





# Cuando de salud se trata, ¿a dónde acuden las personas?

Ivan Alonso Gómez – Karen Alexandra Valero  
Universidad Santo Tomás (Bogotá, Colombia)

Logos de las organizaciones en la que trabajan los autores

## Introducción

Esta investigación surgió de la cercanía del equipo de investigación con el sector farmacéutico, específicamente con las droguerías populares, viendo a diario las situaciones que se presentan en estos establecimientos y las relaciones sociales que se establecen entre la comunidad en torno al tema de la salud, los servicios que son requeridos y la percepción de las personas frente a este tema. Además porque este tema no es abordado frecuentemente, especialmente en el campo de la comunicación, por lo que se consideró que se podía tener una mirada más cercana en torno a la relación comunicación – salud.

En este sentido, esta investigación se basa en conocer y analizar las relaciones vecinales y sociales de los/as habitantes de los barrios San Bernardino y La Palestina de la localidad de Bosa y Sabanas del Dorado y Villa Claver de la Localidad de Engativá con las droguerías como instituciones de respuesta a las situaciones o crisis de salud en estas zonas respectivamente, y a su vez, conocer si las droguerías son consideradas como lugares en donde se supe la falencia del servicio de salud y se instauran relaciones sociales que van más allá de la venta de un producto.

Ya que, aunque teniendo algunas personas SISBEN, Entidades Promotoras de Salud (EPS) y centros de salud en las localidades objeto de esta investigación acuden a las droguerías de su barrio para solicitar servicios de salud que puedan prestarle estos establecimientos ya que algunas personas presentan inconformidad con el servicio de salud prestado por las EPS y centros de salud y hospitales, además porque a nivel nacional se han presentado diversos casos de atención inadecuada a los/as pacientes y usuarios de los servicios de salud que prestan las EPS.

## Objetivos

**Objetivo general:** Analizar las relaciones sociales y vecinales generadas por los servicios de salud que prestan las droguerías de las localidades de Bosa y Engativá, en su zona central respectivamente, como instituciones de respuesta a las situaciones o crisis de salud en estas zonas específicas.

Objetivos específicos:

- Conocer qué tipo de relaciones se establece entre los usuarios y el grupo de atención de la droguería en torno a las situaciones de salud
- Observar y analizar qué tipo de población acude con mayor frecuencia a las droguerías para realizar consultas o solicitar atención respecto a su salud.
- Identificar las consultas más frecuentes que realizan los/as habitantes de las localidades de Bosa y Engativá al acudir a las droguerías

## Metodología

Esta investigación tuvo un enfoque hermenéutico interpretativo para la cual se utilizó el método de investigación cualitativa, y se apoyó en algunos datos cuantitativos, teniendo en cuenta que buscó identificar información de tipo cualitativo a través de la interacción con la comunidad, de acuerdo con el objetivo mencionado para la investigación la cual se apoyó en estadísticas a nivel de usuarios para identificar información clave para la interpretación y conocimiento de las razones y argumentos de los/as habitantes de las localidades de Bosa y Engativá en su zona central para considerar las droguerías como instituciones vecinales y suplemento informal de respuesta a las situaciones o crisis de salud en estas zonas respectivamente.

Para tal fin, se determinaron tres etapas para llevar a cabo la investigación:

**Etapas de diagnóstico:** En esta etapa se utilizó la observación participante en las droguerías seleccionadas de los barrios Villa Claver y Sabanas del Dorado (Engativá) y San Bernardino y Palestina (Bosa), observando y participando en la actividad de estos establecimientos y a las personas que acuden allí (usuarios/clientes) así como el servicio que se les presta por parte de los farmacéuticos.

Se llevó a cabo un diario de campo en el cual se evidencian los principales sucesos cotidianos de estos establecimientos de las localidades de Bosa y Engativá cuyas fuentes e informante clave para el mismo fueron los/as farmacéuticos y usuarios/as.

En el diario de campo se consignaron experiencias, datos y detalles como el lenguaje y sus significados, el día a día en la actividad de los establecimientos y de los/as usuarios que acuden allí.

En esta etapa se logró determinar la frecuencia con la cual realizar la observación participante en acuerdo con el/la farmacéutico encargado/a del establecimiento y conocer un panorama de la dinámica de las droguerías y su relación vecinal con los/as habitantes de estos barrios seleccionados para la investigación.

**Etapas de trabajo de campo:** Se aplicaron las técnicas de entrevista a farmacéuticos de las droguerías seleccionadas para realizar la investigación, en total 3 entrevistas documentadas en video, así como imágenes fotográficas y audiovisuales de algunos casos y pacientes que acudieron a las droguerías y que autorizaron tomar las imágenes; así como encuestas escritas que se realizaron a los clientes consumidores de la farmacia y a habitantes de sus alrededores. Se utilizaron preguntas cerradas, algunas con opción múltiple, dejando espacio abierto para sus observaciones y de igual manera preguntas mixtas. Se utilizaron encuestas como información de apoyo ya que es una investigación cualitativa.

En total se realizaron 40 encuestas en las dos localidades ya que habiendo llegado a este número de encuestas y al realizar su lectura se determinó una tendencia en las respuestas dadas y en diálogo con los/as farmacéuticos, quienes informaron que estas respuestas pueden ser una constante, se decidió dejar como evidencia las 40 encuestas realizadas.

Además se realizó una exploración a los registros que poseen estos establecimientos sobre las primeras causas de enfermedad en los barrios seleccionados con el fin de conocer los síntomas o enfermedades más frecuentes por las que asisten allí los usuarios del sistema de salud y su opinión frente a las droguerías como instituciones vecinales.



**Etapas de análisis y conclusiones:** Una vez realizado el trabajo de campo y de obtener las entrevistas, encuestas y la información consignada en el diario de campo, se procedió a realizar la recopilación de datos e información y hacer el análisis de los mismos, obteniendo respuesta a las preguntas formuladas y alcanzando los objetivos propuestos para la investigación. En esta etapa se realizó la sistematización de la información.

## Resultados

**Interacción y relación social y vecinal:** diálogos entre farmacéutico – habitantes del barrio (vecinos) que acuden a las droguerías para solicitar un servicio. Ya que de acuerdo con María Gracia Castillo (2002), en los barrios tradicionales se encuentran diferentes establecimientos que conforman un entorno cercano y satisfacen las necesidades más comunes. Este tipo de cercanía conlleva a que la actitud de los clientes no sea defensiva ni ofensiva si les toca esperar algunos minutos para ser atendidos, sino al contrario, la actitud de la gente es cordial, además, teniendo en cuenta que la totalidad de las personas encuestadas acuden a la droguería por temas de salud y acuden siempre a la misma farmacia. En este sentido, en diálogo con el farmacéutico, en promedio acuden a diario a la droguería: 70 y 100 personas, no todas son por temas de salud.

**Atención/Servicio:** percepción relacionada con los servicios recibidos y la experiencia del farmacéutico

Se pudo percibir que los servicios más solicitados son inyecciones para temas respiratorios y compra de medicamentos con o sin fórmula médica, aunque no todos los días se presentan las mismas consultas.

También, que las razones principales por las cuales las personas acuden a las droguerías, además de los temas de salud, son por la cercanía, ahorro de tiempo, el no tener que esperar días por una cita médica, solución pronta a sus males de salud y por la atención rápida recibida y mejor servicio.

En consecuencia de lo anterior, la totalidad de las personas se manifestaron conformes con la atención recibida en la droguería y quienes acudieron allí encontraron solución a sus necesidades, además de considerar como excelentes las facultades del farmacéutico para atender las situaciones de salud, ninguno/a las considera deficientes.

**Confianza:** sensación percibida con relación a al trato humano y profesional que reciben en los establecimientos

En este aspecto, el tipo de población que acude con mayor frecuencia para realizar consultas o solicitar atención respecto a su salud son Adultos (60%) y niños (40%), en este sentido, las personas que acuden a las droguerías manifestaron y demostraron confianza hacia los/as farmacéuticos en el sentido en que no solo se limitan en expresar su necesidad específica en atención de salud u otro servicio sino que también exteriorizan sus experiencias, confían historias, anécdotas personales y familiares, sucesos y antecedentes relacionados con la salud también de tipo personal y familiar.

**Uso de la droguería:** Como establecimiento de servicios de la salud y su permanencia (tiempo) en el sector. Relacionado también con la cercanía espacial y por la cotidianidad de los habitantes del barrio.

Las farmacias que hicieron parte de la investigación funcionan en cada uno de los barrios desde hace 8 y 15 años con ubicación permanente en el mismo lugar.

En cuanto al uso de la droguería los clientes acuden allí para realizar consultas y solicitar servicios de salud principalmente, pero también para adquirir productos de uso personal que también tienen disponibles las farmacias en las cuales se realizó esta investigación. Las personas encuestadas y entrevistadas manifestaron en su mayoría que ante una situación de salud, acuden inicialmente a la droguería. La mitad de ellas lo hacen las veces que lo consideren necesario, una tercera parte lo hacen cuando se sienten enfermos y la otra parte entre una y dos veces al mes.

## Conclusiones

Por parte de los/as usuario/as que asistieron existe un grado de confianza y de cierta familiaridad con el farmacéutico ya que el saludo fue muy cercano (por el nombre del/a farmacéutico), además que el trato del farmacéutico hacia los/as usuarios/as también fue muy cordial y cercano con expresiones como “mija”, “cualquier cosa me llama”...

Las personas acuden a la droguería no solo para compra de medicamentos o productos de aseo sino que van en busca de un diagnóstico el cual confían al farmacéutico además de los medicamentos que él les formula, la comunicación entra a jugar un papel importante, ya que se establece un diálogo que va más allá de una consulta en temas de salud ya que comparten experiencias o anécdotas o incluso piden consejos u opiniones.