

# Umbral de utilización de la atención primaria de salud

09 Enero 2024

## Puntos clave

- Las tasas de utilización de la atención de la salud son indicadores importantes del nivel de acceso y aceptabilidad de los servicios sanitarios.
- Al analizar las tasas de utilización, piense en si puede agrupar los datos sobre los niveles de uso de los establecimientos de salud por sexo, edad y, cuando sea relevante, procedencia, origen étnico y situación de discapacidad.
- El término “población” incluye a todas las personas que asisten a los establecimientos de salud, sean ciudadanas de un país o refugiadas.
- Los estándares aplican tanto en los campamentos de refugiados como fuera de ellos (incluidos los entornos urbanos).

## 1. Líneas generales

Los estándares detallados en esta sección hacen referencia a los aspectos básicos del acceso a una atención de la salud de calidad y a la utilización de los servicios.

La tasa de utilización de los servicios de salud es un índice de las nuevas visitas que reciben los establecimientos de salud en un año. Si la tasa es menor a la esperada, puede ser un indicio de que la población no cuenta con suficiente acceso a los servicios de salud. Esto quizás se deba a una deficiencia en la calidad, a obstáculos directos o indirectos relacionados con los costos, a preferencias por otros servicios, a una sobreestimación de la población o a otros problemas en el acceso. Si la tasa es alta, puede ser indicio de que la población está “sobreutilizando” los servicios de salud. Esto podría deberse a la existencia de un problema de salud pública determinado, a que las cifras de población han sido subestimadas o a problemas de acceso en otro lugar.

La cantidad de consultas que atiende un profesional calificado por día mide el volumen de trabajo, que constituye un indicador indirecto de la calidad de la atención. Una tasa elevada de consultas en combinación con una tasa adecuada de utilización de la atención de la salud pueden ser reflejo de una dotación reducida de personal dentro del establecimiento.

## 2. Relevancia para operaciones de emergencia

En una situación de emergencia, a menudo los sistemas de salud y la prestación de servicios de atención sanitaria se ven interrumpidos o perjudicados. Es posible que haya obstáculos de acceso a los establecimientos de salud, además de que falte personal idóneo. Por lo tanto, es importante monitorear la utilización de los servicios y el volumen de trabajo del personal sanitario.

## 3. Guía principal

### Fase de emergencia

Parámetro de emergencia

- Tasa de utilización de establecimientos de salud: entre 1 y 4 nuevas consultas por persona por año.
- La cantidad de consultas por profesional calificado por día es menor a 50.

Siempre que sea posible, debe diferenciarse entre visitas nuevas o visitas ulteriores en las consultas ambulatorias. Sin embargo, en una emergencia puede ser difícil distinguir entre visitas nuevas o ulteriores, por lo que generalmente se combinan en un total de visitas que se puede usar de modo indirecto para calcular la tasa de utilización de los establecimientos de salud.

### Fase posterior a la emergencia

Los parámetros indicados anteriormente aplican tanto durante la emergencia como en las fases posteriores a esta.

### Lista de verificación para el umbral de utilización de la atención primaria de salud

- Desarrollar o adaptar herramientas de recopilación de datos (libro o planillas de registro) para llevar un control de las consultas, que distingan entre visitas nuevas o ulteriores.

- Garantizar que todos los médicos que trabajan en un establecimiento sanitario en particular lleven registro de los pacientes ambulatorios de manera uniforme.
- Hacer un seguimiento de las tasas de utilización de los establecimientos de salud y de las consultas por médico y por día.

## 4. Estándares

Proyecto Esfera, Norma 1.1 sobre sistemas de salud: Prestación de servicios de salud

La población tiene acceso a una atención de salud integrada y de calidad, que es segura, efectiva y orientada al paciente.

Parámetros e indicadores del ACNUR

Tasa de utilización de establecimientos de salud: entre 1 y 4 nuevas consultas por persona por año.

### Anexos

[\(Spanish\) The Sphere Handbook, 2018](#)

[UNHCR Standards and Indicators Guide, 2019](#)

## 5. Enlaces

[El Manual Esfera, 2018 ACNUR, iRHIS \(sistema integrado de información sanitaria de los refugiados\)](#)

## 6. Contactos principales

ACNUR, División de Resiliencia y Búsqueda de Soluciones, Sección de Salud Pública:  
[hqphn@unhcr.org](mailto:hqphn@unhcr.org)