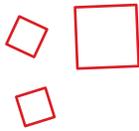


Informe Presentado por: Asociación Civil Acción Solidaria

Análisis de percepción y valoración de servicios ofrecidos en el CSC por parte de los usuarios

Informe sobre los resultados del diagnóstico a beneficiarios del Centro de Servicios Comunitarios (CSC) de Acción Solidaria



**“Análisis de
percepción y
valoración de
servicios ofrecidos
en el CSC por parte
de los usuarios”**

Informe sobre los
resultados del
diagnóstico a
beneficiarios del
Centro de Servicios
Comunitarios (CSC)
de Acción Solidaria

Elaborado por

Unidad de
Exigibilidad de
Derechos Humanos
de la Asociación Civil

Acción Solidaria

RIF J-30304443-3

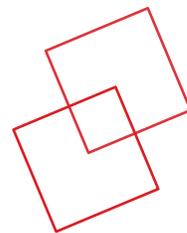




Tabla de contenido

	Pág.
Abreviaturas	4
Resumen ejecutivo	5
Metodología	7
Servicios ofrecidos por Acción Solidaria	10
Sobre la donación de medicamentos en el CSC en el marco del PRHS	15
Evaluación y percepción de los servicios asociados al PRHS	18
Sobre el programa de VIH de Acción Solidaria en el CSC	23
Evaluación y percepción de los servicios asociados al programa de VIH en el CSC	26
Sobre los servicios de asesoría legal	30
Recomendaciones y comentarios dadas por los usuarios	32
Sugerencias para el PRHS	33
Sugerencias para los servicios asociados al programa de VIH	33
Conclusiones	35

Abreviaturas

CSC	Centro de Servicios Comunitarios
CNI	Centro Nacional de Información
ITS	Infección(es) de Transmisión Sexual
PRHS	Programa de Respuesta Humanitaria en Salud



Resumen ejecutivo

Acción Solidaria, desde su fundación, siempre ha desempeñado un rol de apoyo a poblaciones vulnerables, en principio, trabajando como apoyo a la respuesta en VIH en el país, y, desde 2016 y producto de la EHC, ha implementado un trabajo humanitario y de incidencia en DDHH importante, brindando servicios de donación de insumos y medicinas a través del CSC ubicado en su sede en Caracas.

A través del diagnóstico comunitario emprendido entre marzo y abril por la Unidad de Exigibilidad en DDHH, se buscó recabar información sobre las características de la población que atendemos, los servicios que utiliza dentro de la organización y el grado de satisfacción que tienen con respecto a estos.

Así, nuestra población vive principalmente en Distrito Capital y el estado Miranda, son en su mayoría mujeres y en general tienen baja tasa de empleo formal. Asimismo, las personas encuestadas indicaron que sus ingresos son insuficientes o muy insuficientes, por lo que luchan constantemente por sufragar los gastos mensuales y dirigen la mayor parte de sus ingresos a cubrir gastos de alimentación.

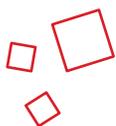
Por otro lado, la mayoría de los usuarios de Acción Solidaria son usuarios recurrentes, lo que denota la importancia de nuestra organización en el acceso a servicios y bienes de salud en tratamientos para condiciones de salud y respuesta contra el VIH.

En este mismo orden de ideas, la mayoría de los usuarios encuestados son beneficiarios del PHRS, no obstante otro número importante hacen uso de los servicios asociados al programa de VIH, siendo el de pruebas de despistaje el más

utilizado dentro de este último grupo.

En líneas generales, la evaluación y percepción de los servicios utilizados por los usuarios son positivamente evaluados y los usuarios se muestran agradecidos con el trabajo de la organización. Sin embargo, los datos sugieren importantes áreas de mejora en la atención telefónica y áreas de consulta médica, con miras a optimizar los servicios y agrandar igualmente su oferta.

Palabras claves: salud, mujeres, condiciones crónicas, pruebas, VIH, PRHS, medicinas, consultas médicas, laboratorio, prevalencia.



Metodología

A continuación, presentamos cuáles son los criterios con base en los cuales se realizó la recaudación de información y su análisis.

Levantamiento de información

El presente informe fue elaborado con base en los resultados de una encuesta aplicada entre el 7 de marzo y 8 de abril del 2022 a 399 personas beneficiarias de los diferentes servicios que ofrece la A.C. Acción Solidaria. La recolección de datos estuvo determinada por aplicación de un cuestionario mixto, que incluía en su mayoría preguntas cerradas, en las que el encuestado debía elegir entre respuestas previamente establecidas, y algunas preguntas abiertas, en las que se le permitía al encuestado desarrollar su respuesta libremente.

El cuestionario está conformado por un total de 6 secciones con 81 preguntas que fueron aplicadas en un período de tiempo no superior a 15 minutos. El instrumento utilizado para la aplicación de la encuesta fue KoBoToolbox, que almacena los resultados en una nube para su posterior análisis. Para la aplicación de la encuesta se contó con 2 encuestadores capacitados, quienes debían contar con el consentimiento previo del participante antes de iniciar la encuesta.

El cuestionario

El contenido de las secciones del cuestionario se distribuyó en función de temas de interés con correspondencia directa con los objetivos de la investigación. En primer lugar, en la *Sección A. Información general*, mediante el empleo de preguntas sencillas se evaluaba el nivel socioeconómico de los encuestados a través de la

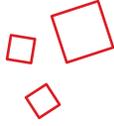
obtención de datos generales como la localidad donde reside, edad, nivel educativo, ocupación económica actual, cargas familiares, si poseían seguro médico privado, entre otras. Asimismo, se aplicó en esta sección la Encuesta del Grupo de Washington que permitió conocer la situación y grado de la prevalencia de discapacidad de los participantes sobre la base de respuestas breves, aunado a ello se les consultaba si contaban con la certificación de discapacidad emitida por el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS).

Seguidamente, la *Sección B. Atención médica y medicamentos*, contenía preguntas asociadas al cumplimiento y garantías del derecho a la Salud de los encuestados; para esta sección se consultó a los participantes el lugar al cual acudían en caso de necesitar atención médica y/o medicamentos, si vivían con alguna condición crónica, la regularidad con la que asistían a centros de salud y si accedían de forma eficaz a su tratamiento teniendo en consideración lo indicado en la Observación General No. 14 emitida por el Comité de Derechos Económicos Sociales y Culturales (CDESC) de la Organización de Naciones Unidas (ONU).

En la *Sección C. Covid-19*, se consultó a los encuestados sobre el impacto de la pandemia en sus vidas a través de datos relativos a la incidencia, vacunación, riesgo y estrategias empleadas contra el Sars-Cov-2 en el último año.

En la *Sección D. Salud sexual y reproductiva*, se presentaron preguntas asociadas al acceso a educación sexual y reproductiva, uso de anticonceptivos, incidencia de Infecciones de ITS y percepción del aborto de los encuestados.

Posteriormente, estuvo la *Sección E. Higiene menstrual*, condicionada a personas menstruantes, y se incluyeron preguntas que exploraban la percepción actual sobre la menstruación, productos de higiene utilizados por las personas menstruantes y si podían gestionar de forma segura sus períodos.



Por último, está la Sección F. Atención en Acción Solidaria, cuyo objetivo era medir la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios que presta la organización. Las secciones A, B, C, D y E, se encuentran detalladas y analizadas en un informe aparte, mientras que los datos de la sección F se encuentran detalladas en el presente documento.

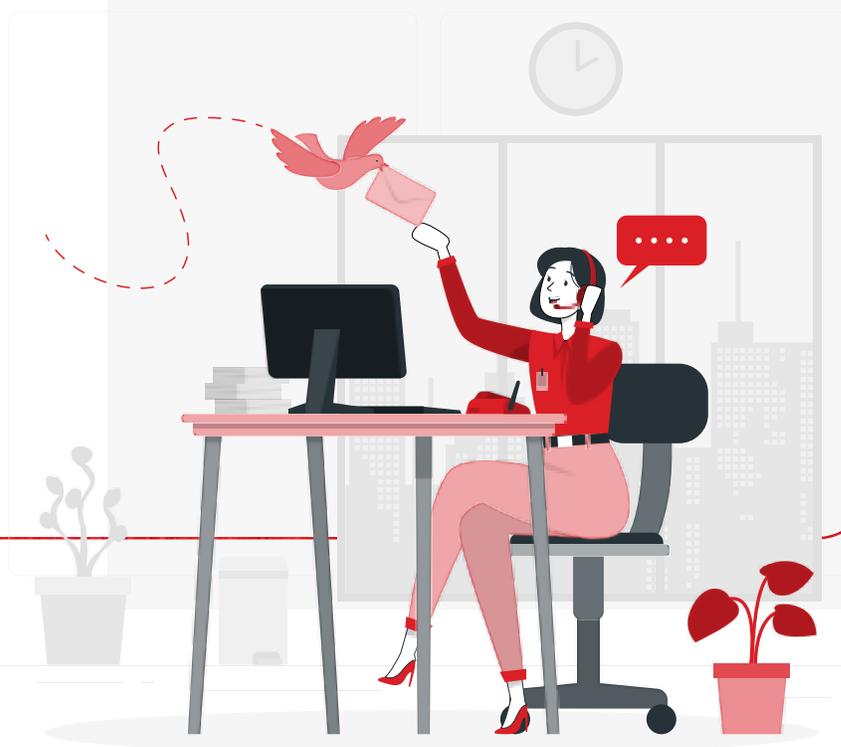
Población objetivo

Entre el 7 de marzo y el 8 de abril de 2022, 1.847 personas acudieron al CSC de Acción Solidaria para recibir diferentes los diferentes servicios que ofrece la organización. En este sentido, el diagnóstico alcanzó a encuestar a 399 de estas personas, lo cual equivale al 22% de la población atendida durante ese período en el CSC.

La obtención de datos primarios de la población muestreada permite identificar sus principales necesidades humanitarias, afectación de derechos y vulnerabilidades, en el ámbito de la salud, así como conocer desde la percepción de nuestros servicios de la mano de las experiencias de nuestros usuarios.

SERVICIOS OFRECIDOS POR ACCIÓN SOLIDARIA

01

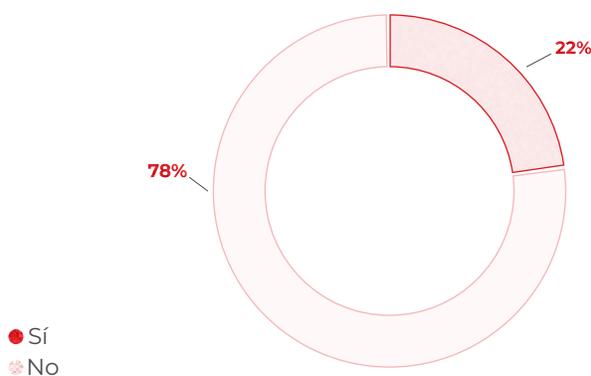




Entre las secciones de la encuesta había una referida exclusivamente a los servicios prestados por Acción Solidaria, con el objetivo de poder indagar sobre la percepción que nuestros usuarios tienen sobre los mismos, su nivel de satisfacción con respecto a ellos, así como sugerencias y recomendaciones.

En este orden de ideas, la primera pregunta de esta sección buscaba separar los usuarios nuevos de los recurrentes. Ahora bien, del total de personas que participaron en el estudio 86 personas manifestaron al momento de contestar que era la primera vez que tenían contacto con Acción Solidaria, lo cual equivale al 22% de los encuestados, mientras que 313 personas, es decir, 78% eran usuarios frecuentes, todo esto puede observarse en la siguiente gráfica:

¿Es la primera vez que tiene contacto con Acción Solidaria?

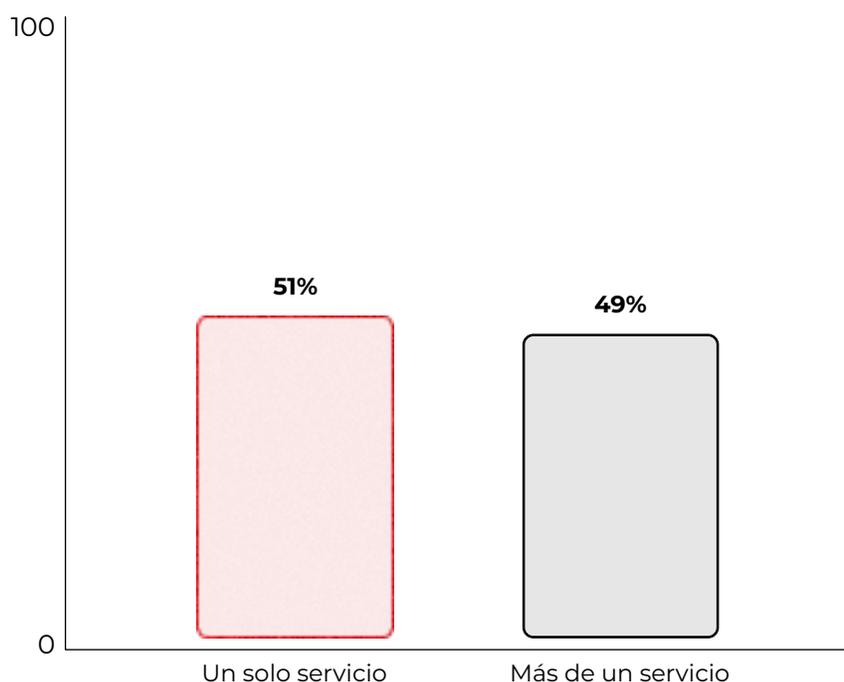


Estos datos demuestran que casi 8 de cada 10 usuarios encuestados, vienen de forma recurrente en búsqueda de tratamiento médico para diversas condiciones crónicas y atención en materia de VIH.

Seguidamente, los encuestados fueron preguntados por cuál o cuáles servicios de Acción Solidaria han utilizado en una pregunta que admitía múltiples respuestas. En total, se recibieron 649 respuestas de las 399 personas encuestadas. El objetivo era determinar cuál o cuáles son los servicios de Acción Solidaria más demandados, de manera que la información pueda servir para considerar posibilidades de mejora y adecuación en nuestra oferta de servicios al público.

En este orden de ideas, de las 399 personas encuestadas, 202, es decir el 51% de las personas, solamente han utilizado un servicio, bien sea de primera vez (63) o son usuarios recurrentes (139). Mientras que 197 personas (49%) han utilizado dos o más servicios de la organización.

Servicios utilizados por usuarios



Ahora bien, si tomamos en cuenta de forma global todas las respuestas dadas por los encuestados sobre los servicios utilizados, y se realiza la comparación individual de cada servicio con relación al total de encuestados, tenemos el siguiente orden de servicios demandados:

- 303 personas o 76% de los encuestados han utilizado el servicio de donación de medicamentos, tanto para retiro en nombre propio o para terceros.
- 93 personas o 23% de los encuestados se han realizado pruebas diagnósticas de VIH.
- 76 personas o 19% de los encuestados han recibido asesoría sobre el VIH.
- 54 personas o 13% de los encuestados han acudido a alguna consulta médica en la organización.
- 3 personas o 0,75% de los encuestados han solicitado asesoría legal.

Como se observa la donación de medicamentos en el CSC, es el servicio más utilizado dentro de la organización, lo cual resalta la importancia de trabajar por mantener y mejorar este servicio.

Por otro lado, los siguientes servicios más utilizados están relacionados con la respuesta en materia de VIH de la organización. Así, en segundo lugar, se encuentra la realización de pruebas diagnóstica de VIH, en tercer lugar, el de asesorías e información sobre el VIH, en cuarto lugar, el de consultas médicas y en quinto lugar el de asesoría legal.

Estos resultados no miden directamente los beneficiarios de la puesta en servicio del laboratorio de la organización, sin embargo, muchos de los usuarios que indicaron haber recibido asesoría e información sobre VIH recibieron algún servicio de laboratorio, no obstante, no es posible indicar el número exacto. Asimismo, estos resultados abren la puerta a oportunidades de mejora en los servicios complementarios de la organización luego del diagnóstico positivo. En este sentido, existen posibilidades de mejoras en materia de consultas médicas y en asesorías legales para personas con VIH.

A continuación, haremos una clasificación por servicios, para aportar cifras particulares que arrojó el estudio y que valen la pena destacar.

SOBRE LA DONACIÓN DE MEDICAMENTOS EN EL CSC EN EL MARCO DEL PRHS

02



Como fue enunciado anteriormente, el servicio de donación de medicinas es el más utilizado por los usuarios de la organización, de acuerdo con las cifras previamente presentada 303 personas, lo que equivale al 76% de los encuestados, manifestó haber recibido medicamentos a través del programa para su propio beneficio o para un tercero, sea este familiar o conocido.

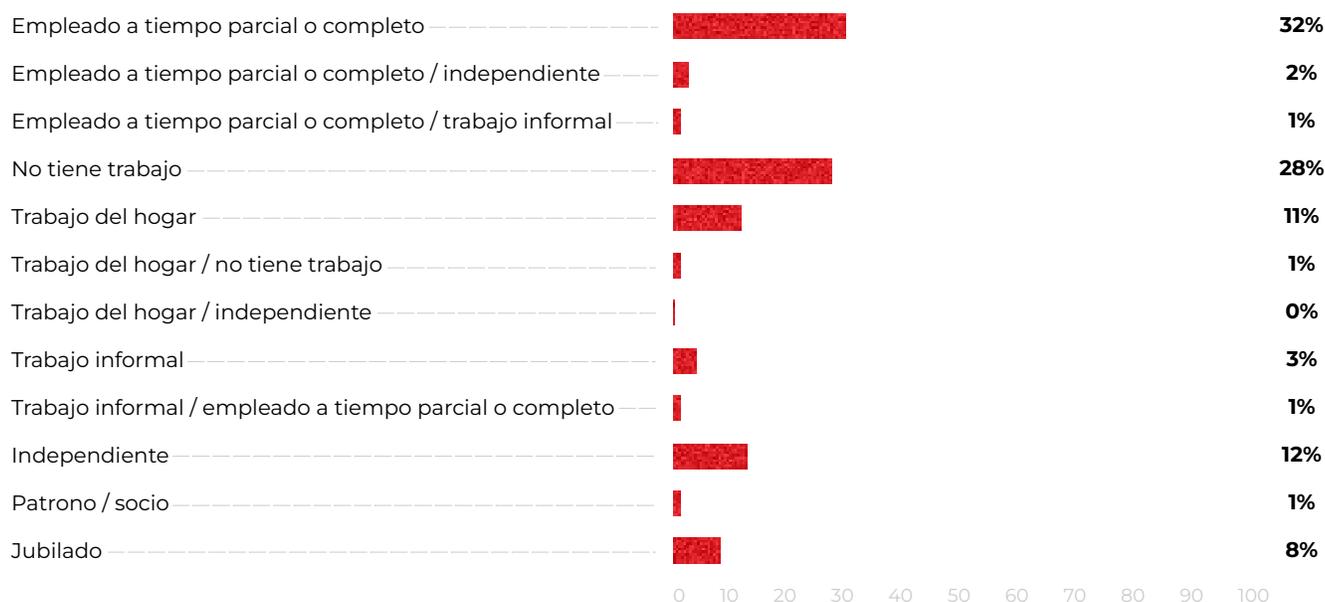
Sobre este particular, conviene destacar que 233 personas encuestadas indicaron que han retirado medicamentos para su consumo propio, lo que representa el 58% de total de personas encuestada, mientras que 190 personas manifestaron haber acudido al CSC a retirar medicinas para un tercero, lo cual equivale al 48% de los encuestados. Conviene volver a realizar la aclaratoria sobre esta cifra, ya que la pregunta admitía múltiples respuestas, por lo que dicha cifra debe ser tomada en cuenta en su contexto, aunado al hecho que una cantidad de personas retira medicamentos para sí misma y para tercero.

Como datos generales de la población beneficiaria tenemos que, la media de edad de este grupo es de 50,47 años y dicho grupo tiene las siguientes características:

- 98 personas o 32% se identifican como hombres, de los cuales 79 son heterosexuales y 16 homosexuales.
- 205 personas o 68% se identifican como mujeres, de las cuales 205 son heterosexuales y 8 homosexuales.

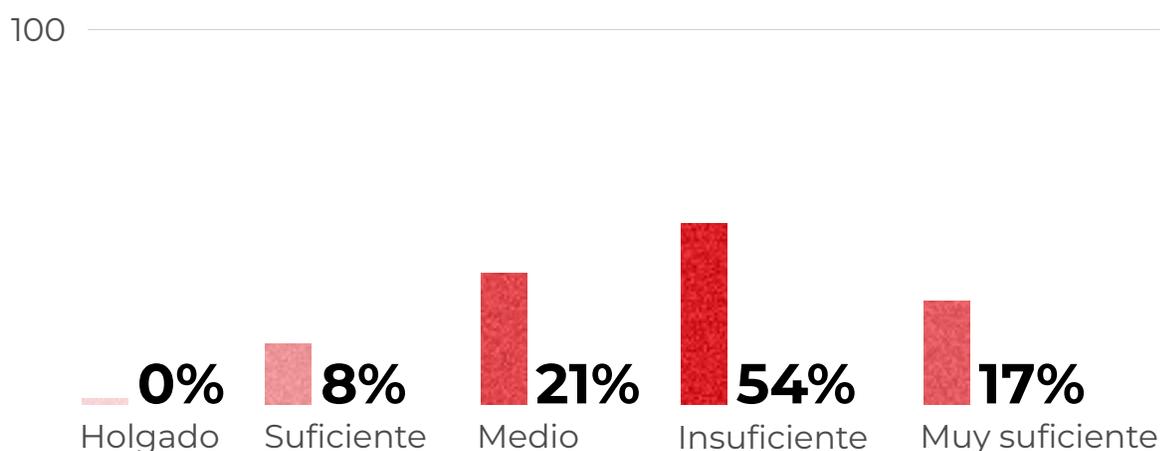
En cuanto a los datos socioeconómicos, de las 303 personas que manifestaron haber retirado medicamento en su propio nombre o para un tercero, solo 104 tiene un empleo formal, bien sea a tiempo completo o tiempo parcial, lo que equivale a un 35% de los encuestados. En otras palabras, solamente 1 de cada 3 beneficiarios tiene un empleo formal. Lo anteriormente podemos verlo en la siguiente gráfica:

¿Cuál es su ocupación económica actual?



Por otra parte, en cuanto a la evaluación de sus ingresos, el 75% de las personas beneficiarias del PRHS considera que sus ingresos son insuficientes o muy insuficientes, lo que nos detalla que el programa se justifica toda vez que la mayoría de las personas consideran que sus ingresos son bajos, lo cual afecta la capacidad de poder costear tratamientos médicos. Esto puede observarse con mayor detalle en la siguiente gráfica:

¿Cómo califica su nivel de ingresos?



Aunado a lo anteriormente señalado, 165 personas beneficiarias, equivalente al 54% de las personas que han recibido medicinas del PRHS en el CSC, tienen familiares a los que deben mantener económicamente, por lo que las necesidades de este grupo son importantes y su capacidad económica se encuentra limitada.

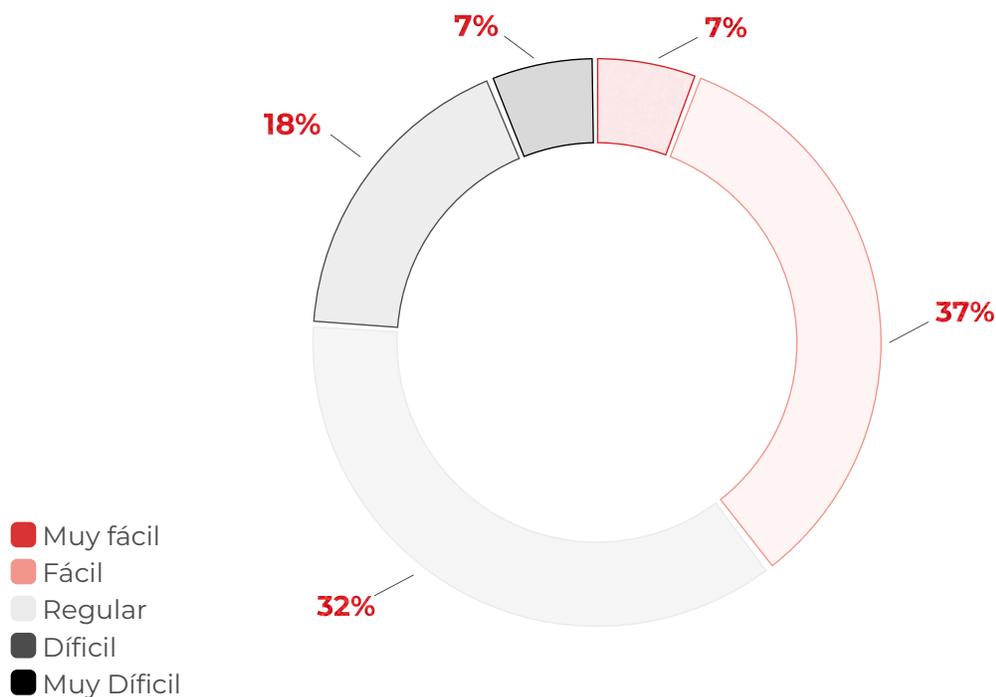
Evaluación y percepción de los servicios asociados al PRHS en el CSC

Ahora bien, en cuanto a la percepción y evaluación de los servicios asociados al PRHS dentro del CSC, en líneas generales es muy positiva, siendo la única etapa peor evaluada el proceso de contactar telefónicamente, por los problemas que algunos usuarios manifiestan para poder comunicarse.

En este sentido, cuando las personas beneficiarias del PRHS fueron interrogadas sobre cómo evaluaban el proceso de contacto telefónico con el CNI de la organización, 35 personas manifestaron no haber utilizado este servicio, esto equivale al 11% de las personas beneficiarias. Estas respuestas se explican porque hay personas que acuden al CSC a retirar en nombre de un tercero e incluso, personas que, aun viniendo a retirar medicinas para ellas mismas, un tercero fue quien hizo la reserva.

En consecuencia, de lo anterior, si restamos el número anterior al total de respuestas recibidas a esta pregunta, nos queda que 268 personas son las que se han contactado telefónicamente con el CNI, de este número 147 encuestados, es decir, el 55% de los beneficiarios, calificaron el proceso de contactarse telefónicamente entre *regular* y *muy difícil*, tal y como se observa en la gráfica siguiente:

¿Cómo califica el proceso de contactarse telefónicamente con Acción Solidaria?

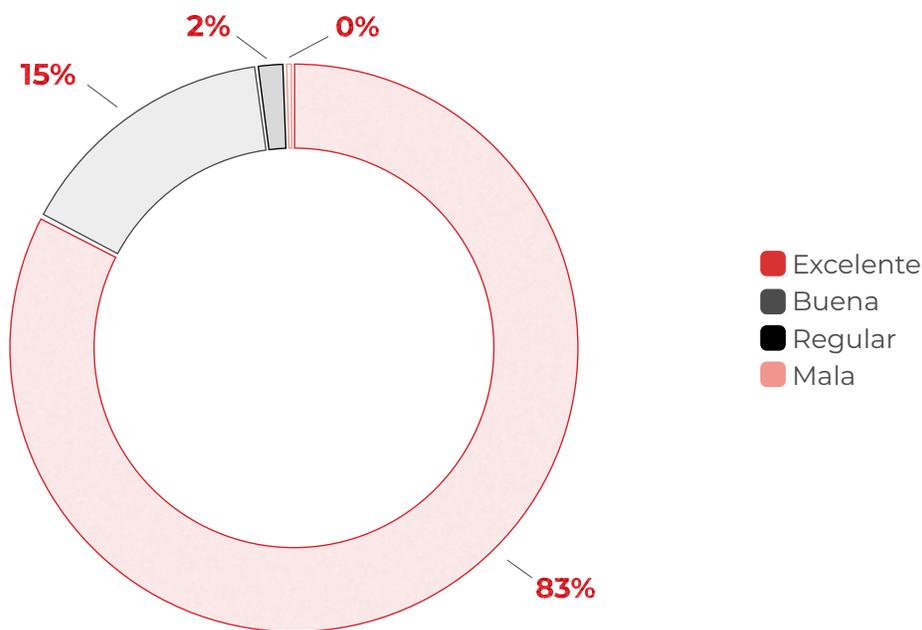


No obstante, y pese a la evaluación anterior, debe señalarse que una vez los usuarios logran comunicarse y son atendidos por alguno de nuestros operadores, la calificación es, abrumadoramente positiva.

Cuando las personas beneficiarias del PRHS en el CSC fueron interrogadas sobre cuál era su percepción sobre la atención telefónica con los operadores del CSC, 37 personas contestaron que no han utilizado este servicio, debido a que alguien llama en su nombre o porque vienen a retirar medicamentos para un tercero.

En total, 266 personas beneficiarias del PRHS han contactado telefónicamente al CNI del CSC, de las cuales el 83% de los usuarios calificaron la atención telefónica recibida como excelente, mientras que 15% califica la atención como *buena*.

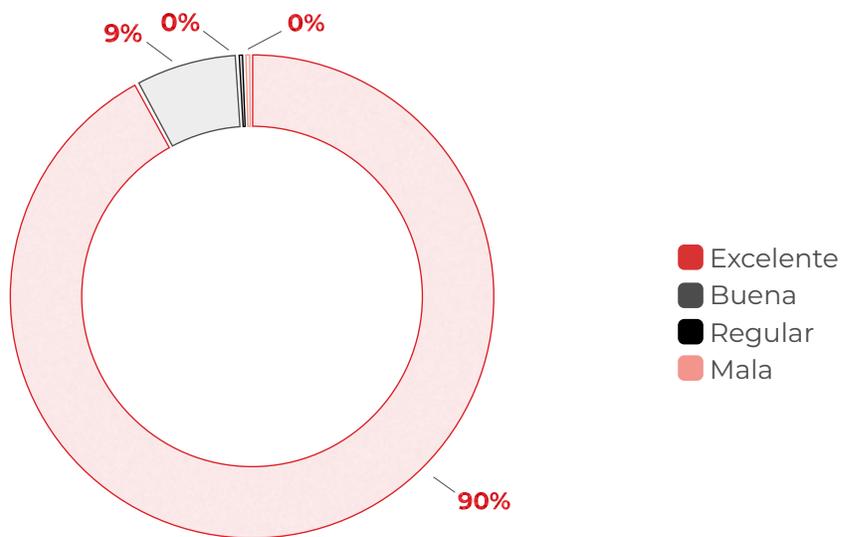
¿Cómo califica la atención telefónica?



Cómo se observa de las cifras y gráfica anterior, a pesar de que el proceso de comunicación no haya sido el mejor valorado, debido principalmente a fallas técnicas fuera de nuestro control, la atención brindada por nuestros operadores es positivamente valorada por nuestros beneficiarios.

Asimismo, cuando los beneficiarios del PRHS calificaron la atención recibida al momento de retiro en la recepción del CSC, el 90% de los usuarios que acuden a retirar medicinas consideran que la atención recibida es excelente, mientras que el 9% considera que es *buena*.

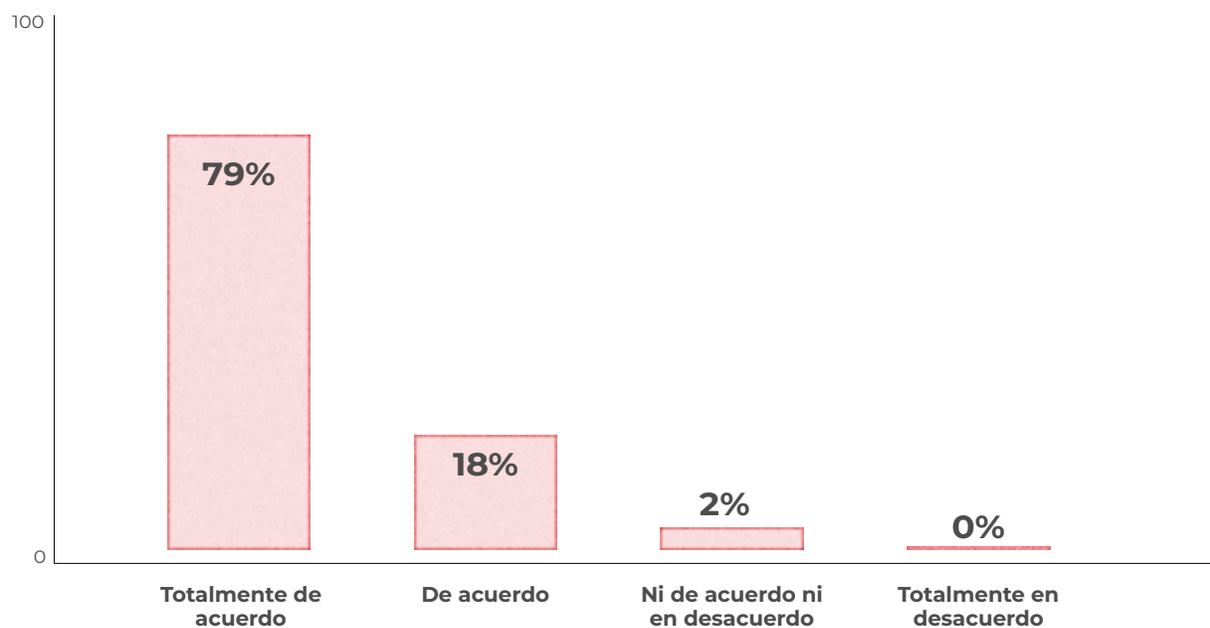
¿Cómo califica la atención al momento de retirar los medicamentos?



Estas cifras demuestran la percepción muy positiva de la atención y servicios prestados en Acción Solidaria en el CSC y en el marco del PRHS, y que además se refuerza con la evaluación que los usuarios hicieron igualmente al tiempo de espera en recepción para ser atendidos y retirar sus medicamentos.

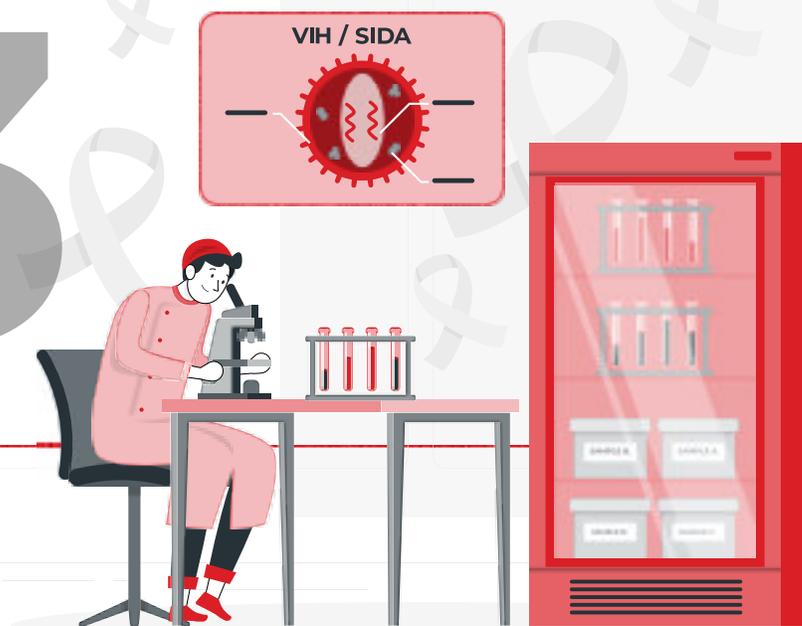
El 79% de los usuarios indicaron estar *totalmente de acuerdo* con la afirmación “*el tiempo de espera para retirar medicamentos es adecuado*”, mientras que el 19% de las personas manifestó estar *de acuerdo* con dicha afirmación.

El tiempo de esperar para retirar medicamentos es adecuado



SOBRE EL PROGRAMA DE VIH DE ACCIÓN SOLIDARIA EN EL CSC

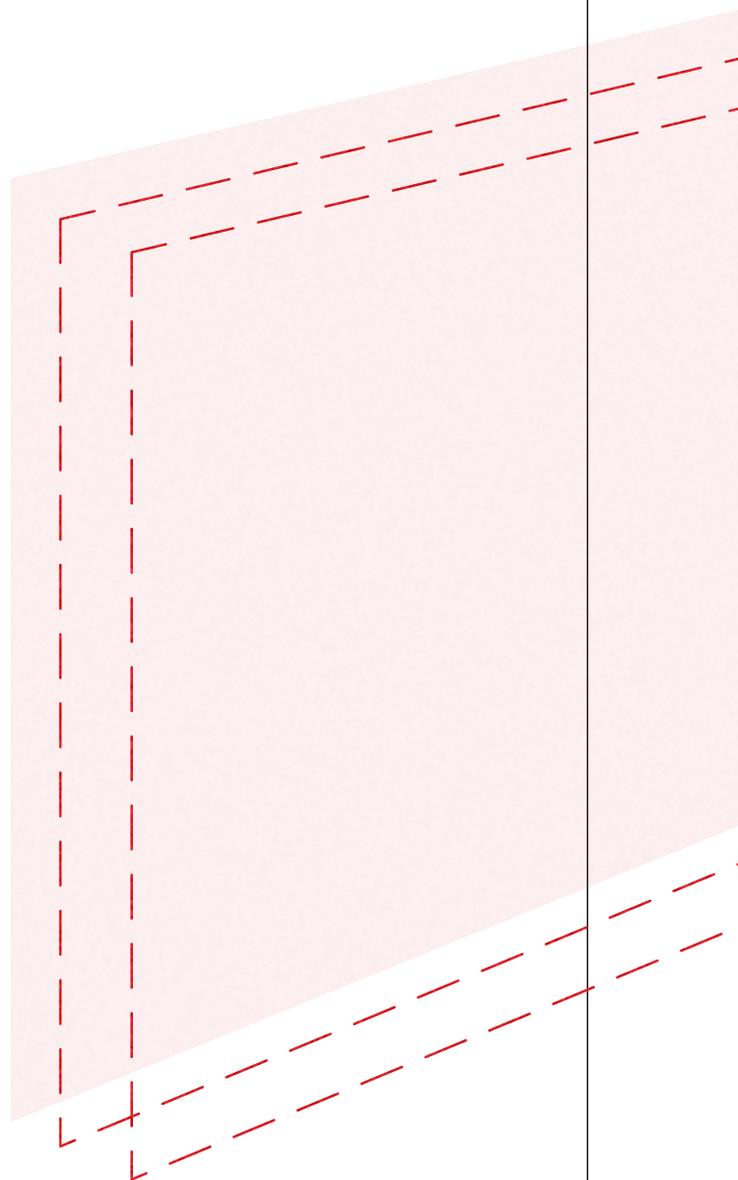
03



Dentro de la sección referida a los servicios prestados por Acción Solidaria dentro del CSC, hubo preguntas sobre el programa de VIH, con la intención de evaluar la percepción de los usuarios sobre los servicios asociados al programa, a saber: asesoría en materia de VIH, prueba de despistaje y consultas médicas.

Es necesario aclarar que el servicio de laboratorio (pruebas de carga viral, CD4, Perfil 20), no fue evaluado dentro de la encuesta porque dicho servicio comenzó a prestarse al mismo tiempo de implementación de las encuestas, por lo que no se pudo evaluar la percepción de nuestros usuarios sobre este servicio.

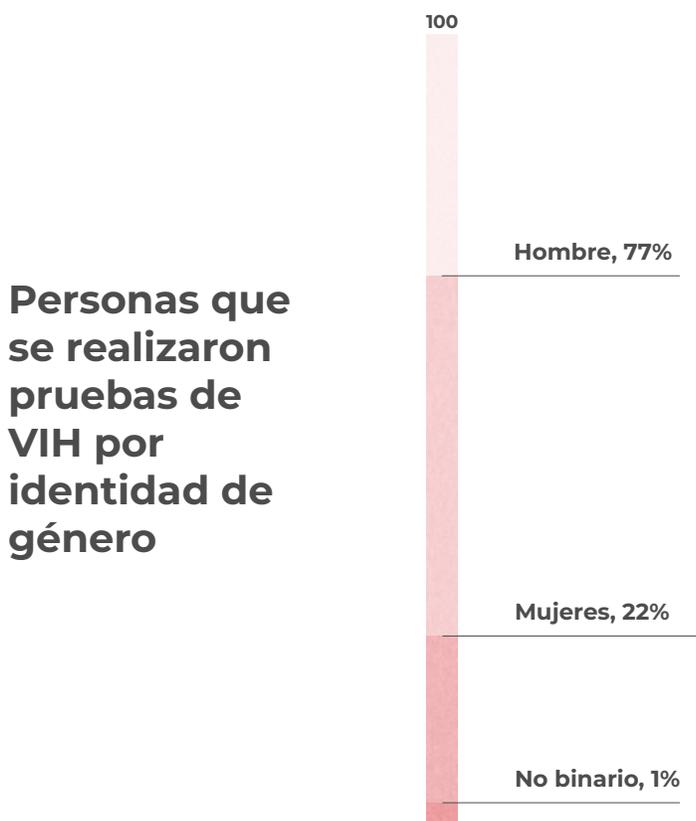
Así las cosas, del total de encuestados 128 personas, el equivalente a 32% de total de personas indicó haber recibido algún o varios servicios asociados al programa de VIH en el CSC.



Tomando como referencia la cifra de personas del párrafo anterior, tenemos que 93 personas, es decir, el 73% de las personas que uso algún o algunos de los servicios del programa de VIH, se hicieron la prueba de diagnóstica de VIH, 76 personas o 59% recibieron asesoría o información sobre el VIH y 54 personas (42%) acudieron a alguna consulta médica.

Tal y como se ha advertido en otras secciones, las cifras anteriormente dadas deben ser analizadas en comparación con el número de personas que han recibido algún o algunos de los servicios asociados al programa de VIH, en otras palabras, existen un número importante de usuarios que han utilizado varios o todos los servicios del programa.

En el caso de las personas que acudieron a realizarse la prueba de VIH, tenemos que dicha población tiene las siguientes características:



Dentro del grupo que se identifican como hombres, el 75% de estos son homosexuales, 19% son heterosexuales, 1% como pansexuales y 5% como bisexuales. Por su parte, las personas que se identifican como mujeres, el 80% se identifica como heterosexual y 20% como homosexual.

Durante el análisis de los datos de esta sección, llama poderosamente la atención que entre las 93 personas que manifestaron haberse realizado la prueba de VIH en Acción Solidaria, 55 de ellas salieron reactivas, esto representa un 59% de personas con examen reactivo. No obstante, esta cifra debe manejarse con cautela, ya que esto no quiere decir que todas las personas que manifestaron haberse realizado la prueba de VIH en el CSC, son personas que han sido diagnosticadas por primera vez en la organización.

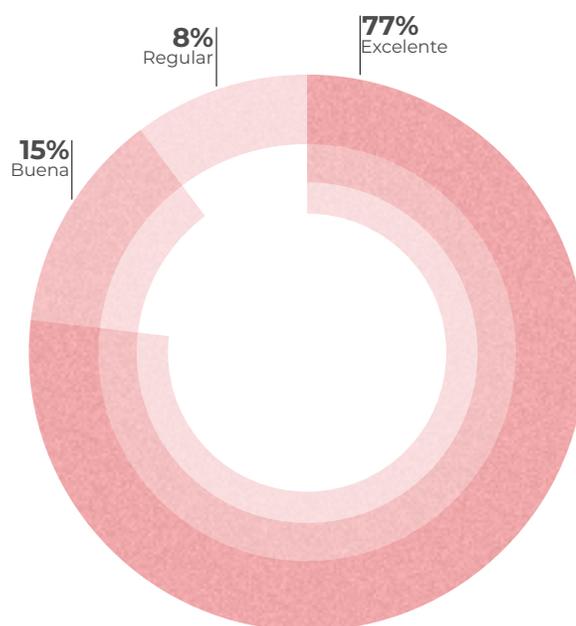
Ahora bien, haciendo un análisis más profundo, de las 55 personas con VIH que se realizaron la prueba de VIH y esta salió reactiva, 21 fueron diagnosticadas en el último año, es decir, el 23% del total de personas que se hicieron pruebas de VIH en el CSC salieron positivas. Esta cifra pudiera ser más exacta a la hora de determinar la incidencia de VIH en la población que se atiende en Acción Solidaria, e incluso dar una idea sobre el avance del VIH en el país.

La media de edad de las personas que se han realizado prueba diagnóstica de VIH en el CSC es de 33 años.

Evaluación y percepción de los servicios asociados al programa de VIH en el CSC

Los usuarios que se han realizado pruebas de VIH en el CSC evaluaron positivamente la atención recibida durante las asesorías de VIH y realización de la prueba. Para esta pregunta fueron recibidos 115 respuestas, dos de las cuales fueron de usuarios que indicaron no haber utilizado estos servicios, por lo que si tomamos el resto de las respuestas (113) se distribuyeron de la siguiente manera:

¿Cómo califica la atención durante las asesorías de VIH y/o realización de pruebas de VIH?

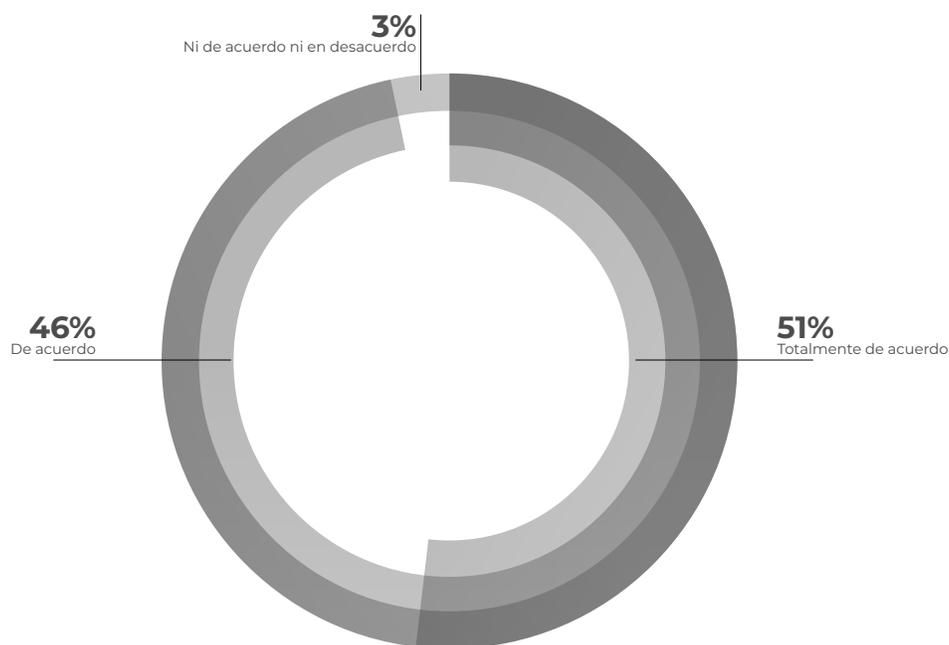


Como se observa, la atención durante las asesorías y la realización de pruebas de VIH fue evaluada de forma positiva por los usuarios, manteniendo la constante de otros servicios ya analizados. En total, 92% de las personas consideró que la atención recibida fue *excelente* o *buena*, por otra parte, un 8% de las personas calificó la atención como *regular*.

De estas personas, solamente una de ellas indicó que las asesorías en materia de VIH era uno de los servicios a mejorar, sin embargo, no aportó más detalles en la pregunta final que permitía agregar comentarios adicionales.

Posteriormente, el 76% de las personas que se realizaron pruebas de VIH y recibieron asesoría e información sobre VIH indicaron estar *totalmente de acuerdo* con la afirmación “*el tiempo de espera para realización de la prueba de VIH y asesoría es adecuado*”, mientras que el 15% manifestó estar *de acuerdo* con dicha afirmación.

El tiempo de espera para la realización de la prueba / asesorías es adecuado

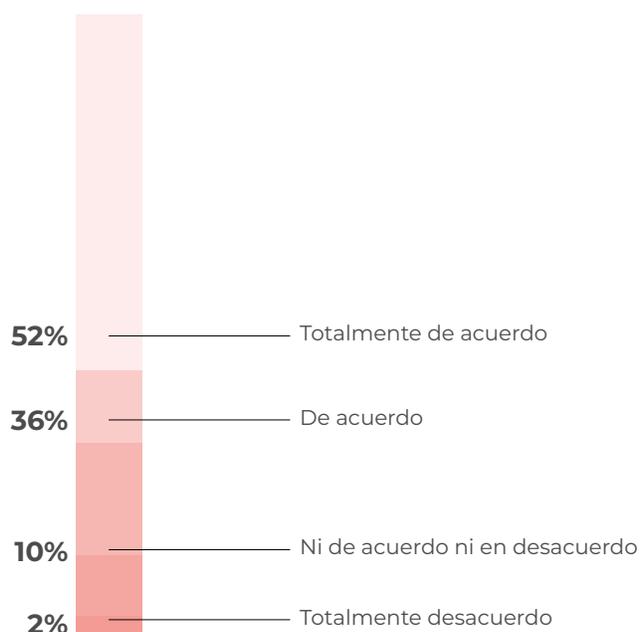


En cuanto al servicio de consultas médicas, tenemos que la media de edad de las personas con VIH que utilizaron este servicio es de 38 años y de las 51 personas que contestaron haber utilizado este servicio, el 75% calificaron la atención recibida como *excelente*, el 23% la calificó como *buena* y solamente un 1% la calificó como *Regular*.

Estos resultados reflejan que la atención brindada por los médicos colaboradores a nuestros usuarios, está bien calificada y cuenta con la estima de las personas con VIH que hacen uso de este servicio.

Como en casos anteriores, los usuarios que indicaron haber utilizado este servicio fueron cuestionados sobre los tiempos de espera para ser atendidos. En este sentido, el 51% indicó estar *totalmente de acuerdo* con la afirmación “*el tiempo de espera para las consultas médicas es adecuado*”, mientras que el 35% manifestó estar *de acuerdo* con dicha afirmación, tal y como se observa en la siguiente gráfica:

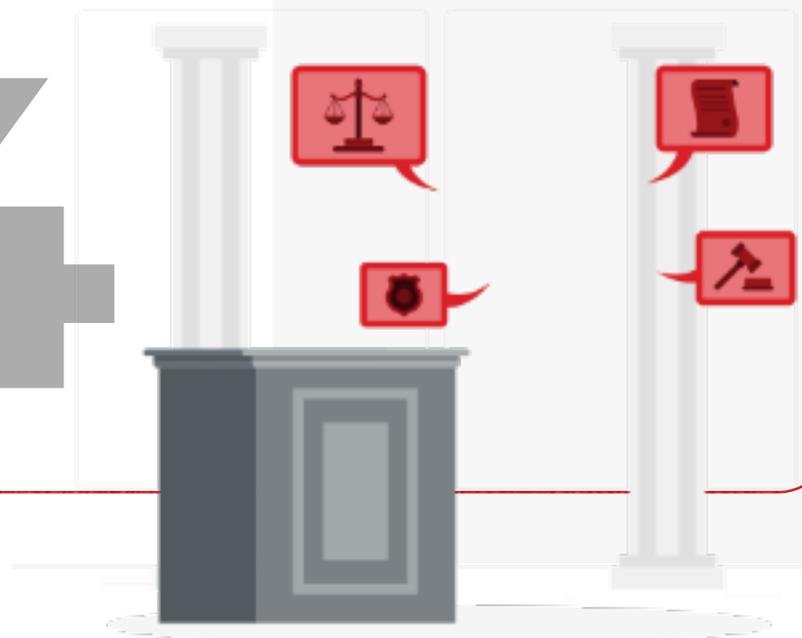
El tiempo para las consultas médicas es adecuado



A pesar de los buenos resultados, en cuanto a evaluación positiva, tenemos que un 12% de usuarios de las consultas médicas que manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, siendo este un porcentaje a considerar para evaluar que mejoras pueden implementarse para optimizar este servicio.

SOBRE LOS SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL

04



Finalmente, el último de los servicios a personas con VIH que se brinda en el CSC es de asesorías legales. De todos los servicios es el menos utilizado por las personas con VIH encuestadas, ya que solamente 3 personas indicaron haberlo utilizado.

Al momento de evaluar la calidad del servicio de asesorías legales, las tres personas coincidieron en calificarla como excelente y también manifestaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación “el tiempo de espera para las asesorías legales es adecuado”.

Para finalizar esta sección, debe llamarse la atención sobre la diferencia importante que existe entre usuarios que se han realizado la prueba o recibido asesorías e información en materia de VIH y las personas que acuden a consultas médicas y reciben asesorías legales.

Esta importante diferencia resulta una oportunidad para poder implementar campañas para promocionar los servicios adicionales en materia de VIH.

Recomendaciones y comentarios dadas por usuarios

Como cierre a la sección de los servicios de Acción Solidaria, las personas encuestadas tenían la opción para poder dejar comentarios o sugerencias, así como también dejar recomendaciones en torno a nuevos servicios que pudieran ofrecer a las personas beneficiarias de los programas de la organización.

Así, en total hubo 17 sugerencias asociadas a nuevos servicios que los usuarios consideran que Acción Solidaria debería considerar, las cuales se distribuyeron de la siguiente forma:

- 5 encuestados recomendaron aumentar los servicios asociados al laboratorio y diagnóstico, entre ellos algunos usuarios sugirieron inclusión de servicios de rayo x, antígeno prostático, entre otros.
- 3 personas recomendaron incluir la consulta de psicología. Este servicio se encuentra operativo actualmente, pero las listas de espera para ser atendido son largas.
- 3 personas consideran que Acción Solidaria debe incluir el servicio de odontología.
- 2 personas consideran que debe incluirse una consulta de ginecología.
- 1 personas consideró que sería oportuno incluir una consulta de psiquiatría, 1 persona recomendó la inclusión de neumología, una persona de dermatología y una persona de internista.

Como se observa, la mayoría de servicios sugeridos están orientados a la atención médica y como se advirtió hay servicios que se encuentran operativos, por ejemplo, el caso de la consulta de psicología y dermatología, pero que al ser poco utilizado o por haber alta demanda, las personas no conocen que existen o debe esperar mucho tiempo para ser atendidos, por lo que pudiera haber una oportunidad de mejora en este aspecto.

Por otro lado, 92 personas dejaron comentarios y sugerencias para nuestros servicios, los comentarios son variados, y van desde felicitaciones hasta sugerencias directas para mejorar la atención al público.

Sobre este aspecto, separaremos las sugerencias por servicios ofrecidos en la organización.

Sugerencias para el PHRS en el CSC

- 52 personas beneficiarias del programa de donación de medicamentos recomendaron la implementación de más líneas de atención telefónica y operadores.
- 4 personas opinaron que el tiempo de espera para ser atendido vía telefónica era excesivo.
- 1 persona indicó que el operador que le atendió no lo hizo de forma adecuada y que en consecuencia hubo un error en su solicitud.
- 3 personas sugirieron extender el horario de atención telefónica para reservar medicinas.
- 3 personas recomendaron que se ofrezca mayor variedad de medicamentos.
- 1 persona sugirió más medidas de seguridad para las afueras de la organización.
- 1 persona reclamó haber recibido un trato inadecuado del personal de recepción al usuario y otra persona sugirió la presencia de algún supervisor para evaluar el desempeño del personal de atención al público.
- 5 personas recomendaron la modernización del sistema de atención, a través de su digitalización.
- 1 persona recomendó que se otorgue tratamiento por 3 meses a personas con condiciones crónicas, para evitar tener que llamar mensualmente para reservar medicinas.
- 2 personas recomendaron ofrecer servicios de laboratorio y médicos para personas mayores y población en general, es decir no limitarlos a personas con VIH.

Sugerencias para los servicios asociados al programa de VIH en el CSC:

- 2 personas recomiendan trabajar en los lapsos de espera para ser atendidos por los médicos, ya que consideran que el tiempo de espera es excesivo.
- 1 persona recomendó mejorar el servicio de psicología, porque el tiempo de espera para consulta es excesivo.
- 1 persona consideró que debe mejorarse el servicio de consulta oftalmológica

- 1 persona consideró importante incrementar las entregas de preservativos en la recepción.

Por último, es oportuno destacar que 5 usuarios recomendaron que la organización implemente campañas de promoción de los servicios que ofrece, así como también retomar las campañas informativas en materia de VIH. Estas recomendaciones son importantes, ya que durante la aplicación de la encuesta varias personas declararon desconocer la cantidad de servicios ofrecidos por Acción Solidaria, por lo que seguir esta recomendación podría tener un impacto positivo en los servicios que prestamos y en la población que atendemos.

Conclusiones

1. El diagnóstico realizado arrojó que casi 8 de cada 10 usuarios que acude al CSC vienen de forma recurrente para proveerse de los servicios ofrecidos por Acción Solidaria. Esto se traduce en que muchas personas reciben su tratamiento para diversas condiciones crónicas de salud de forma continua o se benefician de los servicios asociados al programa del VIH.
2. Entre los servicios ofrecidos por la organización, el más demandado es el asociado al PRHS, toda vez que es el que más número de personas atrae al CSC. En segundo lugar se encuentra la realización de pruebas diagnósticas de VIH, en tercer lugar el de asesorías e información sobre VIH, en cuarto lugar, el de consultas médicas y en quinto lugar el de asesorías legales.
3. Entre los aspectos socioeconómicos más importantes destaca que solamente 1 de cada 3 beneficiarios encuestados tiene un empleo formal, bien sea a tiempo parcial o completo. Esto es el reflejo de las características del mercado laboral venezolano, caracterizado por la informalidad.
4. El 54% de las personas que han recibido medicamentos del PHRS tienen personas a las que mantienen económicamente, lo que revela la importante carga económica con la que viven las personas encuestadas de este grupo.
5. El diagnóstico permitió confirmar los datos de género que se manejaban en el PHRS, así, el 56,6% de las personas encuestadas se identifican como mujeres. Este dato no es menor, y representa una oportunidad para ofrecer servicios de respuesta enfocado a mujeres, especialmente en el área de VIH.
6. En líneas generales, los servicios ofrecidos por Acción Solidaria son positivamente evaluados por los usuarios encuestados, el único proceso peor evaluado en la organización, es el proceso de contacto telefónico. Muchos usuarios

manifestaron que el tiempo de espera para ser atendido es excesivo, que deben intentar varias veces para comunicarse, entre otros. Una vez superada esa etapa, la percepción mejora considerablemente.

7. Como se dijo anteriormente, los demás servicios del PHRS y del programa de VIH son evaluado de forma muy positiva, lo que demuestra la calidad humana en la atención de los usuarios.
8. Entre los servicios asociados al programa de VIH, el más utilizado es el de realización de pruebas diagnósticas, así, el 73% de los encuestados de este grupo, se han hecho la prueba de despistaje.
9. En cuanto a tasa de positividad, tenemos que de las 93 personas que se han realizado pruebas de VIH en Acción Solidaria, el 59% obtuvieron un resultado positivo. No obstante, hay que tener cuidado con esta cifra, ya que no todas las personas que acuden a Acción Solidaria son personas que se realizaran una prueba por primera vez.
10. Los usuarios, durante la encuesta, manifestaron desconocimiento sobre una gama de servicios ofrecidos como parte del programa de VIH, especialmente de consultas médicas como dermatología, coloproctología o psicología.
11. En líneas generales, las sugerencias dadas por los usuarios encuestados están orientadas a mejora de servicios, especialmente los referidos a comunicación con el CNI para la reserva de medicamentos. Muchos usuarios recomendaron la digitalización del proceso o la inclusión de más operadores.
12. Asimismo, los usuarios igualmente recomendaron la inclusión de más especialidades médicas, como ginecología u odontología y retomar la implementación de campañas contra el VIH.



© Copyright 2020 - Acción Solidaria

La encrucijada de la salud: entre comida o medicamentos

