

Marzo de 2013

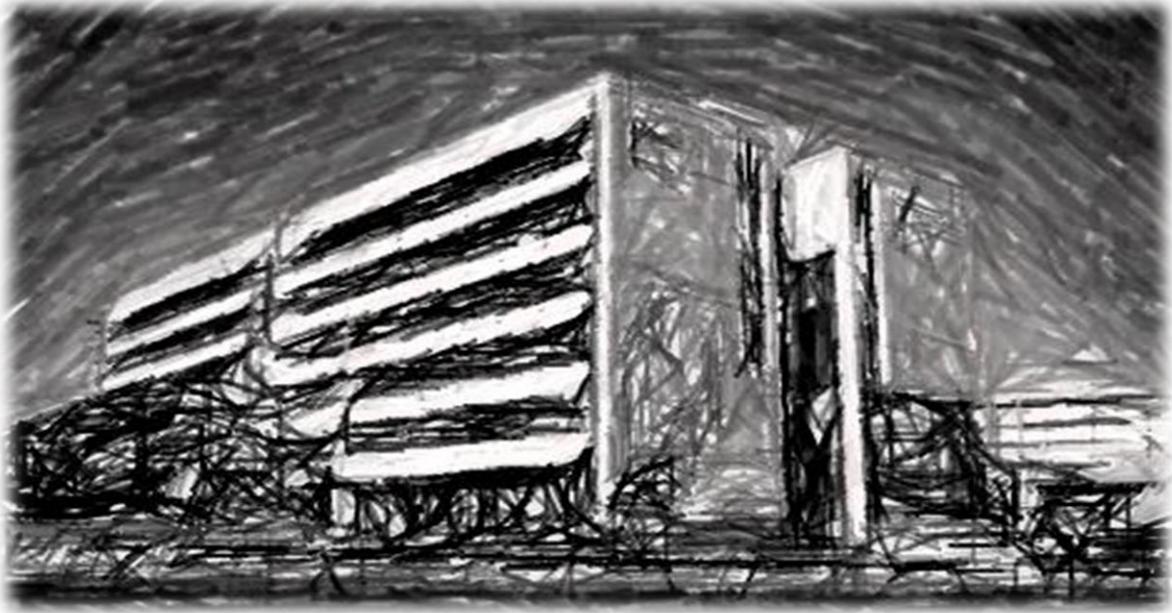
*Estudio Diagnóstico para Conocer la
Eficacia Social del Cobro de la Cuota de
Recuperación del Hospital Escuela
Universitario*

Tegucigalpa, M.D.C.



Impulsando participación ciudadana, transparencia y oportunidades sociales
Programa Implementado por Counterpart International y en colaboración de





Foro Nacional de Sida
Barrió Abajo, Calle Morelos N° 1320
Tegucigalpa, Honduras
Teléfono: 22 20 7003
Página web: www.forosida.hn

Textos: Tirza Maldonado
Marlin Oscar Ávila

Revisión y Edición: Unidad Técnica Foro Nacional de Sida

La presente publicación ha sido elaborada con el apoyo del Pueblo de los Estados Unidos de América a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido del mismo es responsabilidad del Foro Nacional de Sida y no necesariamente refleja el punto de vista de la USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

INDICE

I.	Resumen Ejecutivo	9
II.	Introducción.....	11
III.	Descripción General del Hospital Escuela	14
IV.	Objetivo del Estudio Diagnostico	16
V.	Metodología utilizada en la elaboración del Estudio Diagnóstico.....	17
VI.	Hallazgos y Resultados	19
6.1	<i>Características generales de la Persona Derecho-Habiente de consulta externa.....</i>	<i>19</i>
6.1.1	<i>La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según sexo</i>	<i>19</i>
6.1.2	<i>La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según edad.....</i>	<i>20</i>
6.1.3	<i>La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según nivel educativo</i>	<i>20</i>
6.1.4	<i>La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según estado civil</i>	<i>21</i>
6.1.5	<i>La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según zona de procedencia y número de veces que ha acudido al Hospital Escuela Universitario.....</i>	<i>22</i>
6.2	<i>Características Generales de la Familia de las Personas Derecho-Habientes de consulta externa</i>	<i>23</i>
6.2.1	<i>La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según número de hijos</i>	<i>23</i>
6.2.2	<i>La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa que son cabeza de hogar</i>	<i>24</i>
6.2.3	<i>La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según rangos de ingreso mensual familiar</i>	<i>24</i>
6.3	<i>Ocupación de la Persona Derecho-Habiente de Consulta Externa</i>	<i>25</i>
6.3.1	<i>La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según la ocupación</i>	<i>25</i>
6.3.2	<i>La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según sector en que se desempeña</i>	<i>26</i>
6.3.3	<i>La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa con trabajo remunerado</i>	<i>26</i>
6.4	<i>Percepción General de la Persona Derecho-Habiente del Hospital Escuela</i>	<i>27</i>
6.4.1	<i>Percepción acerca de la función del Hospital Escuela</i>	<i>27</i>
6.4.2	<i>La Persona Derecho-Habiente de consulta externa, según forma de llegar al Hospital Escuela</i>	<i>28</i>
6.4.3	<i>Motivos de visita al Hospital Escuela</i>	<i>28</i>
6.4.4	<i>Percepción acerca de la facilidad para obtener la cita medica</i>	<i>29</i>

6.4.5	Percepción acerca de los horarios, tiempos de espera, ubicación y orientaciones recibidas	30
6.4.6	Percepción acerca de la persona más importante en el Hospital Escuela	32
6.4.7	Percepción acerca de lo que más le gusta del Hospital Escuela	32
6.4.8	Percepción acerca de lo que menos le gusta del Hospital Escuela	32
6.5	Percepción de la Persona Derecho-Habiente acerca de la Atención del personal médico y personal de enfermería.	33
6.5.1	Percepción acerca del trato recibido por el personal medico.....	33
6.5.2	Percepción acerca de los conocimientos del personal médico.....	33
6.5.3	Percepción acerca del nivel de confianza inspirada por el personal médico	34
6.5.4	Percepción acerca de la disponibilidad de privacidad en la consulta e interés demostrado por el personal médico.....	34
6.5.5	Percepción acerca de las explicaciones recibidas por el personal médico.	34
6.5.6	Percepción acerca de la atención del personal de enfermería y personal asistentes médicos.	35
6.6	Percepción de la Persona Derecho-Habiente acerca de la atención del personal no médico.	36
6.6.1	Percepción acerca del trato recibido en la entrada de las instalaciones ..	36
6.6.2	Percepción acerca del trato recibido por el personal administrativo	36
6.7	Percepción de la Persona Derecho-Habiente acerca de las Instalaciones	37
6.7.1	Percepción acerca de las instalaciones de la consulta externa	37
6.7.2	Percepción acerca del aseo y limpieza del Hospital Escuela	37
6.7.3	Percepción acerca de la seguridad mientras espera la atención	38
6.8	Percepción de la Persona Derecho-Habiente acerca de los cargos y cobros.....	38
6.8.1	Percepción acerca de los costos pagados sobre el servicio médico	38
6.8.2	Percepción acerca de los costos pagados versus atención recibida	39
VII.	Cuanto saben las Personas Derecho Habientes sobre la Cuota de Recuperación.....	40
	Antecedentes.....	41
	Marco Legal.....	41
	Aspectos Administrativos de la Cuota de Recuperación	42
	Aspectos Financieros de la Cuota de Recuperación	45
	Distribución del gasto de los Fondos de Recuperación.....	47
VIII.	Conclusiones y Recomendaciones.....	49
IX.	Bibliografía	53
X.	ANEXOS	54
	ANEXO 1	57

ANEXO 2	87
ANEXO 3	93
¿Saben qué se hace con la cuota de recuperación, en qué se gasta?.....	95
Le han informado sobre lo que se hace con el dinero. Su destino.	95
ANEXO 4	97

Siglas

GLOSARIO DE SIGLAS

BANADESA	Banco Nacional de Desarrollo Agrícola
BMQ	Bloque Médico Quirúrgico
BMI	Bloque Materno Infantil
CAI	Centro de Atención Integral
CESAMO	Centro de Salud Médico Odontológico
CESAR	Centro de Salud Rural
CR	Cuota de Recuperación
CSPRO	Sistema de Procesamiento de Censos y Encuestas
FOROSIDA	Foro Nacional de Sida
HEU	Hospital Escuela Universitario
IMPACTOS	Impulsando Participación Ciudadana, Transparencia y Rendición de Cuentas
SIDA	Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida
SS	Secretaría de Salud
TDA	Tasa de Desempleo Abierto
UNAH	Universidad Nacional Autónoma de Honduras
UPM	Unidades Primarias de Muestreo
UPS	Unidades Productoras de Servicios
USAID	Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
VIH	Virus de Inmunodeficiencia Humana

I. Resumen Ejecutivo

El presente Estudio Diagnóstico tiene como objetivo principal analizar la administración de los fondos de la cuota de recuperación por consulta externa en el Hospital Escuela Universitario (HEU) y conocer el nivel de satisfacción que tienen las Personas Derecho-Habientes sobre los servicios prestados por el Hospital Escuela Universitario.

Por cuota de recuperación, se entiende el valor en dinero efectivo que debe pagar la Persona Derecho-Habiente en función de su capacidad económica por los servicios de salud que recibe.

En la realización de dicho Estudio Diagnóstico, la metodología empleada combinó las técnicas cualitativas con las cuantitativas; apoyándose en técnicas estadísticas para exponer gráficamente los hallazgos encontrados a partir de los instrumentos utilizados a lo largo del Estudio Diagnóstico.

Entre los principales hallazgos enumeramos los siguientes:

- El Estudio Diagnóstico da cuenta del nivel de percepciones que la Persona Derecho-Habiente tiene sobre los servicios de la consulta externa, enfocándose sobre la calidad de los servicios recibidos.
- Asimismo se resalta el análisis sobre el pago de la cuota de recuperación sobre consulta externa que recibe el Hospital Escuela Universitario. En este segundo aspecto, el Estudio Diagnóstico recoge el nivel de percepción de la Persona Derecho-Habiente sobre los cargos de facturación, los costos que paga por el servicio médico, la relación del pago con el servicio recibido, el grado de conocimiento que las Personas Derecho-Habientes tienen sobre la cuota de recuperación.
- Entre los hallazgos vinculantes al uso y destino de la cuota de recuperación por consulta externa se evidencia que la misma contribuye en un diez por ciento a los costos del Hospital, sin embargo la eficiencia y calidad de su utilidad es importante.
- El Estudio Diagnóstico sobre la cuota de recuperación puso de manifiesto los procesos y factores que acompañan al uso y destino de la misma. Da cuenta desde los antecedentes, su marco legal, aspectos administrativos que están a la base.

El Estudio Diagnóstico logró completar entre el mes de diciembre de 2012 y marzo del 2013, información más fehaciente sobre los procesos administrativos que internamente realiza el Hospital Escuela Universitario, destacando entre estos los siguientes hallazgos:

- El proceso administrativo que se sigue desde la recepción de los fondos está determinado en un diagrama de flujo.
- La cuota de recuperación abarca los siguientes servicios: atención médica, medicamentos, exámenes, intervenciones quirúrgicas y atención especializada.
- La existencia de la estructura administrativa y el personal adscrito a la misma, los turnos establecidos, las cajas receptoras para el pago de la cuota que se cobra en el área de Caja y Pagaduría, salvo la Caja del Centro de Atención Integral donde se atiende a las personas que viven con la infección por VIH.
- Existen dos cuentas bancarias separadas donde se depositan las cuotas recuperadas, son Banadesa y Davivienda. La primera resguarda los fondos

recuperados por todas las atenciones que se realizan en el Hospital, y la segunda recibe los fondos recuperados en el Centro de Atención Integral.

- El Hospital Escuela al 31 de diciembre del 2012 reportó en la cuenta de Banadesa la cantidad de L 4,656,298.26 y Davidienda reportó la cantidad de L 3,741,919.48.

Es importante mencionar que entre las debilidades encontradas, se evidencia la falta de aplicación en algunos casos de los procedimientos administrativos establecidos.

No hay concordancia entre el uso y destino que debe tener la cuota, si nos apegamos al reglamento para la administración de los fondos recuperados.

En los últimos dos años se evidenció un gasto desproporcionado entre los fondos destinados al servicio médico, quirúrgico, medicamentos y laboratorio clínico. Desbalance que no contribuye al uso de la cuota de recuperación dirigida a satisfacer las necesidades de las Personas Derecho-Habientes.

El Estudio Diagnóstico realizado expone un conjunto de realidades que al hacer un análisis más profundo, podría contribuir a la reorganización de la conducción administrativa del Hospital Escuela Universitario, fortaleciendo sus mecanismos internos para la rendición de cuentas y una apertura a la auditoría social, con el propósito de alcanzar el nivel de calidad en los servicios y el bienestar de las Personas Derecho-Habientes que se espera de dicha instancia hospitalaria.

II. Introducción

El Foro Nacional de Sida es una instancia de participación multisectorial creada para apoyar y facilitar los esfuerzos, programas, proyectos y actividades que el pueblo de Honduras realiza en torno a la situación del VIH y Sida. Se constituye como una plataforma de interlocución de la sociedad civil hondureña, que realiza acciones de incidencia política, promueve el bienestar, la salud y la prevención del VIH y Sida, ofreciendo una amplia participación a los grupos de personas que viven con la infección por VIH y aquellas afectadas por la epidemia. El Foro Nacional de Sida tiene como objetivo principal, contribuir a la respuesta nacional integral ampliada a través de la promoción del bienestar y la salud, con la activa participación de la sociedad civil, para incidir en la disminución del impacto del VIH y Sida en los ámbitos socio-económico y culturales, bajo un Enfoque de Derechos.

El Programa Impactos, busca mediante iniciativas lideradas por la sociedad civil, mejorar procesos y transparencia de la gestión pública, así como también promover la participación e inclusión ciudadana en los procesos y asuntos públicos.

En el interés de ambas organizaciones, el 26 de mayo de 2012, el Foro Nacional de Sida y el Programa Impactos, firmaron un acuerdo para el financiamiento y ejecución del proyecto *"Auditoría social al uso de los fondos obtenidos por el cobro de la cuota de recuperación por servicios externos de salud en el Hospital Escuela"*, el cual tiene como objetivos principales: a) determinar, mediante un proceso de auditoría social, la eficacia social de la política de cobro de la cuota de recuperación, b) conocer el comportamiento ético de las y los servidores públicos en el uso de los fondos percibidos y c) fortalecer las capacidades de la sociedad civil en este tipo de intervenciones.

La realización del proyecto en su conjunto se llevó mediante un proceso de acercamiento con las autoridades del Hospital Escuela, la Secretaría de Salud y Universidad Nacional de Honduras contándose con acuerdos escritos al respecto.

En el presente Estudio Diagnóstico se analizan las percepciones que tienen las Personas Derecho-Habientes de los servicios de la consulta externa del Hospital Escuela respecto a la calidad de la atención recibida; asimismo, se identifican las dimensiones del concepto que representa un mayor peso para la población y se distinguen aquellas características socioeconómicas que explican las variaciones de dicha percepción, definida ésta como una medida de resultado. La percepción de un mismo trato en un mismo problema de salud puede variar de un estrato social a otro.

El esquema de análisis estadístico aplicado en esta investigación se realizó entre las variables comprendidas e incluidas en las boletas de encuesta. El análisis sobre la eficacia social del cobro de la cuota de recuperación del Hospital Escuela Universitario se hizo a partir de la documentación e información obtenida posteriormente al análisis estadístico social.

La investigación estadística parte de una encuesta estructurada realizada mediante entrevistas directas a las Personas Derecho-Habientes demandantes del servicio de consulta externa del Hospital Escuela Universitario, mayores de 18 años y seleccionadas mediante un Marco Muestral, conformado por el número de atenciones de consulta

externa del Bloque Médico Quirúrgico (B.M.Q.) y el Bloque Materno Infantil (B.M.I.)¹
Para medir la dimensión de resultado, se seleccionaron dos indicadores:

1. Percepción general de la calidad de la atención en consulta externa.
2. Análisis de documentación secundaria y entrevistas con funcionarios del HEU, lo que nos permite un aproximado sobre eficiencia y la eficacia social del cobro de la Cuota de Recuperación que pagan las Personas Derecho-Habientes.

Por la no existencia de estándares nacionales oficiales sobre la calidad de atención hospitalaria a los cuales referirse como parámetros de medida, se trabajó bajo el supuesto que la Persona Derecho-Habiente tiene sus propios parámetros para juzgar la calidad de atención con los que fueron atendidos en sus visitas al Hospital Escuela Universitario. Esto exige considerar la relatividad existente en la percepción manifiesta, según el estrato social de la persona entrevistada. También se incluye la relatividad del tiempo entre la Persona Derecho-Habiente en consulta externa con la persona interna, cuando la persona de consulta externa llega al HEU asumiendo que va a salir el mismo día u hora en que llega. La persona interna tiene una expectativa distinta en su tiempo de atención, puesto que desde su internado sabe que puede pasar un día o hasta dos meses, dependiendo de su patología² en dicho centro hospitalario

El Foro Nacional de Sida conceptualiza la Eficacia Social bajo un Enfoque de Derechos que vinculado a la cuota de recuperación que aporta la Persona Derecho Habiente, este debe ser complementado con dos conceptos intrínsecamente relacionados como son la eficiencia y la transparencia en el uso de los mismos y el ámbito de redistribución de los servicios, contribuyendo a la calidad de vida, bienestar, protección y promoción del derecho a la salud de las personas que demandan servicios en el ente hospitalario. El concepto de eficacia social tiene a la base los principios de solidaridad y equidad, por consiguiente el concepto de eficacia social de la cuota de recuperación se traducirá al ámbito de satisfacción y calidad de vida de la persona derecho habiente bajo principios de inclusión y redistribución de beneficios.

El principal indicador, es decir, la percepción general de la calidad de la atención, se midió inicialmente con una escala tipo Likert (muy buena, buena, regular, mala y muy mala); adicionalmente se preguntaron los motivos de tal percepción mediante una lista pre-codificada. El método utilizado para dicha pre-codificación fue el listado libre, a fin de determinar el dominio conceptual de la calidad. Las preguntas fueron probadas con antelación a esta encuesta en la prueba piloto, lo que contribuyó para garantizar su validez metodológica.

La investigación cualitativa se cubrió mediante la conformación de tres grupos focales, realización de entrevistas a informantes claves del HEU, obtención y revisión de documentación de la administración general, como de los comentarios obtenidos en reuniones con los servidores públicos del mismo Hospital. De esta manera se logró conocer las percepciones; y a veces contrastarlas entre las Personas Derecho-Habientes de consulta externa, y la que tiene la persona interna, especialmente sobre la calidad de atención. Se observan algunas diferencias positivas en el manejo administrativo de los fondos de recuperación entre la nueva administración de la UNAH y la administración de la Secretaría de Salud.

¹Bloque Médico Quirúrgico (B.M.Q.) y Bloque Materno Infantil (B.M.I)

² Licda. Raquel Rivera, enfermera de Ginecología

La información resultante de este Estudio Diagnóstico permitirá, a la ciudadanía, a las autoridades del Hospital Escuela Universitario, al Foro Nacional de SIDA y al Programa IMPACTOS, conocer sobre la administración y eficacia social del cobro de la cuota de recuperación y los niveles de satisfacción expresado por las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa del Hospital Escuela. Lo más importante de esto es que, esperamos hacer un aporte significativo al conocimiento que las autoridades del Hospital Escuela Universitario tienen de su propia institución, de manera que las decisiones que actualmente toman para el mejoramiento institucional sean las mejores.

III. Descripción General del Hospital Escuela

El Hospital Escuela Universitario es el mayor centro asistencial de salud del país, y al que asiste un buen número de población pobre. La recepción de Personas Derecho-Habiente inicia el 19 de marzo de 1979, y se liga administrativamente al Hospital Materno Infantil. Además del ingreso asignado con los fondos del Presupuesto General de la República, recibe ingresos del cobro de la Cuota de Recuperación por consulta externa coadyuvando al fortalecimiento de la respuesta a las demandas en salud de la población hondureña. El Hospital Escuela Universitario de acuerdo a los servicios médicos que presta está constituido por dos grandes bloques o áreas:

- 1. Bloque Materno Infantil.**
- 2. Bloque Médico Quirúrgico.**

Se brindan los servicios médicos siguientes:

- **Emergencia:** Consiste en atención a las Personas Derecho-Habientes en estado crítico a través de atención médico quirúrgico, así como la valoración a mujeres embarazadas y atención de parto y especialidades para niños/as y personas adultas; estos servicios son las 24 horas del día, los 365 días del año.
- **Consulta externa:** Consiste en atender a la Persona Derecho-Habiente en servicios médicos especializados según sintomatología clínica, que dependiendo de la evaluación o el diagnóstico clínico puede pasar a ser internada.
- **Hospitalización:** Consiste en remitir para su internación a la persona Derecho-Habiente sea por consulta externa o emergencia, atendiendo las diferentes enfermedades diagnosticadas a las personas Derecho-Habientes.
- **Cirugía:** Consiste en un trabajo profesional especializado que requiere el diagnóstico y tratamiento médico e intervenciones quirúrgicas selectivas o de emergencia, cuyo fin principal es brindar asistencia médica a las personas Derecho-Habiente hasta su restablecimiento.

El Hospital Escuela Universitario es calificado como el principal centro de atención especializada del país. Cuenta con 1,004 camas censables y 148 no censables para un total de 1,152 camas, 26 salas del BMQ y 23 del BMI, para un total de 49, atiende un total de 6 especialidades y 49 sub-especialidades, atendándose anualmente en promedio 250,000 consultas externas y 240,000 emergencias. Atiende un promedio de 1,350 Personas Derecho-Habientes diariamente, durante tres turnos las 24 horas de cada día del año; el primer turno de las 7:00 a las 13:00 horas, es de mayor atención médica. Con esa cantidad diaria, tiene un acumulado de 492,750 pacientes por año y si se estimara un costo por paciente de L. 3,000.00 por paciente como promedio, se tendría un costo anual de L.1,478,250,000.00. Esto no incluye, desde luego los costos que la Persona Derecho-Habiente tiene por su parte, los que podrían llegar a ser muy altos. Si se recibe del Gobierno Central L. 1,348,000,000.00 al año, se estaría operando con un déficit de L. 130, 250,000.00 anuales. Si al fondo de contrapartida ingresan L. 17,000,000.00, aún tendremos un déficit de L. 133,250,000.00. Estas son estimaciones que faltaría precisar, pero no se tienen todavía los datos sobre costos. Estos se deben extraer de un estudio

más preciso con las muchas variables que hay en cuanto a la cantidad, trauma y calidad de atención de la Persona Derecho-Habiente. Mientras un parto le cuesta un promedio de L.395.00 una cirugía le cuesta un promedio de L.1, 500.00. ³ Desde luego, habría que incluir la ayuda de organizaciones filantrópicas y algunas ayudas bilaterales de países amigos, y ahora, habría que determinar cuánto aporta la UNAH también, para lograr cubrir ese déficit."

Hasta el 2012 se encontraban laborando 41 profesionales en Medicina General permanente y 24 por contrato. Tenía 282 profesionales en Medicina de Especialidad permanentes y 51 por contrato. Profesionales en Odontología eran 10 y 1 por contrato. Profesionales en Microbiología eran 37 permanentes. Profesionales Fisioterapeutas eran 3, profesionales en Química y Farmacia 13 permanentes y 2 por contrato; 220 profesionales Enfermería permanentes y 3 por contrato; 797 personas laborando como auxiliares de enfermería permanentes y 44 por contrato; profesionales Técnicos Anestesiólogos eran 35 permanentes; personal Técnico en Rayos X eran 60 permanentes y 1 por contrato; personal Técnico en Laboratorio eran 86 permanentes y 10 por contrato; personal Técnico Instrumentalista Quirúrgico eran 109 permanentes; el personal administrativo sumaba 768 permanentes y 256 por contrato. Esto nos da un total de 2,458 personas servidoras públicas permanentes y 395 por contrato. Según datos de la Jefatura de Recursos Humanos⁴, en marzo de 2013 se contabilizan 2,600 personas empleadas en el Hospital, sin embargo, hay personal que está registrado en la UNAH, que depende de esa administración y labora actualmente en el Hospital Escuela.

³ Según estimaciones del HEU, se invierte L.5, 000.00 por día por Derecho-Habiente ingresado

⁴ Licda. Diana Ponce, 19 de marzo de 2013

IV. Objetivo del Estudio Diagnostico

El presente Estudio Diagnóstico tiene como objetivo, medir la eficacia social⁵ del cobro de la Cuota de Recuperación que pagan las Personas Derecho-Habientes por consulta externa de las atenciones en salud y conocer los niveles de satisfacción del servicio prestado por el Hospital Escuela Universitario, con miras a encontrar aspectos fundamentales para una Auditoría Social dentro del proyecto que ejecuta el Foro Nacional de Sida y para enriquecer el conocimiento de las autoridades mismas del HEU. Además de los aspectos generales de las Personas Derecho-Habientes, sobre su familia y ocupación, abordará las percepciones sobre la atención prestada por el personal médico y no médico, instalaciones y sobre los cargos y cobro de los servicios recibidos, entre otros.

Proceso antes del desarrollo del Estudio Diagnostico:

Reunión con autoridades FOROSIDA

El primer paso consistió en reuniones con autoridades del Foro Nacional de Sida con el fin de abordar aspectos técnicos y administrativos. Entre éstos, el plan de trabajo, las características de la muestra, las variables de la investigación, las etapas del proceso investigativo, el probable cronograma de actividades y los aspectos contractuales y administrativos para el Estudio. Posteriormente, se llevaron a cabo más reuniones de carácter informativo y de discusión de aspectos técnicos que modificaban de alguna manera la propuesta original.

Metodología utilizada en la elaboración del Estudio Diagnóstico por la naturaleza del mismo se aplican metodologías cualitativas y cuantitativas, contando con un fuerte apoyo estadístico para procesar la información obtenida. De esa manera podemos señalar el alcance y análisis que acompañó el proceso investigativo del Estudio Diagnóstico realizado.

Alcance y análisis de la investigación

Los resultados de la investigación se analizaron tomando en cuenta los indicadores subjetivos que tiene en cuenta la satisfacción de la Persona Derecho-Habiente atendida, es decir el nivel de aceptación de las Personas Derecho-Habientes basado en criterios de validez y desde una perspectiva estadística por grupos relacionados con la temática del diagnóstico.

⁵Eficacia Social con un enfoque de derechos y vinculado a la cuota de recuperación que aporta la Persona Derecho-Habiente. Este debe ser complementado con dos conceptos intrínsecamente relacionados como son la eficiencia y la transparencia en el uso de los mismos y el ámbito de redistribución de los servicios, contribuyendo a la calidad de vida, bienestar, protección y promoción del derecho a la salud de las personas que demandan servicios en el ente hospitalario. Foro Nacional de SIDA

V. Metodología utilizada en la elaboración del Estudio Diagnóstico

1. Definición de la muestra

La muestra fue definida en función de un Marco Muestral conformado por el número de atenciones de consulta externa de B.M.Q. y de B.M.I; el mismo permitió definir las Unidades Primarias de Muestreo (UPM), con ello fue construido un universo amplio, lo que facilitó la obtención de datos representativos a nivel de atenciones por rangos de edad; sexo, niveles de ingreso, nivel educativo, zona de procedencia de las Personas Derecho-Habientes, entre otros.

El diseño utilizado estuvo basado en un muestreo estratificado y polietápico de conglomerados, es decir, el diseño de la muestra se hizo en más de una etapa de selección. En resumen, se puede decir que el proceso de selección de la muestra fue aleatorio y bietápico. Se realizó de forma sistemática y proporcional al tamaño de la UPM. Es así como en una primera etapa se seleccionaron UPM's y luego de seleccionar las UPM's al interior de ellas se seleccionó el número de Personas Derecho-Habientes que fueron objeto de la entrevista.

Se tomó como nivel de confianza el 90% y un error muestral de 5%, siendo representativa para cada uno de los bloques en que se divide las atenciones de consulta externa del Hospital Escuela Universitario.

2. Elaboración de la boleta

Fue elaborada la boleta de campo de acuerdo al requerimiento de información. La boleta fue construida desde lo general a lo particular dividida por secciones. Los aspectos más sobresalientes de la boleta hacen referencia a: 1) Datos Generales de la Persona Derecho-Habiente, 2) Información Familiar, 3) Ocupación de la Persona Derecho-Habiente del Hospital Escuela, 4) Percepción General de la Persona Derecho-Habiente del Hospital Escuela, 5) Percepción sobre la atención del personal médico, 6) Percepción sobre la atención del personal de enfermería y de asistencia médica, 7) Percepción sobre la atención del personal no médico, 8) Percepción sobre las instalaciones, 9) Percepción sobre los cargos y cobro, 10) Apreciaciones Generales. Ver Anexo 2.

3. Levantamiento de la información cuantitativa

El levantamiento de la información se llevó a cabo a través del personal de campo con conocimiento y experiencia en levantamiento de datos. El personal fue distribuido en la consulta externa tanto del Bloque Materno Infantil, como del Bloque Médico Quirúrgico del Hospital Escuela Universitario. El período para el desarrollo de esta actividad fue de cinco días, comprendidos del 3 al 7 de diciembre del 2012.

4. Procesamiento de la información

En el procesamiento de la información se llevaron a cabo varias actividades, entre ellas: a) **Revisión de la información:** fueron revisadas las boletas diligenciadas en campo, con el propósito de verificar su cantidad y la calidad de los datos levantados, b) **Programa de captura:** en forma paralela se elaboró el programa de captura de la información utilizando el Sistema de Procesamiento de Censos y Encuestas (CSPRO); d) **Digitación de la información:** la información de campo fue digitada en forma simultánea al proceso de recolección de los datos, contratándose también personal

con experiencia en esta actividad; e) **Limpieza de la información:** la información contenida en la base de datos se sometió a un proceso de revisión, verificación y corrección de errores. Este proceso consistió en la identificación y corrección de los datos extremos de la información por medio de la definición de coeficientes máximos permisibles, tomando como referencia el dato promedio del bloque (BMQ y BMI) a que pertenecía la boleta; f) **El proceso de análisis** de la salida de la información fue realizado, utilizando el programa estadístico informático SPSS.

5. Análisis de la consistencia interna y externa de la información

Al finalizar el proceso de limpieza de la base de datos, fueron generados los cuadros preliminares de información. Se realizó el análisis de consistencia interna de los resultados entre los cuadros preliminares, esto permitió verificar que el resultado de determinada variable sea el mismo en todos los cuadros en donde debe aparecer dicho dato.

6. Cuadros de salida

Se generaron 45 cuadros generales de la información, que hacen referencia a los resultados de las variables en estudio, desagregadas según departamento, zona, rangos de edad, rangos de ingreso, nivel educativo, entre otros. Estos cuadros forman parte del Anexo 1, del presente Estudio Diagnóstico.

7. Conformación de base de datos

De acuerdo a los términos de referencia de la consultoría, se conformó la base de datos y su respectivo diccionario para entrega al Foro Nacional de Sida.

8. Informe técnico

Como parte final de la consultoría, se elaboró el informe técnico, conteniendo los resultados estadísticos, el análisis y los procedimientos metodológicos aplicados en las diferentes etapas de la investigación.

El proceso metodológico se complementó con la información obtenida a través de tres grupos focales; uno con representantes del grupo de Auto-apoyo, el segundo con representantes del grupo de personas con capacidades especiales y el tercero con Personas Derecho-habientes de diferentes patologías internadas en el Hospital.

De igual forma, fueron visitados informantes claves, pertenecientes a personal del Hospital, a fin de obtener información relacionada con la administración de la cuota de recuperación.

En una segunda fase del estudio, se tomaron los informes que proporcionó el HEU, entre diciembre de 2012 y marzo de 2013, sobre la parte financiera de los fondos de recuperación y otros sobre el funcionamiento del mismo Hospital en general, para completar la información y el análisis.

VI. Hallazgos y Resultados

6.1 Características generales de la Persona Derecho-Habiente de consulta externa

6.1.1 La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según sexo

La participación de las mujeres derecho-habientes de consulta externa del HEU es mayoritaria. En términos generales, los resultados indican que el 61.8% de las personas que asisten a la consulta son del sexo femenino, el 38.2% son del sexo masculino. No todos los rangos de edad observan el mismo nivel de participación de la mujer en la consulta externa del HEU. Los niños menores de 12 años presentan niveles superiores, al expresar el 18.4 del total y las niñas con esa edad constituyen el 16.8%. Estos resultados evidencian que la mujer presenta mayores problemas de salud después de los 12 años de edad.

Cuadro 1						
Personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU por sexo, según rangos de edad						
Grupos de Edad	Sexo de las personas Derecho-Habiente					
	Total		Hombre		Mujer	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	359	100.0	582	100.0
Menores de 5 años	155	16.5	84	23.4	71	12.2
De 5 - 12 años	176	18.7	89	24.8	87	14.9
De 13 -18 años	139	14.8	62	17.3	77	13.2
De 19 - 30 años	84	8.9	21	5.8	63	10.8
De 31 - 45 años	100	10.6	24	6.7	76	13.1
De 46 - 60 años	164	17.4	39	10.9	125	21.5
De 61 y más	123	13.1	40	11.1	83	14.3

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de los Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Los resultados de la encuesta realizada a una muestra de población de 941 Personas Derecho-Habientes del servicio de consulta externa del HEU, por rangos del ingreso familiar dan una participación femenina mayoritaria en todos los rangos de ingreso, siendo en este caso, el rango de ingresos familiares menores a L. 5,500 los de mayor participación de la mujer en la consulta externa del HEU, registrando el 46.4%; mientras que las Personas Derecho-Habientes del sexo masculino en ese mismo rango de ingreso, representan el 30%. Comparando ambos resultados, puede decirse que los hogares de las mujeres derecho-habientes de consulta externa en el HEU, reporta mayores niveles de pobreza.

Asimismo, los resultados del Estudio Diagnostico indican que el 94.8% de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa del HEU, provienen de las zonas urbanas del país, en su mayoría proceden del departamento de Francisco Morazán en un 74.2%, en segundo lugar vienen del departamento de El Paraíso, en un 7.0%. El detalle de los cuadros estadísticos, se presenta en el Anexo 1.

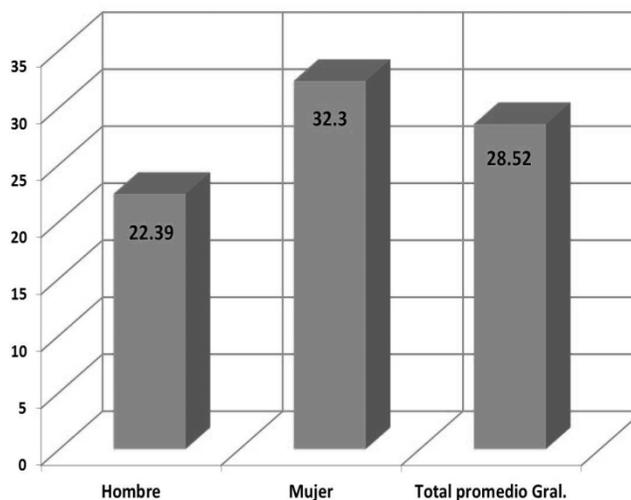
6.1.2 La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según edad

La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa del HEU tiene una edad promedio de 28 años. Esta edad varía bastante entre hombres y mujeres, ya que los hombres promedian 22 años y las mujeres de 32, marcándose una diferencia de aproximadamente 10 años.

Los resultados del Estudio Diagnóstico por consulta externa dio a conocer la eficacia social del cobro de la cuota de recuperación del HEU, según rangos de edad, registra un mayor número de Personas Derecho-Habientes del servicio

de consulta externa entre los cinco y doce años de edad, de 18.7% y el comportamiento es muy similar para las Personas Derecho-Habientes comprendidas entre los 46 y 60 años de edad, expresando un 17.4%. Ambos resultados indican que las edades más vulnerables de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa del HEU están entre menos de los 18 años y mayor de los 46 años de edad.

Gráfico 1: Edad promedio del paciente



La estructura porcentual de la población por edad resulta útil para visualizar la estructura poblacional en términos de envejecimiento poblacional, así como para conocer otras características de la población, tales como aquella en edad fértil, la económicamente activa, en edad escolar, entre otras. Suele ser calculado el porcentaje de personas de 60 años y más, 70 y más u 80 años y más, lo cual permite conocer aproximadamente la transición epidemiológica y el proceso de envejecimiento poblacional.

6.1.3 La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según nivel educativo

Los resultados del Estudio Diagnóstico registran que el 82.3% de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa del HEU, han cursado algún nivel de educación formal, se puede decir que saben leer y escribir, en tanto, que el 17.7% no han tenido la posibilidad de cursar algún nivel de educación, se puede deducir que no saben leer ni escribir. Estos datos señalan que el nivel de analfabetismo supera la media nacional (15%). El nivel educativo primario, es el que más han cursado las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa, representando el 53.7 del total de personas encuestadas. Los resultados expresan que un 2.5% ha cursado un nivel educativo superior, pero el 85.0% de estos, reporta ingresos mensuales de la familia menores a los L. 10,000.00.

Cuadro 2														
La Persona Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU igual o mayor a 5 años por nivel educativo, según rangos del ingreso mensual familiar														
Ingreso mensual de la familia	Nivel de escolaridad													
	Total		Ninguno		Pre escolar		Primaria		Secundaria		Técnico		Superior	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	786	100.0	100	100.0	30	100.0	422	100.0	199	100.0	15	100.0	20	100.0
Menos de L. 5,500	601	76.5	90	90.0	21	70.0	340	80.6	132	66.3	8	53.3	10	50.0
Entre L.5,500 y L.10,000	152	19.3	8	8.0	9	30.0	68	16.1	55	27.6	5	33.3	7	35.0
Entre L.10,000 y L.15,000	22	2.8	1	1.0	-	-	9	2.1	9	4.5	2	13.3	1	5.0
Más de L.15,000	5	0.6	-	-	-	-	2	0.5	2	1.0	-	-	-	5.0
NS-NR	6	0.8	1	1.0	-	-	3	0.7	1	0.5	-	-	1	5.0
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela														
1/Porcentaje por Columnas														

6.1.4 La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según estado civil

El estado civil indica la cualidad de las personas físicas, determinada por sus relaciones de familia, importantes y trascendentales en la vida de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa del HEU. Los resultados del Estudio Diagnóstico registran que el 48,2% de las Personas Derecho-Habientes expresaron estar solteras y solo un 25.0% de las encuestadas, señalaron poseer cónyuge. Independiente del estado civil, un 75.7% de las Personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa, indicaron poseer ingresos mensuales familiares, menores de L. 5,500.00. Sin embargo, un 0.5 % reportaron que en su núcleo familiar, poseen ingresos mayores a los L.15,000.00 por mes.

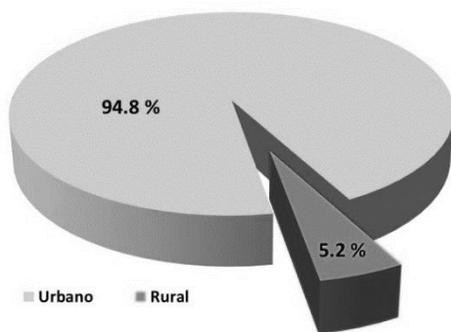
Cuadro 3											
La Persona Derecho-Habiente de los servicios de consulta externa del HEU, igual o mayor a 12 años por estado civil, según rangos de ingreso familiar											
Ingreso mensual de la familia	Estado civil										
	Total		Casado (a)		Soltero (a).		Unión Libre		Otros		
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	
Total	637	100.0	159	100.0	307	100.0	110	100.0	61	100.0	
Menos de L. 5,500	482	75.7	107	67.3	242	78.8	86	78.2	47	77.0	
Entre L.5,500 y L.10,000	127	19.9	46	28.9	50	16.3	22	20.0	9	14.8	
Entre L.10,000 y L.15,000	19	3.0	5	3.1	9	2.9	1	0.9	4	6.6	
Más de L.15,000	3	0.5	1	0.6	1	0.3	-	-	1	1.6	
NS-NR	6	0.9	-	-	5	1.6	1	0.9	-	-	
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela											
1/ Porcentaje por Columnas											

6.1.5 La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según zona de procedencia y número de veces que ha acudido al Hospital Escuela Universitario

- **Zona de procedencia**

La distribución de la población según ciertas características, entre ellas la zona de residencia en cuanto a urbanización o ruralidad, contribuye a describir las condiciones de vida de una población y puede discriminar problemas de salud y otros de naturaleza social y económica. La población urbana y rural, en términos de números absolutos, se utiliza como denominador para el cálculo de tasas de enfermedad, muerte y otros problemas de salud. El porcentaje de urbanización se utiliza con frecuencia en la construcción de indicadores sintéticos que intentan expresar nivel de vida y desarrollo de los asentamientos humanos.⁶

Gráfico 2. Zona de procedencia de los pacientes



En términos generales, los resultados del estudio diagnóstico indican que el 94.8% de las Personas Derecho-Habientes de los servicios de salud del HEU, residen en zonas urbanas y como consecuencia, el 5.2% proceden de la zona rural.

Si se analizan los datos por el departamento de procedencia, se observa que un 74.2% de las Personas Derecho-Habientes residen en el departamento de Francisco Morazán; donde el 95.0% expresaron tener su residencia en zonas urbanas. Lo que indica, que un 25,8% de personas que buscan asistencia en la consulta externa del HEU, provienen de los diferentes departamentos del país.

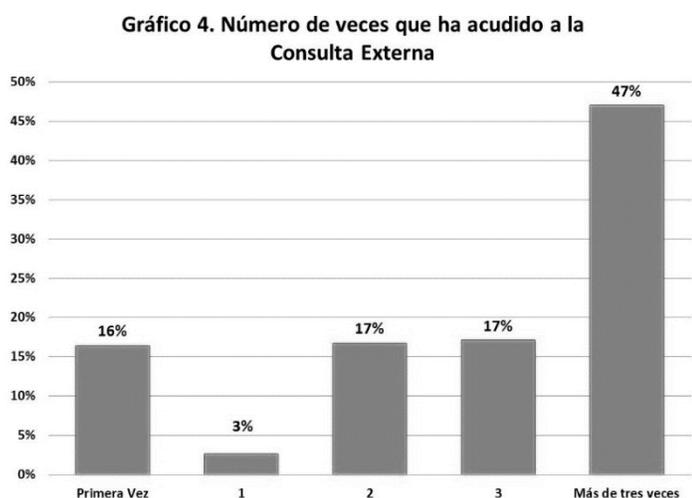
Gráfico 3. Departamento de procedencia de los pacientes



⁶Indicadores básicos para el análisis del estado de salud de la población, Dirección Nacional de Registros Médicos y Estadísticas de Salud. Ministerio de Salud Pública de Cuba

- **Número de veces que ha acudido a consulta en el Hospital Escuela**

El conocimiento de la distribución de la población derecho-habiente de la consulta externa según el número de veces que ha acudido en busca del servicio, permite



descubrir el nivel de conocimiento acerca del HEU y el origen de sus opiniones relacionadas con la calidad del servicio recibido. El Estudio Diagnóstico reporta que del total de personas entrevistadas, una de cada dos, ha acudido más de tres veces a solicitar los servicios de atención médica en la consulta externa y solo un 17.0% expresó que era su primera visita.

6.2 Características Generales de la Familia de las Personas Derecho-Habientes de consulta externa

6.2.1 La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según número de hijos

En términos generales, los resultados del Estudio Diagnóstico indican que de las Personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU con 12 años y más, el 35.8% no tienen hijos/hijas, lo que indica que un 64.2% si los tiene. Este dato muestra que seis personas de cada 10 que acude a la consulta externa son padres o madres de familia. Al consultarle el número de hijos/hijas, el 25.7% expresa tener seis y más hijos/hijas; solamente el 7.7% poseen un hijo/a, el 9.4% indican tener dos hijos/as, el 14.4% expresan ser padres o madre de familia de tres hijos/as.

Cuadro 4				
La Persona Derecho-Habientes, igual o mayor a 12 años de edad con hijos, según rangos del ingreso mensual familiar				
Ingreso mensual de la familia	Total		Con Hijos	
	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	637	100.0	409	100.0
Menos de L. 5,500	482	75.7	301	73.6
Entre L.5,500 y L.10,000	127	19.9	89	21.8
Entre L.10,000 y L.15,000	19	3.0	12	2.9
Más de L.15,000	3	0.5	3	0.7
NS-NR	6	0.9	4	1.0

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de los Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Al analizar dicha variable con relación a los rangos del ingreso mensual familiar, los resultados del Estudio Diagnóstico indican que del total de las Personas Derecho-Habientes que reportan ser padres o madres de familia, el 73.6% reporta un ingreso familiar menor a L. 5,500 por mes y un 21.8% reciben ingresos familiares menores a los L. 10,000.00 mensuales.

6.2.2 La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa que son cabeza de hogar

Del total de personas entrevistadas con doce años y más, el 64.2% son padres o madres de familia; de ellos, el 43.8% son cabeza de familia. Si se analiza el nivel de los ingresos de dichas familias; los resultados del estudio para conocer la eficacia social del cobro de la cuota de recuperación del HEU, muestra que el 77.1% poseen ingresos familiares menores a los L. 5,500.00 mensuales.

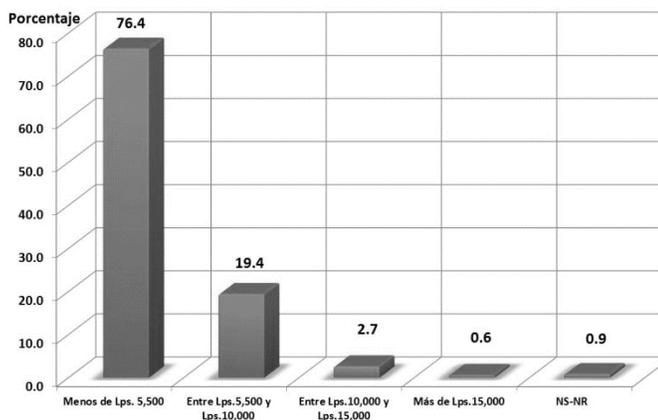
El 95.1% de las Personas Derecho-Habientes del servicio de consulta externa del HEU que son padres o madres de familia, reportan haber convivido con sus hijos/as desde su nacimiento, mientras que el 4.9% no han tenido la oportunidad de vivir con sus hijos/as.

Las familias que acuden a la consulta externa del HEU y que siempre han convivido con sus hijos/as, son muy pobres, porque el 73.8% de los entrevistados, reportan ingresos inferiores a los L. 5,500.00 por mes.

6.2.3 La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según rangos de ingreso mensual familiar

Las Personas Derecho-Habientes del servicio de consulta externa del HEU, son personas de bajos ingresos económicos. Del total entrevistado, un 76.4% reporta que en sus hogares tienen ingreso inferiores a los L. 5,500 mensuales; de ellos, el 60.8% son del sexo femenino y como consecuencia, el 39.2% son del sexo masculino. Asimismo, las Personas Derecho-Habientes dentro de dicho rango de ingresos familiares por mes, el

Gráfico 5. Ingreso familiar por mes de los pacientes



94.0% residen en las zonas urbanas del país y como consecuencia el 6% vienen de la zona rural. De igual forma, el mayor porcentaje residen en el departamento de Francisco Morazán, representado por el 74.0% del total de personas con los ingresos económicos más bajos. Esta situación es una realidad que no les permite acceder a los servicios privados de salud, por los altos costos de las consultas y medicamentos. Sin embargo, solo un 0.5% de los hogares, reciben ingresos superiores a los L. 15,000 por el mes.

Si se analizan los ingresos de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa con relación al nivel educativo, el Estudio Diagnóstico reporta que las personas entrevistadas con ingresos inferiores a los L. 5,500, el 56.6% han logrado cursar el nivel primario de la educación formal, mientras que el 15.0%, no tienen ningún nivel de escolaridad.

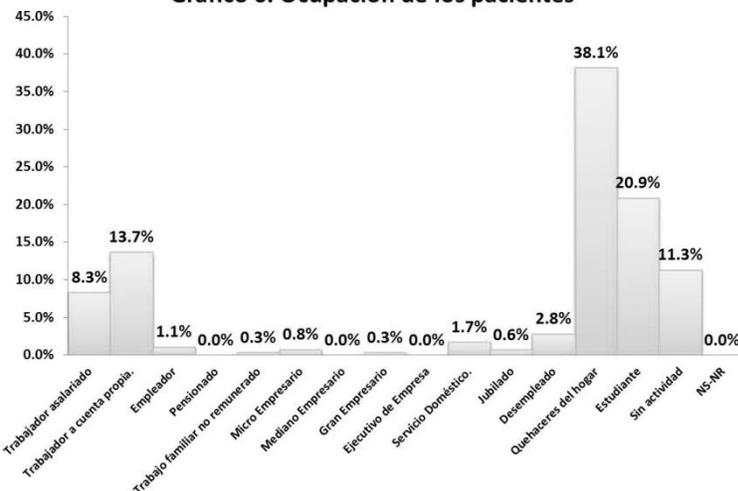
Ante una situación de esta naturaleza, la calidad en el servicio de consulta externa del HEU cobra importancia de primer orden, y de esa forma poder contribuir de alguna manera a mejorar la salud de las familias con bajos ingresos económicos y como consecuencia, impactar en forma positiva en la seguridad alimentaria, los ingresos de la población beneficiaria y en la oferta laboral para la economía del país.

6.3 Ocupación de la Persona Derecho-Habiente de Consulta Externa

6.3.1 La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según la ocupación

La ocupación de las Personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa, vistos como las funciones que desempeñan para ganarse el sustento, contribuye a conocer si ellas disponen de un trabajo, labor u ocupación.

Gráfico 6. Ocupación de los pacientes



En términos generales, los resultados del Estudio Diagnóstico

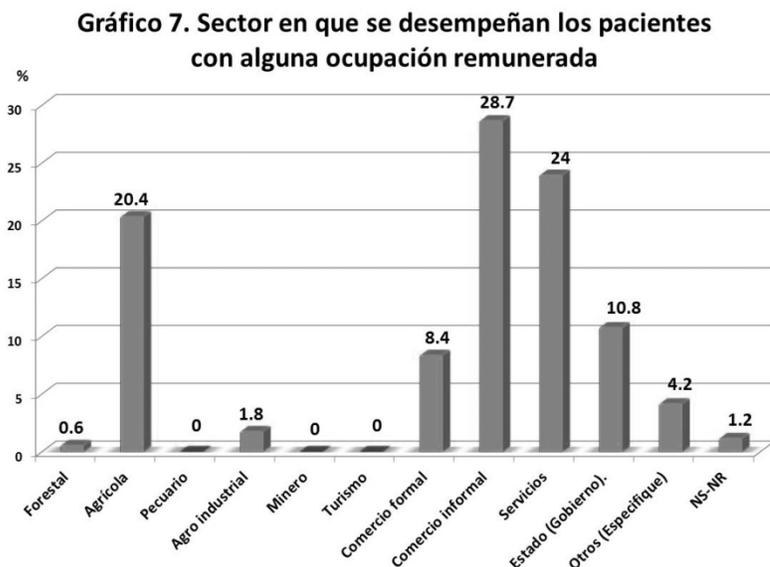
indican que el mayor número de Personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU, tienen como ocupación principal, los quehaceres del hogar, representando el 38.1% del total; de ellas el 57.6% han logrado alcanzar el nivel primario de la educación formal; le sigue en importancia, en un 20.9%, quienes estudian; de ellas el 54.9% se encuentran cursando el nivel medio de la educación formal; y en tercer lugar, en un 13.7%, quienes se dedican al trabajo por cuenta propia, de ellas, el 59.8% reportó haber alcanzado el nivel secundario.

Tanto las Personas Derecho-Habientes que se dedican a los quehaceres del hogar, como las que estudian y quienes reportaron trabajo por cuenta propia, forman parte de familias con escasos ingresos económicos, ya que el mayor porcentaje de personas reportó ingresos familiares menores a los L. 5,500.00 mensuales, con 78.6%, 76.7% y 72.4% respectivamente.

Si se analiza el tipo de ocupación con relación al departamento o zona de residencia, los resultados del Estudio Diagnóstico expresan que en el caso de las Personas Derecho-Habientes que se desempeñan en actividades o quehaceres del hogar, el 95.9% residen en zonas urbanas del país, pero el mayor porcentaje provienen del departamento de Francisco Morazán, con un 80.2% del total. En el caso de estudiantes y personas que trabajan por cuenta propia, se observa la misma tendencia presentada por las personas que se dedican a quehaceres del hogar.

Al cruzar dicha variable con la forma de llegar al HEU, los resultados indican que un 83.5% del total de estudiantes han llegado al Hospital por referencia de otro centro hospitalario, mientras que las Personas Derecho-Habientes que trabajan por cuenta propia, un 78.2% llegaron también por referencia de un centro de salud.

6.3.2 La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa, según sector en que se desempeña



Del total de Personas Derecho -Habientes de la consulta externa del HEU que expresaron algún tipo de trabajo u ocupación, el mayor porcentaje se desempeña en el sector del comercio informal, expresado por un 28.7% de las entrevistadas; un 24.0% indicó desempeñarse en el sector servicios y un 20.4% se ocupa dentro del sector agrícola.

Vale la pena resaltar que un 11.3% de las Personas Derecho-Habientes que asisten a la consulta externa del HEU, reportaron no tener actividad alguna; porcentaje muy elevado, tomando en cuenta que uno de los problemas del mercado laboral es el desempleo; el cual se mide con la Tasa de Desempleo Abierto (TDA).

Según el Instituto Nacional de Estadística, en mayo de 2010 las personas desempleadas en el país, representaban el 3.9% de la Población Económicamente Activa. El problema del desempleo es mayormente urbano, potenciado probablemente por la migración constante de personas del campo a la ciudad y la poca capacidad del mercado laboral para absorber esta fuerza de trabajo. Mientras la TDA urbana se estima en 6.4%, la rural es de 1.7%; el Distrito Central tiene la mayor tasa de desempleo 8.1%.⁷ Así que el 11.3% de personas desocupadas podría reflejar un crecimiento del desempleo actual o es porque el Hospital Escuela atrae a una mayor tasa de dicha población desocupada que la media nacional.

6.3.3 La Persona Derecho-Habiente de la consulta externa con trabajo remunerado

Esta variable contribuye a conocer si las Personas Derecho-Habientes, disponen de una actividad que les genere algún tipo de ingreso. En este sentido, el estudio reporta que el porcentaje de Personas Derecho-Habientes que reporta disponer de una actividad remunerada es bien bajo, el 21.2%. De ellas, el 19.3%, realizan actividades agrícolas; el 12.6%, se dedican al comercio y un 7.4%, se desempeñan como vendedores/as.

Los resultados anteriores demuestran que el 78.8% de la población derecho-habiente del HEU, es base de la reproducción de la fuerza de trabajo (amas de casa), fuerza laboral de reserva (desempleada) y en preparación para ingresar a la actividad económica (estudiantes).

⁷Según el Instituto Nacional de Estadística Honduras, Lomas del Guijarro, Edificio Plaza Guijarro, 5to piso

6.4 Percepción General de la Persona Derecho-Habiente del Hospital Escuela

6.4.1 Percepción acerca de la función del Hospital Escuela

Un criterio generalizado acerca de la función del Hospital es la de atender y buscar el bienestar de la salud a la población enferma, proporcionar un diagnóstico y tratamiento a quienes lo necesitan.

Un 86.0% de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa entrevistadas opinan que el Hospital Escuela es para curar las enfermedades de la población enferma; otro 10.0% opinan que el HEU es para beneficio de quienes trabajan en el Hospital y un 3.1% expresaron que la principal función del HEU es para beneficio de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH).

Al revisar los resultados según el nivel educativo de la Persona Derecho-Habiente, los resultados, indican que del total de Personas Derecho-Habientes que opinan que la función vital del HEU es para curar a la población enferma, el 43.6% han alcanzado el nivel primario de educación, el 21.0%, han logrado llegar a la secundaria; pero un 28.3% no tenían ningún nivel educativo.

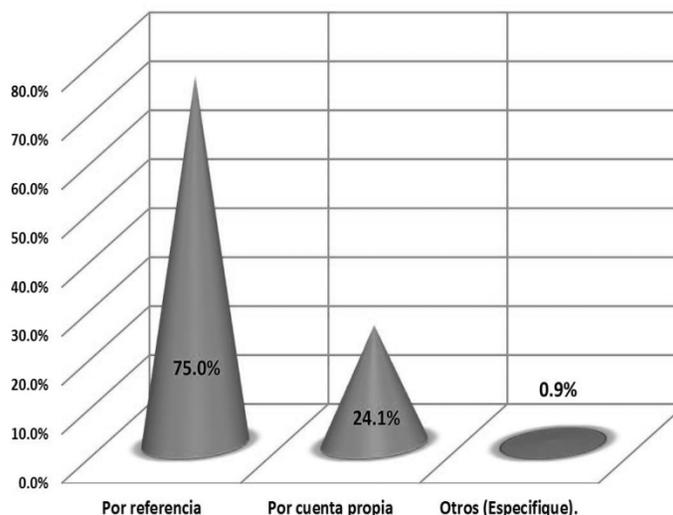
Es oportuno señalar, que las opiniones señaladas anteriormente, son expresadas por la Persona Derecho-Habientes que han visitado por más de tres veces las instalaciones del HEU; en un 47.8% de las que opinan que el HEU es para curar las enfermedades de la población enferma; el 40.4% de las que piensan que el HEU es para beneficio de quienes trabajan en el Hospital y el 41.4% de los creen que el HEU es para beneficio de la UNAH.

Cuadro 5												
Número de Personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU por opinión acerca de la función del HEU, según nivel educativo												
Nivel de escolaridad	Qué opina acerca de la función del HEU											
	Total		Es para curar las enfermedades de la población enferma		Beneficio de los empleados que trabajan adentro		Beneficio de la Universidad Nacional		Otros		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	809	100.0	94	100.0	29	100.0	7	100.0	2	100.0
Ninguno	251	26.7	229	28.3	16	17.0	6	20.7	-	-	-	-
Pre escolar	32	3.4	29	3.6	3	3.2	-	-	-	-	-	-
Primaria	424	45.1	353	43.6	50	53.2	17	58.6	3	42.9	1	50.0
Secundaria	199	21.1	170	21.0	21	22.3	5	17.2	3	42.9	-	-
Técnico	15	1.6	13	1.6	-	-	1	3.4	1	14.3	-	-
Superior	20	2.1	15	1.9	4	4.3	-	-	-	-	1	50.0
No sabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de los Derecho-Habientes del Hospital Escuela												
1/ Porcentaje por Columnas												

6.4.2 La Persona Derecho-Habiente de consulta externa, según forma de llegar al Hospital Escuela

Se refiere a conocer si la Persona Derecho-Habiente llegó al HEU, por referencias de un Centro de Salud, una clínica particular, centro hospitalario o por su propia cuenta. Los resultados del Estudio Diagnóstico reflejan un mayor porcentaje de Personas Derecho-Habientes (un 75.0% de las entrevistadas), que han llegado por referencias de su médico de otro centro hospitalario del país; mientras que otro 24.1% expresaron haber llegado al HEU por cuenta propia.

Gráfico 8. Porcentaje de pacientes por forma de obtener la cita médica en el HE



Cuando se analiza la forma de llegar al HEU, versus en nivel educativo de las Personas Derecho-Habientes que acuden a la consulta externa, los resultados del Estudio Diagnóstico indican que el 43.9% de informantes que han llegado al HEU por medio de una referencia, han alcanzado el nivel primario de la educación formal; igual tendencia se observa para quienes opinan que llegaron al Hospital por cuenta propia (48.9% del total).

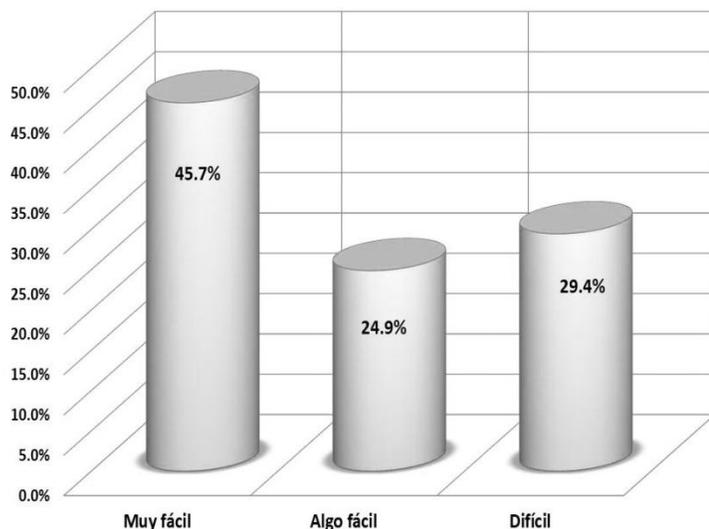
6.4.3 Motivos de visita al Hospital Escuela

El Hospital Escuela Universitario (HEU) como principal centro de atención hospitalario a nivel nacional, con mayor cobertura y capacidad asistencial, cuenta con 1,091 camas y con alrededor de 2,500 personas empleadas, atiende anualmente un total de 250,000 consultas externas y 240,000 emergencias, ofrece los servicios de seis especialidades básicas y 49 sub – especialidades.

Los motivos para encontrarse en las clínicas de la consulta externa del HEU son muy variados, pero lo que más prevalece de acuerdo a los hallazgos del Estudio Diagnóstico, es que un 18.5% de las Personas Derecho-Habientes llegan para realizarse procedimientos ambulatorios, es decir, intervenciones quirúrgicas que no requieren internamiento; el 18.3% de las Personas Derecho-Habientes se encontraban en la consulta externa para realizarse atenciones de enfermedades crónicas; el 7.1% buscaba atención para su enfermedad respiratoria; otro 5.5% por motivos de procedimientos quirúrgicos previstos, el 3.7% por embarazo y parto, el 3.4% por ataque al corazón, otro 3.4% por trastornos digestivos y el 40.1% restante, se encontraba buscando atención a enfermedad de cáncer u otros padecimientos.

6.4.4 Percepción acerca de la facilidad para obtener la cita médica

Gráfico 9. Percepción acerca de la facilidad para obtener la cita médica



Esta variable permite conocer el nivel de dificultad que ha enfrentado la Persona Derecho-Habiente para obtener cita en la especialidad médica requerida. Los resultados del Estudio Diagnóstico indican que el 45.7% de las Personas Derecho-Habientes opinaron que para ellos es muy fácil los trámites protocolarios que tienen que realizar antes de llegar a la consulta con el personal médico en la consulta externa del HEU;

mientras que un 29.4% consideran difícil poder conseguir una cita médica.

El mayor porcentaje de personas en busca de asistencia médica en HEU, acuden a las especialidades de pediatría, un 17.9%; a la especialidad de medicina interna asiste un 14.0% de personas y a la especialidad de neurología concurre un 12.1%.

Una de cada cuatro Personas Derecho-Habientes que buscan atención en la especialidad de pediatría, opinan que les parece difícil obtener la cita médica en la consulta externa; similar tendencia se observa con las personas de la especialidad de medicina interna; mientras que las personas que acuden a la especialidad de neurología, el 35.1%, consideran difícil poder obtener cita médica en la consulta externa.

Asimismo, el Estudio Diagnóstico se propuso conocer la opinión de los Derecho-Habientes referente a si les parecen sencillos los trámites que hay que realizar para conseguir la atención médica; al respecto, un 60.3% de personas Derecho-Habientes, consideraron que sí, les parecen sencillos los trámites y como consecuencia al 39.7%, NO les parecen sencillos.

Las dificultades en los trámites para conseguir atención médica expresada por los participantes de los grupos focales desarrollados, están referidas principalmente a poder obtener cupo en el tiempo oportuno y la persona especialista preferida ya que han observado períodos largos de ausencia del personal médico. También expresaron su dificultad para obtener cita médica, sobre todo cuando tienen que decir que son Personas Derecho-Habientes que viven con VIH.

6.4.5 Percepción acerca de los horarios, tiempos de espera, ubicación y orientaciones recibidas

Del total de Personas Derecho-Habientes entrevistadas acerca del tiempo de espera desde su llegada al hospital hasta que le atendió el personal médico, la mayor parte de las personas, el 44.5 %, considera que es mucho el tiempo que tienen que esperar; el 28.6% opinan que es algo de tiempo y un menor número, el 26.9% perciben que es poco el tiempo que tienen que esperar para ser atendidos por el personal médico.

Gráfico 10. Percepción acerca de los tiempos de espera para ser atendido

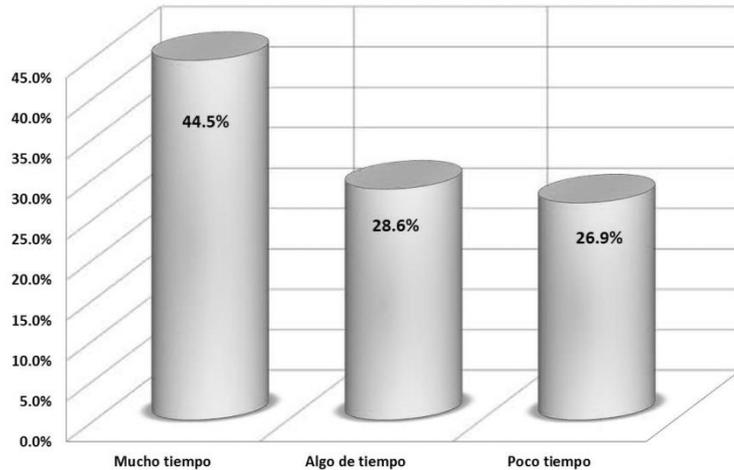
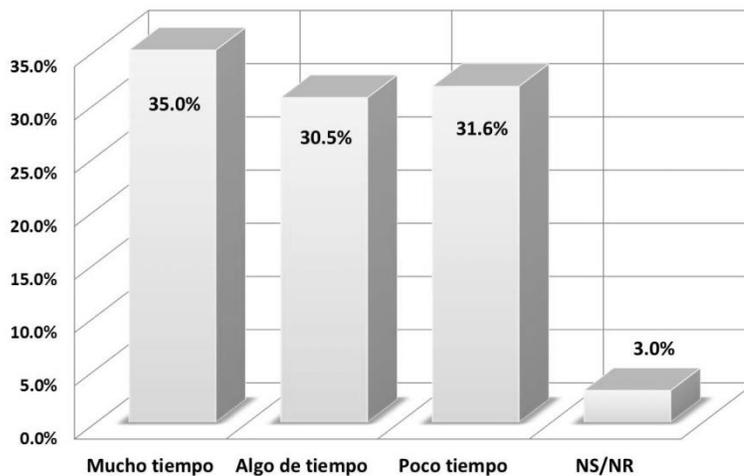


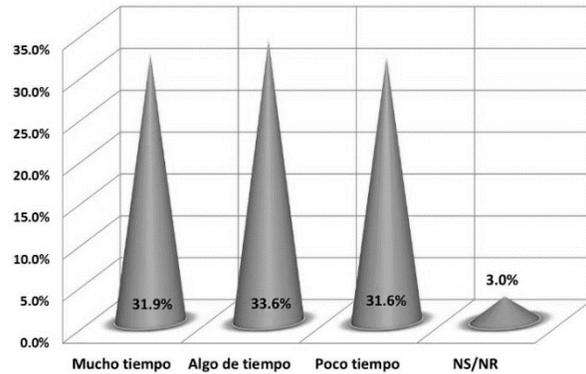
Gráfico 11. Percepción acerca de los tiempos de espera de las pruebas indicadas



Acerca del tiempo de espera para realizarse las pruebas que le indicó el personal médico, los resultados del Estudio Diagnóstico indican que el 35.0% de las Personas Derecho-Habientes de los servicios de la consulta externa del HEU, consideran que es mucho el tiempo que tienen que esperar.

Asimismo, al consultar sobre el tiempo de espera en las salas de los laboratorios, pruebas de radiología u otro tipo de exámenes; el mayor porcentaje de las Personas Derecho-Habientes, un 33.6%, considera que es algo de tiempo que deben permanecer en la sala de espera y el 31.9% tienen la opinión que tienen que esperar mucho tiempo en sala a fin de lograr que les realicen los exámenes indicados por el personal médico.

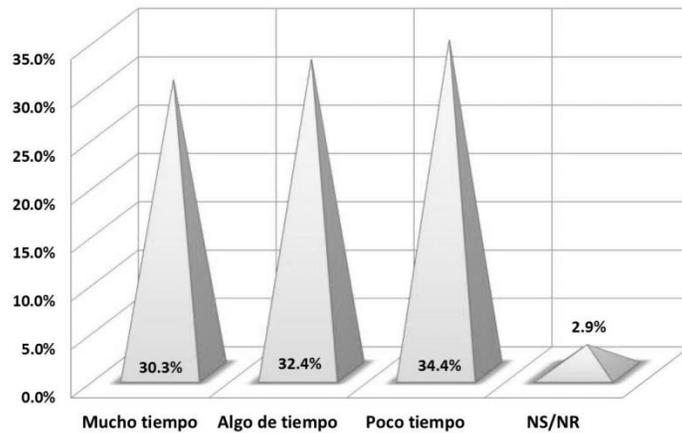
Gráfico 12. Percepción acerca de los tiempos de espera en las salas de exámenes



A pesar de que los resultados de los exámenes no se los entregan directamente a la Persona Derecho-Habiente, sino, que los adjuntan en su expediente, siempre se involucra en una espera, porque de eso depende su próxima cita.

Dentro de los propósitos del Estudio Diagnóstico, estaba conocer la opinión de las Personas Derecho-Habientes de la consulta

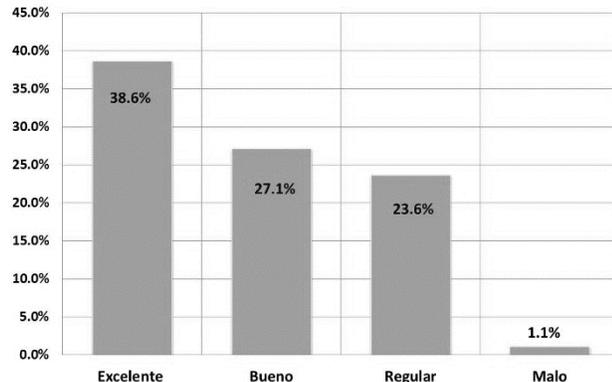
Gráfico 13. Percepción acerca de los tiempos de espera de los resultados de los exámenes

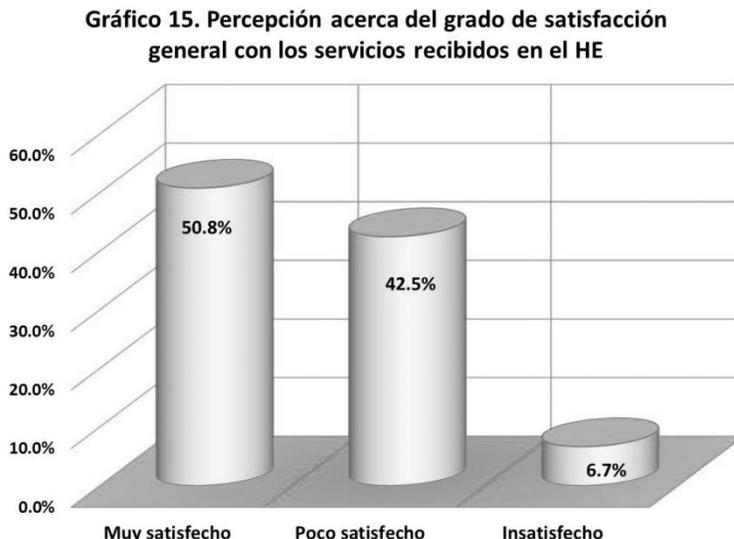


externa del HEU, acerca del tiempo de espera de los resultados de los exámenes o pruebas, como ultrasonido, hemogramas, pruebas hormonales etc.; al respecto, el mayor número de las personas entrevistadas, un 34.4%, considera que es poco el tiempo que les ha tocado esperar dichos resultados.

Sobre el proceso de entrega en farmacia, de medicamentos recetados por el médico, un 38.6% de Personas Derecho-Habientes de los servicios de la consulta externa lo consideran como bueno, pero un 27.1%, consideran como malo dicho proceso.

Gráfico 14. Percepción acerca de los tiempos de espera de los medicamentos recetados





Al momento de consultarles a las Personas Derecho-Habientes, sobre su grado de satisfacción general con los servicios recibidos en el Hospital Escuela Universitario; un número alto de Personas Derecho-Habientes de los servicios de la consulta externa, uno de cada dos personas, (50.8%), opinó sentirse muy satisfecho por los servicios; mientras que un 42.5%, se considera poco satisfecho con los servicios recibidos en el HEU.

6.4.6 Percepción acerca de la persona más importante en el Hospital Escuela

En el presente Estudio Diagnostico también se propuso, conocer la opinión de la Persona Derecho-Habiente, sobre quién es la persona más importante dentro del Hospital Escuela Universitario. Al respecto, el 52.6% de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa opinó que el personaje más importante es el médico, pero un 37.0%, considera que es el la Persona Derecho-Habiente.

En menor calificación de importancia dentro del HEU, consideraron a la persona que ostenta el puesto de Director, al personal de enfermería y al personal de seguridad.

6.4.7 Percepción acerca de lo que más le gusta del Hospital Escuela

En el presente Estudio Diagnostico, las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa del HEU, tuvieron la oportunidad de expresar lo que más les gusta del Hospital. En tal sentido, el 53.9% de las Personas Derecho-Habientes opinaron que lo que más les gusta es la atención recibida, pero un 24.2% de las personas entrevistadas consideran que no les gusta nada de los servicios prestados por el HEU.

6.4.8 Percepción acerca de lo que menos le gusta del Hospital Escuela

Los resultados cuantitativos del Estudio Diagnostico, indican que lo que menos les gusta a las Personas Derecho-Habientes de los servicios de la consulta externa del HEU, es el trato del personal de enfermería, del personal médico y personal administrativo, considerado por el 24.8% de las personas. Calificado por el 18.1% de las personas entrevistadas se refleja el mal estado de los sanitarios.

Mientras que los resultados obtenidos de los grupos focales, indican que pensar en que tienen que ir al HEU, les provoca terror, aversión, tristeza, molestia y rencor provocado por todas las malas experiencias o malos tratos recibidos tanto del personal médico como el que trabaja en el área administrativa.

Las Personas Derecho-Habientes participantes en un grupo focal expresaron su malestar porque siempre les toca ir a pelearse con el personal responsable de la

vigilancia y tolerar los malos tratos y discriminación por parte del personal de enfermería y el personal médico que atienden en el Centro de Atención Integral(CAI), al extremo de expresarles frases fuertes como “no los atiendo porque de todos modos, siempre se van a morir”, “ya es tiempo que busquen un Centro de Salud y no ser carga para el HEU”; todo ello se los han dicho en voz alta y con irrespeto.

Así mismo, las Personas Derecho-Habientes del CAI opinaron que no les gusta que en sus instalaciones no se cuente con atenciones para los casos de emergencia, ni con un local especial para proveer alojamiento a las Personas Derecho-Habientes que vienen del interior del país y no cuentan con recursos económicos.

También evidenciaron que la calidad en el servicio de la consulta externa es deficitaria por la insuficiente capacitación del personal médico; la sustitución de personal con algún grado de experiencia por pasantes de medicina; los diagnósticos inadecuados; las negligencias; la no resolución del problema de salud; la deficiencia en las acciones de revisión; la carencia de información y la no aclaración de dudas en la consulta sobre efectos colaterales de los medicamentos; la desconfianza respecto al tratamiento prescrito, y la calidad del medicamento.

Los aspectos organizacionales que mencionaron fueron: los largos tiempos de espera y tiempos cortos en la duración de la consulta.

Además opinaron que no les gusta la distancia que existe entre la clínica de atención médica y la ubicación de los laboratorios donde es necesario cruzar unos pasillos que carecen de vigilancia e iluminación; sobre todo cuando se trata de las Personas Derecho-Habientes con dificultades para moverse.

Las Personas Derecho-Habientes con capacidades especiales que asistieron a los grupos focales, expresaron su disconformidad con las instalaciones físicas del HEU, ya que no dispone de las facilidades requeridas para atenderles, por ejemplo, una persona en silla de ruedas, no alcanza para ser atendida en las ventanillas de caja. De igual manera, las Personas Derecho-Habientes dijeron que lo que menos les gusta del HEU, es que nunca hay medicamentos.

6.5 Percepción de la Persona Derecho-Habiente acerca de la Atención del personal médico y personal de enfermería.

6.5.1 Percepción acerca del trato recibido por el personal medico

El 81.4% de las personas entrevistadas perciben bastante bueno el trato recibido por el personal médico en la consulta externa; mientras que los resultados obtenidos como producto de los grupos focales, expresan que el trato recibido por parte del personal médico, generalmente es malo, porque no los tratan como personas dignas y muchas veces han sido humillados delante de terceras personas, principalmente los atendidos en la consulta externa del Centro de Atención Integral (CAI).

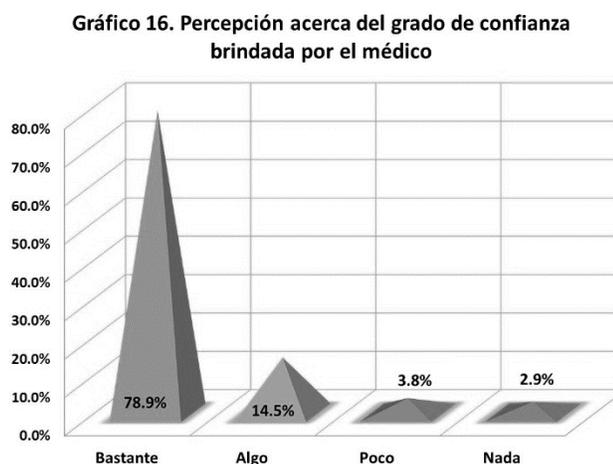
6.5.2 Percepción acerca de los conocimientos del personal médico.

El Hospital Escuela Universitario cuenta con un total de 272 profesionales en Medicina de Especialidad y 41 en Medicina General. Un 82.3% de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa del HEU, perciben que el personal médico que les ha atendido, tiene los conocimientos necesarios para poder atender sus problemas de

salud. Sin embargo, un 1.2% de las personas entrevistadas, opinaron que el personal médico que les atendió no cuenta con los conocimientos necesarios.

6.5.3 Percepción acerca del nivel de confianza inspirada por el personal médico

Acerca del nivel de confianza que le inspira el personal médico para poder contarle sus problemas de salud; el 78.9% de las Personas Derecho-Habientes entrevistadas, opinaron que el personal médico le ha inspirado bastante confianza al momento de ser atendido en la consulta externa.



6.5.4 Percepción acerca de la disponibilidad de privacidad en la consulta e interés demostrado por el personal médico.

La privacidad en el momento de la consulta con el personal médico, es muy importante a fin de que la Persona Derecho-Habiente pueda expresar con toda confianza, sus problemas de salud y de esa forma facilitar un buen diagnóstico por parte del personal médico.

Los resultados del Estudio Diagnostico muestran, que del total de las Personas Derecho-Habientes entrevistadas, el 75.3% opinaron que han contado con bastante privacidad para poder contarle al personal médico sus problemas de salud. Las Personas Derecho-Habientes de las especialidades de Pediatría y Medicina Interna son los que predominan con esta opinión. Por el contrario, un 5.2% de las Personas Derecho-Habientes de los servicios de la consulta externa, opinan que no han tenido ningún tipo de privacidad, que les permita contarle al personal médico lo que les pasa sobre su salud.

La opinión de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa del HEU, acerca del interés demostrado por el personal médico en sus problemas de salud; el 75.3% consideran que es bastante el interés demostrado por el personal médico; el mayor número de Personas Derecho-Habientes que opinan de esa forma, son Personas Derecho-Habientes de la especialidad de Pediatría; sin embargo, un 4.6% de las personas entrevistadas, piensan que el personal médico no les ha prestado ningún interés en los problemas de salud planteados.

6.5.5 Percepción acerca de las explicaciones recibidas por el personal médico.

La calidad del servicio médico en la consulta externa, implica que la persona profesional de la salud tenga la facilidad de explicarle a la Persona Derecho-Habiente, con palabras claras y sencillas lo que le pasa en su dificultad de salud; al respecto, el mayor número de personas Derecho-Habientes de la consulta externa, el 79.1%,

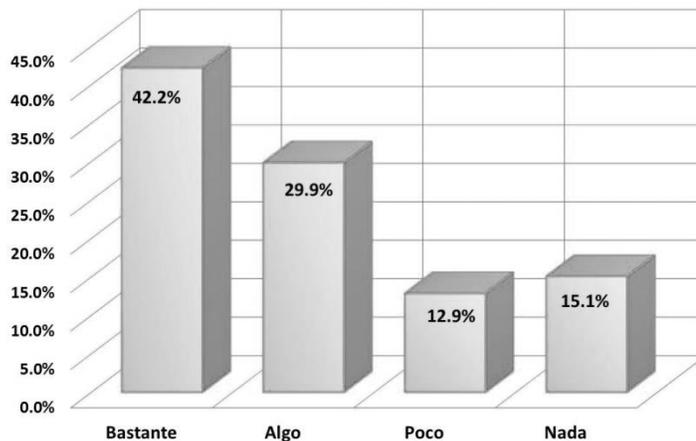
opinaron que recibieron bastantes explicaciones de parte del personal médico, sobre su enfermedad y lo que tiene que hacer con el tratamiento indicado.

En sentido contrario, el 3.2% de las personas entrevistadas, consideran que las explicaciones recibidas por el personal médico sobre sus problemas de salud y sobre todo, como debería de hacer el tratamiento requerido y prescrito; no fueron claras y como consecuencia dificulta el mejoramiento de su salud.

6.5.6 Percepción acerca de la atención del personal de enfermería y personal asistentes médicos.

La participación del personal de enfermería en la asistencia médica es clave para contribuir en la salud de las Personas Derecho-Habientes. El Hospital Escuela

Gráfico 17. Percepción acerca del grado de confianza brindada por la enfermera



Universitario, cuenta con 220 profesionales de Enfermería y 798 Auxiliares de Enfermería. Con relación a la confianza que les inspira el personal de enfermería al momento de llegar a la consulta externa del HEU, la opinión del 42.2% de las Personas Derecho-Habientes es que el personal de enfermería si les han inspirado bastante confianza.

En oposición a dicha opinión, un 15.1% de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa, consideran que el personal de enfermería en ningún momento les han inspirado la confianza necesaria al momento de recibir la atención a su problemática de salud.

La opinión mayoritaria de un 53.9% de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa con relación al trato recibido del personal de enfermería y de asistentes médicos; es que dicho trato lo consideran bueno, pero otro 25.4% de las Personas Derecho-Habientes opinan que el trato recibido es regular o malo.

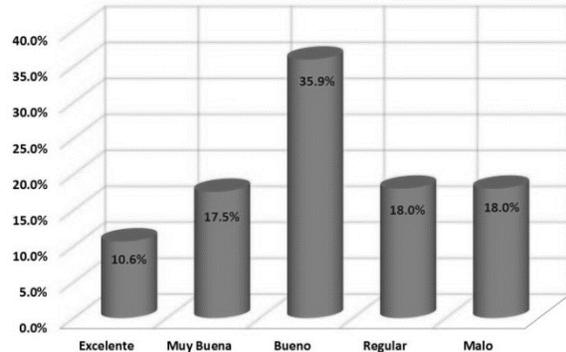
En términos generales, las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa del HEU valoran como buena la atención recibida, la considera así un 31.1% de las Personas Derecho-Habientes entrevistadas. Pero un 11.9%, valoran dicha atención como regular.

6.6 Percepción de la Persona Derecho-Habiente acerca de la atención del personal no médico.

6.6.1 Percepción acerca del trato recibido en la entrada de las instalaciones

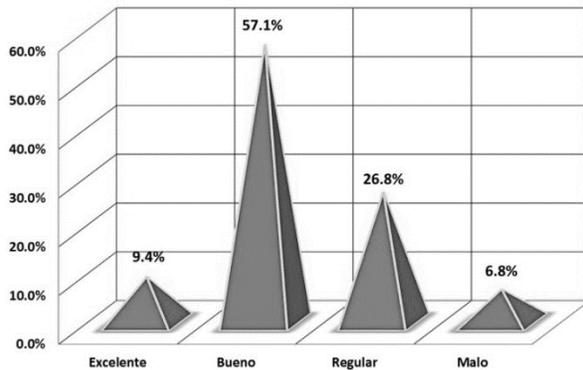
Un 36.0% de Personas Derecho-Habientes de la consulta externa del HEU consideran que el trato recibido a la entrada de las instalaciones es malo/regular; solamente para un 10.6% de Personas Derecho-Habientes es excelente el trato recibido en el portón de entrada del HEU. Sobre este tema, las personas participantes de los grupos focales expresaron haber pasado malos momentos por los irrespetos recibidos por parte del personal asignado en los portones de entrada del HEU.

Gráfico 18. Percepción acerca del trato recibido al entrar al HE



6.6.2 Percepción acerca del trato recibido por el personal administrativo

Gráfico 19. Percepción acerca del trato recibido por el personal administrativo

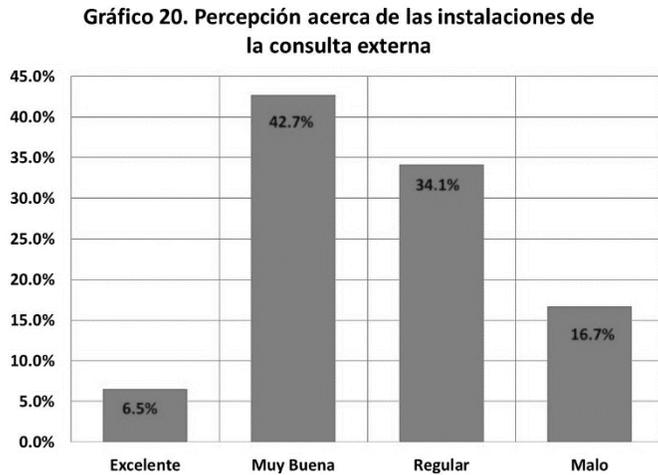


Los trámites de las personas Derecho-Habientes de los servicios de la consulta externa, implica relacionarse con personal que le atiende en Caja, Archivo u otras oficinas administrativas del Hospital Escuela Universitario. El HEU cuenta con 775 personas empleadas del área administrativa.

El mayor número de las personas entrevistadas, un 57.1%, consideran como bueno el trato recibido por parte del personal administrativo, asignado en las oficinas relacionadas con la consulta externa del HEU; de ellos, el porcentaje mayoritario, el 19.4%, corresponde a Personas Derecho-Habientes que reciben atención en el área de Pediatría.

6.7 Percepción de la Persona Derecho-Habiente acerca de las Instalaciones

6.7.1 Percepción acerca de las instalaciones de la consulta externa



Según los antecedentes, el Bloque Materno Infantil del HEU, fue construido en el período comprendido de 1958 a 1967 y el Bloque Médico Quirúrgico, en el período del 1974 a 1978.

Sobre el tema de las instalaciones, una de cada tres personas que asisten a la consulta externa del HEU, opinan que las instalaciones en torno a la consulta externa, como las salas de espera, lugar de atención médica, iluminación, ventilación de la consulta externa

son regulares. Otro 16.7%, de las personas entrevistadas, consideran como malas dichas instalaciones.

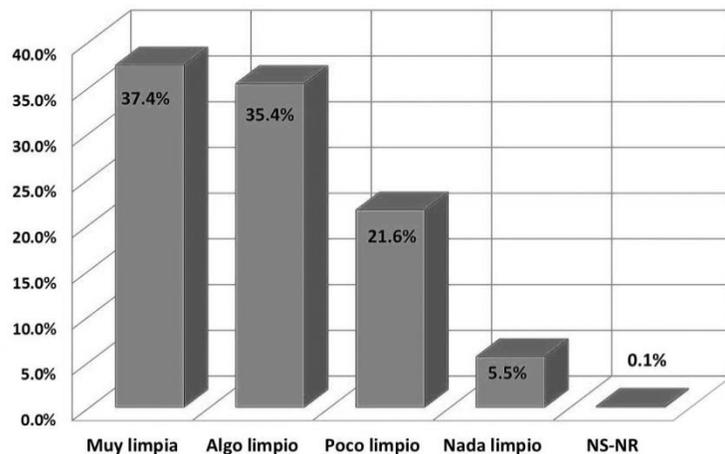
Los resultados de los grupos focales desarrollados en la investigación cualitativa, sugieren la instalación de buzones de quejas que permitan conocer las percepciones buenas o malas de la calidad respecto a los servicios recibidos.

6.7.2 Percepción acerca del aseo y limpieza del Hospital Escuela

Una de cada tres personas que asisten a la consulta externa del HEU, opinan que las instalaciones del HEU, se mantienen muy limpias; esta consideración fue expresada en su mayor parte, un 47.7%, por las Personas Derecho-Habientes que han logrado alcanzar el nivel primario de la educación formal.

En sentido opuesto, el 5.5% de las Personas Derecho-Habientes, perciben como nada limpio, las diferentes áreas de la consulta externa; de ellas, el 9.6% son personas que han logrado alcanzar el nivel superior en la educación formal.

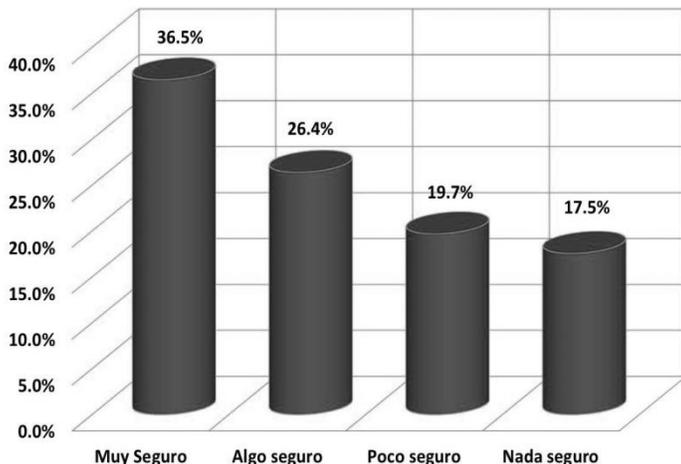
Gráfico 21. Percepción acerca del aseo y limpieza de las instalaciones



6.7.3 Percepción acerca de la seguridad mientras espera la atención

La inseguridad es uno de los problemas que más abruman a la población en el país;

Gráfico 22. Percepción acerca de la seguridad dentro de las instalaciones de la consulta externa



al respecto, en el Estudio Diagnóstico se propuso conocer la opinión de las Personas Derecho-Habientes acerca de qué tan seguros se sienten, mientras se encuentra dentro de las instalaciones del HEU.

Los resultados del Estudio Diagnóstico indican que un 17.5% de las Personas Derecho-Habientes entrevistadas, opinaron sentirse nada seguros, mientras se encuentran en el HEU. Pero 63.6% no se

sienten totalmente seguros, tomando en cuenta que en un centro hospitalario de esta índole, toda persona debería sentirse bien seguro.

6.8 Percepción de la Persona Derecho-Habiente acerca de los cargos y cobros

6.8.1 Percepción acerca de los costos pagados sobre el servicio médico

En el presente Estudio Diagnostico, se propuso conocer la percepción de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa sobre los costos pagados. Desde los inicios de la década del noventa, en el HEU, funciona la modalidad de pago por los servicios demandados en salud.

Los resultados del Estudio Diagnostico indican que el mayor número de Personas Derecho-Habientes de los servicios de la consulta externa, un 68.0%, consideran muy bueno el costo que deben de pagar sobre los servicios médicos de salud recibidos en el HEU; mientras que un 4.4%, lo consideran malo.

Al respecto, las Personas Derecho-Habientes del Centro de Atención Integral CAI consultadas en la reunión de grupo focal, opinaron que los valores pagados como cuota de recuperación, deberían ser invertidos para uso del CAI, como ser, compra de medicamentos, ayuda a las Personas Derecho-Habientes que vienen de afuera y son de bajos recursos, contratación de especialistas en infecciones, asignación de atención con terapia en psicología, etc.

6.8.2 Percepción acerca de los costos pagados versus atención recibida

Tomando en cuenta que la “Cuota de Recuperación”, es un valor en dinero que debe pagar la Persona Derecho-Habiente, por los servicios de salud que recibe según el nivel socioeconómico en que se encuentre. Las Personas Derecho-Habientes entrevistadas sobre la relación entre el costo pagado versus la atención recibida en la consulta externa, el mayor número, un 68.9%, opinaron que el costo les parece adecuado; pero un 4.4%, consideran no adecuado dicho costo que tiene que pagar por los servicios recibidos en el HEU.



VII. Cuanto saben las Personas Derecho Habientes sobre la Cuota de Recuperación

Para confirmar sobre la información que manejan las Personas Derecho-Habientes en cuanto a la cuota de recuperación obligada que se paga, a la cual nos hemos referido a lo largo de este Estudio Diagnóstico, se realizó un grupo focal con ocho personas internas de diferentes secciones.

Al consultarles si habían pagado la cuota y cuánto se pagaba, respondieron que a toda Persona Derecho-Habiente se le cobraba una cuota al salir o al solicitar un medicamento, pero que todos pagaban algo.

“Hablamos de L.5.00 por medicamentos, los genéricos” Una persona diabética dice: “Aquí me están haciendo lo que en el Hospital San Felipe no hacen. Los antibióticos, son súper caros (afuera). El tipo de amputación que me tienen que hacer. Me prescriben unos medicamentos que tendré que pagar aquí L.5.00 y al salir debo pagar seguramente L.200.00. Se pagan con gusto”.

Otra paciente: “Yo he estado tres veces, porque se me bajan las plaquetas. Me atendieron bien. A la salida mis hijas han pagado L.200.00. Lo único fue que tuvimos que comprar algo afuera para la medula que nos costó L.1,500.00. Los medicamentos uno los tiene que comprar porque el Hospital está bien pobrecito. La insulina la estamos comprando. Unas pastillas hay aquí otras no.”

Otro narra cómo le salvaron su hijo en el Hospital cuando concluía sus estudios superiores, al sufrir una especie de infarto cerebral. En esa oportunidad el Hospital invirtió en especialistas, medicamentos caros, etc.; no le cobraron más que los L.200.00 al salir, después de treinta días interno. Y así siguieron narrando cada opinión con sus propias experiencias.

Al consultarles sobre sus conocimientos en cuanto al uso de los fondos que se recogen en el Hospital por la cuota de recuperación, expresaron con sinceridad no saber nada y tampoco haber consultado, pese a haber visitado el Hospital más de una vez y en algunos casos cinco veces. “Uno no pregunta por miedo a que le contesten mal. O porque uno viene con su problema como paciente. Uno se da cuenta que el Hospital necesita ese dinero, ese fondo. Es algo que uno lo observa y lo sabe”, dice una de las participantes. Otra persona expresa: “No les han explicado del destino de los fondos, tampoco hay un rótulo que lo diga. A uno le dan el papel de la salida y las recetas cuando sale. Nosotros queremos salir bien del Hospital, así que pagamos y nos vamos. Quizás por ignorancia no preguntamos.” Alguien sugiere que “Debe haber un rótulo que diga que <el dinero que usted paga sirve para esto y esto>”

Todas las personas del grupo focal están de acuerdo en que no hay información sobre el uso de la cuota, tanto porque no se la entregan como porque no la exigen.

Factores con Mayor Incidencia en la Cuota de Recuperación

Conocer no sólo que pasa con la administración de la cuota de recuperación por consulta externa, sino también dónde, cuándo, en qué medida (cuánto), cómo y por qué pasó, permite corregir los desvíos del pasado y preparar una mejor administración que mejore la eficacia del servicio de salud en el HEU. Con dificultades la cuota de recuperación representa el 1.3% del presupuesto⁸ del Hospital, sin embargo, la eficiencia y eficacia de su utilidad es importante, al igual que la del otro porcentaje originado del contribuyente nacional.

Para una aproximación sobre esa eficiencia se obtuvo una parte de la información relacionada con el cobro y destino de la cuota de recuperación con informantes claves del Hospital Escuela Universitario, así que los procesos y factores con mayor incidencia, se describen a continuación:

Antecedentes

El sistema de cuotas que recaudan las diferentes Unidades Productoras de Servicios (UPS), ha venido funcionando con distintas modalidades desde hace más de 17 años, durante los cuales la demanda de servicios de salud de la población del país ha aumentado más rápidamente que los incrementos de las asignaciones presupuestarias para el ramo de la salud, lo cual, en muchos casos, va en detrimento de la calidad y cantidad del servicio prestado. Es así que la cuota de recuperación es un pequeño alivio a la estrechez presupuestaria

Marco Legal

El Ministerio de Salud Pública consciente de la necesidad de regular la administración de los fondos recuperados que se daba en muchos centros de salud en la década de los ochenta, elaboró un Reglamento y un Manual, con el fin de que los responsables de la captación y manejo de los fondos puedan uniformar los procedimientos y facilitar la utilización de los recursos recuperados en una forma legal, ordenada y expedita.

Hay un Convenio de Donación AID – 522 – 0216, celebrado entre el Gobierno de Honduras y la Agencia Internacional para el Desarrollo, aprobado por Decreto Legislativo No. 93 – 88 del 15 de agosto del 1988. Este Convenio dispuso que las cuotas y costos recuperados por los establecimientos de salud, dependientes de la Secretaría de Salud Pública, serían retenidos y utilizados por dichos establecimientos en forma adicional a sus asignaciones presupuestarias.

Mediante Acuerdo del Poder Ejecutivo 0232 de fecha 30 de enero de 1990, se autorizó a la Secretaría de Salud Pública, la captación y la utilización de los ingresos recuperados de todos los CESAMOS, CESARES y Hospitales.

El Artículo No.32, de las Disposiciones Generales del Presupuesto Vigente, en su último párrafo autoriza a los CESAMOS, CESARES y Hospitales de la Secretaría de Salud Pública, a utilizar los ingresos recuperados por medio de cuotas, para efectuar gastos operacionales de conformidad al reglamento que emitan conjuntamente las Secretarías de Hacienda y Crédito Público y Salud pública.

⁸ Dirección Financiera-Administrativa HEU

Aspectos Administrativos de la Cuota de Recuperación

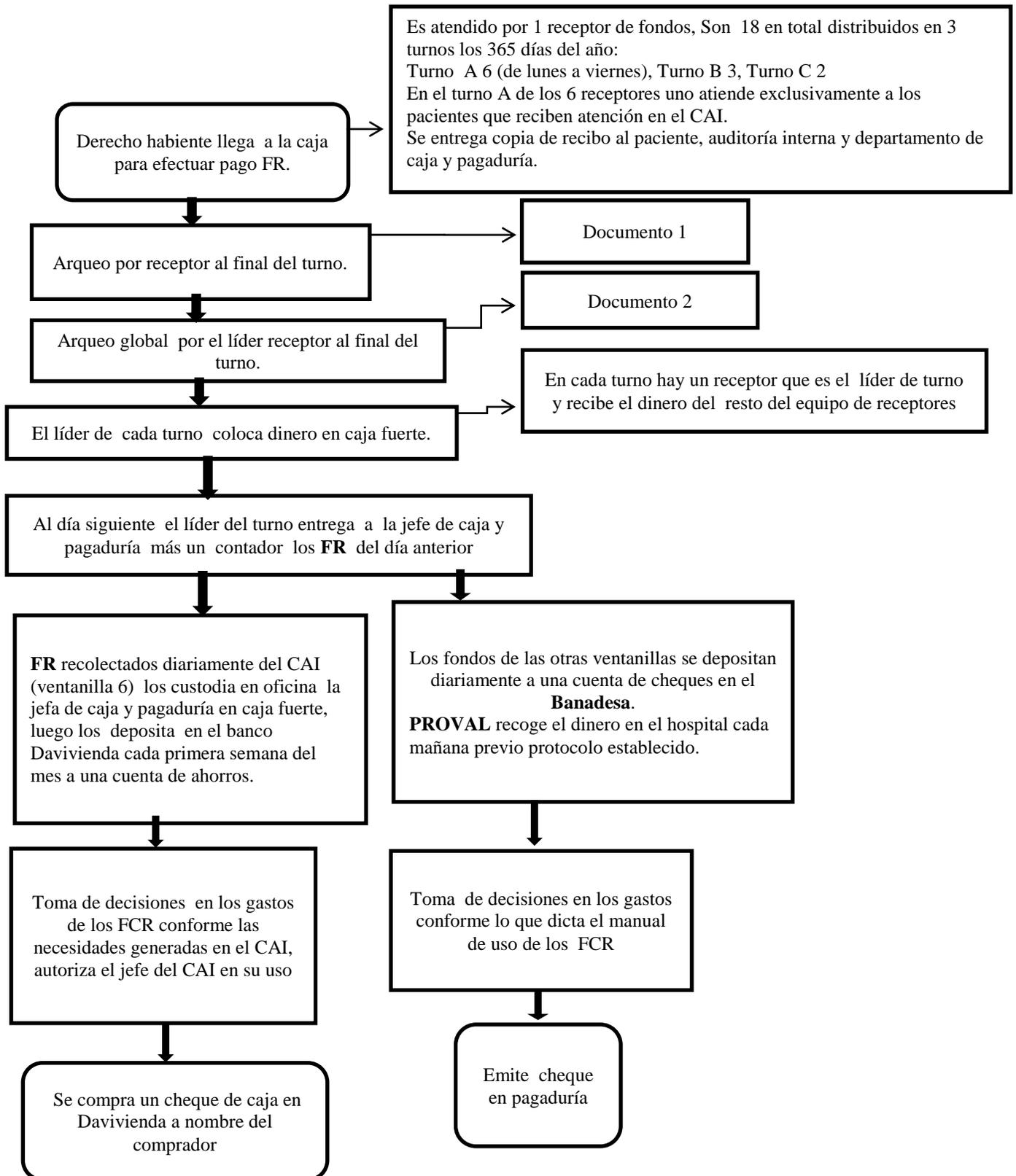
La administración pública es básica para convertir los objetivos, planes y programas gubernamentales en acciones y resultados concretos, orientados a responder las expectativas que demanda la sociedad hondureña. Por ello, es indispensable que el Hospital Escuela, como aparato público, cuente con los mecanismos administrativos que apoyen, aseguren y agilicen el cumplimiento de los actos requeridos en el manejo de la Cuota de Recuperación.

Uno de los principales retos del presente Estudio Diagnóstico, fue el poder obtener por parte del personal ejecutivo, los datos relacionados con la captación, manejo administrativo, financiero y destino de los fondos recuperados por parte del Hospital Escuela Universitario. La información se solicitó para poder analizar la eficiencia y eficacia social; así como la participación social en mejoras de los servicios prestados a la población, eficiencia de los procesos, tiempos de respuesta, que correspondan con los programas institucionales y responsabilidades en la atención de las demandas sociales.

En los primeros tres meses de ejecución del Estudio Diagnóstico se obtuvo información básica, con lo que se pudo iniciar el análisis. Entre diciembre de 2012 y marzo de 2013, se logró complementar la información para obtener algo más aproximado a lo que puede estar sucediendo con el manejo de la cuota de recuperación, por esto se puede decir que:

1. El Hospital Escuela Universitario, efectúa el proceso de recaudación de los fondos, por concepto de atención médica, medicamentos, exámenes, intervenciones quirúrgicas y demás atenciones de salud especializada. Para ello, cuenta con el departamento de Caja y Pagaduría, donde interviene un total de 23 personas, sin embargo los registros financieros proporcionados por el departamento de recursos humanos muestra que existen 29 personas contratadas en esta área.
2. La estructura administrativa de los fondos consiste en una Dirección Administrativa, la que atiende todo lo administrativo de la institución, además de los fondos de recuperación. Bajo esta dirección está la Jefatura del Departamento, Caja y Pagaduría. Esta tiene bajo su autoridad a cinco profesionales en contabilidad, una secretaria, 18 personas receptoras de fondos y una encargada de bodega.
3. La cuota de recuperación se cobra en el área de Caja y Pagaduría y está organizada en tres turnos de seis ventanillas de Caja cada uno. Una de las ventanillas es para coleccionar las cuotas del Centro de Atención Integral, donde se atiende a la Personas Derecho-Habientes Viviendo con VIH y Sida. (Ver abajo el flujo grama de los fondos de recuperación).
4. La administración de los fondos recaudados se realiza de manera separada en dos cuentas bancarias:
 - Cuenta bancaria de cheques en el Banco Nacional de Desarrollo Agrícola (Banadesa):* en esta, se maneja los fondos recaudados por todas las atenciones y exámenes que se realizan en el Hospital de las diferentes áreas de atención.
 - Cuenta bancaria de ahorros en Banco Davivienda:* en esta se manejan todos los fondos recaudados de las personas que asisten al Centro de Atención Integral de las personas que viven con VIH y Sida (CAI).

Flujo grama de la recepción de los fondos recuperados en el Hospital Escuela Universitario



Desde luego, hay un arqueo diario individual de Caja, uno de las personas cajeras en turno toma la responsabilidad de juntar todos los ingresos del turno e ingresar el dinero a una caja de seguridad. Cada arqueo es suscrito por quien lo realiza y otra firma que verifica. Es decir, cada arqueo lleva dos firmas responsables. El segundo control es del receptor final quien suscribe el recibo llamado "arqueo global", donde se especifica el turno, fecha, entrega de recibos numerados y los recibos sin elaborar o usar, además de los anulados. Los valores en moneda entregados y la firma correspondiente.

A diciembre de 2012 el HEU reporta la suma de tres millones, ciento tres mil, ochocientos ochenta y dos Lempiras con 80 centavos (L.3,103,882,80) en la cuenta de cheques de Banadesa, y, seiscientos treinta y ocho mil, treinta y seis Lempiras con 68 centavos (L. 638,036.68) en la cuenta de ahorros en Davivienda, para un total de tres millones setecientos cuarenta y un mil novecientos diez y nueve Lempiras con 48 centavos (L.3, 741,919.48).

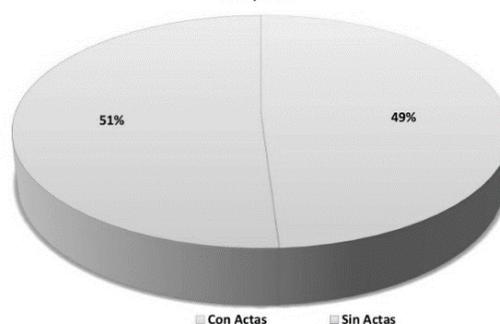
No obstante de los datos sobre los montos existentes en ambas cuentas, se observó un documento donde dice que el 31 de diciembre de 2012 la cuenta de Banadesa (001-102-000420) se cierra con L.4, 656.298.96, es decir, un millón quinientos cincuenta y dos mil cuatrocientos diez y seis con 16 centavos más de la información anterior.

En el informe sobre los ingresos mensuales depositados a la cuenta de Banadesa aparece un total de L. 17, 647,133.15. El mes de mayor recaudación fue marzo con L. 1, 690, 891.00, seguido por el mes de mayo con 1,597, 630.00; mientras que el de menor recaudo fue el mes de julio, con L. 1, 372,249.00. Se carece de un razonamiento sobre cuáles meses son constantes en mayor o menor recaudo y cuál es su explicación. Conocer sobre esto, ayuda a la planificación sobre las inversiones que se pueden y deben hacer mensual y anualmente. Hasta ahora no se pudo conocer un plan de gasto del Fondo.

Otras debilidades detectadas en la administración de la cuota de recuperación de los Fondos Generales son las siguientes:

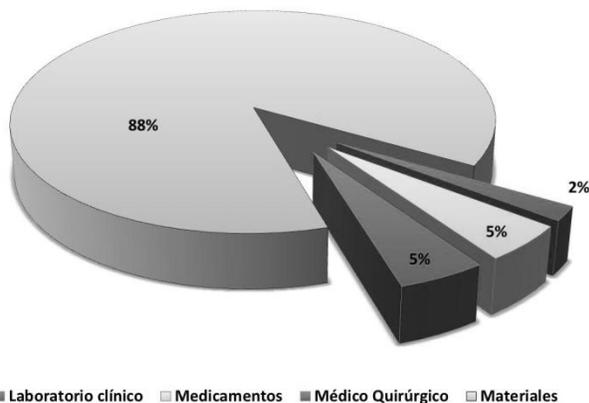
1. De las compras realizadas entre el año 2011 y septiembre de 2012 existía un 49% de los fondos ejecutados sin acta de recepción, lo que evidencia la falta de aplicación de procedimientos administrativos correctos; por norma general toda mercancía que es recibida debe de contar con acta de recepción, las actas deben ser elaboradas con el producto que se recibe. Para respaldar una compra se pueden realizar varias actas de recepción, pero estas deben ser elaboradas, firmadas y fechadas en el día que se realiza la acción. Lo que no se evidenció es en qué período de cada año no se produjeron las actas de recepción. Pudo suceder que con los diversos cambios en la Secretaría de Salud y el HE no se haya producido las actas en un determinado período y en otro sí, donde ocurriera mayores irregularidades administrativas.

Gráfico 24: Distribución de la reinversión de la cuota de recuperación del año 2011 - 2012, con actas vs sin actas de recepción



- De los fondos ejecutados en el año 2011 y el primer semestre del año 2012, un 88% de estos, aparentemente fueron destinados a cubrir necesidades vinculadas a la parte administrativa que beneficia más al personal servidor público, como ser comidas y bebidas, viáticos, etc. y no a la adquisición de bienes, servicios y suministros, como lo estipula el reglamento, únicamente un 12% está relacionado a la atención médica.

Gráfico 25: Distribución de la reinversión de la cuota de recuperación del año 2011 - 2012



Al respecto, el Reglamento para la Administración de Fondos Recuperados por las Unidades Productoras de Servicios, en el Capítulo III, sobre la Administración de los Fondos, en su Artículo 8, párrafo cinco, Expresa lo siguiente, “El 90% de sus fondos recuperados, lo destinarán a la adquisición de servicios, bienes y suministros, de acuerdo al Manual de la Administración de Fondos Recuperados por las Unidades Productoras de Servicios”. Es un asunto de mayor examen, puesto que si se trata de servicios, hay una amplia gama de servicios que el Hospital requiere para atender bien a la Persona Derecho Habiente. Lo mismo podemos decir sobre los bienes y suministros. Los primeros son indispensables en contar con equipos y muebles de uso inmediato en las salas y espacios de atención médica. La gráfica nos muestra un abultado uso de “materiales” en los últimos dos años, dejando en una mínima proporción lo relacionado con el servicio médico quirúrgico, medicamentos y laboratorio clínico. Posiblemente este desbalance puede ser motivado por las compras hechas a libre criterio y ciertas relaciones preferenciales con proveedores hasta julio del año anterior último. Según información clave, en las administraciones anteriores pudo haber mucho tráfico de influencias, cohecho y preferencias injustificadas.

Aspectos Financieros de la Cuota de Recuperación

El análisis financiero es sumamente importante cuando se trata de una empresa con fines de lucro, puesto que su desconocimiento puede acarrear riesgos para la institución hasta llevarla a su desaparición. Esto no ocurre con las instituciones cuyo objetivo es el prestar un servicio indispensable para cualquier sociedad como es el de la salud. En un país donde las grandes mayorías están bajo la línea de la pobreza y la brecha entre ricos y pobres es muy amplia, estas instituciones no pueden funcionar con parámetros de acumulación de utilidades. Lo normal es que el análisis costo/beneficio resulte negativo.

El análisis financiero de la Cuota de Recuperación, pretende considerar la perspectiva de la Persona Derecho-Habiente con relación al beneficio recibido, versus al esfuerzo realizado en el pago de una cuota monetaria, lo que en el grupo focal realizado con pacientes internos nos produjo una opinión muy positiva con respecto a la calidad del servicio recibido versus la cuota de recuperación. (Ver anexo No.3 grupo focal con internos.)

El análisis del costo beneficio de la cuota de recuperación, considerado inadecuado para este estudio, al igual que otras formulaciones de costo utilidad, costo calidad, vistas con un enfoque de mercado y ganancia, se elaboró tomando como base, un promedio de los gastos relacionados a la reinversión de la cuota del año 2011 y 2012. También se estimó un costo promedio de gastos administrativos básicos.

Tabla 1. Análisis de Costo - Beneficio	
Concepto	Totales Promedio
Costos básicos administrativos por año	L. 5036,349
Costo promedio de recaudación de los dos últimos dos años basado en la información de las compras realizadas	L. 6019,816
Costo Beneficio	L. 1.20

Como se puede ver en la Tabla 1, de costo/beneficio, por cada lempira que se invierte se recuperan 1.20 de lempiras, es decir por cada lempira que se invierte se recuperan 20 centavos por lempira invertido lo que representa un 1% de rentabilidad, sobre la inversión o recaudación.

A continuación se presenta las tablas utilizadas para las estimaciones de costos administrativos básicos y costo promedio de la recaudación de los últimos dos años.

Tabla 2. Costo Estimado de Recursos Humanos

Recursos Humanos	Totales
Salarios	L. 3669,657.60
Turnicidad	L. 37,800.00
Decimo Tercer Mes	L. 305,804.80
Decimo Cuarto	L. 305,804.80
Vacaciones	L. 305,804.80
Bono de Zapatos	L. 13,050.00
Bono de Estudiante	L. 985.20
Bono de Septiembre	L. 87,000.00
Gasto promedio en salarios por año	L. 4725,907.20

Datos proporcionados por el departamento de Recursos Humanos del Hospital Escuela

Tabla 3. Costo Promedio Estimado de Recibos

Dominio	Numero de Atenciones mes máximo (Agosto)	Número de atenciones estimadas por mes que pagan cuota (80% del total)	Valor unitario por recibo	Costo mensual promedio de recibos	Costo anual promedio de recibos
B.M.Q	15,479	12383.2	0.7 L.	8,668.24	L. 104,018.88
B.M.I	9,822	7857.6	0.7 L.	5,500.32	L. 66,003.84
Total por mes	25,301	20,241		L. 14,168.56	L. 170,022.72

Costos estimados por cotización.

Tabla 4. Costos directos básicos

Descripción	Unidades por mes	Frecuencia en Meses	Total unidades	Costo Unitario	Costo Total
Lapiz	290	12	3480	L. 5.00	L. 17,400.00
Sello	29	1	29	L. 300.00	L. 8,700.00
Tinta de Sello	29	12	348	L. 20.00	L. 6,960.00
Resma de Papel (media resma de papel* 29)	14.5	12	174	L. 100.00	L. 17,400.00
Costo de energia electrica por el uso de 20 computadoras (300 Vatios por hora*8 Horas*15 maquinas*20 dias de uso)	960	12	11520	L. 4.62	L. 53,224.04
Costo de energia electrica por el uso de 20 focos (40 Vatios por hora*8 Horas*20 focos*20 dias de uso)	160	12	1920	L. 4.62	L. 8,870.67
Tintas de impresora	2	12	24	L. 1,161.03	L. 27,864.79
Total					L. 140,419.50

Costos estimados por consumo

Tabla 5. Total Costo Estimados Administrativos

Descripción	Totales
Costo estimado de Recursos Humanos	L. 4725,907.20
Costo promedio estimado de recibos	L. 170,022.72
Costo directos basicos	L. 140,419.50
Total Costo	L. 5036,349.42

Tabla 6. Detalles de Compras del año 2011 y 2012

Concepto	Con Actas	Año 2011	Año 2012	Sin Actas	Año 2011	Año 2012	Total Año 2011 y 2012
Laboratorio Clinico	L. 210,042.68	L. 171,925.20	L. 38,117.48	L. 54,723.20	L. 54,723.20	L. 264,765.88	
Medicamentos	L. 180,300.00	L. 138,500.00	L. 41,800.00	L. 435,748.90	L. 429,083.90	L. 616,048.90	
Medico quirurgico	L. 310,760.00	L. 310,760.00	L. -	L. 217,690.60	L. 152,456.00	L. 528,450.60	
Materiales	L. 5397,615.31	L. 1370,073.04	L. 4027,542.27	L. 5232,751.46	L. 1238,156.64	L. 3994,594.82	
Totales	L. 6098,717.99	L. 1991,258.24	L. 4107,459.75	L. 5940,914.16	L. 1819,696.54	L. 4121,217.62	

Distribución del gasto de los Fondos de Recuperación

Como se puede observar en la Tabla 6, el mayor porcentaje de las compras, el 88% del total, es aplicado al rubro de los "Materiales", y comprende la compra de suministros de oficina y combustible; materiales que deberían ser cubiertos con los fondos del presupuesto nacional. Sin embargo las autoridades del Hospital manifiestan que deben emplearse recursos del fondo recuperado para financiar materiales, debido a que el presupuesto nacional es insuficiente. Los materiales en el HEU se refieren a recetarios, combustible, repuestos de plantas de oxígeno, autoclaves, etc.; elementos con la misma importancia de las medicinas.

En correspondencia con estas necesidades, el presente estudio del diagnóstico comprende numerosos resultados de las percepciones de las Personas Derecho-Habientes con relación a la calidad del servicio recibido y resalta la trascendencia e importancia de la capacitación del personal del área administrativa/médica, de la innovación tecnológica y la gestión de la información como el sustento natural de la gestión del conocimiento y del aprendizaje organizativo a través del papel de las nuevas

tecnologías de la información y el conocimiento y su rol para gestar el cambio institucional que impacte en la salud de la población con altos niveles de pobreza.

Análisis comparativo del uso de Fondos de Recuperación en 2012

Al hacer una comparación sobre los fondos de recuperación invertidos en el primer trimestre con el último de 2012, sabiendo que el primero fue bajo la administración absoluta de la Secretaría de Salud (SS) y el último bajo la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (Universidad⁹), se observa lo siguiente:(Ver Anexo No 4, tabla de comparación).

- La Universidad utiliza L. 486,604.66 menos que la SS.
- La Universidad utiliza nueve (9) objetos de gasto o inversión menos que la SS.
- Los objetos desaparecidos están: Alquiler de Equipo y Maquinaria; Mantenimiento y Reparación de Edificios; Mantenimiento y Reparación de Equipo y Medios Transporte; Viáticos; Comisiones y Gastos Bancarios; Servicios de Internet; Ceremonial y Protocolo; Madera corcho y sus Manufacturas; Libros Revistas y Periódicos; Combustibles y Lubricantes; Gasolina; Gas LPG; Otros minerales; Otros materiales y suministros; Equipo de Oficina y Muebles; y, Maquinaria y Equipo de Producción.
- La SS utiliza dos códigos diferentes en tres gastos que tenían definidos sus códigos previamente (ej. 23330 utiliza también el 23320 y el 33100 por el 31100).
- La SS utiliza el mismo código para dos diferentes artículos que compra: Alimentos y bebidas con papel de escritorio (33100).
- La Universidad deja de utilizar el código 35210 para Productos Químicos e incorpora el 35100, debido a que el primer objeto de gasto es para compra de medicamentos. Lo mismo hace con el código de “elementos de limpieza”. La SS utilizó el 29100 para ese gasto y para “Ceremonial y Protocolo” y la Universidad utiliza el 39100. No sabemos si el 29100 es para limpieza o para Ceremonial y Protocolo.
- La SS utiliza dos códigos diferentes para un mismo producto, como es el caso de los “Productos farmacéuticos medicinales varios”, con los códigos 35200 y 35210. Este segundo código, también lo utiliza para “Productos químicos”. Asumimos que por ello la Universidad lo cambia por el 35100. Habrá que confirmar cuál está en la tabla de codificación que se debe cumplir.
- La SS utiliza la descripción de “Retención sobre impuestos sobre ventas” a lo que la Universidad llama “Retención... sobre la renta”.

⁹ La UNAH inicia la administración del HEU en julio del 2012.

- Algo similar con el código 29000 “Servicios no personales”, cuando la Universidad en el último trimestre lo llama “Servicio Vigilancia”.

Entre las reflexiones que generan las observaciones arriba mencionadas, están:

- a) El por qué hay objetos que van desapareciendo de las listas de gastos en el último trimestre del 2012 con relación al primer trimestre. Podría ser que algunos como “Alimentos y bebidas para personas”, donde se invirtió poco más de medio millón de Lempiras en tres meses, hayan sido cancelados por órdenes de la Junta Directiva.
- b) No se comprende pagos como los viáticos, gasolina (las ambulancias utilizan diesel), Retención sobre Impuestos sobre ventas o sobre la renta, objeto que cambia al cambiar la administración por ISR. Para este objeto se utilizaron L.231, 525.07 en el primer trimestre, el segundo trimestre utilizaron L.270, 066.13. Más L. 94,521.39 en el último trimestre, cortándose a menos poco más de la mitad. Se notan otros gastos similares que parecieran en beneficio más del servidor público que hacia la Persona Derecho-Habiente.
- c) Algunas compras hechas en un mes, podrían ser para consumo de un trimestre, pero no se sabe. Por ejemplo, hay compras como “Utensilios de cocina y comedor”, con el código 39400, que se supone se pueden conservar de un mes a otro, o de un trimestre a otro. Sin embargo, aparecen compras de 80 a más de 165 mil Lempiras mensuales el primer trimestre, con un total de L. 403,040.80; mientras en el último trimestre aparecen compras por un total de 23,449.99.

VIII. Conclusiones y Recomendaciones

1. Se pudo constatar un nivel de respeto a las normas establecidas; se notan algunas actitudes positivas en el personal laborante, el establecimiento de normas equitativas incluso a sectores considerados privilegiados; lo que puede desembocar en un funcionamiento donde se coloque a la Persona Derecho-Habiente en el centro de atención. Hay evidencias de una actitud positiva y abierta en la Junta Directiva, como clave para lograr marcar un camino hacia un centro hospitalario con eficacia social que podría impactar en la vida de las clases sociales menos privilegiadas. Sin embargo la eficacia social de la cuota de recuperación sigue siendo un reto, a fin de incorporar criterios de una economía solidaria, que integre los principios de transparencia, solidaridad, equidad y rendición de cuentas.
2. Las Personas Derecho-Habientes que asisten al Hospital Escuela Universitario pertenecen a sectores de población vulnerabilizados, siendo así que el mayor porcentaje de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa del Hospital son del sexo femenino, solteras, con una edad promedio de 28 años, quienes han logrado cursar el nivel primario de la educación formal y poseen ingresos familiares menores a los L. 5,500.00 mensuales. Un 64% de las personas entrevistadas son padres o madres de familia, el 26% de ellos, expresa tener seis y más hijos/as y el 44% son cabezas de familia. Un 38%, tienen como ocupación principal, los quehaceres del hogar y las que expresaron algún tipo de trabajo u ocupación, el mayor porcentaje se desempeña en el sector del comercio informal y solamente el 21% reporta disponer de una actividad remunerada. Desde el enfoque socio económico, se ve que el 28.7% de la población está involucrada en el comercio informal; el 24.0% trabaja en servicios y, el 20.4% son campesinos que trabajan la agricultura. Estos tres sectores cubren el 73.1% de la población económicamente activa que asiste a consulta externa. El 78.8% de la población que demanda de los servicios del Hospital Escuela Universitario, es base de la reproducción de la fuerza de trabajo (amas de casa), fuerza laboral de reserva (desempleada) o en preparación para ingresar a la actividad económica (estudiantes). En tal sentido se requiere de un estudio socioeconómico antes de determinar la cuota de recuperación.
3. Sobre la relación entre el costo pagado versus la atención recibida en la consulta externa, el mayor número, un 69%, opinaron que el costo les parece adecuado. La administración de los fondos recaudados se realiza de manera separada en dos cuentas bancarias; en la primera, se maneja los fondos recaudados por todas las atenciones y exámenes que se realizan en el hospital de las diferentes áreas de atención; en la segunda, se manejan todos los fondos recaudados de las personas que asisten al Centro de Atención Integral de las Personas Viviendo con VIH y Sida (CAI). Se verifica que hay indicios de cambios en la utilización del fondo, en sus criterios de uso y en el seguimiento de las normas establecidas hacia un mejoramiento importante, con la actual administración. Se debe verificar estas diferencias y el real mejoramiento, en particular con la proveeduría de equipos, medicinas y demás materiales; con el mantenimiento de inventarios y el proceso de manejo del fondo recogido. Hay un concepto para ser mejor aclarado sobre las inversiones y presupuesto del Hospital Escuela Universitario. Se tienen dos fuentes de ingresos financieros. Uno es el presupuesto designado por el gobierno central a través de la Secretaría de Salud y el otro es el fondo de recuperación en este caso por consulta externa. El primero, aunque depende de la voluntad política del gobierno de turno es, al igual que el segundo, aportación del pueblo contribuyente. Aun cuando el segundo es directo de la Persona Derecho-

Habiente, igual debe cuidarse en cumplir con eficacia social. En tal sentido el Hospital Escuela Universitario deberá incorporar un adecuado sistema de monitoreo y evaluación sobre el uso y destino de los fondos.

4. De los fondos ejecutados en el año 2011 y 2012 un 88% de estos, fue destinado a cubrir necesidades vinculadas a la parte administrativa y no a la adquisición de bienes, servicios y suministros, como lo estipula el reglamento, únicamente un 12% está relacionado a la atención médica. El mayor porcentaje de las compras, el 88% del total, es aplicado al rubro de los “Materiales”, y comprende la compra de suministros de oficina y combustible; materiales que deberían ser cubiertos con los fondos del presupuesto nacional. Esto pareciera estar mejorando con la nueva administración, pero hay que confirmarlo con la incorporación de rendición de cuentas para garantizar la transparencia.
5. Hay concentración de la demanda del servicio en el departamento donde se encuentra la capital del país y el mismo Hospital. El 94.8% son del área urbana, lo que le hace un centro de atención a enfermedades propias del urbe empobrecida, donde están los cordones de pobreza y miseria. Así mismo, la violencia existente se está concentrando en esos barrios, y normalmente la sala de emergencia del Hospital Escuela Universitario es donde se atiende la gran mayoría de afectados. No obstante el Estudio Diagnóstico no brinda una explicación sobre la concentración geográfica de la demanda, la que pudiera ser porque hay hospitales regionales donde también se resuelven casos por especialidad. Por otro lado, puede ser porque la Persona Derecho-Habiente concentrada en la capital, ve al HEU como cualquier otro hospital regional, no necesariamente especializado, puesto que los 86% de las Personas Derecho-Habientes de la consulta externa entrevistadas opinan que el Hospital Escuela Universitario es para curar las enfermedades de la población, sin que necesariamente sea especializada la atención. Otra hipótesis es porque el personal médico especializado del HEU, también atiende en clínicas privadas y públicas de la misma ciudad, quien fácilmente remite a sus pacientes de un centro a otro, sea privado o público. Esto se puede deducir al ver que un 75% de las personas entrevistadas han llegado por referencias de su médico de otro centro médico del país y el mayor porcentaje ha llegado para realizarse procedimientos ambulatorios.
6. Por el ambiente de confianza y privacidad, la aplicación del grupo focal, desarrollado con el grupo de apoyo de personas con VIH, su expresión es más franca, abierta y en ocasiones se puede utilizar como terapéutica. Esto ha permitido que este grupo expresara su insatisfacción por el servicio recibido por la insuficiente capacidad del personal médico en resolver el problema; la sustitución de los mismos por pasantes de medicina; los diagnósticos inadecuados; las negligencias; la carencia de información y la no aclaración de dudas en la consulta sobre efectos colaterales de los medicamentos; la desconfianza respecto al tratamiento prescrito, calidad del medicamento. Al mismo tiempo sugieren la instalación de una ventanilla de captación de los fondos recuperados en las instalaciones del CAI y la construcción de una casa hogar para tener la oportunidad de alojar a todas aquellas Personas Derecho-Habientes que vienen del interior del país. La confirmación ocular y presencial por una auditoria social puede ayudar a esclarecer y proponer mejor tratamiento a estos problemas.
7. La Persona Derecho-Habiente con capacidades especiales expresaron en el grupo focal, su disconformidad con las instalaciones físicas ya que no dispone de las facilidades requeridas para atenderles y en general se encuentran

insatisfechos porque nunca hay medicamentos. Del total de Personas Derecho-Habientes entrevistadas, el 17% consideran como malas las instalaciones del HEU y el 64% no se sienten totalmente seguros dentro de ellas, tomando en cuenta que en un centro hospitalario de esta índole, toda persona debería sentirse bien seguro. Al atenderse entre 12 y 15 mil pacientes diariamente, los espacios y su distribución forman un laberinto difícil de satisfacer a propios y extraños, menos los estándares existentes internacionalmente en hospitales de otros países.

8. El personal médico sigue siendo percibido como el profesional que tiene el conocimiento “casi mágico” de resolverle el problema de salud a la Persona Derecho-Habiente, por lo tanto es la persona o el sector clave del HEU. Esto se confirma al saber que el 53% de las personas de la muestra, opinó que el personaje más importante es el personal médico y solamente un 37%, considera que es la Persona Derecho-Habiente. Para la persona entrevistada, sus colegas, vecinos, de su misma clase social que padecen similares dificultades, que hacen fila, que pasan las mismas calamidades dentro del Hospital y seguramente afuera de él, no son tan importantes como el personal médico que es quien le resolverá el problema que lo llevó ahí. Esto parece lógico, desde el punto de vista individual, pero no necesariamente es así desde lo familiar y social, cuando el mejor protagonista es la misma familia, barrio, ciudad y el personal médico se vuelve facilitador de información precisa para la cura que debe aplicar el enfermo, manteniendo los cuidados necesarios para evitar recaer.
9. El 21% de los entrevistados opinan que el personal médico no les inspira confianza al momento de la consulta y un 25% consideran que no han contado con la privacidad requerida para poder contarle al personal médico sus problemas de salud. El trato recibido por el personal de enfermería es considerado como regular y malo por el 25% de las Personas Derecho-Habientes entrevistadas y un 36% consideran que el trato recibido a la entrada de las instalaciones es malo/regular. La mayor parte de las personas entrevistadas, considera que es mucho el tiempo que tienen que esperar para poder ser atendidos por el personal médico y para realizarse las pruebas indicadas; pero consideran como poco el tiempo que les ha tocado esperar dichos resultados y un 27%, consideran como malo el proceso de entrega de los medicamentos en farmacia. En general, un 43%, se considera poco satisfecho con los servicios recibidos en el HEU. Al comentar esto con la Comisión de Organización del Comité de Ética, reaccionaron explicando sobre la alta demanda de consulta externa y las falsas expectativas que traen muchas veces al creer que van a utilizar muy pocas horas del día en su visita al hospital, cuando en muchas ocasiones es menor que cuando van a un servicio privado.
10. Los resultados cuantitativos del Estudio Diagnóstico, indican que lo que menos les gusta a las Personas Derecho-Habientes es el trato del personal de enfermería/personal médico y personal administrativo y el mal estado de los sanitarios. Dicho malestar ha sido provocado porque siempre les toca ir a pelearse con el personal responsable de la vigilancia y tolerar los malos tratos, desprecio y discriminación por parte del personal enfermería y personal médico que atienden en el CAI, al extremo de expresarles frases fuertes como “no los atienden porque de todos modos, siempre se van a morir”, “ya es tiempo que busquen un Centro de Salud y no ser carga para el HEU”; todo ello se los han dicho en voz alta y con irrespeto. Esto se contrasta con los resultados del grupo focal con internos, quienes expresan suma satisfacción con el trato recibido. Evidentemente, hay algo que falla en la relación con la Persona Derecho-Habiente de consulta externa,

aunque, como lo explica una servidora del mismo Hospital, la expectativa del que va a consulta es que será atendido en pocas horas, a diferencia del interno que sabe que debe estar varios días. Se ha evidenciado mucha ausencia de información al externo sobre sus derechos y deberes.

IX. Bibliografía

1. Instituto de Salud del Estado de México, Secretaría de Salud, Gobierno del Estado de México. **Manual de procedimientos de cuotas de recuperación en materia de regulación sanitaria.** Febrero 2005.
2. Ramírez-Sánchez TJ, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Salud Pública Mex. **Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los Derecho-Habientes.** 1998; 40:3-12.
3. A. González Dagnino et al, **Calidad total en atención primaria en salud, Madrid España,** de ISBN 1,994.
4. Dirección Nacional de Registros Médicos y Estadísticas de Salud. Ministerio de Salud Pública de Cuba. **Indicadores Básicos Para el Análisis del Estado de Salud de la Población, Fichas Técnicas, Definiciones, Interpretación, Cálculo y Aplicaciones.** Enero 2010.
5. Guadalupe Valdez, UNICEF. **Guía Metodológica para el Diagnóstico Municipal Participativo y Planificación Local con Perspectiva de Derechos, Género y Ciclo de Vida.** Santo Domingo, Rep. Dom. Octubre, 2005.
6. Adolfo Rodríguez Herrera. Unidad de Estudios Especiales. de la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), **La reforma de salud en Honduras.** mayo de 2006.
7. Secretaría de Salud Honduras. Programa Acceso a Servicios de Salud OPS/OMS-Asdi. **Exclusión Social en Salud en Mancomunidades de Municipios de Honduras.**
8. Instituto de Salud del Estado de México, Secretaría de Salud, Gobierno del Estado de México. **Manual de procedimientos para el control de cuotas de recuperación en los hospitales del Instituto de Salud del Estado de México.** Diciembre del 2003.
9. Sistema de Fondos Recuperados, Ministerio de Salud Pública, Honduras, C.A. **Manual y Reglamento para la Administración de Fondos Recuperados por la Unidades Productoras de Servicios.** Septiembre 1994.
10. Instituto de Salud del Estado de México, Secretaría de Salud, Gobierno del Estado de México. Dirección General de Evaluación del Desempeño. **Manual de Indicadores de Servicios de Salud.** 2003.

X. ANEXOS

Anexo 1. Cuadros Estadísticos

Anexo 2. Boleta

Anexo 3. Siglas y Acrónimos

Anexo 4. Uso de la Cuota de Recuperación

ANEXO 1

Cuadros Estadísticos

Cuadro 1: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU por sexo, según rangos de edad de la persona Derecho-Habiente

Grupos de Edad	Sexo de la persona Derecho-Habiente					
	Total		Hombre		Mujer	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	359	100.0	582	100.0
Menores de 5 años	155	16.5	84	23.4	71	12.2
De 5 - 12 años	176	18.7	89	24.8	87	14.9
De 13 - 18 años	139	14.8	62	17.3	77	13.2
De 19 - 30 años	84	8.9	21	5.8	63	10.8
De 31 - 45 años	100	10.6	24	6.7	76	13.1
De 46 - 60 años	164	17.4	39	10.9	125	21.5
De 61 y más	123	13.1	40	11.1	83	14.3

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de los Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 2: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU por sexo, según rangos de ingreso mensual familiar

Ingreso mensual de la familia	Sexo de la persona Derecho-Habiente					
	Total		Hombre		Mujer	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	359	100.0	582	100.0
Menos de 5,500L.	719	76.4	282	78.6	437	75.1
Entre 5,500 y 10,000L.	183	19.4	65	18.1	118	20.3
Entre 10,000 y 15,000L.	25	2.7	6	1.7	19	3.3
Más de 15,000L.	6	0.6	3	0.8	3	0.5
NS-NR	8	0.9	3	0.8	5	0.9

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de los Derecho-Habientes del Hospital Escuela

Cuadro 3: Número de usuarios de los servicios de consulta externa del HE, igual o mayor a 12 años por estado civil del paciente, según rangos de ingreso familiar

Ingreso mensual de la familia	Estado civil									
	Total		Casado (a)		Soltero (a).		Unión Libre		Otros	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	637	100.0	159	100.0	307	100.0	110	100.0	61	100.0
Menos de 5,500 Lps.	482	75.7	107	67.3	242	78.8	86	78.2	47	77.0
Entre 5,500 y 10,000 Lps.	127	19.9	46	28.9	50	16.3	22	20.0	9	14.8
Entre 10,000 y 15,000 Lps.	19	3.0	5	3.1	9	2.9	1	0.9	4	6.6
Más de 15,000 Lps.	3	0.5	1	0.6	1	0.3	-	-	1	1.6
NS-NR	6	0.9	-	-	5	1.6	1	0.9	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de los pacientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 4: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU, igual o mayor a 5 años por nivel educativo, según rangos del ingreso mensual familiar

Ingreso mensual de la familia	Nivel de escolaridad													
	Total		Ninguno		Pre escolar		Primaria		Secundaria		Técnico		Superior	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	786	100.0	100	100.0	30	100.0	422	100.0	199	100.0	15	100.0	20	100.0
Menos de 5,500L.	601	76.5	90	90.0	21	70.0	340	80.6	132	66.3	8	53.3	10	50.0
Entre 5,500 y 10,000L.	12	19.3	8	8.0	9	30.0	68	16.1	55	27.6	5	33.3	7	35.0
Entre 10,000 y 15,000L.	22	2.8	1	1.0	-	-	9	2.1	9	4.5	2	13.3	1	5.0
Más de 15,000L.	5	0.6	-	-	-	-	2	0.5	2	1.0	-	-	1	5.0
NS-NR	6	0.8	1	1.0	-	-	3	0.7	1	0.5	-	-	1	5.0

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 5: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU por nivel educativo, según departamento de residencia de la persona Derecho-Habiente y zona urbana y rural

Departamento Área	Nivel de escolaridad													
	Total		Ninguno		Pre escolar		Primaria		Secundaria		Técnico		Superior	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	786	100.0	100	100.0	30	100.0	422	100.0	199	100.0	15	100.0	20	100.0
Urbano	745	94.8	96	96.0	28	93.3	396	93.8	191	96.0	15	100.0	19	95.0
Rural	41	5.2	4	4.0	2	6.7	26	6.2	8	4.0	-	-	1	5.0
Atlántida	3	100.0	-	-	-	-	1	100.0	2	100.0	-	-	-	-
Urbano	3	100.0	-	-	-	-	1	100.0	2	100.0	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Colon	2	100.0	-	-	-	-	1	100.0	1	100.0	-	-	-	-
Urbano	2	100.0	-	-	-	-	1	100.0	1	100.0	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comayagua	37	100.0	6	100.0	2	100.0	17	100.0	10	100.0	1	100.0	1	100.0
Urbano	34	91.9	5	83.3	2	100.0	17	100.0	8	80.0	1	100.0	1	100.0
Rural	3	8.1	1	16.7	-	-	-	-	2	20.0	-	-	-	-
Copan	2	100.0	-	-	-	-	1	100.0	1	100.0	-	-	-	-
Urbano	2	100.0	-	-	-	-	1	100.0	1	100.0	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cortes	2	100.0	-	-	-	-	-	-	1	100.0	1	100.0	-	-
Urbano	2	100.0	-	-	-	-	-	-	1	100.0	1	100.0	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Choluteca	23	100.0	3	100.0	1	100.0	12	100.0	5	100.0	2	100.0	-	-
Urbano	23	100.0	3	100.0	1	100.0	12	100.0	5	100.0	2	100.0	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Paraíso	58	100.0	14	100.0	4	100.0	30	100.0	8	100.0	-	-	2	100.0
Urbano	54	93.1	13	92.9	4	100.0	28	93.3	8	100.0	-	-	1	50.0
Rural	4	6.9	1	7.1	-	-	2	6.7	-	-	-	-	1	50.0

Estudio Diagnóstico para conocer la eficacia social del cobro de la cuota de recuperación del Hospital Escuela Universitario

Francisco Morazán	587	100.0	68	100.0	22	100.0	318	100.0	155	100.0	7	100.0	17	100.0
Urbano	558	95.1	67	98.5	20	90.9	298	93.7	149	96.1	7	100.0	17	100.0
Rural	29	4.9	1	1.5	2	9.1	20	6.3	6	3.9	-	-	-	-
Gracias a Dios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Intibucá	13	100.0	4	100.0	-	-	7	100.0	2	100.0	-	-	-	-
Urbano	12	92.3	4	100.0	-	-	6	85.7	2	100.0	-	-	-	-
Rural	1	7.7	-	-	-	-	1	14.3	-	-	-	-	-	-
Islas de la Bahía	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
La Paz	12	100.0	-	-	-	-	8	100.0	4	100.0	-	-	-	-
Urbano	10	83.3	-	-	-	-	6	75.0	4	100.0	-	-	-	-
Rural	2	16.7	-	-	-	-	2	25.0	-	-	-	-	-	-
Lempira	2	100.0	-	-	-	-	1	100.0	-	-	1	100.0	-	-
Urbano	2	100.0	-	-	-	-	1	100.0	-	-	1	100.0	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ocotepeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Olancho	20	100.0	-	-	-	-	14	100.0	6	100.0	-	-	-	-
Urbano	20	100.0	-	-	-	-	14	100.0	6	100.0	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Santa Bárbara	1	100.0	-	-	-	-	-	-	1	100.0	-	-	-	-
Urbano	1	100.0	-	-	-	-	-	-	1	100.0	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valle	18	100.0	5	100.0	1	100.0	8	100.0	2	100.0	2	100.0	-	-
Urbano	16	88.9	4	80.0	1	100.0	7	87.5	2	100.0	2	100.0	-	-
Rural	2	11.1	1	20.0	-	-	1	12.5	-	-	-	-	-	-
Yoro	6	100.0	-	-	-	-	4	100.0	1	100.0	1	100.0	-	-
Urbano	6	100.0	-	-	-	-	4	100.0	1	100.0	1	100.0	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela														
1/ Porcentaje por Columnas														

Cuadro 6: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU, igual o mayor a 12 años por nivel educativo, según ocupación de la persona Derecho-Habiente

Ingreso mensual de la familia	Nivel de escolaridad													
	Total		Ninguno		Pre escolar		Primaria		Secundaria		Técnico		Superior	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	637	100.0	75	100.0	3	100.0	326	100.0	198	100.0	15	100.0	20	100.0
Trabajador asalariado	53	8.3	1	1.3	-	-	20	6.1	25	12.6	5	33.3	2	10.0
Trabajador a cuenta propia.	87	13.7	11	14.7	1	33.3	52	16.0	17	8.6	2	13.3	4	20.0
Empleador	7	1.1	1	1.3	-	-	4	1.2	1	0.5	-	-	1	5.0
Pensionado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trabajo fam. no remunerado	2	0.3	-	-	-	-	1	0.3	-	-	-	-	1	5.0
Micro Empresario	5	0.8	-	-	-	-	5	1.5	-	-	-	-	-	-
Mediano Empresario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gran Empresario	2	0.3	-	-	-	-	1	0.3	1	0.5	-	-	-	-
Ejecutivo de Empresa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicio Doméstico.	11	1.7	2	2.7	-	-	8	2.5	1	0.5	-	-	-	-
Jubilado	4	0.6	1	1.3	-	-	1	0.3	1	0.5	-	-	1	5.0
Desempleado	18	2.8	6	8.0	-	-	11	3.4	1	0.5	-	-	-	-
Quehaceres del hogar	243	38.1	31	41.3	-	-	140	42.9	59	29.8	5	33.3	8	40.0
Estudiante	133	20.9	-	-	1	33.3	53	16.3	73	36.9	3	20.0	3	15.0
Sin actividad	72	11.3	22	29.3	1	33.3	30	9.2	19	9.6	-	-	-	-
NS-NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 7: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU, igual o mayor a 12 años por rangos del ingreso mensual familiar, según ocupación de la persona Derecho-Habiente

A qué se ha dedicado en el último mes	Ingreso mensual de la familia											
	Total		Menos de L. 5,500		Entre L.5,500 y L.10,000		Entre L.10,000 y L.15,000		Más de L.15,000		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	637	100.0	482	100.0	127	100.0	19	100.0	3	100.0	6	100.0
Trabajador asalariado	53	8.3	30	6.2	18	14.2	4	21.1	1	33.3	-	-
Trabajador a cuenta propia.	87	13.7	63	13.1	18	14.2	5	26.3	1	33.3	-	-
Empleador	7	1.1	3	0.6	4	3.1	-	-	-	-	-	-
Pensionado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trabajo familiar no remunerado	2	0.3	1	0.2	-	-	-	-	1	33.3	-	-
Micro Empresario	5	0.8	4	0.8	1	0.8	-	-	-	-	-	-
Mediano Empresario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gran Empresario	2	0.3	2	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-
Ejecutivo de Empresa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicio Doméstico.	11	1.7	10	2.1	-	-	1	5.3	-	-	-	-

Jubilado	4	0.6	3	0.6	1	0.8	-	-	-	-	-	-
Desempleado	18	2.8	17	3.5	1	0.8	-	-	-	-	-	-
Quehaceres del hogar	243	38.1	191	39.6	44	34.6	4	21.1	-	-	4	66.7
Estudiante	133	20.9	102	21.2	28	22.0	3	15.8	-	-	-	-
Sin actividad	72	11.3	56	11.6	12	9.4	2	10.5	-	-	2	33.3
NS-NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela												
1/ Porcentaje por Columnas												

Cuadro 8: Número de Personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU, igual o mayor a 12 años ocupados por rangos del ingreso mensual familiar, según sector en el que se desempeña

Sector	Ingreso mensual de la familia											
	Total		Menos de L. 5,500		Entre L.5,500 y L.10,000		Entre L.10,000 y L.15,000		Más de L.15,000		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	167	100.0	113	100.0	41	100.0	10	100.0	3	100.0	-	-
Forestal	1	0.6	1	0.9	-	-	-	-	-	-	-	-
Agrícola	34	20.4	28	24.8	5	12.2	1	10.0	-	-	-	-
Pecuario	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agro industrial	3	1.8	1	0.9	2	4.9	-	-	-	-	-	-
Minero	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comercio formal	14	8.4	6	5.3	7	17.1	1	10.0	-	-	-	-
Comercio informal	48	28.7	37	32.7	9	22.0	2	20.0	-	-	-	-
Servicios	40	24.0	28	24.8	8	19.5	3	30.0	1	33.3	-	-
Estado (Gobierno).	18	10.8	8	7.1	7	17.1	2	20.0	1	33.3	-	-
Otros (Especifique)	7	4.2	3	2.7	3	7.3	-	-	1	33.3	-	-
NS-NR	2	1.2	1	0.9	-	-	1	10.0	-	-	-	-
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las Personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela												
1/ Porcentaje por Columnas												

Cuadro 9: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU por rangos del ingreso mensual familiar, según departamento de residencia de la persona Derecho-Habiente y zona urbana y rural

Departamento/Area	Ingreso mensual de la familia											
	Total		Menos de L. 5,500		Entre L.5,500 y L.10,000		Entre L.10,000 y L.15,000		Más de L.15,000		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	719	100.0	183	100.0	25	100.0	6	100.0	8	100.0
Urbano	892	94.8	676	94.0	177	96.7	25	100.0	6	100.0	8	100.0
Rural	49	5.2	43	6.0	6	3.3	-	-	-	-	-	-
Atlántida	3	100.0	1	100.0	2	100.0	-	-	-	-	-	-
Urbano	3	100.0	1	100.0	2	100.0	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Colon	2	100.0	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	2	100.0	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comayagua	45	100.0	33	100.0	9	100.0	3	100.0	-	-	-	-
Urbano	42	93.3	31	93.9	8	88.9	3	100.0	-	-	-	-
Rural	3	6.7	2	6.1	1	11.1	-	-	-	-	-	-
Copan	2	100.0	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	2	100.0	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cortes	2	100.0	-	-	2	100.0	-	-	-	-	-	-
Urbano	2	100.0	-	-	2	100.0	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Choluteca	32	100.0	25	100.0	5	100.0	-	-	1	100.0	1	100.0
Urbano	31	96.9	24	96.0	5	100.0	-	-	1	100.0	1	100.0
Rural	1	3.1	1	4.0	-	-	-	-	-	-	-	-
El Paraíso	66	100.0	55	100.0	7	100.0	1	100.0	1	100.0	2	100.0
Urbano	61	92.4	50	90.9	7	100.0	1	100.0	1	100.0	2	100.0
Rural	5	7.6	5	9.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Francisco Morazán	698	100.0	532	100.0	139	100.0	18	100.0	4	100.0	5	100.0
Urbano	663	95.0	502	94.4	134	96.4	18	100.0	4	100.0	5	100.0
Rural	35	5.0	30	5.6	5	3.6	-	-	-	-	-	-
Gracias A Dios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Intibucá	15	100.0	12	100.0	3	100.0	-	-	-	-	-	-
Urbano	14	93.3	11	91.7	3	100.0	-	-	-	-	-	-
Rural	1	6.7	1	8.3	-	-	-	-	-	-	-	-
Islas De La Bahía	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
La Paz	17	100.0	14	100.0	3	100.0	-	-	-	-	-	-
Urbano	15	88.2	12	85.7	3	100.0	-	-	-	-	-	-
Rural	2	11.8	2	14.3	-	-	-	-	-	-	-	-
Lempira	2	100.0	1	100.0	1	100.0	-	-	-	-	-	-
Urbano	2	100.0	1	100.0	1	100.0	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ocatepeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Olancho	28	100.0	21	100.0	6	100.0	1	100.0	-	-	-	-
Urbano	28	100.0	21	100.0	6	100.0	1	100.0	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Santa Bárbara	1	100.0	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	1	100.0	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valle	22	100.0	16	100.0	6	100.0	-	-	-	-	-	-

Urbano	20	90.9	14	87.5	6	100.0	-	-	-	-	-	-
Rural	2	9.1	2	12.5	-	-	-	-	-	-	-	-
Yoro	6	100.0	4	100.0	-	-	2	100.0	-	-	-	-
Urbano	6	100.0	4	100.0	-	-	2	100.0	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 10: Número de persona Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU igual o mayor a 12 años por tipo de ocupación, según departamento de residencia de la persona Derecho-Habiente y zona urbana y rural

Departamento/Área	A qué se ha dedicado en el último mes															
	Total		Trabajador asalariado		Trabajador a cuenta propia.		Empleador		Pensionado		Trabajo familiar no remunerado		Micro Empresario		Mediano Empresario	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	637	100.0	53	100.0	87	100.0	7	100.0	-	-	2	100.0	5	100.0	-	-
Urbano	605	95.0	50	94.3	81	93.1	6	85.7	-	-	2	100.0	5	100.0	-	-
Rural	32	5.0	3	5.7	6	6.9	1	14.3	-	-	-	-	-	-	-	-
Atlántida	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Colon	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comayagua	29	100.0	-	-	6	100.0	-	-	-	-	-	1	100.0	-	-	-
Urbano	27	93.1	-	-	6	100.0	-	-	-	-	-	1	100.0	-	-	-
Rural	2	6.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Copan	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cortes	2	100.0	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	2	100.0	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Choluteca	18	100.0	4	100.0	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	18	100.0	4	100.0	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Paraíso	40	100.0	5	100.0	10	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	37	92.5	4	80.0	9	90.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	3	7.5	1	20.0	1	10.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Francisco Morazán	486	100.0	38	100.0	61	100.0	7	100.0	-	-	1	100.0	4	100.0	-	-
Urbano	462	95.1	36	94.7	58	95.1	6	85.7	-	-	1	100.0	4	100.0	-	-
Rural	24	4.9	2	5.3	3	4.9	1	14.3	-	-	-	-	-	-	-	-
Gracias A Dios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Intibucá	6	100.0	-	-	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	6	100.0	-	-	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Islas De La Bahía	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
La Paz	10	100.0	-	-	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	9	90.0	-	-	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	1	10.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lempira	2	100.0	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	2	100.0	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ocatepeque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Olancho	20	100.0	2	100.0	3	100.0	-	-	-	-	1	100.0	-	-	-	-
Urbano	20	100.0	2	100.0	3	100.0	-	-	-	-	1	100.0	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Santa Bárbara	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Urbano	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Valle	13	100.0	1	100.0	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	11	84.6	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	2	15.4	-	-	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Yoro	5	100.0	1	100.0	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbano	5	100.0	1	100.0	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela															
1/ Porcentaje por Columnas															

Cuadro 11: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU, igual o mayor a 12 años ocupados con trabajo remunerado por tipo, según rangos del ingreso mensual familiar

Trabajo	Ingreso mensual de la familia											
	Total		Menos de L. 5,500		Entre L.5,500 y L.10,000		Entre L.10,000 y L.15,000		Más de L.15,000		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	135	100.0	89	100.0	35	100.0	9	100.0	2	100.0	-	-
Abogada	2	1.5	-	-	2	5.7	-	-	-	-	-	-
Agricultor	26	19.3	21	23.6	4	11.4	1	11.1	-	-	-	-
Albañil	4	3.0	3	3.4	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Comerciante	17	12.6	11	12.4	4	11.4	2	22.2	-	-	-	-
Costura	2	1.5	-	-	1	2.9	-	-	1	50.0	-	-
Dependiente	2	1.5	2	2.2	-	-	-	-	-	-	-	-
Empacadora	2	1.5	1	1.1	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Estilista	4	3.0	3	3.4	-	-	1	11.1	-	-	-	-
Hace tortillas	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Labrador	4	3.0	4	4.5	-	-	-	-	-	-	-	-
Maestra de primaria	7	5.2	2	2.2	2	5.7	3	33.3	-	-	-	-
Modista	2	1.5	1	1.1	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Negocio	7	5.2	6	6.7	-	-	1	11.1	-	-	-	-
Oficios domésticos	9	6.7	8	9.0	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Pulpería	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Supervisor	2	1.5	-	-	2	5.7	-	-	-	-	-	-
Vendedor	10	7.4	7	7.9	3	8.6	-	-	-	-	-	-
Vigilante	2	1.5	2	2.2	-	-	-	-	-	-	-	-
Alcaldía	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Asistente dental	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Auxiliar de enfermería	1	0.7	-	-	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Bodega descargar	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Cajera de restaurante	1	0.7	-	-	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Chef	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Cocinera	1	0.7	-	-	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Contadora	1	0.7	-	-	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Cortar café	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Editora cartográfica	1	0.7	-	-	-	-	-	-	1	50.0	-	-
Empleado en restaurante	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfermera	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Escogida en la tabacalera	1	0.7	-	-	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Fumigador	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Impulsadora de ventas	1	0.7	-	-	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Instructor de electricidad	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Joyero	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Mantenimiento	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Oficina	1	0.7	-	-	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Operaria	1	0.7	-	-	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Periodista	1	0.7	-	-	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Recamarera (hotel)	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Recolector de café	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Secretaría de seguridad	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguridad	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Soldador	1	0.7	-	-	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Soptravi	1	0.7	-	-	1	2.9	-	-	-	-	-	-

Taxista	1	0.7	1	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Técnico en laboratorio clínica	1	0.7	-	-	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Trabajadora social	1	0.7	-	-	-	-	1	11.1	-	-	-	-
Transporte humano	1	0.7	-	-	1	2.9	-	-	-	-	-	-
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de los Derecho-Habientes del Hospital Escuela												
1/ Porcentaje por Columnas												

Cuadro 12: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU con educación superior por título obtenido según rangos del ingreso mensual familiar

Titulo	Ingreso mensual de la familia											
	Total		Menos de L. 5,500		Entre L.5,500 y L.10,000		Entre L.10,000 y L.15,000		Más de L.15,000		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	20	55.0	10	50.0	7	57.1	1	100.0	1	100.0	1	-
Abogado	2	10.0	-	-	1	14.3	1	100.0	-	-	-	-
Lic. En educación básica	2	10.0	1	10.0	1	14.3	-	-	-	-	-	-
Licenciado en historia	1	5.0	-	-	-	-	-	-	1	100.0	-	-
Licenciatura en derecho	1	5.0	-	-	1	14.3	-	-	-	-	-	-
Licenciatura en matemáticas	2	10.0	2	20.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Periodista	2	10.0	1	10.0	1	14.3	-	-	-	-	-	-
Perito mercantil	1	5.0	1	10.0	-	-	-	-	-	-	-	-
NS/Nr	9	45.0	5	50.0	3	42.9	-	-	-	-	1	100.0
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela												
1/ Porcentaje por Columnas												

Cuadro 13: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU, igual o mayor a 12 años con hijos por número, según rangos del ingreso mensual familiar

Ingreso mensual de la familia	Total		Con Hijos		Número de Hijos												Sin Hijos	
	No.	% 1/	No.	% 1/	1		2		3		4		5		6 y mas		No.	% 1/
					No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/		
Total	637	100	409	100	49	100	60	100	92	100	67	100	36	100	105	100	228	100
Menos de 5,500 L.	482	75.7	301	73.6	39	79.6	39	65.0	64	69.6	47	70.1	28	77.8	84	80.0	181	79.4
Entre 5,500 y 10,000L.	127	19.9	89	21.8	9	18.4	17	28.3	23	25.0	15	22.4	8	22.2	17	16.2	38	16.7
Entre 10,000 y 15,000L.	19	3.0	12	2.9	-	-	2	3.3	3	3.3	4	6.0	-	-	3	2.9	7	3.1
Más de 15,000 L.	3	0.5	3	0.7	-	-	1	1.7	1	1.1	-	-	-	-	1	1.0	-	-
NS-NR	6	0.9	4	1.0	1	2.0	1	1.7	1	1.1	1	1.5	-	-	-	-	2	0.9
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela																		
1/ Porcentaje por Columnas																		

Cuadro 14: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU, igual o mayor a 12 años con hijos por convivencia con ellos, según rangos del ingreso mensual familiar

Ingreso mensual de la familia	9. ¿Ha vivido con ellos desde su nacimiento?						10. ¿Es Usted jefe (a) de Hogar?							
	Total		Si		No		Total		Si		No		N/A	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	409	100.0	389	100.0	20	100.0	637	100.0	279	100.0	327	100.0	31	100.0
Menos de 5,500 L.	301	73.6	287	73.8	14	70.0	482	75.7	215	77.1	237	72.5	30	96.8
Entre 5,500 y 10,000 L.	89	21.8	85	21.9	4	20.0	127	19.9	52	18.6	74	22.6	1	3.2
Entre 10,000 y 15,000 L.	12	2.9	11	2.8	1	5.0	19	3.0	6	2.2	13	4.0	-	-
Más de 15,000 L.	3	0.7	3	0.8	-	-	3	0.5	3	1.1	-	-	-	-
NS-NR	4	1.0	3	0.8	1	5.0	6	0.9	3	1.1	3	0.9	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 15: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU por opinión acerca de la función del HEU, según nivel educativo

Nivel de escolaridad	Qué opina acerca de la función del HEU											
	Total		Es para curar las enfermedades de la población enferma		Beneficio de los empleados que trabajan adentro		Beneficio de la Universidad Nacional		Otros		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	809	100.0	94	100.0	29	100.0	7	100.0	2	100.0
Ninguno	251	26.7	229	28.3	16	17.0	6	20.7	-	-	-	-
Pre escolar	32	3.4	29	3.6	3	3.2	-	-	-	-	-	-
Primaria	424	45.1	353	43.6	50	53.2	17	58.6	3	42.9	1	50.0
Secundaria	199	21.1	170	21.0	21	22.3	5	17.2	3	42.9	-	-
Técnico	15	1.6	13	1.6	-	-	1	3.4	1	14.3	-	-
Superior	20	2.1	15	1.9	4	4.3	-	-	-	-	1	50.0
No sabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 16: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU por opinión acerca de la función del HEU, según número de veces que

Número de veces	Qué opina acerca de la función del HEU											
	Total		Es para curar las enfermedades de la población enferma		Beneficio de los empleados que trabajan adentro		Beneficio de la Universidad Nacional		Otros		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	809	100.0	94	100.0	29	100.0	7	100.0	2	100.0
Primera Vez	155	16.5	126	15.6	20	21.3	7	24.1	1	14.3	1	50.0
1	25	2.7	22	2.7	2	2.1	-	-	1	14.3	-	-
2	158	16.8	135	16.7	16	17.0	6	20.7	-	-	1	50.0
3	161	17.1	139	17.2	18	19.1	4	13.8	-	-	-	-
Más de tres veces	442	47.0	387	47.8	38	40.4	12	41.4	5	71.4	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 17: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU por forma de llegar al HEU, según rangos del ingreso mensual familiar

Ingreso mensual de la familia	Cómo llegó al Hospital Escuela									
	Total		Por referencia		Por cuenta propia		Otros (Especifique).		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	706	100.0	227	100.0	8	100.0	-	-
Menos de 5,500 L.	719	76.4	544	77.1	168	74.0	7	87.5	-	-
Entre 5,500 y 10,000 L.	183	19.4	135	19.1	47	20.7	1	12.5	-	-
Entre 10,000 y 15,000 L.	25	2.7	17	2.4	8	3.5	-	-	-	-
Más de 15,000 L.	6	0.6	5	0.7	1	0.4	-	-	-	-
NS-NR	8	0.9	5	0.7	3	1.3	-	-	-	-

Cuadro 18: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU forma de llegar al HEU, según nivel educativo

Nivel de escolaridad	Cómo llegó al Hospital Escuela									
	Total		Por referencia		Por cuenta propia		Otros (Especifique).		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	706	100.0	227	100.0	8	100.0	-	-
Ninguno	251	26.7	196	27.8	55	24.2	-	-	-	-
Pre escolar	32	3.4	24	3.4	8	3.5	-	-	-	-
Primaria	424	45.1	310	43.9	111	48.9	3	37.5	-	-
Secundaria	199	21.1	148	21.0	48	21.1	3	37.5	-	-
Técnico	15	1.6	14	2.0	-	-	1	12.5	-	-
Superior	20	2.1	14	2.0	5	2.2	1	12.5	-	-
No sabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

Cuadro 19: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU por motivos de la visita, según rangos de edad

Grupo de edad	motivo de su visita al hospital											
	Total		Procedimiento ambulatorio		Ataque de corazón		Embarazo y parto		Enfermedades respiratorias		Emergencia	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	174	100.0	32	100.0	35	100.0	67	100.0	81	100.0
Menores de 5 años	155	16.5	36	20.7	6	18.8	1	2.9	27	40.3	17	21.0
De 5 - 12 años	176	18.7	42	24.1	4	12.5	-	-	15	22.4	26	32.1
De 13 - 18 años	139	14.8	21	12.1	1	3.1	10	28.6	7	10.4	18	22.2
De 19 - 30 años	84	8.9	18	10.3	-	-	15	42.9	5	7.5	7	8.6
De 31 - 45 años	100	10.6	17	9.8	5	15.6	6	17.1	6	9.0	5	6.2
De 46 - 60 años	164	17.4	24	13.8	3	9.4	1	2.9	4	6.0	2	2.5
De 61 y más	123	13.1	16	9.2	13	40.6	2	5.7	3	4.5	6	7.4
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 20: Número de personas Derecho-Habientes de los servicios de consulta externa del HEU por motivos de la visita, según rangos de edad

Grupo de edad	motivo de su visita al hospital											
	Total		Trastornos digestivos		Condición crónica		Cáncer		Procedimiento quirúrgico previsto		Otros	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	32	100.0	172	100.0	16	100.0	52	100.0	280	100.0
Menores de 5 años	155	16.5	7	21.9	4	2.3	-	-	11	21.2	46	16.4
De 5 - 12 años	176	18.7	5	15.6	15	8.7	2	12.5	13	25.0	54	19.3
De 13 - 18 años	139	14.8	5	15.6	19	11.0	5	31.3	5	9.6	48	17.1
De 19 - 30 años	84	8.9	1	3.1	10	5.8	-	-	4	7.7	24	8.6
De 31 - 45 años	100	10.6	3	9.4	21	12.2	-	-	7	13.5	30	10.7
De 46 - 60 años	164	17.4	4	12.5	63	36.6	7	43.8	9	17.3	47	16.8
De 61 y más	123	13.1	7	21.9	40	23.3	2	12.5	3	5.8	31	11.1
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 21: Opiniones generales de la persona Derecho-Habiente acerca de las facilidades para obtener la cita en consulta externa y si le parecen sencillos los trámites para conseguir la atención, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	Le ha parecido fácil obtener cita en la consulta externa								Le parecen sencillos los trámites que hay que realizar para conseguir atención			
	Total		Muy fácil		Algo fácil		Difícil		Sí		No	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	430	100.0	234	100.0	277	100.0	567	100.0	374	100.0
Pediatría	168	17.9	86	20.0	39	16.7	43	15.5	110	19.4	58	15.5
Medicina Interna	132	14.0	68	15.8	29	12.4	35	12.6	83	14.6	49	13.1
Obstetricia – Ginecología	51	5.4	16	3.7	11	4.7	24	8.7	24	4.2	27	7.2
Cirugía	37	3.9	18	4.2	8	3.4	11	4.0	23	4.1	14	3.7
Neurología.	114	12.1	48	11.2	26	11.1	40	14.4	67	11.8	47	12.6
Neurocirugía	4	0.4	-	-	-	-	4	1.4	1	0.2	3	0.8
Dermatología.	50	5.3	25	5.8	16	6.8	9	3.2	35	6.2	15	4.0
Nefrología	22	2.3	7	1.6	6	2.6	9	3.2	14	2.5	8	2.1
Urología	21	2.2	13	3.0	2	0.9	6	2.2	18	3.2	3	0.8
Neumología	35	3.7	14	3.3	13	5.6	8	2.9	20	3.5	15	4.0
Otorrinolaringología	44	4.7	21	4.9	10	4.3	13	4.7	27	4.8	17	4.5
Endocrinología	44	4.7	18	4.2	13	5.6	13	4.7	23	4.1	21	5.6
Cardiología	46	4.9	20	4.7	10	4.3	16	5.8	27	4.8	19	5.1
Ortopedia	72	7.7	25	5.8	28	12.0	19	6.9	39	6.9	33	8.8
Oncología	30	3.2	18	4.2	6	2.6	6	2.2	19	3.4	11	2.9
Otros	71	7.5	33	7.7	17	7.3	21	7.6	37	6.5	34	9.1
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 22: Opiniones generales de la persona Derecho-Habiente acerca de los horarios, ubicación y orientación recibida al llegar a la consulta externa del HEU, según motivos de su visita								
Motivo de su visita	Le parecen convenientes los horarios establecidos para la atención de la consulta externa							
	Total		Sí		No		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	735	100.0	206	100.0	-	-
Procedimiento ambulatorio	174	18.5	138	18.8	36	17.5	-	-
Ataque de corazón	32	3.4	27	3.7	5	2.4	-	-
Embarazo y parto	35	3.7	29	3.9	6	2.9	-	-
Enfermedades respiratorias	67	7.1	52	7.1	15	7.3	-	-
Emergencia	81	8.6	72	9.8	9	4.4	-	-
Trastornos digestivos	32	3.4	25	3.4	7	3.4	-	-
Condición crónica	172	18.3	131	17.8	41	19.9	-	-
Cáncer	16	1.7	12	1.6	4	1.9	-	-
Procedimiento quirúrgico previsto	52	5.5	37	5.0	15	7.3	-	-
Otros	280	29.8	212	28.8	68	33.0	-	-
NS-NR	-	-	-	-	-	-	-	-

Cuadro 23: Opiniones generales de la persona Derecho-Habiente acerca de los horarios, ubicación y orientación recibida al llegar a la consulta externa del HEU, según motivos de su visita						
Motivo de su visita	Le parece conveniente la ubicación del Hospital Escuela?					
	Sí		No		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	862	100.0	79	100.0	-	-
Procedimiento ambulatorio	157	18.2	17	21.5	-	-
Ataque de corazón	31	3.6	1	1.3	-	-
Embarazo y parto	33	3.8	2	2.5	-	-
Enfermedades respiratorias	60	7.0	7	8.9	-	-
Emergencia	73	8.5	8	10.1	-	-
Trastornos digestivos	28	3.2	4	5.1	-	-
Condición crónica	155	18.0	17	21.5	-	-
Cáncer	15	1.7	1	1.3	-	-
Procedimiento quirúrgico previsto	47	5.5	5	6.3	-	-
Otros	263	30.5	17	21.5	-	-
NS-NR	-	-	-	-	-	-

Cuadro 24: Opiniones generales de la persona Derecho-Habiente acerca de los horarios, ubicación y orientación recibida al llegar a la consulta externa del HEU, según motivos de su visita										
Motivo de su visita	24. ¿Cómo considera la orientación que le dieron al llegar a consulta externa?									
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	180	100.0	531	100.0	165	100.0	65	100.0	-	-
Procedimiento ambulatorio	30	16.7	98	18.5	34	20.6	12	18.5	-	-
Ataque de corazón	6	3.3	23	4.3	2	1.2	1	1.5	-	-
Embarazo y parto	7	3.9	22	4.1	4	2.4	2	3.1	-	-
Enfermedades respiratorias	13	7.2	34	6.4	14	8.5	6	9.2	-	-
Emergencia	21	11.7	36	6.8	14	8.5	10	15.4	-	-
Trastornos digestivos	9	5.0	17	3.2	4	2.4	2	3.1	-	-
Condición crónica	27	15.0	95	17.9	33	20.0	17	26.2	-	-
Cáncer	2	1.1	11	2.1	3	1.8	-	-	-	-
Procedimiento quirúrgico previsto	9	5.0	31	5.8	10	6.1	2	3.1	-	-
Otros	56	31.1	164	30.9	47	28.5	13	20.0	-	-
NS-NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 25: Opiniones generales de la persona Derecho-Habiente acerca de los tiempos de espera para la atención con el médico, para realizar las pruebas indicadas y en la sala de exámenes, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	25. ¿El tiempo de espera desde su llegada al hospital hasta que le vio el médico, Usted lo considera?									
	Total		Mucho tiempo		Algo de tiempo		Poco tiempo		NSNR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	419	100.0	269	100.0	253	100.0	-	-
Pediatría	168	17.9	72	17.2	41	15.2	55	21.7	-	-
Medicina Interna	132	14.0	66	15.8	38	14.1	28	11.1	-	-
Obstetricia – Ginecología	51	5.4	25	6.0	11	4.1	15	5.9	-	-
Cirugía	37	3.9	13	3.1	12	4.5	12	4.7	-	-
Neurología.	114	12.1	49	11.7	39	14.5	26	10.3	-	-
Neurocirugía	4	0.4	1	0.2	1	0.4	2	0.8	-	-
Dermatología.	50	5.3	20	4.8	15	5.6	15	5.9	-	-
Nefrología	22	2.3	16	3.8	3	1.1	3	1.2	-	-
Urología	21	2.2	10	2.4	6	2.2	5	2.0	-	-
Neumología	35	3.7	16	3.8	12	4.5	7	2.8	-	-
Otorrinolaringología	44	4.7	24	5.7	12	4.5	8	3.2	-	-
Endocrinología	44	4.7	16	3.8	19	7.1	9	3.6	-	-
Cardiología	46	4.9	18	4.3	13	4.8	15	5.9	-	-
Ortopedia	72	7.7	34	8.1	21	7.8	17	6.7	-	-
Oncología	30	3.2	14	3.3	6	2.2	10	4.0	-	-
Otros	71	7.5	25	6.0	20	7.4	26	10.3	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Cuadro 26: Opiniones generales de la persona Derecho-Habiente acerca de los tiempos de espera para la atención con el médico, para realizar las pruebas indicadas y en la sala de exámenes, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	26. ¿El tiempo de espera para realizarse las pruebas que le indicó el médico, Usted lo considera?							
	Mucho tiempo		Algo de tiempo		Poco tiempo		NSNR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	329	100.0	287	100.0	297	100.0	28	100.0
Pediatría	58	17.6	50	17.4	56	18.9	4	14.3
Medicina Interna	52	15.8	36	12.5	43	14.5	1	3.6
Obstetricia – Ginecología	18	5.5	12	4.2	19	6.4	2	7.1
Cirugía	12	3.6	10	3.5	14	4.7	1	3.6
Neurología.	42	12.8	36	12.5	31	10.4	5	17.9
Neurocirugía	2	0.6	1	0.3	1	0.3	-	-
Dermatología.	14	4.3	16	5.6	17	5.7	3	10.7
Nefrología	13	4.0	5	1.7	4	1.3	-	-
Urología	5	1.5	8	2.8	7	2.4	1	3.6
Neumología	11	3.3	14	4.9	8	2.7	2	7.1
Otorrinolaringología	16	4.9	13	4.5	12	4.0	3	10.7
Endocrinología	12	3.6	21	7.3	11	3.7	-	-
Cardiología	15	4.6	11	3.8	20	6.7	-	-
Ortopedia	26	7.9	25	8.7	15	5.1	6	21.4
Oncología	8	2.4	7	2.4	15	5.1	-	-
Otros	25	7.6	22	7.7	24	8.1	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 27: Opiniones generales de la persona Derecho-Habiente acerca de los tiempos de espera para la atención con el médico, para realizar las pruebas indicadas y en la sala de exámenes, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	27. ¿El tiempo de espera en la sala de examen, Usted lo considera?							
	Mucho tiempo		Algo de tiempo		Poco tiempo		NSNR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	300	100.0	316	100.0	297	100.0	28	100.0
Pediatría	55	18.3	57	18.0	52	17.5	4	14.3
Medicina Interna	52	17.3	43	13.6	36	12.1	1	3.6
Obstetricia – Ginecología	20	6.7	16	5.1	12	4.0	3	10.7
Cirugía	10	3.3	9	2.8	17	5.7	1	3.6
Neurología.	36	12.0	41	13.0	32	10.8	5	17.9
Neurocirugía	-	-	2	0.6	2	0.7	-	-
Dermatología.	14	4.7	17	5.4	16	5.4	3	10.7
Nefrología	11	3.7	5	1.6	6	2.0	-	-
Urología	4	1.3	6	1.9	10	3.4	1	3.6
Neumología	6	2.0	14	4.4	14	4.7	1	3.6
Otorrinolaringología	14	4.7	12	3.8	15	5.1	3	10.7
Endocrinología	15	5.0	17	5.4	12	4.0	-	-
Cardiología	15	5.0	15	4.7	16	5.4	-	-
Ortopedia	18	6.0	34	10.8	14	4.7	6	21.4
Oncología	6	2.0	8	2.5	16	5.4	-	-
Otros	24	8.0	20	6.3	27	9.1	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela								
1/ Porcentaje por Columnas								

Cuadro 28: Opiniones de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, acerca de los tiempos de espera para los resultados de exámenes, proceso de entrega de los medicamentos y nivel de satisfacción general por los servicios recibidos, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	28. ¿El tiempo de espera de los resultados de los exámenes o pruebas, Usted lo considera?									
	Total		Mucho tiempo		Algo de tiempo		Poco tiempo		NSNR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	285	100.0	305	100.0	324	100.0	27	100.0
Pediatría	168	17.9	58	20.4	53	17.4	53	16.4	4	14.8
Medicina Interna	132	14.0	43	15.1	37	12.1	51	15.7	1	3.7
Obstetricia – Ginecología	51	5.4	19	6.7	13	4.3	16	4.9	3	11.1
Cirugía	37	3.9	10	3.5	12	3.9	14	4.3	1	3.7
Neurología.	114	12.1	41	14.4	41	13.4	27	8.3	5	18.5
Neurocirugía	4	0.4	-	-	3	1.0	1	0.3	-	-
Dermatología.	50	5.3	17	6.0	9	3.0	21	6.5	3	11.1
Nefrología	22	2.3	12	4.2	6	2.0	4	1.2	-	-
Urología	21	2.2	4	1.4	8	2.6	8	2.5	1	3.7
Neumología	35	3.7	6	2.1	14	4.6	14	4.3	1	3.7
Otorrinolaringología	44	4.7	11	3.9	12	3.9	18	5.6	3	11.1
Endocrinología	44	4.7	10	3.5	18	5.9	16	4.9	-	-
Cardiología	46	4.9	14	4.9	11	3.6	21	6.5	-	-
Ortopedia	72	7.7	16	5.6	34	11.1	17	5.2	5	18.5
Oncología	30	3.2	6	2.1	11	3.6	13	4.0	-	-
Otros	71	7.5	18	6.3	23	7.5	30	9.3	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela										
1/ Porcentaje por Columnas										

Cuadro 29: Opiniones de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, acerca de los tiempos de espera para los resultados de exámenes, proceso de entrega de los medicamentos y nivel de satisfacción general por los servicios recibidos, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	29. ¿Cómo considera Usted el proceso de entrega de medicamentos recetados?									
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		NSNR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	91	100.0	363	100.0	255	100.0	222	100.0	10	100.0
Pediatría	11	12.1	65	17.9	44	17.3	44	19.8	4	40.0
Medicina Interna	14	15.4	52	14.3	36	14.1	30	13.5	-	-
Obstetricia – Ginecología	4	4.4	21	5.8	12	4.7	12	5.4	2	20.0
Cirugía	3	3.3	12	3.3	14	5.5	7	3.2	1	10.0
Neurología.	12	13.2	49	13.5	31	12.2	22	9.9	-	-
Neurocirugía	-	-	2	0.6	-	-	2	0.9	-	-
Dermatología.	3	3.3	20	5.5	14	5.5	13	5.9	-	-
Nefrología	6	6.6	7	1.9	6	2.4	3	1.4	-	-
Urología	-	-	8	2.2	7	2.7	6	2.7	-	-
Neumología	6	6.6	15	4.1	5	2.0	9	4.1	-	-
Otorrinolaringología	6	6.6	12	3.3	18	7.1	8	3.6	-	-
Endocrinología	3	3.3	18	5.0	11	4.3	12	5.4	-	-
Cardiología	8	8.8	19	5.2	13	5.1	6	2.7	-	-
Ortopedia	3	3.3	28	7.7	22	8.6	17	7.7	2	20.0
Oncología	5	5.5	10	2.8	5	2.0	9	4.1	1	10.0
Otros	7	7.7	25	6.9	17	6.7	22	9.9	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Cuadro 30: Opiniones de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, acerca de los tiempos de espera para los resultados de exámenes, proceso de entrega de los medicamentos y nivel de satisfacción general por los servicios recibidos, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	30. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con los servicios recibidos en el Hospital Escuela?									
	Muy satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		NSNR			
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	478	100.0	400	100.0	63	100.0	-	-	-	-
Pediatría	88	18.4	74	18.5	6	9.5	-	-	-	-
Medicina Interna	65	13.6	58	14.5	9	14.3	-	-	-	-
Obstetricia – Ginecología	25	5.2	22	5.5	4	6.3	-	-	-	-
Cirugía	20	4.2	12	3.0	5	7.9	-	-	-	-
Neurología.	61	12.8	46	11.5	7	11.1	-	-	-	-
Neurocirugía	1	0.2	3	0.8	-	-	-	-	-	-
Dermatología.	29	6.1	18	4.5	3	4.8	-	-	-	-
Nefrología	11	2.3	7	1.8	4	6.3	-	-	-	-
Urología	11	2.3	9	2.3	1	1.6	-	-	-	-
Neumología	16	3.3	15	3.8	4	6.3	-	-	-	-
Otorrinolaringología	20	4.2	22	5.5	2	3.2	-	-	-	-
Endocrinología	18	3.8	23	5.8	3	4.8	-	-	-	-
Cardiología	20	4.2	22	5.5	4	6.3	-	-	-	-
Ortopedia	33	6.9	33	8.3	6	9.5	-	-	-	-
Oncología	20	4.2	8	2.0	2	3.2	-	-	-	-
Otros	40	8.4	28	7.0	3	4.8	-	-	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 31: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre si El médico le ha brindado buen trato, según rangos de ingreso mensual familiar

Ingreso mensual de la familia	38. ¿El médico le ha brindado buen trato?											
	Total		Bastante		Algo		Poco adecuada		Nada		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	766	100.0	116	100.0	33	100.0	26	100.0	-	-
Menos de L. 5,500	719	76.4	589	76.9	91	78.4	22	66.7	17	65.4	-	-
Entre L.5,500 y L.10,000	183	19.4	141	18.4	23	19.8	11	33.3	8	30.8	-	-
Entre L.10,000 y L.15,000	25	2.7	22	2.9	2	1.7	-	-	1	3.8	-	-
Más de L.15,000	6	0.6	6	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-
NS-NR	8	0.9	8	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 32: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, acerca de los conocimientos del médico para atender sus problemas y nivel de confianza inspirada, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	34. ¿Cree que el personal médico tiene los conocimientos necesarios para atender sus problemas de salud?											
	Total		Bastante		Algo		Poco		Nada		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	774	100.0	127	100.0	29	100.0	11	100.0	-	-
Pediatría	168	17.9	134	17.3	28	22.0	5	17.2	1	9.1	-	-
Medicina Interna	132	14.0	112	14.5	15	11.8	4	13.8	1	9.1	-	-
Obstetricia – Ginecología	51	5.4	41	5.3	8	6.3	1	3.4	1	9.1	-	-
Cirugía	37	3.9	30	3.9	4	3.1	1	3.4	2	18.2	-	-
Neurología.	114	12.1	99	12.8	11	8.7	2	6.9	2	18.2	-	-
Neurocirugía	4	0.4	3	0.4	1	0.8	-	-	-	-	-	-
Dermatología.	50	5.3	39	5.0	8	6.3	2	6.9	1	9.1	-	-
Nefrología	22	2.3	19	2.5	2	1.6	-	-	1	9.1	-	-
Urología	21	2.2	15	1.9	5	3.9	1	3.4	-	-	-	-
Neumología	35	3.7	30	3.9	4	3.1	1	3.4	-	-	-	-
Otorrinolaringología	44	4.7	33	4.3	8	6.3	2	6.9	1	9.1	-	-
Endocrinología	44	4.7	37	4.8	6	4.7	-	-	1	9.1	-	-
Cardiología	46	4.9	43	5.6	2	1.6	1	3.4	-	-	-	-
Ortopedia	72	7.7	53	6.8	14	11.0	5	17.2	-	-	-	-
Oncología	30	3.2	25	3.2	5	3.9	-	-	-	-	-	-
Otros	71	7.5	61	7.9	6	4.7	4	13.8	-	-	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 33: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, acerca de los conocimientos del personal médico para atender sus problemas y nivel de confianza inspirada, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	35. ¿El personal médico le inspira la confianza necesaria?									
	Bastante		Algo		Poco		Nada		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	742	100.0	136	100.0	36	100.0	27	100.0	-	-
Pediatría	129	17.4	31	22.8	4	11.1	4	14.8	-	-
Medicina Interna	109	14.7	17	12.5	2	5.6	4	14.8	-	-
Obstetricia – Ginecología	38	5.1	9	6.6	2	5.6	2	7.4	-	-
Cirugía	25	3.4	10	7.4	1	2.8	1	3.7	-	-
Neurología.	85	11.5	16	11.8	10	27.8	3	11.1	-	-
Neurocirugía	3	0.4	1	0.7	-	-	-	-	-	-
Dermatología.	40	5.4	6	4.4	2	5.6	2	7.4	-	-
Nefrología	20	2.7	1	0.7	-	-	1	3.7	-	-
Urología	15	2.0	2	1.5	3	8.3	1	3.7	-	-
Neumología	27	3.6	6	4.4	1	2.8	1	3.7	-	-
Otorrinolaringología	33	4.4	7	5.1	3	8.3	1	3.7	-	-
Endocrinología	33	4.4	9	6.6	1	2.8	1	3.7	-	-
Cardiología	41	5.5	4	2.9	-	-	1	3.7	-	-
Ortopedia	55	7.4	11	8.1	4	11.1	2	7.4	-	-
Oncología	27	3.6	1	0.7	1	2.8	1	3.7	-	-
Otros	62	8.4	5	3.7	2	5.6	2	7.4	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 34: Opiniones de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, acerca de la disponibilidad de privacidad e interés del médico para atender sus problemas, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	36. ¿Ha tenido la suficiente privacidad en consulta para contar lo que le pasa?											
	Total		Bastante		Algo		Poco		Nada		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	709	100.0	136	100.0	47	100.0	49	100.0	-	-
Pediatría	168	17.9	128	18.1	30	22.1	3	6.4	7	14.3	-	-
Medicina Interna	132	14.0	105	14.8	17	12.5	5	10.6	5	10.2	-	-
Obstetricia – Ginecología	51	5.4	35	4.9	9	6.6	4	8.5	3	6.1	-	-
Cirugía	37	3.9	26	3.7	5	3.7	1	2.1	5	10.2	-	-
Neurología.	114	12.1	81	11.4	16	11.8	12	25.5	5	10.2	-	-
Neurocirugía	4	0.4	2	0.3	2	1.5	-	-	-	-	-	-
Dermatología.	50	5.3	36	5.1	8	5.9	1	2.1	5	10.2	-	-
Nefrología	22	2.3	17	2.4	1	0.7	-	-	4	8.2	-	-
Urología	21	2.2	13	1.8	2	1.5	5	10.6	1	2.0	-	-
Neumología	35	3.7	23	3.2	6	4.4	2	4.3	4	8.2	-	-
Otorrinolaringología	44	4.7	34	4.8	6	4.4	1	2.1	3	6.1	-	-
Endocrinología	44	4.7	34	4.8	5	3.7	3	6.4	2	4.1	-	-
Cardiología	46	4.9	39	5.5	6	4.4	-	-	1	2.0	-	-
Ortopedia	72	7.7	45	6.3	17	12.5	8	17.0	2	4.1	-	-
Oncología	30	3.2	26	3.7	2	1.5	-	-	2	4.1	-	-
Otros	71	7.5	65	9.2	4	2.9	2	4.3	-	-	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 35: Opiniones de la Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, acerca de la disponibilidad de privacidad e interés del médico para atender sus problemas, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	Total		37. ¿Cree que el personal médico se ha interesado por lo que le pasa?									
			Bastante		Algo		Poco		Nada		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	709	100.0	146	100.0	43	100.0	43	100.0	-	-
Pediatría	168	17.9	124	17.5	36	24.7	2	4.7	6	14.0	-	-
Medicina Interna	132	14.0	106	15.0	18	12.3	3	7.0	5	11.6	-	-
Obstetricia – Ginecología	51	5.4	37	5.2	10	6.8	1	2.3	3	7.0	-	-
Cirugía	37	3.9	28	3.9	4	2.7	2	4.7	3	7.0	-	-
Neurología.	114	12.1	82	11.6	17	11.6	7	16.3	8	18.6	-	-
Neurocirugía	4	0.4	3	0.4	1	0.7	-	-	-	-	-	-
Dermatología.	50	5.3	39	5.5	7	4.8	1	2.3	3	7.0	-	-
Nefrología	22	2.3	17	2.4	3	2.1	-	-	2	4.7	-	-
Urología	21	2.2	15	2.1	3	2.1	3	7.0	-	-	-	-
Neumología	35	3.7	26	3.7	5	3.4	3	7.0	1	2.3	-	-
Otorrinolaringología	44	4.7	29	4.1	7	4.8	3	7.0	5	11.6	-	-
Endocrinología	44	4.7	30	4.2	9	6.2	3	7.0	2	4.7	-	-
Cardiología	46	4.9	38	5.4	5	3.4	1	2.3	2	4.7	-	-
Ortopedia	72	7.7	50	7.1	12	8.2	8	18.6	2	4.7	-	-
Oncología	30	3.2	26	3.7	2	1.4	2	4.7	-	-	-	-
Otros	71	7.5	59	8.3	7	4.8	4	9.3	1	2.3	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 36: Opiniones de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, acerca del nivel de satisfacción con relación a la explicación recibida por parte del personal médico del problema de salud y como hacer el tratamiento, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	39. ¿El personal médico le ha explicado con palabras claras lo que le pasa?											
	Total		Bastante		Algo		Poco		Nada		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	744	100.0	122	100.0	47	100.0	28	100.0	-	-
Pediatría	168	17.9	138	18.5	21	17.2	7	14.9	2	7.1	-	-
Medicina Interna	132	14.0	107	14.4	18	14.8	4	8.5	3	10.7	-	-
Obstetricia – Ginecología	51	5.4	38	5.1	7	5.7	4	8.5	2	7.1	-	-
Cirugía	37	3.9	30	4.0	4	3.3	1	2.1	2	7.1	-	-
Neurología.	114	12.1	83	11.2	14	11.5	10	21.3	7	25.0	-	-
Neurocirugía	4	0.4	3	0.4	1	0.8	-	-	-	-	-	-
Dermatología.	50	5.3	37	5.0	9	7.4	1	2.1	3	10.7	-	-
Nefrología	22	2.3	19	2.6	1	0.8	2	4.3	-	-	-	-
Urología	21	2.2	14	1.9	4	3.3	2	4.3	1	3.6	-	-
Neumología	35	3.7	25	3.4	8	6.6	1	2.1	1	3.6	-	-
Otorrinolaringología	44	4.7	33	4.4	9	7.4	1	2.1	1	3.6	-	-
Endocrinología	44	4.7	34	4.6	6	4.9	1	2.1	3	10.7	-	-
Cardiología	46	4.9	42	5.6	2	1.6	1	2.1	1	3.6	-	-
Ortopedia	72	7.7	51	6.9	11	9.0	8	17.0	2	7.1	-	-
Oncología	30	3.2	25	3.4	4	3.3	1	2.1	-	-	-	-
Otros	71	7.5	65	8.7	3	2.5	3	6.4	-	-	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 37: Percepción del Usuario de la consulta externa en el HE, sobre los cargos y facturación en el HE, según rangos de ingreso mensual familiar												
Ingreso mensual de la familia	49. ¿Cómo considera el costo pagado por los servicios médicos?											
	Total		Excelente		Muy Buena		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	108	100.0	640	100.0	141	100.0	41	100.0	11	100.0
Menos de 5,500 Lps.	719	76.4	71	65.7	494	77.2	109	77.3	36	87.8	9	81.8
Entre 5,500 y 10,000 Lps.	183	19.4	27	25.0	120	18.8	29	20.6	5	12.2	2	18.2
Entre 10,000 y 15,000 Lps.	25	2.7	8	7.4	17	2.7	-	-	-	-	-	-
Más de 15,000 Lps.	6	0.6	1	0.9	3	0.5	2	1.4	-	-	-	-
NS-NR	8	0.9	1	0.9	6	0.9	1	0.7	-	-	-	-
Ingreso mensual de la familia	50. ¿Para lo que paga por el servicio, la atención que recibe es adecuada?											
	Total		Excelente		Adecuada		Poco adecuada		No adecuada		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	121	100.0	648	100.0	120	100.0	41	100.0	11	100.0
Menos de 5,500 Lps.	719	76.4	81	66.9	503	77.6	93	77.5	32	78.0	10	90.9
Entre 5,500 y 10,000 Lps.	183	19.4	29	24.0	120	18.5	25	20.8	8	19.5	1	9.1
Entre 10,000 y 15,000 Lps.	25	2.7	9	7.4	15	2.3	1	0.8	-	-	-	-
Más de 15,000 Lps.	6	0.6	2	1.7	3	0.5	-	-	1	2.4	-	-
NS-NR	8	0.9	-	-	7	1.1	1	0.8	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de los pacientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 38: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre la atención recibida del personal de enfermería y asistentes médicos, según tipo de especialidad a la que acude												
Especialidad	41. ¿El personal de enfermería le ha inspirado la confianza necesaria?											
	Total		Bastante		Algo		Poco		Nada		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	397	100.0	281	100.0	121	100.0	142	100.0	-	-
Pediatría	168	17.9	59	14.9	49	17.4	33	27.3	27	19.0	-	-
Medicina Interna	132	14.0	61	15.4	36	12.8	14	11.6	21	14.8	-	-
Obstetricia – Ginecología	51	5.4	21	5.3	13	4.6	11	9.1	6	4.2	-	-
Cirugía	37	3.9	19	4.8	7	2.5	6	5.0	5	3.5	-	-
Neurología.	114	12.1	47	11.8	37	13.2	8	6.6	22	15.5	-	-
Neurocirugía	4	0.4	3	0.8	1	0.4	-	-	-	-	-	-
Dermatología.	50	5.3	21	5.3	18	6.4	4	3.3	7	4.9	-	-
Nefrología	22	2.3	9	2.3	6	2.1	3	2.5	4	2.8	-	-
Urología	21	2.2	13	3.3	5	1.8	2	1.7	1	0.7	-	-
Neumología	35	3.7	15	3.8	9	3.2	4	3.3	7	4.9	-	-
Otorrinolaringología	44	4.7	20	5.0	18	6.4	1	0.8	5	3.5	-	-
Endocrinología	44	4.7	20	5.0	15	5.3	5	4.1	4	2.8	-	-
Cardiología	46	4.9	13	3.3	17	6.0	9	7.4	7	4.9	-	-
Ortopedia	72	7.7	21	5.3	26	9.3	10	8.3	15	10.6	-	-
Oncología	30	3.2	20	5.0	6	2.1	2	1.7	2	1.4	-	-
Otros	71	7.5	35	8.8	18	6.4	9	7.4	9	6.3	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 39: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre la atención recibida del personal enfermería y asistentes médicos, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	Total		42. El trato que le brindo el personal de consulta externa fue:									
			Excelente		Bueno		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	195	100.0	507	100.0	188	100.0	51	100.0	-	-
Pediatría	168	17.9	25	12.8	94	18.5	41	21.8	8	15.7	-	-
Medicina Interna	132	14.0	25	12.8	82	16.2	18	9.6	7	13.7	-	-
Obstetricia – Ginecología	51	5.4	13	6.7	23	4.5	12	6.4	3	5.9	-	-
Cirugía	37	3.9	10	5.1	19	3.7	7	3.7	1	2.0	-	-
Neurología.	114	12.1	16	8.2	72	14.2	15	8.0	11	21.6	-	-
Neurocirugía	4	0.4	-	-	3	0.6	1	0.5	-	-	-	-
Dermatología.	50	5.3	11	5.6	30	5.9	7	3.7	2	3.9	-	-
Nefrología	22	2.3	4	2.1	14	2.8	4	2.1	-	-	-	-
Urología	21	2.2	6	3.1	11	2.2	4	2.1	-	-	-	-
Neumología	35	3.7	7	3.6	15	3.0	11	5.9	2	3.9	-	-
Otorrinolaringología	44	4.7	10	5.1	24	4.7	6	3.2	4	7.8	-	-
Endocrinología	44	4.7	10	5.1	23	4.5	9	4.8	2	3.9	-	-
Cardiología	46	4.9	11	5.6	23	4.5	10	5.3	2	3.9	-	-
Ortopedia	72	7.7	14	7.2	26	5.1	26	13.8	6	11.8	-	-
Oncología	30	3.2	15	7.7	11	2.2	3	1.6	1	2.0	-	-
Otros	71	7.5	18	9.2	37	7.3	14	7.4	2	3.9	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 40: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre la atención recibida del personal de enfermería y asistentes médicos, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	Total		43. En general, ¿Cómo valora la atención que ha recibido en el servicio de consulta externa?											
			Excelente		Muy Buena		Bueno		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	224	100.0	244	100.0	340	100.0	112	100.0	21	100.0	-	-
Pediatría	168	17.9	32	14.3	49	20.1	68	20.0	17	15.2	2	9.5	-	-
Medicina Interna	132	14.0	27	12.1	35	14.3	53	15.6	16	14.3	1	4.8	-	-
Obstetricia – Ginecología	51	5.4	16	7.1	12	4.9	16	4.7	6	5.4	1	4.8	-	-
Cirugía	37	3.9	4	1.8	10	4.1	17	5.0	5	4.5	1	4.8	-	-
Neurología.	114	12.1	29	12.9	28	11.5	35	10.3	20	17.9	2	9.5	-	-
Neurocirugía	4	0.4	1	0.4	1	0.4	2	0.6	-	-	-	-	-	-
Dermatología.	50	5.3	13	5.8	11	4.5	19	5.6	5	4.5	2	9.5	-	-
Nefrología	22	2.3	4	1.8	8	3.3	6	1.8	4	3.6	-	-	-	-
Urología	21	2.2	6	2.7	6	2.5	6	1.8	3	2.7	-	-	-	-
Neumología	35	3.7	8	3.6	10	4.1	10	2.9	6	5.4	1	4.8	-	-
Otorrinolaringología	44	4.7	14	6.3	13	5.3	13	3.8	4	3.6	-	-	-	-
Endocrinología	44	4.7	14	6.3	8	3.3	18	5.3	2	1.8	2	9.5	-	-
Cardiología	46	4.9	14	6.3	12	4.9	11	3.2	6	5.4	3	14.3	-	-
Ortopedia	72	7.7	14	6.3	18	7.4	23	6.8	15	13.4	2	9.5	-	-
Oncología	30	3.2	11	4.9	6	2.5	13	3.8	-	-	-	-	-	-
Otros	71	7.5	17	7.6	17	7.0	30	8.8	3	2.7	4	19.0	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 41: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre la atención recibida del personal No Médico, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	44. ¿Cómo fue el trato recibido al entrar al Hospital Escuela?													
	Total		Excelente		Muy Buena		Bueno		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	100	100.0	165	100.0	338	100.0	169	100.0	169	100.0	-	-
Pediatría	168	17.9	15	15.0	18	10.9	65	19.2	31	18.3	39	23.1	-	-
Medicina Interna	132	14.0	9	9.0	34	20.6	53	15.7	14	8.3	22	13.0	-	-
Obstetricia – Ginecología	51	5.4	8	8.0	11	6.7	13	3.8	10	5.9	9	5.3	-	-
Cirugía	37	3.9	6	6.0	5	3.0	18	5.3	6	3.6	2	1.2	-	-
Neurología.	114	12.1	11	11.0	22	13.3	42	12.4	18	10.7	21	12.4	-	-
Neurocirugía	4	0.4	-	-	2	1.2	1	0.3	-	-	1	0.6	-	-
Dermatología.	50	5.3	6	6.0	10	6.1	16	4.7	11	6.5	7	4.1	-	-
Nefrología	22	2.3	3	3.0	5	3.0	10	3.0	4	2.4	-	-	-	-
Urología	21	2.2	-	-	5	3.0	9	2.7	3	1.8	4	2.4	-	-
Neumología	35	3.7	7	7.0	3	1.8	12	3.6	8	4.7	5	3.0	-	-
Otorrinolaringología	44	4.7	7	7.0	3	1.8	13	3.8	9	5.3	12	7.1	-	-
Endocrinología	44	4.7	7	7.0	6	3.6	13	3.8	12	7.1	6	3.6	-	-
Cardiología	46	4.9	1	1.0	13	7.9	13	3.8	8	4.7	11	6.5	-	-
Ortopedia	72	7.7	11	11.0	13	7.9	21	6.2	13	7.7	14	8.3	-	-
Oncología	30	3.2	6	6.0	4	2.4	13	3.8	5	3.0	2	1.2	-	-
Otros	71	7.5	3	3.0	11	6.7	26	7.7	17	10.1	14	8.3	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 42: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre la atención recibida del personal No Médico, según tipo de especialidad a la que acude

Especialidad	Total		45. ¿Cómo considera la atención brindada por el Profesional administrativo en Consulta Externa?									
			Excelente		Bueno		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	88	100.0	537	100.0	252	100.0	64	100.0	-	-
Pediatría	168	17.9	11	12.5	104	19.4	45	17.9	8	12.5	-	-
Medicina Interna	132	14.0	8	9.1	86	16.0	35	13.9	3	4.7	-	-
Obstetricia – Ginecología	51	5.4	8	9.1	24	4.5	13	5.2	6	9.4	-	-
Cirugía	37	3.9	7	8.0	17	3.2	10	4.0	3	4.7	-	-
Neurología.	114	12.1	12	13.6	69	12.8	25	9.9	8	12.5	-	-
Neurocirugía	4	0.4	-	-	2	0.4	2	0.8	-	-	-	-
Dermatología.	50	5.3	4	4.5	27	5.0	15	6.0	4	6.3	-	-
Nefrología	22	2.3	2	2.3	16	3.0	2	0.8	2	3.1	-	-
Urología	21	2.2	-	-	14	2.6	5	2.0	2	3.1	-	-
Neumología	35	3.7	6	6.8	18	3.4	7	2.8	4	6.3	-	-
Otorrinolaringología	44	4.7	6	6.8	18	3.4	14	5.6	6	9.4	-	-
Endocrinología	44	4.7	7	8.0	22	4.1	11	4.4	4	6.3	-	-
Cardiología	46	4.9	3	3.4	25	4.7	15	6.0	3	4.7	-	-
Ortopedia	72	7.7	6	6.8	37	6.9	26	10.3	3	4.7	-	-
Oncología	30	3.2	5	5.7	16	3.0	8	3.2	1	1.6	-	-
Otros	71	7.5	3	3.4	42	7.8	19	7.5	7	10.9	-	-
NS/NR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 43: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre la atención recibida del personal enfermería y asistentes médicos, según rangos de ingreso mensual familiar

Ingreso mensual de la familia	41. ¿El personal de enfermería le ha inspirado la confianza necesaria?											
	Total		Bastante		Algo		Poco		Nada		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	397	100.0	281	100.0	121	100.0	142	100.0	-	-
Menos de 5,500L.	719	76.4	316	79.6	205	73.0	90	74.4	108	76.1	-	-
Entre 5, 500 y 10,000L.	183	19.4	64	16.1	66	23.5	25	20.7	28	19.7	-	-
Entre 10,000 y 15,000L.	25	2.7	9	2.3	8	2.8	5	4.1	3	2.1	-	-
Más de 15,000L.	6	0.6	1	0.3	2	0.7	-	-	3	2.1	-	-
NS-NR	8	0.9	7	1.8	-	-	1	0.8	-	-	-	-
Ingreso mensual de la familia	42. El trato que le brindó el personal de consulta externa fue:											
	Total		Excelente		Bueno		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	195	49.1	507	180.4	188	155.4	51	35.9	-	-
Menos de 5,500L.	719	76.4	156	39.3	387	137.7	137	113.2	39	27.5	-	-
Entre 5, 500 y 10,000L.	183	19.4	33	8.3	97	34.5	41	33.9	12	8.5	-	-
Entre 10,000 y 15,000L.	25	2.7	5	1.3	14	5.0	6	5.0	-	-	-	-
Más de 15,000L.	6	0.6	-	-	3	1.1	3	2.5	-	-	-	-
NS-NR	8	0.9	1	0.3	6	2.1	1	0.8	-	-	-	-
Ingreso mensual de la familia	43. En general, ¿Cómo valora la atención que ha recibido en el servicio de consulta externa?											
	Excelente		Muy Buena		Bueno		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	224	100.0	244	100.0	340	100.0	112	100.0	21	100.0	-	-
Menos de 5,500L.	176	78.6	198	81.1	255	75.0	77	68.8	13	61.9	-	-
Entre 5, 500 y 10,000L.	39	17.4	42	17.2	67	19.7	28	25.0	7	33.3	-	-
Entre 10,000 y 15,000L.	7	3.1	3	1.2	9	2.6	5	4.5	1	4.8	-	-
Más de 15,000L.	-	-	1	0.4	4	1.2	1	0.9	-	-	-	-
NS-NR	2	0.9	-	-	5	1.5	1	0.9	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 44: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre la atención recibida del personal No Médico, según rango de ingreso mensual familiar

Ingreso mensual de la familia	44. ¿Cómo fue el trato recibido al entrar al Hospital Escuela?											
	Total		Excelente		Muy Buena		Bueno		Regular		Malo	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	100	100.0	165	100.0	338	100.0	169	100.0	169	100.0
Menos de 5,500L.	719	76.4	85	85.0	123	74.5	278	82.2	118	69.8	115	68.0
Entre 5, 500 y 10,000L.	183	19.4	14	14.0	35	21.2	44	13.0	44	26.0	46	27.2
Entre 10,000 y 15,000L.	25	2.7	1	1.0	7	4.2	7	2.1	5	3.0	5	3.0
Más de 15,000L.	6	0.6	-	-	-	-	2	0.6	2	1.2	2	1.2
NS-NR	8	0.9	-	-	-	-	7	2.1	-	-	1	0.6
Ingreso mensual de la familia	45. ¿Cómo considera la atención brindada por el Profesional administrativo en Consulta Externa?											
	Total		Excelente		Bueno		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	88	100.0	537	100.0	252	100.0	64	100.0	-	-
Menos de 5,500L.	719	76.4	73	83.0	434	80.8	173	68.7	39	60.9	-	-
Entre 5,500 y 10,000L.	183	19.4	14	15.9	78	14.5	67	26.6	24	37.5	-	-
Entre 10,000 y 15,000L.	25	2.7	1	1.1	15	2.8	8	3.2	1	1.6	-	-
Más de 15,000L.	6	0.6	-	-	4	0.7	2	0.8	-	-	-	-
NS-NR	8	0.9	-	-	6	1.1	2	0.8	-	-	-	-

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela
1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 45: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre la atención recibida del personal enfermería y asistentes médicos, según nivel educativo de la persona Derecho-Habiente												
Nivel de escolaridad	41. ¿El personal de enfermería le ha inspirado la confianza necesaria?											
	Total		Bastante		Algo		Poco		Nada		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	397	100.0	281	100.0	121	100.0	142	100.0	-	-
Ninguno	251	26.7	106	26.7	72	25.6	33	27.3	40	28.2	-	-
Pre escolar	32	3.4	15	3.8	10	3.6	3	2.5	4	2.8	-	-
Primaria	424	45.1	196	49.4	123	43.8	51	42.1	54	38.0	-	-
Secundaria	199	21.1	68	17.1	63	22.4	26	21.5	42	29.6	-	-
Técnico	15	1.6	2	0.5	8	2.8	4	3.3	1	0.7	-	-
Superior	20	2.1	10	2.5	5	1.8	4	3.3	1	0.7	-	-
No sabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nivel de escolaridad	42. El trato que le brindó el personal de consulta externa fue:											
	Total		Excelente		Bueno		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	195	100.0	507	100.0	188	100.0	51	100.0	-	-
Ninguno	251	26.7	50	25.6	140	27.6	44	23.4	17	33.3	-	-
Pre escolar	32	3.4	7	3.6	17	3.4	7	3.7	1	2.0	-	-
Primaria	424	45.1	87	44.6	235	46.4	84	44.7	18	35.3	-	-
Secundaria	199	21.1	43	22.1	96	18.9	48	25.5	12	23.5	-	-
Técnico	15	1.6	3	1.5	9	1.8	1	0.5	2	3.9	-	-
Superior	20	2.1	5	2.6	10	2.0	4	2.1	1	2.0	-	-
No sabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nivel de escolaridad	43. En general, ¿Cómo valora la atención que ha recibido en el servicio de consulta externa?											
	Excelente		Muy Buena		Bueno		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	224	100.0	244	100.0	340	100.0	112	100.0	21	100.0	-	-
Ninguno	55	24.6	64	26.2	100	29.4	28	25.0	4	19.0	-	-
Pre escolar	9	4.0	12	4.9	10	2.9	1	0.9	-	-	-	-
Primaria	104	46.4	110	45.1	151	44.4	50	44.6	9	42.9	-	-
Secundaria	45	20.1	52	21.3	66	19.4	30	26.8	6	28.6	-	-
Técnico	5	2.2	3	1.2	5	1.5	1	0.9	1	4.8	-	-
Superior	6	2.7	3	1.2	8	2.4	2	1.8	1	4.8	-	-
No sabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela												
1/ Porcentaje por Columnas												

Cuadro 46: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre la atención recibida del personal No Médico, según nivel educativo de la persona Derecho-Habiente

Nivel de escolaridad	44. ¿Cómo fue el trato recibido al entrar al Hospital Escuela?													
	Total		Excelente		Muy Buena		Bueno		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	100	100.0	165	100.0	338	100.0	169	100.0	169	100.0	-	-
Ninguno	251	26.7	28	28.0	41	24.8	93	27.5	44	26.0	45	26.6	-	-
Pre escolar	32	3.4	4	4.0	5	3.0	17	5.0	2	1.2	4	2.4	-	-
Primaria	424	45.1	44	44.0	77	46.7	161	47.6	64	37.9	78	46.2	-	-
Secundaria	199	21.1	21	21.0	38	23.0	54	16.0	51	30.2	35	20.7	-	-
Técnico	15	1.6	2	2.0	1	0.6	4	1.2	4	2.4	4	2.4	-	-
Superior	20	2.1	1	1.0	3	1.8	9	2.7	4	2.4	3	1.8	-	-
No sabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Nivel de escolaridad	45. ¿Cómo considera la atención brindada por el Profesional administrativo en Consulta Externa?													
	Total		Excelente		Bueno		Regular		Malo		NS-NR			
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/		
Total	941	100.0	88	100.0	537	100.0	252	100.0	64	100.0	-	-		
Ninguno	251	26.7	30	34.1	143	26.6	61	24.2	17	26.6	-	-		
Pre escolar	32	3.4	2	2.3	18	3.4	11	4.4	1	1.6	-	-		
Primaria	424	45.1	39	44.3	261	48.6	101	40.1	23	35.9	-	-		
Secundaria	199	21.1	14	15.9	101	18.8	66	26.2	18	28.1	-	-		
Técnico	15	1.6	2	2.3	4	0.7	7	2.8	2	3.1	-	-		
Superior	20	2.1	1	1.1	10	1.9	6	2.4	3	4.7	-	-		
No sabe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 47: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre las instalaciones del HEU, según nivel educativo de la persona Derecho-Habiente												
Nivel de escolaridad	46. ¿Cómo le parecen las instalaciones de consulta externa?											
	Total		Excelente		Muy Buena		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	61	100.0	402	100.0	321	100.0	157	100.0	-	-
Ninguno	251	26.7	9	14.8	109	27.1	90	28.0	43	27.4	-	-
Pre escolar	32	3.4	2	3.3	15	3.7	13	4.0	2	1.3	-	-
Primaria	424	45.1	30	49.2	194	48.3	135	42.1	65	41.4	-	-
Secundaria	199	21.1	17	27.9	77	19.2	68	21.2	37	23.6	-	-
Técnico	15	1.6	1	1.6	4	1.0	6	1.9	4	2.5	-	-
Superior	20	2.1	2	3.3	3	0.7	9	2.8	6	3.8	-	-
Nivel de escolaridad	47. ¿El edificio lo percibe limpio y aseado?											
	Total		Muy limpia		Algo limpio		Poco limpio		Nada limpio		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	352	100.0	333	100.0	203	100.0	52	100.0	1	100.0
Ninguno	251	26.7	94	26.7	87	26.1	54	26.6	16	30.8	-	-
Pre escolar	32	3.4	14	4.0	14	4.2	4	2.0	-	-	-	-
Primaria	424	45.1	168	47.7	155	46.5	83	40.9	18	34.6	-	-
Secundaria	199	21.1	68	19.3	67	20.1	50	24.6	13	25.0	1	100.0
Técnico	15	1.6	5	1.4	3	0.9	4	2.0	3	5.8	-	-
Superior	20	2.1	3	0.9	7	2.1	8	3.9	2	3.8	-	-
Nivel de escolaridad	48. ¿Se siente seguro en el edificio mientras espera?											
	Total		Muy Seguro		Algo seguro		Poco seguro		Nada seguro		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	343	100.0	248	100.0	185	100.0	165	100.0	-	-
Ninguno	251	26.7	94	27.4	64	25.8	52	28.1	41	24.8	-	-
Pre escolar	32	3.4	10	2.9	11	4.4	5	2.7	6	3.6	-	-
Primaria	424	45.1	161	46.9	116	46.8	76	41.1	71	43.0	-	-
Secundaria	199	21.1	71	20.7	47	19.0	41	22.2	40	24.2	-	-
Técnico	15	1.6	4	1.2	3	1.2	5	2.7	3	1.8	-	-
Superior	20	2.1	3	0.9	7	2.8	6	3.2	4	2.4	-	-
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela												
1/ Porcentaje por Columnas												

Cuadro 48: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre las instalaciones del HEU, según zona de residencia de la persona Derecho-Habiente												
Área	46. ¿Cómo le parecen las instalaciones de consulta externa?											
	Total		Excelente		Muy Buena		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	61	100.0	402	100.0	321	100.0	157	100.0	-	-
Urbano	892	94.8	59	96.7	376	93.5	306	95.3	151	96.2	-	-
Rural	49	5.2	2	3.3	26	6.5	15	4.7	6	3.8	-	-
Área	47. ¿El edificio lo percibe limpio y aseado?											
	Total		Muy limpia		Algo limpio		Poco limpio		Nada limpio		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	352	100.0	333	100.0	203	100.0	52	100.0	1	100.0
Urbano	892	94.8	332	94.3	316	94.9	193	95.1	50	96.2	1	100.0
Rural	49	5.2	20	5.7	17	5.1	10	4.9	2	3.8	-	-
Área	48. ¿Se siente seguro en el edificio mientras espera?											
	Total		Muy Seguro		Algo seguro		Poco seguro		Nada seguro		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	343	100.0	248	100.0	185	100.0	165	100.0	-	-
Urbano	892	94.8	327	95.3	231	93.1	178	96.2	156	94.5	-	-
Rural	49	5.2	16	4.7	17	6.9	7	3.8	9	5.5	-	-
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela												
1/ Porcentaje por Columnas												

Cuadro 49: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre las instalaciones del HEU, según rangos de ingreso mensual familiar												
Ingreso mensual de la familia	46. ¿Cómo le parecen las instalaciones de consulta externa?											
	Total		Excelente		Muy Buena		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	61	100.0	402	100.0	321	100.0	157	100.0	-	-
Menos de 5,500L.	719	76.4	50	82.0	318	79.1	236	73.5	115	73.2	-	-
Entre 5, 500 y 10,000L.	183	19.4	10	16.4	67	16.7	70	21.8	36	22.9	-	-
Entre 10,000 y 15,000L.	25	2.7	1	1.6	12	3.0	8	2.5	4	2.5	-	-
Más de 15,000L.	6	0.6	-	-	1	0.2	3	0.9	2	1.3	-	-
NS-NR	8	0.9	-	-	4	1.0	4	1.2	-	-	-	-
Ingreso mensual de la familia	47. ¿El edificio lo percibe limpio y aseado?											
	Total		Muy limpia		Algo limpio		Poco limpio		Nada limpio		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	352	100.0	333	100.0	203	100.0	52	100.0	1	100.0
Menos de 5,500L.	719	76.4	265	75.3	264	79.3	155	76.4	34	65.4	1	100.0
Entre 5, 500 y 10,000L.	183	19.4	67	19.0	55	16.5	45	22.2	16	30.8	-	-
Entre 10,000 y 15,000L.	25	2.7	13	3.7	10	3.0	1	0.5	1	1.9	-	-
Más de 15,000L.	6	0.6	2	0.6	1	0.3	2	1.0	1	1.9	-	-
NS-NR	8	0.9	5	1.4	3	0.9	-	-	-	-	-	-
Ingreso mensual de la familia	48. ¿Se siente seguro en el edificio mientras espera?											
	Total		Muy Seguro		Algo seguro		Poco seguro		Nada seguro		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	343	100.0	248	100.0	185	100.0	165	100.0	-	-
Menos de 5,500L.	719	76.4	265	77.3	194	78.2	140	75.7	120	72.7	-	-
Entre 5, 500 y 10,000L.	183	19.4	63	18.4	42	16.9	39	21.1	39	23.6	-	-
Entre 10,000 y 15,000L.	25	2.7	10	2.9	9	3.6	4	2.2	2	1.2	-	-
Más de 15,000L.	6	0.6	-	-	1	0.4	1	0.5	4	2.4	-	-
NS-NR	8	0.9	5	1.5	2	0.8	1	0.5	-	-	-	-
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela												
1/ Porcentaje por Columnas												

Cuadro 50: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre los cargos y facturación en el HEU, según rangos de ingreso mensual familia												
Ingreso mensual de la familia	49. ¿Cómo considera el costo pagado por los servicios médicos?											
	Total		Excelente		Muy Buena		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	108	100.0	640	100.0	141	100.0	41	100.0	11	100.0
Menos de 5,500L.	719	76.4	71	65.7	494	77.2	109	77.3	36	87.8	9	81.8
Entre 5, 500 y 10,000L.	183	19.4	27	25.0	120	18.8	29	20.6	5	12.2	2	18.2
Entre 10,000 y 15,000L.	25	2.7	8	7.4	17	2.7	-	-	-	-	-	-
Más de 15,000L.	6	0.6	1	0.9	3	0.5	2	1.4	-	-	-	-
NS-NR	8	0.9	1	0.9	6	0.9	1	0.7	-	-	-	-
Ingreso mensual de la familia	50. ¿Para lo que paga por el servicio, la atención que recibe es adecuada?											
	Total		Excelente		Adecuada		Poco adecuada		No adecuada		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	121	100.0	648	100.0	120	100.0	41	100.0	11	100.0
Menos de 5,500L.	719	76.4	81	66.9	503	77.6	93	77.5	32	78.0	10	90.9
Entre 5, 500 y 10,000L.	183	19.4	29	24.0	120	18.5	25	20.8	8	19.5	1	9.1
Entre 10,000 y 15,000L.	25	2.7	9	7.4	15	2.3	1	0.8	-	-	-	-
Más de 15,000L.	6	0.6	2	1.7	3	0.5	-	-	1	2.4	-	-
NS-NR	8	0.9	-	-	7	1.1	1	0.8	-	-	-	-
Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela												
1/ Porcentaje por Columnas												

Cuadro 51: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre los cargos y facturación en el HEU, según zona de residencia de la persona Derecho-Habiente

Ingreso mensual de la familia	49. ¿Cómo considera el costo pagado por los servicios médicos?											
	Total		Excelente		Muy Buena		Regular		Malo		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	108	100.0	640	100.0	141	100.0	41	100.0	11	100.0
Urbano	892	94.8	101	93.5	611	95.5	130	92.2	40	97.6	10	90.9
Rural	49	5.2	7	6.5	29	4.5	11	7.8	1	2.4	1	9.1
Ingreso mensual de la familia	50. ¿Para lo que paga por el servicio, la atención que recibe es adecuada?											
	Total		Excelente		Adecuada		Poco adecuada		No adecuada		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	121	100.0	648	100.0	120	100.0	41	100.0	11	100.0
Urbano	892	94.8	115	95.0	616	95.1	111	92.5	40	97.6	10	90.9
Rural	49	5.2	6	5.0	32	4.9	9	7.5	1	2.4	1	9.1

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 52: Percepción de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre el personaje más importante del HEU, según rangos de ingreso mensual familiar

Ingreso mensual de la familia	Según su opinión, ¿Quién es la persona más importante dentro del Hospital Escuela?															
	Total		El Médico		La Enfermera		El Vigilante		El Director		El Derecho-Habiente / Derecho-Habiente		El Trabajador Social		Psicólogos	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	495	100.0	18	100.0	7	100.0	49	100.0	348	100.0	4	100.0	-	-
Menos de 5,500 L.	719	76.4	398	80.4	17	94.4	4	57.1	25	51.0	256	73.6	3	75.0	-	-
Entre 5,500 y 10,000 L.	183	19.4	78	15.8	1	5.6	3	42.9	19	38.8	78	22.4	1	25.0	-	-
Entre 10,000 y 15,000 L.	25	2.7	10	2.0	-	-	-	-	3	6.1	11	3.2	-	-	-	-
Más de 15,000 L.	6	0.6	3	0.6	-	-	-	-	1	2.0	2	0.6	-	-	-	-
NS-NR	8	0.9	6	1.2	-	-	-	-	1	2.0	1	0.3	-	-	-	-
Ingreso mensual de la familia	Según su opinión, ¿Quién es la persona más importante dentro del Hospital Escuela?															
	Total		Empleados en Planta Administrativa		Personal de aseo		Empleado de caja		Empleado de farmacia		Otro		NS-NR			
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	8	100.0	4	100.0	1	100.0	3	100.0	3	100.0	1	100.0		
Menos de 5,500 L.	719	76.4	6	75.0	2	50.0	1	100.0	3	100.0	3	100.0	1	100.0		
Entre 5,500 y 10,000 L.	183	19.4	1	12.5	2	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-		
Entre 10,000 y 15,000 L.	25	2.7	1	12.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Más de 15,000 L.	6	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
NS-NR	8	0.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 53: Opinión de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre alternativas de trato a la persona Derecho-Habiente, según rangos de ingreso mensual familiar

Ingreso mensual de la familia	Según su opinión, ¿Quién es la persona más importante dentro del Hospital Escuela?													
	Total		persona más importante		persona menos importante		Igual trato que al personal empleado		Mejor que a los empleados de aseo		Mejor que a los guardias		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	761	100.0	11	100.0	157	100.0	9	100.0	1	100.0	2	100.0
Menos de 5,500 L.	719	76.4	575	75.6	10	90.9	122	77.7	9	100.0	1	100.0	2	100.0
Entre 5,500 y 10,000 L.	183	19.4	150	19.7	1	9.1	32	20.4	-	-	-	-	-	-
Entre 10,000 y 15,000 L.	25	2.7	22	2.9	-	-	3	1.9	-	-	-	-	-	-
Más de 15,000 L.	6	0.6	6	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NS-NR	8	0.9	8	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Cuadro 54: Opinión de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre alternativas de trato a la persona Derecho-Habiente, según zona de residencia de la persona Derecho-Habiente

Área	Según su opinión, ¿Quién es la persona más importante dentro del Hospital Escuela?													
	Total		persona más importante		persona menos importante		Igual trato que al personal empleado		Mejor que a los empleados de aseo		Mejor que a los guardias		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	761	100.0	11	100.0	157	100.0	9	100.0	1	100.0	2	100.0
Urbano	892	94.8	720	94.6	11	100.0	150	95.5	9	100.0	-	-	2	100.0
Rural	49	5.2	41	5.4	-	-	7	4.5	-	-	1	100.0	-	-

Cuadro 55: Opinión de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre Qué le gusta más acerca del Hospital Escuela

Qué le gusta más acerca del Hospital Escuela	Ingreso mensual de la familia											
	Total		Menos de L. 5,500		Entre L.5,500 y L.10,000		Entre L.10,000 y L.15,000		Más de L.15,000		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	719	100.0	183	100.0	25	100.0	6	100.0	8	100.0
Accesibilidad	7	0.7	4	0.6	2	1.1	1	4.0	-	-	-	-
Accesibilidad y Ubicación	17	1.8	14	1.9	2	1.1	-	-	1	16.7	-	-
El Ambiente	3	0.3	2	0.3	1	0.5	-	-	-	-	-	-
El Edificio y su espacio físico	32	3.4	27	3.8	5	2.7	-	-	-	-	-	-
El Equipo Medico	4	0.4	3	0.4	1	0.5	-	-	-	-	-	-
EL medicamento	12	1.3	11	1.5	1	0.5	-	-	-	-	-	-
La Atención recibida por todo el personal	507	53.9	398	55.4	88	48.1	16	64.0	1	16.7	4	50.0
La Confianza brindada	3	0.3	1	0.1	2	1.1	-	-	-	-	-	-
La Disciplina	1	0.1	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-
La limpieza	1	0.1	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-
La Limpieza	9	1.0	7	1.0	2	1.1	-	-	-	-	-	-
Las especialidades	42	4.5	21	2.9	17	9.3	2	8.0	1	16.7	1	12.5
Las Salas y Áreas de Atención	11	1.2	11	1.5	-	-	-	-	-	-	-	-
Los Costos bajos	18	1.9	13	1.8	4	2.2	1	4.0	-	-	-	-
NO me gusta Nada	228	24.2	168	23.4	50	27.3	5	20.0	3	50.0	2	25.0
Todo	46	4.9	37	5.1	8	4.4	-	-	-	-	1	12.5

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 56: Opinión de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre Qué le gusta menos acerca del Hospital Escuela

Qué le gusta menos acerca del Hospital Escuela	Ingreso mensual de la familia											
	Total		Menos de L. 5,500		Entre L.5,500 y L.10,000		Entre L.10,000 y L.15,000		Más de L.15,000		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	719	100.0	183	100.0	25	100.0	6	100.0	8	100.0
Accesibilidad	5	0.5	5	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-
Costo alto de algunas medicinas	5	0.5	5	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-
Descuido medico	2	0.2	2	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-
El Aseo	16	1.7	8	1.1	6	3.3	1	4.0	-	-	1	12.5
El Edificio, su espacio físico y su mobiliario (Sillas, Camillas etc.)	29	3.1	21	2.9	7	3.8	1	4.0	-	-	-	-
El Equipo medico	2	0.2	2	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-
El trato de las enfermeras/Médicos y personal administrativo	233	24.8	161	22.4	64	35.0	1	4.0	5	83.3	2	25.0
El trato de los guardias/Vigilantes	75	8.0	57	7.9	14	7.7	3	12.0	-	-	1	12.5
Falta de medicamentos	70	7.4	50	7.0	16	8.7	3	12.0	-	-	1	12.5
La falta de Respuestas a mis preguntas	2	0.2	1	0.1	1	0.5	-	-	-	-	-	-
La Inseguridad	15	1.6	9	1.3	5	2.7	1	4.0	-	-	-	-
Tiempos largos de: Espera para ser atendido, Para Citas, Para Farmacia	122	13.0	94	13.1	23	12.6	4	16.0	-	-	1	12.5
Pocos médicos/ Ausencia del personal /Huelgas	14	1.5	9	1.3	5	2.7	-	-	-	-	-	-
Sanitarios en mal estado	170	18.1	143	19.9	20	10.9	7	28.0	-	-	-	-
Todo está bien	181	19.2	152	21.1	22	12.0	4	16.0	1	16.7	2	25.0

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

Cuadro 57: Opinión de la persona Derecho-Habiente de la consulta externa en el HEU, sobre Qué puede sugerir para mejorar el Hospital Escuela

Qué puede sugerir para mejorarlo	Ingreso mensual de la familia											
	Total		Menos de L. 5,500		Entre L.5,500 y L.10,000		Entre L.10,000 y L.15,000		Más de L.15,000		NS-NR	
	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/	No.	% 1/
Total	941	100.0	719	100.0	183	100.0	25	100.0	6	100.0	8	100.0
Abastecer de medicamentos	65	6.9	48	6.7	15	8.2	1	4.0	-	-	1	12.5
Brindar más seguridad (Guardias)	15	1.6	9	1.3	5	2.7	1	4.0	-	-	-	-
Costos accesibles	3	0.3	3	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-
El gobierno debe arreglar huelgas	13	1.4	9	1.3	4	2.2	-	-	-	-	-	-
Mejorar el aseo	14	1.5	6	0.8	6	3.3	1	4.0	-	-	1	12.5
Mejorar la atención de vigilancia y la entrada al HEU	79	8.4	60	8.3	15	8.2	3	12.0	-	-	1	12.5
Mejorar las Instalaciones (Salas, Baños, áreas de espera)	196	20.8	160	22.3	28	15.3	8	32.0	-	-	-	-
Nada	184	19.6	155	21.6	23	12.6	3	12.0	1	16.7	2	25.0
Una mejor Administración	24	2.6	19	2.6	2	1.1	2	8.0	1	16.7	-	-
Mejorar el trato al Derecho-Habiente (Capacitación al personal, Contratación y Cambio de personal, mejorar la calidad en tiempo y atención)	348	37.0	250	34.8	85	46.4	6	24.0	4	66.7	3	37.5

Fuente: Estudio de medición de satisfacción de las personas Derecho-Habientes del Hospital Escuela

1/ Porcentaje por Columnas

ANEXO 2

Boleta

**FORO NACIONAL DE SIDA
HONDURAS**



**ENCUESTA A PACIENTES DE CONSULTA
EXTERNA HOSPITAL ESCUELA
Año 2012**

Nos gustaría saber cómo SE SIENTE acerca de los servicios que presta el Hospital Escuela en consulta externa. Sus respuestas son muy importantes para contribuir a la mejora de estos servicios.

En todas las respuestas se mantendrá la confidencialidad.

Número de Boleta:

I. Datos Generales del Paciente del HE

Dirección de la residencia del Paciente del Hospital Escuela

Departamento:

Municipio:

Aldea:

Caserío / Barrio o Colonia:

Referencia:

Teléfono Fijo: -

Teléfono Móvil: -

1. Nombres y apellidos

a) Nombre completo del paciente:

b) Nombre completo del informante:

c) Relación del informante con paciente:

2. Edad del paciente: (En años cumplidos)

3. Sexo del paciente:
a) Masculino. 1
b) Femenino. 2

4. ¿Cuál es su estado civil?
a) Casado (a). 1
b) Soltero (a). 2
c) Unión Libre. 3
d) Otros (Especifique). 4

5. ¿Nivel de escolaridad?
a. Ninguno. 1 (Pase a pregunta 8)
b. Pre - Escolar. 2
c. Primaria. 3
d. Secundaria. 4
e. Técnico. 5
f. Superior. 6
g. Ns/Nr. 7

6. Último año aprobado:

7. ¿Si tiene educación superior, que título tiene?

II. Información Familiar

8. ¿Tiene hijos?
a. Si. 1 ¿Cuantos?
b. No. 2 (Pase a la pregunta 10)
c. N/A. 3

9. ¿Ha vivido con ellos desde su nacimiento?
a. Si. 1
b. No. 2
c. N/A. 3

10. ¿Es Usted jefe (a) de Hogar?

- a. Si 1
- b. No 2
- c. N/A 3

11. ¿Cuánto es el ingreso mensual de la familia?

- a. Menos de Lps. 5,500. 1
- b. Entre Lps.5,500 y Lps.10,000. 2
- c. Entre Lps.10,000 y Lps.15,000. 3
- d. Más de Lps.15,000. 4

III. Ocupación del Paciente del Hospital Escuela

12. ¿Tiene Usted un trabajo remunerado?

- a. Si 1
- b. No 2

13. ¿Cuál es su trabajo?

14. A qué se ha dedicado en el último mes? (Para 5 años y más)

- a. Trabajador asalariado. 1
- b. Trabajador a cuenta propia. 2
- c. Empleador. 3
- d. Pensionado. 4
- e. Trabajo familiar no remunerado. 5
- f. Micro Empresario. 6
- g. Mediano Empresario. 7
- h. Gran Empresario. 8
- i. Ejecutivo de Empresa. 9
- j. Servicio Doméstico. 10
- k. Jubilado. 11
- l. Desempleado. 12
- m. Quehaceres del hogar. 13
- n. Estudiante. 14
- o. Sin actividad. 15

Pase a la pregunta 16

15. ¿En que sector se desempeña? (Para 5 años y más)

- a. Forestal. 1
- b. Agrícola. 2
- c. Pecuario. 3
- d. Agro industrial. 4
- e. Minero. 5

- f. Turismo. 6
- g. Comercio formal. 7
- h. Comercio informal. 8
- i. Servicios. 9
- j. Estado (Gobierno). 10
- k. Otros (Especifique). 11

IV. Percepción General del Paciente del HE

16. ¿Qué opina acerca de la función del HE?:

- a. Es para curar las enfermedades de la población enferma. 1
- b. Beneficio de los empleados que trabajan adentro. 2
- c. Beneficio de la Universidad Nacional. 3
- d. OTROS (Especifique). 4

17. ¿Cómo llegó al Hospital Escuela?:

- a. Por referencia. 1
- b. Por cuenta propia. 2
- c. OTROS (Especifique). 3

18. ¿Es la primera vez que acude a esta consulta?:

- a. Si 1
- b. No 2

Si es SI saltar a pregunta 20

19. ¿Si ha venido más de una vez en el presente año, ¿Cuántas veces ha venido?

20. A qué especialidad acude en esta consulta?

- a. Pediatría. 1
- b. Medicina Interna. 2
- c. Obstetricia – Ginecología. 3
- d. Cirugía. 4
- e. Neurología. 5
- f. Neurocirugía. 6
- g. Dermatología. 7 (Continúa Siguiendo pag.)

- h. Nefrología 8
- i. Urología 9
- j. Neumología 10
- k. Otorrinolaringología 11
- l. Endocrinología 12
- m. Cardiología 13
- n. Ortopedia 14
- o. Oncología 15
- p. OTROS (Especifique) 16

21. ¿Cuál fue el motivo de su visita al hospital?

- a. Procedimiento ambulatorio 1
- b. Ataque de corazón 2
- c. Embarazo y parto 3
- d. Enfermedades respiratorias (Neumonía, asma, etc.) 4
- e. Emergencia 5
- f. Trastornos digestivos (Úlceras, etc.) 6
- g. Condición crónica (hipertensión arterial, diabetes mellitus, etc.) 7
- h. Cáncer 8
- i. Procedimiento quirúrgico previsto 9
- j. OTROS (Especifique) 10

22. ¿Le ha parecido fácil obtener cita en la consulta externa?

- a. Muy fácil 1
- b. Algo fácil 2
- c. Difícil 3

23. ¿Le parecen sencillos los trámites que hay que realizar para conseguir atención?

- a. Si 1
- b. No 2

24. ¿Le parecen convenientes los horarios establecidos para la atención de la consulta externa?

- a. Si 1
- b. No 2

25. ¿Le parece conveniente la ubicación del Hospital Escuela?

- a. Si 1
- b. No 2

26. ¿Cómo considera la orientación que le dieron al llegar a consulta externa?

- a. Excelente 1
- b. Bueno 2
- c. Regular 3
- d. Malo 4

27. ¿El tiempo de espera desde su llegada al hospital hasta que le vio el médico, Usted lo considera?

- a. Mucho tiempo 1
- b. Algo de tiempo 2
- c. Poco tiempo 3

28. ¿El tiempo de espera para realizarse las pruebas que le indicó el médico, Usted lo considera?

- a. Mucho tiempo 1
- b. Algo de tiempo 2
- c. Poco tiempo 3

29. ¿El tiempo de espera en la sala de examen, Usted lo considera?

- a. Mucho tiempo 1
- b. Algo de tiempo 2
- c. Poco tiempo 3

30. ¿El tiempo de espera de los resultados de los exámenes o pruebas, Usted lo considera?

- a. Mucho tiempo 1
- b. Algo de tiempo 2
- c. Poco tiempo 3

31. ¿Cómo considera Usted el proceso de entrega de medicamentos recetados?

- a. Excelente 1
- b. Bueno 2
- c. Regular 3
- d. Malo 4

32. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con los servicios recibidos en el Hospital Escuela?

- a. Muy satisfecho. 1
- b. Poco satisfecho. 2
- c. Insatisfecho. 3

V. Percepción sobre la Atención del Médico

Las preguntas que vienen a continuación se refieren al médico que le ha atendido el día de hoy:

33. ¿Qué médicos lo (a) han visto?

Dr.

Dr.

34. ¿Cree que el médico tiene los conocimientos necesarios para atender sus problemas de salud?

- a. Bastante. 1
- b. Algo. 2
- c. Poco. 3
- d. Nada. 4

35. ¿El médico le inspira la confianza necesaria?

- a. Bastante. 1
- b. Algo. 2
- c. Poco. 3
- d. Nada. 4

36. ¿Ha tenido la suficiente privacidad en consulta para contar lo que le pasa?

- a. Bastante. 1
- b. Algo. 2
- c. Poco. 3
- d. Nada. 4

37. ¿Cree que el médico se ha interesado por lo que le pasa?

- d. Bastante. 1
- e. Algo. 2
- f. Poco. 3
- g. Nada. 4

38. ¿El médico le ha brindado buen trato?

- a. Bastante. 1
- b. Algo. 2
- c. Poco. 3
- d. Nada. 4

39. ¿El médico le ha explicado con palabras claras lo que le pasa?

- a. Bastante. 1
- b. Algo. 2
- c. Poco. 3
- d. Nada. 4

40. ¿El médico le ha explicado con palabras claras lo que tiene que hacer con el tratamiento?

- a. Bastante. 1
- b. Algo. 2
- c. Poco. 3
- d. Nada. 4

VI. Percepción sobre la Atención de las Enfermeras y Asistentes Médicos

41. ¿La enfermera le ha inspirado la confianza necesaria?

- a. Bastante. 1
- b. Algo. 2
- c. Poco. 3
- d. Nada. 4

42. El trato que le brindo el personal de consulta externa fue:

- a. Excelente. 1
- b. Bueno. 2
- c. Regular. 3
- d. Malo. 4

43. En general, ¿Cómo valora la atención que ha recibido en el servicio de consulta externa?

- a. Excelente.○1
- b. Bueno.○2
- c. Regular.○3
- d. Malo.○4

VII. Percepción sobre la Atención del Personal No Médico

44. ¿Cómo fue el trato recibido al entrar al Hospital Escuela?

- a. Excelente.○1
- b. Muy buena.○2
- c. Buena.○3
- d. Regular.○4
- e. Pobre.○5

45. ¿Cómo considera la atención brindada por el Profesional administrativo en Consulta Externa?

- a. Excelente.○1
- b. Bueno.○2
- c. Regular.○3
- d. Malo.○4

VIII. Percepción sobre las Instalaciones

46. ¿Cómo le parecen las instalaciones de consulta externa? (Salas de espera, lugar de atención médica, iluminación, ventilación)

- a. Excelente.○1
- b. Bueno.○2
- c. Regular.○3
- d. Malo.○4

47. ¿El edificio lo percibe limpio y aseado?

- a. Muy limpia.○1
- b. Algo limpio.○2
- c. Poco limpio.○3
- d. Nada limpio.○4

48. ¿Se siente seguro en el edificio mientras espera?

- a. Muy Seguro.○1
- b. Algo seguro.○2
- c. Poco seguro.○3
- d. Nada seguro.○4

IX. Percepción sobre los Cargos y Facturación

49. ¿Cómo considera el costo pagado por los servicios médicos?

- a. Excelente.○1
- b. Adecuada.○2
- c. Poco adecuada.○3
- d. No adecuada.○4

50. ¿Para lo que paga por el servicio, la atención que recibe es?

- a. Excelente.○1
- b. Adecuada.○2
- c. Poco adecuada.○3
- d. No adecuada.○4

X. Apreciaciones Generales

51. Según su opinión, ¿Quién es la persona más importante dentro del Hospital Escuela?

52. ¿Quiénes seguirían en importancia?

- a. El Médico. _____
- b. La Enfermera. _____
- c. El Vigilante. _____
- d. El Director. _____
- e. El Usuario / Paciente. _____
- f. El Trabajador Social. _____
- g. Psicólogos. _____
- h. Empleados en Planta Administrativa. _____
- i. Personal de aseo. _____
- j. Empleado de caja. _____
- k. Empleado de farmacia. _____
- l. OTROS (Especifique). _____

53. Según su opinión, ¿Cómo se debe tratar al paciente que llega a solicitar los servicios del Hospital Escuela?

- a. Como la persona más importante en el edificio. 1
- b. Como la persona menos importante en el edificio. 2
- c. Igual trato que al personal empleado del Hospital. 3
- d. Mejor que a los empleados de aseo. 4
- e. Mejor que a los guardias. 5

54. ¿Qué le gusta más acerca del Hospital Escuela?

55. ¿Qué le gusta menos acerca del Hospital Escuela?

56. Qué puede sugerir para mejorarlo

57. ¿Hay alguna cosa/observación que le gustaría manifestar sobre los servicios prestados por el Hospital Escuela, que no le hayamos preguntado? Si es así, por favor díganos de qué se trata.

OBSERVACIONES FINALES

RESPONSABLE DE RECOPILAR LA INFORMACIÓN

Fecha de la Entrevista

____/____/____
Día Mes Año

PERSONAL RESPONSABLE

Encuestador/a:

Supervisor/a:

Digitador/a Control de Calidad

ANEXO 3

Grupo focal con pacientes internos del HEU 28 de febrero, 2013.

Lo que no hay es medicamentos. Insulina.

Nos referiremos a los cobros que les hace el Hospital

Uno está desde el 20 de febrero. Otro desde el 2 de febrero. Otro dice tener 13 días.

De 8 personas son de Tegucigalpa la mayoría, dos son de afuera de la capital, San José de Sorogará y Pespire. Esto va con las proporciones del HE.

Se entrega información general sobre la cuota de recuperación.

Ellos:

Para sacarse una muela han pagado L.20.00 en un centro médico

L.5.00 en el centro de salud por medicamentos.

A un paciente por teparle los dientes le pueden sacar L.200.00

Información que tienen sobre la cuota:

¿Pagan la cuota de recuperación y cuánto pagan?

Nunca a nosotros se nos ha explicado. No es que no esté de acuerdo con la cuota. Nunca se nos informó qué rumbo tomaba ese rubro. Incluso, han ido subiéndole de acuerdo al tiempo que vivimos. Yo he sido paciente por dos veces por la misma enfermedad. No hay los medicamentos idóneos. El servicio acá es muy bueno. Yo no he encontrado a nadie que me trate mal. Es una gente con vocación de servicio tremenda. Pero estamos hablando de cuotas.

Una cuota como es, simbólica digamos. Hablamos de L.5.00 por medicamentos, los genéricos. Exceptuando aquellos como yo que tenemos que pagar L.50.00 por cada frasco. Que tenemos que pagar medicamentos más caros. Voy usualmente al hospital del diabético en el Hospital San Felipe. Allá pago L.105.00. Los 100 de insulina y 5 para los otros medicamentos. L.70.00 por el derecho a consulta. Hay quien le corta las uñas por L.100.00. Por cada diente entre L.5 a 50 lempiras.

Aquí me están haciendo lo que en el San Felipe no hacen. Los antibióticos, son súper caros (afuera). El tipo de amputación que me tienen que hacer. Me prescriben unos medicamentos que tendré que pagar aquí L.5.00 y al salir debo pagar seguramente L.200.00. Se pagan con gusto. Aunque hay muchas cosas que faltan en este Hospital, nos atienden muy bien. Aunque yo no lo pago, lo pagan mis hijos/as, la atención es excelente.

Otra persona que dice habersele reventado la fuente en su embarazo. Fue un aborto inevitable. La primera vez que vine fue porque se le murió él bebe adentro. La atención es excelente. Yo no tengo quejas. Ahora, el personal médico y el personal de enfermería han estado siempre pendientes. Cada momento que pasa, depende el momento, uno no puede tener para pagar. Porque no hay trabajo o tiene ciertas dificultades, pero uno quisiera pagar la cantidad que le dicen. Al menos yo, siempre he querido pagar lo que me piden, porque la atención para mí siempre ha sido excelente. Si me pregunta del 1 al 10, que calificación le da al Hospital, yo le doy un diez. La recuperación mía ha sido bien rápida. Yo ya me estaba muriendo cuando llegué aquí. No renegaría teniendo el dinero suficiente para pagar. Si pudiera hacer algo más lo hago.

Otra paciente: Yo he estado 3 veces, porque se me bajan las plaquetas. Me atendieron bien. Otra señora que le dio taquicardia (en su sala) la están atendiendo. No tengo ninguna queja. A la salida mis hijos/os han pagado L.200.00. Lo único fue que tuvimos que comprar algo para la medula que nos costó L.1, 500.00. Los medicamentos uno los

tiene que comprar porque el Hospital está bien pobrecito. La insulina la estamos comprando. Unas pastillas hay aquí otras no.

Un paciente narra el caso de su hijo mayor: Se puso grave. No tenía un cinco para desplazarme. En la madrugada despertamos a una vecina enfermera. Ella nos dijo, esto no es de pañitos tibios. Llévelo de inmediato al Hospital Escuela. Mi hijo se pasó 31 días interno. Le ponían 24 inyecciones diarias. Se le había reventado una arteria del cerebro. Por suerte fue la arteria que fluye la sangre hacia abajo. Si hubiese sido a la inversa se nos muere. Mi hijo salió muy bien del Hospital. (Se le corta la voz) Hoy es como de alegría contarle. De eso hace pocos años, mi hijo estudiaba en su último año de ingeniería. Este hospital ha salvado a mucha gente, gente pobre.

Otro paciente dice que estuvo interno 23 días y le dieron de alta la semana anterior. Ahora volví a caer por problema en los pulmones. Cuando salí me cobraban L.700.00 pero solo pague L.200.00. Como no tenía los recursos, Trabajo Social nos autorizó los L. 200.00.

Otro paciente que tuvo un accidente dice que tuvo 26 días hospitalizados. Me van a hacer cirugía plástica para aplicarle un injerto. Le pidieron una pinta de sangre la cual se está buscando por un familiar. Aun no le han cobrado.

Una señora paciente dice que está esperando una donación de sangre porque tiene muy bajas las plaquetas.

Otra señora dice que ingresó el doce de enero. Que está en observación. Aun no le han cobrado la cuota. Los medicamentos, hace falta alguna. La atención ha sido excelente, ahora espero un injerto. Al ingresar no cobran.

La madre de un niño paciente dice que su hijo tiene cáncer. Ingresó con su hijo el 4 de diciembre cuando le declararon con leucemia. Lleva tres ciclos de quimioterapia. Cada mes le dan salida por 8 días. Le atienden bien a su hijo, el personal médico, el personal de enfermería, lo atienden bien. No hay medicinas para el cáncer. Tenemos que decirle al Presidente que nos ayude con las medicinas.

¿Saben qué se hace con la cuota de recuperación, en qué se gasta?

Le han informado sobre lo que se hace con el dinero. Su destino.

Nunca le dan una información cuando van a pagar. Eso es privado. No le dicen para que sirve ese dinero.

Suponemos que hay un programa de auditoría que debe saber qué se hace. Ahora que la UNAH está aquí debe ser mejor, que se vea qué rumbo tiene el dinero.

Uno no pregunta por miedo a que le contesten mal. O porque uno viene con su problema como paciente. Uno se da cuenta que el Hospital necesita ese dinero, ese fondo. Es algo que uno lo observa y lo sabe.

Nadie pregunta. Eso es privado (es decir confidencial).

Doscientos lempiras que puede pagarse es nada para lo que se necesita. Si hablara de 17 millones aún es nada para lo que se necesita. Los pacientes internos entran día y noche.

No les han explicado del destino de los fondos, tampoco hay un rótulo que lo diga. A uno le dan el papel de la salida y las recetas cuando sale.

Nosotros queremos salir bien del Hospital, así que pagamos y nos vamos. Quizás por ignorancia no preguntamos.

Nosotros estamos pagando una cuota simbólica. El Hospital es muy bueno, pero qué hacen los sindicatos por el bien de los enfermos.

Debemos estar listos en lo que podamos. ¿Por qué no hacer una maratón para el HE?

Hay que hacerlo barrio por barrio.

Debe haber un banco de sangre dentro del Hospital. Que los sindicatos contribuyan. Que sean los primeros en donar sangre.

Yo no tengo valor de preguntar qué hacen con el dinero. Me da vergüenza preguntar con lo que recibo para mi enfermedad.

Hay una gran cola para pagar en caja. Hay espacio en las paredes para explicar lo que hay en los fondos.

Debe haber un rótulo que diga que “el dinero que usted paga sirve para esto y esto”

ANEXO 4

USOS DE LA CUOTA DE RECUPERACIÓN DURANTE EL 2012											
COMPARACION ENTRE PRIMER Y ULTIMO TRIMESTRE											
MOA											
Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12
			Total Ejecutado Primer Trimestre	Gasto por objeto	Gasto por objeto	Gasto por objeto		Total Ejecutado Tercer Trimestre	Gasto por objeto	Gasto por objeto	Gasto por objeto
Cambio de código	Código de objeto	Descripción		Enero	Febrero	Marzo			Octubre	Noviembre	Diciembre
	22200	Alquiler de Equipo y Maquinaria	2400	2400				0			
	23100	Mantenimiento y Reparación de Edificios	46,000.00		46,000.00			-			
	23200	Mantenimiento y Reparación de Equipo y Medios Transporte	4,676.16		4,676.16			-			
	23320	Mantenimiento y Rep.- de Equipo Transporte y Tracción	18,263.43			18,263.43		-			
	23330	Mantenimiento y Reparación Equipo de Transporte	80,860.66		28,629.28	52,231.38		136,567.93	23,328.93		113,239.00
	23350	Mantenimiento y Reparación Equipo para computación	25,750.00	9,990.00	1,700.00	14,060.00		9,753.00	8,373.00		1,380.00
	23360	Mantenimiento y reparación de equipo de oficinas y M	-					40,235.00	10,790.00	3,025.00	26,420.00
	23400	Mantenimiento y Reparación de Obras Civiles e Instalaciones	-					22,207.85			22,207.85
	23600	Mantenimiento de Sistemas Informáticos	17,650.00		700.00	16,950.00		-			
	24100	Servicios Médicos Sanitarios y Sociales	63,875.00	39,098.00		24,777.00		166,933.00	90,542.00	42,450.00	33,941.00
	24900	Otros servicios Técnicos profesionales	352,353.42	45,570.00	126,883.42	179,900.00		548,908.86	23,970.00	280,800.00	244,138.86
	25300	Servicios de Imprenta Publicaciones y R.-(?)	43,145.00		43,145.00			395.00	395.00		
	25500	Comisiones y Gastos Bancarios	615.00		15.00	600.00		-			
	25700	Servicios de Internet	13,742.04		13,742.04			-			
	26200	Viáticos	1,406.25			1,406.25		-			
	27114	Retención sobre Impuestos sobre ventas (o sobre la renta)	171,016.75	90,208.56		80,808.19		94,521.39	20,339.64	25,294.18	48,887.57
	27414	Impuestos SI/Venta	60,508.32		60,508.32			-			
	29000	Otros Servicios no personales (oct. Pasa a servicio Vigilancia)	94,182.72			94,182.72		15,541.88	15,541.88		
	29100	Ceremonial y Protocolo	5,357.14			5,357.14		-			
	29100	Elementos de limpieza	3,000.00	3,000.00				-			
	29200	Servicios de vigilancia	-					-			
	31100	Alimentos y bebidas para personas	561,622.05	190,174.50	190,446.75	181,000.80		61,629.30	61,629.30		
	33100	Papel de Escritorio	126,500.00		126,500.00			137,000.40		1,836.00	135,164.40
	31500	Madera corcho y sus Manufacturas	5,250.00			5,250.00		-			
	33300	Productos Artes Gráficas	234,686.09	119,100.09	46,486.00	69,100.00		103,965.00			103,965.00
	33400	Productos de papel y cartón	275,114.32	43,940.82	80,000.00	151,173.50		496,323.00	50,031.00	100,062.00	346,230.00
	33500	Libros Revistas y Periódicos	12,948.00			12,948.00		-			
	35200	Productos farmacéuticos medicinales varios	5,000.00		5,000.00			-			
	35210	Productos farmacéuticos medicinales varios	251,352.60	88,952.60		162,400.00		154,516.00	26,216.00		128,300.00
	Dic.35100	Productos Químicos	73,600.00		73,600.00			65,210.00			65,210.00
	35250	Reactivos de Laboratorio	-					199,896.00		2,600.00	197,296.00
	35270	Vendaje para Fracturas	-					35,720.00		35,720.00	
	35500	Tintas tinturas y colorantes	-					1,847.26		1,484.40	362.86
	35600	Combustibles y Lubrificantes	168,889.36	63,534.66	54,587.40	50,767.30		-			
	35610	Gasolina	5,526.00		5,526.00			-			
	35640	Gas LPG	5,526.00	5,526.00				-			
	35620	Diesel	41,745.00			41,745.00		33,801.30	14,673.30		19,128.00
	35650	Aceites y grasas lubricantes	-					14,746.45	14,196.45	550.00	
	35800	Productos de materiales plásticos	45,000.00		45,000.00			156,795.82	346.00	449.82	156,000.00
	35900	Otros productos químicos	-					2,762.40	1,036.40	1,726.00	
	35920	Productos Fotoquímicos	-					4,642.50	4,642.50		
	36100	Productos Ferrosos	35,568.11			35,568.11		4,651.00		3,086.00	1,565.00
	36200	Productos no ferrosos	-					1,880.62		1,090.62	790.00

	36300	Estructuras metálicas acabadas	6,000.00	6,000.00				397.32	397.32		
	36400	Herramientas menores	1,107.07			1,107.07		547.44		547.44	
	36930	Elementos de ferretería	871.00	871.00				33,459.31	9,614.24	3,266.68	20,578.39
	37200	Productos de vidrio	4,285.71			4,285.71		834.16			834.16
	38500	Otros Minerales	45,000.00	45,000.00				-			
	39000	Otros materiales y suministros	43,550.00			43,550.00		-			
	39100	Elementos de limpieza	-					103,400.00			103,400.00
	39200	Útiles de escritorio, oficina y enseñanza	32,490.00			32,490.00		18,964.87		18,964.87	
	39300	Útiles y materiales eléctricos	30,000.00			30,000.00		6,678.44	2,545.52	2,744.92	1,388.00
	39400	Utensilios de cocina y comedor	403,040.80	165,600.00	80,640.80	156,800.00		23,449.99	11,060.00		12,389.99
	39500	Instrumento Médico Quirúrgico Menor y Labora	43,540.00	38,040.00	5,500.00			49,000.00			49,000.00
	39510	Instrumental Médico Quirúrgico Menor	47,704.00		47,704.00			134,250.00	28,000.00		106,250.00
	39520	Instrumental y Material para Laboratorio	52,786.00	48,450.00	4,336.00			107,839.20			107,839.20
	39530	Material médico quirúrgico menor	49,000.00			49,000.00		19,120.00	19,120.00		
	39540	Otro instrumental Accesorios Mat. Médico	-					14,660.50	8,155.50	6,505.00	
	39560	Material y suministros odontológicos	-					10,014.00	10,014.00		
	39570	Material accesorios y suministros para rehabilitación	89,085.00	10,000.00	19,385.00	59,700.00		4,000.00	4,000.00		
	39600	otros repuestos y accesorios menores	460,675.26	177,920.00	119,695.32	163,059.94		833,415.82	450,738.90	6,135.72	376,541.20
	39900	Otros Materiales y Suministros	3,818.62	3,818.62				1,737.70		1,737.70	
	42100	Equipo de Oficina y Muebles	38,360.80	1,624.00		36,736.80		-			
	42200	Maquinaria y Equipo de Producción	29,900.00			29,900.00		-			
	65100	Incremento a caja y bancos	153,022.57	97,982.66		55,039.91		13,000.00	8,000.00	5,000.00	
		Totales		1296,801.51	1230,406.49	1860,158.25	4387,366.25	3885,219.71	917,696.88	545,076.35	2422,446.48
							502,146.54				