nor-occidental consideraron que el principal problema es la contaminación de las fuentes de agua dentro de la ciudad y los de la zona Sur-occidental le dieron la mayor importancia a la calidad del aire, mientras que las demás zonas coincidieron con el promedio de la ciudad ubicando en primer lugar la congestión vehicular.

Respecto a qué tanto creen los habitantes de Medellín que los problemas ambientales de la ciudad afectan su salud, se observó que el mayor riesgo identificado se asoció con la contaminación del agua y del aire, con 70% y 68% de las personas que reconocen que esto puede afectar su salud según la Encuesta de 2011. En contraste, el problema para el que se identificó menor relación con la salud es la cantidad de arboles en la ciudad con el 41% y la contaminación visual con un 56% de personas que reconocen efectos negativos. En general, desde el año 2008 se evidenció una tendencia de reducción de la conciencia ciudadana frente a los impactos del medio ambiente sobre la salud como se observa en el gráfico 19.



La evaluación de la gestión gubernamental frente los temas ambientales se caracterizó desde al año 2008 porque sus resultados reflejaron que menos de la mitad de las personas en la ciudad están satisfechas y los niveles promedio se ubicaron por debajo de 3,5, en una escala de uno a cinco donde uno es muy insatisfecho y cinco muy satisfecho. Particularmente, como se observa en el gráfico 20, la evaluación empeoró en 2010 y en 2011 hubo una leve recuperación de la satisfacción en cuanto a la gestión sobre el agua, los escombros, la contaminación visual y los árboles. En general, la zona Centro-occidental fue la menos satisfecha con la gestión ambiental en la ciudad.





Pasando a la responsabilidad ciudadana sobre el cuidado del medio ambiente, al preguntarle a los ciudadanos qué tan de acuerdo están con que “harían más cosas para reducir la contaminación de la ciudad, si otras personas también lo hicieran” en una escala de uno a cinco, siendo uno muy en desacuerdo y cinco muy de acuerdo, el nivel de acuerdo fue del 4,1 con un 77% de personas que apoyaron esta frase. Sobresalió la zona Nor-oriental, donde el 85% de las personas estuvieron de acuerdo, mientras que el menor acuerdo se obtuvo en la Nor-occidental con un 72% y Centro-occidental con un 73%.

Respecto a “si están preparados para cambiar su comportamiento para reducir la contaminación de la ciudad” el nivel promedio, en la misma escala antes descrita, fue de 4,0 con un 75% de personas de acuerdo o muy de acuerdo. La zona Sur-oriental tuvo el mayor acuerdo con el 81%, mientras que la Nor-occidental fue la de menor acuerdo con un 67%.

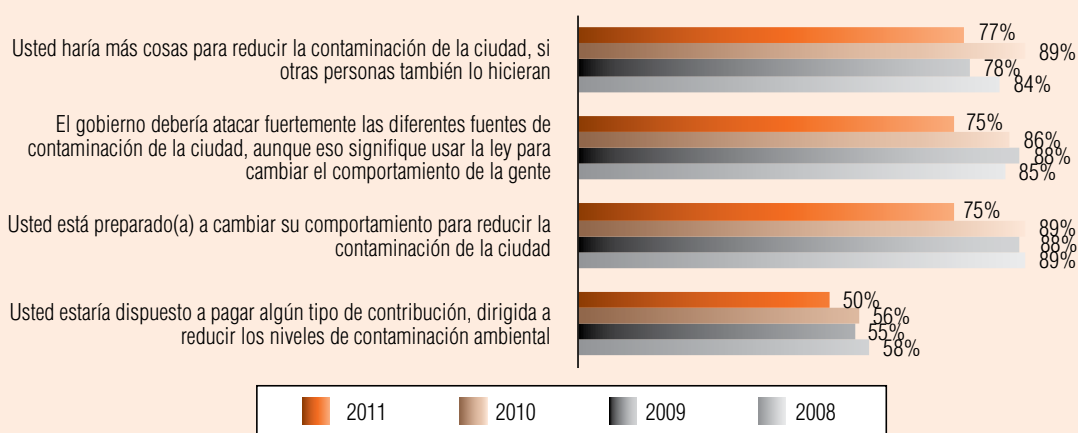
Frente a un mayor control, expresado como “el gobierno debería atacar fuertemente las dife-

rentes fuentes de contaminación de la ciudad, aunque eso signifique usar la ley para cambiar el comportamiento de la gente” el nivel promedio de acuerdo fue del 4,1 con un 75% de personas de acuerdo o muy de acuerdo. En la zona Nor-oriental el 83% de las personas apoyó esta afirmación, en cambio la zona de menor acuerdo fue la Centro-occidental con el 67%.

Y, en relación con si “estarían dispuestos a pagar algún tipo de contribución, dirigida a reducir los niveles de contaminación ambiental” el nivel de acuerdo fue del 3,3 con un 50% de personas a favor. Esta afirmación fue apoyada con mayor fuerza en la zona Nor-occidental con un 59% y la zona donde menos acuerdo hubo fue la Centro-oriental con un 37% y la Sur-occidental con un 37%.

Comparando los resultados obtenidos respecto a estas afirmaciones desde el año 2008 hasta el 2011, la más reciente Encuesta mostró una menor actitud de cooperación ciudadana y de responsabilidad frente al cuidado del medio ambiente (véase gráfico 21).

Gráfico 21. Medellín: ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?, 2008-2011

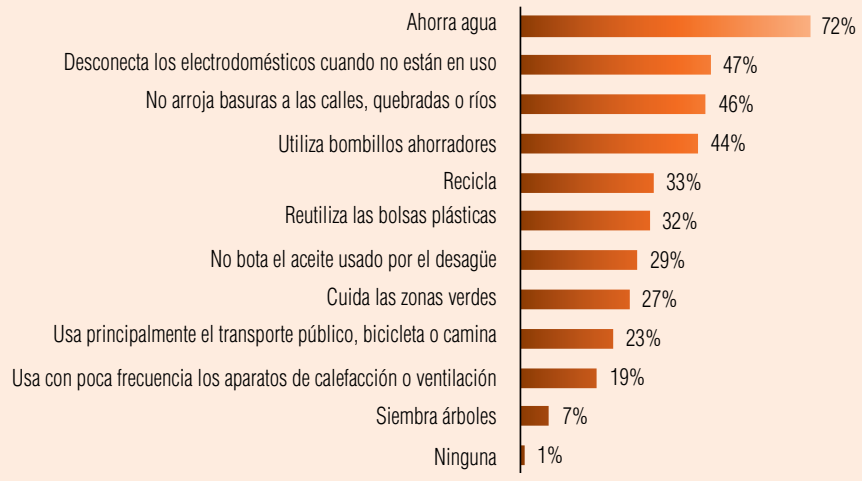


Sobre el cambio climático, en la Encuesta de 2011 se incluyó la pregunta ¿sabe que es el cambio climático? ante la cual el 60% de las personas respondió afirmativamente. Entre ellas el 56% indicó que es un fenómeno de origen natural, pero que se ha incrementado por la acción del hombre, un 32% dijo que era un fenómeno causado principalmente por la acción del hombre y un 12% afirmó que es un fenómeno de origen natural, donde la acción del hombre no ha tenido nada que ver.

La ciudadanía reconoció, en general, que el cambio climático impacta su calidad de vida, sin embargo, fue menor la percepción de que el gobierno está emprendiendo acciones para reducirlo. Al preguntar qué tanto impacta el fenómeno la calidad de vida, en una escala de uno a cinco, donde uno es nada y cinco es mucho, el promedio de las respuestas fue de 4,1 y frente a qué tanto creen que el gobierno de Medellín está haciendo cosas para disminuir dicho impacto, el promedio de respuestas fue de de 3,3.

En 2011 la Encuesta indagó por primera vez por las acciones que realizan los medellinenses en el hogar para ayudar al medio ambiente. La mayoría de las personas manifestó ahorrar agua, energía y manejar los residuos de manera adecuada (véase gráfico 22).

Gráfico 22. Medellín: ¿qué acciones realizan su familia y usted para ayudar a cuidar el medio ambiente en Medellín?



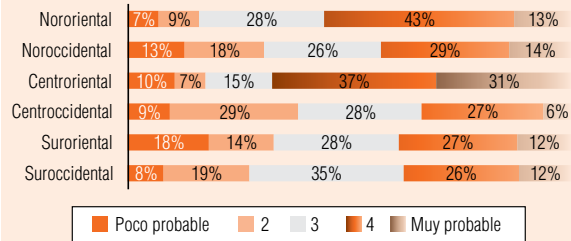
En el módulo de medio ambiente la Encuesta incluyó en 2011 un grupo de aspectos relacionados con la gestión del riesgo. Tomando en cuenta las condiciones del lugar donde vive se les pidió a los medellinenses ubicar en una escala de uno a cinco, donde uno es poco probable y cinco es muy probable, la probabilidad de ser víctima de un desastre de origen natural en la ciudad y la respuesta promedio fue de 3,3.¹³

Los resultados por zonas de la ciudad se presentan en el gráfico 23, se observó que la zona donde se sienten más vulnerables es la parte Centro-oriental de la ciudad, en contraste con la zona Centro-occidental que es donde sus habitantes perciben un menor riesgo. Por nivel socioeconómico se evidenció una correlación negativa que indica que a mayor nivel socioeconómico, menor percepción de riesgo, en el NSE bajo el 54% de las personas consideró que es probable que sea víctima de un desastre, en el nivel medio el 44% y en el bajo un 33%.

13. En 2009 la pregunta relacionada con desastres naturales pedía a las personas responder si creían o no que podrían ser víctimas de un desastre de origen natural y el 63% de las personas respondieron que sí.



Gráfico 23. Medellín: tomando en cuenta las condiciones del lugar donde vive ¿qué tan probable cree usted que pueda ser víctima de un desastre de origen natural en Medellín?, 2011



Particularmente, quienes consideraron probable que se de un desastre natural en la ciudad indicaron que sienten que principalmente podrían ser vulnerables a un deslizamiento de tierra (56%), un terremoto (40%) o una inunda-

ción (32%). También hay un 18% que dijo que podría ser víctima de una tempestad, un 10% de un huracán y un 8% de un incendio forestal.

Finalmente, pensando en que ocurriera un desastre natural en Medellín, se indagó sobre qué tanto creen los ciudadanos que las autoridades locales están preparadas para atender esta situación, ante lo cual el 47% consideró que están algo o muy preparadas y el 16% que no están preparadas. Esta información es comparable con la misma pregunta realizada en 2009 cuando un 44% dijo que las autoridades locales estaban listas para atender un desastre y el 22% que no estaban preparadas, con lo cual la percepción sobre este particular mejoró entre ambos años.