

Calidad en la atención integral a los niños y adolescentes maltratados. Una nueva cultura en salud

Arturo Perea Martínez,* Arturo Loredo Abdala**

RESUMEN

La calidad de un servicio entendida como la satisfacción plena de quien lo recibe, expresa una política de globalización que incluye la atención ofrecida por las instituciones médicas. La Clínica de Atención Integral al Niño Maltratado (CAINM) del Instituto Nacional de Pediatría (INP), desarrolló un sistema organizado de atención multidisciplinaria que otorga una atención óptima y resolutive del maltrato a un niño, además de su rehabilitación y la de su familia. Es un objetivo adicional, promover un programa de buen trato al menor que permita la prevención del fenómeno en el mundo y que se establezca como una nueva cultura en salud.

Palabras clave: Atención a la salud, calidad de la atención, maltrato al menor.

SUMMARY

The quality of a service, understood as a complete satisfaction of the one who receives it, expresses a globalize policy, which includes the attention given by Medical Institutions. The Integral Attention Clinic of the Battered Child in the National Institute of Paediatrics established an organized multidisciplinary approach offering optimum attention and resolution to the battered child, besides his/her rehabilitation as well as his/her family rehabilitation. An additional goal is to develop a program of excellent attention to children that allows the prevention of the phenomenon in the world and to be set up as a new culture of health.

Key words: Health attention, attention quality, battered child.

La violencia social está presente en la vida cotidiana de casi todas las comunidades humanas del mundo. Los niños, las mujeres, los discapacitados y los adultos mayores constituyen los grupos más vulnerables ante tal situación. Por esta razón, todo profesional que trabaja en el área social debe estar preparado para enfrentarla en su práctica cotidiana pues sin duda, en cualquier momento podrá encontrar franca evidencia de este hecho y por tal motivo, debe afrontarlo directamente con un máximo beneficio para la víctima y una mínima posibilidad de causar mayor daño al resto de la familia.

Ante tal situación, los profesionales en el área médico-social, al momento de ejercer su profesión, tienen la obligación de revisar periódicamente sus programas de investigación y docencia así como el enfoque de su trabajo cotidiano.

Aunque en términos generales, la responsabilidad es personal; no queda ninguna duda de que en los centros hospitalarios y en los de educación superior se tiene la obligación de participar activamente en el desarrollo de ciertas políticas que involucren desde los futuros profesionales hasta los que se encuentran en funciones; también se tiene que incidir en la sociedad no médica, a través de diversos mecanismos, para que básicamente se mantenga informada y actualizada.

Hablando de violencia es necesario enfatizar que actualmente la humanidad vive un momento de transición crítico ya que su comportamiento destructivo y criminal es cada día más evidente.

La violencia en contra de los niños se ha expresado más clara y frecuentemente en todo el mundo lo que ha propiciado que la OMS declare a este fenómeno como un problema de salud pública mundial.

Abocados al fenómeno del maltrato infantil, que en la jerga médica se reconoce como Síndrome del Niño Maltratado (SNM), es fundamental atender los tres aspectos característicos de un problema médico: la atención, la docencia y la investigación, eventos que se

* Médico adscrito a la Clínica de Atención Integral al Niño Maltratado del Instituto Nacional de Pediatría.

** Coordinador General de la Clínica de Atención Integral al Niño Maltratado del Instituto Nacional de Pediatría.

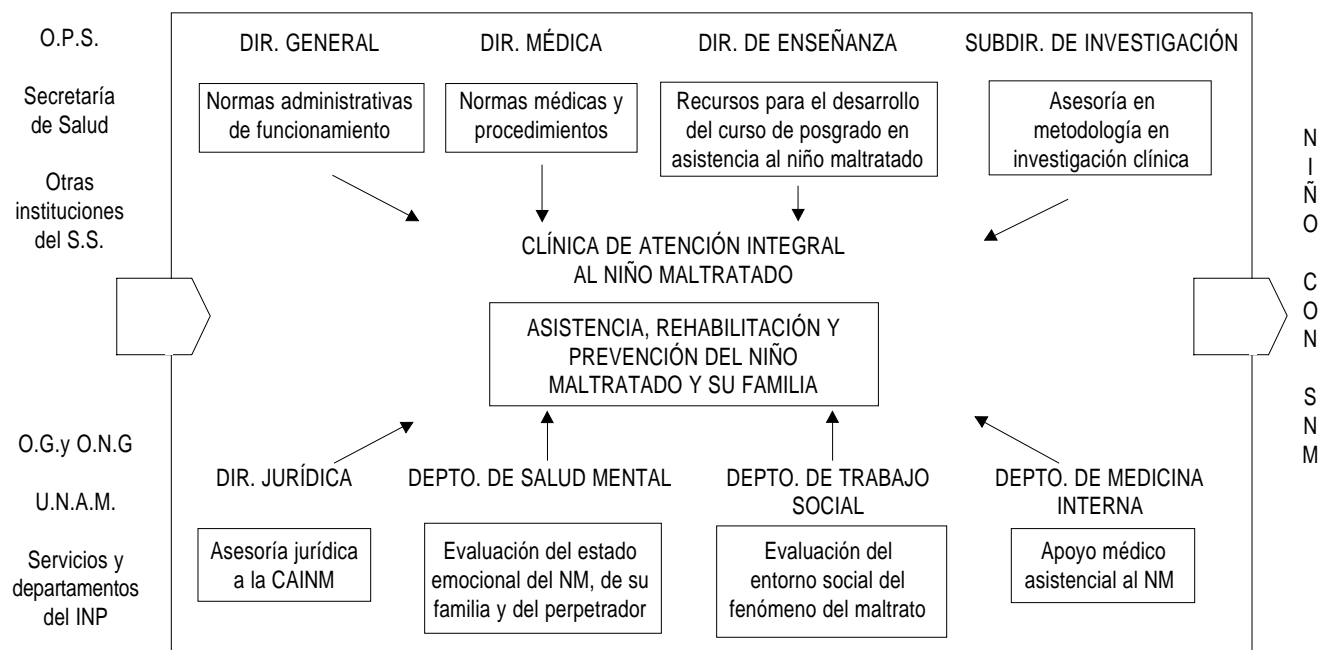


Figura 1. Sistograma de calidad en la Clínica de Atención Integral al Niño Maltratado del Instituto Nacional de Pediatría.

encuentran concatenados y en donde los objetivos básicos son:

- La resolución del problema en el máximo porcentaje posible y en el menor tiempo.
- La prevención del fenómeno. Esta acción es un requisito indispensable para romper el ciclo reproductivo del problema.

En la Clínica de Atención Integral al Niño Maltratado (CAINM) del Instituto Nacional de Pediatría (INP), estos objetivos son logrados a través de un trabajo interdisciplinario durante la atención de estos pequeños.

La metodología y la organización establecidos por CAINM, ha considerado para su ejercicio, la política de globalización sobre otorgamiento de un servicio con calidad.

En esta línea de desempeño, se ha establecido la creación de un sistograma de atención a niños víctimas de maltrato, que describe el proceso general que se sigue para lograr el objetivo fundamental del grupo (Figura 1).

El sistograma define:

- Proveedores.** Aquellas personas y grupos que envían los casos que son atendidos en CAINM-INP. Algunos proveedores, en algunos casos son parte del equipo que dará la solución al problema.
- Misión.** Es la razón de ser del proceso general del servicio. En el caso de CAINM-INP, la misión es: “la

Cuadro 1. Despliegue de flujograma.

| Flujograma* | “Quién hace qué” ** | | | | |
|-------------|---------------------|----|---|---|---|
| | A | B | C | D | E |
| Inicio | | | | | |
| 1 | | | 1 | | |
| 2 | 2 | | | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | | 4 | 4 | | |
| 5 | | 5 | | 5 | |
| 6 | 6 | | 6 | 6 | 6 |
| 7 | | 7 | | 7 | |
| 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| 10 | | 10 | | | |
| Fin | | | | | |

* Función *

** Elemento responsable**

(Ejemplo: evaluación médica: pediatra; evaluación social: trabajadora social; situación legal del menor y del agresor: jurídico; etc.)**

asistencia, la rehabilitación y la prevención del maltrato al menor y su familia”.

- Proceso.** Describe la interacción que existe entre los elementos que constituyen al **sistograma**. En éste encontramos en el centro de su acción, la misión de CAINM, que a su vez es rodeada por los elementos o procesos accesorios. Estos procesos cuentan con su

propia dinámica de acción y quehacer diarios, ajenos en apariencia a la misión de CAINM y que sin embargo su resultado impacta esta última.

4. **Clientes.** El sistograma considera:

- a. *Cliente externo.* Constituido por el niño víctima de malos tratos y el perpetrador del daño. Ellos y sus familias, son los receptores del servicio y los que evalúan bajo sus expectativas, la calidad de la atención recibida, como “buena” o “mala”.
- b. *Cliente interno.* Es todo aquel integrante del proceso central y de los procesos accesorios, que en la satisfacción de su quehacer e interacción, definen la calidad del servicio que proporcionan.

Cada uno de los integrantes del grupo de CAINM-INP tiene perfectamente definidas sus funciones y responsabilidades. Las mismas se encuentran precisadas en un flujograma de atención que permite establecer la eficacia o la deficiencia de cada profesional. Este flujograma de acción, determina quién y cuándo participa. Desde el contacto inicial con el niño maltratado hasta el seguimiento del

caso. En este esquema de funciones, en algunos momentos las acciones de los profesionales es simultánea y coincidente debido a las sesiones interdisciplinarias en que se discierne sobre el diagnóstico y tratamiento del menor.

Es indispensable la cobertura de cada casilla del flujograma para la integración plena de la atención (*Cuadro 1*).

El modelo de atención que se desarrolla CAINM-INP es flexible y tiene una secuencia. El objetivo no es sólo el diagnóstico y tratamiento de cada niño maltratado y de su agresor, incluye también la vigilancia y la prevención de su reincidencia. Las estrategias de acción del flujograma permiten cambios y en consecuencia este siempre debe ser considerado perfectible.

El trabajo de CAINM-INP busca la transición de un modelo de atención médica resolutoria a uno de prevención.

La meta de CAINM-INP es: **una nueva cultura en salud, en donde el buen trato al menor sea la cualidad de nuestras familias y de nuestra sociedad.**

La visión del grupo es: **convertirse en el equipo líder en atención integral al niño maltratado en Latinoamérica.**