

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.

Dr. Rosny Xavier Díaz Jirón, MSc. MPH. Francisco Mayorga Marín (Tutor)

Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud. CIES UNAN Managua

RESUMEN

El objetivo del estudio fue Describir la percepción de los usuarios en relación a calidad de atención el Programa VIH del Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños” Managua, Nicaragua durante el primer semestre del año 2021. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, con una muestra por conveniencia de 21 pacientes activos que acuden mensualmente al Programa VIH. Se utilizó la herramienta SERVQUAL, adaptada a los requerimientos del estudio, solamente incluyendo la dimensión de percepción debido a que los pacientes ya acudían de manera rutinaria sin poder obtener la opinión en la dimensión de expectativas, sin embargo, se hizo la comparación entre los criterios de la dimensión de percepción para poder adquirir oportunidades de mejora. Entre los resultados más relevantes se obtuvieron que el rango de edades que más predominó fue de 25 a 30 años en un 42.8%, prevaleció la procedencia urbana en un 85.7%, un 95% fue Universitario y en 57% la orientación homosexual. A nivel general los usuarios del Programa VIH percibieron satisfactoria las cinco dimensiones, 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.

Palabras claves: Calidad de atención, Percepción, Oportunidades de mejora, SERVQUAL.

INTRODUCCION

El virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) ataca el sistema inmunitario y debilita los sistemas de defensa contra las infecciones y contra determinados tipos de cáncer. A medida que el virus destruye las células inmunitarias e impide el normal funcionamiento de la inmunidad, la persona infectada va cayendo gradualmente en una situación de inmunodeficiencia.

Nicaragua es el país centroamericano en donde más tardíamente se detectó el primer caso de VIH y el que actualmente reporta el menor número de personas diagnosticadas con el virus. En el 2015 la tasa de prevalencia es de 26 x 100,000 hab. Según el Informe Preliminar de la Situación Epidemiológica del VIH a octubre. 2015, se acumulan 10,783 personas diagnosticadas con VIH, de estos 8,395 son VIH; 1,127 están en condición de VIH avanzado y 1,261 han fallecido por esta causa. De acuerdo a este mismo informe, el 37% son mujeres y 63% son hombres, siendo 1.7 a 1 la relación hombre-mujer.

El Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños” es el único hospital privado y de prestaciones del seguro social que ostenta un Programa de atención a pacientes con VIH. Dicho programa lo integran 141 personas a diciembre 2020, donde la mayoría son personas jóvenes sin enfermedades crónicas.

Por consiguiente, el presente estudio está orientado a describir la calidad de atención percibida por los pacientes del Programa VIH del Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños” durante el primer semestre del año 2021, para tener un panorama completo sobre el funcionamiento del programa y encontrar oportunidades de mejora, asimismo trazar líneas de trabajo e investigación para fortalecer la atención centrada en las personas siendo pioneros a nivel nacional.

MATERIAL Y MÉTODO

El tipo de estudio fue descriptivo, retrospectivo de corte transversal. Se realizó en el servicio de Medicina Preventiva del Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños” durante el primer semestre del año 2021. El

universo del estudio estuvo constituido por 141 pacientes ingresados en la base de datos del Programa VIH, con una muestra por conveniencia de 21 pacientes activos que asistían de manera rutinaria a las consultas de control, cabe mencionar, que en este estudio solamente fueron incluidos pacientes con seguro social, ya que al ser un hospital militar no se concedió el permiso de investigar a sus efectivos militares que estaban en dicho programa.

Se consideraron los siguientes criterios de inclusión: Pacientes con diagnóstico de VIH confirmado por Serología, pacientes que existiesen dentro del Programa VIH del hospital y pacientes que estuviesen activos en el INSS (Instituto Nicaragüense de Seguridad Social).

La fuente de información fue primaria, ya que se recolectó a través de aplicación de encuesta SERVQUAL modificada solamente incluyendo los criterios de la dimensión de percepción, enviada por vía WhatsApp a los usuarios. Los criterios utilizados fueron: Bienes Tangibles,

Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía.

Se solicitó autorización y respaldo al Centro de Investigación y Estudios de la Salud (CIES) UNAN – Managua para la ejecución de la investigación. Se pidió autorización al Subdirector Médico del Hospital Militar y al jefe del servicio de Medicina Preventiva, para proceder a realizar el trabajo estipulado. El investigador realizó el envío de la encuesta por vía WhatsApp de lunes a viernes del mes de mayo del año 2021 en períodos de 8 horas de 7:00 am - 3:00 pm en base a la disponibilidad de los usuarios. utilizando el instrumento de recolección de datos previamente elaborado.

Los datos obtenidos se procesaron en Microsoft Excel. Las tablas y gráficos representaron los datos obtenidos en frecuencias simple y porcentajes, las cuales se elaboraron en Microsoft Excel. Toda la información fue manejada de manera confidencial y solo con propósitos académicos, con la autorización previa de las autoridades del hospital.

RESULTADOS

Con respecto a la edad de los usuarios el grupo etario de 20-29 años fue de 8 (38%), 40-49 años fue de 6 (29%), 30-39 años fue de 5 (24%) y 50 años o más fue de 2 (9%). Los resultados obtenidos para la procedencia de los usuarios fueron los siguientes: de procedencia urbana fue de 18 (86%) y de procedencia rural fue de 3 (14%).

En la Escolaridad de los participantes del estudio, los resultados obtenidos fueron los siguientes: universitaria fue de 20 (95%) y primaria con 1 (5%).

Tabla 1. Edad en participantes del estudio que acuden al Programa VIH en el HMEAD, Primer Semestre 2021

Rango de edades	Frecuencia	Porcentaje válido
20-29	8	38
30-39	5	24
40-49	6	29
50 o más	2	9

Fuente: Encuesta SERVQUAL

Con respecto a la Orientación sexual de los participantes se obtuvo que la orientación homosexual fue de 12 (57%), heterosexual de 6 (29%), bisexual de 2 (9%) y hombre con 1 (5%).

Tabla 4. Orientación sexual en participantes del estudio que acuden al Programa VIH en el HMEAD, Primer Semestre 2021.

Orientación sexual	Frecuencia	Porcentaje válido
Heterosexual	6	29
Homosexual	12	57
Bisexual	2	9
Hombre	1	5

Fuente: Encuesta SERVQUAL

Con respecto a la opinión de los usuarios sobre las dimensiones de percepción utilizando la escala de Likert, siendo 1 la escala más baja y 5 la más alta, los resultados obtenidos son los siguientes: **Bienes Tangibles** fueron Instalaciones visualmente atractivas 3.8, los empleados tienen buena presencia de 4.8 y El material asociado con el servicio es visualmente atractivo 3.9, obteniendo un promedio de 4.2 equivalente al 84,4% de satisfacción. Según la dimensión de **Confiable** Fecha de cumplimiento 4.7, muestran interés por solucionar su problema 4.8, Le brindan bien el servicio a la primera 4.8, llevan a cabo su servicio cuando le prometen hacerlo 4.8, obteniendo un promedio de 4.8 correspondiente a 96% de satisfacción.

Responsabilidad El personal le explica con exactitud 4.6, le proporcionan servicio rápido 4.7, siempre están dispuestos a ayudarle 4.9, nunca están ocupados para responder sus preguntas 4.7 con un promedio de 4.7 obteniendo 94% de satisfacción.

Seguridad el personal le inspira confianza 4.9, el equipo que lo atiende suele ser cortés con usted 5.0, el personal posee conocimiento para responder sus preguntas 4.8, con promedio de 4.8 equivalentes al 98% de satisfacción.

Empatía le proporcionan atención individualizada 4.7, tienen horarios de apertura adecuados 4.5, cuenta con empleados que le brinde atención personalizada 4.6, con promedio de 4.6 equivalente al 92% de satisfacción.

Y realizando la comparación entre sí de las declaraciones los resultados fueron Instalaciones visualmente atractivas 3.8, los empleados tienen buena presencia de 4.8, material asociado 3.9, Fecha de cumplimiento 4.7, muestran interés por solucionar su problema 4.8, Le brindan bien el servicio a la primera 4.8, llevan a cabo su servicio cuando le prometen hacerlo 4.8, El personal le explica con

exactitud 4.6, le proporcionan servicio rápido 4.7, siempre están dispuestos a ayudarle 4.9, nunca están ocupados para responder sus preguntas 4.7, el personal le inspira confianza 4.9, el equipo que lo atiende suele ser cortés con usted 5.0, el personal posee conocimiento para responder sus preguntas 4.8, le proporcionan atención individualizada 4.7, tienen horarios de apertura adecuados 4.5, cuenta con empleados que le brinde atención personalizada 4.6.

Tabla 5. Percepción que tienen los participantes del estudio sobre la calidad de atención recibida en el Programa VIH

Dimensiones		Promedio por respuesta	Promedio por dimensión	%
Bienes tangibles	Visualmente atractivo	3.8	4.2	84%
	Buena presencia	4.8		
	Material del servicio	3.9		
Confiabilidad	Fecha de cumplimiento	4.7	4.8	96%
	Interés por solucionar	4.8		
	Servicio a la primera	4.8		
	Promesa de hacerlo	4.8		
Responsabilidad	Exactitud	4.6	4.7	94%
	Servicio rápido	4.7		
	Disposición de ayuda	4.9		
	Nunca ocupados	4.7		
Seguridad	Inspira confianza	4.9	4.9	98%
	Cortesía	5.0		
	Conocimientos	4.8		
Empatía	Atención individualizada	4.7	4.6	92%
	Horarios a usuarios	4.5		
	Atención personalizada	4.6		

Fuente: Encuesta SERVQUAL

Gráfico 5. Comparación de las declaraciones entre sí de las dimensiones de percepción sobre la calidad de atención del Programa VIH.



Fuente: Encuesta SERVQUAL

DISCUSIÓN

Del total de los 21 usuarios que corresponde al 100%, el rango de edades que más predominó fue de 20 a 29 años que son el 38%. Es notorio que los jóvenes son los más afectados con el VIH. Sin embargo, en comparación con el estudio de Ramírez Richel, Fernández Rosabel, Valcárcel Niurka, Mejías Gretel, Cruz Yosvanis & CIA, el rango de edad que más predominaba era el de 30 – 39 años.

Asimismo, en comparación con el estudio de Herranz Gabriela, Ríos Sergio, Hernández Elizabeth en 2018 donde la media de edad fue de 39 años, y en el estudio de Figueroa Fabio, Cabrera Huxlhey, Zapata Andrés, Donado Jorge con media de edad en 41 años, se observa mayor frecuencia en el rango de edad de 20-29 años.

Según la Procedencia de los usuarios encuestados, prevaleció la procedencia urbana en un 85.7% y de procedencia rural en un 14.3%, ya que la mayoría de los usuarios son de Managua, y es uno de los puntos más importante que los usuarios prefieren

elegir el Hospital Militar sobre las instituciones del Estado por la accesibilidad a las instalaciones.

Según el nivel de Escolaridad de los usuarios, se ve reflejado que el mayor porcentaje en un 95% fue Universitario. En comparación con el estudio de Valdés Jorge, Oliva Dinorah, Viñas Arturo, Lastre Dania, Camilo Yunier que el nivel preuniversitario fue el más destacado. Además, los usuarios poseen escolaridad superior marcada, debido posiblemente a su empleo formal y su nivel adquisitivo mayor, con el cual pueden cotizar seguro social.

De acuerdo a la Orientación Sexual, el grupo que más prevaleció fue en un 57% la orientación homosexual, seguida de heterosexual en un 29%. En comparación con los estudios de Ramírez Richel, Fernández Rosabel, Valcárcel Niurka, Mejías Gretel, Cruz Yosvanis & CIA; y Ramírez María, Roldán Alejandro, Varela Tamírez, Osnaya Adbell, la orientación sexual predominante es la homosexual, además, ratifica lo que dice la literatura internacional con respecto a

la población más afectada según la orientación sexual de los pacientes.

A nivel general los usuarios del Programa VIH percibieron satisfactoria las cinco dimensiones, obteniendo nivel de satisfacción mayor la dimensión **Seguridad** con 98%, demostrando que el personal que atiende en dicho programa es un recurso que posee los conocimientos y actitudes necesarias para la atención de los pacientes. Cabe señalar que la calificación con menor puntaje fue la de **Bienes Tangibles** con un 84% de satisfacción, destacándose que la oficina no es visualmente atractiva y los materiales del servicio con respecto al VIH no son lo suficientemente claros.

Además, en un estudio en 2017 de Percepción de calidad hecho en la misma institución donde se encontró que las dimensiones con puntaje inferior fueron la de Responsabilidad con 70% y la de Confiabilidad con 70.3%, mientras que el autor en su estudio demuestra que dichas dimensiones obtuvieron puntajes altos con Responsabilidad en un 94% y Confiabilidad en un 96%, todo esto

debiéndose a los nuevos estándares de calidad de atención que la institución adoptó para acreditarse a nivel internacional con el organismo de Acreditación Canadá en la cual obtuvieron la máxima categoría que es Nivel Diamante en 2019.

Sin embargo, el autor refleja que la dimensión de Bienes Tangibles obtuvo el porcentaje más bajo con 84%, donde al realizar la comparación con el mismo estudio de Percepción de calidad realizado por Orozco Juana, cuyo porcentaje en la dimensión de Bienes Tangibles fue de 87.1% siendo la mejor puntuada por los usuarios. Siendo esto, una alerta para las autoridades del hospital, ya que antes de Acreditación Canadá la parte estructural y visual era una fortaleza, y en la actualidad con el estudio que realiza el autor, se ve una deficiencia en este punto del Programa VIH.

Realizando una comparación entre los criterios de la dimensión de percepción de calidad de atención, se observa que obtuvo un puntaje alto los criterios de Cortesía con 5 puntos posibles, Inspirar confianza y Disposición de ayuda con 4.9 de 5

puntos posibles, esto demuestra que el Programa VIH del Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños” posee personal altamente calificado con vocación al servicio según la percepción de los usuarios.

Además, con Acreditación Canadá el hospital realiza una serie de cambios para mejorar la atención a los usuarios del hospital, donde se ve reflejado en los resultados que obtuvo el autor al encontrar una aceptación satisfactoria en la mayoría de los criterios, siendo los más destacados los criterios de Cortesía, Inspirar confianza, Disposición de ayuda, servicio rápido, servicio a la primera, conocimientos e interés por solucionar; todo esto reflejado, en la misión institucional que tiene el hospital y los valores que promulga el Ejército de Nicaragua.

Asimismo, se observó que los criterios que recibieron puntaje inferior al promedio fueron Material del servicio con 3.9 y Visualmente atractivo con 3.8 de 5 puntos posibles, esto refleja que la parte estructural y visual del área donde se atienden los usuarios del Programa VIH es el punto débil y en el cual se debe realizar estrategias

de mejora para fortalecer la atención y que en un futuro sea mejor la percepción, ya que ello, es una parte fundamental que debe cumplir la institución para mantener los estándares de Acreditación Canadá, cuya renovación es para Junio 2022.

CONCLUSIONES

Las características sociodemográficas de los usuarios del Programa VIH, muestran que la mayoría fueron de orientación sexual homosexual, entre las edades de 25 - 30 años, con nivel académico universitario y de procedencia urbana.

Según percepción de las cinco dimensiones de calidad, fueron catalogadas por los usuarios del Programa VIH, de manera satisfactoria. La dimensión con más satisfacción fue Seguridad y con menor satisfacción percibida fue Bienes Tangibles.

Además, según la comparación que se realizó entre los criterios de la dimensión de percepción de calidad, las mejores puntuaciones fueron para los criterios de Inspirar confianza y

Disposición de ayuda; y, las puntuaciones más bajas la obtuvieron Material de servicio y Visualmente atractivo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abdulghani, N., González, E., Manzardo, C., & Casanova, J. (2020). Infección por el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH). En *FMC* (págs. 63-74). Lleida.
2. Betancourt, Y. (2021). La infección por el VIH: abordaje de su prevención en hombres que tienen relaciones sexuales con hombres en Cuba. *Revista Médica Electrónica*.
3. Carvajal, M., Roldán, M., Herrera, L., Hernández, A., & Álvarez, L. (2019). Virus de la inmunodeficiencia humana: hallazgos útiles en el diagnóstico y tratamiento. *Enfermedades infecciosas*, 65-70.
4. Delgado, R. (2011). Características virológicas del VIH. *Enfermedades infecciosas y microbiología clínica*, 58-65.
5. Dirección General de Salud Pública. (2021). *INFORME EPIDEMIOLOGICO VIGILANCIA VIH/SIDA*. Madrid: Comunidad de Madrid.
6. Figueroa, F., Cabrera, B., & Zapata, A. (2016). Características sociodemográficas y clínicas de pacientes con diagnóstico nuevo de VIH. *ACIN*.
7. Herranz, G., Ríos, S., & Hernández, E. (2018). Caracterización de la Población VIH-SIDA del Hospital Universitario de Caracas. *Med Interna Caracas*.
8. Kasper, D., Fauci, A., Hauser, S., Longo, D., Jameson, L., & Loscalzo, J. (2016). *Medicina Interna*. España: Mc Graw Hill.
9. MINSA. (2015). *Guía de terapia antirretroviral para personas con VIH*. Managua.
10. OMS. (2009). *DEFINICIÓN DE LA OMS DE CASO DE*

INFECCION POR EL VIH.
Washintong DC: OPS.

- 11.OMS. (2016). *ESTRATEGIA MUNDIAL DEL SECTOR DE LA SALUD CONTRA EL SIDA 2016-2021*. Ginebra: OMS.
- 12.OMS. (06 de julio de 2020). OMS. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/hiv-aids>
- 13.ONUSIDA. (2020). *Monitoreo global del SIDA 2021*. ONUSIDA.
- 14.Ramírez, R., Fernández, R., Valcárcel , N., & Mejías, G. (2018). Caracterización de pacientes con VIH/sida en un área de salud Guatemala. *Panorama. Cuba y Salud*.
15. Valdés, J., Oliva, D., Viñas, A., & Lastre, D. (2016). Características clínico-epidemiológicas de los pacientes con el Virus de Inmunodeficiencia Humana. Boyeros. 2013. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*.