



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud
CIES/UNAN-MANAGUA

Maestría en Salud Pública
2021-2023

TÍTULO DEL INFORME FINAL DE TESIS

**Percepción de la atención dirigida a las personas con diagnóstico de VIH en las
Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero
2023.**

Autor:

Scarlett Liseth Gámez Tinoco.
Licenciada en Enfermería

Tutor:

MSc. Mario José Hurtado.
Docente e investigador

Managua, Nicaragua, Julio del 2023.

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
CARTA AVAL DEL TUTOR.....	III
RESUMEN	IV
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES	2
III. JUSTIFICACIÓN.....	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
V. OBJETIVOS	6
VI. MARCO TEÓRICO.....	7
VII. HIPOTESIS.....	21
VIII. DISEÑO METODOLÓGICO.....	22
ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	22
TIPO DE ESTUDIO	22
ÁREA DE ESTUDIO	22
UNIVERSO	22
VARIABLES DE ESTUDIO POR OBJETIVO:.....	23
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	24
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	24
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	24
PLAN DE ANÁLISIS	24
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	25
CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	25
TRABAJO DE CAMPO.....	25
IX. RESULTADOS.....	26
XI. CONCLUSIONES	44
XII. BIBLIOGRAFÍA.....	46
XIII. ANEXOS	50



DEDICATORIA

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre y a mi padre (q.e.p.d), que estando en vida me dio un ejemplo de superación y de lucha constante, a mi esposo por su apoyo incondicional y por siempre creer en mí. A todos ellos les dedico este presente trabajo, porque han fomentado en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida.

Scarlett Liseth Gámez Tinoco.



AGRADECIMIENTOS

Primeramente, dar gracias a Dios, que siempre me da la oportunidad de mejorar, por la voluntad y fe de seguir en este proceso arduo. A mi madre, hermana, hermano y esposo por brindarme el apoyo incondicional en este proceso.

Al Ministerio de Salud, al SILAIS Matagalpa, por confiar en mis capacidades para poner en prácticas los conocimientos obtenidos en esta Maestría y mejorar el servicio de la población.

Al Centro de Investigación y Estudios de la Salud CIES/UNAN-Managua por darme la oportunidad de enriquecer mis conocimientos para mejorar mi trabajo diario.

Al personal de las Clínicas de Atención Integral de Matagalpa, por el apoyo brindado para poder realizar las encuestas.

Scarlett Liseth Gámez Tinoco.



CARTA AVAL DEL TUTOR



CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
CIES-UNAN, Managua



CARTA AVAL DEL TUTOR

Por este medio hago constar que luego de haber acompañado en las diferentes etapas del proceso de elaboración de tesis, el informe final de investigación de tesis se encuentra conforme a lo que establece la guía metodológica para elaborar tesis de posgrado del CIES-UNAN Managua. Así como el cumplimiento del reglamento del sistema de estudios de posgrado y educación continua SEPEC- UNAN-MANAGUA. Aprobado por el Consejo Universitario en sesión ordinaria No. 21-2011, del 07 de octubre 2011. De acuerdo al capítulo II sección primera, Artículo 97, inciso D y título II, Artículo 107. Inciso G. los cuales hacen referencia de la aprobación del tutor o director de tesis como requisito para proceder con el acto de defensa.

A continuación, se detallan los datos generales de la tesis:

- Nombre del programa de Maestría: Salud Pública
- Sede y cohorte: Managua, 2021-2023
- Nombre del Maestrando: Scarlett Liseth| Gámez Tinoco
- Nombre del tutor: Mario José Hurtado

Título de la tesis: **Percepción de la atención dirigida a las personas con diagnóstico de VIH en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.**

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua, a los 17 días del mes de agosto del año 2023.

Atte. _____

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. J. Hurtado'.

MSc. Mario José Hurtado
Docente Investigador
CIES-UNAN, Managua

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción de la atención dirigida a las Personas diagnosticadas con VIH en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua en enero 2023.

Diseño: Se realizó un estudio descriptivo con técnicas cualitativas y cuantitativas con un corte transversal, teniendo un universo de 165 personas en TARV de las clínicas y con una muestra por conveniencia de 49 personas a encuestadas de los diferentes Municipios. Se utilizó una ficha de recolección de datos a través de una encuesta con preguntas cerradas y abiertas lo que facilitó ejecutar entrevistas individuales dirigida a las personas VIH y además el instrumento contenía variables según los objetivos a desarrollar como: género, edad, procedencia, identidad sexual, escolaridad, procedencia, ocupación, etc.

Resultados: De 49 encuestados se encontró que el mayor porcentaje son de género masculino, que los grupos de edad más altos fueron entre 20 a 29 años con 18 (36.7%) pacientes; que 40 (82%) son heterosexual y homosexual 7 (14%), que a 47 (96%) respetaron su privacidad, y que un 47 (95%) valora buena la atención.

Conclusiones: Se valora la satisfacción de los usuarios alta para la atención brindada ya que se obtiene un 96%, en relación a expectativas evaluadas por los encuestados respetaron su privacidad, el personal de salud les brindó consejería en el momento de la atención. El de mayor porcentaje fue Empatía, donde calificaron con una buena atención y que volvería nuevamente a la clínica para ser atendidos nuevamente.

Palabras Claves: Percepción, expectativas, calidad de atención, satisfacción del paciente.

Correo Electrónico del Autor: scarlettgamez262@yahoo.com

I. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de garantizar la calidad en las prestaciones de salud en los países de América Latina y el Caribe, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), desde los años ochenta viene desarrollando esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención de los servicios de salud. (OPS, 2019).

La falta de calidad se puede manifestar de múltiples formas incluyendo: servicios de salud inefectivos, servicios ineficientes y limitada accesibilidad, lo que genera al final insatisfacción de los usuarios y de los proveedores de los servicios de salud. (González, 2012).

En la actualidad el VIH, es considerada como un problema de salud pública por ser una de las enfermedades mortales más relevantes. En el mundo 28,2 millones de personas tenían acceso a la terapia antirretroviral al cierre de junio de 2021; 37,7 millones de personas vivían con el VIH; 36,3 millones de personas fallecieron a causa de enfermedades relacionadas con el VIH desde el comienzo de la epidemia. En Nicaragua al 2018 se registran un total de 4,991 personas en Terapia Antirretroviral, la cobertura del TARV es del 61%, se ha avanzado en la descentralización en las Clínicas de Atención Integral. (OMS, 2022).

El objetivo del estudio es conocer la percepción de la atención dirigida a las Personas diagnosticadas con VIH en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua en enero 2023.

II. ANTECEDENTES

Castillo Juárez, B.E, (2021), Perú. Tesis de Percepción de pacientes con VIH/SIDA sobre la atención odontológica en Asociación por la Vida. Los resultados mostraron que la percepción en general fue de 70.87% indicando un nivel de satisfacción muy alto, además la percepción de los pacientes sobre la relación interpersonal indico un nivel satisfactorio de 53.4 %, el 53.4% un nivel satisfecho con respecto a la forma de enseñar la correcta higiene bucal, el 49.5% se mostró satisfecho con respecto a la puntualidad del odontólogo, el 55.3% se mostraron satisfechos con respecto a la forma en que el odontólogo explica el tratamiento, el 43.69% de pacientes femeninos tuvieron una percepción muy satisfecha, al igual que el grupo etario 36.89%, al igual el grado de instrucción secundaria con 41.75%. Se concluye que la percepción de los pacientes portadores del VIH/SIDA de la asociación por la vida sobre la atención odontológica fue muy satisfecha.

Torres Sánchez, K.F (2021), Perú. Calidad de atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente que acude al Servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco. Según los resultados obtenidos para determinar el nivel de percepción de la calidad de atención de enfermería. Donde se puede observar 30.0% perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42.9% lo ubican en el nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de calidad de la atención de enfermería, para determinar el nivel de satisfacción según la expectativa y percepción de los encuestados. Se obtuvo que, el 38.6% señalan que existe un bajo nivel de satisfacción; el 40.0% ubican su satisfacción en el nivel medio y el 21.4% manifiestan estar altamente satisfecho.

Díaz Jirón, R.X (2021), Nicaragua. Percepción de los Usuarios en relación a calidad de atención del Programa VIH del Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila bolaños” Managua, Nicaragua, Primer Semestre 2021. Es un estudio descriptivo, según los resultados a nivel general los usuarios del Programa VIH percibieron buena atención, obteniendo nivel de satisfacción mayor la dimensión Seguridad con 98% y los criterios con mejor puntuación fueron Inspirar confianza y Disposición de ayuda con 4.9 de 5 puntos posibles. Se concluyó que, según percepción de las cinco dimensiones de calidad, fueron catalogadas por los

usuarios del Programa VIH, de manera satisfactoria y totalmente satisfecho con la atención recibida.

Castellón Sequeira, R. J (2019), Nicaragua. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. Es un estudio de descriptivo de corte transversal. Universo de 550 usuarios, muestra 227 usuarios, técnica través de encuesta, instrumento cuestionario de SERVQUAL, en los resultados se obtuvo el 54,6% fueron mujeres, grupo etario 50-59 años con 34,3%, el mayor porcentaje de satisfacción en expectativas, para Empatía 95,0% y en percepción fue Confiabilidad con 89,49%. Capacidad de respuesta, con menor porcentaje en expectativa 89,3% y percepción 74,24%.

Villa Sierra, L.A (2019), Colombia. Percepción de pacientes con VIH/Sida sobre consulta odontológica en IPS de Santa Marta – Colombia, donde participaron 64 pacientes con VIH/SIDA de una IPS de la ciudad de Santa Marta, el 65,6% expresó nunca percibir rechazo por parte del odontólogo, el 25% refiere haber experimentado algún rechazo por lo menos una vez y un 9,4% siempre se siente rechazado. Conclusiones: Existe la necesidad de abordar esta enfermedad no sólo desde el aspecto clínico, sino también desde lo social, para educar tanto al profesional de la salud como a la comunidad, sobre avances científicos, el estudio de esta patología y los riesgos reales de contraerla, para desmitificar esta afección y erradicar la discriminación hacia los pacientes.

III. JUSTIFICACIÓN

El Ministerio de Salud en su calidad de ente rector del sector salud, a fin de dar cumplimiento a los compromisos del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional (GRUN), de proveer salud gratuita y atención oportuna y de calidad a los Nicaragüenses y en el marco del desarrollo del Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFC) ha venido impulsando estrategias dirigidas a mejorar los procesos de atención, siendo la vigilancia de la calidad y el mejoramiento continuo de la misma como uno de los ejes fundamentales . (MOSAFC)

En Nicaragua el VIH es una epidemia concentrada en Población Clave lo que dificulta su seguimiento y lo que ocasiona una mala adherencia de tratamiento debido a sus estilos de vida. Aunque en nuestro País contamos con leyes y resoluciones que defienden el derecho de la población LGBTIQ+ todavía encontramos en nuestras Unidades de Salud desconocimientos por el Personal de Salud acerca de estas leyes. (MINSAL, 2013).

Además, con este estudio se pretenden obtener el grado de percepción de la atención recibida en las clínicas de atención integral y mejorar la calidad de atención adecuado por parte del personal de salud y así a reducir la insatisfacción de las personas sujetas a estudio. De la misma manera, revelará oportunidades de mejora en el personal e institución, permitiendo modificar los enfoques de atención, y evitar insatisfacción y poder mejorar la forma de atención en los servicios de atención en las Clínicas de Atención VIH.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ante la gran demanda de atención en los establecimientos de salud, es necesario conocer la percepción de las personas que son atendidas diariamente y mejorar la satisfacción de las personas.

En las clínicas de atención integral del Programa VIH se tiene un total de 165 personas en TARV en el Departamento, con un total de consultas semanal de 20 a 30 personas y con un total de captaciones anualmente de 35 a 40 casos nuevos.

Las Personas VIH no se escapan a este proceso de insatisfacción por las diferentes situaciones que acaecen de su atención de salud en las unidades asistenciales, por lo planteado anteriormente se formula la siguiente pregunta:

¿Cuál es el grado de percepción de los usuarios en la atención dirigida a las Personas diagnosticadas con VIH en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua en enero 2023?

Para ellos se plantea las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuál es la descripción de las características sociodemográficas de los sujetos a estudio las cuales son procedencia, edades, género, orientación sexual, estado civil, residencia, ocupación, religión, nivel académico y ocupación?
2. ¿Cómo se identifica las expectativas en relación a la atención de salud brindada?
3. ¿Cuáles es el grado de satisfacción en relación a la atención de salud recibida en los sujetos de estudio?

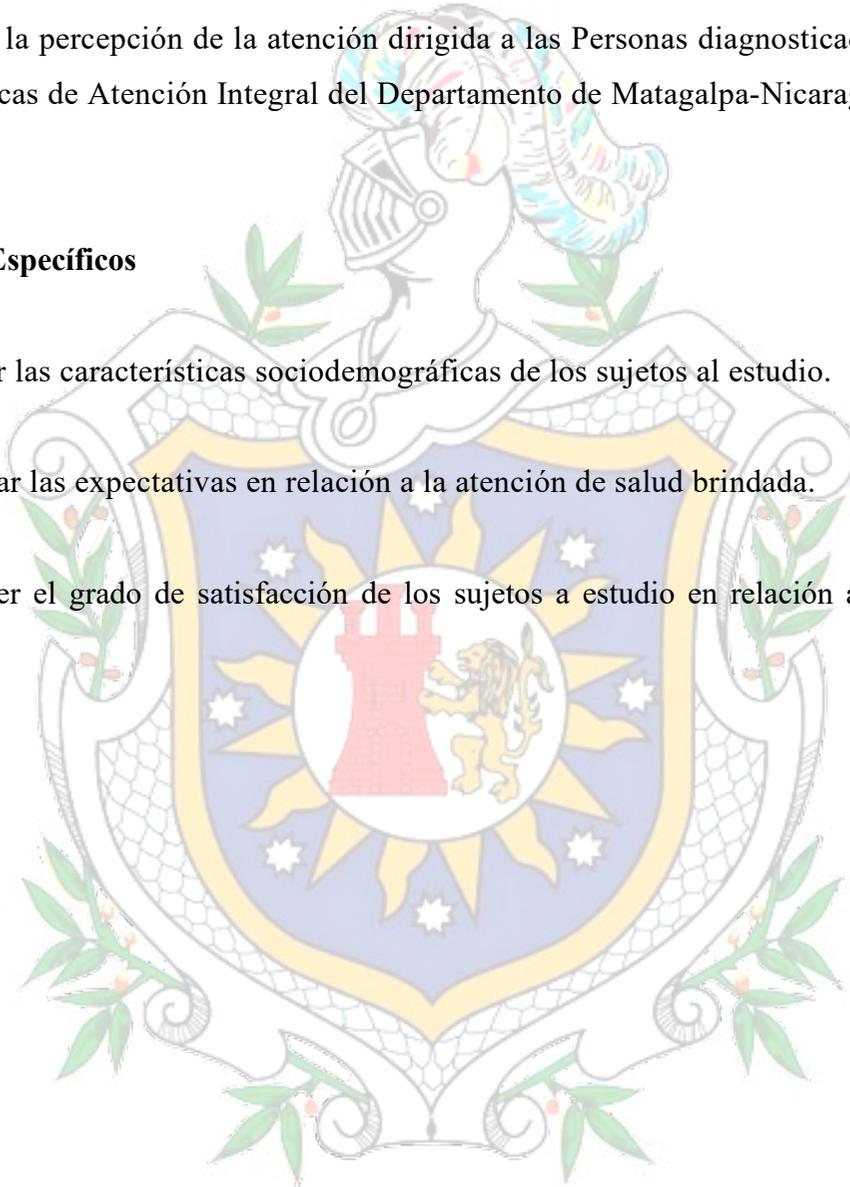
V. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la percepción de la atención dirigida a las Personas diagnosticadas con VIH en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua en enero 2023.

Objetivos Específicos

1. Describir las características sociodemográficas de los sujetos al estudio.
2. Identificar las expectativas en relación a la atención de salud brindada.
3. Reconocer el grado de satisfacción de los sujetos a estudio en relación a la atención recibida.



VI. MARCO TEÓRICO

Calidad.

La calidad de un servicio es un término muy complejo y polémico, independientemente del área de que se trate. Es determinada por la manera en que las necesidades son atendidas y su evaluación es traducida por las percepciones de los usuarios en relación al servicio que reciben.

Alcanzar una medida confiable y validada de la satisfacción de los usuarios es una de las mayores preocupaciones de los proveedores de servicios, por lo que se han tomado en cuenta las percepciones de los usuarios y la incorporación de las expectativas de estos para determinar la calidad percibida de los servicios a partir de la diferencia entre estas. Por lo tanto, la calidad está dada por la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios en relación al servicio recibido (Calixto-Olalde et al, 2011).

La calidad de atención en organizaciones de servicios ha sido interpretada de múltiples formas. Para Joseph Juran, la calidad representa “aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias”. Para W. Edwards Deming, “el cliente es quien define la calidad final del producto y debe ser establecida para satisfacer sus necesidades y expectativas”, por tanto “la calidad se define en términos de quien la valora”.

A. Donabedian, introduce el enfoque de estructura, proceso y resultado e interpreta la calidad como “una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso”. La concepción de calidad según Gronross C, requiere de una activa interacción entre el comprador y el proveedor (Cabello & Chirinos, 2012).

En la actualidad, las actitudes, el comportamiento y los aspectos emocionales de los usuarios han tomado importancia en el análisis de la calidad del servicio y se han incorporado variables como las expectativas y percepciones donde, según numerosos investigadores

como Albacete, et al. (2005), Grönroos (1984) y Santomá (2004), el cliente es la figura central, el juez y eje de la calidad. (Kotler, Bowen y Makens, 2005) (Ibarra-Morales, 2014).

Evaluación de la calidad.

Para poder ser evaluado por los profesionales o los pacientes, este concepto multidimensional debe ser comprendido desde diferentes dimensiones, como desempeño técnico, acceso a los servicios, efectividad de la atención, eficiencia de la prestación de servicios, relaciones interpersonales, continuidad de servicios, seguridad, infraestructura física, comodidad y elección (Cabello & Chirinos, 2012).

Calidad de servicio:

Es el cumplimiento de un servicio en satisfacer las necesidades y deseos de los pacientes; esta se puede medir desde distintos enfoques, siendo desde el punto de vista del usuario el más reconocido (Maggui Vera, 2018).

La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa (Nishizawa, 2014).

Expectativas.

Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa.

Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio. El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente.

Además, las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil (Nishizawa, 2014).

Percepción.

La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa. Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles (Nishizawa, 2014).

Satisfacción de los usuarios.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario (García Miranda, 2013).

Algunos autores agregan que la satisfacción del usuario depende en gran parte de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado de acuerdo a sus expectativas, del trato personal que recibieron y con la amabilidad con la que fue brindado el servicio (Torres, 2015).

En ese sentido, tal como lo plantean Walker et al. (2005), para que las medidas de satisfacción al cliente sean de utilidad; deben considerar dos aspectos: (1) las 10 expectativas y preferencias de los clientes respecto a las diversas dimensiones de calidad de producto y servicio, (2) las percepciones de los clientes acerca de qué tan bien está satisfaciendo la compañía esas expectativas.

En el mismo orden de ideas, Lehman y Winer (2007; 159), hacen referencia a que «la calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente» y para ello es esencial medir tres aspectos: (1)

Expectativas del desempeño / calidad, (2) Percepción de desempeño / calidad, (3) Brecha entre las expectativas y el desempeño (Ibarra-Morales, 2014).

Las encuestas de satisfacción de usuarios, requieren de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez, por lo tanto, es necesario contar con encuestas validadas, confiables y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los pacientes externos en servicios de salud y que permitan implementar acciones de mejora (Cabello & Chirinos, 2012).

En el (2019) Latino Gaitán, J.S, realizó un estudio de Satisfacción de Usuaris, sobre la Calidad de Atención Prenatal recibida en Consulta Externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua. El **objetivo** Evaluar el grado de satisfacción de las usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida, en el servicio de ginecoobstetricia, es un estudio de corte transversal, según los resultados del estudio el 80% de las usuarias encuestadas son del área urbana entre las edades de 20 a 29 años de edad, siendo el 80% universitarias. Al evaluar percepciones, se obtuvo en la dimensión, Empatía un 97,26% Confiabilidad de la atención con una evaluación del 92%, la capacidad de respuesta de la unidad se valora según las encuestas con 87.21%, obteniendo los puntajes más bajo la atención por el personal de farmacia con un 60%.

En el primer trimestre de 2016, Cotes D, Tapie, Cuspid, Cabrera Salazar, & Achicanoy, Martínez, de la Universidad CES Medellín-Universidad Mariana Pasto, realizaron un estudio sobre la calidad de atención en el servicio de consulta externa, del Hospital Lorencita Villegas de Santos del Municipio de Samaniego, obteniendo que: El 66% de usuarios externos encuestados, manifestó satisfacción global en la prestación del servicio, siendo las principales quejas, la no atención en el horario programado, demora en la entrega de medicamentos, falta de confianza en el médico y de comodidad en las áreas de espera y la no comprensión de la explicación brindada por el profesional. Solo el (34%) de los usuarios estuvieron satisfechos con el servicio de atención brindado (Cotes D, Tapie, Cuspid, Cabrera Salazar, & Achicanoy, Martínez, 2016).

Situación de VIH:

En Nicaragua el primer caso de VIH se presentó en 1987, en el Departamento de Rivas, presentando una tendencia del comportamiento de la Epidemia hacia el incremento sostenido, con una epidemia de tipo concentrada (**Plan Estratégico Nacional, 2020-2022**).

En el 2018 las gráficas muestran 3 departamentos clasificados de alto riesgo entre ellos Chinandega, Managua y la RAAN mayoría de ellos son zonas fronterizas y presentan factores de riesgos múltiples ante el VIH tales como: sexo comercial, poblaciones móviles que se trasladan desde Costa Rica y Honduras. Siete departamentos en mediano riesgo (León, RAAS, Masaya, Granada, Rivas, Chontales y Carazo) 8 departamentos se encuentran clasificados como de bajo riesgo (Boaco, Madriz, Estelí, Jinotega, Río San Juan, Nueva Segovia, Matagalpa y las Minas) cabe señalar que, en el 100 % de los departamentos existe transmisión activa de VIH (**Plan Estratégico Nacional, 2020-22**).

En 2011 se realizó estudio de prevalencia de VIH en población de privados de libertad en ocho centros penitenciarios de Nicaragua con una muestra de 1,097 privados encontrando un total de 6 personas con resultado positivo para una prevalencia puntual de 0,55%. La población de mujeres privadas de libertad estudiadas fue del 52 % (140), no se obtuvieron resultados positivos en este grupo de población (**Yuber Lazo, 2019**).

Efectos del VIH y el SIDA sobre la demografía y la salud los países seriamente afectados por la epidemia del VIH han presenciado una oleada de mortalidad y un descenso en la esperanza de vida en la última década, como se detalla a continuación; pero debido a que los países gravemente azotados en el África subsahariana también tienen altos niveles de fecundidad (el promedio de hijos por mujer) y la mayoría cuentan con poblaciones relativamente pequeñas, la epidemia no ha resultado en una reducción demográfica en la región.

En unos pocos países, como Botswana, Lesotho y Sudáfrica, el crecimiento demográfico se ha reducido drásticamente, e incluso ha llegado a parar debido el VIH, pero el crecimiento

general en la región supera el de otras regiones del planeta. Incluso con la mortalidad debida del VIH, se proyecta que la población del África subsahariana aumente de 767 millones en 2006 a 1.700 millones en 2050.

Aun así, el VIH ha representado un tremendo costo para las sociedades. Es la cuarta de las principales causas de muerte en todo el mundo, y la primera en el África subsahariana. En 2005, ONUSIDA estimaba que 3,1 millones de adultos y niños habían muerto de SIDA, 2,4 millones de ellos en el África subsahariana.

Factores demográficos, prácticas sexuales y características del VIH asociado a la percepción de estigma sexual y las practicas and HIV characteristics associated with stigma perception John Edison Cardona Garzón 1.

Se encontró que la mayoría de las personas pertenecen al sexo masculino con un 83,9%, la edad promedio de los encuestados fue de 39,38 y la más frecuente de 30 años, 51,2% viven en estratos medios, mientras que 48,8% en estratos bajos, los estudiantes se presentan con menor proporción (8,3%), su nivel educativo presenta su mayoría con niveles de primaria y secundaria solamente (56,2%) mientras que su estado civil son mayoría los solteros con 67,3%.

La identidad de género predominante fue la Homosexual con 51,2%, sus prácticas sexuales se observan que la mayoría en su última relación sexual la tuvo con un hombre (77%), con una pareja estable (62,7%), fue de penetración vaginal en su mayoría (40,1%) y usaron preservativo en el 75,6% de estas.

El 88,5% consideran que su modo de contagio fue por vía sexual, llevan en un 41% más de cinco años con la infección, su último recuento de Linfocitos T CD4 estaba en un 33,2% de las personas por encima de 550 células/mm³, además no se evidenciaba presencia de enfermedades crónicas en el 70%, ni enfermedades oportunistas en el 83,9%.

La mayoría consideraba que la calidad de los servicios de salud que recibían en los centros de atención que visitaban era buena y excelente, solo el 6,5% la consideraban regular o mala.

La prevalencia de percepción de estigma alto era del 50,7% frente al 49,3% cuyo puntaje obtenido era una percepción de estigma bajo, esta asociación se evidencio más fuerte en personas de sexo femenino, así mismo la probabilidad de percibir estigma alto es 2,93 veces mayor en las personas que se encuentran en la categoría “Separado/divorciado/viudo” con respecto a los de la categoría “Casado/unión libre”.

En el año 2000 la OPS/OMS presentó la iniciativa de incorporar como función la garantía de la calidad de los servicios de salud individuales y colectivos, dentro de las Funciones Esenciales de Salud Pública, la cual establece la responsabilidad del estado en velar por la calidad de la atención tanto del sector público como privado y define los componentes específicos para el ejercicio de esta función, que incluyen: El Monitoreo Continuo de la Calidad, la evaluación de las Tecnologías Sanitarias, la producción de normas y la aplicación de metodologías científicas en la evaluación de las intervenciones de salud y sistema de medición de satisfacción de los usuarios.

La Ley General de Salud de la República de Nicaragua, precisa que la calidad es un principio del sistema de salud y el estado debe garantizar el mejoramiento continuo de la situación de salud de la población en sus diferentes fases y niveles de atención conforme la disponibilidad de recursos y tecnologías existentes, para brindar el máximo beneficio y satisfacción con el menor costo y riesgo posible (**MINSAL, Ley General de Salud y su reglamento, 2004**).

Entendiéndose como cultura de calidad “ los valores y principios mediante los cuales, el personal considera la calidad como el objetivo primario de su labor y la valora como una compensación en sí misma y en la que los usuarios y usuarias, esperan recibir calidad en función de sus derechos como seres humanos, ciudadanos y ciudadanas que pagan por la atención (**MOSAFC, 2007**).

La calidad incluyendo la seguridad es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro del sistema de atención en salud.

Se debe de trabajar mediante comisiones de calidad de cara a la atención y a la seguridad de los pacientes con participación de diferentes profesionales de la salud en donde cada uno de ellos dará su mejor aporte. Se hace necesario tener en cuenta diversos conocimientos y habilidades para la resolución de problemas (**MINSA, Ley General de Salud, 2003**).

Garantizar la puesta en escena de objetivos concretos y niveles deseados montando comisiones de acreditación, que permitan conseguir un instrumento motivador, racionalizador, sistemático e integrador de la calidad de los servicios, se debe de desarrollar e implementar un manual de calidad y de procedimientos específicos, adjudicando responsabilidades a los componentes del grupo y a los profesionales dándoles mayores herramientas de trabajo las cuales enriquecerán sus actividades diarias de cara a mejorar el servicio de atención a los pacientes (consumidores, 2006) Las encuestas de satisfacción como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios ofertados.

Las encuestas también pueden estar orientadas a evaluar la confiabilidad de los servicios, la seguridad que se les brinda en su diagnóstico oportuno, la tecnología y ante todo la calidad de profesionales que están a cargo de la atención de los pacientes y los servicios en general para responder a las demandas de los usuarios, la cortesía, amabilidad y el trato humanizado.

Se debe identificar las causas del descontento de los usuarios, así como el grado de calidad del servicio que se ofertan y la percepción que tienen los usuarios, así como las posibles alternativas para mejorar en la calidad de los servicios.

Adentrarse en la evaluación de la calidad conlleva conocer la opinión de los pacientes, el grado de accesibilidad, el trato humano, la comunicación, la cortesía y amabilidad, la

competencia profesional, la capacidad de respuesta de cada servicio al cual el paciente lo ve como una sola atención **(Toledo, 2011-2013)**.

Estos artículos han sido complementados en la Ley General de Salud, Ley No.423, en la que se establece como objeto de la misma en el artículo 1: “tutelar el derecho que tiene toda persona de disfrutar, conservar y recuperar su salud, en armonía con lo establecido en las disposiciones legales y normas especiales **(MOSAF, 2007)**”.

Asimismo, la citada ley, en su artículo 5, marca los principios básicos, siendo estos: “gratuidad, universalidad, solidaridad, integralidad, participación social, eficiencia, calidad, equidad, sostenibilidad y responsabilidad de los ciudadanos”.

En cuanto a los determinantes de la satisfacción se consideran: las expectativas de los pacientes (expectativas reales) las características de los pacientes, y los determinantes socio-demográficos.

Las expectativas de los pacientes varían según el conocimiento y experiencias previas. En cuanto a las variables como sexo, edad, nivel educativo, estado civil y el ingreso económico son predictores menores que influyen en la satisfacción.

En cuanto al nivel educativo, se tiende a asociar una mayor satisfacción con un nivel educativo promedio.

Las características socio demográficas son aspectos que pueden afectar la percepción de satisfacción del paciente, pueden informar una mayor satisfacción a la que sienten realmente.

A los consumidores la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad, en sus relaciones comerciales e interpersonales, mediante un trato amable, justo y equitativo de parte de las empresas públicas o privadas individuales o colectivas. El usuario de servicios de salud requiere que se le garantice la calidad de los mismos **(Héctor, 1990)**.

Además de la base legal ya referida, el Modelo de Salud Familiar y Comunitario, (MOSAF) se basa en el Plan de Desarrollo Humano de Nicaragua en el que se establecen tres lineamientos para el sector salud:

- Garantizar el acceso. Acceso Universal a servicios de salud de calidad;
- Desarrollar una cultura nacional de Promoción y protección de la salud.
- Profundizar las reformas sectoriales en Salud para contribuir a la construcción de un Estado Social.
- Este Modelo de Atención, no pretende solo ampliar la cobertura de los servicios de salud, reordenar y optimizar el uso de los recursos humanos y físicos en el Sector, sino que, además, busca mejorar la equidad, la calidad, la eficacia y la Eficiencia, así como incrementar la satisfacción de sus usuarios, no se puede dejar de hablar de ello ya que todo está relacionado a satisfacer la calidad de atención que se oferta a la población.

Lo anterior, se puede lograr por medio de cambios en el enfoque de atención, cambios definidos tratando de incorporar a la comunidad, dándoles a conocer sus derechos y obligaciones como pacientes/usuarios siendo participes en la evolución y evaluación de los servicios de salud que se ofertan en dicho hospital.

La definición de calidad utilizada por la industria está, por lo tanto, ganando posiciones también en la atención sanitaria: Calidad es la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del consumidor, producida al mínimo costo posible.

Esta definición destaca:

La calidad depende de la situación y sus criterios varían.

Las necesidades y deseos de los consumidores son una parte importante de la calidad.

El costo es una parte esencial de la calidad.

El objetivo es optimizar, no maximizar la calidad.

Expectativas del Paciente:

Así mismo, esperan contar con información suficiente por parte del personal administrativo, médico, paramédico y de enfermería; recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental y material de consumo suficientes, disponibles, adecuados, funcionando correctamente y en buen estado de conservación; personal médico, paramédico y administrativo suficiente en cantidad y capacidad profesional y técnica, para el tipo y nivel de atención que se otorga; realización óptima del proceso de atención, en cuanto a valoración integral, determinación de un programa de estudio y tratamiento congruente con el problema de salud que se trate, establecimiento oportuno de diagnóstico y proposición de un pronóstico probable; así como con resultados satisfactorios de la atención en cuanto a solución del problema que motivó el ingreso, en cuanto a diagnóstico, tratamiento o paliación; egreso oportuno y ausencia de complicaciones como consecuencia de la atención **(DiPrete Brown, 1995)**.

En Nicaragua, el aspecto de Calidad de la Atención en los servicios adquiere especial relevancia a partir de la aprobación de la Política Nacional de Salud: FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION, por el Consejo Nacional de Salud en octubre de 1993, que establece los procesos de garantía de calidad. Es a partir de esta aprobación que surge el programa de Calidad Total de los Servicios de Salud en el cual se entiende por Calidad de la Atención.

A la capacidad y oportunidad que tienen los prestadores de servicios de salud de contribuir a mejorar los niveles de salud esperados conforme a las normas, conocimiento de la medicina y tecnología vigente, con accesibilidad, oportunidad amabilidad, trato personalizado y comunicación permanente entre los participantes del acto médico y los usuarios, para lograr su mayor beneficio y su máxima satisfacción con los mínimos riesgos posibles y al menor costo **(Palomer)**.

La continuidad, una de las características de la Atención Primaria es también, con toda probabilidad la dimensión de la calidad de la atención más compleja de conceptualizar y

medir. La conceptualización más prevalente y atractiva, parece ser que es la que propuso Shortell: la medida en que la atención necesaria se provee de una forma ininterrumpida y coordinada (**Salud, Garantía de la Calidad, Evaluación e indicadores del programa de calidad total, 1995**).

Para Rogers y Curtis la continuidad en Atención Primaria es una actitud y tiene carácter multidimensional en la que se incluyen dimensiones:

Cronológica: longitudinalidad de la atención médica por periodos vitales y crisis de salud.

Geográfica: en relación con los diversos lugares donde puede prestarse la atención interdisciplinaria (capacidad de gestionar de forma integrada los diversos aspectos de los problemas de salud).

De relación: referida a la continuidad de la relación médico-paciente, que incluye un sentido de la responsabilidad del profesional sobre los cuidados de su paciente y su comunidad.

De información: la medida en que los sistemas de información favorecen la continuidad de cuidados y aportan los necesarios elementos del conocimiento sobre acciones anteriores y dentro y fuera del centro de salud.

De accesibilidad: básicamente en relación con barreras organizativas.

De estabilidad: tanto de la comunidad atendida como de los profesionales.

La seguridad medio ambiental hace referencia a los riesgos ambientales del entorno y del edificio en que se presta la atención (**Salud, Garantía de la Calidad, Evaluación e indicadores del programa de calidad total, 1995**).

La seguridad, como dimensión de la calidad, implica la reducción de riesgos, de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios.

Cuando hablamos de Comodidades nos referimos a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionadas con la eficacia clínica, pero que acrecientan la satisfacción del cliente y su deseo de volver al establecimiento para recibir atención médica en un futuro.

Las comodidades son también importantes porque pueden influir en las expectativas que tiene el paciente y la confianza que siente con relación a otros aspectos del servicio o producto.

Los gerentes o administradores de los servicios de salud rara vez participan en la prestación de los servicios de atención, pero la atención de calidad es importante en el trabajo diario, uno de los grandes retos y crisis inesperadas a los cuales nos enfrentamos día a día es a la asignación de recursos escasos una vez superado esto nos ayudaría en el flujo de los pacientes, el acceso a los servicios y a la organización del personal **(Donabedian, 1984)**.

En los servicios de salud hay dos tipos de calidad. Calidad técnica: es la atención mediante la cual se espera poder proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañen el proceso de la atención en todas las partes.

Estándares e indicadores de calidad de los procesos de atención en salud para VIH.

El Ministerio de Salud de Nicaragua en conjunto con las agencias de cooperación externa ha venido impulsando estrategias dirigidas a mejorar los procesos de la atención de la embarazada, el recién nacido, la planificación familiar y la prevención de la transmisión vertical de VIH sida, siendo la vigilancia de la calidad y el mejoramiento continuo de la misma uno de los ejes fundamentales. También ha desarrollado intervenciones para mejorar la atención a personas con VIH.

Para fortalecer este proceso se diseñó e implementó un colaborativo integrado por siete hospitales (España de Chinandega, Materno Infantil de Chinandega, Masaya, Rivas, Granada, Bluefields y León) y dos centros de salud (Somotillo y Bluefields) que brindan

atención a persona con VIH, incluyendo el Tratamiento Antirretroviral. El principal objetivo fue mejorar la calidad de atención para pacientes que reciben Tratamiento Antirretroviral y alcanzar un programa exitoso en cada uno de los hospitales a través de: proveer atención sin interrupción a todos los pacientes que han iniciado la TAR (Retención) y garantiza en lo posible, un buen estado clínico para los pacientes que están en seguimiento **(Buen estado clínico)**.

Existe en Nicaragua un mejor y mayor conocimiento en temas relacionados con el estigma y discriminación, se presenta un reducción hacia personas con VIH y Población Clave, así mismo se observa avances en la incorporación de la temática en las universidades y personal de salud, sin embargo, un 20% de las personas con VIH percibe estigma y discriminación, aspecto que continúa siendo un reto sustancial con la necesidad de continuar promocionando la ley 820 y Resolución Ministerial 671-2014 en los establecimientos de salud públicos y privados. El reto es continuar fortaleciendo este aspecto, que afecta de forma negativa el acceso a los servicios de prevención, diagnóstico, atención y tratamiento de estas Poblaciones.

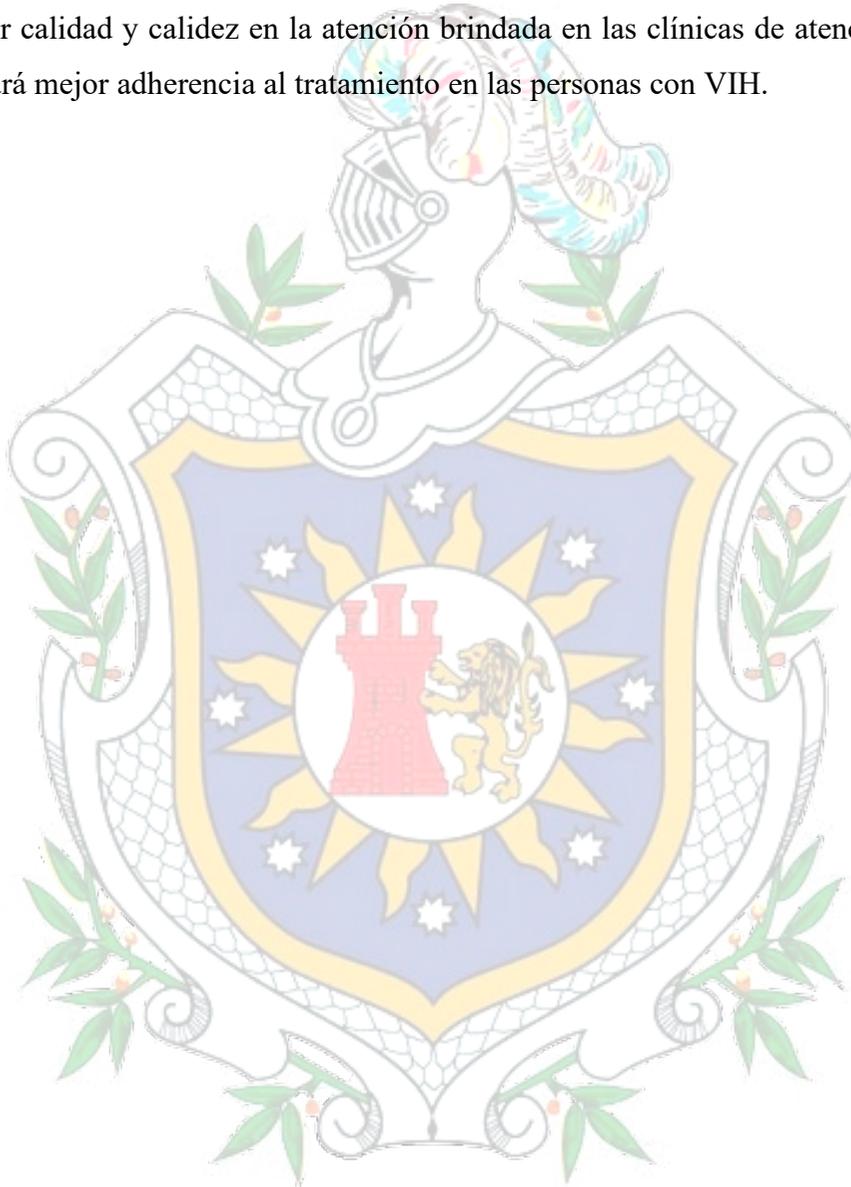
En la tercera estrategia del Plan Estratégico Nacional del VIH 2020-2024 de Nicaragua es garantizar servicios de Atención a Población general y Clave con VIH en Primer Nivel.

Esta estrategia se ha desarrollado para el abordaje de las personas con VIH, desde una perspectiva integral, interdisciplinaria y con servicios integrados, para garantizar una atención continua desde el diagnóstico, asegurando su vinculación con la unidad de salud, para ello se han creado Equipos Multidisciplinarios conformados para el abordaje integral asegurando todo el continuo de la atención con interconsultas según necesidad del usuario con VIH y son atendidos en 64 clínicas de atención integral (CAI) de ellas el 69% (41) corresponden al primer nivel de atención y atienden el 35% de los pacientes en tratamiento.

VII. HIPOTESIS

H1 A mayor calidad y calidez en la atención brindada en las clínicas de atención integral, se logrará mejor adherencia al tratamiento en las personas con VIH.

Ho A mayor calidad y calidez en la atención brindada en las clínicas de atención integral, NO se logrará mejor adherencia al tratamiento en las personas con VIH.



VIII. DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque de investigación

Cuantitativo.

Tipo de Estudio

Estudio descriptivo de corte transversal.

Área de Estudio

El estudio se llevó a cabo en el Departamento de Matagalpa en los 4 Municipios que consta con 5 Clínicas de VIH que son La Dalia, Matiguás, Policlínico, Sébaco y Hospital Regional, se realizó el estudio con las PVIH que asistieron a su retiro de TARV en enero 2023.

Universo

Estaba constituido por todas las personas que están en tratamiento antirretroviral y que están siendo atendidas en el programa de VIH/SIDA del Departamento de Matagalpa, en total se tiene PVIH con antirretroviral son 165.

Muestra

Se realizó una selección de 49 personas en estudio para un 30% por conveniencia de los activos en TARV. Se decide tomar una muestra pequeña porque se tiene un total de personas en tratamiento que son un 10% privados libertad que no se pueden realizar encuestas, personas que asisten a sus citas cada 2 meses, casos que se envían su tratamiento a sus sedes de sector y un porcentaje del 11% que se encuentran en los centros de rehabilitación.

Unidad de Análisis

Las personas que asistieron a retiro de tratamiento en las diferentes clínicas de atención del SILAIS Matagalpa.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión

- Personas mayores de 18 años
- Con diagnóstico de VIH/SIDA
- Ingresados al programa VIH/SIDA en las Clínicas de Atención integral del Departamento.
- Que tenga más 4 retiro de tratamiento en el año.
- Paciente con antecedentes de abandonos o inasistentes al retiro de TARV pero actualmente se encuentran activos.
- Pacientes activos a retiro de TARV.

Criterios de exclusión:

- Menores de edad.
- Personas recién diagnosticadas.
- Retiro de TARV con frecuencia cada 2 meses
- Retiro de TARV en su sede de sector.
- Privados de libertad.
- Personas en centros de rehabilitación.

Variables de estudio por objetivo:

Describir las características sociodemográficas de los sujetos al estudio.

- Edad, orientación sexual, etnia, estado civil, residencia, ocupación, religioso, nivel académico.

Identificar las expectativas en relación a la atención de salud brindada.

- Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Reconocer el grado de satisfacción de los sujetos a estudio en relación a la atención recibida.

- Trato de admisión, trato de farmacia, trato de enfermería o médico, trato de laboratorio, tiempo de espera, satisfacción de higiene, fechas de próximas citas, satisfacción de entrega de medicamento, tiempo de espera.

Fuentes de información

Fuente primaria a través de entrevistas realizadas a cada uno de los usuarios.

Técnicas de recolección de datos

Se entrevistaron directamente a los usuarios, a través de una encuesta semiestructurada.

El formato de la encuesta fue estructurado de preguntas cerradas que evaluó los datos socio-demográficos de los usuarios, y el trato recibido por el personal. En la encuesta se exploró, la percepción de los usuarios, la valoración de la estructura, el proceso y los resultados de la atención, incluida la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, la amabilidad, seguridad de la atención, los tiempos de espera, higiene y limpieza.

Instrumento de recolección de datos

Se construyó un instrumento tipo encuesta que facilita la realización de las preguntas individuales dirigida a las personas VIH que retiran tratamientos en las Clínicas de Atención Integral con preguntas cerradas. El instrumento se aplicó con una estructura de 28 preguntas de percepción que se realizaron después de la consulta.

Plan de análisis

Se comenzó con procesar los resultados de las encuestas y se realizó el análisis de la información en el programa SPSS. Tanto los datos cuantitativos como los cualitativos se analizaron según los criterios y objetivos del estudio con tablas generadas por SPSS, realizando análisis de variable univariado.

Procesamiento de la información

Se elaboró una tabla de datos en excel con la información obtenida de las entrevistas para así poder cruzar y realizar un análisis de validez estadístico utilizando un instrumento a través de una encuesta, esto con el objetivo de determinar la información obtenida para obtener conclusiones. Dicho procedimiento se realizó utilizando SPSS.

Sesgos y control

Población de estudio claramente definida

Consideraciones Éticas

Se solicitó autorización al Director general del SILAIS y Programa Nacional de VIH para la recolección de la información.

Por las características del estudio a los entrevistados se le realizó un consentimiento informado, el cual fue dado por el investigador, se les explico el objetivo a los usuarios, asegurando la privacidad y confidencialidad de la información recolectada se realizó con su debido cumplimiento de las Normativas del Programa y se respetó la Ley N°820 como mandata el Ministerio de Salud.

Trabajo de campo

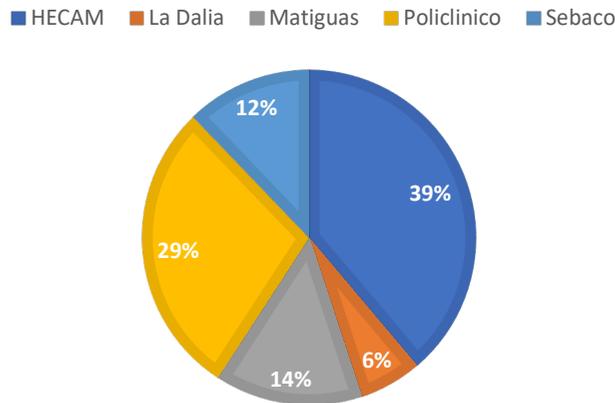
Para la realización del presente estudio, se dio inicio a revisar bibliografías sobre el tema en mención, posteriormente se presentó la propuesta de tema a las autoridades del CIES/UNAN-Managua, el cual autorizan el protocolo y a través de una carta se solicitó al Director del SILAIS la autorización para la realización del estudio. Se continúa con la elaboración del cuestionario sobre servicio de calidad. Una vez aprobado el permiso, se dio inicio al llenado de encuestas, realizadas a los usuarios que están siendo atendidos en las clínicas de atención integral, aplicándolo de lunes a viernes, con horario de ocho am a tres pm para un total de 30 días. Con los datos obtenidos, se procedió a digitar en una base de datos, en la aplicación de Excel y SPSS, donde se procesaron y analizaron, mediante tablas y gráficos, una vez revisados, fueron presentados, a autoridades correspondientes.

IX. RESULTADOS

Objetivo 1:

Describir las características sociodemográficas de los sujetos a estudio.

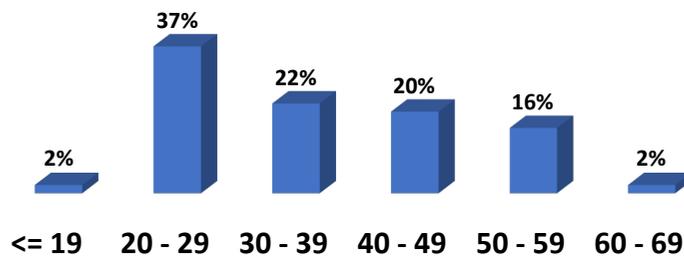
Gráfico 1. Procedencia de las personas con diagnóstico de VIH que asisten a la Clínica de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023



Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

En el presente Gráfico de los encuestados se atiende en la Clínica de atención del Hospital Regional un 39% (19), seguido por la clínica de atención del Policlínico con un 29%(14), en la clínica de Matiguás se obtiene un 14% (7) donde dónde se atiende personas de los Municipios cercanos, de igual forma la clínica de Sébaco con un 12% (6) y siendo La Dalia la clínica más baja con 6%(3). Ver anexo 5 tabla No.1

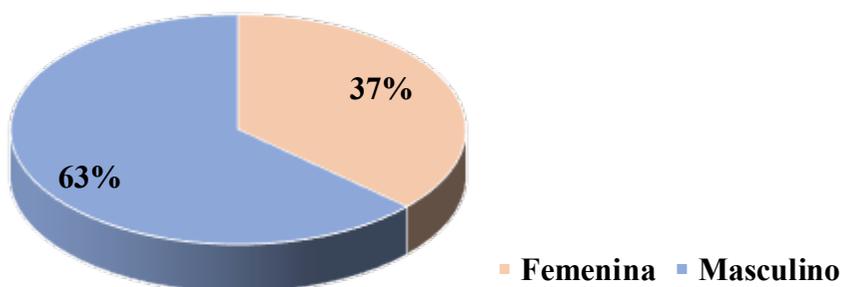
Gráfico 2. Edades de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.



Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Respecto a edad, por grupos se obtuvo de 20 a 29 años, obtuvo un porcentaje de 36% (18), seguido del grupo de 30 a 39 años con 22% (11), en este grupo edad los que más prevalece son los 28 y 29 años de edad, continuando el grupo de 40 a 49 años con un 20% (10), y los grupos de 50 a 59 años, 16% (8), de menos de 19 años y 60 a 69 años 2% (1). Ver anexo 5 Tabla N°.2

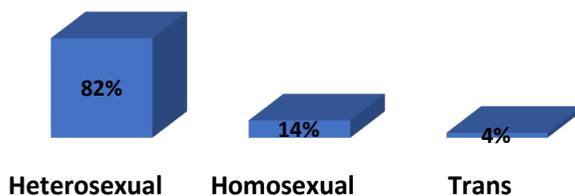
Gráfico 3. Género de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.



Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Con el porcentaje del género se obtiene un 63% (31) fueron masculinos, seguido de 37% (18) femeninas. Ver anexo 5 Tabla N°3.

Gráfico 4. Orientación sexual de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.

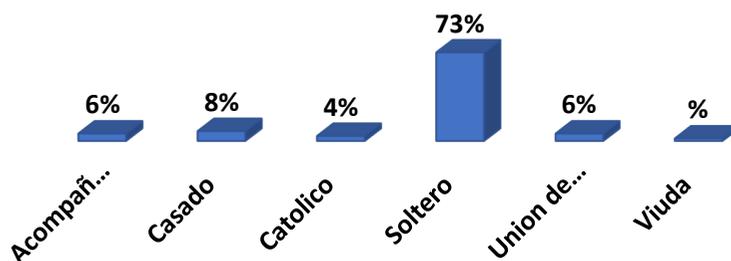


Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Con respecto a la Orientación sexual de los encuestados se obtuvo que la orientación heterosexual fue de 82 % (40), homosexual de 14% (7), transexual de 4% (2) Ver anexo 4 tabla No. 4

La etnia de Mestizo alcanzó el 100% de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023. Ver Anexo 5 Tabla No. 5

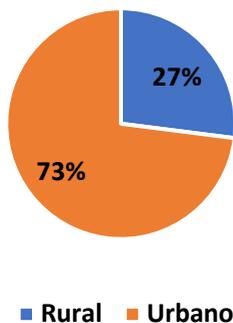
Gráfico 6. Estado civil de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.



Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Respecto al estado civil de los encuestados, solteros el 73% (36), seguido de casados y unión de hecho con un 12% (6) y viudez 2% (1) Ver Anexo 5. Tabla No. 6

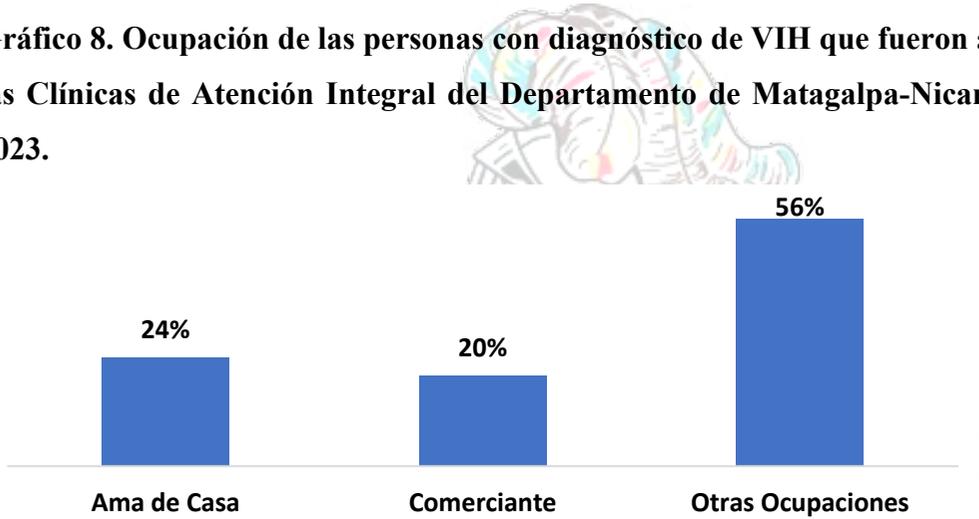
Grafica 7. Residencia de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.



Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Respecto a procedencia, de usuarios, del área urbana 73% (36), y 27% (13) área rural. Ver Anexo 5. Tabla No.7

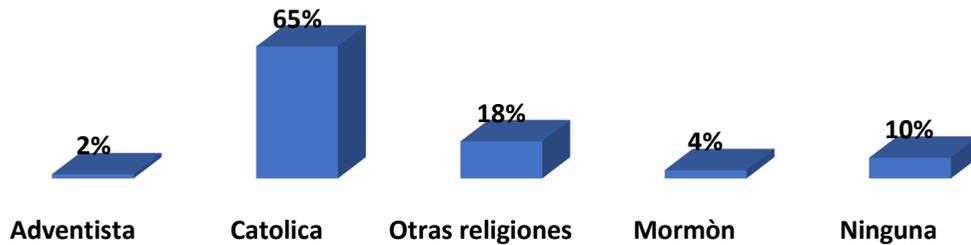
Gráfico 8. Ocupación de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.



Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

En los datos obtenidos de la ocupación de los participantes se obtiene con mayor porcentaje que son amas de casa 24% (12) y comerciantes 20% (10). Ver Anexo 5. Tabla No.8

Gráfico 9. Religión las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.

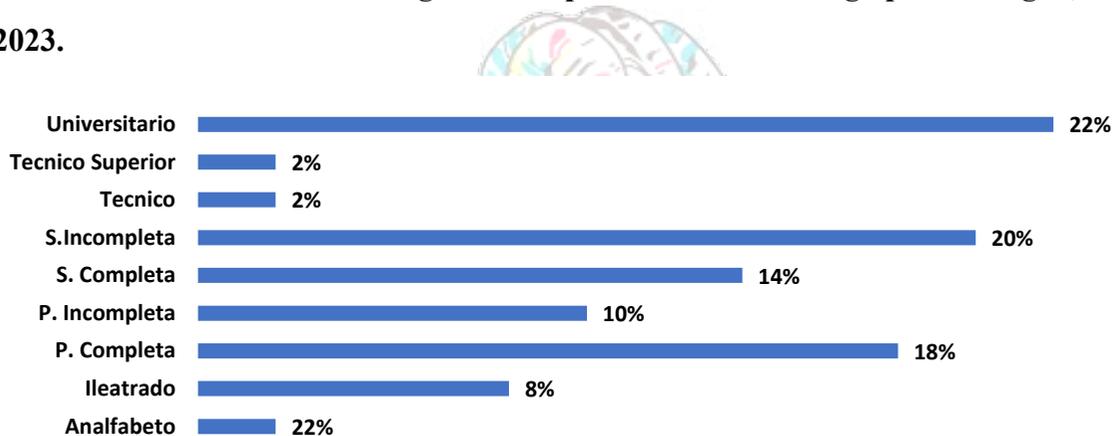


Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

En relación al tipo de religión de los encuestados, se obtiene que el mayor porcentaje son católicos con un 65% (32), seguido de un 18% (9) que son cristianos, 10% (5) no pertenecen

a ninguna religión, un 4% (2) son mormón y el 2% (1) son adventista. Ver Anexo 5. Tabla No.9

Gráfico 10. Nivel académico las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.



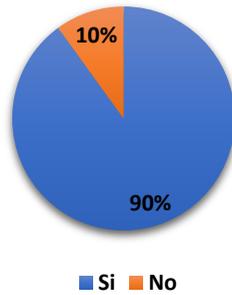
Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

El nivel de escolaridad el nivel universitario 22% (11), secundaria incompleta 20% (10), primaria completa 18% (9) y secundaria completa 14% (7). Ver Anexo 5. Tabla No. 10.

Objetivo 2: Identificar las expectativas en relación a la atención de salud brindada.

Todos los encuestados respondieron afirmativo a la pregunta si regresarían nuevamente después de recibir la atención médica. Ver Anexo 5. Tabla No. 11.

Gráfico 12. Consejería acerca de sus especiales en el momento de la atención a personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.

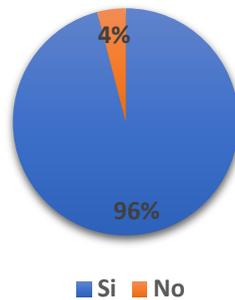


Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Con los resultados obtenidos de los encuestados se obtiene que un 90% (44) recibió consejería acerca de la realización de exámenes especiales, el 10% (5) no recibieron consejería para realización exámenes especiales. Ver Anexo 11. Tabla No. 12.

Con respecto la comprensión de las de las recomendaciones, todos los encuestados las comprendieron porque fueron explicadas por parte del personal de salud de la clínica. Ver Anexo 5. Tabla No. 13.

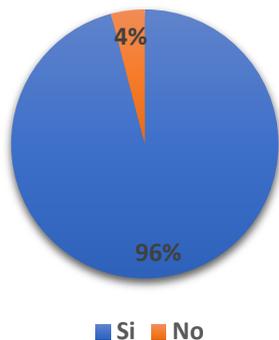
Gráfico 14. Respeto a la privacidad a las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.



Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

En los resultados obtenidos los encuestados califican con un 96% (47) respetaron su privacidad y un 4% (2) no respetaron su privacidad. Ver Anexo 5. Tabla No. 14.

Gráfico 15. Se les prestó atención a las inquietudes de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.

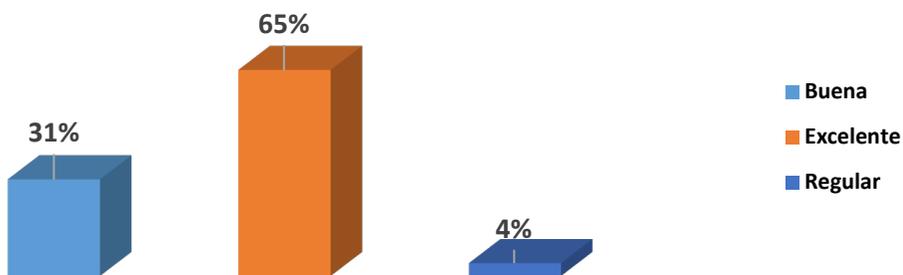


Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

En los resultados se obtiene que 96% de los encuestados les pusieron atención en el momento de la consulta. Ver Anexo 14. Tabla No. 15.

Objetivo 3. Reconocer el grado de satisfacción de los sujetos a estudio en relación a la atención recibida.

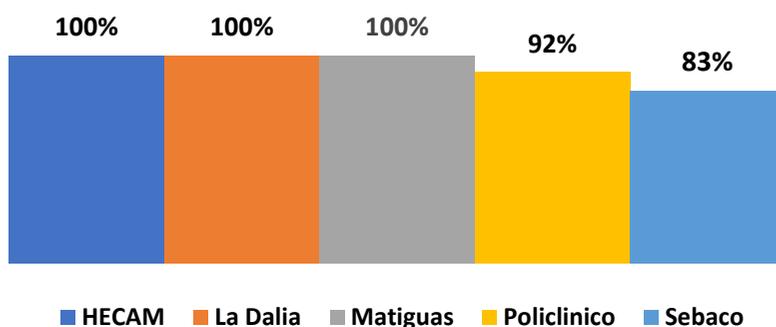
Gráfico 16. Percepción de la atención de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.



Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Según los resultados obtenidos de los encuestados se valora la atención con 65% (32), atención buena 31% (15) y regular 4% (2). Ver Anexo 15. Tabla No. 16.

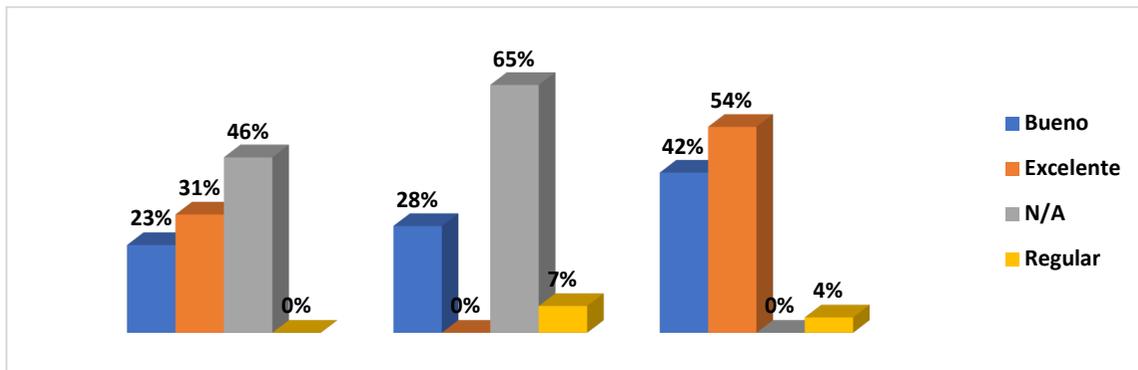
Gráfico 17. Percepción de la atención según ubicación de la clínica por las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.



Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

En los resultados obtenidos por los encuestados se valora la atención por clínica de atención con un porcentaje de satisfacción en el Hospital Escuela Cesar Amador Molina con un 100% (15), en La Dalia 100% (3), en el Municipio de Matiguás con 92%(7), en el Policlínico Trinidad Guevara 92% (13) y en el Municipio de Sébaco 83% (5). Ver Anexo 5. Tabla No. 17.

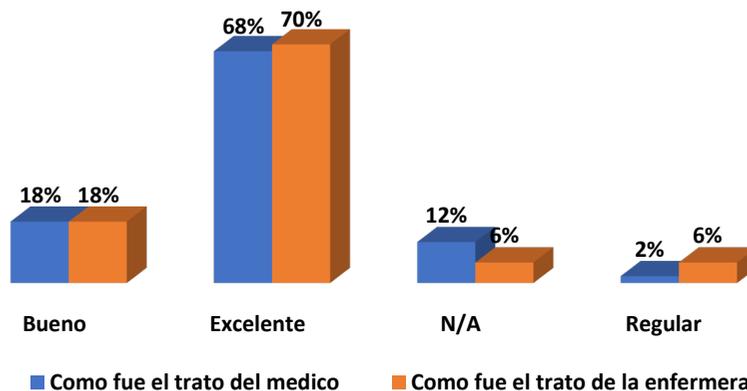
Gráfico 18. Percepción por áreas de atención de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.



Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Con la satisfacción de la atención en las áreas de admisión se valora Bueno con un 2% (1), excelente 4% (2), no aplica 94% (46) y regular 0%. En farmacia se valora con un 29% (14) la atención como buena, excelente 44% (22), no aplica 20% (10), regular 6.1% (3). El trato en laboratorio la atención como buena 42% (21), excelente con un 54% (23), no aplica 0% y regular 4% (2). Ver Anexo 5. Tabla No. 18.

Gráfico 19. Percepción del trato recibido por el personal de salud de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.

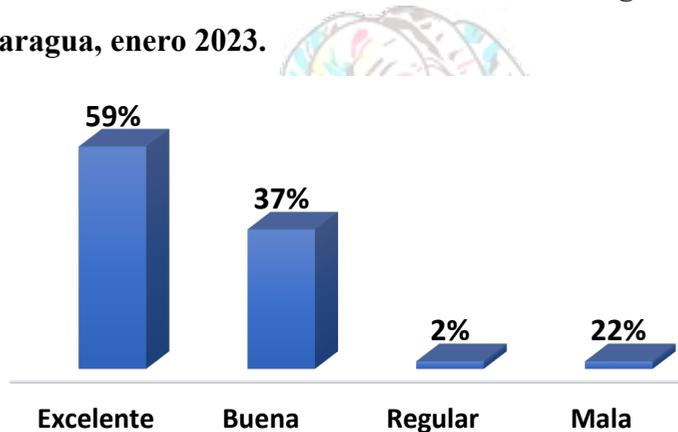


Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

El trato recibido por personal médico lo valoran como bueno con 18% (9), como excelente 67% (33), No aplica 12% (6), regular con un 3% (1). El trato por el personal de enfermería

como bueno 18% (9), excelente 70% (34), no aplica 6% (6), regular con un 6% (6). Ver Anexo 5. Tabla No. 19.

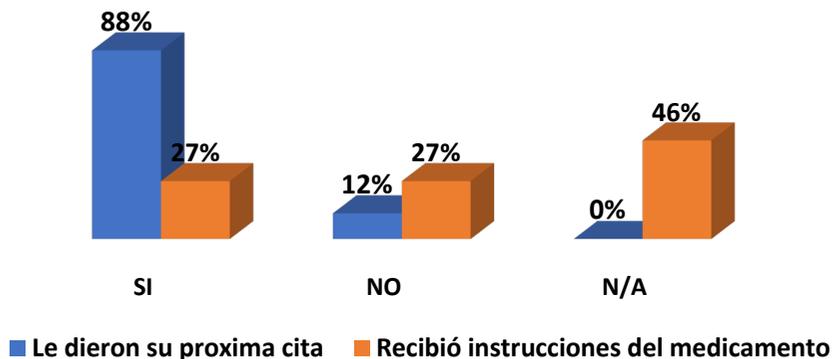
Gráfico 20. Satisfacción con la limpieza en las clínicas de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.



Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

La limpieza de las clínicas la valoran como excelente 59% (29), buena 37% (18), mala 2% (1), regular 2% (1) Ver Anexo 5. Tabla No. 20.

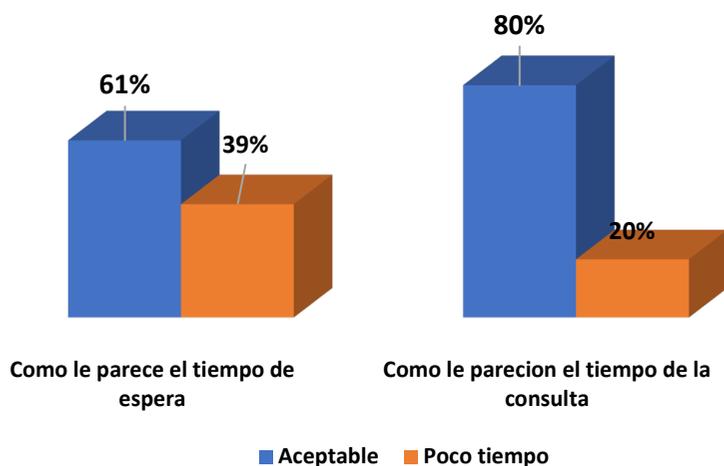
Gráfico 21. Recibieron fecha de su próxima cita e instrucciones de su medicamento las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.023.



Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

En los resultados el 88% (43) de los encuestados reciben su próxima cita al momento de finalizar su consulta, no reciben su cita un 12% (6). Con la variable de reciben instrucciones de medicamento un 47% (23), si reciben instrucciones de su medicament 27% (13) y no aplica 27% (13) Ver Anexo 5. Tabla No. 21.

Gráfico 22. Satisfacción con el tiempo de espera de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.



Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Respecto al tiempo de espera en las clínicas de atención integral lo evalúan con 61% (30), poco tiempo 39% (19). En el tiempo de duración de la consulta con un 80% (39) lo valoran como aceptable, poco tiempo 20% (9). -Ver Anexo 5. Tabla No. 22.

X. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los datos obtenidos de los encuestados el 39% (19) se atiende en la Clínica de atención del Hospital Regional, seguido por la clínica de atención del Policlínico con un 29% (14) que ambas clínicas son del Municipio de Matagalpa donde se tiene más cantidad de personas en el programa, siguiendo la clínica de Matiguás con 14% (7) donde se tiene pacientes del centro de rehabilitación, de igual forma la clínica de Sébaco con un 12% (6) y siendo La Dalia la clínica más baja con 6% (3).

Dentro del objetivo sociodemográfico se estudia que las edades de los encuestados se obtiene un porcentaje de grupos etario de 20 a 29 años, obtuvo un porcentaje de 36,7% (18), seguido del grupo de 30 a 39 años con 22,4% (11), continuando el grupo de 40 a 49 años con un 20,4% (10), y los grupos de 50 a 59 años, 16,3% (8), de menos de 19 años y 60 a 69 años 2% (1). Analizando los resultados se encuentra que las edades con mayor porcentaje son los rangos de edad de 20 a 39 años con un 59%.

Díaz Jirón (2021), describe en sus resultados, que el grupo etario obtiene que de 20 a 29 años con el 38%. Torres Sánchez (2021) refleja que el grupo de 18 a 30 años, fue el de predominio, con 28.6%, seguido del grupo de 41 a 50 años con un 27%. Castellón Sequeira, respecto a edad, el grupo etario de 50 a 59 años, obtuvo un porcentaje de 34,3% (78), seguido del grupo de 60 a 69 años con 24,2% (55), continuando el grupo de 40 a 49 años con un 20,7% (47), y los grupos de 30 a 39 años, 10,1% (23), de 20 a 29 años 5,7% (13) y de 70 años a más con el 5% (11), lo cuales concuerdan con presente estudio ya que los grupos más afectados son jóvenes.

Los resultados reflejados en estudios contrastados son similares a los expresados en el actual estudio por ende este grupo de edad son los que más acuden a las unidades asistenciales, por un servicio en salud o de programa. A medida que se avanza en edad, disminuyen las defensas de las personas a consecuencia de las malas adherencia y que con lleva a que fallezcan.

En los resultados del género, con un 63% (31) fueron hombres, seguido de 37% (18) mujeres. Castellón Sequeira describe en sus resultados que el 54.6% (124) de los sujetos a estudio fueron mujeres y el 45.4% fueron varones. Los resultados obtenidos acerca que los hombres fue el que se obtuvo el mayor porcentaje debido al incremento de población clave y vulnerable.

Con respecto a la identidad sexual de los encuestados se obtuvo que la orientación heterosexual fue de 82 % (40), homosexual de 14% (7), transexual de 4% (2). Díaz Jirón (2021), narra en sus resultados que el mayor porcentaje de usuarios son homosexual con un 57% (12) y heterosexual 29% (6), seguido de bisexual 9% (2), lo cual no concuerdan con los resultados obtenidos, analizando los resultados obtenidos del presente estudio no concuerdan con los obtenidos de Díaz Jirón ya que se tiene diferencia en los heterosexuales.

Con la orientación de los encuestado se tuvo de la debilidad que no fueron sinceros al momento de realizar la pregunta en la encuesta ya que según el historial clínico son bisexual pero no se identificaron como heterosexuales.

El 100% de los encuestados son de la etnia mestizo. En estudios previos no se realizó análisis de la variable de estado civil.

Respecto al estado civil de los encuestados, solteros el 73% (36), seguido de casados y unión de hecho con un 12% (6) y viudez 2% (1). En estudios previos no se realizó análisis de la variable de estado civil. Algunos de los encuestados no dan a conocer que están acompañados debido al miedo que se le soliciten lleven a sus nuevas parejas para ser estudiadas.

Respecto a procedencia, de usuarios, del área urbana 73% (36), y 27% (13) área rural. Castellón Sequeira, obtiene resultados respecto a procedencia, de usuarios, del área urbana 96,9% (220), y 3,1% (7) área rural. El porcentaje alto de la población urbana se debe que la mayoría de los encuestados son del Municipio de Matagalpa. No se puede realizar comparar

los datos con otros estudios debido que según los estudios midieron la etnia de los participantes.

La mayoría de los usuarios que acuden a las clínicas de atención integral, residen en el área urbana del Municipio de Matagalpa donde la densidad poblacional es alta, y por la zona geográfica, (pacífico) que es de predominio urbana.

En relación al tipo de religión de los encuestados, se obtiene que el mayor porcentaje son católicos con un 65% (32), seguido de un 18% (9) otras religiones, 10% (5) no pertenecen a ninguna religión, un 4% (2) son mormón y el 2% (1) son adventista. No se puede realizar comparar los datos con otros estudios debido que según los estudios midieron la religión de los participantes.

Con los resultados obtenidos de los encuestados en la ocupación se obtiene que un 24% (12) son de ama de casa, el 20% (10) son comerciantes, con el 6% (3) son agricultores, docentes y sin ninguna ocupación. Los porcentajes más bajos con un 2% (1) son administradores, asistentes del hogar, ayudante veterinario, entre otras. En estudios previos no se realizó análisis de la variable de estado civil.

El nivel de escolaridad el nivel universitario 22% (11), secundaria incompleta 20% (10), primaria completa 18% (9) y secundaria completa 14% (7). Castellón Sequeira obtiene unos resultados del nivel de secundaria y universidad, ambos con 38.8% (88), seguido del nivel primaria con 17,1% (39) y con 5,2% (12) para el nivel técnico, lo cual no concuerda ya que según los estudios de Castellón los encuestados tienen un porcentaje alto de preparación universitaria los cuales concuerdan con el presente estudio.

Se obtiene que un 89.8% (44) recibió consejería acerca de la realización de exámenes especiales, el 10.2% (5) no recibieron consejería para realización exámenes especiales. Castellón Sequeira describe en sus resultados que el 89.3% (124) recibieron respuesta rápida para el envío y realización de exámenes.

Se obtuvo una calificación con un 96% (47) respetaron su privacidad y un 4% (2) no respetaron su privacidad. Castellón Sequeira obtuvo un 94 % en relación a la privacidad., lo cual concuerdan con los resultados obtenidos del presente estudio.

En Nicaragua se cuenta con la Ley N°820 que orienta al Personal de Salud a cumplir con la privacidad y sigilo hacia las personas con VIH.

Los encuestados recibieron y comprendieron las recomendaciones en el momento de la atención obteniendo un 100%. Según Castello Sequeira según sus resultados obtuvieron un 95% de los encuestados recibieron orientación acerca de la ingesta adecuado de su tratamiento, lo que se encuentra una concordancia con el presente estudio.

En los resultados se obtiene que 96% de los encuestados les pusieron atención en el momento de la consulta. Castellón Sequeira obtuvo un 95% de interés por parte del personal asistencial al momento de la consulta, lo que se encuentra una concordancia con el presente estudio.

Los encuestados manifestaron que regresarían nuevamente a la clínica de atención y que los siga atendiendo el mismo recurso ya que tienen confianza y empatía con el personal.

En esta pregunta al momento de dirigírsela al usuario se pudo observar que los que ponen resistencia o no evalúan como bien la atención son chicas trans, esto debido que en algún momento sufrieron algún tipo de discriminación al momento de llegar en búsqueda de la atención por ejemplo del CPF o enfermeras mayores de edad. Pero se encontró usuarios que pedían poder ellos contestar la pregunta y dejaban mensajes dirigidos de agradecimiento a la responsable de la CAI del Policlínico.

Se realiza un análisis por clínica de atención integral para poder evaluar el trato por lugar establecidos y según los resultados los encuestados se valora la atención por clínica con un porcentaje de satisfacción en el Hospital Escuela Cesar Amador Molina con un 100% (15), en La Dalia 100% (3), en el Municipio de Matiguás con 92%(7), en el Policlínico Trinidad Guevara 92% (13) y en el Municipio de Sébaco 83% (5).

Con la satisfacción de la atención en las áreas de admisión se valora Bueno con un 2% (1), excelente 4% (2), no aplica 94% (46) y regular 0%. En farmacia se valora con un 29% (14) la atención como buena, excelente 44% (22), no aplica 20% (10), regular 6.1% (3). El trato en laboratorio la atención como buena 42% (21), excelente con un 54% (23), no aplica 0% y regular 4% (2). Castellón Sequeira según su estudio valoran el trato de laboratorio con 89.3%, lo cual no se encuentra diferencia en los resultados obtenidos del presente estudio.

Los resultados obtenidos con el porcentaje de no aplica es debido que en la mayoría de las clínicas de atención se tienen los expedientes de VIH en el consultorio ya que se tienen a las personas por agenda programa de cita o si llega sin tener cita el personal de enfermería se encarga de sacar el expediente y llevarlo a la clínica. Y con el área de farmacia la persona que la atiende es encargada de retirar el medicamento y entregárselo en la clínica para evitar que la persona del programa tenga contacto con la farmacia y esta intervención fue solicitadas por ellos mismos.

El trato recibido por personal médico lo valoran como bueno con 18% (9), como excelente 67% (33), No aplica 12% (6), regular con un 3% (1). El trato por el personal de enfermería como bueno 18% (9), excelente 70% (34), no aplica 6% (6), regular con un 6% (6).

Según el estudio realizado por Castillo Juárez en sus resultados obtenidos califican la atención dirigida por el personal de enfermería como; Deficiente 30%, Regular con un 43%, bueno con un 27%, comparando los datos obtenidos por el estudio de Castillo se obtiene diferencia en el trato por parte del personal de salud ya que en el presente estudio lo valoran como excelente.

En la evaluación de la limpieza de las clínicas la valoran como excelente 59.2% (29), buena 36.7% (18), mala 2% (1), regular 2% (1). En el estudio Castillo Juárez obtiene un 38.8% de higiene en las áreas de atención, comparando los datos obtenidos por el estudio de Castillo se obtiene diferencia en el trato por parte del personal de salud ya que en el presente estudio lo valoran como excelente.

En las clínicas de atención se garantiza la higiene necesaria para brindar la atención dirigida a las personas con VIH.

En la evaluación de seguimiento y consejera el 88%(43) de los encuestados reciben su próxima cita al momento de finalizar su consulta, no reciben su cita un 12% (6). Con la variable de reciben instrucciones de medicamento un 47% (23), si reciben instrucciones de su medicamento 27% (13) y no aplica 27% (13). En el estudio de Castellón Sequeira en sus resultados evalúan con 95% reciben instrucciones de la toma de su medicamento. Los usuarios que no reciben cita son procedentes de La Dalia que no cuentan con tarjeta de seguimiento de la clínica.

Respecto al tiempo de espera en las clínicas de atención integral lo evalúan con 61%(30), poco tiempo 39%(19). En el tiempo de duración de la consulta con un 80% (39) lo valoran como aceptable, poco tiempo 20% (9). En el estudio de Castillo Juárez no concuerdan los resultados con el presente estudio debido que evalúan el tiempo de espera con 35% y la duración de la consulta 35.9%.

En el tiempo de duración de la consulta 9 encuestados tienen una percepción que la duración es muy poca, que debería demorarse más tiempo para poder realizar la valoración e interrogación con más paciencia.

En relación de marcos teórico con el análisis de los datos obtenidos se obtuvo que el mayor porcentaje de Personas con VIH son del género masculino y que las edades más afectas son de 20 a 39 años, debido a las prácticas sexuales.

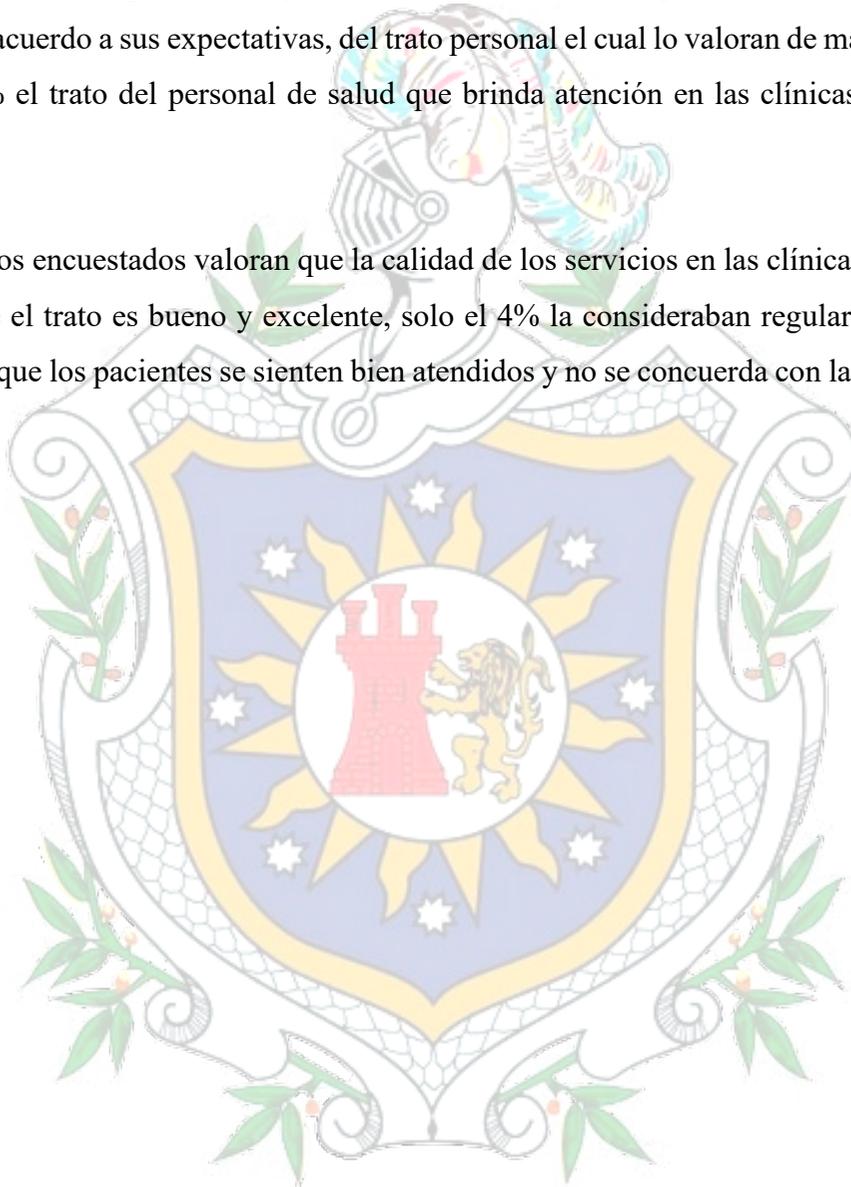
Además, con los datos sociodemográficos que el nivel académico es bajo que no pudieron concluir una carrera universitaria.

La percepción es cómo valoran las personas los servicios. La percepción está enlazada con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad el cual se

obtuvo un resultado del 100% donde los participantes continuarían la atención en las clínicas, seguridad un 96% se sintió que se le respeto la privacidad al momento de la consulta, sensibilidad y empatía con un 96%.

La satisfacción de los pacientes depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado de acuerdo a sus expectativas, del trato personal el cual lo valoran de manera general con un 96% el trato del personal de salud que brinda atención en las clínicas de atención integral.

El 96% de los encuestados valoran que la calidad de los servicios en las clínicas de atención integral que el trato es bueno y excelente, solo el 4% la consideraban regularlo cual no se comprueba que los pacientes se sienten bien atendidos y no se concuerda con la hipótesis del estudio.



XI. CONCLUSIONES

1. En referencia a características sociodemográficas, reflejaron que el mayor porcentaje en el grupo etario de 20 a 49 años siendo población joven.
2. En relación a expectativas evaluadas por los encuestados, recibieron indicaciones de exámenes importantes para el seguimiento de su salud, respetaron su privacidad, el personal de salud les brindó consejería en el momento de la atención y comprendieron las recomendaciones y consejería. El de mayor porcentaje fue Empatía, donde los pacientes calificaron con una buena atención y que volvería nuevamente a la clínica de atención integral para ser atendidos nuevamente por el mismo recurso.
3. Referente a percepciones señaladas por los encuestados, el mayor porcentaje estuvo en la satisfacción de la atención recibida en las diferentes clínicas de atención integral, en el trato de la atención en farmacia se tiene un mayor porcentaje en opción de no aplicar debido que el personal de salud se encarga de retirarle el medicamento a los pacientes, se obtiene un porcentaje de trato regular por el área de farmacia y laboratorio.
4. Gracias al seguimiento de las normativas de programa y atención humanista que se brinda en las clínicas de atención integral se obtiene un 96% de buena atención dirigida a las personas con VIH.

RECOMENDACIONES

Al personal de farmacia y laboratorio de las Clínicas de Atención Integral:

- ✚ Mejorar los procesos de atención con el fin de disminuir los tiempos de espera en las áreas mencionadas anteriormente, garantizando consejería acerca del tratamiento que reciben y del procedimiento que se realizarán en el momento de la toma de muestra, lo que aumentaría la satisfacción y la calidad del servicio, además garantizar un trato de calidad y calidez a los usuarios.

A los médicos que brindan atención en las Clínicas de Atención Integral:

- ✚ Fortalecer sus competencias de consejería asertiva con la finalidad de brindar una mejor calidad del servicio, la misma que se va a reflejar en el nivel de satisfacción de las personas que recurren a buscar su servicio.

A los integrantes de los Equipos Multidisciplinarios de las Clínicas de Atención Integral:

- ✚ Personal de salud que le entrega el medicamento a los usuarios mejore las recomendaciones que se brinda a los usuarios acerca de la ingesta de su tratamiento.
- ✚ Todo el personal de salud que integran los Equipos Multidisciplinarios se empodere de las normativas del programa para brindarle una buena consejería acerca de los exámenes especiales que se deben realizar los usuarios.
- ✚ El personal de salud que brinda atención en las Clínicas de Atención Integral garantice siempre el respeto de la privacidad de los usuarios.

A los coordinadores de las Clínicas de Atención Integral del Programa de VIH:

- ✚ Garantizar la limpieza de los baños y que estén accesible para las personas al momento de la consulta.

XII. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, R. de los Á. (2017). Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero a marzo 2017 (Masters, CIES UNAN-Managua). <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/>.
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88. <https://doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037>
- (Cotes D, Tapie, Cuspud, Cabrera Salazar, & Achicanoy, Martínez, 2016). Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital lorencita villegas de santos en el primer trimestre del 2016 samaniego – nariño. *Universidad CES*, 47-49. <http://hdl.handle.net/10946/615>.
- Calixto-Olalde, M. G., Sawada, N. O., Hayashida, M., Mendes, I. A. C., Trevizan, M. A., & Godoy, S. de. (2011). Escala SERVQUAL: validación en población mexicana. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 20(3), 526-533. <https://doi.org/10.1590/S0104-0707201100030001>.
- Castillo, B. E, (2021). Percepción de pacientes con VIH/SIDA sobre la atención odontológica en Asociación (ASPOV)-Piura 2021 (Tesis para obtener el Título Profesional, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62976>.
- Castellón, R. J (2019). Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. (Tesis para obtener Título Master, CIES, unan-Managua). <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>.

- Villa Sierra, L.A (2019), Colombia. Percepción de pacientes con VIH/Sida sobre consulta odontológica en IPS de Santa Marta – Colombia. Portal Regional da BVS. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v22n2/2389-7066-reus-22-02-120.pdf>.
- Fierro Díaz, Y.K (2018), Colombia. Percepción de Enfermería en el cuidado de pacientes con VIH/SIDA, a la luz de Jean Watson. *Revistas Científicas de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA*, vol. 2 (3). <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/136>.
- Torres Sánchez, K.F (2021), Perú. Calidad de atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente que acude al Servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco-2021 (Tesis para obtener título profesional, Universidad Autónoma de Ica). <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>.
- Díaz Jirón, R.X (2021), Nicaragua. Percepción de los Usuarios en relación a calidad de atención del Programa VIH del Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila bolaños” Managua, Nicaragua, Primer Semestre 2021 (Masters, CIES UNAN-Managua). <https://repositorio.unan.edu.ni/16994/1/ArtoCient1173.pdf>.
- García Miranda, D. L. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013 (Ricardo Palma). <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/246>.
- González, N.J (2,012) Calidad de la Atención brindada a personas VIH SIDA con Terapia Antirretroviral (TAR) que ingresaron al servicio de epidemiología e infectología del Hospital Dr. Roberto Calderón Gutiérrez de Managua entre enero a diciembre 2010 (Masters, CIES UNAN-Managua). <https://repositorio.unan.edu.ni/7550/>.

Guía de Terapia Antirretroviral para personas con VIH, Enero 2018, 138.
<https://www.minsa.gob.ni/index.php/repository/Descargas-MINSA/Direcci%C3%B3n-General-de-Regulaci%C3%B3n-Sanitaria/Normas-Protocolos-y-Manuales/Normas-2015/138-Gu%C3%ADa-de-Terapia-Antirretroviral-para-Personas-con-VIH/>.

Ibarra-Morales, L. E. (2014). Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo Sonora. 2014, 8(2),11.
[file:///C:/Users/cruza/Downloads/619_AUTOR_%20Texto%20del%20art%C3%ADculo%20\(word-producci%C3%B3n\)-2456-1-10-20200731%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/cruza/Downloads/619_AUTOR_%20Texto%20del%20art%C3%ADculo%20(word-producci%C3%B3n)-2456-1-10-20200731%20(1).pdf).

Maggui Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.

(MINSA, Ley General de Salud y su reglamento, 2004).
[http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/FF82EA58EC7C712E062570A1005810E1?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/FF82EA58EC7C712E062570A1005810E1?OpenDocument).

(MINSA, Sistema de Garantía de Calidad del Sector Salud Marco Conceptual y Estratégico, 2007).
http://mapasalud.minsa.gob.ni/wp-content/uploads/2017/03/Marco_Conceptual_Modelo_SaludFamiliar_Comunitario.pdf.

Nishizawa, R. M. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. 30.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.

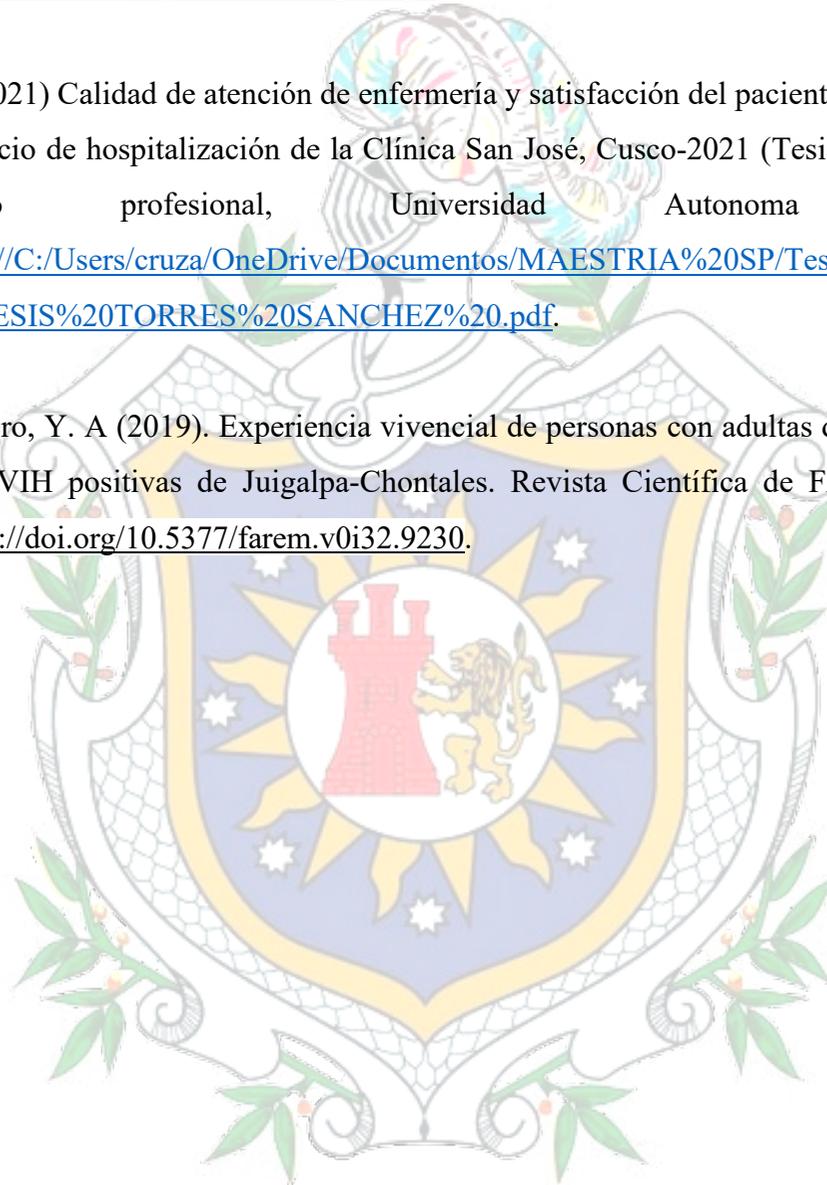
Pinzón, M. H (2,013). Percepción de la Calidad en la Atención de los usuarios externos del hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl, del 15 de Enero al 15 de Febrero

del 2013 (Masters, CIES UNAN-Managua).
<https://repositorio.unan.edu.ni/7642/1/t753.pdf>.

Sánchez, C. (08 de febrero de 2019). *Normas APA – 7ma (séptima) edición*. Normas APA (7ma edición). <https://normas-apa.org/>.

Torres, S (2021) Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco-2021 (Tesis para obtener título profesional, Universidad Autónoma Deica).
<file:///C:/Users/cruza/OneDrive/Documentos/MAESTRIA%20SP/Tesis/antecedentes/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>.

Lazo Guerrero, Y. A (2019). Experiencia vivencial de personas con adultas diagnosticadas con VIH positivas de Juigalpa-Chontales. *Revista Científica de FAREM-Esteli*.
<https://doi.org/10.5377/farem.v0i32.9230>.



XIII. ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo 1. Describir las características sociodemográficas de los sujetos a estudios.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	VALORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clínica de Atención	Conjunto de atenciones que se proporciona a los pacientes	Porcentaje de pacientes atendidos por clínica de atención	CAI HECAM CAI La Dalia CAI Matiguás CAI Policlínico CA Sébaco	Nominal Politómicas
Edad	Años cumplidos a la fecha, al momento de la entrevista.	Porcentaje de grupo de edad	19 a 29 años 30 a 39 años 40 a 49 años 50 a 64 años 65 años mas	Ordinal Continua
Género	En biología, el sexo es el conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos.	Porcentaje de sexo del total de las personas a estudiar.	Masculinos Femeninos	Nominal Dicotómica
Orientación Sexual	Refleja cómo se ve la persona a sí misma, ya sea masculina, femenina o alguna otra cosa.	Porcentaje de identidad sexual de las personas a estudio.	Homosexual Heterosexual Bisexual Asexual	Nominal Politómica

			Trans	
Etnia	Grupo humano que comparte una cultura, una historia y costumbres, y cuyos miembros están unidos por una conciencia de identidad.	Porcentaje de etnia en el total de personas a estudio.	Mískitus Ramas Sumus- Mayangnas Criollos Mestizos Matagalpa- Chorotegas Nahuas.	Nominal Politómica
Estado Civil	El estado civil puede ser: soltero, casado, divorciado, separación en proceso judicial, viudo y concubinato.	Porcentaje del estado civil.	Soltero Unión de hecho Casado Viudo	Nominal Politómica
Residencia	El nombre geográfico de un país, región, provincia, departamento, localidad o área de su territorio	Porcentaje de residencia de las personas a estudiar.	Urbano Rural	Nominal Politómica
Ocupación	Actividad laboral o no laboral que la persona realiza	Porcentaje de la ocupación de las personas a estudiar.	Ama de casa, Agricultor Obrero Ingeniero Arquitecto Personal de Salud Docentes	Nominal Politómica

			Comerciante Estilista Ama de Casa Otras	
Religión	Conjunto de creencias religiosas, de normas de comportamiento y de ceremonias de oración.	Porcentaje de grupos de creo religiosos de los sujetos a estudios	Otras religiones Católicas Testigos de Jehová Adventista	Nominal Politómica
Nivel Académico	Nivel académico más alto que ha alcanzado una persona.	Porcentaje del nivel académico.	Primaria Incompleta Primaria Completa Secundaria Incompleta Secundaria Completa Tecnico Universitaria No sabe leer Alfabetizado Iletrado	Nominal Politómica

Objetivo 2. Identificar las expectativas en relación a la atención de salud brindada.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	VALORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Confiabilidad	Es la habilidad de desarrollar el servicio prometido con formalidad y exactitud.	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio de atención brindado para asistir nuevamente en busca del servicio.	1. Si 2. No	Nominal Dicotómica
Capacidad de respuesta	Es la buena voluntad de ayudar a las personas con VIH y brindar un servicio de calidad según protocolo o Normativas del programa para su seguimiento.	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en la capacidad de respuesta en el envío de los exámenes.	1. Si 2. No	Nominal Dicotómica
Seguridad	Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, cortesía y capacidad de brindar confianza a los usuarios.	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en respeto de su privacidad.	1. Si 2. No	Nominal Dicotómica
Empatía	Es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a las personas con VIH.	Rango de % de satisfacción del usuario a la percepción del servicio en la empatía.	1. Si 2. No	Nominal Dicotómica

Objetivo 3. Reconocer el grado de satisfacción de los sujetos a estudio en relación a la atención recibida.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	VALORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	Porcentaje de la satisfacción de la atención de las personas al estudio.	Porcentaje de calificación de la atención recibida.	Excelente Buena Regular Mala	Ordinal
Trato de la admisión	Porcentaje de la satisfacción del trato recibida por el personal de la admisión.	Porcentaje de satisfacción de la atención recibida por admisión.	Excelente Buena Regular Mala	Ordinal
Trato de la farmacia	Porcentaje de la satisfacción del trato recibida por el personal de la farmacia.	Porcentaje de satisfacción de la atención recibida por la farmacia.	Excelente Buena Regular Mala	Ordinal
Trato del médico o enfermera	Porcentaje de la satisfacción del trato recibida por el personal de enfermería o medicina.	Porcentaje de satisfacción del trato recibido por enfermería.	Excelente Buena Regular Mala	Ordinal
Trato del laboratorio.	Porcentaje de la satisfacción del trato recibida por el personal del laboratorio.	Porcentaje de satisfacción del trato recibido por laboratorio.	Excelente Buena Regular Mala	Ordinal
Satisfacción de la consulta en condiciones de higiene	Porcentaje de satisfacción de las condiciones de infraestructura e higiene	Sentimiento o la actitud del paciente de las condiciones de higiene	Excelente Buena Regular Mala	Ordinal

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	VALORES	ESCALA DE MEDICIÓN
	de las personas en estudio.	del lugar donde es atendido.	N/A	
Fecha de próxima cita	Porcentaje de las personas en estudio que reciben su fecha de próxima cita.	Es la fecha de la próxima cita para retiro de tratamiento.	SI NO N/A	Nominal Politémica
Satisfacción de entrega de medicamentos	Porcentaje de la satisfacción de la entrega de medicamentos de las personas en estudio.	Es el sentimiento de satisfacción de recibir todo el medicamento prescrito por el medicamento o enfermera.	Excelente Buena Regular Mala N/A	Ordinal
Tiempo de espera	Porcentaje de la percepción del tiempo de espera de las personas en estudio.	Porcentaje del tiempo de espera.	Menos de 15 mnts Más de 15 mnts Más de 30 mnts 1 hora	Ordinal

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS
DE LA SALUD CIES-UNAN-MANAGUA
Maestría en Salud Pública

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



Estamos realizando un estudio con las personas con atendidas, en las Clínicas de Atención Integral para conocer mejor su percepción y opinión sobre el servicio que se da en el MINSA, sus respuestas son confidenciales, así que le vamos a agradecer su sinceridad al momento de contestar la encuesta.

N° de Encuesta: _____

Lugar de atención: _____

Fecha: _____

Edad: (años) _____

1. Género:

Masculino

Femenina:

2. Identidad Sexual:

Heterosexual

HSH

MTS

TRANS

3. Estado Civil: _____

4. Residencia: _____

5. Etnia: _____

6. Ocupación: _____

7. Religión: _____

8. Nivel Académico: _____

9. ¿Cuánto tiempo espero para recibir el servicio que buscaba?

< 15 min _____ 15 – 30 min: _____ 31- 60 min: _____ > 60 min: _____

10. **¿Cómo le parece ese tiempo de espera?**

Poco Tiempo _____ Aceptable _____ Mucho Tiempo _____

11. **¿Le dieron cita, o le dijeron que tenía que regresar?**

SI _____ NO _____

12. **¿La persona que le atendió hoy le puso atención?**

SI _____ NO _____

13. **¿Recibió consejos o recomendaciones para su salud?**

SI _____ NO _____

14. **¿Entendió las recomendaciones que le dieron?**

SI _____ NO _____

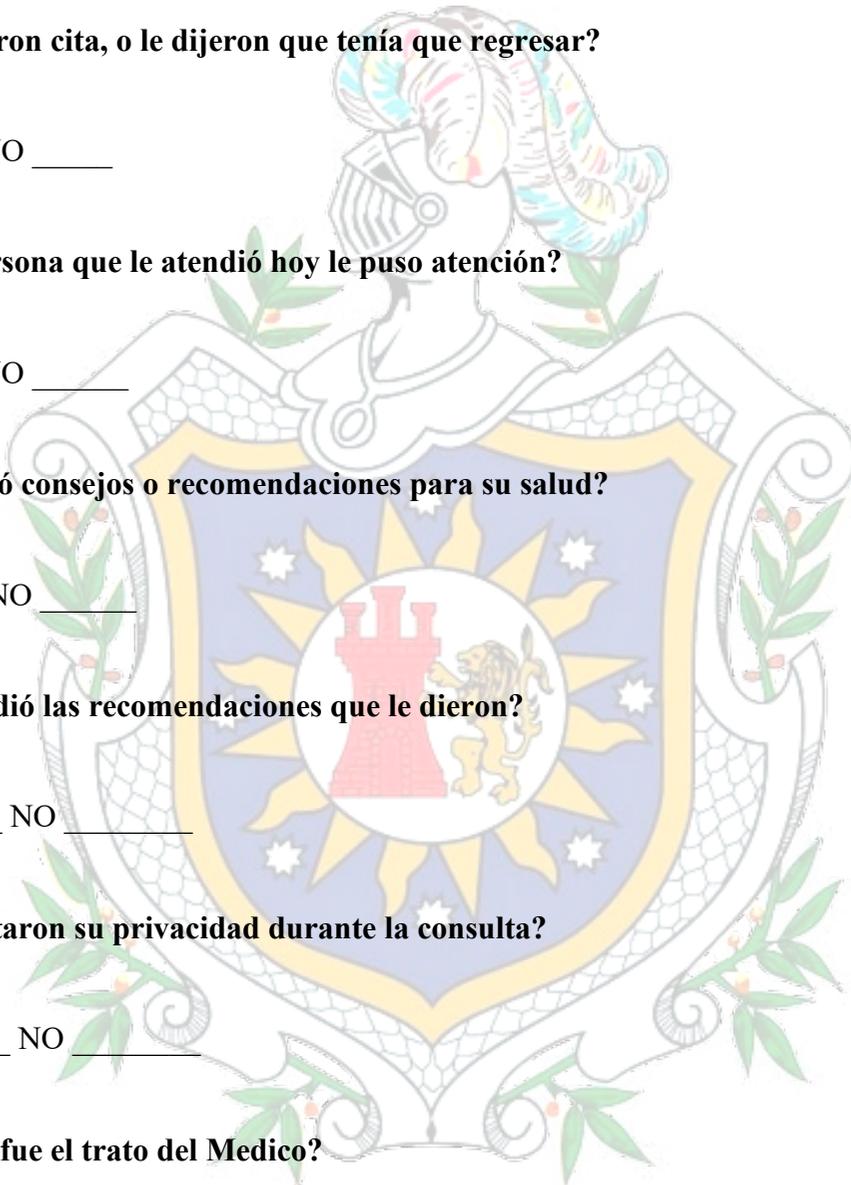
15. **¿Respetaron su privacidad durante la consulta?**

SI _____ NO _____

16. **¿Cómo fue el trato del Medico?**

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____ N/A _____

17. **¿Cómo fue el trato de Enfermería?**



Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____ N/A _____

18. ¿Cómo fue el trato en la Admisión?

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____ N/A _____

19. ¿Cómo fue el trato de la farmacia?

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____ N/A _____

20. ¿Cómo fue el trato de laboratorio?

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____ N/A _____

21. ¿Recibió instrucciones sobre el uso de las medicinas en la farmacia?

SI _____ NO _____

22. ¿La infraestructura era adecuada para atención brindada?

SI _____ NO _____

23. ¿Cómo calificaría la atención recibida en esta clínica?

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____ N/A _____

24. ¿Cómo considera la limpieza de esta clínica?

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____ N/A _____

25. ¿Los servicios sanitarios estaban limpios?

SI _____ NO _____ N/A _____

26. ¿En las ocasiones que usted ha solicitado consulta, en esta clínica, siempre le han atendido?

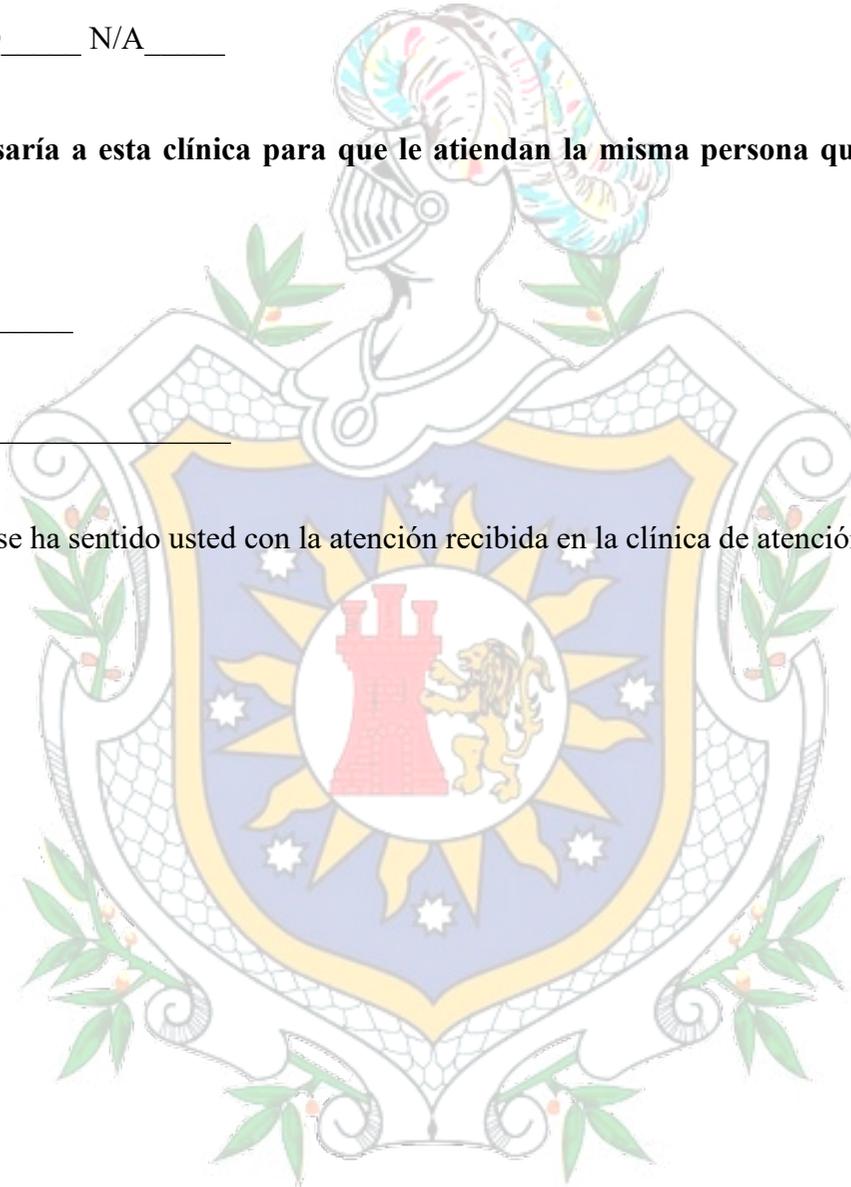
SI _____ NO _____ N/A _____

27. ¿Regresaría a esta clínica para que le atiendan la misma persona que lo atendió hoy?

SI _____ NO _____

¿Por qué?: _____

28. ¿Como se ha sentido usted con la atención recibida en la clínica de atención integral?



ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS
DE LA SALUD CIES-UNAN-MANAGUA**
Maestría en Salud Pública



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado usuario, ha sido escogido a participar, por medio de llenado de un cuestionario, en el estudio de investigación se estará realizando en las Clínicas de Atención de Integral de Matagalpa.

INSTITUCION: CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIO DE LA SALUD,

INVESTIGADOR (A): Scarlett Liseth Gámez Tinoco.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Percepción de la atención dirigida a las personas con diagnóstico de VIH en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación. Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que lea con atención el cuestionario y conteste según crea conveniente. El tiempo a emplear no será mayor a 10 minutos, cabe señalar que usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio. El beneficio del presente ayudará a mejorar la atención que se brindan en las clínicas de atenciones porque le permitirán al investigador(a) y a las autoridades de Salud toma decisiones. Si usted desea comunicarse con el (la) investigador(a) para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: Scarlett Gámez Cel. 86235850 Correo: scarlettgamez262@yahoo.com.

COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo. Así mismo NO RECIBIRÁ NINGÚN INCENTIVO ECONÓMICO ni de otra índole.

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto la investigadora tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.

USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA: Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esta manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.

AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA:

SI NO

Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación del Centro de Investigaciones y Estudio para la Salud.

DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE): Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con la investigadora.

La información a tomar en cuenta para dicha evaluación consta con preguntas cerradas:

Características sociodemográficas: Sexo, edad, nacionalidad, grupo religioso, profesión, situación laboral, nivel educativo, estado civil y orientación sexual.

Capacidad de respuesta: Es la disposición para prestar un servicio rápido y adecuado.

Empatía: nivel de atención individualizada, servicio personalizado al gusto del paciente.

He leído el consentimiento informado, he recibido la explicación satisfactoria del (la) investigador(a) sobre los procedimientos del estudio y su finalidad. He quedado satisfecho(o) con la información recibida, la he comprendido y se me han respondido todas mis dudas.

Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria. Doy mi autorización para la recolección de información y datos y conozco mi derecho a retirarme cuando lo desee, con la única obligación de informarle al investigador (a).

Una vez que haya comprendido el estudio y desea participar, entonces se le solicitará que firme este formato de consentimiento.

Firma Firma de la persona quien da la autorización

Código. _____

Fecha. _____

ANEXO 4: APROBACIÓN DEL ESTUDIO



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA



"2022, Vamos por más victorias educativas"
Managua, Nicaragua, 28 de noviembre del 2022

Licenciado Erasmo Jarquín Araúz
Director SILAIS Matagalpa

Su despacho:

Estimada Licenciado Jarquín, reciba cordiales saludos.

Por este medio estamos solicitando su valioso apoyo para autorizar el desarrollo del estudio titulado: "Percepción de la atención dirigida a las personas con diagnóstico de VIH en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua diciembre 2022".

Dicho estudio será realizado por: Scarlett Liseth Gámez Tinoco de MSP 2021-2023. Cedula Email: Cel. 86235850, Cédula 161-281190-0000T. Email: scarlettgamez262@yahoo.com la compañera Gámez Tinoco, es estudiante de Maestría en Salud Pública del CIES-UNAN Managua, ha propuesto el desarrollo de este estudio como tesis final para obtener título de Máster en Salud Pública.

Los objetivos que busca esta investigación son los siguientes:

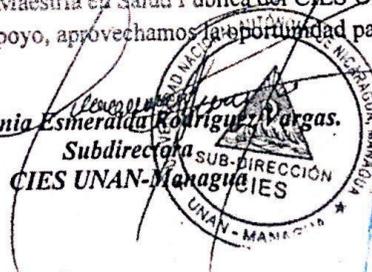
1. Describir las características sociodemográficas de los sujetos a estudio.
2. Identificar las expectativas en relación a la atención de salud brindada.
3. Reconocer la percepción que tienen los pacientes, sobre la calidad de atención recibida.

Cualquier información adicional asociada a esta investigación puede contactarnos a los teléfonos (505) 22783688 o 22783700, ext. 8517 o al correo electrónico sheila.valdivia@cies.unan.edu.ni con MSc. Sheila Valdivia coordinadora del programa de Maestría en Salud Pública del CIES UNAN-Managua. Agradeciendo de antemano su valioso apoyo, aprovechamos la oportunidad para saludarle.

Atentamente

MSc. Tania Esmeralda Rodríguez Vargas.
Subdirectora
CIES UNAN-Managua

Cc: Archivo



¡A la libertad por la Universidad!

Rotonda Cristo Rey, 75 varas al Sur, Telfs. 2278-3700, 2278-4383, Fax: 2278-8677, Aptdo. Postal 14013, Managua, Nicaragua / www.cies.edu.ni

ANEXO: 5 TABLAS DE RESULTADOS

Tabla N°1. Procedencia de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
HECAM	19	39
La Dalia	3	6
Matiguás	7	14
Policlínico	14	29
Sébaco	6	12
Total	49	100

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°2. Edades de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
<= 19	1	2
20 - 29	18	37
30 - 39	11	22
40 - 49	10	20
50 - 59	8	16
60 - 69	1	2
Total	49	100

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°3. Género de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenina	18	36.7
Masculino	31	63.3
Total	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°4. Orientación sexual de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.

Orientación sexual	Frecuencia	Porcentaje
Heterosexual	40	82
Homosexual	7	14
Trans	2	4
Total	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°5. Etnia de los encuestados que fueron atendidos en las clínicas de atención integral, enero 2,023.

Etnia	Frecuencia	Mestizos
Mestizo	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°6. Estado civil de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	6	12
Soltero	36	73
Union de hecho	6	12
Viuda	1	2
Total	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°7. Residencia de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

Residencia	Frecuencia	Porcentaje
Rural	13	26.5
Urbano	36	73.5
Total	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N° 8. Ocupación de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Administrador	1	2
Agente de Seguridad	1	2
Agricultor	3	6
Albañil	2	4

Ama de Casa	11	22
Artesano	1	2
Asistente del hogar	1	2
Auxiliar de Enfermeria	1	2
Ayudante mecanico	1	2
Ayudante veterinaria	1	2
Barbero	1	2
Brigadista Salud	1	2
Cajero	1	2
Comerciante	8	16
Conductor	1	2
Cosmetologo	1	2
Desempleado	1	2
Docente	3	6
Enfermero	1	2
Guarda de seguridad	1	2
Medico General	1	2
Mesero	1	2
Ninguna	2	4
Planillero	1	2
T. Sexual	1	2
Trabajadora Domestica	1	2
Total	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°9. Religión de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

Religión	Frecuencia	Porcentaje
Adventista	1	2
Católica	32	65
Cristiana	9	18
Mormón	2	4
Ninguna	5	10
Total	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°10. Nivel académico de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Analfabeto	1	2
Iletrado	4	8
Primaria Completa	9	18
Primaria incompleta	5	10
Secundaria Completa	7	14
Secundaria Incompleta	10	20
Tecnico	1	2
Tecnico Superior	1	2
Universitario	11	22
Total	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Objetivo 2. Identificar las expectativas en relación a la atención de salud brindada.

Tabla N°11. Los encuestados regresarían nuevamente para hacer atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.

Regresarían nuevamente		Frecuencia	Porcentaje
	Si	49	100
	Total	49	100

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°12. Consejería acerca de sus especiales en el momento de la atención a personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, enero 2023.

Consejería		Frecuencia	Porcentaje
	No	4	10
	Si	45	90
	Total	49	100

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°13. Comprendieron las recomendaciones las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

Comprensión		Frecuencia	Porcentaje
	Si	49	100

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°14. Respetaron la privacidad de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

Privacidad	Frecuencia	Porcentaje
No	2	4
Si	47	96
Total	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°15. Atención a las inquietudes de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

Atenciones a las inquietudes	Frecuencia	Porcentaje
No	2	4
Si	47	96
Total	49	100

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Objetivo 3. Reconocer la percepción que tienen los pacientes, sobre la calidad de atención recibida.

Tabla N°16. Percepción de la atención de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Buena	15	31
Excelente	32	65
Regular	2	4
Total	49	100
Total	49	100.0
Regular	3	6.1
Total	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°17. Percepción según procedencia de satisfacción de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

	Buena	Excelente	Regular
HECAM	4	15	0
La Dalia	2	1	0
Matiguás	4	3	0
Policlínico	1	12	1
Sébaco	4	1	1
Total	15	32	2

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°18. Percepción de los encuestados en la atención brindada por las áreas de admisión, farmacia y laboratorio de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

Trato de admisión			
	Frecuencia	Porcentaje	
Bueno	1	2.0	
Excelente	2	4.1	
N/A	46	93.9	
Total	49	100.0	
Trato de farmacia			
Buena	14	28.6	
Excelente	22	44.9	
N/A	10	20.4	
Regular	3	6.1	
Total	49	100.0	
Trato de laboratorio			
Bueno	21	42.9	
Excelente	26	53.1	
Regular	2	4.1	
Total	49	100.0	

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°19. Percepción de los encuestados en el trato de la atención de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

Como fue el trato del medico		
	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	9	18.4
Excelente	33	67.3
N/A	6	12.2
Regular	1	2.0
Total	49	100.0
Como fue el de Enfermería		
	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	9	18.4
Excelente	34	69.4
N/A	3	6.1
Regular	3	6.1
Total	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°20. Satisfacción con en la limpieza por las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

Como considera la limpieza		
	Frecuencia	Porcentaje
Buena	18	36.7
Excelente	29	59.2
Mala	1	2.0
Regular	1	2.0
Total	49	100.0
Los servicios sanitarios están limpios		
	Frecuencia	Porcentaje
N/A	8	16.3
No	3	6.1
Si	38	77.6
Total	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°21. Recibieron fecha de su próxima cita e instrucciones de su medicamento en la atención recibida a las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

Le dieron su próxima cita		
	Frecuencia	Porcentaje
No	6	12.2
Si	43	87.8
Total	49	100.0
Recibió las instrucciones del medicamento en la farmacia		
	Frecuencia	Porcentaje
N/A	13	26.5
No	13	26.5
Si	23	46.9
Total	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.

Tabla N°22. Satisfacción con el tiempo de espera en las clínicas de atención integral de las personas con diagnóstico de VIH que fueron atendidos en las Clínicas de Atención Integral del Departamento de Matagalpa-Nicaragua, en enero 2023.

Como le parece el tiempo de espera		
	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	30	61
Poco tiempo	19	39
Total	49	100.0
Como le pareció duración de la consulta		
	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	30	80
Poco tiempo	9	20
Total	49	100.0

Fuente: Base de datos de instrumentos de recolección de la información.