

ASOCIACIÓN PARA UNA SOCIEDAD MÁS JUSTA (ASJ)

REPORTE DE INVESTIGACIÓN: ENCUESTA A USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD PÚBLICA Y EXIGENCIAS DE MEJORA Noviembre 2021

I. INFORMACIÓN GENERAL

La pandemia causada por el COVID-19 puso en evidencia las necesidades del sistema sanitario nacional: las precarias condiciones de infraestructura, la carencia de insumos y equipo médico, la imperante necesidad de atención especializada, entre otros. En ese sentido, la ASJ se dio a la tarea de conocer y abordar el estado del sistema de salud pública y las exigencias de mejoras de los usuarios del sistema nacional de salud.

Así, se realizó una investigación que tiene como objetivo recopilar datos sobre las condiciones del sistema de salud y la experiencia de los usuarios. Asimismo, se buscó recolectar información sobre aquellas áreas del sistema de salud que el ciudadano considera deben ser priorizadas y atendidas para mejorar los servicios de salud.

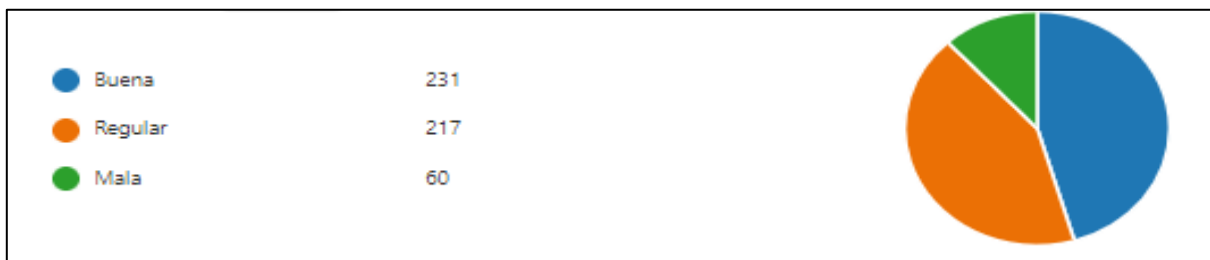
Para la investigación se aplicaron un total de 642 herramientas en 12 departamentos del país, a saber: Atlántida (107), Comayagua (100), Copán (7), Cortés (6), Choluteca (1), El Paraíso (7), Francisco Morazán (382), Intibucá (2), Islas de la Bahía (3), La Paz (12), Valle (1) y Yoro (14). La herramienta se aplicó a 353 mujeres y 289 hombres en el rango de edad entre los 18 y 65 años.

II. CALIDAD DE SERVICIO

La investigación abordó la calidad del servicio según la experiencia que tuvo el usuario con la visita al establecimiento de salud teniendo en cuenta qué áreas visitó, la razón de su visita, así como el tiempo de espera para recibir atención. También se consultó sobre la satisfacción del usuario en relación a la atención y la disponibilidad de insumos médicos en el establecimiento de salud visitado.

Los hallazgos muestran que, de acuerdo con la percepción de usuarios, la calidad de su experiencia fue entre regular y buena. Según los usuarios que acudieron a los establecimientos de salud, la calidad de servicio a pesar de las dificultades por la COVID-19 fue buena, reflejada en el gráfico con un 45% de las respuestas de los usuarios; 43% mencionaron que regular y únicamente un 12% reflejó que la calidad de servicio recibida fue mala.

1. ¿Cómo considera que fue la calidad del servicio en el establecimiento?



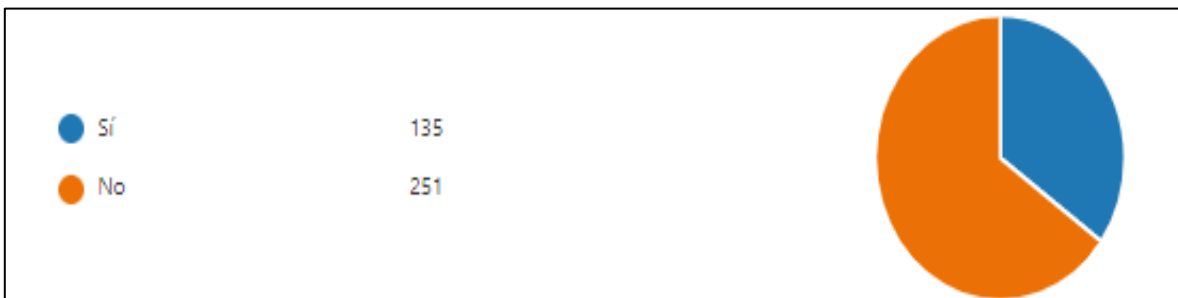
En cuanto a la calidad del servicio en comparación con la calidad antes de la pandemia, el 54% de los entrevistados respondieron que sigue igual, 19% considera que empeoró y el 24% que mejoró. Estos resultados indican que no hubo mejoras sustanciales al sistema durante la pandemia. Por último, se consultó sobre el tiempo de espera para ser atendidos. El 47% de los encuestados dijeron estar satisfechos, 41% dijeron estar insatisfechos y 12% fue indiferente en cuanto al tiempo de espera.

III. DISPONIBILIDAD DE INSUMOS

Los insumos médicos son la materia para la realización de cualquier procedimiento y para la atención a los usuarios por parte del establecimiento de salud, por lo que su disponibilidad tiene que ser suficiente, de calidad y accesible. En relación con lo anterior, se consultó a los encuestados la disponibilidad de los insumos y servicios del establecimiento de salud que visitaron.

De las personas a la que se les recetó un medicamento en su visita, 65% indicó que estos medicamentos no estaban disponibles, mientras que el 35% restante dijo que sí había disponibilidad.

2. ¿Había disponibilidad en el sistema público de TODOS los medicamentos que le recetaron?



Por otra parte, 46% de los usuarios a quienes les recetaron un examen de laboratorio dijeron haber podido realizarlo en el sistema público mientras que el resto expresó lo contrario. También, el 71% de las personas a quienes se les indicó que necesitaban una cirugía encontraron disponibilidad en el sistema de salud pública. Una de las personas encuestadas decidió no hacer la cirugía en el sistema de salud pública después que le indicaran que sí había disponibilidad. En relación con el tiempo que los usuarios tuvieron que esperar para poder realizarse su cirugía en el sistema público, se identificó que tuvieron que esperar mínimo 1 día y máximo 180 días. Referente al usuario que no se realizó la cirugía en el sistema público, respondió que su negativa surgió porque “había que esperar mucho tiempo para una cita”.

IV. PERCEPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN EL SISTEMA DE SALUD PÚBLICO

Ante lo mencionado anteriormente por los usuarios sobre la calidad del servicio que recibieron, así como la disponibilidad de insumos médicos, se identificó la necesidad de consultar a los usuarios sobre la percepción que tienen sobre el sistema de salud público.

Lo primero que consultamos a los encuestados fue su experiencia en cuanto al trato recibido en comparación con el trato brindado previo a la pandemia. El 55% de los encuestados expresó que sigue igual al trato que recibió antes de la pandemia, 22% que el trato es mejor comparado con el

que se recibió antes de la pandemia y un 23% evaluó que la calidad del trato al paciente o usuario fue peor.

3. Evalúe la calidad del trato a los pacientes durante la pandemia v. antes de la pandemia.



En cuanto a los tiempos de espera, 51% de usuarios expresó que se mantiene igual, 32% que empeoró y 18% que mejoró. En cuanto al tiempo de espera para realizar una cirugía, el 58% ya estaba insatisfecho antes de la pandemia. De la misma forma 56% dijo que sigue igual y otro 15% que empeoró.

En cuanto al presupuesto asignado a salud, el 67% de los encuestados considera que es insuficiente, el 16% evaluó que fue suficiente y el 17% no lo sabe. También, el 76% de los usuarios expresó que ellos creen que la Secretaría de Salud toma decisiones con influencia política y partidaria.

En cuanto al desempeño por parte de la Secretaría de Salud en el proceso de vacunación, los usuarios evaluaron con 39% que fue muy buena, 29% que fue buena, el 19% evaluó que fue mala y un 13% evaluó que el desempeño fue pésimo. Además, el 64% de los usuarios considera que las compras en el sistema de salud pública no se realizaron con transparencia, el 20% las consideró transparentes y el 16% considera que a veces son transparentes. Por último, el 40% de los usuarios considera que no existe un mecanismo eficiente para llevar a cabo la supervisión, el 22% considera que sí existe un mecanismo, el 16% considera que a veces y 23% no lo sabe.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA PROPUESTA DE MEJORA

Como resultado se identificó que la calidad de servicio que se brindó por parte del personal del establecimiento de salud fue regular, por lo que los usuarios exigen que se capacite al personal sanitario en atención al cliente. Por otra parte, en el tema de disponibilidad de medicamentos y acceso a exámenes de laboratorio, los usuarios consideran la temática en una escala de mayor importancia a las demás.

Para alcanzar logros significativos en la problemática del sistema de salud público, los usuarios consideran que es de suma importancia contar con un sistema de salud elaborado e implementado por expertos. Asimismo, un Secretaría de Salud independiente y sin influencia política, con capacidad de liderazgo para poder sobrellevar los obstáculos que afronta cada usuario de los establecimientos de salud. Finalmente, los usuarios consideraron prioritario mejorar el tiempo de espera para tener acceso o disponibilidad para realizarse una cirugía en el sistema de salud público.