

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/301220195>

# Caracterización del usuario de servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana

Book · January 2015

DOI: 10.13140/RG.2.1.3098.7767

---

READ

1

1 author:



[Mildred Amparo Sandoval](#)

Universidad Autónoma de Santa Ana

9 PUBLICATIONS 0 CITATIONS

SEE PROFILE



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SANTA ANA

# CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA ANA



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN,  
PROYECCIÓN SOCIAL Y  
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA



## Consejo Editorial.

Ing. M.Ed. Sergio Ernesto Carranza Vega, Rector; Dr. Guillermo Antonio Martínez Mendoza, Vicerrector; Lcda. Mónica Zoraida Luna de Acosta, Secretaria General; Lcda. Laura Margarita Montis de Lacayo, Administradora General y Financiera; Lcda. MSc. Yanira Campos de Huevo, Administradora Académica; Dra. M.Ed. Mercedes Morán de Medina, Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud; Lcda. MSc. Aura Leonor García, Decana de la Facultad de Ciencias Sociales; Lcda. MSc. Aracely Aguirre, Jefa del Departamento de Proyección social y Extensión Universitaria; Lcda. María Rocío Cubías, Coordinadora Editorial Universitaria.

## Ficha Bibliográfica

613

C257            Caracterización del usuario de los servicios de salud del Hospital  
                    Nacional San Juan de Dios de Santa Ana / Mirna Morán de Barrera,  
SV                Mildred Amparo Sandoval, Nury Elizabeth Ramírez Ingles, Kimberly  
                    Xiomara Aguilera ; ilustración Jaime Josué Martínez. — 1ª ed. —  
                    Santa Ana, El Salv. : Editorial Universitaria UNASA, 2015.  
                    76 p. : il. , gráficos ; 26 cm.

ISBN 978-99961-900-7-0

1. Servicios de salud para la comunidad. 2. Salud pública – El Salvador. I. Título.

Primera edición, 2015,  
Publicada por Editorial Universitaria UNASA

ISBN: **978-99961-900-7-0**

©Universidad Autónoma de Santa Ana, UNASA

©Dra. MSP. Mirna Morán de Barrera

©Lcda. Mildred Amparo Sandoval

©Lcda. Kimberly Xiomara Aguilera Carranza

©Lcda. M.Ed. Nury Elizabeth Ramírez Ingles

### Colaboración:

Dra. Coralia Quintanilla de Trujillo

Dr. Martin Oswaldo Portillo

Dra. Priscilla Maricruz Jiménez

Dr. Marcos Fabricio Quintana

Ing. Jhoni Omar Torres Mata

Ilustrador: Jaime Josué Martínez

Universidad Autónoma de Santa Ana  
Autopista Sur Poniente, Km 64, Santa Ana  
PBX: (503) 2440-0245  
Sitio Web: [www.unasa.edu.sv](http://www.unasa.edu.sv)

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS DE ESTA OBRA O CUALQUIERA DE SUS PARTES NO PUEDE SER REPRODUCIDO TOTAL O PARCIALMENTE, POR NINGÚN SISTEMA, MÉTODO MECÁNICO O ELECTRÓNICO, SIN CONSENTIMIENTO DEL EDITOR.  
IMPRESO EN SANTA ANA, EL SALVADOR

## **AGRADECIMIENTOS**

La Universidad Autónoma de Santa Ana externa su agradecimiento al Dr. Ramón Antonio Abrego, Director del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana y Dra. Sandra Villafuerte de Marroquín, Coordinadora de la Unidad Organizativa de la Calidad, por depositar en esta academia la conducción de esta investigación.

Asimismo, UNASA agradece a los jefes de los Departamentos: Dr. Ricardo Armando Peñate Guerra (Medicina Interna), Dr. Carlos Eduardo García Hernández (Ginecología y Obstetricia), Dra. Carmen Dinora Zuleta de Viana (Pediatría) y Dr. Oscar Armando Romero Salazar (Cirugía), al igual que a los jefes de unidades Dr. Marlon Edenilson Shi Salazar (Emergencia) y Dr. Roberto Antonio Acosta Escobar (Consulta Externa), por la autorización y apoyo brindado en la fase de levantamiento de datos.

Los investigadores reconocen la colaboración de : Brandon Steven Agreda Puentes, Adriana Margarita Aguirre Cabrera, Josué Abraham Alfaro Vásquez, Marcela Gabriela Betancourt Jovel, Alfredo Moisés Burgos Herrera, Edwin Josué Calderón Avilés, José Manuel Canizalez Salinas, Claudia Marilú Cárcamo Herrera, William Eduardo Castro Moran, Evelyn Alejandra Chacón Linares, Laura Victoria Cienfuegos Alfaro, Gilma Dalida Clemente Moran, Carlos Rene Contreras Toledo, Karen Johann Cristales García, Marlon Enrique Cruz Barrientos, Daysi Esmeralda Cuellar Avelar, Karla Victoria Gil Benítez, Lorena Esperanza González Jiménez, Rafael Antonio González Solano, Marlon Omar Guerra Borjas, Cristina Lucia Hernández Pleitez, David Ernesto Lima Moreira, Jacqueline Ariel Magaña Monroy, Heissi Lisseth Mancía Molina, Carlos Ernesto Marroquín Cuellar, Kryssia Jasmin Martínez Guerra, Sulma Leticia Martínez Marroquín, Jorge Luis Mayen Portillo, Jessica Patricia Méndez García, Saúl Alexis Peñate López, Francisco Orlando Pinto Castro, Edwin Armando Polanco Alemán, Diego Alejandro Portillo Flores, Janseydil Yajaira Quinteros Batres, Elizabeth Beatriz Ramírez García, Tatiana Stephanie Rivera Díaz, Damaris Marilyn Ruano Tobar, Silvia Marlene Salas de Marroquín, Adriana Margarita Santos González, Rosemary Beatriz Silva Pimentel, Johanna Arely Valle Sandoval, Fredy William Vásquez Cartagena, Sandra Lorena Vega Zeceña, Jonathan Alexis Albanés Ruiz, Francisco Rodolfo Aranda Ruiz, Jonathan

Gerardo Argueta Rivera, José Ángel Barahona Linares, Melvin Antonio Bárcenas García, Patricia Denisse Caballero Ramírez, Jacqueline Elizabeth Cabrera Rivera, Ada Karina Canizalez Guerra, Leticia Abigail Canizalez Quezada, Nelson Antonio Castaneda Mejía, Jaime Ernesto Chachagua Cortez, Yesica Yoselin Corona Mojica, Josseline Margarita Cruz Ortiz, Mónica Ivoneth Díaz Castaneda, Edgar Alexander Escobar Canizalez, Jacqueline Carolina Escobar García, Gabriela Aracely Guerra Sánchez, Juan Carlos Guzmán Siliezar, Fernando Adalberto Hernández Juárez, Sofía Alejandra Hernández Sánchez, Claudia Angélica Jordán Vásquez, Gabriela Yvonne Macall Zepeda, Katherine Yolanda Mazariego Segura, José Andrés Mckinley Marín, María Arely Molina Gutiérrez, José Luis Montejo Alarcón, Laura Elizabeth Núñez Martínez, Katherine Magaly Peñate García, German Alexander Pineda Alvarado, María Isabel Ramos Henríquez, Glenda Claribel Reyes Mercedes, Fátima Margarita Rivas Gutiérrez, Oswaldo Josué Sánchez Benavides, Tatiana Irene Sánchez Moran, Marvin Alexander Sarmiento Sifontes, Alexandra Maite Torres Albanés, Édgar Esaú Turcios Mata, Kathya María Vásquez Valencia, Isaías Lombardo Zelada Rodríguez, Carlos Alberto Zepeda Luna, Brenda Jeamileth Agreda Tobar, Cindy Yamileth Aguilar Cerna, Briyan Oswaldo Aguirre Mendoza, Kattiana Beatriz Albanes Alvarado, Marlon Gustavo Alfaro Corado, Kelvin Omar Álvarez Caballero, Ana Maricela Ascencio Baños, Brenda Dorila Benítez Flores, Eliseo Antonio Bolaños Martínez, Tania Rosmery Caballero Belloso, Saúl Ernesto Calderón Canizales, Adriana Camila Canizalez Miranda, Rafael Ernesto Cazún Cazún, Luis Alonso Chafoya Alfaro, Julio Cesar Chiguila Zepeda, Mireya Nathaly Clark Moran, Karla Marcella Contreras López, Silvia Elena Córdova Oliva, Marina Beatriz Cruz Cruz, Darlin Elizabeth Cruz Mulatillo, Víctor Armando Elías López, Omar Alexander Escamilla Aristondo, Joseline Ivannia Escobar García, Lily María Escobar Morales, Delmy Beatriz Espinoza Jovel, Oscar Efraín Figueroa Sanabria, Luis Alberto Flores Herrera, Verónica Alejandra Fuentes Trujillo, Byron Elisandro Galicia Arévalo, Karla Guadalupe Gallardo Vicente, Juan Carlos García, Karla María García cruz, Marco Tulio Hernández Melgar, Alma Vanessa Hidalgo Caballero, Elizabeth Cristina Juárez Castaneda, Iris Stefany Lemus Payes, José David Lemus Vidal, Jhosellyn Aracely Linares García, Carla Jasmin López Castillo, Libni Maluc López Cortez, Mauricio Antonio Magaña Santos, Cesar Mariano Marroquín León, Pedro Alfonso Martínez

Gómez, Luis Ernesto Mejía Cano, Elda Lilibeth Mendoza Cadenas, Alba Lorena Merlos Ramos, Keren Estela Milla Ollas, Kevin Alexis Morales Ramírez, Erika Ivette Murillo Navarro, Rosy Eunice Núñez Galán, Laura María Orantes Abrego, Ana Jacqueline Ortiz Aguirre, Nancy Yesenia Padilla Rodríguez, Midy Concepción Perdomo Gochez, Mirna Guadalupe Pérez Guardado, Liliana Jasmin Quezada Granadino, Ricardo Luis Ramírez Contreras, Krisdalia Graciela Daine Ramírez Linares, Claudia Lissette Ramírez Rodríguez, Silvia Yolanda Ramos García, Helen Cecilia Reina Gutiérrez, Ricardo Arístides Reinosa Flores, Yoselin Iveth Rivas Gálvez, Gerardo Ernesto Rodríguez Avelar, Marilaury Steffanie Rodríguez Castro, Ana Cecilia Rodríguez Chicas, Karla Vanessa Rodríguez Gálvez, Brenda Steffanie Rodríguez Guerra, Lidia Margarita Rodríguez Landaverde, Michelle Alejandra Rodríguez Molina, Wendy Vanessa Rodríguez Posadas, María Fernanda de Guadalupe Rosales Herrera, Yuri Esmeralda Santos Estévez, Víctor Hugo Santos Velásquez, Silvia Carolina Ceballos Villalta, Edwin Ernesto Torres Mezquita, Ivonne Beatriz Tovar Soriano, Marvin Jonathan Vásquez; José Miguel Vásquez Araujo, David Ernesto Viana Orantes, Erick Vladimir Villanueva Moran, Ingrid Marisela Zarceño González, Linsayd Lizbeth Acosta Martínez, Jonathan Pedro Raúl Agreda Cardoza, Josué Miguel Aguilar Grijalva, Doris Liliana Alessandra Alarcón Rivera, Gracia María Alvarado Lima, Roilan Alberto Álvarez Moran, Karen Liliana Amaya Juárez, David Misael Aragón Sifontes, Gabriela Adalesdvia Argueta Villalobos, Miguel Atilio Arriola Tobar, Gustavo Adolfo Blanco Padilla, Rosa Margarita Canizalez de Chinchilla, Josué Edenilson Canizalez Quezada, Mario Armando Canizalez Solís, Ángela Lourdes Cárcamo Marcia, Marco Antonio Carranza Escobar, Jennipher Larissa Cristales Chicas, Rocío Beatriz Cruz Flores, Ivan Edgardo Escobar Canizalez, Katheryne Zuleyma Estevez Valencia, Dunia Corina Estrada Palma, Karla Yesenia Flores Martínez, Karen Jeaneth García Tobar, Erika Beatriz Guerrero Paniagua, Martha Cecilia Guidos Zavaleta, Verónica Stephanie Gutiérrez Alvarado, Erik Guillermo Hernández Alfaro, Alfredo Napoleón Hernández Bonilla, Juan Carlos Hernández Madrid, Sonia Patricia Hernández Mariona, Karla María Herrera Guardado, Amílcar Francisco Hidalgo Moran, Tatiana Marcela Huevo Campos, Antonio José Ibarra Oliva, Karla Evangelina Iglesias Mendoza, Katherine Stephany Jiménez Flores, Hayleen Carolina Juárez Barillas, Elisa Cristina Larin Linares,

Oscar Alexis Linares Flores, Ana María Magaña García, Zuleima Emperatriz Marroquín Solórzano, Luis Alexander Martínez Figueroa, Wendy del Carmen Matozo Morales, Fátima Cristina Melgar Bernal, Elsy Lisseth Mena Fajardo, Verónica Yasmin Méndez Lemus, Bryan Alexis Mendoza Mejía, Víctor Alfonso Menéndez Artero, Aldo Balmore Menéndez Mendoza, Javier Elías Menjivar flores, María Liset Mojica Ramos, Olga Beatriz Núñez Calles, José Miyan Peñate López, Ana Luisa Peralta Lozano, Jimmy Edgardo Posadas Quijada, Mario Alberto Quezada Figueroa, Gracia de María Ramírez Orellana, Rosmery Karolina Ramos Marroquín, José Alfredo Reyes Villanueva, Juan José Rodríguez Liborio, Celia Virginia Rodríguez Mancía, Susan Melanie Rodríguez Portillo, Nancy Beatriz Rodríguez Recinos, Vanessa Marisol Rodríguez Vega, Elba Carolina Ruiz Ramos, Sabrina Maiti Sánchez Vega, Cindy Jahaira Sofía Sandoval Salazar, Lissette Guadalupe Trejo Zepeda, Otto Hugo Urrutia Chevez, Silvia Patricia Viana, por su colaboración en la recolección de información.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PRÓLOGO.....	i
PRESENTACIÓN.....	ii
I. MARCO REFERENCIAL.....	1
1.1 Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.....	1
1.2 Caracterización de usuario.....	3
1.3 Determinantes en estudio.....	5
1.3.1 Determinantes Geográficas.....	5
1.3.2 Determinantes Demográficas.....	5
1.3.3 Percepción de la calidad de los servicios.....	6
1.3.4 Ingresos Económicos y Canasta Básica Familiar.....	8
1.3.5 La educación.....	9
II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	13
2.1 Tipo y diseño de la investigación.....	13
2.2 Muestreo.....	14
2.2.1 Tamaño muestral.....	18
2.3 Instrumento de recolección de información.....	19
2.4 Análisis estadístico de los datos.....	19
III. RESULTADOS.....	20
3.1 Determinantes geográficas.....	20
3.2 Determinantes demográficas.....	23
3.3 Perfiles de usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.....	27
3.3.1 Departamento de Pediatría.....	27



3.3.2 Departamento de Ginecología y Obstetricia.....	27
3.3.3 Departamento de Medicina Interna.....	28
3.3.4 Departamento de Cirugía.....	28
3.3.5 Unidad de Consulta Externa. ....	28
3.3.6 Unidad de Emergencia.....	29
3.4 Centros de referencia de los usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana .....	29
3.5 Percepción de la calidad de los servicios brindados a los usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana .....	30
3.5.1 Orientación del personal al usuario .....	30
3.5.2 Atención médica.....	30
3.5.3. Atención de enfermería.....	31
3.5.4 Atención de Laboratorio Clínico. ....	31
3.5.5 Atención en Farmacia.....	31
3.5.6 Alimentación recibida por los pacientes de acuerdo a la condición de salud.....	31
3.5.7 Percepción de la calidad en la orientación recibida por parte del personal del Hospital Nacional San Juan de Dios Santa Ana.....	34
3.5.8 Percepción de la calidad en la atención médica recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.....	35
3.5.9 Percepción de la calidad en la atención de enfermería recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.....	36
3.5.10 Percepción de la calidad en la atención de Laboratorio Clínico recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.....	37
3.5.11 Percepción de la calidad en la atención de Farmacia recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.....	38

3.5.12 Percepción de la calidad en la alimentación recibida por los pacientes de acuerdo a la condición de salud .....	39
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES .....	50
VI. REFERENCIAS CONSULTADAS .....	51
VII. ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cobertura de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana en los municipios del Departamento de Santa Ana.....	2
Tabla 2. Recursos humanos del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana por departamento de consulta y profesionales de apoyo.....	2
Tabla 3. Variables y sus respectivas poblaciones de estudio.....	15
Tabla 4. Unidades de la División Médico Quirúrgica incluidas en el muestreo.....	16
Tabla 5. Composición muestral final segregadas por sexo .....	18
Tabla 6. Dimensiones y variables de análisis.....	19
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de las variables y categorías de análisis de los usuarios que consultan por departamento, procedencia, tipo de transporte, tiempo de desplazamiento.....	21
Tabla 8. Ingresos mensuales de acuerdo al tipo de ocupación de los usuarios de los servicios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.....	24
Tabla 9. Grado de escolaridad que presentan los usuarios de los servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.....	25
Tabla 10. Canasta Básica Alimentaria en los usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana provenientes de la zona urbana.....	26
Tabla 11. Canasta Básica Alimentaria en los usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana provenientes de la zona rural .....	26
Tabla 12. Centros de salud que refieren pacientes al Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.....	30
Tabla 13. Percepción de los usuarios sobre los servicios de orientación, atención médica y atención de enfermería del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.....	32
Tabla 14. Percepción de los usuarios sobre la atención de Laboratorio Clínico, Farmacia y alimentación recibida por los pacientes de acuerdo a la condición de salud en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana .....	33

Tabla 15. Percepción de la calidad en la orientación recibida por parte del personal del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana .....	41
Tabla 16. Percepción de la calidad en la atención médica recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana .....	42
Tabla 17. Percepción de la calidad en la atención de enfermería recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana .....	43
Tabla 18. Percepción de la calidad en la atención Laboratorio Clínico recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.....	44
Tabla19. Percepción de la calidad en la atención de Farmacia recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.....	45
Tabla20. Percepción de la alimentación recibida por los pacientes de acuerdo a la condición de salud.....	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la fase de recolección de datos y composición muestral final en los servicios de las unidades de la división medico quirúrgica del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana .....	17
Figura 2. Tiempo que se tarda el usuario en desplazarse de la zona urbana al Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana .....	22
Figura 3. Tiempo que se tarda el usuario en desplazarse de la zona rural al Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana .....	22
Figura 4. Figura comparativa de rangos de edad y sexo.....	23

## PRÓLOGO

*Ing. M.Ed. Sergio Ernesto Carranza Vega*  
*Rector.*

Como parte de la modernización del estado, durante los últimos años en el sector nacional de salud, ha existido un creciente interés por evaluar la calidad de la atención de los servicios que los establecimientos brindan a sus usuarios, procesos que generan beneficios a los salvadoreños, ya que se propicia el fortalecimiento de las instituciones prestadoras y la mejora de la calidad en la atención.

La Universidad Autónoma de Santa Ana, en consonancia con su misión institucional, ejecuta investigaciones enfocadas a aportar soluciones a problemáticas de salud que demandan su atención, especialmente en la zona occidental del país, por lo que UNASA identificó las características del tipo de usuario del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, entidad Regional de Referencia que posee la mayor captación de usuarios a nivel occidental, incluyéndose las áreas de internación, emergencia y consulta ambulatoria, logrando segmentar los aspectos comunes del grupo poblacional de atención, y cuyos resultados servirán de base para los planes de mejora continua dirigidos a mejorar la calidad del servicio prestado.

Los resultados de esta investigación, también permiten tomar decisiones relacionadas con la gestión institucional, el diseño de nuevos servicios adaptados a las necesidades cambiantes de la población, establecer nuevas estrategias de comunicación y otras iniciativas encaminadas a mejorar la interacción entre el usuario y la entidad pública.

## PRESENTACIÓN

*Dr. Ramón Antonio Abrego.  
Director del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana*

Desde el año 2014 el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, declara su Política Institucional de Calidad, constituyéndose en una herramienta de gestión para guiar el accionar del capital humano de la organización, a fin de cumplir la misión de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, mediante una oferta de servicios con estándares de calidad definidos. Esto significa que enmarcado en los ejes de acción expresados en dicha política, la empresa sanitaria debe de conocer las características que poseen los beneficiarios de nuestros servicios de salud, es decir, la tipología social, demográfica, económica y cultural del segmento poblacional del cual es responsable, según el área geográfica de influencia que compete al hospital.

Ante la necesidad planteada, nuestra institución aprovecha y agradece la oportunidad de la gran alianza estratégica con las instituciones forjadoras de conocimientos técnicos científicos, como lo es la Universidad Autónoma de Santa Ana, quien mediante un equipo de profesionales calificados del Departamento de Investigación, nos permite obtener el invaluable producto denominado: “Caracterización del Usuario de los Servicios de Salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana” lo que desde ya, es considerado como el cimiento para el diseño de nuestros productos y servicios, en función de las características propias del ciudadano perteneciente a la región occidental de salud de El Salvador, las cuales son descritas en el presente trabajo de investigación.

En consecuencia, la información generada, contribuirá a que el hospital mejore su nivel de atención, a través del fortalecimiento e innovación de estrategias de gestión, que garanticen la eficacia y eficiencia de nuestros procesos asistenciales y administrativos. Finalmente, nuestra unión con UNASA debe ser concebida, como un ejemplo a seguir por otras entidades, ya que solo uniendo esfuerzos podremos mejorar la calidad de vida de la familia salvadoreña.

## **I. MARCO REFERENCIAL**

### **1.1 Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana**

El Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, surgió a raíz de la demanda en salud de la población de la zona occidental del país en el año de 1848 por Decreto Legislativo el 6 de marzo del mismo año, sus inicios son marcados con cuatro camas, un boticario y un médico de ronda diaria, siendo un espacio demasiado reducido para la atención a los pacientes, se construyeron las instalaciones del hospital donde actualmente reside [1]. Hoy en día es una institución sanitaria pública regional de referencia, con una oferta de servicios a la comunidad que enmarcan sus cuatro áreas básicas de especialidad de la medicina y algunas subespecialidades de internación, emergencia y consulta ambulatoria [2].

El hospital brinda atención principalmente a usuarios que provienen de los 13 municipios del departamento de Santa Ana, ver en tabla 1, siendo un hospital que cuenta con recurso humano altamente capacitado, ofertando una atención integral con 137 médicos, 312 enfermeras, 3 fisioterapeutas, 30 laboratoristas, 19 radiólogos, 18 farmacéuticos, 3 odontólogos, 216 personal administrativo y 97 personal de servicio, ver en tabla 2; con un total de 469 camas censadas y 14 camas en el área de emergencias no censables, dar respuesta a la demanda de salud de la zona occidental [3, 4].

Este centro está catalogado como un Hospital Regional de Referencia [5] y atiende la consulta de la zona occidental del país, con cifras de 31,807 usuarios de diferentes sectores atendidos y un promedio de 112,955 consultas anuales [6], por lo que se hace necesario evaluar la percepción general de calidad de los servicios que este centro asistencial ofrece a sus usuarios y a su vez, verificar el cumplimiento a la Política Nacional de Participación Social en Salud, que pretende mejorar la calidad de atención,

satisfacción del usuario y atención integral, para responder a las demandas y expectativas de la población [7].

**Tabla 1. Cobertura de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana en los municipios del Departamento de Santa Ana.**

1	Candelaria de la Frontera	6	Masahuat	11	Santa Rosa Guachipilín
2	Chalchuapa	7	Metapán	12	Santiago de la Frontera
3	Coatepeque	8	San Antonio Pajonal	13	Texistepeque
4	El Congo	9	San Sebastián Salitrillo		
5	El Porvenir	10	Santa Ana		

Fuente: Centro Nacional de Registros, Instituto Geográfico y del Catastro Nacional [2]

**Tabla 2. Recursos Humanos del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana por departamento de consulta y profesionales de apoyo.**

#	Área de servicio	Recurso humano	cantidad de recursos	#	Recurso humano	Cantidad de recursos
1	Departamento de Medicina Interna	Médicos Enfermeras	23 50	8	Fisioterapistas	3
2	Departamento de Pediatría	Médicos Enfermeras	15 44	9	Laboratoristas	30
3	Departamento de Ginecología	Médicos Enfermeras	22 52	10	Radiólogos	19
4	Departamento de Cirugía	Médicos Enfermeras	20 47	11	Odontólogos	3
5	Neonatos	Médicos Enfermeras	10 34	12	Farmacéuticos	18
6	Consulta Externa	Médicos Enfermeras	36 30	13	Personal administrativo	216
7	Unidad de Emergencia	Médicos Enfermeras	11 53	14	Personal de servicio	97

Fuente: Recursos Humanos del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana 2013 [3].



## 1.2 Caracterización de usuario

La caracterización es una identificación de los componentes, acontecimientos, actores, procesos y contexto de una experiencia, un hecho o un proceso, es una parte crucial de la construcción de un perfil o servicio del cual se desee conocer.

La caracterización es un tipo de descripción cualitativa que puede recurrir a datos o a lo cuantitativo con el fin de profundizar el conocimiento sobre algo. Para cualificar ese algo previamente se deben identificar y organizar los datos; y a partir de ellos, describir (caracterizar) de una forma estructurada; y posteriormente, establecer su significado [8].

La caracterización es una descripción u ordenamiento conceptual que se hace desde la perspectiva de la persona que la realiza. Esta actividad de caracterizar (que puede ser una primera fase en la sistematización de experiencias) parte de un trabajo de indagación documental del pasado y del presente de un fenómeno, y en lo posible está exenta de interpretaciones, pues su fin es esencialmente descriptivo [8].

Un usuario es una persona natural que hace uso habitualmente de un servicio particular el término es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo.

La caracterización de un usuario, se define como la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de sus determinantes geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las propias necesidades y motivaciones al acceder a un servicio [9]. Para realizar dicha caracterización es necesario conocer desde lo más básico de un usuario hasta lo más complejo, incorporando aspectos de atención con el fin de mejorar la percepción con respecto a la calidad en los servicios.

Una caracterización permitirá identificar el tipo de usuario que utiliza los servicios de salud brindados por el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, y conocer las necesidades y expectativas del usuario para brindarle una mejor atención en las áreas de consulta médica, atención del personal de Enfermería, Laboratorio Clínico, Farmacia, entre otros, al mismo tiempo se incorporan aspectos como señalizaciones y orientación en los servicios, con el fin de brindar una atención de calidad y cumplir con la política nacional de salud, la cual busca la mejora continua en la prestación de los servicios.

Además la caracterización trae consigo diversos beneficios, entre ellos: aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios, ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre entidad y usuario, ayuda a determinar necesidades eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando se soliciten, permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos que más lo requieren, entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos; además permite de manera general, la aplicación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario-entidad pública [9].

Para lograr lo antes descrito se deben conocer las necesidades y expectativas de los usuarios para brindarle una mejor atención indistintamente del área o servicios que consulta. El usuario se trata de una persona con necesidades y preocupaciones, cuya emoción está muy afectada especialmente si va por servicios curativos.

Los usuarios de los servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana se definen como el conjunto de ciudadanos que poseen características inherentes, en busca de mejorar su condición de salud a través de la asistencia sanitaria, con expectativas sobre la atención brindada y la preferencia en el uso de las instalaciones y el personal de atención. Es por ello que el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, busca una mejora para todos los usuarios que hacen uso de los servicios que presta.

### **1.3 Determinantes en estudio.**

#### **1.3.1 Determinantes Geográficas.**

Corresponde al área de procedencia de los usuarios y aquellas características que están directamente asociadas con la misma. Dichas variables son la forma más tradicional de caracterizar a los usuarios, dada su relativa facilidad de identificación. Este tipo de información permite enfocar los esfuerzos de comunicarse con aquellos grupos que sean representativos de un área geográfica [9]. Sin embargo, esa misma representatividad asume que los usuarios de un área particular son homogéneos en sus actividades, valores y características. Si no se tiene en cuenta esta condición de dichas variables, se corre el riesgo de excluir o atender inapropiadamente a algunos o incluso varios usuarios de dicha área.

#### **1.3.2 Determinantes Demográficas.**

Esta hace referencia a características de la población. Al igual que la geográfica, este es uno de los niveles comunes para la caracterización de usuarios [9]. La demografía trata de las características sociales de la población y de su desarrollo a través del tiempo [10]. Tiene por objeto el estudio de las poblaciones humanas; tratando, desde un punto de vista principalmente cuantitativo [11].

Se considera importante conocer algunas características de este grupo, como edades, género, número de integrantes de cada familia, estado familiar, ocupación, educación, ingresos, entre otros. Es importante entender que los procesos de caracterización empiezan por la definición de la iniciativa de la entidad respecto del servicio que desea entregar a los usuarios. Desde luego la definición de la iniciativa por parte de la entidad debe contemplar al usuario como razón de ser o motivador primario.

### **1.3.3. Percepción de la calidad de los servicios**

La percepción es definida como una sensación física interpretada a la luz de la experiencia; una cognición rápida, aguda e intuitiva [12].

La calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, pues permite obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. [12]. La calidad es como la valoración subjetiva que hacen los usuarios de los servicios de salud, sobre el conjunto de características del mismo que logran satisfacer sus necesidades o expectativas [12].

La calidad es el grado en el cual los servicios de salud establecidos para las personas, la familia y la comunidad en su conjunto, garantizan un acceso oportuno, brindándose de manera ética con eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, seguridad, integralidad y calidez.

El concepto de calidad engloba dos grandes enfoques, como son, la calidad objetiva y la calidad percibida: la primera se centra en la oferta y mide las características objetivas y verificables de los servicios; la segunda sin embargo, parte del lado de la demanda y hace referencia a la apreciación de los clientes o usuarios sobre dichas características.

Un servicio se refiere a la gestión y prestación de servicios de salud de forma tal que las personas reciban un continuo servicios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, gestión de enfermedades, rehabilitación y cuidados paliativos, a través de los diferentes niveles y sitios de atención del sistema de salud, y de acuerdo a sus necesidades a lo largo del curso de vida [13].

La percepción, es el proceso cognitivo de la conciencia que permite el reconocimiento, interpretación y elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social. En la percepción intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización [14].

La calidad en salud es el grado en el cual los servicios de salud establecidos para las personas, la familia y la comunidad, garantizan un acceso oportuno, brindándose de manera ética con eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, seguridad, integralidad y calidez [15]. Por tanto, la percepción de la calidad en los servicios de salud, es el juicio de valor que cada usuario otorga a la prestación de servicios de una entidad.

Actualmente, en instituciones prestadoras tanto públicas como privadas, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad en la atención desde la perspectiva del usuario. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

De tal manera que el paciente pueda obtener una percepción positiva ante las entidades prestadoras de salud.

#### **1.3.4 Ingresos Económicos y Canasta Básica Familiar.**

El costo de la vida está generando una fuerte presión en el bolsillo de las personas consumidoras. Los salarios pagados en diferentes rubros no alcanzan a cubrir los gastos primarios que las familias tienen que hacer, mucho menos, otras necesidades, de las cuales son básicas para toda la población salvadoreña.

Recientemente, se ha registrado un incremento del 12% al salario mínimo de acuerdo al área laboral, con el fin de satisfacer la cobertura de la canasta básica alimentaria de la población y mejorar la calidad de vida de los trabajadores en necesidades básicas como alimentación, vestuario, vivienda, educación y salud [16]. Para las organizaciones las medidas tomadas por el gobierno en el incremento han beneficiado a las familias más vulnerables del país, sin embargo faltan otras acciones para continuar mejorando la situación económica.

La canasta básica puede definirse como el conjunto de productos que cubren las necesidades nutricionales mínimas de la población, los cuales son seleccionados de acuerdo a su aporte calórico y frecuencia de consumo, expresados en cantidades que permiten satisfacer, por lo menos, las necesidades de un individuo promedio de una población de referencia.

La canasta básica alimentaria en El Salvador, está determinada en base al costo diario por familia, siendo calculada en base a 3.73 miembros en cada núcleo familiar [17]. Para el año 2013, oscila entre \$174.00 y \$175.00 mensuales por familia en el área urbana, mientras que en el área rural oscila entre \$123.00 y \$126.00 mensuales [17], aquellas personas que no disponen de los recursos para satisfacer al menos las necesidades básicas de alimentación se les clasifica como pobres extremos [18].

La pobreza total se entiende cuando los ingresos son inferiores al valor de una canasta básica de bienes y servicios, tanto alimentarios como no alimentarios [18], esta relación se determina de acuerdo a la relación sueldo/núcleo familiar.

Actualmente una persona del área urbana necesita un ingreso de \$46.78 mensuales para cubrir esas necesidades, mientras que una persona del área rural necesita \$33.37 [17].

En esta relación de ingresos versus integrantes, las familias salvadoreñas deben considerar los costos en alimentación para lograr el acceso a los servicios de salud por costos de desplazamiento o algún tipo de medicamento no disponible en la institución de salud, el cual genera un desbalance en el presupuesto familiar.

Ante tal situación, los ingresos obtenidos en los núcleos familiares de nuestro país generalmente se ven afectados de forma directa con el nivel educativo que las cabezas de hogar presentan, siendo la educación el pilar fundamental para sacar de la ignorancia a los pueblos, los proveedores del hogar se ven limitados ante la falta de cobertura en sus necesidades básicas por los bajos ingresos económicos mensuales, obligando de forma directa a optar por una educación que les permita realizar actividades que les generen mayores ingresos económicos y les permitan desarrollar sus capacidades intelectuales con el fin de mejorar su calidad y condiciones de vida.

### **1.3.5 La Educación.**

La educación definida como el proceso de socialización y aprendizaje encaminado al desarrollo intelectual y ético de una persona [19]. Debe desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la sociedad a la que pertenecen, la educación permite conocer cómo actuar y comportarnos en la sociedad. Es un proceso de sociabilización del hombre, para poder insertarse de manera efectiva en ella.

Permite observar los cambios productivos en un individuo, siendo utilizados en su beneficio para ser un ente productivo en la sociedad, permitiendo desarrollarse en un ambiente globalizado donde la oferta y la demanda de los recursos humanos son cada vez más exigentes para optar a un empleo, siendo indispensable mejorar las competencias profesionales para poder optar a empleos con mayores remuneraciones que permitan la transformación de un individuo y de su entorno, siendo beneficiados sus núcleos familiares y ofrezca una mejor calidad de vida a su núcleo familiar.

A nivel mundial, muchos países identifican la educación como el cambio de los pueblos para mejorar sus economías, con avances científicos y tecnológicos, donde se amplíen los mercados para la oferta de empleos que permitan un cambio sustancial desde su cultura hasta su condición de vida, en países como América Latina el estudio permite el desarrollo integral para asegurar el futuro de sus habitantes para introducirlos en un ambiente laboral competitivo, donde se conviertan en una sociedad productiva y sean capaces de cubrir sus necesidades básicas dentro de su núcleo familiar [20].

La educación siendo la fuente de conocimientos que permite las competencias de individuo se vuelve un requisito indispensable en nuestra sociedad para lograr el desempeño en la vida laboral, siendo un beneficio para obtener un ingreso salarial acorde a sus conocimientos, éstos se ven obligados a distribuirse en gastos de sostenimiento en el hogar siendo los gastos de alimentación, vestuario, servicios básicos y salud los que identifican la calidad de vida que una persona puede optar [21].

En muchas situaciones un individuo al considerarse de baja escolaridad muchas veces es susceptible a empleos de bajas remuneraciones por lo que sus ingresos son limitados lo cual limita el acceso a los servicios básicos de salud [21].



En el país, al observar las condiciones de pobreza en las que se encuentran muchas familias utiliza estrategias que permitan el acceso a la educación de forma gratuita, para mejorar las condiciones de vida, desde el año 2009, mediante la implementación de programas de alfabetización para jóvenes y adultos, se han alfabetizado 132 mil 746 salvadoreños que corresponden al primer nivel de enseñanza que no poseían ningún conocimiento básico sobre lectura, escritura y cálculo matemático [22].

Correspondiendo el 66.88% de las mujeres y al 33.12% de los hombres que fueron alfabetizados siendo utilizadas las escuelas, iglesias o sus hogares los centros de alfabetización para estas familias con el fin de transformar su entorno y les permita mejorar u optar a un mejor empleo para obtener una mejor remuneración para el sostenimiento de su familia y la de sus hijos a los cuales se les permita ampliar sus conocimientos para optar por mayores oportunidades a través del estudio [22].

Desde el año 2011 la educación ha avanzado en las comunidades tanto en el área rural como urbana, a través de programas de alfabetización con un total de 76,253 de personas alfabetizadas donde a la población del género femenino le corresponden un total de 52,225 personas alfabetizadas y para el género masculino le corresponden 24,028 personas alfabetizadas, siendo estos programas una herramienta para sacar del analfabetismo a las comunidades donde su finalidad es mejorar la calidad y las condiciones de vida de sus habitantes para que obtengan las mismas oportunidades que los otros ciudadanos [22].

De tal manera que sean capaces de insertarse en la vida laboral tanto en el área urbana como rural, donde puedan percibir un salario acorde a sus capacidades que les permita sostener las necesidades básicas de un hogar, y en casos de emergencias de salud puedan costear el transporte necesario para acceder a algún centro hospitalario si se encontraran lejos de su lugar de residencia.

Todo individuo al encontrarse en una situación que afecte su condición de salud ya sea de forma física o mental, recurre a las instituciones de salud para recuperar su condición de salubridad, siendo este atendido por el personal de la institución.

Muchas veces los pacientes llegan con expectativas sobre el médico, enfermera o profesional de apoyo que los atenderá, promoviendo en ellos la satisfacción o insatisfacción sobre la prestación de servicios obtenidos, donde el usuario es el único indicador sobre las expectativas y necesidades reales que fueron cumplidas dentro del centro asistencial obteniendo una percepción sobre la calidad del servicio.

De tal manera que el paciente pueda obtener una percepción positiva ante las entidades prestadoras de salud.

## **Objetivos de la investigación**

### **General**

Caracterizar al usuario de los servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

### **Específicos**

Describir determinantes geográficas de los usuarios de los servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Identificar las determinantes demográficas de los usuarios de los servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Describir la percepción de la calidad de los servicios de salud brindados a los usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

## II. DISEÑO METODOLÓGICO

### 2.1 Tipo y diseño de la investigación.

El estudio fue de tipo observacional descriptivo, y la fase de levantamiento de datos se realizó durante los meses de Septiembre a Noviembre de 2014. Se incluyeron personas en todos los rangos de edad, todo usuario de los 17 servicios de salud que brinda la división medico quirúrgica del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Para el caso específico de la percepción de la calidad de los servicios brindados, se utilizó el muestreo anidado, evaluando la percepción del servicio de salud del usuario que hizo uso en el momento que fue encuestado. Obteniendo una población distinta para cada variable evaluada, siendo la variable orientación del personal al usuario que determinó la orientación que se da por parte del personal de planta como lo son médicos, enfermeras, laboratoristas, personal de Farmacia, personal administrativo y de servicio hacia los usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

La variable atención médica enfocada a medir la calidad en la atención recibida por parte del usuario califica el cumplimiento de las expectativas y confianza en el diagnóstico para recuperar su estado de salud, la variable atención de enfermería evalúa la atención recibida por parte de los usuarios en cuanto al trato humano, responsabilidad en los procedimientos, calidad y calidez humana, la variable atención en Laboratorio Clínico evaluada por la atención ofertada a todo usuario tomando en cuenta el profesionalismo, tiempo de espera al momento de ser atendido, la variable atención en Farmacia busca la percepción que el usuario tiene sobre este departamento el cual califica la atención recibida, el tiempo de espera y si encuentra el medicamento indicado por el médico, la variable alimentación recibida por los pacientes de acuerdo a la condición de salud evaluó si la dieta es balanceada de acuerdo al diagnóstico de cada paciente para mejorar la absorción de nutrientes y obtener una rápida recuperación, ver detalle en tabla 3.

Para la evaluación de la percepción de la calidad se realizaron conglomerados, donde excelente, muy bueno y bueno equivalen a la categoría de aceptable, y la sumatoria de regular y malo dan el resultado de no aceptable. Dicha percepción incluye los aspectos de la orientación del usuario, atención médica, atención de Enfermería y atención de Laboratorio Clínico, así como los servicios de apoyo de Farmacia y alimentación.

## **2.2 Muestreo.**

El muestreo se realizó en cuatro departamentos y dos unidades de la división médico quirúrgica del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, incluyéndose un total de 17 servicios pertenecientes a esas unidades, ver detalle en tabla 4 y figura 1.

Se incluyeron usuarios con expediente activo dentro del centro hospitalario al momento de realizar el muestreo, con documento de identidad personal y que consintieron en participar voluntariamente, dejando constancia de ello con la firma del respectivo consentimiento informado, ver en anexo 1.

En el caso de menores de 18 años, se incluyó solamente a quienes sus padres o encargados consintieron en firmar el consentimiento informado respectivo, en el cual se hace constar el nombre completo, número del documento único de identidad y la firma o huella dactilar del padre, la madre o el responsable del participante, ver en anexos 1.

Se excluyeron a quienes no consintieron en participar, personas privadas del uso de sus facultades mentales o con alguna condición de salud permanente o transitoria que imposibilitara responder las interrogantes del instrumento.

**Tabla 3. Variables y sus respectivas poblaciones de estudio.**

---

<b>Variables evaluadas sobre la percepción de calidad</b>	<b>N</b>
Orientación del personal al usuario	N=2424
Atención médica	N=2338
Atención de enfermería	N=2413
Atención de Laboratorio Clínico	N=2343
Atención en Farmacia	N= 2329
Alimentación recibida por los pacientes de acuerdo a la condición de salud	N=2288

---

Fuente: pacientes consultantes en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana de septiembre a noviembre 2014.

Tabla 4. Unidades de la División Médico Quirúrgica incluidas en el muestreo.

<b>Departamento de Pediatría</b>	Pediatría
	Neonatología
	Cirugía Pediátrica
<b>Departamento de Ginecología y Obstetricia</b>	Obstetricia
	Ginecología
	Emergencia de Ginecología y Obstetricia
<b>Departamento de Medicina Interna</b>	Primera Medicina Mujeres
	Segunda Medicina Mujeres
	Primera Medicina Hombres
	Segunda Medicina Hombres
<b>Departamento de Cirugía</b>	Primera Cirugía Mujeres
	Segunda Cirugía Mujeres
	Primera Cirugía Hombres
	Segunda Cirugía Hombres
	Urología y Otorrinolaringología
<b>Unidades</b>	Consulta Externa
	Emergencia

Fuente: Unidades de la división médico quirúrgica del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

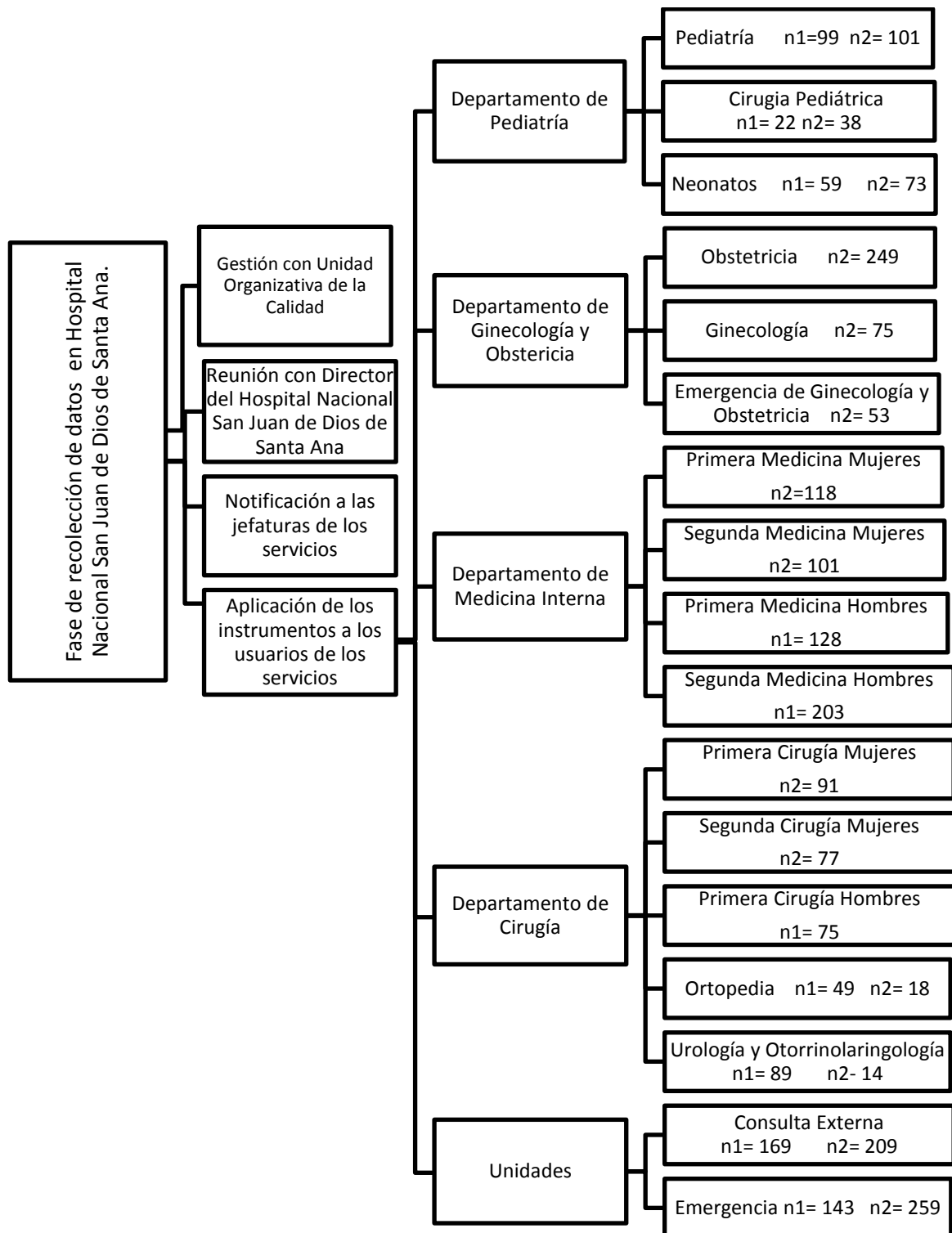


Figura 1. Diseño de la fase de recolección de datos y composición muestral final en los servicios de las unidades de la división médico quirúrgica del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana. n1= hombres, n2= mujeres.

### 2.2.1 Tamaño muestral.

El muestreo fue probabilístico, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error no mayor al 5% [23]. El tamaño de la muestra se calculó a partir del promedio estadístico mensual de consulta de cada unidad incluida en esta investigación. Se entrevistaron un total de 2,512 personas, 1,476 del sexo femenino y 1,036 del sexo masculino, ver detalle en tabla 5.

**Tabla 5. Composición muestral final segregadas por sexo.**

UNIDADES		Hombres	Mujeres	Tamaño de la muestra
<b>Departamento de Pediatría.</b>	Pediatría	99	101	200
	Neonatología	59	73	132
	Cirugía Pediátrica	22	38	60
<b>Departamento de Ginecología y Obstetricia.</b>	Obstetricia	-	249	249
	Ginecología	-	75	75
	Emergencia Ginecología y Obstetricia.	-	53	53
<b>Departamento de Medicina Interna</b>	Primera Medicina Mujeres	-	118	118
	Segunda Medicina Mujeres	-	101	101
	Primera Medicina Hombres	128	-	128
	Segunda Medicina Hombres	203	-	203
<b>Departamento de Cirugía.</b>	Primera Cirugía Mujeres	-	91	91
	Segunda Cirugía Mujeres	-	77	77
	Primera Cirugía Hombres	75	-	75
	Ortopedia	49	18	67
	Urología y Otorrinolaringología	89	14	103
<b>Unidades</b>	Consulta Externa	169	209	378
	Emergencia	143	259	402
<b>TOTAL</b>		<b>1036</b>	<b>1476</b>	<b>2,512</b>

Fuente: Estadística de Atención hospitalaria del área rural y urbana, en Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana. Sistema de Morbi-Mortalidad-SIMMOW.



### 2.3 Instrumento de recolección de información.

Se diseñó una guía de entrevista estructurada en tres secciones, con un total de 17 ítems. La primera sección registró las determinantes geográficas; la segunda, las determinantes demográficas; y la tercera, la percepción de la calidad de los servicios brindados a los usuarios del Hospital, ver en tabla 6 y anexo 2.

Para medir la percepción de la calidad, se dispuso de cinco opciones de respuesta correspondiente a una escala tipo Likert, donde 1=Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno y 5=Excelente, ver en anexo 2.

Tabla 6. Dimensiones y variables de análisis.

	<b>Procedencia del Usuario</b>
<b>Determinantes geográficas</b>	Tipo de transporte
	Tiempo de desplazamiento
<b>Determinantes demográficas</b>	Edad
	Género
	Ocupación
	Grado de escolaridad
	Ingreso mensual promedio
	Tamaño del núcleo familiar
<b>Percepción de la calidad de los servicios</b>	Servicio de información
	Atención médica
	Atención de enfermería
	Atención de Laboratorio Clínico
	Atención de Farmacia
	Servicio de alimentación de acuerdo a la condición de salud

Fuente: instrumento de recolección de datos para la Caracterización del usuario de los servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana”

### 2.4 Análisis estadístico de los datos.

Los datos se procesaron haciendo uso de un tabulador de Microsoft Excel 2007 y los análisis estadísticos se realizaron en el programa Statical Product and Service Solutions (SPSS) versión 22.0 con las variables cuantitativas (conteos) se expresaron como porcentajes.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Determinantes geográficas.

El Departamento de Santa Ana, resultó ser la zona geográfica a la que pertenecen la mayoría de usuarios que el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana atiende, correspondiéndole un 80.8%, seguido del Departamento de Ahuachapán con un 9.4% de pacientes atendidos; el Departamento de Sonsonate obtuvo la menor frecuencia de usuarios con un 4.3%. El resto de personas entrevistadas procedía del Departamento de La Libertad con un 3.0%. Se pudo constatar que existe una fracción de usuarios provenientes del país de Guatemala que representa el 1.8%, de esta población el género masculino utiliza el servicio de Cirugía siendo acreedor del 18.5% de los extranjeros atendidos mientras que en el género femenino proveniente del país de Guatemala se atienden a pacientes entre las edades de 18 a 59 años que utilizan el servicio de Ginecología en un 81.5%.

Los usuarios mayoritariamente pertenecen al área urbana de la zona occidental siendo un 56.60% y el resto de las personas proceden del área rural representan el 43.4%, ver en tabla 7.

El medio de transporte más utilizado por la población resultó ser el autobús con un 61.8%, en un porcentaje inferior se ubica el uso de vehículo particular con un 18.5%, y una minoría se desplaza en vehículo alquilado obteniendo un 8.1%, ver en tabla 7.

Otra fracción minoritaria utiliza los servicios de taxi con el 3.8% y un 7.8% restante usa otro tipo de transporte (caminando o transporte en ambulancia), ver en tabla 7.

Un 25.4% de los usuarios tarda menos de 30 minutos en llegar al hospital, un 30.7% tarda entre 30 a 45 minutos, el 18.8% tarda entre 45 minutos a 1 hora, el 19.8% tarda entre 1 a 2 horas y el 5.3% mas de 2 horas, ver en tabla 7.

El rango de desplazamiento promedio que la mayoría de usuarios utiliza es de 30.7%, el tiempo que invierte en llegar al hospital oscila entre 30 a 45 minutos, ver en tabla 7.

El tiempo de desplazamientos entre el área rural y urbana para acceso al Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana son cambian de forma sustancial en la región, ver en figura 2 y 3.

**Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de las variables y categorías de análisis de los usuarios que consultan por departamento, procedencia, tipo de transporte, tiempo de desplazamiento.**

<b>Dimensión</b>	<b>Variable</b>	<b>(n)</b>	<b>%</b>
<b>Zona geográfica</b>	Santa Ana	2031	80.8 %
	San Salvador	5	0.2 %
	Sonsonate	108	4.3 %
	Ahuachapán	236	9.4 %
	La Unión	1	0.0 %
	Cabañas	2	0.1 %
	La Libertad	75	3.0 %
	San Vicente	4	0.2 %
	Chalatenango	6	0.2 %
	Guatemala	44	1.8 %
	<b>Total</b>	<b>2512</b>	<b>100.0 %</b>
<b>Procedencia</b>	Urbano	1423	56.6 %
	Rural	1089	43.4 %
	<b>Total</b>	<b>2512</b>	<b>100.0 %</b>
<b>Medio de transporte</b>	Autobús	1552	61.8 %
	Alquiler de vehículo	203	8.1 %
	Taxi	95	3.8 %
	Vehículo particular	465	18.5 %
	Otro	197	7.8 %
	<b>Total</b>	<b>2512</b>	<b>100.0 %</b>
<b>Tiempo de desplazamiento</b>	Menos de 30 minutos	640	25.4 %
	30 - 45 minutos	770	30.7 %
	45 min - 1 hora	473	18.8 %
	1 - 2 horas	497	19.8 %
	más de 2 horas	132	5.3 %
	<b>Total</b>	<b>2512</b>	<b>100.0 %</b>

Fuente: Datos obtenidos de los usuarios entrevistados entre septiembre a noviembre de 2014.

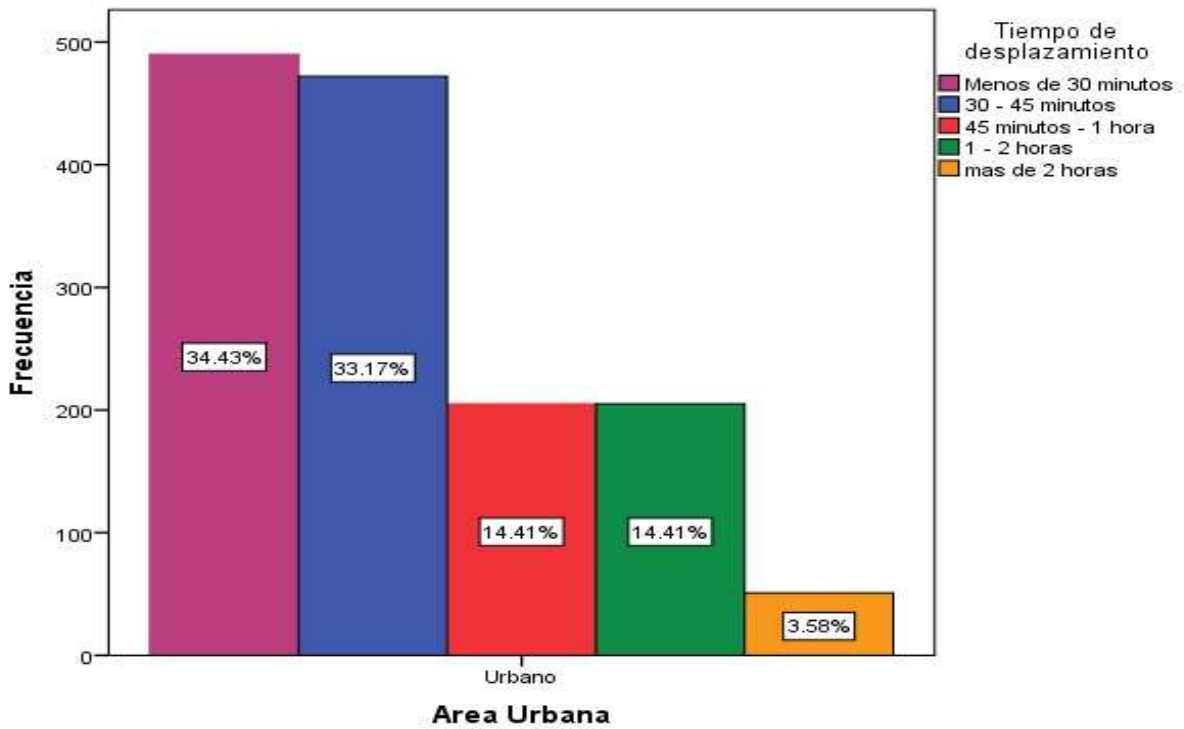


Figura 2. Tiempo que se tarda el usuario en desplazarse de la zona urbana al Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

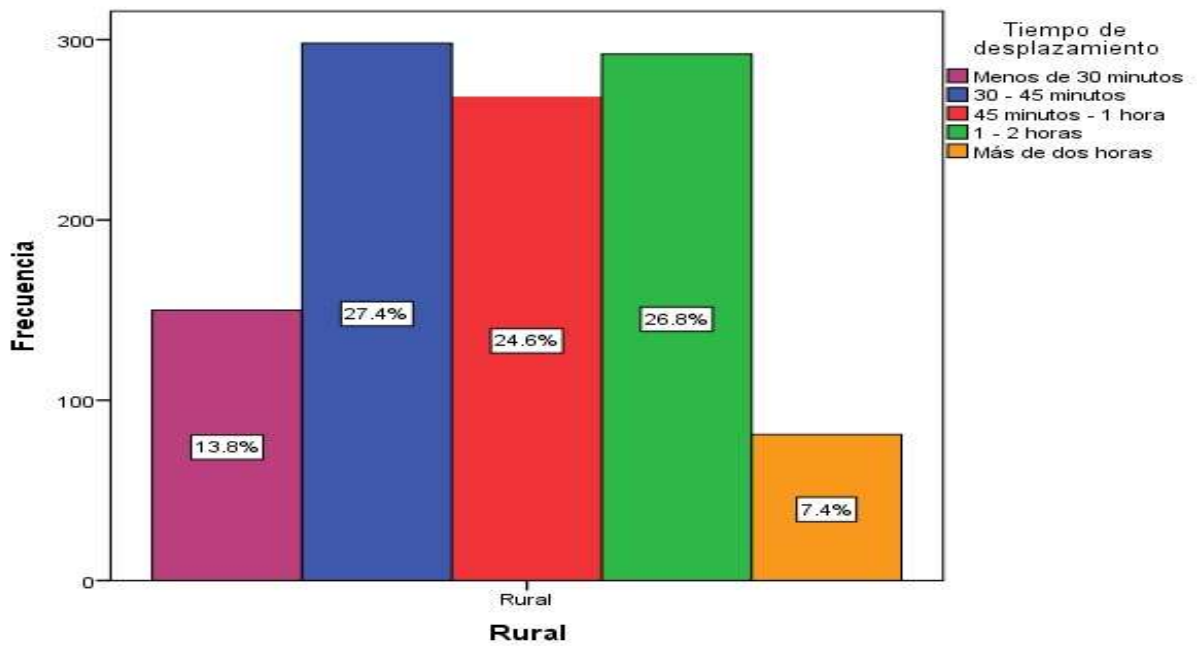


Figura 3. Tiempo que se tarda el usuario en desplazarse de la zona rural al Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

### 3.2 Determinantes demográficas.

La mayoría de la población entrevistada pertenece al género femenino, identificando a las usuarias como la población que más hace uso de los servicios que presta el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, correspondiéndoles el 58.75% de la población atendida y el género masculino representando el 41.25% de los usuarios atendidos en el centro hospitalario.

El grupo etáreo para ambos sexos que mayor consulta se encuentra en un intervalo entre 26 – 59 años de edad que representa el 40.93% de los consultantes, seguido de un 22.67% que le corresponde a los usuarios menores de 18 años, los adultos mayores de 60 años tuvieron un porcentaje de 22.54%, mientras que los adultos jóvenes de 18-25 años solamente alcanzaron el 13.86%, ver en figura 4.

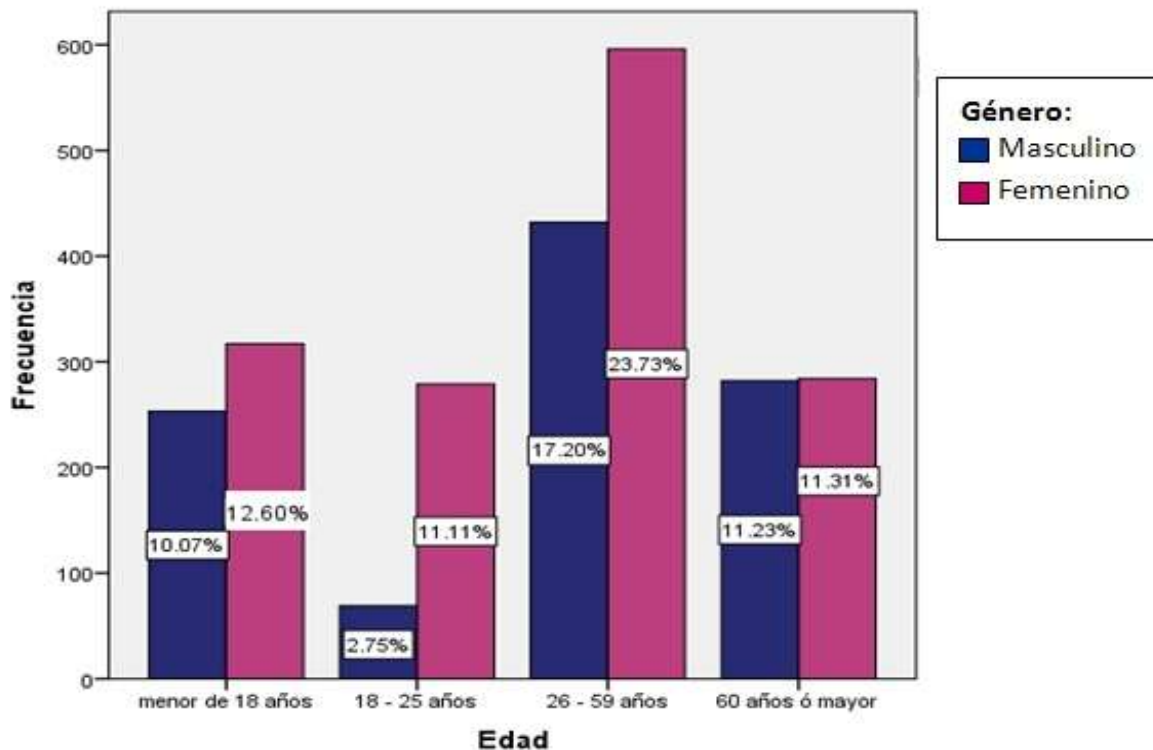


Figura 4. Figura comparativa de rangos de edad y sexo. N=2,512.

Los ingresos mensuales de la familia en relación a la ocupación, número de miembros del núcleo familiar tanto de los usuarios que proceden de la zona urbana como de la zona rural, se representan en las tablas 7, 9 y 10.

Según los resultados obtenidos los ingresos mensuales que perciben los usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana son de acuerdo a su ocupación y se observa un predominio en las usuarias que son amas de casa con un 38.73%, los empleados informales totalizaron el 32.37%, los empleados formales representaron el 17.23% y las personas desempleadas, jubiladas o pensionadas obtuvieron un 11.67%, ver en tabla 8.

**Tabla 8. Ingresos mensuales de acuerdo al tipo de ocupación de los usuarios de los servicios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

<b>Variable/ ingreso mensual</b>	<b>Menos de \$ 100</b>	<b>\$100 - \$200</b>	<b>\$201 - \$300</b>	<b>\$301 - \$500</b>	<b>Mayor a \$500</b>	<b>Total</b>
Ama de casa	10.99%	10.71%	8.32%	5.49%	3.22%	38.73%
Empleado formal	5.33%	3.50%	3.54%	3.31%	1.55%	17.23%
Empleado informal	5.49%	7.25%	6.85%	6.85%	5.93%	32.37%
Desempleado	1.15%	0.80%	0.80%	0.96%	0.68%	4.39%
Otro	1.83%	1.99%	1.39%	1.59%	0.48%	7.28%
<b>Total</b>	<b>24.79%</b>	<b>24.25%</b>	<b>20.90%</b>	<b>18.20%</b>	<b>11.86%</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: datos obtenidos de entrevista realizada a pacientes del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana de septiembre a noviembre de 2014.

El nivel de escolaridad de la mayoría de la población entrevistada en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana corresponde a una educación básica con un 63.3%, seguido del nivel educativo medio con un 17.87%, mientras que solamente el 4.18% manifestó poseer titulación universitaria y el 1.59% poseía formación técnica. Únicamente el 13.06% de usuarios no poseían ningún nivel de estudio, identificando a la población de educación

básica como los mayores usuarios de los servicios de salud que brinda el centro hospitalario, ver en tabla 9.

**Tabla 9. Grado de escolaridad que presentan los usuarios de los servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

<b>Escolaridad</b>	<b>Total</b>
<b>Primaria</b>	31.61%
<b>Secundaria</b>	31.69%
<b>Bachillerato</b>	17.87 %
<b>Técnico</b>	1.59 %
<b>Universitario</b>	4.18 %
<b>Ninguno</b>	13.06 %
<b>Total</b>	100.0 %

Fuente: datos obtenidos los pacientes del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana de septiembre a noviembre de 2014.

Mayoritariamente el 57.60%, de la población que hace uso de los servicios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana son familias con pocos integrantes (1-3), y un 22.34% tiene un núcleo familiar de más de 7 integrantes; solamente el 20.06% tenía un grupo familiar de 4 a 6 miembros.

En cuanto a los ingresos promedios mensuales de las familias, un 30.1% de los usuarios perciben entre 301 a más de 500 dólares, el 24.8% perciben menos de 100 dólares, otra fracción similar 24.2%, obtiene ingresos menores a 100 dólares y un 20.9% de los usuarios percibe entre 201 a 300 dólares.

Al realizar un análisis de los usuarios que consultan en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana tanto de la zona rural como en la zona urbana se observan las diferencias en la canasta básica alimentaria y como esta se encuentra distribuida para ambas poblaciones, ver en tablas 10 y 11.

**Tabla 10. Canasta Básica Alimentaria en de los usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana provenientes de la zona urbana.**

	Ingresos mensuales	Menor de \$100	\$100 - \$200	\$201 - \$300	\$301- \$500	Mayor de \$500	Total
<b>Núcleo familiar en la zona urbana</b>	Menos de 3 integrantes	155 \$50	141 \$75	76 \$125	75 \$200	57 \$250	504
	3 integrantes	93 \$33.3	84 \$50	67 \$83.3	52 \$133.3	18 \$166.6	314
	4 - 6 integrantes	81 \$20	103 \$30	54 \$50	29 \$80	11 \$100	278
	7 - 9 integrantes	17 \$12.5	23 \$18.7	36 \$31.2	59 \$50	54 \$62.5	189
	Más de 10 integrantes	18 \$10	28 \$15	28 \$25	38 \$40	30 \$50	142
	<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>379</b>	<b>261</b>	<b>253</b>	<b>170</b>	<b>1423</b>

Fuente: Datos obtenidos de entrevista realizada a pacientes provenientes de la zona urbana que consultan en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana y DYGESTIC.

**Tabla 11. Canasta Básica Alimentaria en de los usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana provenientes de la zona rural.**

	Ingresos mensuales	Menor de \$100	\$100 - \$200	\$201 - \$300	\$301- \$500	Mayor de \$500	Total
<b>Núcleo familiar en la zona rural</b>	Menos de 3 integrantes	121 \$50	88 \$75	58 \$125	64 \$200	38 \$250	369
	3 integrantes	75 \$33.3	64 \$50	48 \$83.3	39 \$133.3	27 \$166.6	253
	4 - 6 integrantes	54 \$20	85 \$30	55 \$50	20 \$80	9 \$100	223
	7 - 9 integrantes	23 \$12.5	36 \$18.7	34 \$31.2	32 \$50	27 \$62.5	152
	Más de 10 integrantes	10 \$10	6 \$15	20 \$25	28 \$40	24 \$50	88
	<b>Total</b>	<b>283</b>	<b>279</b>	<b>215</b>	<b>183</b>	<b>125</b>	<b>1089</b>

Fuente: Datos obtenidos de entrevista realizada a pacientes provenientes de la zona rural que consultan en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana y DYGESTIC.



La categorización de la condición de las familias como pobres, pobres extremos o pobres totales, se hizo en base a la capacidad económica de cubrir la canasta básica alimentaria familiar, considerando el costo diario por cada núcleo familiar de 3.73 miembros [12], y una disponibilidad de ingresos mensuales de \$174.00 y \$175.00, para el área urbana, mientras que para el área rural el valor necesario corresponde a \$123.00 a \$126.00 mensuales [12]. Esta relación se determinó de acuerdo al cociente sueldo/núcleo familiar dada por el Índice de precios al consumidor de la canasta básica Salvadoreña para el 2013 elaborado por la DIGESTYC, correspondiendo un cociente mínimo mensual por persona en el área rural y urbana de \$46.78 y \$33.38 respectivamente [11,12].

### **3.3 Perfiles de usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

#### **3.3.1. Departamento de Pediatría.**

Los padres o responsables de los niños usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana son amas de casa, originarios del departamento de Santa Ana, proceden del área urbana, utilizan el autobús como medio de transporte para dirigirse al hospital, su escolaridad está a nivel de secundaria, su núcleo familiar está conformado de 1 a 3 integrantes y tienen ingresos mensuales de \$100 a \$200.

#### **3.3.2. Departamento de Ginecología y Obstetricia.**

Las usuarias de este servicio de salud tienen un rango de edad de entre 18 a 25 años, son amas de casa, originarias del departamento de Santa Ana, proceden del área urbana, utilizan el autobús como medio de transporte para dirigirse al hospital, su escolaridad está a nivel de secundaria, su núcleo familiar está conformada de 1 a 3 integrantes y tienen ingresos mensuales menores a \$100.

### **3.3.3. Departamento de Medicina Interna.**

Los hombres que hacen uso de este servicio, en su mayoría son personas de entre 26 a 59 años, poseen un empleo informal, originarios del departamento de Santa Ana, proceden del área urbana, utilizan el autobús como medio de transporte para dirigirse al hospital, su escolaridad está a nivel de primaria, su núcleo familiar está conformado de 1 a 3 integrantes y tienen ingresos mensuales de \$301 a \$500.

Las mujeres comparten las mismas características y únicamente difieren en los ingresos, los cuales son menores a \$100.

### **3.3.4. Departamento de Cirugía.**

Los usuarios de este Departamento tienen un rango de edad de entre 26 a 59 años, en su mayoría son empleados informales, proceden del área rural del departamento de Santa Ana, utilizan el autobús como medio de transporte para dirigirse al hospital, su escolaridad está a nivel de primaria, su núcleo familiar está conformado por 1 a 3 integrantes y tienen ingresos mensuales que van de \$100 a \$200.

### **3.3.5. Unidad de Consulta Externa.**

Los usuarios varones de este servicio tienen entre 26 a 59 años, tienen empleo formal, proceden del área rural del Departamento de Santa Ana, utilizan el autobús departamental como medio de transporte para desplazarse al hospital, su escolaridad está a nivel de primaria, su núcleo familiar está conformado por 1 a 3 integrantes y tienen ingresos mensuales de \$201 a \$300, mientras que las mujeres tienen el mismo rango de edad, son amas de casa del área urbana del departamento de Santa Ana, se dirigen al hospital en autobús y tienen un nivel educativo de primaria. Su núcleo familiar lo conforman 1 a 3 integrantes y perciben un ingreso mensual de entre 201 a 300 dólares.

### **3.3.6. Unidad de Emergencia.**

Los usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana tienen un rango de edad entre 26 y 59 años, tienen empleo informal, originarios del Departamento de Santa Ana. Los hombres proceden del área rural y las mujeres del área urbana, utilizan el autobús como medio de transporte para dirigirse al hospital, su escolaridad está a nivel de primaria, su núcleo familiar está conformado de 1 a 3 integrantes y tienen ingresos mensuales de \$100 a \$200.

### **3.4 Centros de referencia de los usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

Los departamentos que captan más pacientes referidos desde los distintos centros, fueron el Departamento de Ginecología y Obstetricia con un 21.84%, la Unidad de Consulta Externa con 20.22%, el Departamento de Pediatría con 19.60% y los departamentos o servicios de menor captación de pacientes son el Departamento de Medicina Interna con 17.61%, la Unidad de Emergencia con 11.41% y el Departamento de Cirugía con 9.32%.

Los centros asistenciales que en general refieren más al hospital son las Unidades Comunitarias en Salud Familiar con 61.91%, los hospitales de referencia en un 19.97% y médicos particulares 10.18% y en menor cantidad refieren el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM) y Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S) siendo un total de 7.94%, ver en tabla 12.

**Tabla 12. Centros de salud que refieren pacientes al Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

<b>Centro</b>	<b>Pediatría</b>	<b>Ginecología y Obstetricia</b>	<b>Medicina Interna</b>	<b>Cirugía</b>	<b>Consulta Externa</b>	<b>Emergencia</b>	<b>Total</b>
Unidad Comunitaria en Salud Familiar	11.29%	12.78%	9.68%	5.09%	14.14%	8.93%	61.91%
Hospital de Referencia	4.22%	4.09%	2.23%	2.11%	6.08%	1.24%	19.97%
Médico Particular	1.61%	3.85%	2.48%	1.37%	0%	0.87%	10.18%
Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)	0.62%	0.50%	0.74%	0%	0%	0.12%	1.98%
Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	1.61%	0.62%	1.49%	0.25%	0%	0.25%	4.22%
ONG's	0.25%	0%	0.99%	0.50%	0%	0%	1.74%
<b>Total</b>	<b>19.60%</b>	<b>21.84%</b>	<b>17.61%</b>	<b>9.32%</b>	<b>20.22%</b>	<b>11.41%</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Datos obtenidos de entrevista realizada a pacientes referidos de los diferentes centros asistenciales de salud que consultan en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

### **3.5 Percepción de la calidad de los servicios brindados a los usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

#### **3.5.1 Orientación del personal al usuario**

Un 31.1% la calificó como buena, otro 28.5% lo evaluó como muy bueno y como excelente solamente el 24.5%, hubo un 15.9% que catalogaron la calidad de orientación al usuario como malo y regular, ver en tabla 13.

#### **3.5.2 Atención médica.**

El 32.6% considera que la atención médica recibida es buena, el 24.9% lo evaluó como muy bueno y el 27.4% lo cataloga como excelente, no dejando de lado una parte de la población que considera que la atención médica es mala y otro restante lo ubica como regular haciendo en estos últimos el 15.1% , ver en tabla 13.

### **3.5.3. Atención de enfermería.**

Con relación a la atención que brinda enfermería, la población opinó que el 28.6% es excelente, otro porcentaje igual de un 28.6% dijeron que la atención era buena, mientras que el 23.7%, lo refieren como muy bueno; sin embargo dentro del total de la población encuestada existe un mínimo porcentaje de usuarios que dicen estar insatisfechos con la atención recibida por parte de enfermería ubicándolo como malo y regular en un 19.1%, ver en tabla 13.

### **3.5.4 Atención de Laboratorio Clínico.**

El 30.6% de la población catalogó la atención de Laboratorio Clínico como muy bueno, el 28.3% lo evaluó como excelente, otro 25.0% como bueno, mientras que solo una minoría lo ubica como malo y regular 16.1% , ver en tabla 14.

### **3.5.5 Atención en Farmacia.**

Según la percepción de la mayoría de población 30.1%, clasifican a la atención que recibe de Farmacia como muy buena, un 26.0% la catalogó como excelente, y un 24.2% lo evaluó como bueno, encontrándose las variantes de malo y regular en un 19.7%, ver en tabla 14.

### **3.5.6 Alimentación recibida por los pacientes de acuerdo a la condición de salud.**

Para el 30.1% de la población, la alimentación recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana es excelente, un 25.7%, la evaluó como buena, y un 25.2% evaluó como muy bueno, no obstante una minoría lo ubica como malo y regular sumando un porcentaje en ambos de 19.0%, ver en tabla 14.

Tabla 13. Percepción de los usuarios sobre los servicios de orientación N=2424, atención médica N=2338 y atención de enfermería N=2413 del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Variable	Categoría	(n)	%
<b>Orientación del personal al usuario</b> N=2424	Malo	139	5.7 %
	Regular	248	10.2 %
	Bueno	753	31.1 %
	Muy bueno	691	28.5 %
	Excelente	593	24.5 %
<b>Atención médica</b> N=2338	Malo	131	5.6 %
	Regular	223	9.5 %
	Bueno	762	32.6 %
	Muy bueno	581	24.9%
	Excelente	641	27.4 %
<b>Atención de enfermería</b> N=2413	Malo	172	7.1 %
	Regular	290	12.0 %
	Bueno	689	28.6 %
	Muy bueno	571	23.7 %
	Excelente	691	28.6 %

Fuente: Datos obtenidos de entrevista realizada a pacientes referidos de los diferentes centros asistenciales de salud que consultan en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Tabla 14. Percepción de los usuarios sobre la atención de Laboratorio Clínico N=2343, Farmacia N=2329 y alimentación N=2288 recibida por los pacientes de acuerdo a la condición de salud en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Variable	Categoría	(n)	%
<b>Atención de Laboratorio Clínico N=2343</b>	Malo	132	5.6 %
	Regular	245	10.5 %
	Bueno	586	25.0%
	Muy bueno	718	30.6 %
	Excelente	662	28.3 %
		(n)	%
<b>Atención en Farmacia N= 2329</b>	Malo	176	7.5 %
	Regular	284	12.2 %
	Bueno	564	24.2 %
	Muy bueno	703	30.1 %
	Excelente	602	26.0 %
		(n)	%
<b>Alimentación recibida por los pacientes de acuerdo a la condición de salud N=2288</b>	Malo	200	8.7 %
	Regular	236	10.3 %
	Bueno	588	25.7 %
	Muy bueno	576	25.2 %
	Excelente	688	30.1 %

Fuente: Datos obtenidos de entrevista realizada a pacientes referidos de los diferentes centros asistenciales de salud que consultan en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

### **3.5.7 Percepción de la calidad en la orientación recibida por parte del personal del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

En el Departamento de Ginecología y Obstetricia, el servicio mejor evaluado fue Emergencia de Ginecología y Obstetricia, al entrevistar a las 53 usuarias en el estudio calificaron los servicios de orientación por parte del personal como aceptables en un 100%.

La Unidad de Emergencia con una población de 386 usuarios obtuvo 98.96% de aceptación en cuanto a la orientación brindada por parte del personal y un 1.04% es considerada como no aceptable en la percepción de orientación, siendo esta unidad la segunda mejor evaluada.

Las 118 usuarias del servicio de Primera Medicina Mujeres perteneciente al Departamento de Medicina Interna calificaron como aceptable la orientación recibida por parte del personal con un 94.07% y el 5.93% la calificaron como no aceptable, demostrando ser el tercer servicio mejor evaluado en la institución.

De la población que hace uso del servicio de Urología y Otorrinolaringología del Departamento de Cirugía calificaron como aceptable la atención brindada por parte del personal con un 52.69% de los 93 usuarios y no aceptable con un 47.31%, siendo el departamento que posee el porcentaje más alto en la categoría no aceptable.

Las 84 usuarias del servicio de Segunda Medicina Mujeres que pertenecen al Departamento de Medicina Interna manifiestan que la orientación recibida por parte del personal en ese servicio es aceptable en un 57.14% y como no aceptable el 42.86% identificando este servicio como el segundo en la categoría de no aceptable.

En el Departamento de Cirugía se entrevistaron 89 usuarias en el servicio de Primera Cirugía Mujeres de las cuales calificaron la orientación recibida por parte del personal de ese servicio como aceptable con un 67.42%, y 32.58% la evaluaron como no aceptable,



colocándolo de esta manera como el tercer servicio en la categoría de no aceptable, ver en tabla 15.

### **3.5.8 Percepción de la calidad en la atención médica recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

En el Departamento de Medicina Interna se entrevistó a 118 usuarias que corresponden al Servicio de Primera Medicina Mujeres calificando los servicios de atención médica recibida como aceptables en un 97.46% y un 2.54% como no aceptable, siendo este departamento el mejor evaluado en la atención médica.

Del Departamento de Ginecología y Obstetricia de las 75 usuarias que hacen uso de los servicios manifestaron que la atención médica es aceptable en un 97.33% y un 2.67% la evaluaron como no aceptable, siendo el segundo departamento con mejor atención médica calificada por sus usuarias.

En La Unidad de Emergencia se identifican 297 usuarios de los cuales manifiestan que el 95.29% de la población considera que la atención médica recibida en esta unidad es aceptable mientras que un 4.71% identifica la atención médica como no aceptable, siendo la unidad la tercera mejor evaluada en la institución.

En el servicio de Segunda Medicina Mujeres con una población de 93 usuarias califican la atención médica como aceptable con un 64.52% y otro porcentaje de 35.48% de las usuarias la consideran no aceptable, siendo el servicio con mayor porcentaje en la no aceptación en la atención médica recibida.

En el servicio de Urología y Otorrinolaringología perteneciente al Departamento de Cirugía se identifican 89 usuarios de los cuales califican la atención médica como aceptable en un 65.17% y no aceptable en un 34.83%, siendo en ese momento calificado como el segundo servicio con porcentajes elevados de no aceptable.

En el Departamento de Ginecología y Obstetricia las 234 usuarias pertenecientes al servicio de Obstetricia manifiestan que la atención médica brindada es aceptable en un 67.09% no aceptable en un 32.91% indicando que es el tercer servicio con menor aceptación en la atención médica, ver en tabla 16.

### **3.5.9 Percepción de la calidad en la atención de enfermería recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

En el servicio de Ginecología perteneciente al Departamento de Ginecología y Obstetricia se encuestaron a 233 usuarias de las cuales calificaron la atención brindada como aceptable en un 98.67% y un 1.33% como no aceptable, siendo el servicio mejor evaluado en la atención de enfermería.

La percepción de las 118 pacientes entrevistadas en el servicio de Primera Medicina Mujeres que corresponden al Departamento de Medicina Interna califican con 95.6% como aceptable la atención recibida por parte de las profesionales en enfermería y el 4.24% de las usuarias calificaron como no aceptable, considerada la atención en enfermería en este servicio como la segunda mejor evaluada en la institución.

En el Departamento de Pediatría se entrevistaron 60 usuarios correspondientes al servicio de Cirugía Pediátrica los cuales manifiestan que la atención recibida es aceptable en un 91.67% y no aceptable en un 8.33%, calificando como el tercer servicio mejor evaluado en la atención brindada por los profesionales en enfermería.

El servicio de Segunda Medicina Mujeres perteneciente al Departamento de Medicina Interna se entrevistaron a 88 usuarias que calificaron la atención recibida por parte del personal de enfermería como aceptable en un 59.09% y no aceptable en un 40.91%, identificando este servicio con el porcentaje más elevado en la no aceptación por la atención recibida.

En el Departamento de Ginecología y Obstetricia se entrevistaron a 233 usuarias que corresponden al servicio de Obstetricia para calificar la percepción en la atención recibida por parte del personal en enfermería obteniendo un 63.52% en la aceptación del servicio brindado y un 36.48% en la no aceptación por la atención recibida, identificando al segundo servicio con un porcentaje elevado en la no aceptación de la atención recibida por parte del personal en enfermería.

Los servicios de Primera Cirugía Mujeres con 84 usuarias y 96 usuarios pertenecientes a Urología y Otorrinolaringología del Departamento de Cirugía calificaron de forma similar la atención de enfermería con una aceptación de 66.67% y una no aceptación del 33.33%, ambos servicios colocan la atención recibida en la tercera posición de no aceptación por los servicios brindados, ver en tabla 17.

### **3.5.10 Percepción de la calidad en la atención de Laboratorio Clínico recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

El servicio de Primera Medicina Hombres perteneciente al Departamento de Medicina Interna se entrevistaron a 128 usuarios, calificando los servicios de Laboratorio Clínico con el 98.44% de aceptación y 1.56% en la no aceptación del servicio brindado, colocando la atención de Laboratorio Clínico siendo el mejor evaluado por este servicio.

En el Departamento de Medicina Interna se entrevistaron a 117 usuarios pertenecientes al servicio de Primera Medicina Mujeres calificando como aceptable la atención recibida por parte de Laboratorio Clínico con un 98.29% y un 1.71% consideran la atención como no aceptable, siendo Laboratorio Clínico el segundo mejor evaluado en ese servicio de la institución.

En la Unidad de Consulta Externa se entrevistó a 369 usuarios que calificaron la atención recibida por parte de Laboratorio Clínico como aceptable en un 98.10% y no aceptable en un 1.90% colocando la prestación de servicios la tercera mejor evaluada en la Institución.

Al encuestar a los 94 pacientes usuarios del servicio de Urología y Otorrinolaringología pertenecientes al Departamento de Cirugía calificaron la atención recibida por parte del personal de Laboratorio Clínico como aceptable el 39.36% y no aceptable un 60.64% colocando a la atención brindada por el personal con el mayor porcentaje en la no aceptación en ese servicio.

En el servicio de Segunda Medicina Mujeres perteneciente al Departamento de Medicina Interna se entrevistaron a 87 usuarias que calificaron la atención recibida por parte del personal de Laboratorio Clínico como aceptable en un 54.02% y no aceptable en un 45.98% ubicando la percepción de los usuarios con la atención recibida en el segundo con menor aceptación en la prestación de servicios.

Para el Departamento de Cirugía la atención en Laboratorio Clínico evaluada por el servicio de Primera Cirugía Mujeres con una población de 77 usuarias identificaron la calidad en la atención recibida como aceptable en un 62.34% y no aceptable en un 37.66% colocando en tercer lugar de no aceptación la atención recibida por el personal de Laboratorio Clínico, ver en tabla 18.

### **3.5.11 Percepción de la calidad en la atención de Farmacia recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

En el servicio de Primera Medicina Mujeres perteneciente al Departamento de Medicina Interna se entrevistaron a 116 usuarios donde manifiestan que la atención recibida por el personal de Farmacia es aceptable en un 96.55% y no aceptable en un 3.45%, identificando a este servicio el mejor calificado en la atención recibida.

En las 52 usuarias del servicio de Emergencia de Ginecología y Obstetricia que pertenecen al Departamento con el mismo nombre califican la atención recibida por el personal de Farmacia como aceptable con un 94.23% y no aceptable con un 5.77% catalogando la atención en Farmacia como la segunda mejor evaluada en la institución.

En la unidad de Consulta Externa se entrevistó a 373 usuarios que calificaron la atención recibida por parte del personal de Farmacia, como aceptable en un 93.83% y el 6.17% califica la atención no aceptable, colocando a la atención de Farmacia como la tercera mejor evaluada.

En el servicio de Urología y Otorrinolaringología se entrevistaron a 81 usuarios pertenecientes al Departamento de Cirugía donde calificaron la atención recibida por el personal de Farmacia como aceptable en un 35.8% y no aceptable el 64.20% siendo el servicio que más porcentaje posee en la no aceptación de la atención recibida.

Las 85 voluntarias pertenecientes al servicio de Segunda Medicina Mujeres calificaron la atención de Farmacia como aceptable con el 50.59% y el 49.41% calificaron como no aceptable, categorizando la atención del personal de Farmacia como el segundo menos aceptable en la atención.

Para el Departamento de Cirugía donde se entrevistaron a 70 usuarias pertenecientes al servicio de Primera Cirugía Mujeres calificaron con 57.14% de aceptación en la atención recibida y un 42.86% como no aceptable en la calidad de atención, identificando la percepción de las usuarias como el tercer servicio donde la atención por parte del personal de Farmacia es en su mayoría es no aceptable, ver en tabla 19.

### **3.5.12 Percepción de la calidad en la alimentación recibida por los pacientes de acuerdo a la condición de salud.**

El servicio de Primera Medicina Mujeres con una población entrevistada de 123 voluntarias pertenecientes al Departamento de Medicina Interna calificaron como aceptable la alimentación recibida de acuerdo a la condición de salud que presenta obteniendo el 94.92% y no aceptable el 5.08%, siendo la percepción de las usuarias para este servicio como la mejor calificada. En la unidad de Consulta Externa donde se entrevistaron a 353 pacientes que no se encuentran ingresados calificaron la alimentación como aceptable con

un 94.62% y como no aceptable un 5.38%, identificando a la unidad como la segunda que mejor evalúa la alimentación en la institución.

En el servicio de Emergencia de Ginecología y Obstetricia se entrevistaron a 51 pacientes siendo algunas provenientes de los albergues que utilizan la beneficencia para alimentación en su estadía, calificaron la alimentación recibida en la institución de acuerdo a su condición de salud con un 94.12% considerándola como aceptable y con un 5.88% considerándola como no aceptable, catalogando la alimentación ofrecida en este servicio como el tercer mejor calificado por los pacientes.

De los 94 usuarios entrevistados en el servicio de Urología y Otorrinolaringología pertenecientes al Departamento de Cirugía calificaron la alimentación recibida de acuerdo a su condición de salud con un 51.06% considerándola como aceptable y con el 48.94% considerándola como no aceptable, identificando este servicio con el mayor porcentaje en la no aceptación de la atención alimenticia recibida por la institución.

Las 81 usuarias pertenecientes al servicio de Segunda Medicina Mujeres bajo la dirección del Departamento de Medicina Interna manifiestan que la alimentación recibida es calificada como aceptable en un 55.56% y no aceptable en un 44.44% colocando la atención alimenticia como el segundo menos aceptable para la condición de salud de sus pacientes.

En el servicio de Primera Cirugía Mujeres bajo la dirección del Departamento de Cirugía se entrevistaron a 58 usuarias que calificaron la alimentación recibida con el 58.62% de aceptación y 41.38% de no aceptación colocando la dieta alimenticia para este servicio como la tercera menos aceptable para la condición de salud de sus pacientes, ver en tabla 20.

Tabla 15. Percepción de la calidad en la orientación recibida por parte del personal del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, N= 2,424.

Unidades de la División Médico Quirúrgica	Servicio	Aceptable		No aceptable		n
		Conteo	%	Conteo	%	
Departamento de Pediatría	Pediatría	184	92.46	15	7.54	199
	Neonatos	103	83.74	20	16.26	123
	Cirugía Pediátrica	56	93.33	4	6.67	60
Departamento de Ginecología y Obstetricia	Obstetricia	164	70.69	68	29.31	232
	Ginecología	70	93.33	5	6.7	75
	Emergencia de Ginecología y Obstetricia	53	100.0	0	0	53
Medicina Interna	Primera Medicina Mujeres	111	94.07	7	5.93	118
	Segunda Medicina Mujeres	48	57.14	36	42.86	84
	Primera Medicina Hombres	105	83.33	21	16.67	126
	Segunda Medicina Hombres	153	78.06	43	21.94	196
	Primera Cirugía Mujeres	60	67.42	29	32.58	89
Departamento de Cirugía	Segunda Cirugía Mujeres	65	87.84	9	12.16	74
	Primera Cirugía Hombres	63	84.00	12	16.00	75
	Ortopedia	45	69.23	20	30.77	65
	Urología y Otorrinolaringología	49	52.69	44	47.31	93
Unidades	Consulta Externa	326	86.70	50	13.30	376
	Emergencia	382	98.96	4	1.04	386
<b>Total</b>		<b>2,037</b>	<b>80.03</b>	<b>387</b>	<b>16.97</b>	<b>2,424</b>

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista realizada a los usuarios sobre la percepción de la calidad en la orientación recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Tabla 16. Percepción de la calidad en la atención médica recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, N= 2,338

Unidades de la División Médico Quirúrgica	Servicio	Aceptable		No aceptable		n
		Conteo	%	Conteo	%	
Departamento de Pediatría	Pediatría	178	89.90	20	10.10	198
	Neonatos	109	92.37	9	7.63	118
	Cirugía Pediátrica	56	93.33	4	6.67	60
Departamento de Ginecología y Obstetricia	Obstetricia	157	67.09	77	32.91	234
	Ginecología	73	97.33	2	2.67	75
	Emergencia de Ginecología y Obstetricia	46	86.79	7	13.21	53
Medicina Interna	Primera Medicina Mujeres	115	97.46	3	2.54	118
	Segunda Medicina Mujeres	60	64.52	33	35.48	93
	Primera Medicina Hombres	107	83.59	21	16.41	128
	Segunda Medicina Hombres	157	79.70	40	20.30	197
	Primera Cirugía Mujeres	66	75.86	21	24.14	87
Departamento de Cirugía	Segunda Cirugía Mujeres	67	88.16	9	11.84	76
	Primera Cirugía Hombres	61	82.43	13	17.57	74
	Ortopedia	45	68.18	21	31.82	66
	Urología y Otorrinolaringología	58	65.17	31	34.83	89
	Consultas Externas	346	92.27	29	7.73	375
Unidades	Emergencia	283	95.29	14	4.71	297
<b>Total</b>		<b>1,984</b>	<b>84.86</b>	<b>354</b>	<b>15.14</b>	<b>2,338</b>

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista realizada a los usuarios sobre la percepción de la calidad en la atención médica recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.



Tabla 17. Percepción de la calidad en la atención de enfermería recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, N= 2,413

Unidades de la División Médico Quirúrgica	Servicio	Aceptable		No aceptable		n
		Conteo	%	Conteo	%	
Departamento de Pediatría	Pediatría	163	81.91	36	18.09	199
	Neonatos	103	84.43	19	15.57	122
	Cirugía Pediátrica	55	91.67	5	8.33	60
Departamento de Ginecología y Obstetricia	Obstetricia	148	63.52	85	36.48	233
	Ginecología	74	98.67	1	1.33	75
	Emergencia de Ginecología y Obstetricia	45	86.54	7	12.46	52
Medicina Interna	Primera Medicina Mujeres	113	95.76	5	4.24	118
	Segunda Medicina Mujeres	52	59.09	36	40.91	88
	Primera Medicina Hombres	112	87.5	16	12.5	128
	Segunda Medicina Hombres	147	76.17	46	23.83	193
Departamento de Cirugía	Primera Cirugía Mujeres	56	66.67	28	33.33	84
	Segunda Cirugía Mujeres	66	86.84	10	13.16	76
	Primera Cirugía Hombres	54	72.97	20	27.03	74
	Ortopedia	50	76.92	15	23.08	65
	Urología y Otorrinolaringología	64	66.67	32	33.33	96
	Emergencia	321	85.60	54	14.40	375
Unidades	Consulta Externa	328	87.47	47	12.53	375
	Emergencia	321	85.60	54	14.40	375
<b>Total</b>		<b>1,951</b>	<b>80.85</b>	<b>462</b>	<b>19.15</b>	<b>2,413</b>

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista realizada a los usuarios sobre la percepción de la calidad en la atención recibida en enfermería en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Tabla 18. Percepción de la calidad en la atención Laboratorio Clínico recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, N= 2,343

Unidades de la		Aceptable		No aceptable		n
División	Servicio	Conteo	%	Conteo	%	
<b>Médico Quirúrgica</b>	Pediatría	147	76.96	44	23.04	191
	Neonatos	92	85.98	15	14.02	107
	Cirugía Pediátrica	53	88.33	7	11.67	60
<b>Departamento de Pediatría</b>	Obstetricia	146	64.04	82	35.96	228
	Ginecología	65	86.67	10	13.33	75
	Emergencia de Ginecología y Obstetricia	51	98.08	1	1.92	52
<b>Departamento de Ginecología y Obstetricia</b>	Primera Medicina Mujeres	115	98.29	2	1.71	117
	Segunda Medicina Mujeres	47	54.02	40	45.98	87
	Primera Medicina Hombres	126	98.44	2	1.56	128
<b>Medicina Interna</b>	Segunda Medicina Hombres	160	81.63	36	18.37	196
	Primera Cirugía Mujeres	48	62.34	29	37.66	77
	Segunda Cirugía Mujeres	69	93.24	5	6.76	74
<b>Departamento de Cirugía</b>	Primera Cirugía Hombres	52	80.00	13	20.00	65
	Ortopedia	37	66.07	19	33.93	56
	Urología y Otorrinolaringología	37	39.36	57	60.64	94
<b>Unidades</b>	Consulta Externa	362	98.10	7	1.90	369
	Emergencia	359	97.82	8	2.18	367
<b>Total</b>		<b>1,966</b>	<b>83.91</b>	<b>377</b>	<b>16.09</b>	<b>2,343</b>

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista realizada a los usuarios sobre la percepción de la calidad en la atención recibida en Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Tabla 19. Percepción de la calidad en la atención de Farmacia recibida en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, N= 2,329

Unidades de la División Médico Quirúrgica	Servicio	Aceptable		No aceptable		n
		Conteo	%	Conteo	%	
Departamento de Pediatría	Pediatría	146	76.04	46	23.96	192
	Neonatos	99	91.67	9	8.33	108
	Cirugía Pediátrica	43	74.14	15	25.86	58
Departamento de Ginecología y Obstetricia	Obstetricia	130	61.03	83	38.97	213
	Ginecología	59	78.67	16	21.33	75
	Emergencia de Ginecología y Obstetricia	49	94.23	3	5.77	52
Medicina Interna	Primera Medicina Mujeres	112	96.55	4	3.45	116
	Segunda Medicina Mujeres	43	50.59	42	49.41	85
	Primera Medicina Hombres	113	88.28	15	11.72	128
	Segunda Medicina Hombres	156	81.25	36	18.75	192
	Primera Cirugía Mujeres	40	57.14	30	42.86	70
Departamento de Cirugía	Segunda Cirugía Mujeres	61	82.43	13	17.57	74
	Primera Cirugía Hombres	40	65.57	21	34.43	61
	Ortopedia	37	64.91	20	35.09	57
	Urología y Otorrinolaringología	29	35.80	52	64.20	81
	Consultas Externas	350	93.83	23	6.17	373
Unidades	Emergencia	362	91.88	32	8.12	394
<b>Total</b>		<b>1,869</b>	<b>80.25</b>	<b>460</b>	<b>19.75</b>	<b>2,329</b>

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista realizada a los usuarios sobre la percepción de la calidad en la atención recibida en Farmacia en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Tabla 20. Percepción de la calidad en la alimentación recibida por los pacientes de acuerdo a la condición de salud, N=2,288

Unidades de la División Médico Quirúrgica	Servicio	Aceptable		No aceptable		n
		Conteo	%	Conteo	%	
Departamento de Pediatría	Pediatría	160	81.63	36	18.37	196
	Neonatos	89	78.07	25	21.93	114
	Cirugía Pediátrica	49	87.5	7	12.5	56
Departamento de Ginecología y Obstetricia	Obstetricia	135	61.08	86	38.91	221
	Ginecología	65	86.67	10	13.33	75
	Emergencia de Ginecología y Obstetricia	48	94.12	3	5.88	51
	Primera Medicina Mujeres	112	94.92	6	5.08	118
Medicina Interna	Segunda Medicina Mujeres	45	55.56	36	44.44	81
	Primera Medicina Hombres	104	84.55	19	15.45	123
	Segunda Medicina Hombres	162	83.08	33	16.92	195
	Primera Cirugía Mujeres	34	58.62	24	41.38	58
Departamento de Cirugía	Segunda Cirugía Mujeres	63	82.89	13	17.11	76
	Primera Cirugía Hombres	46	65.71	24	34.29	70
	Ortopedia	41	64.06	23	35.94	64
	Urología y Otorrinolaringología	48	51.06	46	48.94	94
	Unidades	Consulta Externa	334	94.62	19	5.38
	Emergencia	318	92.71	25	7.29	343
<b>Total</b>		<b>1,853</b>	<b>80.99</b>	<b>435</b>	<b>19.01</b>	<b>2,288</b>

Fuente: Datos obtenidos de la entrevista realizada a los usuarios sobre la percepción de la calidad en la alimentación recibida de acuerdo a la condición de salud en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

#### IV. DISCUSIÓN

El principal usuario del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, son las mujeres de la zona urbana de Santa Ana, cuyas edades oscilan entre los 18 y los 59 años de edad, y utilizan como principal medio de transporte el autobús. Esto corresponde con la pirámide poblacional del país, que ubica al 63% de la población entre las edades de 15 a 64 años, que a su vez, es el segmento poblacional donde según estudios de la CEPAL hay cantidad mayor de mujeres que utilizan mayor demanda de los servicios de salud estatales debido a la pobreza y pobreza extrema común en América Latina [18]. Estos datos son importantes principalmente para conocer las características de la población que asisten a los servicios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Con respecto al tiempo de desplazamiento, del lugar de procedencia hacia el Hospital, corresponde de 30 a 45 minutos. El mayor porcentaje tanto de hombres como mujeres proceden de la zona urbana; la mayoría de usuarios provienen de municipios cercanos al Departamento de Santa Ana, estudios demuestran que la afluencia de la población por la demanda de los servicios de salud está cubierta por el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana ya que se encuentra ubicada en dicho Departamento y brinda cobertura a sus municipios [2], esto posiblemente debido a la facilidad de acceso al servicio de transporte público.

La evidencia recabada permite afirmar que los ingresos de la población en estudio se ubican por debajo de un salario mínimo, indicando que las familias consultantes se clasifican bajo pobreza extrema, siendo evidente esta condición en sus ingresos mensuales, esto se apega a que la población de nuestro país apenas logra cubrir sus necesidades básicas [16,18]. Se evidenció que muchas cabezas de hogar poseen baja escolaridad, y se ven obligadas a recurrir a los servicios de salud gratuitos ofertados por la Red Integral e Integrada de los Servicios de Salud del país, a través de los programas nacionales que garantizan la calidad y cobertura en la atención en salud del Hospital Nacional San Juan de

Dios para el área urbana y rural del Departamento de Santa Ana, supliendo la demanda de aquellas familias que no logran cubrir esta necesidad debido a sus bajos ingresos, y en su mayoría referidos por las Unidades de Comunitarias de Salud Familiar para la recuperación de su estado de salud [6,15].

Los pacientes que son referidos a la división medico quirúrgica del hospital, provienen en su mayoría del primer nivel de atención.

Las UCSF, refieren con mayor frecuencia a los servicios de Consulta Externa, Ginecología y Obstetricia, y en un menor porcentaje a Pediatría, estos usuarios de salud pueden identificarse en las estadísticas de consulta del Hospital Nacional San Juan de Santa Ana donde se identifica la procedencia de los usuarios y la atención en salud que requieren [6]. De igual forma se registra al Instituto Salvadoreño del Seguro Social que refiere pacientes a Pediatría.

En Instituto de Bienestar Magisterial remite con mayor frecuencia a Medicina Interna, mientras que los médicos particulares refieren al servicio de Ginecología y Obstetricia.

Otros hospitales de referencia remiten usuarios, principalmente a Consulta Externa y solo las Organizaciones no gubernamentales refieren con mayor frecuencia a Cirugía, estos datos se reflejan a través de las estadísticas anuales del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana donde se identifica la oferta y la demanda de los servicios de salud que posee la población atendida [6].

Según la percepción de la calidad en la orientación recibida por parte del personal del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana, el único servicio evaluado en su totalidad de aceptación correspondió al servicio de Ginecología y Obstetricia.

Para la calidad en la atención médica recibida por los usuarios el servicio con mayor grado de aceptación fue Primera Medicina Mujeres.

En la atención de Enfermería recibida por los usuarios el mejor servicio evaluado fue Ginecología y Obstetricia con mayor grado de aceptación.

La percepción de la calidad en la atención de Laboratorio Clínico recibida por los usuarios el mayor grado de aceptación fue para Primera Medina Hombres.

La calidad en la atención recibida en Farmacia y la alimentación recibida por los pacientes de acuerdo a la condición de salud en ambos servicios Primera Medicina Mujeres ambos servicios obtuvieron mayor aceptabilidad.

## V. CONCLUSIONES

En general, la población que mayoritariamente hace uso del centro hospitalario se ubica entre el rango de edad 18 a 59 años.

Con respecto a la demografía de los usuarios, predomina el sexo femenino, la ocupación más frecuente es ama de casa, en este apartado las mujeres del área urbana manifiestan obtener apoyo económico de remesas familiares para la manutención de sus hogares. Las mujeres de la zona rural, además de recibir remesas familiares, acompañan a sus esposos en época de siembra.

En lo referente a los ingresos mensuales que recibe la población en estudio, se identificó que los usuarios no alcanzan a cubrir los gastos de la Canasta Básica Alimentaria, mientras algunas familias mencionaron que además de su sueldo mensual, reciben de sus familiares en el extranjero, una remesa de forma constante, lo que mejora su calidad de vida y estabilidad económica.

Con relación al empleo informal se evidencia que una parte de los usuarios procedentes del Departamento de Santa Ana, no poseen educación formal, sino que corresponden a un nivel educativo de tercer ciclo y otros a educación media.

En el conglomerado de la aceptación y no aceptación en los servicios, sobresale la orientación al usuario por parte del personal del servicio de Emergencia de Ginecología y Obstetricia, seguida de la atención de enfermería en el servicio de Ginecología, Laboratorio Clínico en Primera Medicina Hombres, atención médica, Farmacia y la alimentación en Primera Medicina Mujeres.



## VI. REFERENCIAS CONSULTADAS

1. Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana. Reseña histórica. [En línea] 2012. [Fecha de acceso 7 de noviembre 2014] Disponible en: <http://www.hnm.gob.sv/index.php/institucion/marco-institucional/historia>
2. Centro Nacional de Registro, Instituto Geográfico y del Catastro Nacional. Santa Ana, Monografías Departamental y sus Municipios. Editorial El Salvador. 2009. [consultado 8 de Noviembre 2014]. Disponible en: [http://books.google.com.sv/books/about/Santa\\_Ana.html?id=bstDAAAAYAAJ&redir\\_esc=y](http://books.google.com.sv/books/about/Santa_Ana.html?id=bstDAAAAYAAJ&redir_esc=y)
3. Recursos Humanos de Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana. Profesionales contratados en el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana por departamento de consulta y profesionales de apoyo. El Salvador. 2014. [consultado en 4 de noviembre 2014]
4. Ministerio de Salud de El Salvador. Sistema de Programación, Monitoreo y Evaluación de Actividades Hospitalarias. Reporte de infraestructura del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana. 2013. [Fecha de acceso 8 de noviembre 2014]. Disponible en: <http://spme.salud.gob.sv/>
5. Ministerio de Salud de El Salvador. Lineamientos técnicos para categorización y prestación de servicios hospitalarios. [En línea]. 2012. [Fecha de acceso 3 de enero 2015]. Disponible en: <http://www.salud.gob.sv/regulacion/default.asp>
6. Ministerio de Salud. Atención hospitalaria del área rural y urbana, en Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana. Enero a Octubre de 2014. Sistema de Morbi-Mortalidad-SIMMOW. 2014. [Fecha de acceso 7 de noviembre de 2014]. Disponible en: <http://simmow.salud.gob.sv/>
7. Sistema Nacional de Salud. Política Nacional de Participación Social en Salud. Diario Oficial. Mayo 29 de 2009. Tomo 383, Acuerdo No. 484. [Archivo PDF en línea]. 2009. [fecha de acceso 5 de Noviembre de 2014]. Disponible en: [http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/ley/Politica\\_nacional\\_participacion\\_social.pdf](http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/ley/Politica_nacional_participacion_social.pdf)

8. Fundación Universitaria. Centro de Desarrollo Virtual. Instrumento de caracterización de experiencias. [En línea]. 2010. [Fecha de acceso 7 de julio 2015]. Disponible en:  
<http://www.ucn.edu.co/sistema-investigacion/Documents/instrumento%20para%20caracterizar%20experiencias.pdf>
9. Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Guía para la caracterización de usuarios de las entidades Públicas. [En línea] 2011. [Fecha de acceso 3 de enero de 2015] P.16-19. Disponible en:  
[http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/95b812a35a0c0464a79ffcca30f15508/guia\\_de\\_caracterizacion3.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/95b812a35a0c0464a79ffcca30f15508/guia_de_caracterizacion3.pdf)
10. Planes y Estrategias del Medio Ambiente. Aspectos demográficos. [En línea] 2002. [Fecha de acceso 3 de enero de 2015] Disponible en:  
<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/eco/36/demografia.htm>
11. Palladino A. Introducción a la demografía. [En línea] 2010. [Fecha de acceso 3 de enero de 2015] p.1. Disponible en:  
<http://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20DEMOGRAF%C3%8DA%20APS.pdf>
12. García E. Calidad de atención en salud. Percepción de los Usuarios. Hospital Universitario del Valle. Colombia. Pág.16 y 26. [En línea] 2010. [Fecha de acceso 3 de enero de 2015] Disponible en:  
<http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
13. Organización Panamericana de la Salud. Redes Integradas de Servicios de Salud: Conceptos, Opciones de Política y Hoja de Ruta para su Implementación en las Américas. Washington. pág.73. [En línea] 2010. [Fecha de acceso 3 de enero de 2015] Disponible en:  
[http://www.paho.org/uru/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=145&Itemid=250](http://www.paho.org/uru/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=145&Itemid=250)
14. Vargas LM. Sobre el concepto de percepción. [En línea] 1994. [Fecha de acceso 5 de febrero de 2015]. p. 47-53. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

15. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Programa Nacional de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud en El Salvador. [En línea] 2005. [Fecha de acceso 5 de febrero de 2015] p. 16. Disponible en:  
[http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/Programa\\_garantia\\_calidad\\_servicios\\_salud.pdf](http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/Programa_garantia_calidad_servicios_salud.pdf)
16. Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB). Tarifa de salarios mínimos vigentes a partir de mayo 2011. Diario Oficial. 2011, Mayo 16, No. 85, Tomo 391. [Fecha de acceso 15 Noviembre de 2014]. Disponible en:  
[http://www.mtps.gob.sv/index.php?option=com\\_content&view=article&id=108:salario-minimo&catid=104&Itemid=56](http://www.mtps.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=108:salario-minimo&catid=104&Itemid=56)
17. Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC). Índice de precios al consumidor, canasta básica Salvadoreña para el 2013. Informe de DIGESTYC. El Salvador; 2013. [Fecha de acceso 15 de noviembre de 2014]. Disponible en:  
<http://www.digestyc.gob.sv/index.php/servicios/en-linea/canasta-basica-alimentaria.html>
18. Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL). Indicadores de pobreza y pobreza extrema utilizadas para el monitoreo de los ODM en América Latina. [En línea]. 2012. [Fecha de acceso 2 diciembre de 2014]. Disponible en:  
<http://www.cepal.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/MDG/noticias/paginas/1/40211/P40211.xml&xsl=/MDG/tpl/p18f-st.xsl&base=/MDG/tpl/top-bottom.xsl>
19. Word reference. Educación. Diccionario electrónico. [en línea]. 2014. [fecha de acceso 26 de noviembre de 2014]. Disponible en:  
<http://www.wordreference.com/definicion/educaci%C3%B3n>
20. [Aisenson D. Aisenson G. Legaspi L. Valenzuela V. Polastri G. Duro L. El sentido del estudio y el trabajo para los jóvenes que finalizan la escuela de nivel medio. Un análisis desde la perspectiva de la psicología de la orientación. \[en línea\] 2008. \[fecha de acceso 29 de noviembre de 2014\]. Disponible en: \[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\\_arttext&pid=S1851-16862008000100006\]\(http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S1851-16862008000100006\)](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-16862008000100006)

21. Muñoz C. Márquez A. Indicadores del desarrollo educativo en América Latina y de su impacto en los niveles de vida de la población. Revista electrónica de investigación Educativa. Vol. 2, No. 2. [en línea] 2000. [fecha de acceso 1 de diciembre de 2014]. URL Disponible en: <http://redie.uabc.mx/index.php/redie/article/view/26/53>
22. Ministerio de Educación, La Alfabetización avanza. Informe del Ministerio de Educación. El Salvador. 2012. [Consultado 11 de Noviembre 2014]. Disponible en: <https://www.mined.gob.sv/index.php/vision-a-mision/item/5784> -la-alfabetizaci%C3%B3n-avanza.html
23. Sampieri RH, Fernández C, Baptista LP, Metodología de la Investigación. México, McGraw-Hill Interamericana: 4ta ed. 2007.

## VII. ANEXOS

**Anexo 1. Certificado de Consentimiento Informado.**

Certificado de Consentimiento Informado.

La Investigación en la que se solicita que participe voluntariamente tiene como objetivo caracterizar al usuario de servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.

Al finalizar todo el estudio se concluirá sobre cuáles son las características sociodemográficas y percepción de los servicios brindados a los usuarios en el Hospital San Juan de Dios de Santa Ana.

Si Usted consiente en participar el estudio arriba indicado, brindará la información necesaria en forma fidedigna.

Por lo tanto:

Yo \_\_\_\_\_ con número de  
DUI \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_/ 2014.

Entiendo y acepto que la información recabada en esta entrevista será usada para fines de Investigación, sin que aparezcan asociados a mi identidad.

---

FIRMA O HUELLA DACTILAR

**Anexo 2. Instrumento de recolección de datos para la Caracterización del usuario de los servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana”**



**Objetivo: Caracterización del usuario de los servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

Indicación: Coloque una X según corresponda.

Datos Generales:

Género: Femenino \_\_ Masculino \_\_ Otro \_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Procedencia: Municipio \_\_\_\_\_ Departamento \_\_\_\_\_

Lugar de Residencia: Urbano \_\_ Rural \_\_

Servicio donde se brinda la atención: \_\_\_\_\_

**Sección I**

**Objetivo: Describir determinantes geográficas de los usuarios de los servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

1. ¿Cuál es el medio de transporte que utiliza para asistir a los servicios de salud del Hospital?

Autobús\_\_ Alquiler de vehículo \_\_ Otro \_\_\_\_\_

Taxi \_\_ Vehículo particular \_\_

2. ¿Cuánto tiempo tarda en desplazarse desde su lugar de procedencia hasta el hospital?

Menor de 30 minutos \_\_\_\_\_

30-45 minutos \_\_ 1- 2 horas \_\_\_\_\_

45-1 hora \_\_ Más de dos horas \_\_\_\_\_

## Sección II

**Objetivo: Identificar determinantes demográficas de los usuarios de los servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana.**

3. ¿Sabe? Leer \_\_\_\_ Escribir \_\_\_\_ Solo firmar \_\_\_\_ Colocar Huellas digitales \_\_\_\_  
Ninguno \_\_\_\_

4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

Primaria \_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_ Bachillerato \_\_\_\_ Técnico \_\_\_\_

Universitario \_\_\_\_ Ninguno \_\_\_\_

5. ¿Cuál es su ocupación?

Ama de casa \_\_\_\_

Empleado formal \_\_\_\_

Empleado informal \_\_\_\_

6. ¿Su principal fuente de ingreso proviene de?

Empleo Formal \_\_\_\_ Comercio Informal \_\_\_\_ Jubilado \_\_\_\_ Remesas \_\_\_\_

7. Su núcleo familiar está compuesto por:

Menor de 3 Integrantes \_\_\_\_

3 integrantes \_\_\_\_

4-6 integrantes \_\_\_\_

7-9 integrantes \_\_\_\_

Más de 10 integrantes en casa \_\_\_\_

8. ¿Sus ingresos mensuales aproximados se encuentran entre?

Menos de \$100 \_\_\_\_

Entre \$301-\$500 \_\_\_\_

Entre \$101- \$200 \_\_\_\_

Mayor de \$500 \_\_\_\_

Entre \$201-\$300 \_\_\_\_



### Sección III

#### Objetivo:

**Describir la percepción de la calidad de los servicios brindados a los usuarios del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana**

9. ¿Visita los servicios del hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana por?

Cita \_\_\_\_\_ Espontaneo (por su iniciativa)\_\_\_\_\_

10. Por referencia\_\_\_\_\_

Unidad comunitaria en Salud Familiar	_____
Hospital de referencia	_____
Médico Particular	_____
Instituto de Bienestar Magisterial (ISBM)	_____
Instituto Salvadoreño de Seguro Social (ISSS)	_____
ONG	_____
Otros	_____

¿Cómo clasificaría los servicios de salud que le fueron brindados por el Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana?

**Indicación: Encerrar en un círculo de acuerdo a la escala siguiente:**

**1: Malo 2: Regular 3: Bueno 4 : Muy Bueno 5. Excelente**

11. Servicio de información (Personal del hospital y rotulación)

1 2 3 4 5

12. Atención Médica:

1 2 3 4 5

13. Atención de Enfermería:

1 2 3 4 5

14. Atención de Laboratorio Clínico:

1 2 3 4 5

15. Atención de Farmacia

1 2 3 4 5

16. Servicio de alimentación estando hospitalizado de acuerdo a su condición de salud.

1 2 3 4 5

## GLOSARIO

<b>Término</b>	<b>Significado</b>
<b>Asistencia sanitaria</b>	La prestación de los servicios médicos y farmacéuticos necesarios para conservar o restablecer la salud, así como la aptitud para el trabajo.
<b>CBA</b>	Canasta Básica Alimentaria.
<b>Calidad</b>	Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.
<b>Caracterización</b>	Determinación de los atributos peculiares de una persona o cosa, de modo que se distinga claramente de las demás.
<b>Determinante demográfica</b>	Características sociales que comparte una misma población en particular.
<b>Determinante geográfica</b>	Área de procedencia urbana o rural de una persona.
<b>DIGESTYC</b>	Dirección General de Estadísticas y Censos.
<b>ISBM</b>	Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial.
<b>ISSS</b>	Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
<b>MINTRAB</b>	Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
<b>ONG</b>	Organización No Gubernamental.
<b>Percepción</b>	Acción de recibir una imagen o sensación a través de los sentidos sobre una persona, objeto o cosa.
<b>UCSF</b>	Unidad Comunitaria de Salud Familiar.
<b>Usuario</b>	Persona que habitualmente utiliza un servicio.
<b>SPSS</b>	Software de analítica predictiva Statical Product and Service Solutions.
<b>SIMMOW</b>	Sistema de Morbi-Mortalidad + Estadísticas Vitales del Ministerio de Salud.



Imprenta Francia, Santa Ana, El Salvador, C.A.

Tel: 2441-3742.

[indumasa@hotmail.com](mailto:indumasa@hotmail.com)

Este libro se terminó de imprimir en el mes de diciembre de 2015.

Impreso en Imprenta Francia.

75 ejemplares / diciembre 2015.





## MISIÓN

"Formar profesionales a través de la docencia, investigación y proyección social, con calidad académica, ética y competitividad para contribuir al desarrollo nacional"



ISBN 978-99961-900-7-0

