

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE MEDICINA



**"CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN LOS USUARIOS DE LAS  
CLÍNICAS DE VIGILANCIA CENTINELA DE INFECCIONES DE  
TRANSMISIÓN SEXUAL (VICITS) EN LA UNIDAD COMUNITARIA DE  
SALUD FAMILIAR DE EL PUERTO LA LIBERTAD EN EL PERIODO DE 21  
DE FEBRERO A 30 DE JUNIO DE 2014."**

Informe final presentado Por:

Katya Geraldine Alemán Martínez  
Brenda Lissette Angel Merino  
Diana Marcela Calderón Chávez

Para Optar al Título de:  
DOCTOR EN MEDICINA

Asesor:

Dra. Elba Bran Castro

SAN SALVADOR, NOVIEMBRE 2014

## INDICE

1. Resumen.....	1
2. Introducción.....	2
3. Objetivos.....	4
4. Marco teórico.....	5
5. Diseño metodológico.....	13
6. Resultados.....	22
7. Discusión.....	55
8. Conclusiones.....	57
9. Recomendaciones.....	58
10. Bibliografía.....	59
11. Anexos.....	62

## 1. RESUMEN

El tema del trabajo de investigación está enfocado en la calidad de atención en salud en los usuarios de las Clínicas de Vigilancia Centinela de Infecciones de Transmisión Sexual (VICITS) en la unidad comunitaria de salud familiar del Puerto La Libertad, cuyo propósito se centra en la promoción, prevención, diagnóstico oportuno y tratamiento de las ETS en las poblaciones clave siendo estas Trabajadores sexuales (TS), Hombres que tienen Sexo con Hombres (HSH), y Mujeres Transgénero.

El problema que se investigó fue cuáles fueron los procesos que influyen en el grado de satisfacción de los servicios de salud en la Clínica VICITS, teniendo como objetivo principal la evaluación de la calidad de atención médica y servicios de apoyo que se brindan a los usuarios de dicha clínica.

Se trata de un estudio descriptivo y transversal realizado en la Clínica VICITS que forma parte de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Puerto La Libertad en el período del 21 de febrero al 31 de junio 2014, se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia con un universo total de 36 pacientes que cumplían con los criterios de inclusión en el periodo establecido.

Como resultados obtenidos 29 pacientes (97% ) de la población encuestada califica de muy buena y buena la calidad de atención tanto de las Clínicas VICITS como del personal de salud que lo abordó, también el porcentaje de discriminación de la población en general es de 19.4%, siendo en su mayoría las Mujeres Transgénero.

Conclusiones en general, la mayor parte de la población en estudio se encuentra muy satisfecha con los resultados obtenidos de la consulta médica por lo cual se evalúa como buena la calidad de atención que ofrece la Clínica.

## 2. INTRODUCCIÓN

En los países en vías de desarrollo como el nuestro, las Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS) y sus complicaciones son las cinco primeras causas de morbilidad por la cual consulta la población adulta cuya población riesgo se centra principalmente en hombres que tienen sexo con hombres (HSH) y Trabajadoras del sexo (TS), es por eso que el ministerio de salud en colaboración con organismos internacionales inician un nuevo proyecto denominado Clínicas de Vigilancia Centinela de las Infecciones de Transmisión Sexual (VICITS), cuyo propósito se centran en la promoción, prevención, diagnóstico oportuno y tratamiento de las ETS.

Entre las actividades que realiza la clínica se encuentran el diagnóstico sindrómico y etiológico de las ETS, asesoramiento para reducir factores de riesgo, atención médica, servicios de laboratorio y tratamiento de ETS de manera periódica cada tres meses. Cuando la/el paciente consulta en una clínica VICITS, el médico aplica una entrevista utilizando un cuestionario estandarizado donde se obtiene información sociodemográfica, identidad sexual, antecedentes de trabajo sexual, consumo de alcohol y drogas y uso de condón con parejas sexuales y clientes, además de un examen físico completo y pruebas de laboratorio especiales para ayudar al diagnóstico de las diferentes morbilidades.

Los resultados esperados con las clínicas son el desarrollo de una estrategia sostenible de diagnóstico y tratamiento integral de las ITS en la población riesgo, el fortalecimiento de las actividades de prevención del VIH, mejora en la recolección y análisis de datos e información sobre las ITS y las tendencias de las mismas.

En El Salvador dicho proyecto se inicia con el lanzamiento de 4 clínicas VICITS, y debido a la trascendencia de las mismas se vio la necesidad de expandir el proyecto en

zonas identificadas de riesgo; es por eso que a inicios del presente año se inauguró el programa en la UCSF La Unión y La Libertad siendo esta ultima el área en la que se centrará esta investigación.

Cuando se apertura la clínica se presentaron diversos obstáculos lo que impidió el correcto funcionamiento, tanto en instalaciones como con el personal de atención al usuario que con el transcurso del tiempo se fueron mejorando.

### **3. OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la calidad de atención médica y servicios de apoyo que se brinda a los usuarios de la Clínica VICITS Puerto La libertad desde el 21 de febrero al 30 de junio del 2014.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Relacionar el perfil socioeconómico de los usuarios de las clínicas VICITS con la demanda de los servicios de salud.
- Determinar la calidad de atención de los servicios de salud de las clínicas VICITS
- Calcular el grado de discriminación encontrado hacia los usuarios de las clínicas VICITS por parte del personal que labora en dicha institución.
- Examinar la atención brindada por el personal Médico hacia el usuario, en cuanto a tiempo de consulta, a la resolución de problemas y aclaración de dudas.
- Identificar la comodidad del paciente e higiene en las instalaciones de la unidad de salud.
- Identificar el nivel de satisfacción percibida por el usuario de la Clínica VICITS según el tipo de población clave.

#### 4. MARCO TEÓRICO

La Unidad Comunitaria de Salud Familiar (UCSF) del Puerto La Libertad se encuentra localizada en la antigua calle a Conchalí, La Libertad; es una Unidad Especializada que abarca una extensión territorial de 140 km<sup>2</sup> y una densidad poblacional de 268 habitantes por km<sup>2</sup>. Esta brinda atención a una población total de 37,509 personas de las cuales 24,920 habitantes se encuentran en el área urbana y 12,679 habitantes se encuentran en la zona rural.

Dentro de los servicios que presta la UCSF está la atención en las clínicas VICITS.

Las Clínicas VICITS nacen en el contexto de la Encuesta Centroamericana de Vigilancia de Comportamiento Sexual y Prevalencia de VIH e ITS en las poblaciones vulnerables en poblaciones clave (ECVC) realizado en el 2008<sup>1</sup>.

Uno de los retos para las clínicas VICITS, es lograr satisfacer la demanda la cual es progresiva por parte de las poblaciones clave, ya que el personal médico que las atiende no es exclusivo para esta clínica y efectúa múltiples actividades dentro de sus unidades de salud.

Según una encuesta realizada en la población clave, al referirse a los servicios de salud, esta población se ve en la necesidad de acudir a los servicios de salud privados, ya que existe el temor, justificado a ser víctimas de la discriminación y violencia expresada en todas sus formas posibles cuando visitan los centros de salud públicos; también se manifestó que en ocasiones preguntan a sus amistades sobre procedimientos médicos alternativos o se auto medican por el mismo temor, en muchas ocasiones refieren “esto agrava sus problemas de salud”<sup>2</sup>.

Es por lo anterior que se crean disposiciones para evitar toda forma de discriminación en la administración pública que sea por razones de la identidad de género y/o orientación sexual. Según el art. 1 del Decreto n° 56 del Órgano Ejecutivo, el cual menciona: “Prohíbese en la actividad de la Administración Pública toda forma de discriminación por razón de identidad de género y/o de orientación sexual.” Dicho artículo incluye a los servicios de salud para además poder brindar una buena calidad de atención al usuario.<sup>3</sup>

El término discriminación se refiere a cualquier forma de diferenciación, restricción o exclusión que puede sufrir una persona a causa de una característica personal inherente.<sup>4</sup>

La discriminación social también se define como el tratamiento injusto, desigual y maltrato (actos de violencia verbal y física) con la intención de marginalizar o subordinar a personas o comunidades basados en la afiliación percibida o real con grupos estigmatizados. Por otra parte, estigma se describe como un proceso dinámico de desvalorización que desacredita significativamente a una persona.<sup>5</sup>

Los hombres homosexuales, bisexuales y las mujeres transgénero por lo general viven experiencias negativas debido a su orientación sexual e identidad de género. La discriminación, el señalamiento por considerarlos diferentes se traduce en la restricción que sufren en las escuelas, unidades de salud y hospitales. En general, las experiencias de violencia, acoso y restricciones afectan de manera negativa la autoestima, las prácticas sexuales y las perspectivas de una vida saludable.

La calidad es definida como una filosofía entendida como un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, de alto valor agregado, que supere las necesidades y expectativas del cliente y la comodidad en la cobertura, estrategia e impacto de los servicios de salud en donde la satisfacción del usuario constituye el principal elemento en la dimensión de resultados de la atención.<sup>6</sup>

La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de lo que él espera. Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos. La calidad implica constancia de propósito y consistencia y adecuación de las necesidades del paciente, incluyendo la oportunidad y el costo del servicio.<sup>7</sup>

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad.<sup>8</sup>

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.<sup>8</sup>

En cuanto a la atención de la salud, llama la atención lo que el Doctor Avedis Donabedian, supo conceptualizar acertadamente sobre este tema. Es conocido fundador del estudio de la calidad de la atención a la salud y especialmente por sus diversos conceptos o pilares sobre la calidad. Aunque se habla de diversos modelos y metodologías para mejorar la calidad, lo más efectivo continúa siendo la determinación de los líderes y responsables de conducir los servicios. Es importante resaltar su determinación conceptual y la validez de sus postulados, al referir que “cualquier método o estrategia de garantía de calidad que se aplique será exitosa”<sup>9,10</sup>

Esta es una definición que aunque se considera extensa es, muy completa, porque permite realizar un análisis ulterior de su contenido.

La definición expresa tres conceptos de vital importancia: el primero que calidad “es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio”. No hay calidad que se pueda medir por solamente la apreciación o el análisis de una de las partes constitutivas del servicio recibido. La calificación se hace con carácter integral es decir, evaluando, “todas las características, funciones o comportamientos”.<sup>10</sup>

El segundo concepto a destacar es que “se considera un bien o un servicio con calidad cuando logra su fin, que es satisfacer las necesidades de los consumidores”. Aquellos que no lo logran, no se consideran que son de calidad. Cliente que no sale satisfecho del consultorio de un médico, no percibirá que fue atendido de buena manera (como a él le hubiera gustado, habiendo satisfecho sus expectativas) no habrá recibido una atención “de calidad”.<sup>7</sup>

El profesional de salud podrá creer que trabajó calificadamente, pero si no satisfizo las necesidades de los pacientes, este no lo volverá a buscar por sobre todos los demás. Lógicamente que ante una menor percepción de haber sido atendido adecuadamente, la persona estará convencida que no recibió calidad, habrá menos satisfacción y más desagrado.<sup>11</sup>

El tercer elemento fundamental de la definición es que la calidad es un concepto subjetivo, ya que, lo que para una persona es bueno, para otra inclusive puede ser considerado como “de mala calidad”. El grado de exigencia depende de una serie de circunstancias siendo fundamentalmente aquellas de orden cultural, social y económico. En salud sabemos que las personas de bajo nivel social se conforman con ser atendidos por el profesional, no importándoles en muchos casos, tener que sufrir largos periodos de espera y que les sean otorgadas citas muy espaciadas y otras circunstancias que no son muy aceptadas por otras personas de otro nivel quienes están acostumbradas a otro tipo de atención y que por ende, exigen más. El concepto de calidad para ambas simplemente es diferente.<sup>7</sup>

La calidad de la atención incluye generalmente dos grandes aspectos: la satisfacción del paciente y sus familiares con el trato que reciben, y la calidad con la que se aplica la tecnología médica y se evitan sus indeseables efectos colaterales.

En el área de los servicios personales puede definirse también la calidad, donde es posible apreciar la relación entre su producción y la satisfacción de necesidades, sea esto en el ámbito individual como en el social; y se ha hecho énfasis en el señalamiento de que se trata de un atributo que puede ser poseído en diferentes grados de acuerdo a normas establecidas, por lo que es susceptible de someterse al proceso administrativo al tratarse de algo objetivo y por lo tanto medible.<sup>8</sup>

El grado en que los servicios mejoran los niveles esperados en salud, de manera congruente con las normas profesionales y con los valores de los pacientes debe entenderse como calidad.

La dimensión interpersonal es lo que se ha dado en llamar la “calidez” de la atención es decir, el respeto al paciente como ser humano integral y la búsqueda de su plena satisfacción. Como puede verse una mejor calidad de los servicios significa mayor salud y bienestar para los individuos y las poblaciones.<sup>8</sup>

En el área de la salud la calidad se ha definido en muchas formas, desde la perspectiva de salud pública, la calidad significa ofrecer mayores beneficios a la salud, con la menor cantidad de riesgos a la salud, a la mayor cantidad de personas, dados los recursos disponibles. No obstante, otros definirían la calidad principalmente como el hecho de cubrir los deseos del cliente.<sup>12</sup>

La definición de la calidad creada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) abarca las perspectivas de todos estos grupos: La calidad de atención consiste en el desempeño adecuado (según los estándares) de intervenciones confirmadas como

seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre las tasas de mortalidad, morbilidad, minusvalía, y desnutrición.<sup>13</sup>

El otorgar prioridad máxima al usuario es clave para mejorar la calidad de los servicios de salud. Los planificadores, administradores y prestadores de servicios pueden crear y ofrecer servicios que cumplan con los estándares médicos y traten a los usuarios como desean ser tratados. El adoptar un enfoque centrado en el usuario suele requerir un cambio de actitud. Aun cuando tratan de prestar servicios de buena calidad, la mayoría de los prestadores de servicio y demás miembros del personal de salud han dado ´por sentado que ellos, como expertos en el campo de salud, saben lo que más le conviene al usuario también son válidas e importantes.<sup>12</sup>

La mayoría de los esfuerzos para mejorar la calidad en el campo de salud se han enfocado en la prestación de servicios y en otros factores relacionados con los suministros. La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios.<sup>14</sup>

La orientación hacia el usuario también proporciona una nueva perspectiva con respecto a la administración de programas. También se debe cubrir los deseos y las necesidades de los miembros del personal si ellos han de motivarse y prestar servicios de buena calidad constantemente. Por lo tanto los proveedores iniciales y sus supervisores pueden considerarse, en terminología administrativa “clientes internos”.<sup>15</sup>

En los servicios de salud centrados en el usuario, el usuario es lo primordial en todo momento de la planeación, implantación y evaluación de la prestación de servicios.

El usuario es el experto con respecto a sus propias circunstancias y necesidades.

El personal de salud reúne información sobre los usuarios para crear y ofrecer servicios adecuados. Las preferencias del usuario guían todo aspecto de la prestación de servicios, desde el horario de la clínica hasta las técnicas de orientación y la toma de decisiones.<sup>16</sup>

Asimismo los servicios centrados en el usuario continúan valorando la pericia de los profesionales de salud. Los prestadores de servicios poseen habilidades y los conocimientos especializados para ayudar al usuario a tomar decisiones informadas, para garantizar la seguridad del usuario y para mantener la calidad técnica de atención.

Calidad es un concepto relativo que se define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las cosas restantes de su especie”. De igual modo toma el concepto de ser “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permite juzgar su valor”<sup>17</sup>

Donabedian después de treinta años de trabajo, continúa haciendo propuestas no solo para definir, sino para medir y evaluar la calidad de la atención médica.<sup>18</sup>

Una de las últimas propuestas que intenta concluir todo lo ya mencionado, define a la calidad como la obtención del máximo beneficio para el usuarios mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuanto los requerimientos del paciente así como las capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.

Consideremos las llamadas dimensiones de la calidad, que son por decirlos de alguna manera, los tres ámbitos en que se hace evidente el grado de calidad con que se otorgan los servicios de salud a la población:<sup>19</sup>

## **LA DIMENSIÓN TÉCNICA.**

Que consiste en que el prestador de servicios de salud debe contar con los conocimientos y habilidades que le permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos de conformidad con las necesidades del usuario, consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de una manera que rinde el máximo de beneficios para la salud del usuario, no necesariamente paciente, con un mínimo de riesgo.<sup>19</sup>

## **DIMENSIÓN INTERPERSONAL**

Interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicio. Involucra una actitud de atención e interés por servir por parte de este, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben enmarcar la relación.<sup>19</sup>

## **COMODIDADES**

Involucra las características del lugar en que se proporciona el servicio; incluye las condiciones físicas y de limpieza, iluminación y ventilación mínimas necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado.<sup>19</sup>

## 5. DISEÑO METODOLÓGICO

**Tipo de investigación:** Diseño Descriptivo y transversal.

**Período de investigación:** En el período del 21 de febrero al 30 de junio 2014.

**Lugar de investigación:** En Clínica VICITS que forma parte de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Puerto La Libertad.

**Universo:** un total de 37 pacientes consultaron en la Clínica VICITS en el tiempo seleccionado.

**Muestra** Cumplieron los criterios de inclusión solo 36 pacientes. La muestra es no probabilística por conveniencia según población clave, y que consultó en el tiempo estipulado.

### **Criterios de selección.**

#### -Criterios de inclusión:

Hombres que tienen sexo con hombres (HSH)

Trabajadoras del Sexo (TS).

Mujeres Transgénero.

Usuarios que deseen colaborar con la investigación

Mayores de 18 años

-Criterios de exclusión:

Usuarios de la Consulta Externa de la UCSF Puerto La Libertad y los que han sido referidos de otras unidades de salud.

Lesbianas

Hombres Transexuales

Población que solicite voluntariamente los exámenes de ITS o que padezcan cualquier ITS.

Usuarios de la Clínica que no desean colaborar en la investigación.

**VARIABLES**

- **Variable dependiente:**

- ✓ Calidad de Atención Médica
- ✓ Satisfacción del Usuario

- **Variable independiente:**

- ✓ Tipo de población
- ✓ Edad
- ✓ Sexo
- ✓ Estado civil
- ✓ Escolaridad
- ✓ Amenidades
- ✓ Tiempo de consulta
- ✓ Amabilidad
- ✓ Resolución del problema.
- ✓ Discriminación
- ✓ Nivel Socioeconómico.

**OPERACIONALIZACION  
DE VARIABLES**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Escala de Medición	Fuente
<b>Población Clave</b>	Población en la cual se encuentra concentrada la epidemia de VIH e ITS Encuesta Centroamericana de Vigilancia del Comportamiento Sexual y Prevalencia de ITS/VIH (ECVC).	Usuarios a los cuáles se les brinda atención integral en las diferentes Clínicas VICITS	a) Trabajadora de Sexo (TS) b) Hombre que tiene Sexo con Hombre (HSH) c) Mujer Transgénero.	Encuesta (Datos Personales)

<b>Calidad de Atención Médica en la Clínica VICITS</b>	Grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones, aumentan la probabilidad de que se produzcan los efectos buscados en la salud y éstos son coherentes con los conocimientos profesionales del momento	Propiedad que la atención médica puede poseer en grados variables, en cuanto a su estructura, proceso y resultados; repercute en la satisfacción del usuario	Cualitativa Categoría: a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy Mala	Encuesta (Pregunta 1,2,3)
<b>Edad</b>	Lapso de tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta el instante o período que se estima la existencia de la persona	Edad en años manifestada por el usuario	Cuantitativa discreta	Encuesta (Datos Personales)

<b>Sexo</b>	Diferencia física y de conducta que distingue a los organismos individuales según las funciones que realizan en los procesos de reproducción	Diferenciación por sexo biológico	Cualitativa dicotómica a) Masculino b) Femenino	Encuesta (Datos Personales)
<b>Escolaridad</b>	Número de grados cursados	Números de años cursados según nivel	Cualitativa categórica: a) Primaria b) Secundaria c) Bachillerato d) Universitarios	Encuesta (Datos Personales)
<b>Estado civil</b>	Condición de cada persona en relación con los derechos y obligaciones civiles	Condición civil del usuario encuestado	Cualitativa nominal a) Soltero b) Unión libre c) Separado d) Casado	Encuesta (Datos Personales)

<b>Amenidades</b>	Adjetivo para Grato, placentero, deleitable	Constelación de servicios según la implementación de condiciones , comodidad, higiene, que constituyen el confort	Cualitativa Categórica: Comodidad: a) Cómodo b) Incómodo  Higiene: a) Buena b) Regular c) Mala	Encuesta (Pregunta 4, 5)
<b>Tiempo de consulta</b>	Tiempo estimado para la revisión y diagnóstico de las consultas demandadas	Tiempo estimado para el otorgamiento del servicio y/o consulta	Cuantitativa Categórica: a) Muy Satisfecho b) Satisfecho c) Poco Satisfecho d) Nada satisfecho e) No sabe.	Encuesta (Pregunta 6, 7, 8, 9)

---

<b>Dimensión interpersonal (Amabilidad)</b>	Dimensión interpersonal que significa la relación entre el personal médico, paramédico y el paciente y/o usuario.	Trato del personal médico, enfermería y otros hacia el usuario derivado de las relaciones interpersonales	Cualitativa categórica: a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy Mala	Encuesta (Pregunta 1.1, 1.2)
---	---	---	---	---------------------------------

---

<b>Resolución de problemas</b>	Capacidad resolutive de la institución a las diferentes situaciones que se presentan en la misma	Solución al problema demandado por el paciente	Cuantitativa Categórica: a) Muy Satisfecho b) Satisfecho c) Poco Satisfecho d) Nada satisfecho e) No sabe.	Encuesta (Pregunta 10, 11, 12, 13)
--------------------------------	--	--	---	---------------------------------------

---

---

<b>Discriminación</b>	Acto de separar a una persona de una sociedad o bien denigrarla de una forma a partir de criterios determinados.	Actitud deliberada hacia la población clave por otras personas producto del odio o ignorancia sobre los mismos.	Cualitativa y cuantitativa a) Si b) No c) Por qué	Encuesta (Pregunta 1.2)
-----------------------	--	---	--	----------------------------

---

## **MUESTRA**

Se trata de una muestra no probabilística por conveniencia ya que sólo se encuestarán a la población que consulte en la Clínica VICITS en el tiempo estipulado; por tal motivo no se utilizará ninguna técnica de muestreo.

## **TECNICA DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN**

Entrevista

## **HERRAMIENTAS PARA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN**

Encuesta, revisión de expedientes

## **MECANISMOS DE CONFIDENCIALIDAD Y RESGUARDO DE LOS DATOS**

Para realizar la investigación se solicitará la autorización del Director de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar el Dr. Julio Otmaro Romero. (Ver anexo 4)

Consentimiento informado a paciente (ver anexo 5)

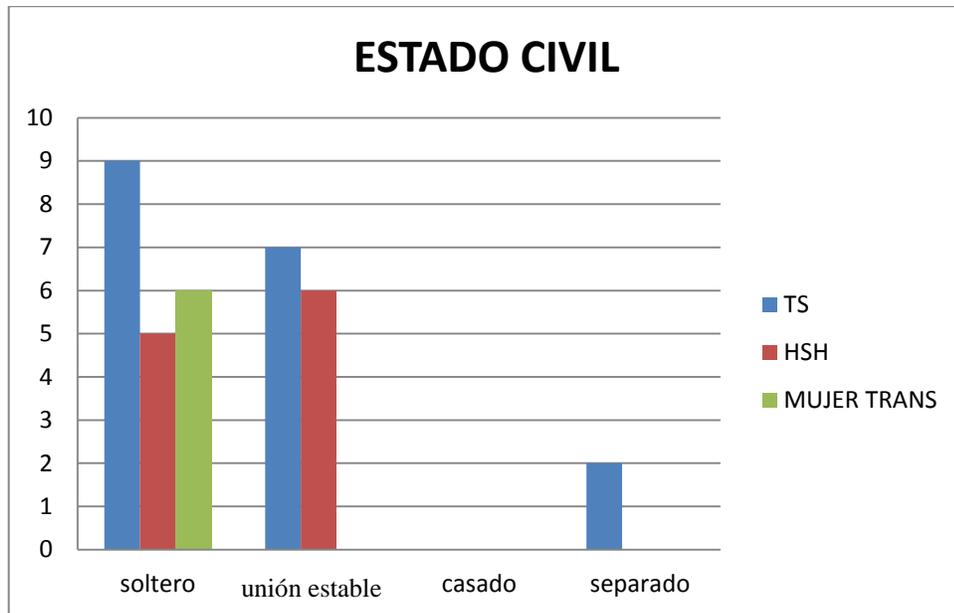
## **PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Para el procesamiento y análisis de la información se utilizará el programa de Microsoft Excel

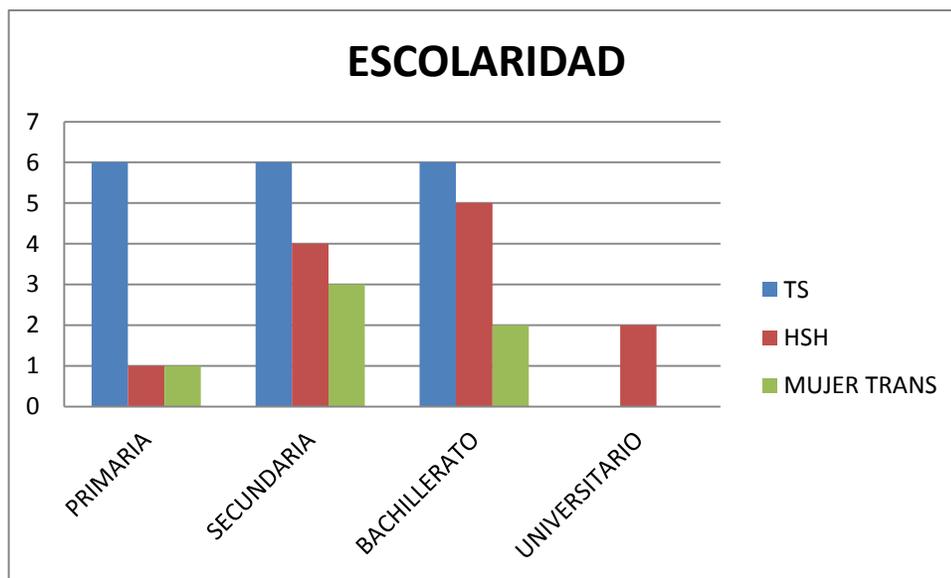
## 6. RESULTADOS



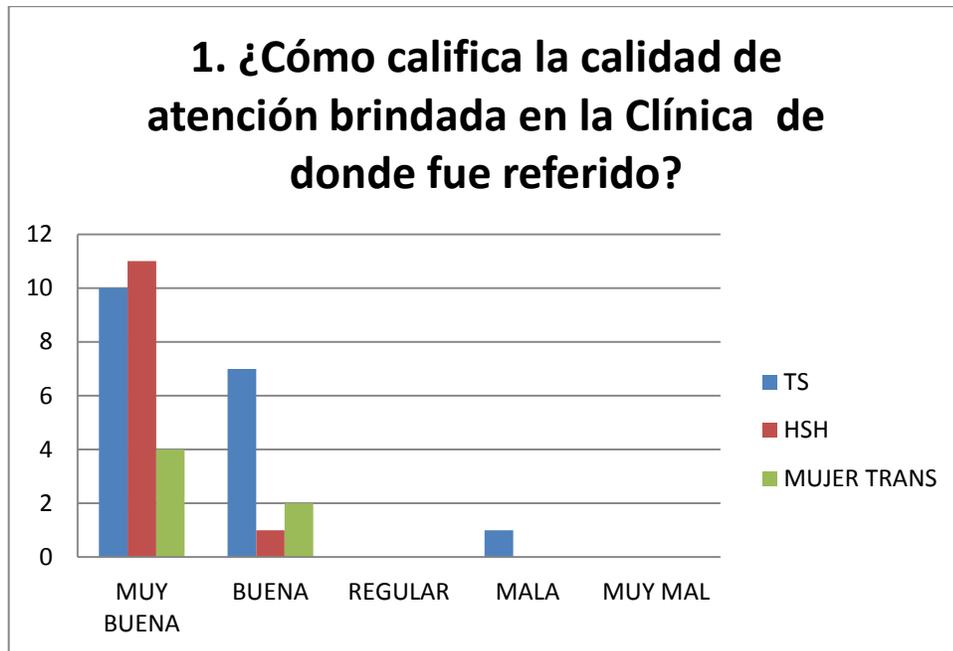
Los usuarios a los que se les brinda atención integral en la Clínica VICITS se clasifican principalmente según su orientación sexual en Trabajadoras del Sexo (TS), Hombres que tienen sexo Hombres (HSH) y Mujeres Transgénero. La muestra de la población encuestada consta de 36 pacientes, de los cuales 18 son TS, 12 son HSH y 6 son Trans; en donde se puede evidenciar la mayor búsqueda de los servicios de la clínica por parte de las TS, y con menor frecuencia se observan las Mujeres Trans.



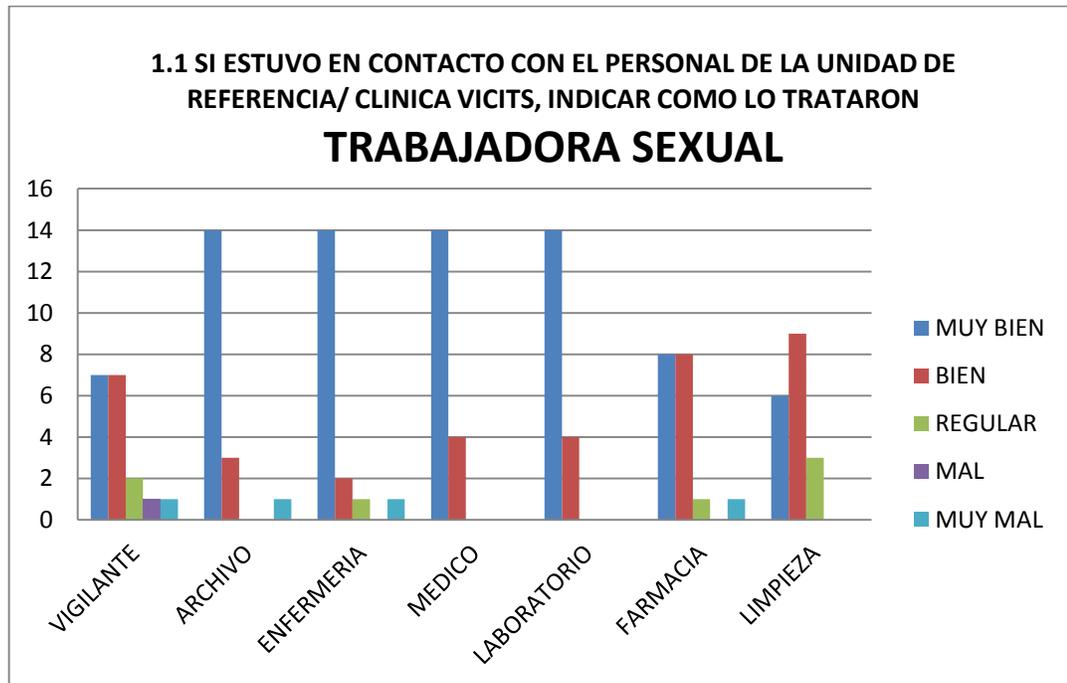
Como parte del perfil epidemiológico dentro de la condición civil del usuario encuestado se refleja predominantemente el estado soltero en los tres tipos poblacionales de la investigación, seguida de la unión estable en las TS y HSH con 7 y 6 pacientes respectivamente, y con menor frecuencia el estado separado con 2 pacientes, mas no se encontro ningun paciente casado en todos los usuarios que se sometieron a la encuesta.



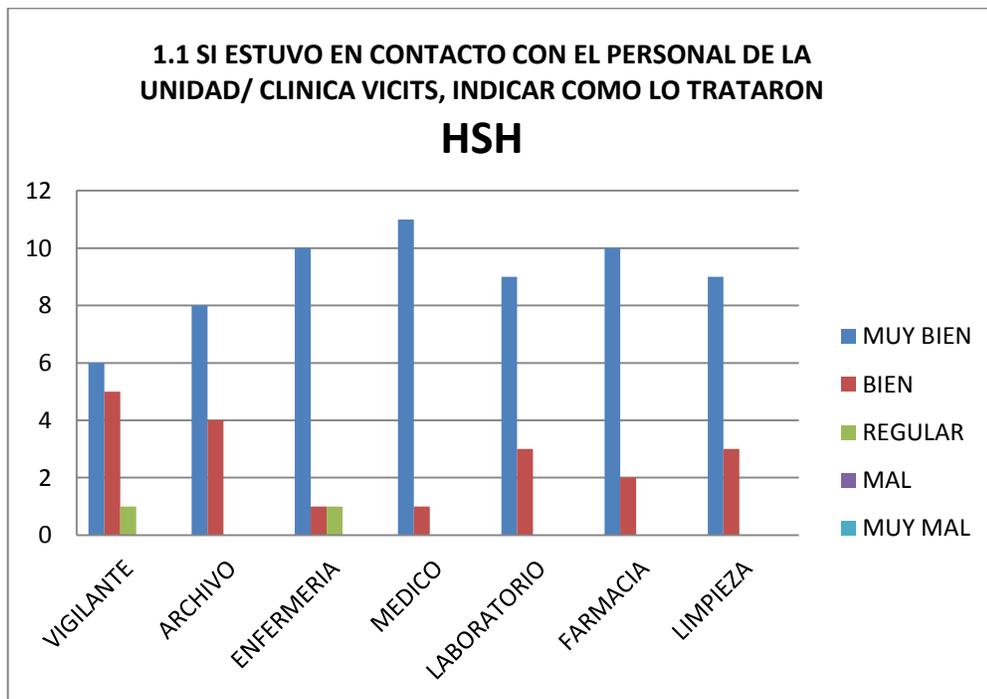
Dentro del nivel académico según el número de años cursados por los usuarios, quienes se mostraron con menor grado académico fueron las poblaciones de TS y Mujer Trans con respecto a los HSH en quienes se evidenció un nivel académico mayor ya que al menos 2 de ellos cuentan con educación universitaria.



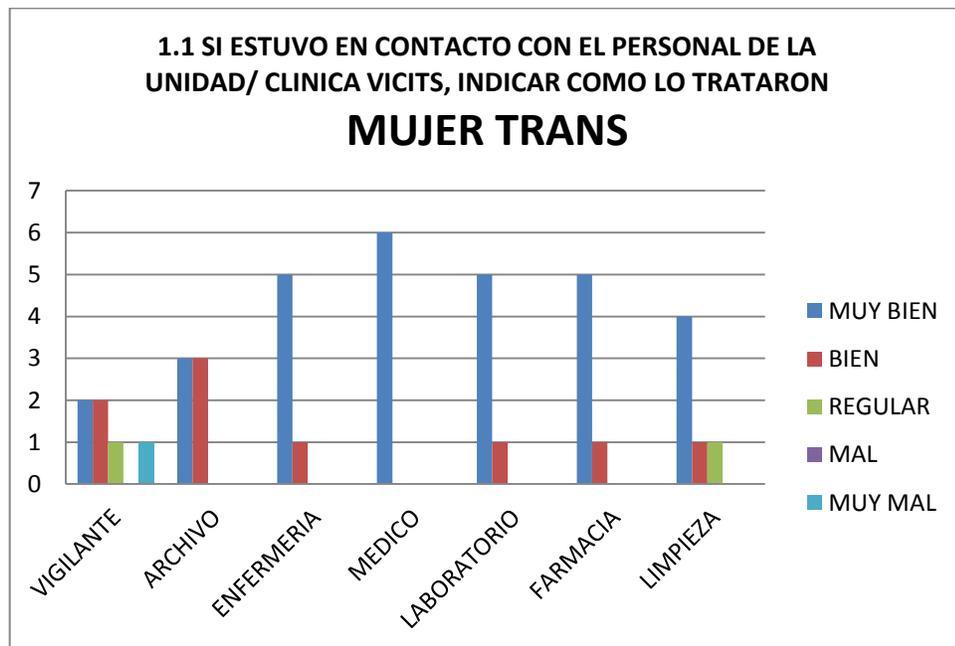
En su mayoría las tres poblaciones claves concuerdan con haber recibido una calidad de atención muy buena por parte de la clínica de procedencia o desde donde fueron referidos, con 10 pacientes TS, 4 mujeres trans y la mayor frecuencia para los HSH con 11 pacientes quienes indicaron una muy buena calidad de atención, y tan solo 1 persona correspondiente al grupo TS calificó como mala la atención brindada.



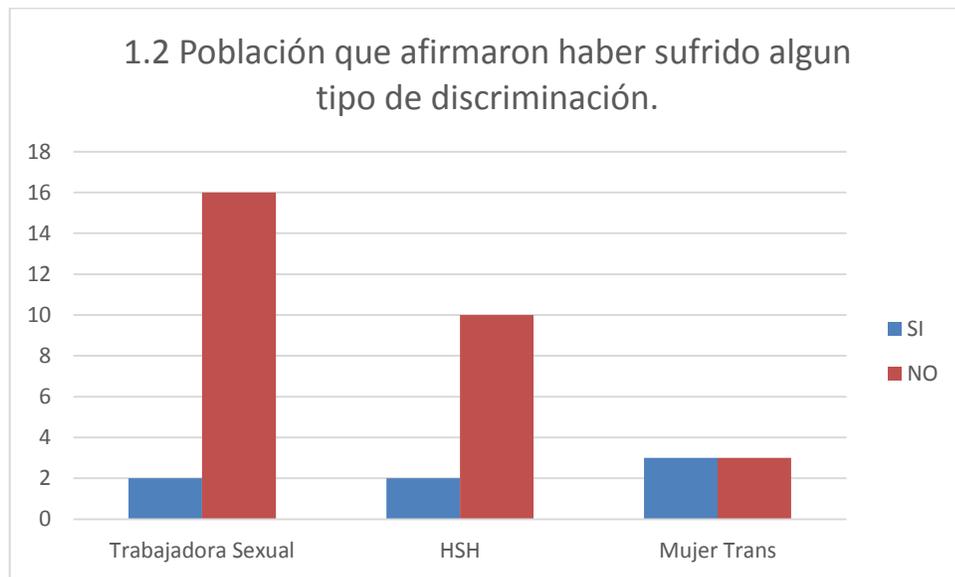
Dentro de la población de trabajadora sexual 14 usuarias (77.7%) indicaron haber sido tratadas muy bien por parte del personal de la clínica entre ellos archivo, enfermería, médicos y laboratorio, y 1 usuaria refirió haber sido tratada muy mal principalmente por el personal de vigilancia, archivo, enfermera y farmacia.



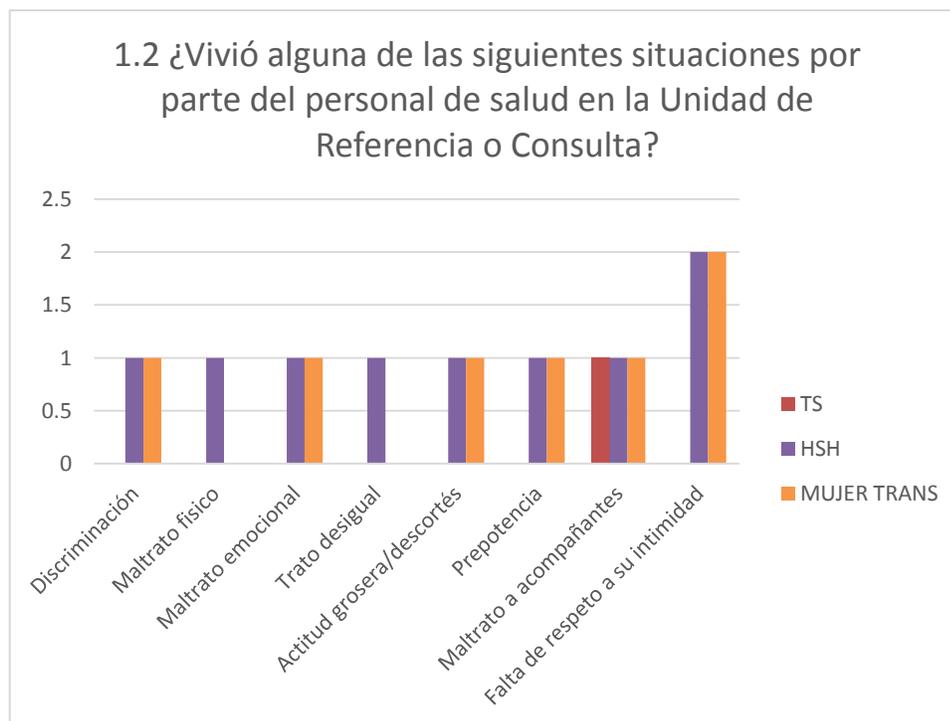
En base a los resultados de la población HSH un total de 11 (91.66) personas indicaron haber sido tratadas muy bien por todo el personal de la clínica, mientras que 1 usuario refirió haber recibido un trato Regular especialmente por parte de Vigilancia y Enfermería.



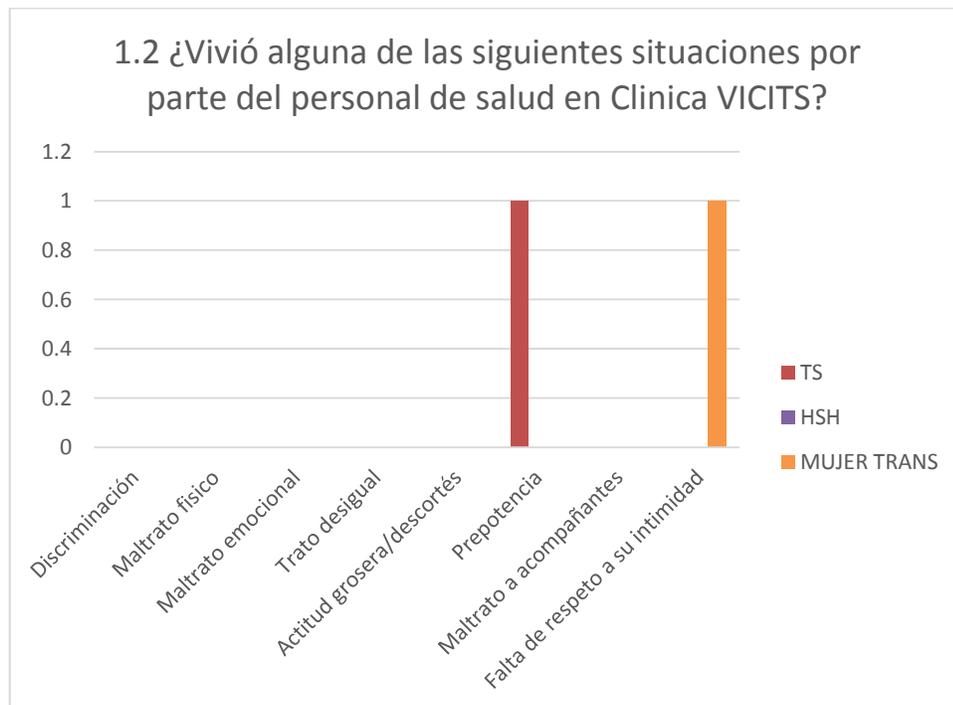
Dentro de este grupo poblacional 6 en su mayoría manifestaron un muy buen trato por parte de todas las áreas de la Clínica, mientras que 1 usuario refirió haber recibido un Regular y otro indicó su descontento calificando como Muy Mala la atención brindada principalmente por vigilante.



En esta grafica, de 18 pacientes que correspondian al grupo de Trabajadoras Sexuales 2 pacientes dijeron que si habian recibido al menos un tipo de discriminación por parte del personal de salud al igual que la población HSH con la misma frecuencia de 2 pacientes, a diferencia de la población de Mujeres Trans quienes entre ellas, 3 manifestaron haber sufrido discriminación.

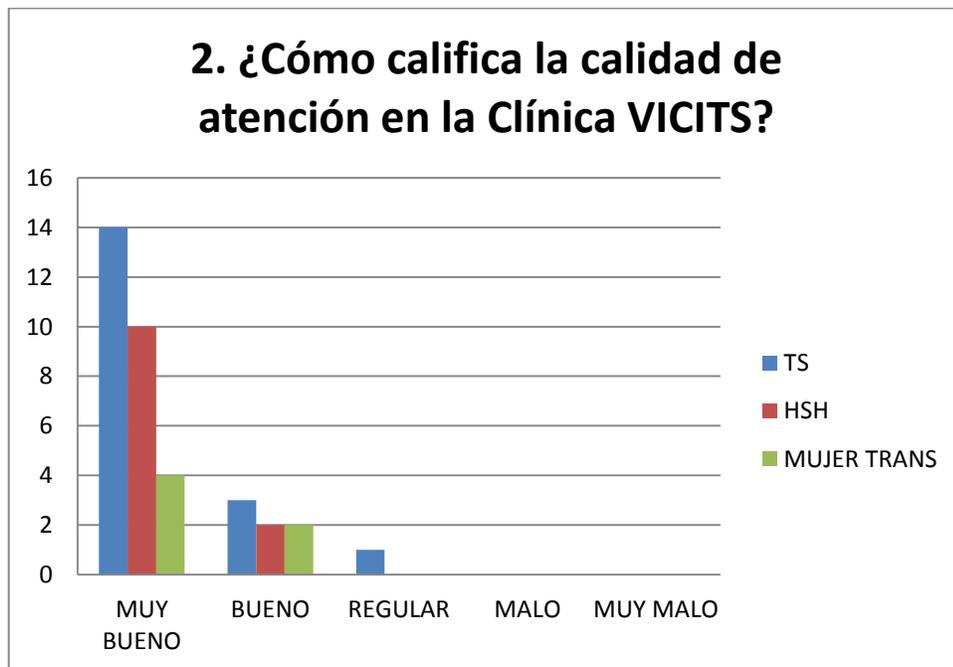


Dentro de los usuarios que refirieron haber vivido alguna situación o actitud de discriminación por parte del personal de salud de la Unidad de donde fueron referidos que fueron en total 7 pacientes; la población con la mayor incidencia se vio en los HSH y Mujer Trans siendo la falta de respeto a su intimidad el aspecto más predominante. Mientras que 1 paciente perteneciente al grupo TS solamente refirió haber recibido maltrato a acompañantes.



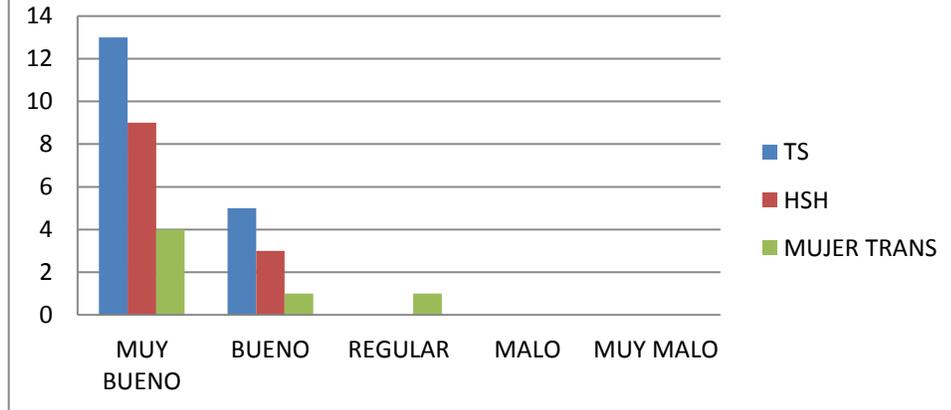
Entre los usuarios que recibieron discriminación por parte del personal de la Clínica VICITS solo 2 pacientes aseguraron haber sufrido discriminación entre ellas prepotencia y falta de respeto a su intimidad siendo los grupos TS y Mujer Trans respectivamente.

## 2. ¿Cómo califica la calidad de atención en la Clínica VICITS?



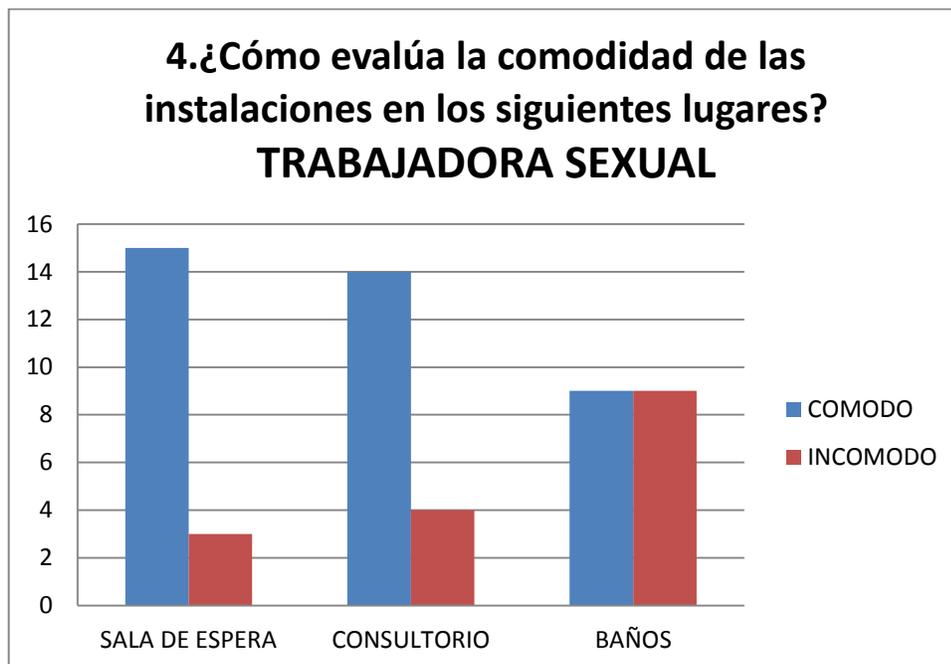
En general, la mayoría de la población encuestada, un total de 28 personas califico como muy buena la calidad de atención brindada en la Clínica VICITS, mientras que 7 persona lo catalogaron como bueno y 1 persona que pertenece al grupo TS asegura que la atención fue regular.

### 3. ¿Cómo considera la atención brindada por el personal de salud que lo atendió en la Clínica?

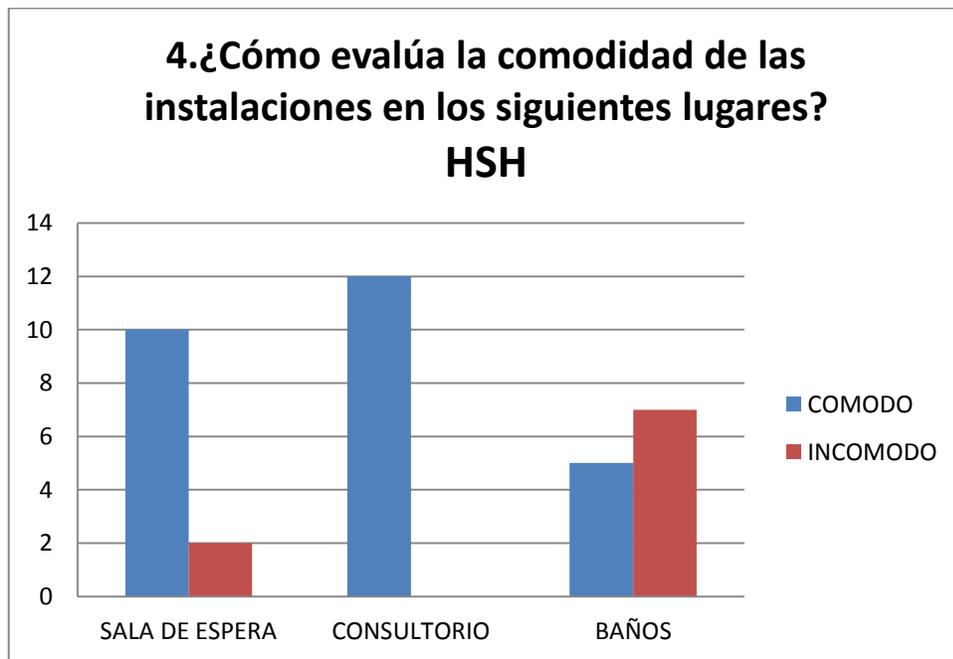


De las 36 pacientes encuestadas, 26 usuarios refirieron muy bueno la atención brindada por el personal de salud que lo atendió en la Clínica, donde el grupo de población más satisfecha fue TS, mientras que 9 manifestaron bueno y 1 persona del grupo Mujer Trans calificó como Regular

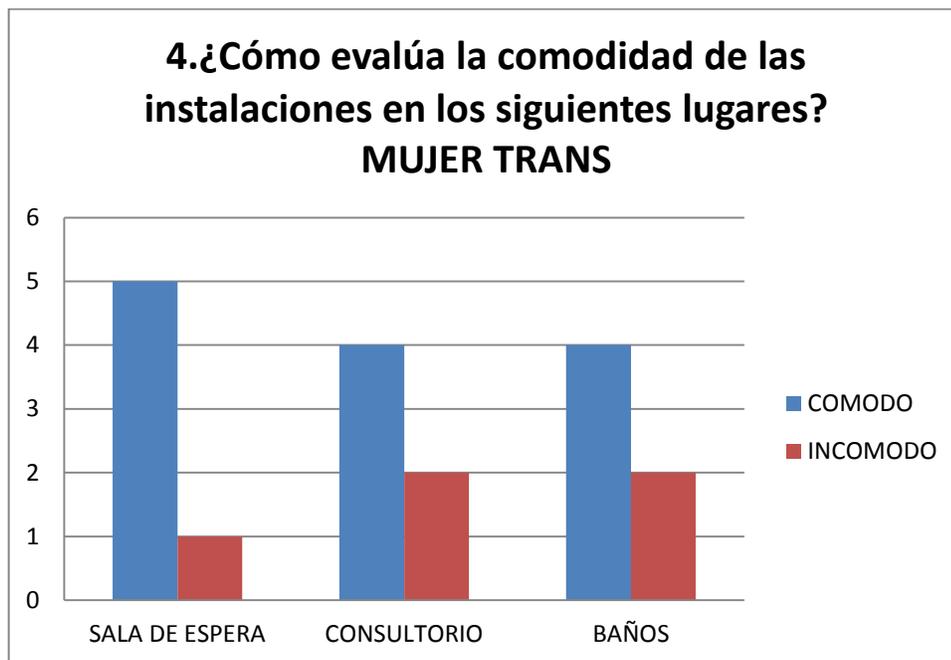
#### 4.¿Cómo evalúa la comodidad de las instalaciones en los siguientes lugares? TRABAJADORA SEXUAL



Dentro de las 18 personas encuestadas, 15 pacientes refirieron cómodo la Sala de Espera mientras que 14 pacientes se manifestaron cómodas en los consultorios y donde presentaron su inconformidad de las instalaciones en una frecuencia de 9 usuarias fueron en los Baños.

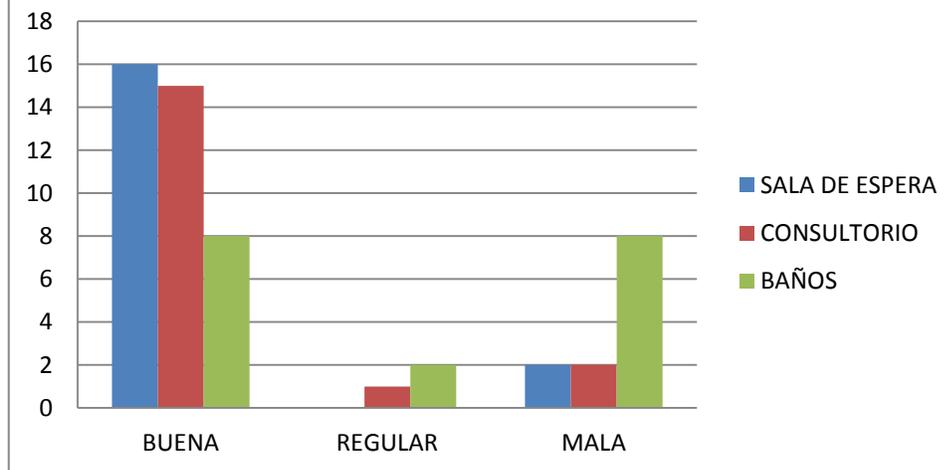


En este grupo de población, los HSH manifestaron sentirse cómodo con las amenidades de las instalaciones, todos refirieron sentirse cómodo con los consultorios, mientras que 10 pacientes opinaron conformidad con la Sala de Espera y 5 usuarios por los Baños. Así mismo 7 personas mostraron su inconformidad hacia los Baños de las instalaciones.

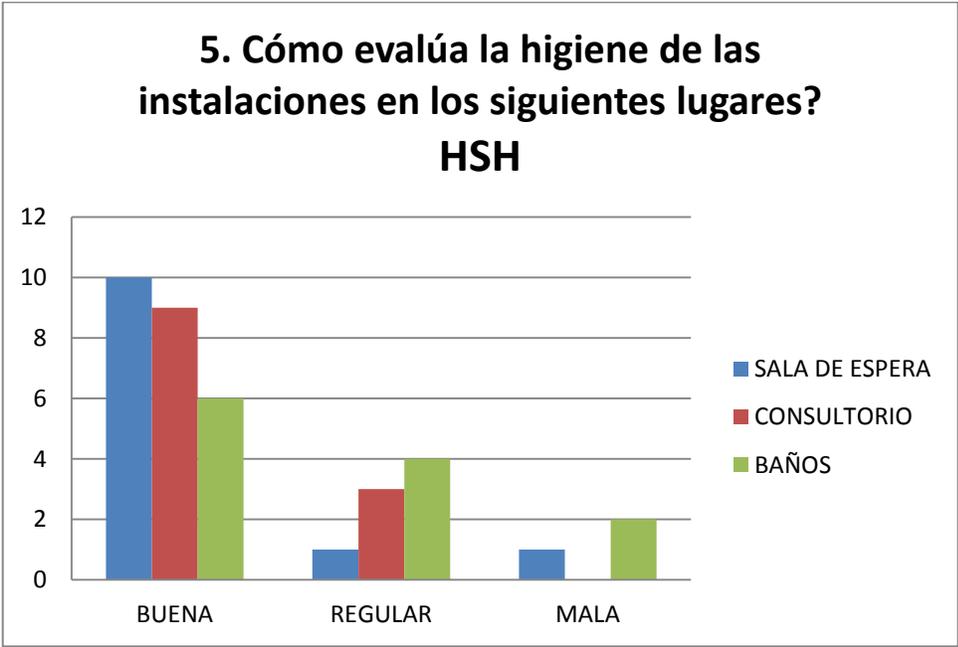


En las Mujeres Trans, un total de 6 pacientes que fueron en estudio donde mostraron su conformidad hacia las instalaciones de la Clínica, de los cuales 5 persona manifestaron cómodo la Sala de Espera, 4 usuarias los consultorios y Baños. A la vez pocos pacientes refirieron su descontento por las instalaciones donde 1 persona acusa incomodo la Sala de espera, 2 usuarios el Consultorio y 2 pacientes los Baños.

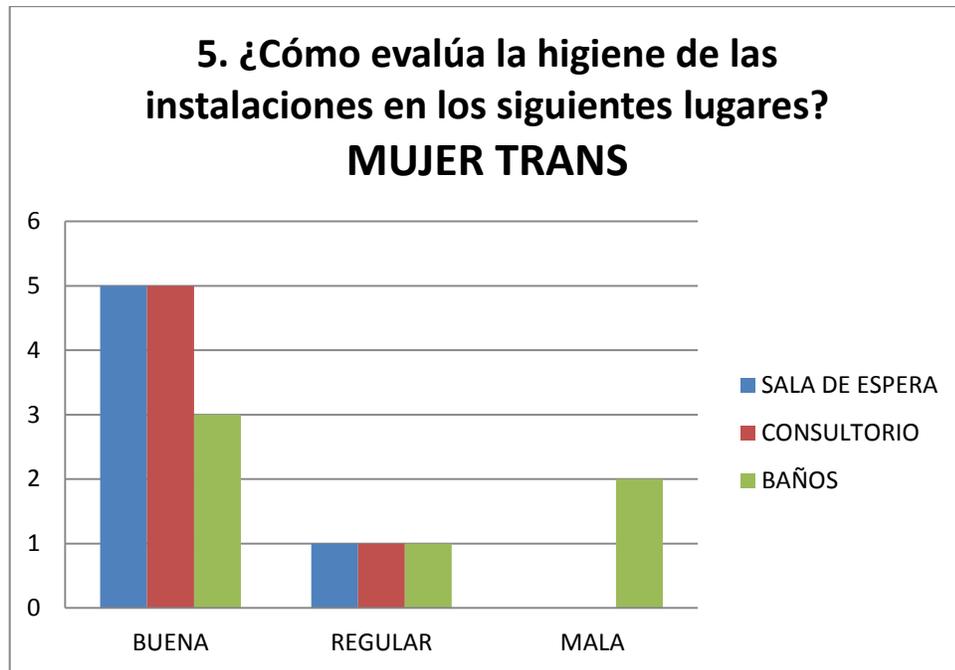
### 5. Cómo evalúa la higiene de las instalaciones en los siguientes lugares? TRABAJADORA SEXUAL



Como parte de las amenidades y la prestación de servicios para la implementación de condiciones adecuadas e higiene que constituyen el confort se evaluó la higiene de las instalaciones, en donde el grupo de Trabajadoras Sexuales indicó que en la sala de espera, consultorio y baño hubo una buena higiene en general, pero también se puede observar que en los baños hubo el mismo número de discomfort ya que 8 usuarias de TS catalogaron la limpieza de los baños como mala, mientras que 2 pacientes indicaron mala higiene en la sala de espera y 2 dijeron que habían percibido mala higiene en el consultorio.



En la población Hombre que tiene sexo con Hombre (HSH) también se tienen una percepción de buena higiene en la mayoría de las instalaciones, 1 paciente la evalúa como mala a la sala de espera y 2 a los baños.



Según las Mujeres Trans también en base a la percepción higiénica, evalúan una buena higiene de las instalaciones sobre todo en las áreas de Sala de espera y Consultorio y en menor proporción en Baños con 3 pacientes, y en menor proporción, siendo estos 2 pacientes califican como mala higiene los servicios sanitarios.

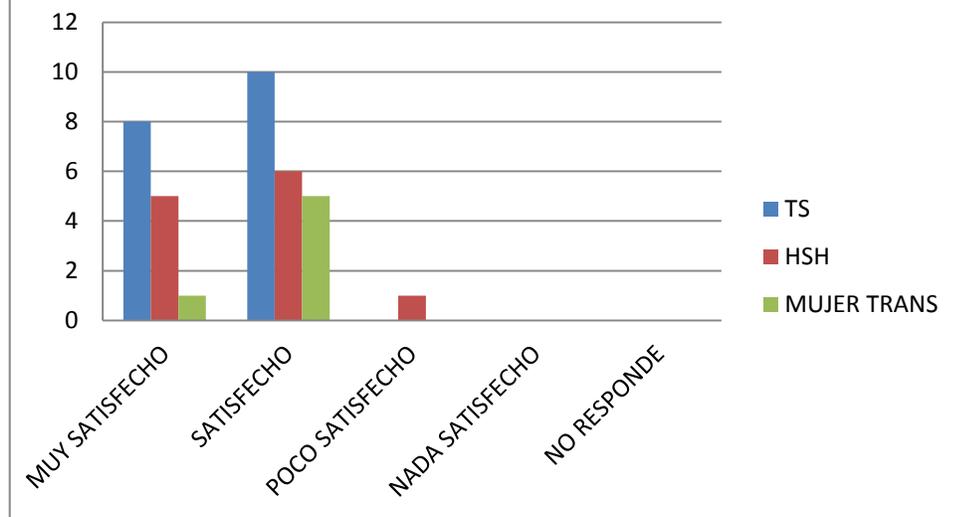


El tiempo de espera de la consulta es una variable muy importante en cuanto al tiempo estimado para el otorgamiento de servicio y/o consulta del usuario y para valorar la satisfacción del mismo, dentro de los grupos poblacionales las TS es el grupo con mayor satisfacción con 8 usuarias que indican estar muy satisfechas con la espera, los HSH refieren estar solamente Satisfechos con 6 pacientes que lo indicaron en las encuestas, mientras que las TS por ser el grupo más grande dentro de la muestra poblacional 4 se mostraron poco satisfechos y 1 Nada Satisfecho en cuanto al tiempo de espera para la consulta

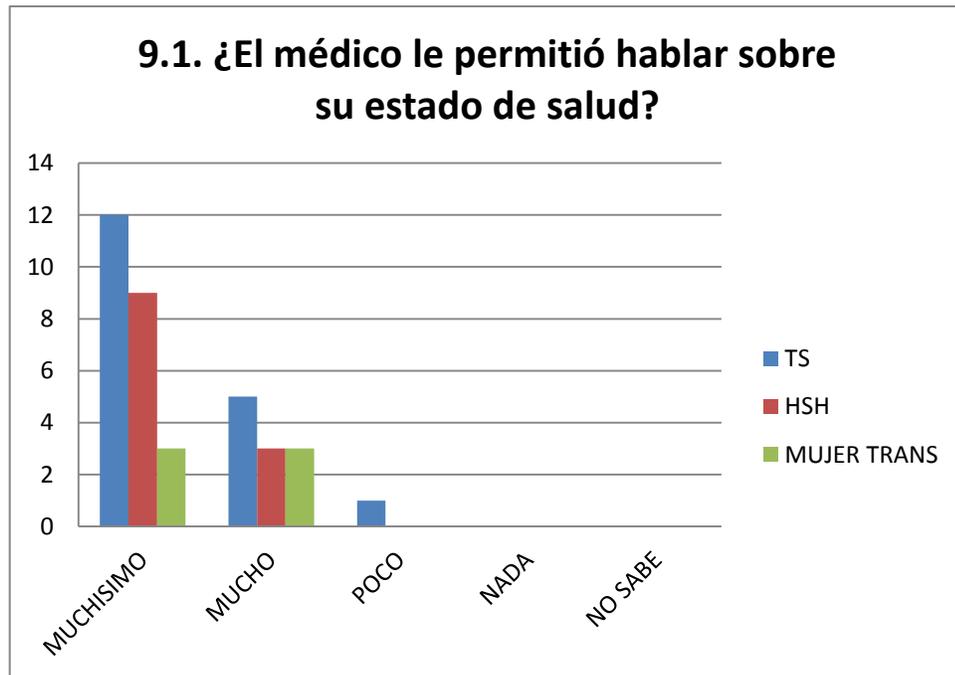


En cuanto al tiempo de la consulta, un total de 20 personas de las 36 encuestadas manifestaron estar muy satisfecho donde en su mayoría se encuentra en la población de TS, seguida de los HSH y por ultimo las Mujeres Trans. Por otra parte 2 personas del grupo poblacional que refirieron estar poco satisfecha fue el grupo de las trabajadoras sexuales.

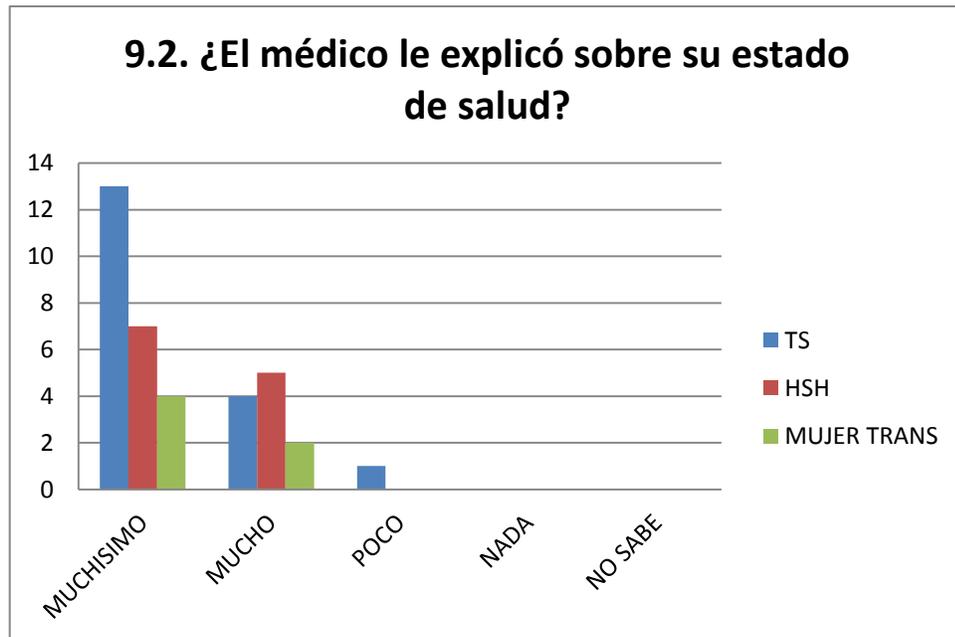
### 8. ¿Cómo se siente en cuanto al tiempo de espera para la respuesta de los resultados de laboratorio?



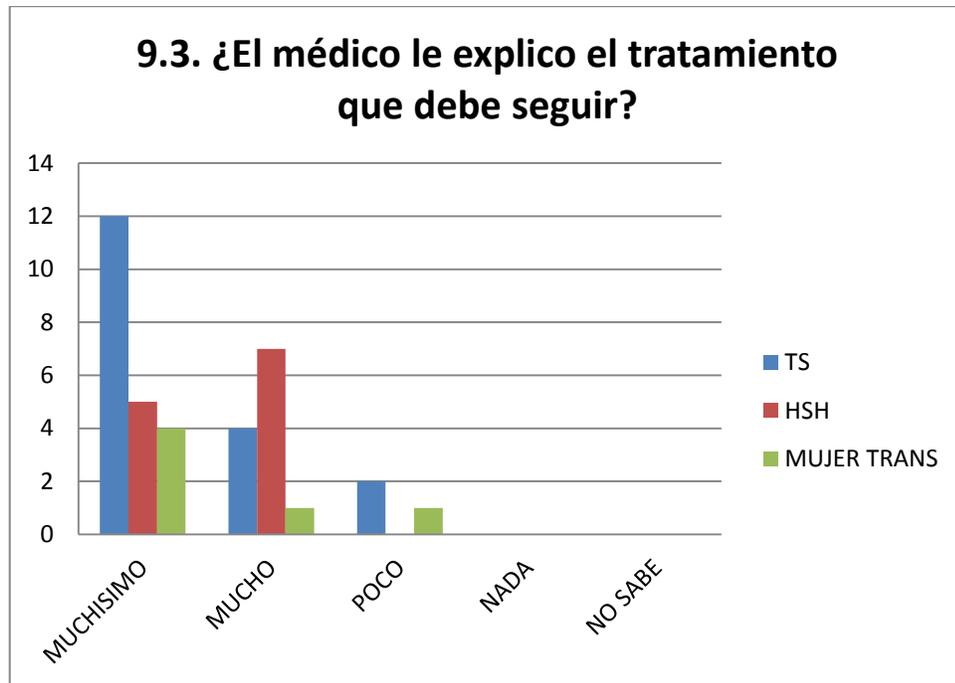
La espera de resultados se puede evidenciar que las trabajadoras sexuales se encuentran más satisfecha, seguidas de las HSH a pesar de que una usuaria TS refiere estar poco satisfecha por el servicio brindado.



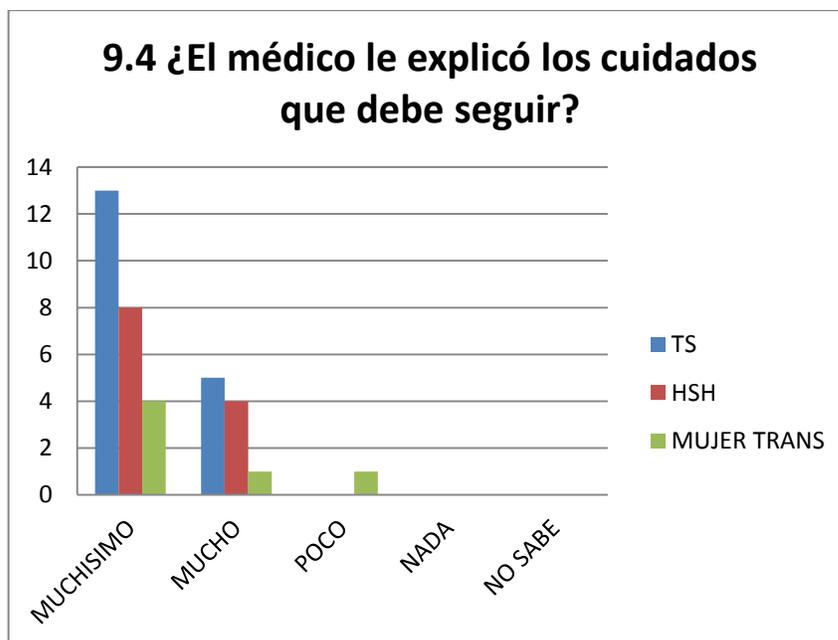
Al evaluar la apertura del médico en cuanto a escuchar la sintomatología del paciente, 24 usuarios (67%), refirieron que éste les permitió muchísimo hablar su estado de salud, 11 pacientes (30%) expresaron que el médico les cedió mucho tiempo para expresarse y, según los resultados, 1 Trabajadora Sexual (3%) presentó disconformidad con el tiempo para hablar por lo cual lo señaló como poco tiempo el necesario para expresar cómo se sentía al momento de la consulta.



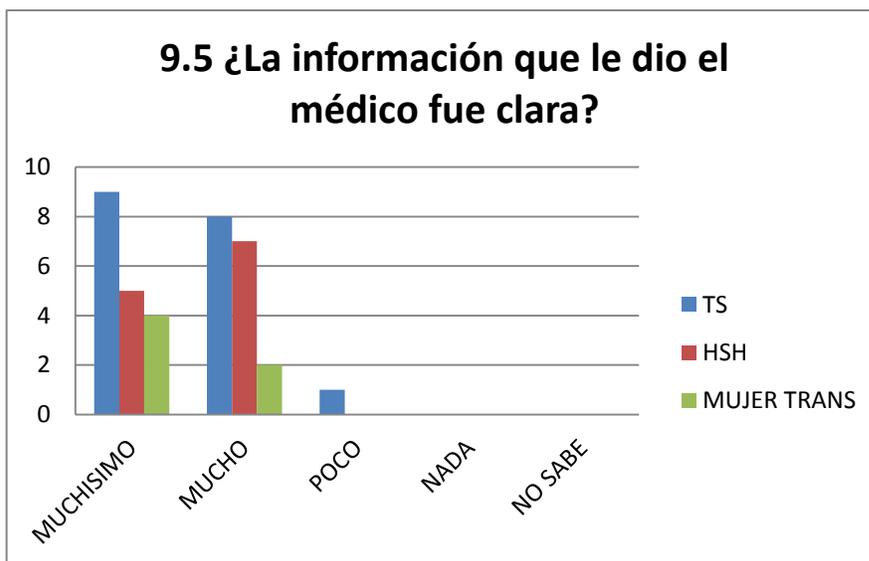
Los resultados no presentan ninguna alteración en cuanto al nivel en que el médico explicó el estado de salud al paciente y el tiempo que le permitió hablar sobre el mismo ya que 24 usuarios (67%), percibieron una gran aceptación en cuanto a la explicación de su estado de salud, 11 pacientes (30%) refirieron un menor grado de conformidad con ésta y, 1 Trabajadora Sexual (3%), expresó poco los resultados del chequeo realizado en la consulta.



Con relación al grado que el médico explicó el tratamiento que debían seguir a los pacientes, un total de 21 encuestados se mostró con un alto nivel de aprobación sobre el tratamiento indicado, la cantidad de usuarios que indicó que el nivel de explicación era aceptable fue de 12 pacientes y 3 manifestaron que el tiempo en el cual el médico expuso su el tratamiento fue de poco, dónde predominaron las TS con 2 pacientes y las Mujeres Trans con 1 paciente.



Un total de 25 usuarios manifestaron que el médico les explicó muchísimo los cuidados que debían seguir luego de la consulta y de acuerdo a su patología, 10 de los encuestados refieren que se les explicaron mucho los cuidados y 1 paciente expresó que le dieron a conocer poco las recomendaciones a seguir.



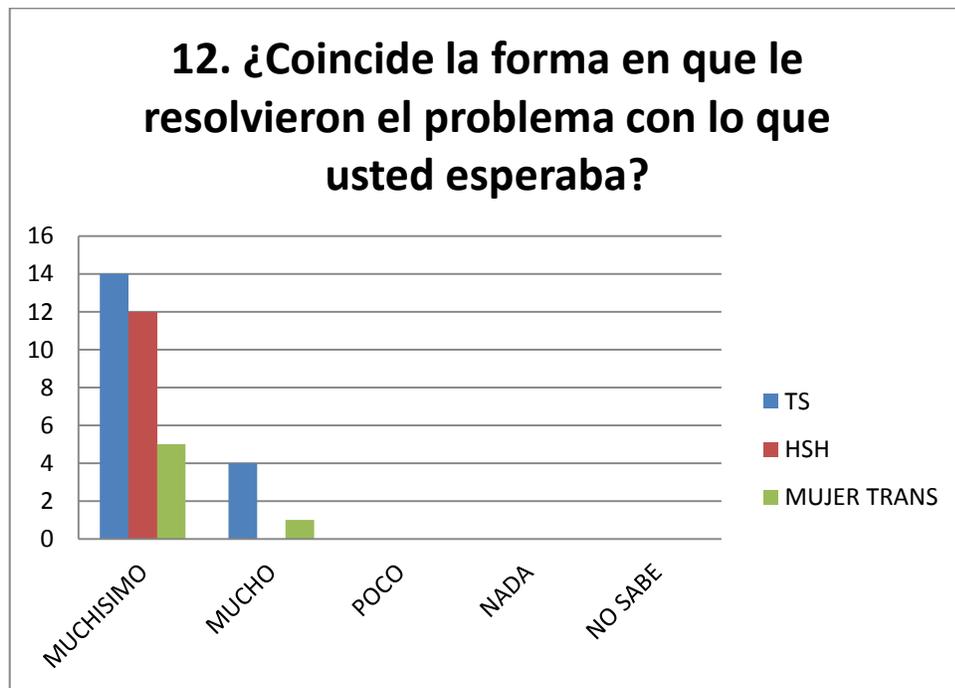
Del global de la población encuestada 18 dijeron que la información proporcionada por el médico fue muchísimo clara; de estos 9 fueron TS, 5 HSH y 4 Mujeres Trans. 17 usuarios manifestaron que la información fue muy clara, en una proporción de 8 TS, 7 HSH y 2 Mujeres Trans. Solamente una TS expuso que la información brindada era poco clara.



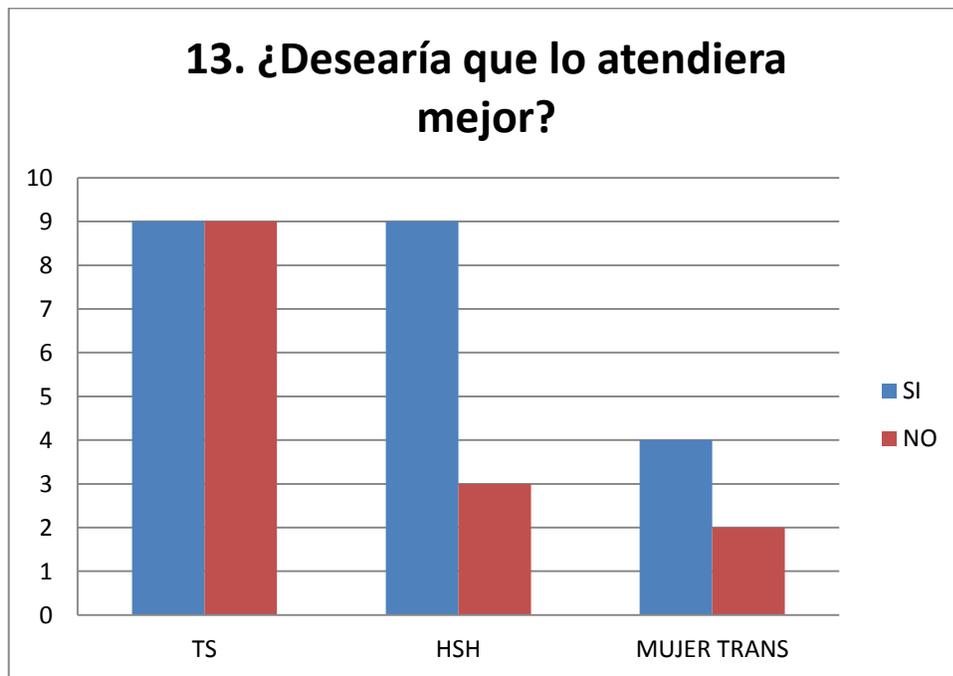
El nivel de satisfacción con los resultados obtenidos en la consulta médica se catalogaría como excelente, ya que 26 pacientes (72%) se mostraron muy satisfechos con los resultados, 8 pacientes (22%) se sintió satisfecho y 2 pacientes (6%) dijeron estar poco satisfechas con los resultados las cuales pertenecen al grupo de Trabajadoras Sexuales.



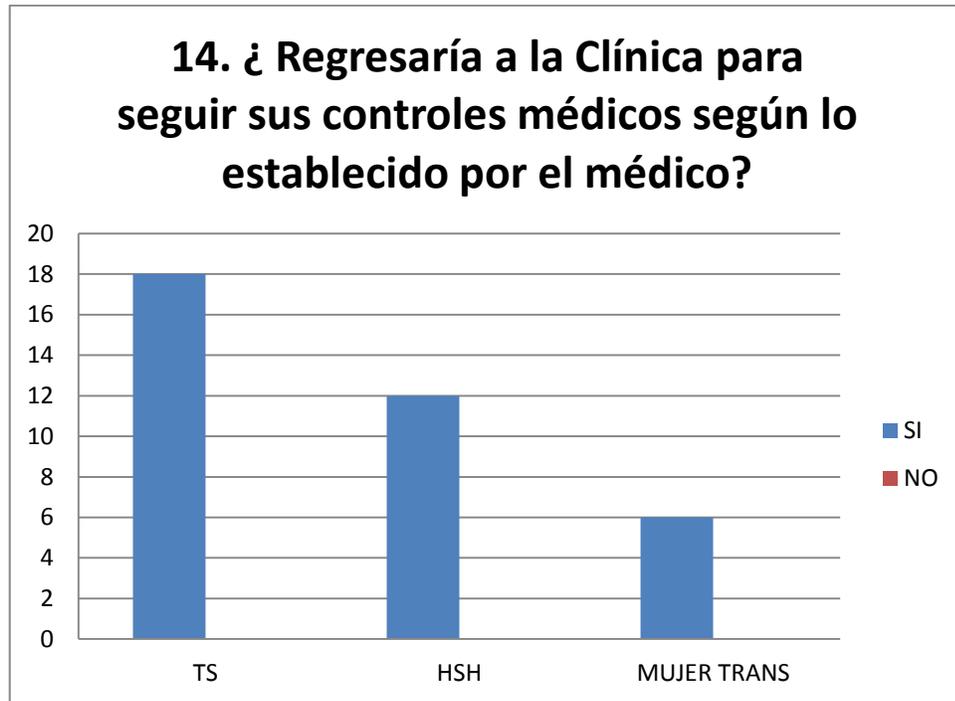
Los usuarios de la clínica VICITS refieren una excelente capacidad resolutoria de los problemas por los cuáles consultaron de parte del personal de salud. El grupo que más indicó que sus problemas fueron poco resueltos son las Trabajadoras de Sexo en un número de 2 pacientes, mientras que la población de HSH y Mujeres Trans gran conformidad con la resolución de su problema y ninguno expresó una deficiencia en la misma.



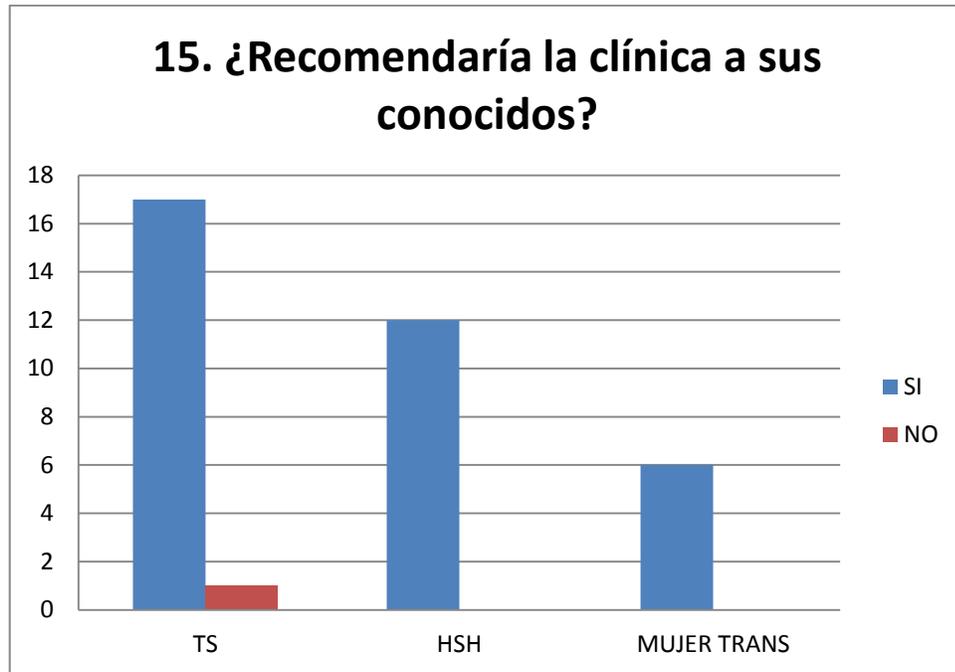
Las expectativas de la población encuestada fueron satisfechas en un alto grado debido a que el problema de salud por el cuál consultaron fue resuelto de manera oportuna y coincidía e incluso superaba la atención y manejo que esperaban sobre su patología.



Un total de 22 usuarios (61%) dijo que desearían una mejor calidad de atención en especial en cuanto a la falta de entrega de incentivos (Condomes, lubricantes a base de agua, medicamento) para la prevención y tratamiento de las ETS; mientras que 14 usuarios (39%) se mostró satisfecho con la atención y expresó su gratitud hacia el personal de salud que los atendió.



La Clínica propone controles periódicos cada 3 meses para la toma de exámenes de laboratorio y chequeo médico general. Todos los usuarios encuestados refirieron que asistirían a sus controles en el tiempo estipulado ya que esto les permitiría conocer su estado de salud, mejorar su calidad de vida y disminuir los factores que les predisponen a contraer algún tipo de ETS.



De los 36 usuarios encuestados, 35 manifestaron que recomendarían la clínica a sus conocidos entre los motivos se encuentran que percibieron un ambiente de confianza donde podían expresar sus preocupaciones, la buena atención por parte del personal de la clínica y la resolución de sus problemas de salud. La usuaria que manifestó no recomendar la clínica fue una trabajadora del sexo que refirió no sentirse cómoda en las instalaciones por el largo tiempo de espera para la consulta.

## **ANALISIS DE RESULTADOS**

1. La población clave se identificó como muy satisfecha en cuanto a la consulta médica en las Clínicas VICITS. Las trabajadoras del sexo fueron las usuarias que presentaron un menor grado de satisfacción en el servicio brindado.

2. El 97% de la población encuestada califica de muy buena y buena la calidad de atención tanto de las Clínicas VICITS como del personal de salud que lo abordó.

3. En cuanto a las amenidades, el 83% de los usuarios se mostró cómodo tanto en la sala de espera como en el consultorio; mientras que el 50% demostró incomodidad en cuanto a los servicios sanitarios por la mala higiene que presentaban.

4. La atención brindada por el personal médico de las Clínicas VICITS obtuvo un buen grado de aprobación por parte de los pacientes ya que fueron resueltos sus problemas y fueron aclaradas sus dudas en relación a su morbilidad.

5. El porcentaje de discriminación de la población en general es de 19.4%, pero dentro las poblaciones clave el 50% del grupo de las mujeres trans, 11% de las trabajadoras del sexo y 17% del grupo de los HSH sufrieron por lo menos un tipo de discriminación.

6. El 22% del universo tiene un nivel primario de escolaridad, el 36% secundaria al igual que bachillerato y el 6% realizó estudios universitarios. En cuanto al estado civil el 58% son solteros, 36% están acompañados y 6% son separados

## 7. DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad de atención y se acompaña de las expectativas de la persona para los servicios que se le brindarán, en los resultados la población refirió que la calidad de atención recibida en la Clínica VICITS es muy buena pero no se mostró totalmente satisfecha con el servicio por el tiempo de espera para la consulta, aún así manifestaron que sí regresaría a la clínica para seguir sus controles y la mayoría la recomendarían a sus conocidos.

Las instalaciones físicas tanto de la clínica como de la sala de espera resultaron cómodas e higiénicas para la mayoría de la población esto aumenta el nivel de satisfacción de la consulta, sin embargo hubo descontento en 18 de los usuarios (50%) por el deficiente aseo en los servicios sanitarios.

El personal de salud que presta servicios a la población debe estar capacitado para ayudar al usuario a tomar decisiones informadas, garantizar la seguridad del mismo y resolver dudas en cuanto al estado de salud y los cuidados que debe seguir, el médico de las clínicas VICITS fue calificado con un buen grado de aprobación por los usuarios, ya que la población en estudio coincide en haber recibido una buena calidad de atención en la mayoría de aspectos relacionados al trato del médico al paciente a pesar de que este recurso no es exclusivo de la clínica VICITS y efectúa otras actividades dentro de la unidad de salud.

La población en estudio a lo largo de la historia ha sido víctima de estigma y discriminación por lo que en su mayoría no se acercaban a un centro de salud a consultar, pero con la apertura de las Clínicas VICITS se evidenció una mayor cobertura

en dicha población, un 80% refieren no haber sufrido algún tipo de discriminación con lo cual aumentó el interés por parte del usuario en la búsqueda de atención y se evidenció una diferencia entre a unidad de referencia y la Clínica VICITS ya que los pacientes que sufrieron discriminación 5 fue en la unidad de referencia y únicamente 2 dentro de la clínica.

En la teoría se expresa que las personas de bajo nivel socioeconómico se conforman con ser atendidos y esperan largos tiempos para la consulta, sin embargo de acuerdo a los resultados la población que expuso un mayor grado de inconformidad con la atención brindada son los de baja escolaridad en relación con los pacientes con un nivel de académico superior, quienes percibieron una mejor calidad de atención.

## 8. CONCLUSIONES

La escolaridad de los usuarios está relacionada con el nivel de satisfacción de los servicios en salud de los mismos ya que la población TS presentó más baja escolaridad y según los resultados obtenidos 14 de ellas se mostraron muy satisfechas con la atención.

De la población encuestada 28 pacientes (78%) calificó de muy buena la calidad de atención en la Clínica VICITS y por el personal de salud, de los cuales el 56% corresponde a las TS, 91% a los HSH y 66% a las Mujeres trans. Ninguno de los encuestados consideró como mala o muy mala los servicios brindados.

La Clínica VICITS ha sido el nexo que une a la población clave con los servicios de salud ya que estos se sienten menos víctimas de estigma y discriminación dentro de las mismas, ya que de los 7 pacientes que sufrieron discriminación, 2 refirieron ser dentro de las clínicas.

En general, la mayor parte de la población en estudio se encuentra muy satisfecho con los resultados obtenidos de la consulta médica por lo cual se evalúa como buena la calidad de atención que ofrece la Clínica ya que de las 16 TS, 14 dijo estar muy satisfecha; de los 12 HSH 8 refirieron lo mismo y de las 6 Mujeres Trans 4 expresó estar muy satisfecha.

## **9. RECOMENDACIONES**

Al Ministerio de Salud para que invierta más recursos, tanto humano como económicos, para el sostenimiento de dicho programa ya que ha presentado grandes beneficios en el diagnóstico, tratamiento y prevención de las ETS.

Se recomienda a las Unidades Comunitarias de Salud Familiar que realicen capacitaciones constantes para el personal de salud en el tema de estigma y discriminación, así se logrará que la población asista a los servicios de salud para prevenir la transmisión de las ETS.

A la Clínica VICITS del Puerto de La Libertad se sugiere que se mejore las condiciones en cuanto a limpieza en las áreas que salieron mal calificadas en la encuesta, específicamente en los servicios sanitarios.

Al personal médico en contacto con las poblaciones que se mantenga al día con los temas relacionados al adecuado abordaje a los usuarios y en un mejor diagnóstico y tratamiento de las ETS que se vean en la consulta.

## 10. BIBLIOGRAFIA

- 1- MINSAL, CDC; Encuesta Centroamericana de Vigilancia de Comportamiento Sexual y Prevalencia del VIH e ITS en poblaciones vulnerables y en poblaciones clave (ECVC); septiembre 2008.
- 2- Secretaría de Inclusión social, OPS, OMS; Consulta Situacional en Acceso a la Salud de la Comunidad LGTBI Jóvenes, El Salvador 2012.
- 3- Diario Oficial, Tomo n° 387, Órgano Ejecutivo, Decreto n° 56, Art. 1, San Salvador, miércoles 12 de mayo de 2010.
- 4- *Protocol for the identification of discrimination against people living with HIV.* (Protocolo para la identificación de la discriminación en contra de las personas con VIH), ONUSIDA, Ginebra, 2000.
- 5- *Social Discrimination Against Men Who Have Sex With Men (MSM): implications for HIV Policy and Programs.* The Global Forum on MSM and HIV (MSMGF): [www.msmsgf.org](http://www.msmsgf.org)
- 6- Ardon C. Nelson. *Análisis del debate actual sobre las diferentes perspectivas de calidad de vida.* 12 (421) Junio 2003. Disponible en [www.gerenciasalud.com](http://www.gerenciasalud.com)
- 7- Asorey G. *La Calidad del Servicio y el Profesional de la Salud.* Junio 2003. Disponible en [www.gerenciasalud.com](http://www.gerenciasalud.com)

- 8- Bigné E., Moline, M., Sánchez J. *Calidad y Satisfacción en los Servicios Hospitalarios Esenciales y Periféricos*. Área de Comercialización e Investigación de Mercados. Dpto. de Admón. De Empresas y Marketing. Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas. Universitat Jaume I. Castellón.
- 9- Frank W. S. M. Verheggen, Peter P. M. Harteloh. *La calidad de servicio en la atención a la salud: Aplicación de resultados de la investigación mercadotécnica*. Salud Pública de México mayo-junio 1993, Vol. 35, N° 3.
- 10- Ardon N. Cubillos A. *Sistema para el Monitoreo de la Calidad de la Atención en Salud por Indicadores en los Hospitales de I, II y III Nivel de Atención*. Bogotá, 2003
- 11- Chang M., Alemán M., Cañizares M., Ibarra A. *Satisfacción de los Pacientes con la Atención Médica*. Revista Cubana Medicina General Integral 1999-15
- 12- Aguirre G. *Administración de la Calidad de la Atención Médica*. Revista Médica IMSS (México) 1997
- 13- Hannu V. *Garantía de la Calidad en Europa*. Salud Pública de México. Mayo-Junio 1993, Vol. 35, N° 3.
- 14- Cruz M. *Calidad, Opinión Satisfacción, Clientes..., Muchos Conceptos para una Pregunta: ¿Están Orientados los Servicios de Planificación Familiar a las Usuaris que lo Utilizan?* Portal de Gerencia y Marketing de Servicios de Salud. 2002
- 15- Costa Fost J. *Evaluación de la Satisfacción del Paciente*. Departamento de Teoría Económica. Universidad de Barcelona 2000.

16- Ortiz E.R.; Muñoz J. S.; Luchuga M. D.; Torres C.E. *Consulta externa en Instituciones de Salud de Hidalgo, México, Según la Opinión de los Usuarios.* Revista Panamericana de Salud Pública Volumen 13 Número 4, Páginas 229-238

17- Donabedian A. *Continuidad y Cambio e la Búsqueda de Calidad.* Salud Pública México 1993. Vol. 35 N° 3.

18- Donabedian A. *Veinte años de Investigación en Torno a la Calidad de la Atención Médica.* 1964- 1984. Salud Pública de México. 1988. 35: 94-97.

19- Donabedian A. *Prioridades para el Progreso de la Evaluación y Monitoreo de la Calidad de Atención.* Salud Pública México 1988; 35: 94-97.

## 11. ANEXOS

### ANEXO 1

#### CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	MES					
	Febrer o	Marz o	Abr il	May o	Junio	Juli o
Elección de Tema a Investigar	X					
Elaboración de Perfil de Investigación		X				
Reunión Informativa con Coordinación General de clínicas VICITS			X			
Primer avance de Protocolo de Investigación			X			
Elaboración de Protocolo de Investigación				X		
Recolección de Información				X	X	
Análisis de Datos						X
Elaboración del Informe Final						X

## ANEXO 2

### 12. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Sexo:** se refiere al conjunto de características biológicas que definen el espectro de humanos como hembras y macho.
- **Género:** es la suma de valores, actitudes, prácticas o características culturales basadas en el sexo. El género, tal como ha existido de manera histórica, transculturalmente y en las sociedades contemporáneas, refleja y perpetúa las relaciones particulares de poder entre el hombre y la mujer.
- **Identidad de género:** es el grado en que cada persona se identifica como masculina o femenina o alguna combinación de ambos. Es el marco de referencia interno, construido a través del tiempo, que permite a los individuos organizar un auto concepto y a comportarse socialmente en relación a la percepción de su propio sexo y género.
- **Identidad sexual:** incluye la manera como la persona se identifica como hombre o mujer, o como una combinación de ambos, y la orientación sexual de la persona. Es el marco de referencia interno que se forma con el correr de los años, que permite a un individuo formular un concepto de sí mismo sobre la base de su sexo, género y orientación sexual y desenvolverse socialmente conforme a la percepción que tiene de sus capacidades sexuales.
- **Orientación sexual:** es la organización específica del erotismo y/o el vínculo emocional de un individuo en relación al género de la pareja involucrada en la actividad sexual. La orientación sexual puede ser:

- **Homosexual:** una persona que es atraída emocional, romántica y sexualmente por una persona del mismo sexo
  - **Bisexual:** una persona que es atraída emocional, romántica y sexualmente por personas de ambos sexos.
  - **Heterosexual:** una persona que es atraída emocional, romántica y sexualmente por una persona del otro sexo.
- 
- **Gay:** es una expresión inglesa que empezó a ser utilizada por los homosexuales y lesbianas norteamericanos como palabra código para referirse a su orientación sexual. Esta palabra fue adoptada por activistas como una señal de identidad relacionada con el hecho de sentir orgullo de sí mismos; denota la aceptación de lo que se es y transmite la actitud de considerar que la homosexualidad es algo bueno, sin sentir vergüenza por ello.
  - **Lesbiana:** es una mujer que se siente atraída sexualmente por otra mujer, que además tiene un vínculo de amor, afecto, cariño y se siente atraída hacia ella; es una mujer homosexual.
  - **Hombres que tienen sexo con hombres (HSH):** se aplica tanto a los hombres que reconocen ser homosexuales o gay como a los bisexuales y heterosexuales. De hecho, muchos HSH no se consideran a sí mismos como gay o bisexuales; a menudo tienen esposa, sobre todo en los lugares donde existen leyes o estigmas sociales con respecto a las relaciones sexuales entre hombres.
  - **Transgénero:** es la que ha nacido como hombre o como mujer, pero su identidad primaria corresponde al otro género. Estas personas pueden expresar su identidad a través de las vestimentas, los modales o ciertas adecuaciones del cuerpo para establecer una congruencia física y emocional con la identidad de género que consideran suya.

- **Mujer transgénero:** son las personas nacidas biológicamente como hombres pero su identidad de género es como el sexo femenino.
  - **Hombre transgénero:** son las personas nacidas biológicamente como mujeres pero su identidad de género es como el sexo masculino.
- 
- **Transexuales:** son personas que han nacido con las características físicas de hombre o de mujer, pero que se someten a procesos de reasignación de sexo para adecuar su cuerpo a la identidad de género que sienten propia y que está en contradicción con su sexo físico.
  - **Travesti:** una persona que utiliza la vestimenta y complementos socialmente delimitados para el sexo opuesto. La principal diferencia entre el travesti y los transgéneros es que el primero acepta su sexo y su propio cuerpo, gustándole jugar con una doble identidad.
  - **Intersexo:** es un término genérico que se utiliza para identificar una variedad de condiciones con las que nace una persona cuyo sistema reproductivo o anatomía sexual no parece corresponder a lo que típicamente se considera un hombre o una mujer.
  - **Trabajadora sexual:** es una persona adulta en pleno ejercicio de sus facultades que, sin coacción alguna de terceras personas para ejercer esta actividad, gana dinero u otra forma de retribución mediante el ofrecimiento de un servicio sexual

## ANEXO 3

### Encuesta

Se está realizando una encuesta para mejorar el servicio en las clínicas VICITS por lo que le agradeceríamos nos contestara con honestidad unas preguntas. Su absoluta honestidad es muy importante para nosotros ya que nos permitirá proponer mejoras en cuanto al servicio que brinda esta clínica. Reiteramos que el cuestionario es totalmente confidencial y su ejecución llevara aproximadamente 20 minutos.

### Datos Personales

#### Tipo de población

TS:\_\_\_\_\_ HSH:\_\_\_\_\_ Mujer Trans:\_\_\_\_\_

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

Sexo:\_\_\_\_\_

#### Estado civil:

Soltero\_\_\_ Unión Libre\_\_\_ Casado\_\_\_ Separado\_\_\_

#### Escolaridad:

Primaria\_\_\_ Secundaria\_\_\_ Bachillerato\_\_\_ Universitarios\_\_\_

**1. ¿Cómo la califica la calidad de atención brindada en la clínica de donde fue referido?**

Muy Buena:\_\_\_ Buena:\_\_\_ Regular:\_\_\_ Mala:\_\_\_ Muy Mal:\_\_\_

**1.1. Si estuvo en contacto con el personal de la unidad que le voy a mencionar y de las respuestas que le muestro en esta tarjeta, indique cómo lo trataron: (Mostrar tarjeta 2)**

Vigilante	1. Muy Bien 2. Bien 3. Regular 4. Mal 5. Muy Mal
Archivo	1. Muy Bien 2. Bien 3. Regular 4. Mal 5. Muy Mal
Enfermería	1. Muy Bien 2. Bien 3. Regular 4. Mal 5. Muy Mal
Médico	1. Muy Bien 2. Bien 3. Regular 4. Mal 5. Muy Mal
Laboratorio	1. Muy Bien 2. Bien 3. Regular 4. Mal 5. Muy Mal
Farmacia	1. Muy Bien 2. Bien 3. Regular 4. Mal 5. Muy Mal
Limpieza	1. Muy Bien 2. Bien 3. Regular 4. Mal 5. Muy Mal

**1.2 Indique si vivió alguna de las siguientes situaciones por parte del personal de la unidad o clínica VICITS Si su respuesta es si, especificar para cada ítem donde fue.**

**A: Unidad de Referencia o Consulta**

**B: Clínica VICIT.**

Maltrato físico	1. Sí___ 2. No___ 3. No responde___
Maltrato emocional	1. Sí___ 2. No___ 3. No responde___
Trato desigual	1. Sí___ 2. No___ 3. No responde___
Actitud grosera/descortés	1. Sí___ 2. No___ 3. No responde___
Prepotencia	1. Sí___ 2. No___ 3. No responde___
Maltrato a acompañantes/ familiares	1. Sí___ 2. No___ 3. No responde___
Falta de respeto a su intimidad	1. Sí___ 2. No___ 3. No responde___

**2. Como califica la calidad de atención brindada en la clínica VICITS?**

Muy Bueno:\_\_\_ Bueno:\_\_\_ Regular:\_\_\_ Malo:\_\_\_ Muy Malo:\_\_\_

**3. ¿Cómo considera la atención brindada por el personal de salud que lo atendió en la clínica?**

Muy Bueno:\_\_\_ Bueno:\_\_\_ Regular:\_\_\_ Malo:\_\_\_ Muy Malo:\_\_\_

**4. ¿Cómo evalúa la comodidad de las instalaciones en los siguientes lugares?**

Sala de espera	Cómodo___	Incómodo___
Consultorio	Cómodo___	Incómodo___
Baños	Cómodo___	Incómodo___

**5. ¿Y la higiene?**

Sala de espera	Buena___	Regular___	Mala___
Consultorio	Buena___	Regular___	Mala___
Baños	Buena___	Regular___	Mala___

**6. ¿Cómo se siente en cuánto al tiempo de espera para la consulta?**

Muy Satisfecho:\_\_\_ Satisfecho:\_\_\_ Poco Satisfecho:\_\_\_ Nada Satisfecho:\_\_\_  
No responde:\_\_\_

**7. ¿Cómo se siente en cuánto al tiempo de la consulta?**

Muy Satisfecho:\_\_\_ Satisfecho:\_\_\_ Poco Satisfecho:\_\_\_ Nada Satisfecho:\_\_\_  
No responde:\_\_\_

**8. ¿Cómo se siente en cuanto al tiempo de espera para la respuesta de los resultados de laboratorio?**

Muy Satisfecho:\_\_\_ Satisfecho:\_\_\_ Poco Satisfecho:\_\_\_ Nada Satisfecho:\_\_\_  
 No responde:\_\_\_

**9. Para cada uno de los aspectos que se le mencionarán y de acuerdo con las respuestas que se muestran en esta tarjeta, indique por favor: (Mostrar tarjeta 1)**

¿El médico le permitió hablar sobre su estado de salud	1. Muchísimo 2.Mucho 3.Poco 4.Nada 5.No Sabe
¿El médico le explicó sobre su estado de salud?	1. Muchísimo 2.Mucho 3.Poco 4.Nada 5.No Sabe
¿El médico le explicó el tratamiento que debe seguir?	1. Muchísimo 2.Mucho 3.Poco 4.Nada 5.No Sabe
¿El médico le explicó los cuidados que debe seguir?	1. Muchísimo 2.Mucho 3.Poco 4.Nada 5.No Sabe
¿La información que le dio el médico fue clara?	1. Muchísimo 2.Mucho 3.Poco 4.Nada 5.No Sabe

**10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los resultados obtenidos de su consulta médica?**

Muy Satisfecho:\_\_\_ Satisfecho:\_\_\_ Poco Satisfecho:\_\_\_ Nada Satisfecho:\_\_\_

No responde:\_\_\_

**11. ¿Qué tanto le resolvieron el problema de salud por el que consultó?**

1. Muchísimo 2.Mucho 3.Poco 4.Nada 5.No Sabe

**12. ¿Qué tanto coincide la forma en que le resolvieron el problema con lo que usted esperaba?**

1. Muchísimo 2.Mucho 3.Poco 4.Nada 5.No Sabe

**13. ¿Desearía que lo atendieran mejor?**

1. Sí\_\_\_ 2. No\_\_\_ ¿Por qué?\_\_\_\_\_

**14. ¿Regresaría a la Clínica para seguir sus controles médicos según lo establecido por el médico?**

1. Sí\_\_\_ 2. No\_\_\_ ¿Por qué?\_\_\_\_\_

**15. ¿Recomendaría la Clínica VICITS a sus conocidos?**

1. Sí\_\_\_ 2. No\_\_\_ ¿Por qué?\_\_\_\_\_

## **TARJETA 1**

**1. Muchísimo 2. Mucho 3. Poco 4. Nada 5. No Sabe**

## **TARJETA 2**

**1. Muy Bien 2. Bien 3. Regular 4. Mal 5. Muy Mal**

## ANEXO 4

### CARTA DE APROBACIÓN AL DIRECTOR DE UCSF PUERTO LA LIBERTAD

San Salvador, 26 de mayo del 2014

Estimado Dr. Julio Otmaro Romero  
Director de UCSF Puerto de La Libertad  
Presente:

Reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en sus labores diarias y muchas bendiciones

Nos dirigimos hacia usted para solicitarle permiso para revisión de expedientes y entrevista a los pacientes de la clínica de vigilancia en centinela de infecciones de transmisión sexual (VICITS) para la realización de investigación que es parte del trabajo de graduación de la Universidad Nacional de El Salvador (UES) que tiene como objetivo de evaluar la calidad de atención médica y servicios de apoyo que se brinda a los usuario en dicha clínica. Esperando una respuesta favorable ante dicha petición.

De antemano muchas gracias.

Katya G. Alemán Martínez F. \_\_\_\_\_  
Brenda L. Ángel Merino F. \_\_\_\_\_  
Diana M. Calderón Chávez F. \_\_\_\_\_

## ANEXO 5

### Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

Por este medio manifiesto:

Que he sido informada por los médicos en año social que realizan la encuesta sobre los detalles, riesgos y beneficios; comprendo y estoy satisfecho con la información recibida contestándome a todas las preguntas que he considerado conveniente que me fueran aclaradas.

En consecuencia, doy mi consentimiento para la realización sobre la encuesta de la calidad de atención en salud en los usuarios de las clínicas de Vigilancia Epidemiológica de las Enfermedades de Transmisión Sexual (VICITS).

Por ello, autorizo a los médicos en año social, para llevar a cabo dicha encuesta.

Lo que firmo en: (Lugar y fecha)