



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
CENTRO DE INVESTIGACION Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA DE NICARAGUA
San Salvador, El Salvador**



MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA 2011-2013

Tesis para optar al grado de maestría en salud pública

Percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en las unidades de atención integral de Guatemala, Noviembre 2012.

**Tutor
Dr. Alejandro Sánchez**

**Presentado por:
Joel Alexander Barrera Granados**

San Salvador, Abril 2013

ANTECEDENTES



Panorama general de la epidemia de VIH en Guatemala;

- ▶ 27,474 casos desde 1984 hasta noviembre 2011.
- ▶ La transmisión es sexual en el 93.84% de los casos.
- ▶ La epidemia se concentra en poblaciones de mayor riesgo y vulnerabilidad.

Atención Nacional a personas con VIH

- ▶ La respuesta al acceso a la TARV y atención integral se inicia en el 2004 bajo la subvención del fondo mundial en 17 UAI delegando la responsabilidad de los pacientes con VIH
- ▶ Se depende de fuentes externas para la obtención del diagnóstico y tratamiento de las Infecciones oportunistas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



Es clara la evolución sistemática del programa de atención para personas con VIH en base a compromisos internacionales y locales.

Los cuales se han evaluado técnica y funcionalmente de manera constante por los actores involucrados: sociedad civil, estado y organismos cooperantes; pero no a través de la visión de los usuarios de los servicios.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en las unidades de atención de Guatemala, noviembre 2012?



OBJETIVOS



Objetivo General

- ▶ Describir la percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en los centros de atención integral de Guatemala, noviembre 2012.

Objetivo específico

- 1) Definir las características socio demográficas de las personas con VIH que hacen uso de las unidades de atención integral.
- 2) Identificar la calidad de atención percibida por los usuarios que asisten a las unidades de atención integral.
- 3) Determinar la satisfacción de atención percibida por los usuarios que asisten a las unidades de atención integral.



DISEÑO METODOLÓGICO



▶ Tipo de estudio

Descriptivo y transversal

▶ Área de Estudio

Unidades de Atención Integral para personas con VIH de Guatemala (UAI)

▶ Población en estudio

19,586 usuarios en base al reporte del sistema MANGUA hasta diciembre del 2011

▶ Muestra.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N-1) E^2 + Z^2 P Q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (19,586)}{(19,586 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = 377 \text{ PVS}$$



DISEÑO METODOLÓGICO 2



▶ Unidad de análisis

- Los usuarios de las UAI.

▶ Fuente de Información

- La fuente de información fue primaria

▶ Técnicas procedimientos e instrumentos para la recolección de información

- Guía de entrevista

▶ Criterios de selección

- Criterios de inclusión
- Criterios de exclusión



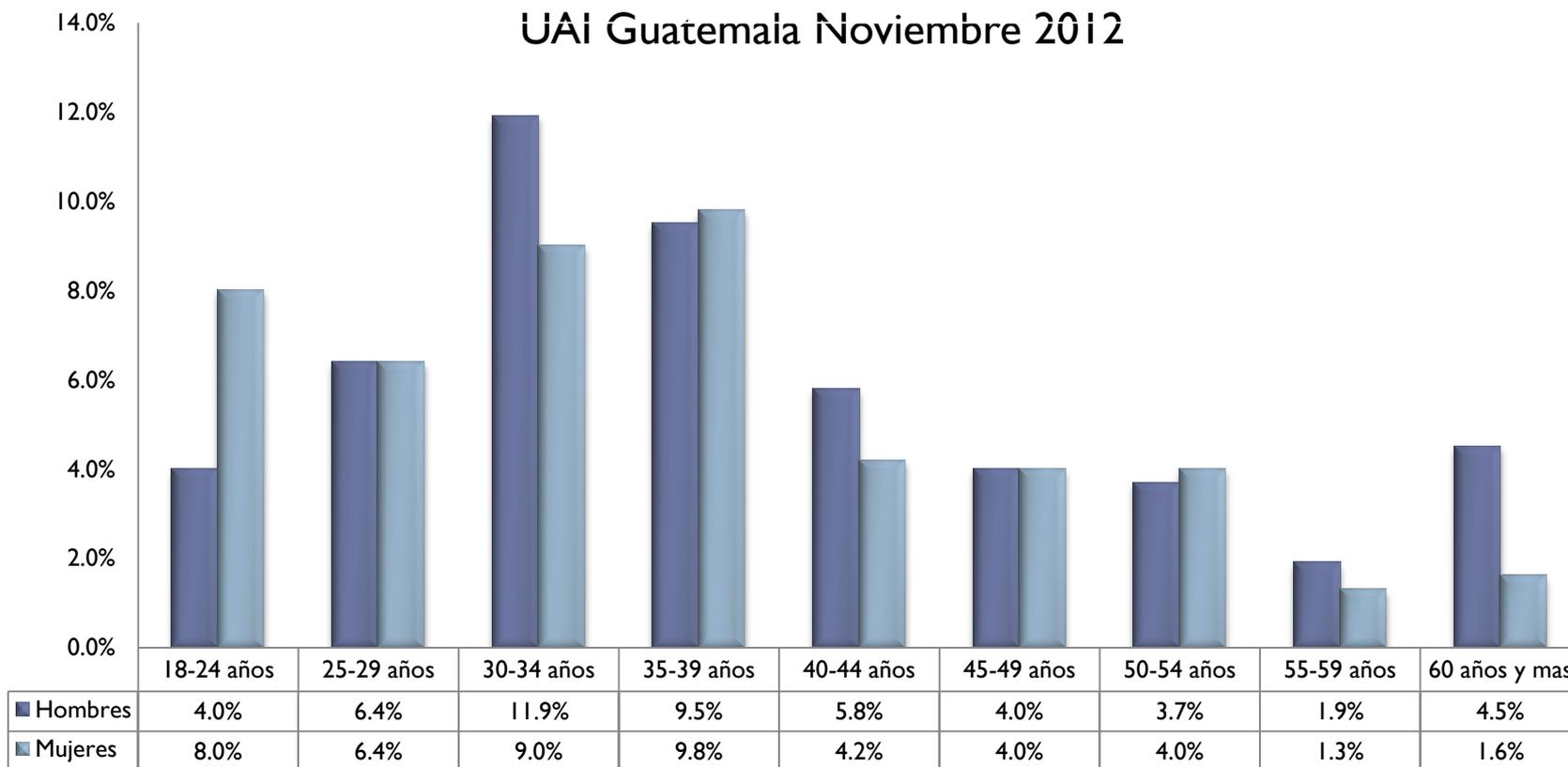
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DATOS SOCIODEMOGRAFICOS



Grafica No I

Distribución de usuarios según edad y sexo

UAI Guatemala Noviembre 2012



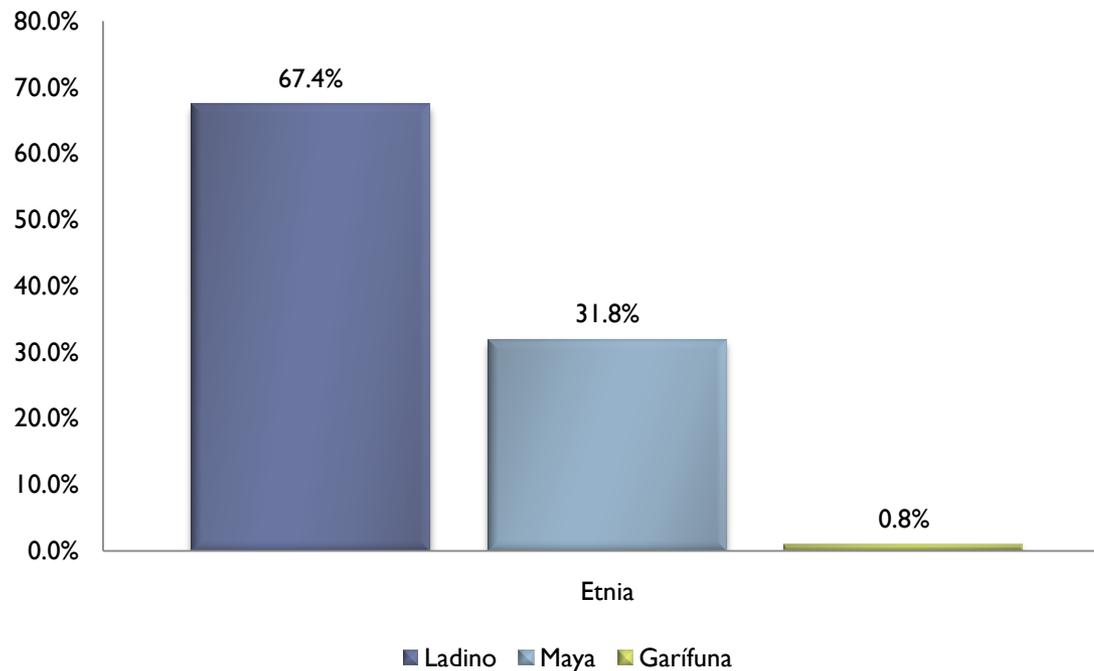
Fuente: Investigación Percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en las unidades de atención integral de Guatemala 2012

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS



Grafica No 2

Distribución de usuarios según etnia y sexo
UAI Guatemala Noviembre 2012

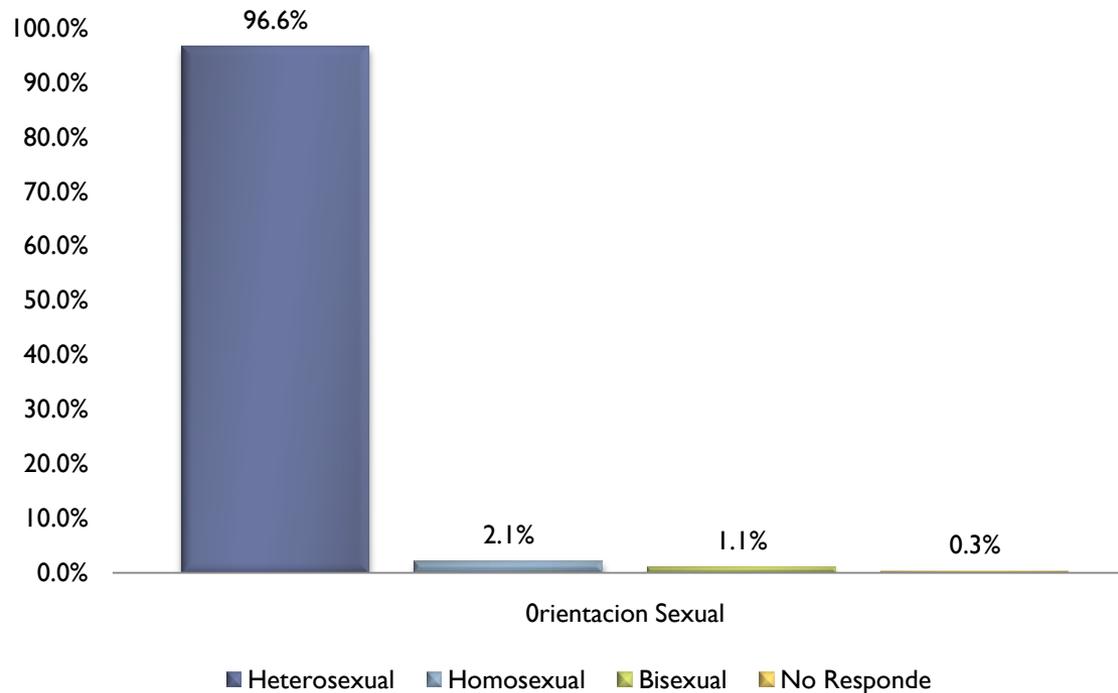


Fuente: Investigación Percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en las unidades de atención integral de Guatemala 2012

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS



Grafica No 3
Distribución de usuarios según orientación sexual
UAI Guatemala Noviembre 2012



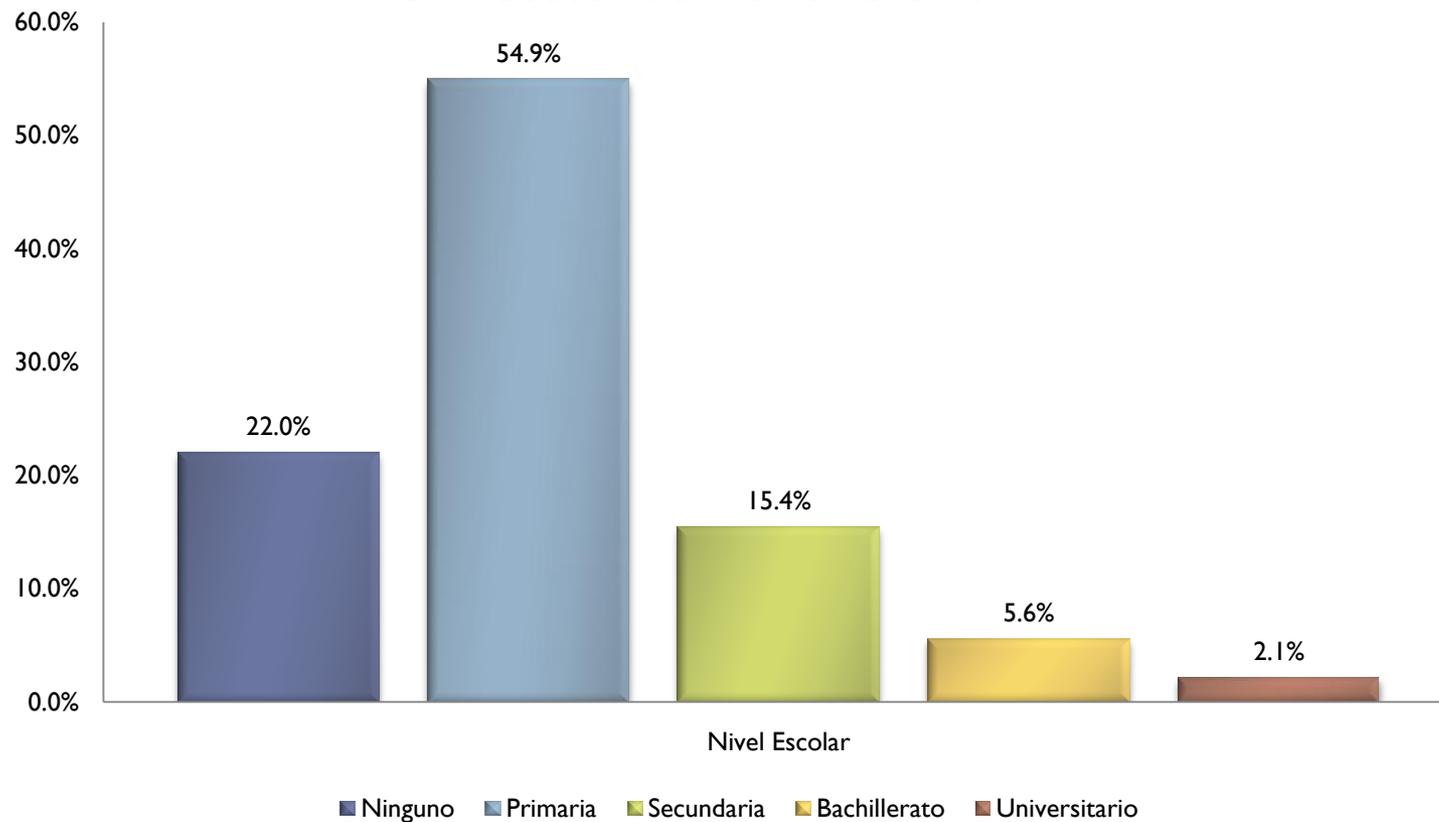
Fuente: Investigación Percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en las unidades de atención integral de Guatemala 2012

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS



Grafica N° 4

Distribución de usuarios según Nivel Escolar
UAI Guatemala Noviembre 2012



Fuente: Investigación Percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en las unidades de atención integral de Guatemala 2012

Trato personalizado



Tabla N° I

El personal de salud consultado explico al usuario sobre los procedimientos que se le realizarían, con sus posibles molestias y consecuencia y/o efectos

UAI Guatemala Noviembre 2012

Personal de salud consultado	Total	Si		No	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%
Medico	341	318	93.3%	23	6.7%
Enfermera	15	14	93.3%	1	6.7%
Otros	21	20	95.2%	1	4.8%
Total	377	352	93.4%	25	6.6%

Fuente: Investigación Percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en las unidades de atención integral de Guatemala 2012

Trato personalizado



Tabla N° 2

El personal de salud consultado brindo respuestas claras y oportunas
UAI Guatemala Noviembre 2012

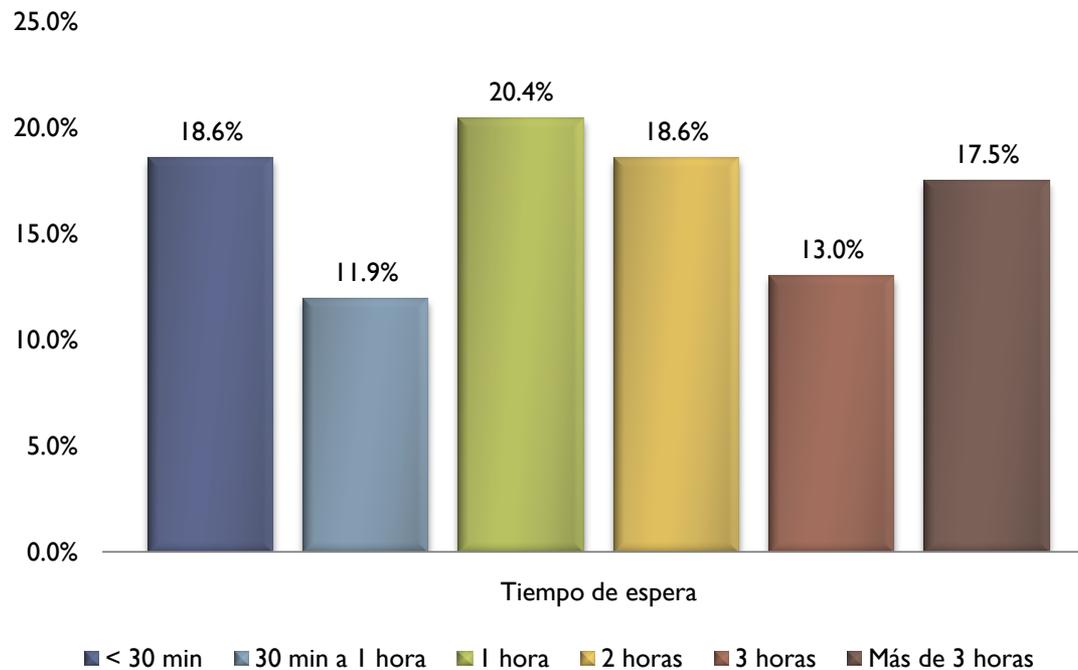
Personal de salud consultado	Total	Si		No	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%
Medico	341	329	96.5%	12	3.5%
Enfermera	15	14	93.3%	1	6.7%
Otros	21	21	100.0%	0	0.0%
Total	377	364	96.6%	13	3.4%

Fuente: Investigación Percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en las unidades de atención integral de Guatemala 2012



Grafica N° 5

Distribución de usuarias/os según tiempo de espera para ser atendidos
UAI Guatemala Noviembre 2012

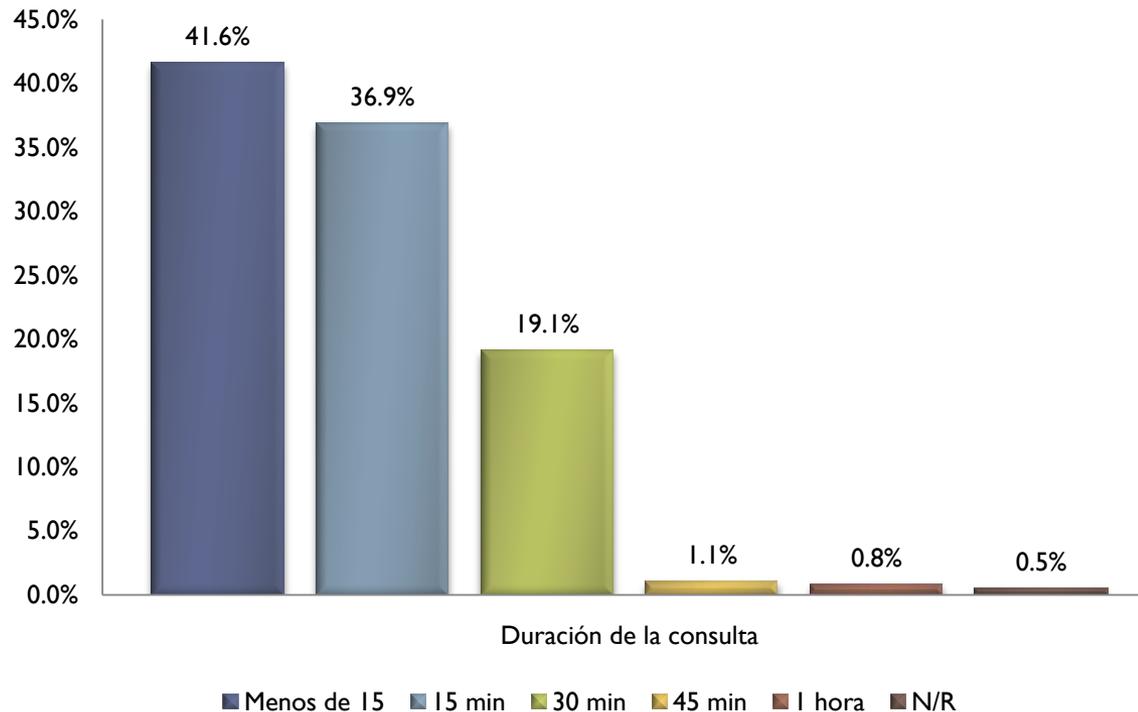


Fuente: Investigación Percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en las unidades de atención integral de Guatemala 2012



Grafica N° 6

Duración de la consulta con el personal de salud UAI Guatemala Noviembre 2012

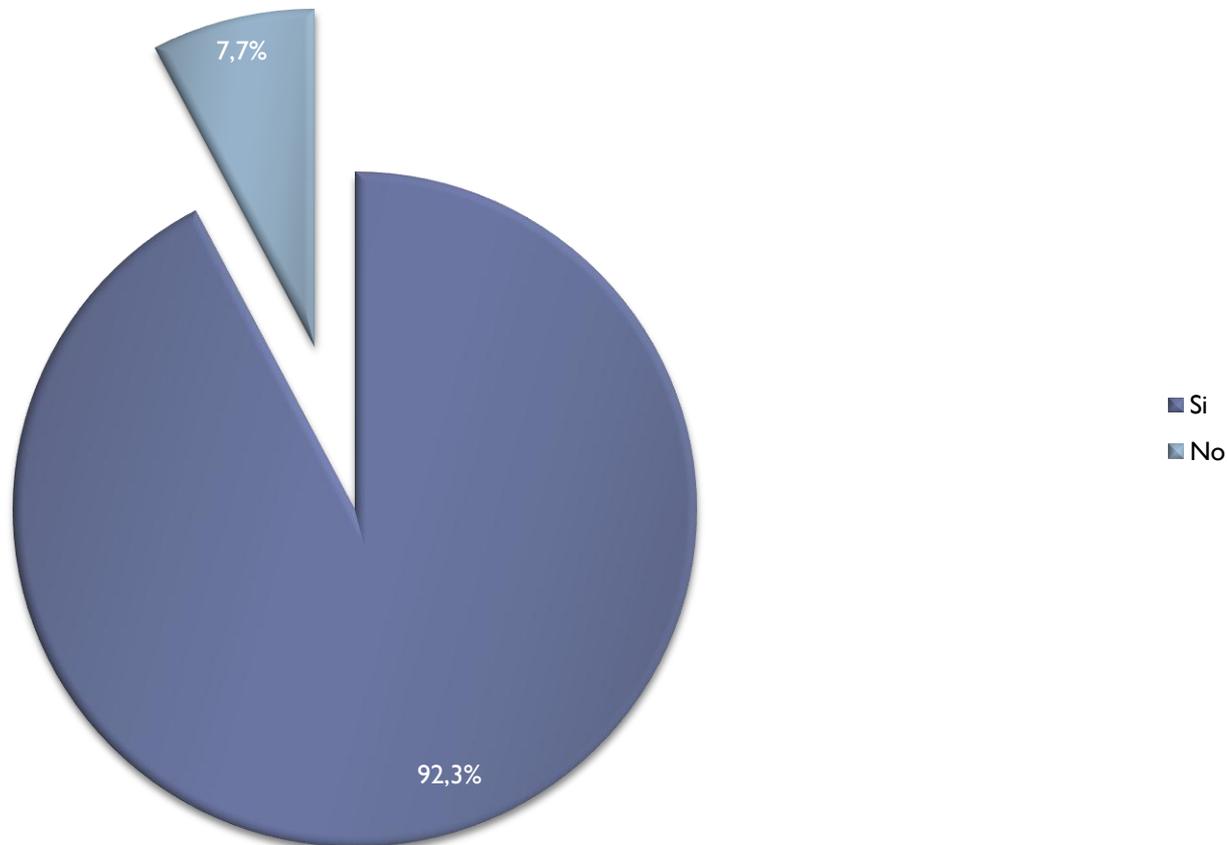


Fuente: Investigación Percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en las unidades de atención integral de Guatemala 2012



Grafica No 7

El usuario recibió todos los servicios por los que acudió al centro de salud
UAI Guatemala Noviembre 2012



Fuente: Investigación Percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en las unidades de atención integral de Guatemala 2012

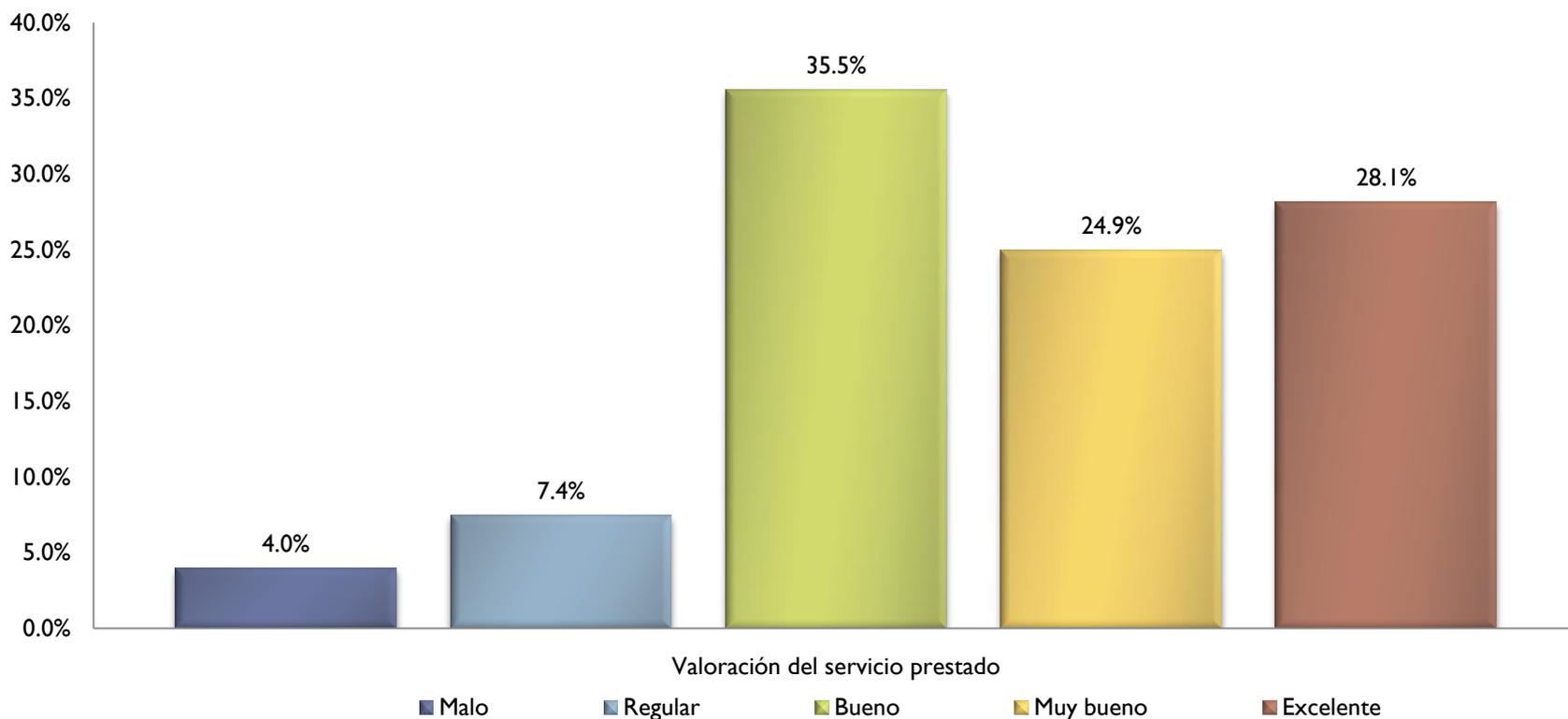
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Años
1982 - 2012



Grafica No 8

Valoración del usuario del servicio consultado ese día
UAI Guatemala Noviembre 2012



Fuente: Investigación Percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en las unidades de atención integral de Guatemala 2012

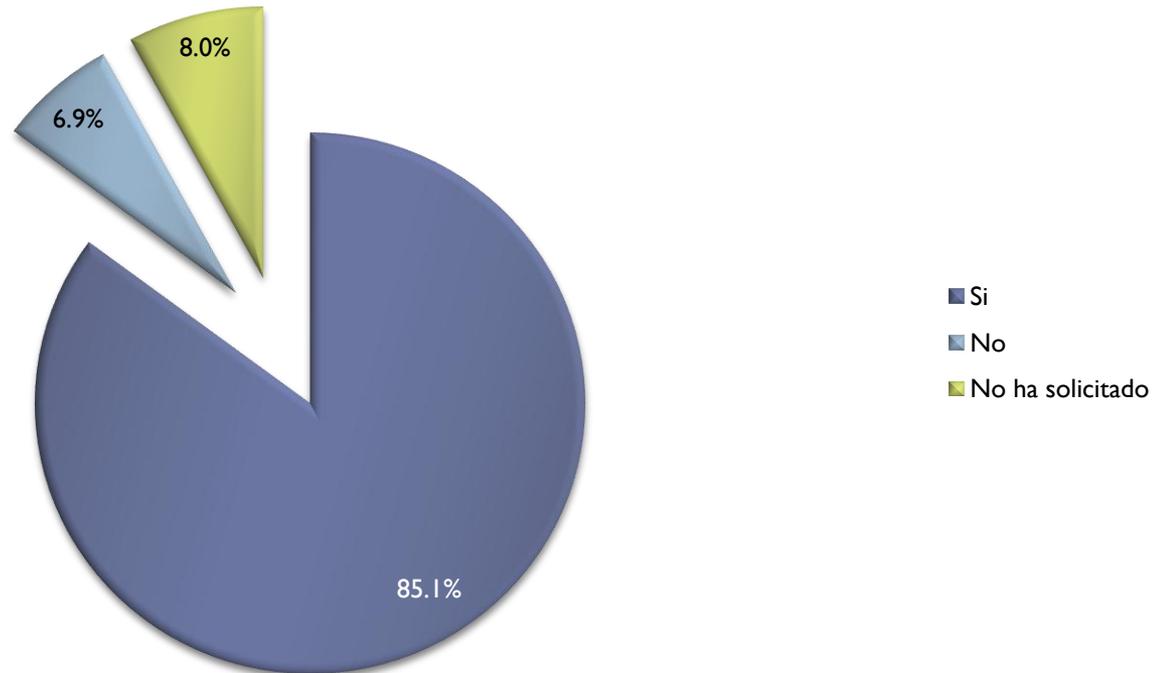
CAPACIDAD DE RESOLUCION



Grafica No 9

El personal de salud le dio trámite a la solicitud de atención del usuario

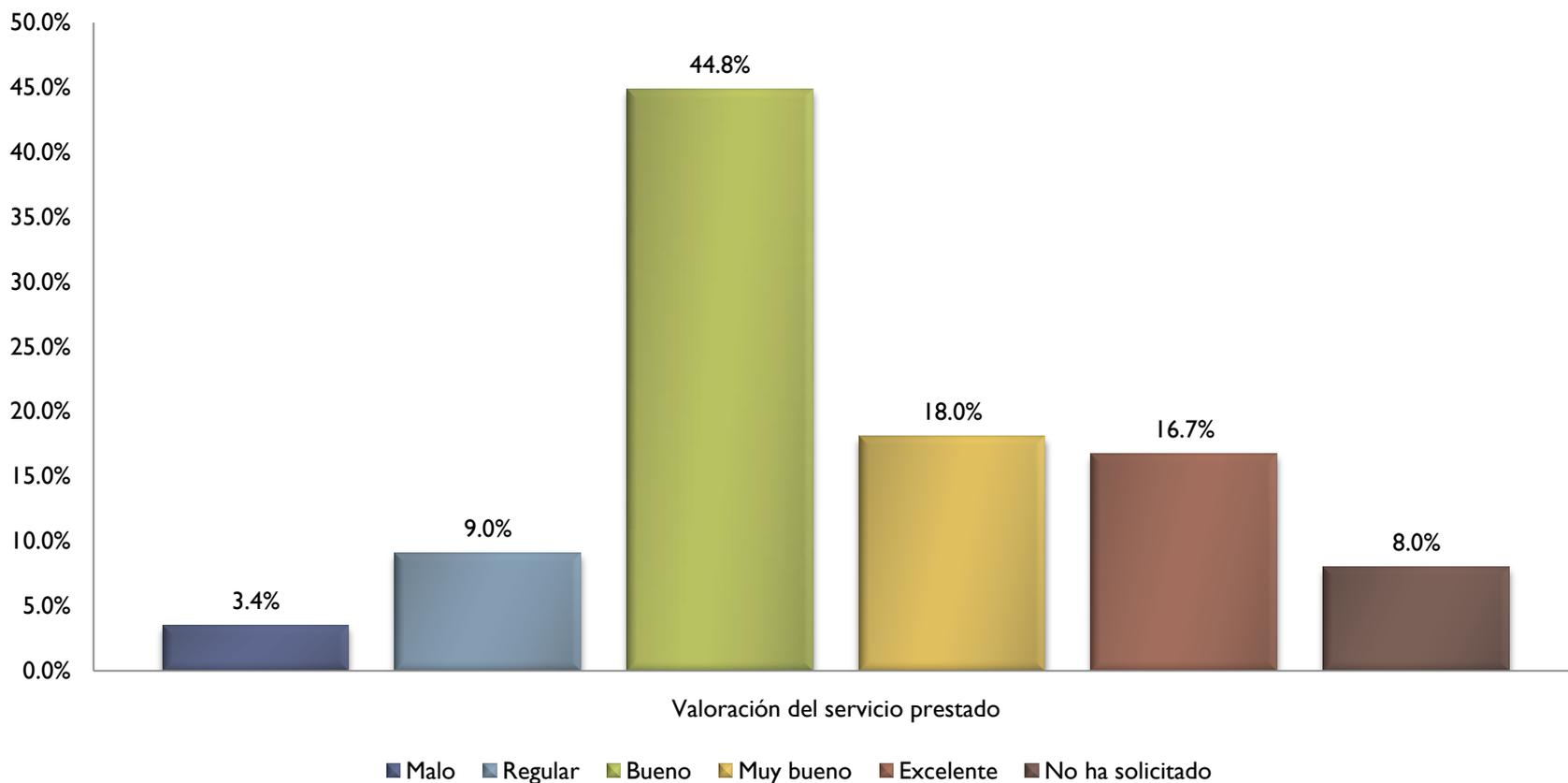
UAI Guatemala Noviembre 2012



CAPACIDAD DE RESOLUCION



Grafica 10
Valoración del usuario de la calidad del trámite solicitado
UAI Guatemala Noviembre 2012



----- Fuente: Investigación Percepción de las personas con VIH en relación a calidad de atención en salud que reciben en las unidades de atención integral de Guatemala 2012

CONCLUSIONES



- 1) La mayoría de usuarios son hombres heterosexuales, ladinos, provenientes de la zona rural, con educación primaria entre los 30 y 34 años de edad, que poseen entre 1 y 5 años de diagnóstico como VIH positivo.
- 2) La mayoría de los usuarios desconocen los exámenes procedimientos que se le realizan a pesar de indicar que el personal de salud le proporciona en cantidad y calidad adecuada la información.
- 3) La mayoría de usuarios recibieron la atención tal y como la esperaban; tomando la oportunidad de la atención
- 4) Los usuarios se expresan satisfechos con el servicio solicitado y este es valorado como bueno o excelente
- 5) En la mayoría de los casos se dio trámite y salida a las solicitudes de atención del usuario y estas son valoradas como el mismo como buenas



RECOMENDACIONES



DIRIGIDAS A AUTORIDADES DEL MINISTERIO DE SALUD

- ▶ Reforzar el monitoreo y evaluación del personal de salud en la unidades de atención integral en relación a:
 - 1) La calidad de la atención brindada al usuario concernida con la dimensión afectiva.
 - 2) La eficacia de las competencias clínicas del profesional de salud para dar salida a los servicios solicitados

- ▶ **DIRIGIDAS A LAS AUTORIDADES DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN INTEGRAL**
 - 1) Realizar una revisión de la metodología utilizada para informar a los usuarios sobre los procedimientos clínicos y servicios.
 - 2) Garantizar que todos los usuarios que consulten conozcan sobre la disponibilidad y manera de utilizar los servicios dentro del centro de salud.



RECOMENDACIONES



3) Adecuar las estrategias de educación para atraer a un mayor número de usuarios que estén dentro de los grupos socio demográficos prevalentes en cada UAI.

4) Seguimiento en las reuniones periódicas del equipo de la UAI de la aplicación de estándares y protocolos por el personal de salud.

▶ **DIRIGIDAS A LA SOCIEDAD CIVIL ORGANIZADA DE PERSONAS CON VIH**

1) Ejercer procesos de contraloría de la atención médica prestada a las personas con VIH en las UAI con el involucramiento de los usuarios.

2) Dirigir esfuerzos al fortalecimiento de los conocimientos de los usuarios de las UAI para la demanda de atención de calidad y el aprovechamiento oportuno de los recursos del sistema de salud.

