

Febrero  
2023

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO PVV Y DE POBLACIONES  
CLAVE EN CONSEJERÍA, TESTEO Y ATENCIÓN EN 5 SERVICIOS**



Red de ONGs que trabajan en VIH-sida  
Paraguay  
Febrero 2023

---

# **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO PVV Y DE POBLACIONES CLAVE EN CONSEJERÍA, TESTEO Y ATENCIÓN EN 5 SERVICIOS: CAPITAL, ALTO PARANÁ, ITAPUÁ, CENTRAL (HOSPITAL NACIONAL DE ITAUGUÁ) Y CAAGUAZÚ**

## **©Red de ONGs que trabajan en VIH y sida en Paraguay**

Conforman la Red de ONGs que trabajan en VIH y sida en Paraguay: Asociación Unidas en la Esperanza (UNES), Organizadas por un Mismo Ideal (OPUMI), Fundación Vencer, Grupo Ñepyrú, Asociación Panambí, Asociación Escalando, Grupo Igualdad, Fundación Marco Aguayo, Asociación PREALPA, Asociación VIVIR, PREVER

México 732 casi Luis A. de Herrera. Asunción - Paraguay

Tel.: +595 21 329-8980

Tel.: +595 985 649-119

Coordinación General: Adriana Irún

Investigador principal: Martín Negrete

Técnico Estadístico: Juan Sebastián Cabral

Un reconocimiento especial a todas las personas que brindaron su esfuerzo en la gestión de los cuestionarios, y que hicieron posible la obtención de este documento final.

Están autorizados el uso y la divulgación, por cualquier medio, del contenido de este ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, siempre que se cite la fuente.

## Siglas

<b>HSH</b>	Hombre que tiene sexo con hombres
<b>ITS</b>	Infección de Transmisión Sexual
<b>MSPyBS</b>	Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social
<b>OBC</b>	Organizaciones de Base Comunitaria
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>ONG</b>	Organización No Gubernamental
<b>ONUSIDA</b>	Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/sida
<b>OPS</b>	Organización Panamericana de la Salud
<b>OSC</b>	Organizaciones de Sociedad Civil
<b>PC</b>	Poblaciones Clave
<b>PNTC</b>	Programa Nacional de Control de Tuberculosis
<b>PrEP</b>	Profilaxis Previa a la Exposición
<b>PRONASIDA</b>	Programa Nacional de Control del Sida
<b>PVV</b>	Persona Viviendo con VIH
<b>SAI</b>	Servicio de Atención Integral de VIH
<b>SIDA</b>	Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida
<b>TAR</b>	Tratamiento Antirretroviral o Terapia Antirretroviral
<b>TB</b>	Tuberculosis
<b>USF</b>	Unidades de Salud Familiar
<b>VIH</b>	Síndrome de Inmunodeficiencia Humana

## Índice

<b>1. Introducción</b> .....	4
<b>2. Marco Conceptual</b> .....	5
<b>3. Objetivo</b> .....	6
<b>4. Metodología</b> .....	6
<b>4.1. Fenómeno a ser estudiado:</b> .....	6
<b>4.2. Tipo de estudio:</b> .....	7
<b>4.3. Delimitación geográfica y temporal:</b> .....	7
<b>4.4. Población y muestra:</b> .....	7
<b>4.5. Tipo de muestreo:</b> .....	7
<b>4.6. Instrumento:</b> .....	7
<b>4.7. Procedimiento:</b> .....	8
<b>4.8. Análisis de la información:</b> .....	8
<b>5. Resultados</b> .....	9
<b>5.1. Datos socio-demográficos</b> .....	9
<b>5.2. Dimensión Fiabilidad</b> .....	11
<b>5.3. Dimensión Capacidad de Respuesta</b> .....	13
<b>5.4. Dimensión Seguridad</b> .....	15
<b>5.5. Dimensión Empatía</b> .....	21
<b>5.6. Aspectos Tangibles</b> .....	24
<b>6. Conclusiones Generales</b> .....	28
<b>6.1. Valoración global de la percepción de la calidad de los SAIs por parte de las personas usuarias del servicio</b> .....	29
<b>6.2. Actitud de la PVV usuaria ante la percepción de la calidad del servicio de salud donde realizan sus tratamientos de VIH</b> .....	30
<b>7. Limitaciones</b> .....	31
<b>8. Recomendaciones</b> .....	31
<b>Anexo</b> .....	32
<b>Bibliografía</b> .....	32

## 1. Introducción

El proyecto “Disminuyendo brechas para reducir la incidencia del VIH y las muertes relacionadas con el sida” fue presentado por el Mecanismo Coordinación País – Paraguay al Fondo Mundial de Lucha contra el SIDA, la Tuberculosis y la Malaria. Fue aprobado su financiamiento en el año 2020.

La Finalidad de la subvención es: Disminuir la incidencia y la mortalidad relacionadas al VIH/sida, en el marco del respeto de los Derechos Humanos en Paraguay.

Los objetivos son:

- Aumentar el acceso equitativo y la cobertura de las intervenciones para la prevención combinada de la infección de VIH en grupos de población clave;
- Eliminar la transmisión materno-infantil del VIH y la Sífilis
- Incrementar el acceso a los sistemas de salud para el diagnóstico, la adherencia terapéutica de las personas que viven con el VIH/SIDA, y la supresión viral;
- Fomentar el desarrollo de entornos favorables de manera intersectorial mediante una gestión coordinada de instituciones públicas y privadas para brindar apoyo a las poblaciones afectadas por el VIH y en situación de vulnerabilidad;
- Potenciar el sistema de monitoreo, vigilancia e información que permita diseñar políticas de salud, monitorearlas y hacer una evaluación de estas;
- Diseñar, implementar y evaluar intervenciones efectivas para incidir en la defensa de derechos de personas viviendo y conviviendo con el VIH y otras ITS.

En este sentido, una acción orientada a dar cumplimiento a los objetivos es conocer la opinión que tienen las personas usuarias de las poblaciones clave, así como las personas que viven con VIH, sobre las prestaciones ofrecidas dentro de los servicios públicos de salud.

La realización de una encuesta a personas usuarias que acceden a los diferentes servicios, permite aproximarse a la percepción que tienen sobre la atención prestada.

Con esta finalidad, se implementa la encuesta de medición del nivel de satisfacción con los servicios de salud, desde donde se recogen opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en diferentes aspectos de atención sanitaria.

## 2. Marco Conceptual

Una de las estrategias utilizadas actualmente para disminuir la inequidad en la sociedad ha sido el desarrollo de acciones que permiten mejorar la calidad de los servicios de salud (Gilmore, 1996). El concepto de calidad en salud es general, abstracto, y de carácter objetivo y subjetivo. Es explicado en función de múltiples dimensiones, las cuales son influenciadas por el proceso cultural y por los actores de poder

La definición y estandarización del fenómeno de “satisfacción de la calidad de un servicio” resulta compleja, ya que las personas o en este caso las usuarias de un servicio en particular tienen diferentes necesidades y expectativas acerca de dicho servicio.

Albercht (2005), define la calidad de servicio como las características, información y actos que aumentan la calidad ofrecida al cliente (usuario) para materializar el valor potencial de un servicio esencial.

Por otro lado, Donabedian (2001), define la calidad en salud como la capacidad de los servicios de salud para proporcionar los mayores beneficios con menores riesgos para la persona usuaria en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes.

Alcalde (2010) menciona que la actitud de la persona usuaria respecto a la calidad del servicio varía a medida que va conociendo mejor la oferta de servicios y que estos satisfagan sus necesidades.

En otro sentido, las personas usuarias de un servicio parten de una expectativa de cómo “debería” ser dicho servicio y lo compara con el servicio que recibe en la realidad. En este contexto, la satisfacción sería ese proceso de comparación entre lo que “espero” y lo que finalmente “recibo” o lo que “percibe que recibe”.

Por otro lado, Cobra (2001), refiere que la calidad de un servicio tiene dos dimensiones, una instrumental, que describe los aspectos físicos del servicio, y otra relacionada con las características funcionales, que describe los aspectos intangibles del servicio. De igual forma, expresa Cobra los aspectos técnicos y funcionales deben estar bien articulados para proporcionar a la persona una percepción objetiva de la calidad.

En el contexto del presente estudio, se ha utilizado el constructo aportado por Cobra (2011), donde:

---

*la calidad es evaluada a partir de dos dimensiones, los aspectos tangibles por un lado y la funcionalidad (aspectos intangibles).*

---

La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere. Para ello, se ha utilizado el instrumento SERVQUAL (Cabello, 2012), que mide de manera objetiva la calidad de atención de los servicios de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos mediante este instrumento permiten potenciar la

capacidad de respuesta ante la demanda de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (Ramírez-Sánchez, 1998).

A continuación, se presenta la estructura del instrumento, con sus respectivas dimensiones e indicadores.

VARIABLE	DIMENSIONES	ATRIBUTOS
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplen lo prometido</li> <li>▪ Interés en resolver problemas</li> <li>▪ Brindan el servicio en tiempo y forma</li> </ul>
	SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportamiento confiable por el personal</li> <li>▪ Usuarios se sienten seguros</li> <li>▪ El personal es amable</li> <li>▪ El personal brinda interés e información</li> </ul>
	ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insumos y equipos adecuados</li> <li>▪ Instalaciones adecuadas, cómodas y limpias</li> <li>▪ Materiales de información, educación y orientación disponibles y visibles</li> </ul>
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los servicios son rápidos y oportunos</li> <li>▪ El personal brinda apoyo y soluciones</li> </ul>
	EMPATIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ofrecen atención individualizada</li> <li>▪ Horarios de atención facilitan el acceso</li> <li>▪ El personal se preocupa por los usuarios</li> <li>▪ Comprensión de las necesidades de los usuarios</li> </ul>

### 3. Objetivo

Realizar un estudio de satisfacción de personas usuarias que forman parte de poblaciones clave y PVV, en consejería, testeo y atención, en 5 servicios: Capital, Central (Hospital Nacional de Itaugua), Alto Paraná, Itapua y Caaguazú.

### 4. Metodología

#### 4.1. Fenómeno a ser estudiado:

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud que ofertan atención integral al VIH (SAI). Conocer el nivel de satisfacción permite

mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que las personas usuarias demandan.

#### 4.2. Tipo de estudio:

Se planteó un estudio de corte cuantitativo, de tipo descriptivo y trasversal. Es descriptivo ya que pretende describir el fenómeno de estudio tal cual se presenta en el momento presente sin modificarlo ni actuar sobre él, y trasversal ya que la información será recolectada en un solo momento.

#### 4.3. Delimitación geográfica y temporal:

El estudio se realizó entre los meses de noviembre, diciembre de 2022, y enero de 2023. Abarcó Asunción y los departamentos de Central, Caaguazú, Alto Paraná e Itapúa.

#### 4.4. Población y muestra:

El universo estuvo compuesto por personas de poblaciones clave y con VIH que asistieron hasta el momento de la encuesta, por al menos 6 meses a alguno de los SAIs de Asunción, Central, Caaguazú, Alto Paraná e Itapúa.

Criterios de inclusión:

- Personas con VIH con al menos un año de diagnóstico que está actualmente vinculado a algún SAI.
- Personas con VIH o de poblaciones clave, de 18 y más años de edad.
- Personas con VIH o de poblaciones clave, que acepten de forma voluntaria participar del estudio.

#### 4.5. Tipo de muestreo:

No probabilístico y por conveniencia. Por la limitación de tiempo no fue posible realizar una muestra aleatoria en cada SAI identificado. Por lo tanto, se planteó realizar un estudio con una muestra por conveniencia que cumplan con los criterios de selección.

#### 4.6. Instrumento:

Se realizó una adaptación a servicios de salud del cuestionario SERVQUAL el cual es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1992)

Dimensiones que mide el instrumento:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento
- Lo que desean los usuarios de ese establecimiento (Beneficios Ideales).
- Lo que encuentran los usuarios en ese establecimiento (Beneficios Descriptivos).
- Calcula brechas de insatisfacción específicas.
- Ordena defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

#### 4.7.Procedimiento:

Para acceder a los usuarios se procedió a través de dos modalidades complementarias y que fueron desarrolladas de forma simultánea:

- **Encuesta cara a cara:** Se aprovecharon las visitas de veeduría del equipo de la Red de VIH, que está conformado por referentes del Centro de Consejería y Denuncias, y de las OSC; para acceder a las personas usuarias que, en el momento de las visitas estaban en el SAI. La persona encuestadora solicitaba verbalmente, la participación voluntaria del estudio. En caso de aceptación, se procedía a la aplicación del cuestionario digital. La ventaja de esta estrategia fue el mayor control de procedimiento por parte de la persona encuestadora, así como mayor garantía de la calidad del dato. La desventaja estaba en la menor cobertura y menor cantidad de cuestionarios completados.
- **Encuestas virtuales:** el cuestionario digital brindó la facilidad de ser autocompletado por las propias personas usuarias del servicio. Se contactaron con las organizaciones que trabajan con PVV y con poblaciones clave, solicitando que las personas educadoras, vinculadoras y consejeras pares, remitan el cuestionario a sus contactos invitándoles a que lo completen. La desventaja de este procedimiento estuvo en el menor control del llenado del cuestionario y se condicionó la calidad de la información. No obstante, la ventaja radicó en que se amplió considerablemente la cobertura y el alcance masivo de personas usuarias.

Por lo antes descrito, no se estableció una muestra fija con antelación, ya que el muestreo según estas dos modalidades se realizó por al menos 35 días consecutivos. La muestra final estuvo determinada por la cantidad de personas alcanzadas en este periodo de tiempo. Una vez que se cumplió el lazo de 35 días, el muestreo se detuvo.

#### 4.8.Análisis de la información:

Los datos recolectados en las encuestas se procesaron en el programa Excel 2015 de Windows 10 y luego fueron exportados al paquete estadístico SPSS. Los resultados descriptivos del análisis de las variables percepción de la calidad, calidad de atención y las que corresponden a los aspectos sociodemográficos (edad, sexo, tipo de población, grado de instrucción, etc.), fueron evaluados por medio de frecuencias y porcentajes, y se presentaron en tablas y gráficos para su mejor comprensión.

## 5. Resultados

### 5.1. Datos socio-demográficos

En términos generales, la muestra de personas usuarias de población clave y que viven con VIH, que completaron la encuesta (auto-aplicación y/o mediante un encuestador/a) está conformada por hombres cisgénero (61,7%) de los cuales el 54,7% se autodefinen gays, bisexuales y otros HSH. El 32,9% son mujeres cis y las 4,9 personas transgénero. Se identifica un 2,5% que no se definen con ninguna de las categorías de género identificadas en el cuestionario.

En cuanto a la edad, la mayor proporción de encuestados se sitúa en el rango de edad de 25 a 34 años (41,1%), seguido del rango de 35 a 44 años (27%). El 12,8% tienen menos de 15 años y el 19% más de 45 años.

En cuanto a la región donde asisten a los servicios de salud, el 79,6% concurren a SAIs de Asunción; seguido del 8,4% que frecuenta el servicio ofrecido en el departamento Central; el 4,9 % en Caaguazú; y el 3,1% en Itapúa. En menor medida se ha accedido a encuestas provenientes del departamento de Alto Paraná, donde sólo el 2,3% de la muestra total representa a esa región.

El nivel educativo de las personas encuestadas señala que la mayoría ha accedido hasta el nivel secundario (47,45%), seguido del nivel universitario (42,1%). Sin embargo, existe un 9,4% de personas que sólo han alcanzado la formación primaria como máximo nivel educativo.

En relación a la situación laboral, se identifica un elevado porcentaje de desempleo, donde el 17,9% de las personas encuestadas no tenían un trabajo formal al momento de la entrevista. No obstante, más de la mitad (53,9%) contaban con un trabajo formal a tiempo completo y el 21,4% con un trabajo informal, a cuenta propia o autónomo.

**Tabla 1.** Información sociodemográfica

<b>Género</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Hombre	375	61,7
Mujer	200	32,9
Ninguno de las anteriores	3	0,5
Transgénero	30	4,9
<b>N</b>	<b>608</b>	<b>100,0</b>
<b>Orientación Sexual</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bisexual	47	7,7
Heterosexual	260	42,8
Homosexual	286	47,0
Ninguno de los anteriores	15	2,5
<b>N</b>	<b>608</b>	<b>100,0</b>

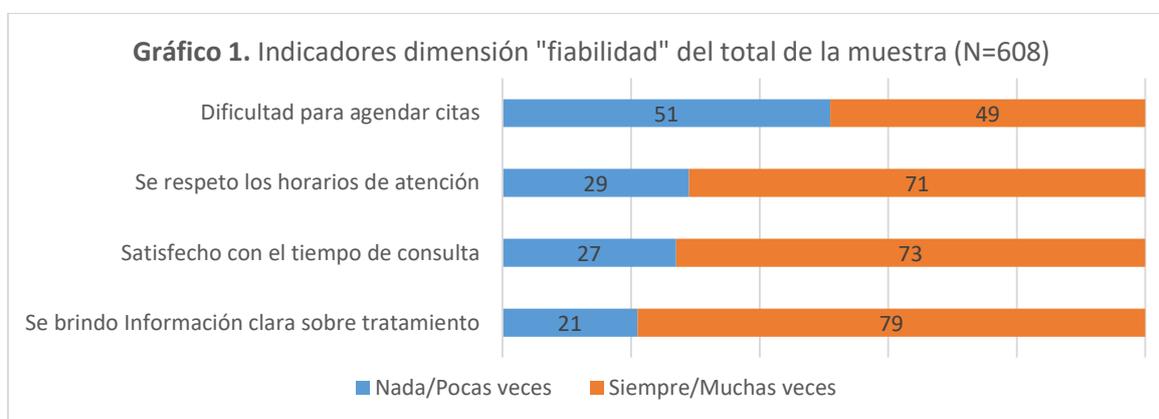
<b>Edad (años)</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
16-24	78	12,8
25-34	250	41,1
35-44	164	27
45 y más	116	19,1
<b>N</b>	<b>608</b>	<b>100,0</b>
<b>Región de tratamiento</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Alto Paraná	14	2,3
Asunción	484	79,6
Caaguazú	30	4,9
Central	51	8,4
Itapúa	19	3,1
Otros	10	1,6
<b>N</b>	<b>608</b>	<b>100,0</b>
<b>Nivel Educativo</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Primaria	57	9,4
Secundaria	289	47,5
Universitaria	262	43,1
<b>N</b>	<b>608</b>	<b>100,0</b>
<b>Situación Laboral</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Desempleado	109	17,9
Jubilado	11	1,8
Ninguna de las opciones	30	4,9
Trabajo formal a tiempo completo	328	53,9
Trabajo informal por cuenta propia	130	21,4
<b>N</b>	<b>608</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

## 5.2. Dimensión Fiabilidad

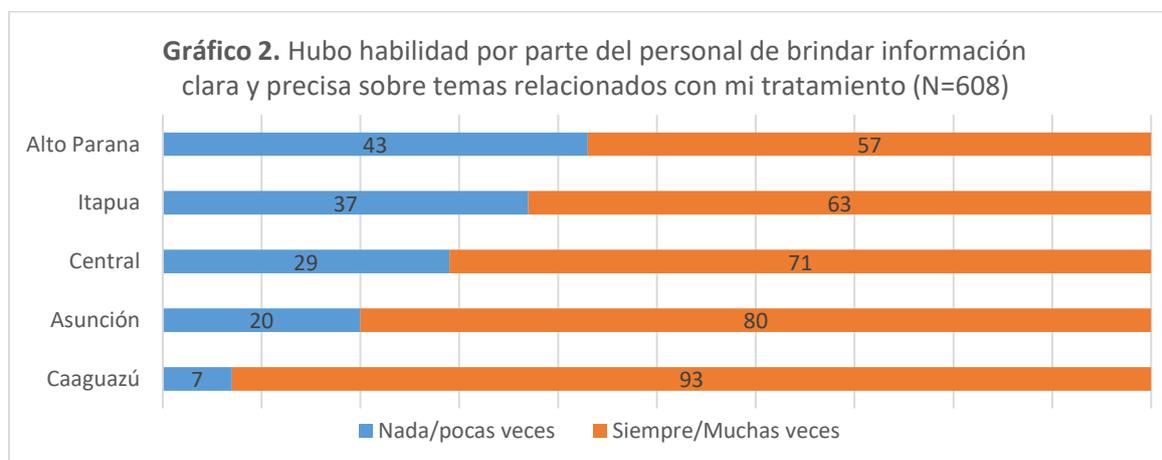
*La fiabilidad es definida como la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al usuario detectar la capacidad y conocimientos profesionales del servicio*

Las mayores barreras en esta dimensión fue **la dificultad de agendar citas para consultas**, donde el 51% de las personas valoraron con un nivel bajo; seguido en menor medida el “respeto de los horarios de atención” con un 29%; “satisfacción con el tiempo de consulta” se valoró con 27%; y “brindar información clara sobre el tratamiento” con 21%.



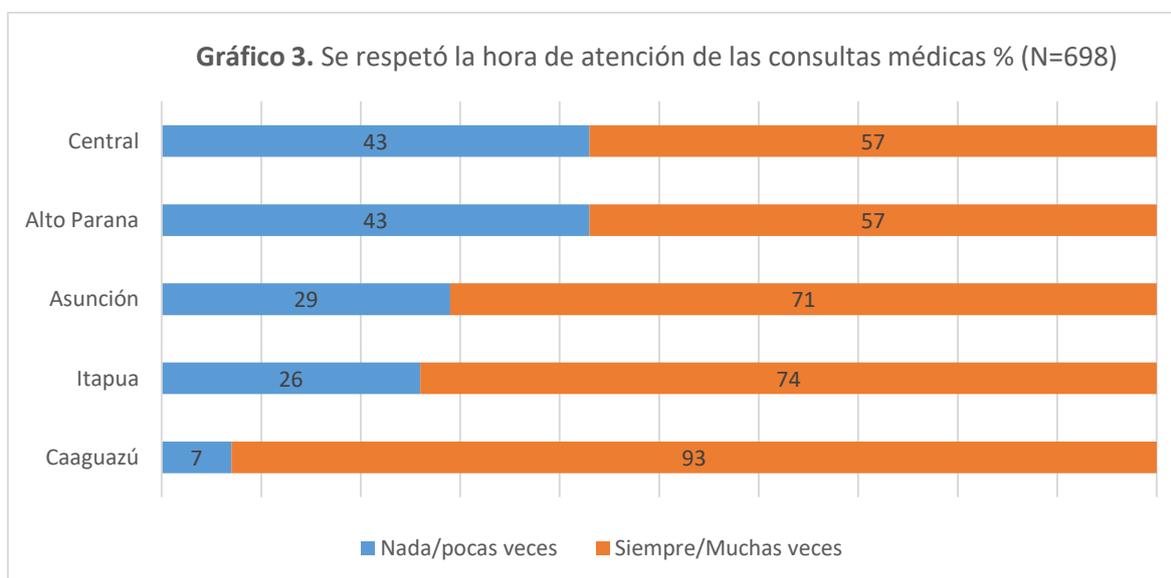
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**Brindar información clara sobre el tratamiento:** el 21% de la muestra identificó a este indicador como una barrera, siendo Central (29%), Itapúa (37%) y Alto Paraná (43%) las regiones con mayores valores en este indicador.



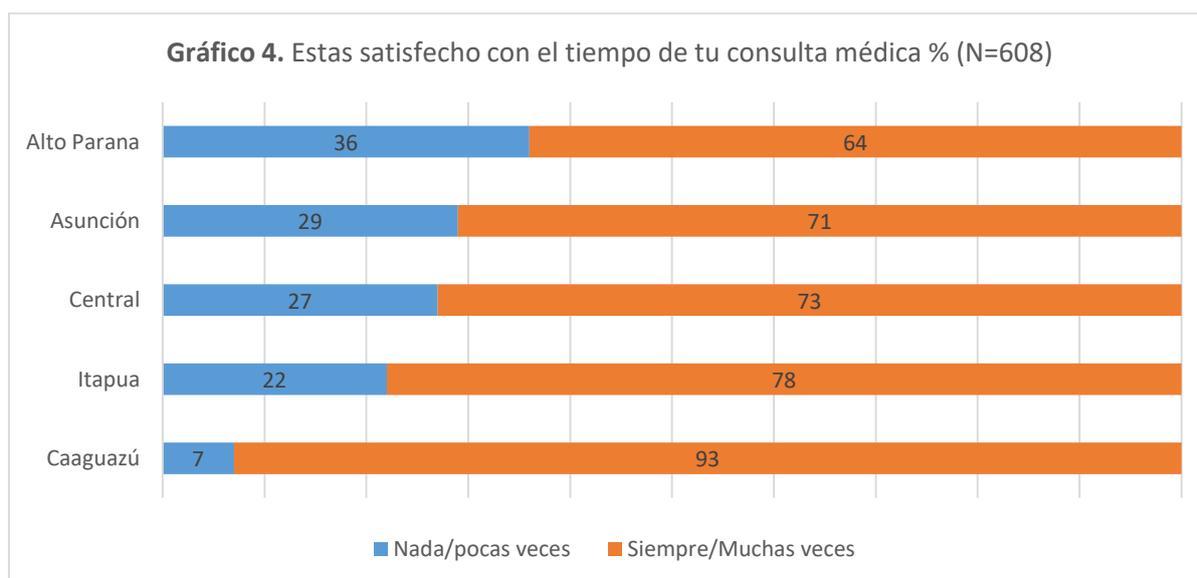
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**Respeto de los horarios de atención:** Para el total de la muestra, el 29% de las personas observaron dificultades para este indicador, siendo Alto Paraná (43%) y Central (43%) las regiones con mayor dificultad.



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**Satisfacción con el tiempo de consulta:** el 27% de las personas reportaron dificultad para este indicador, siendo Asunción (26%) y Alto Paraná (36%) las regiones con mayores dificultades.

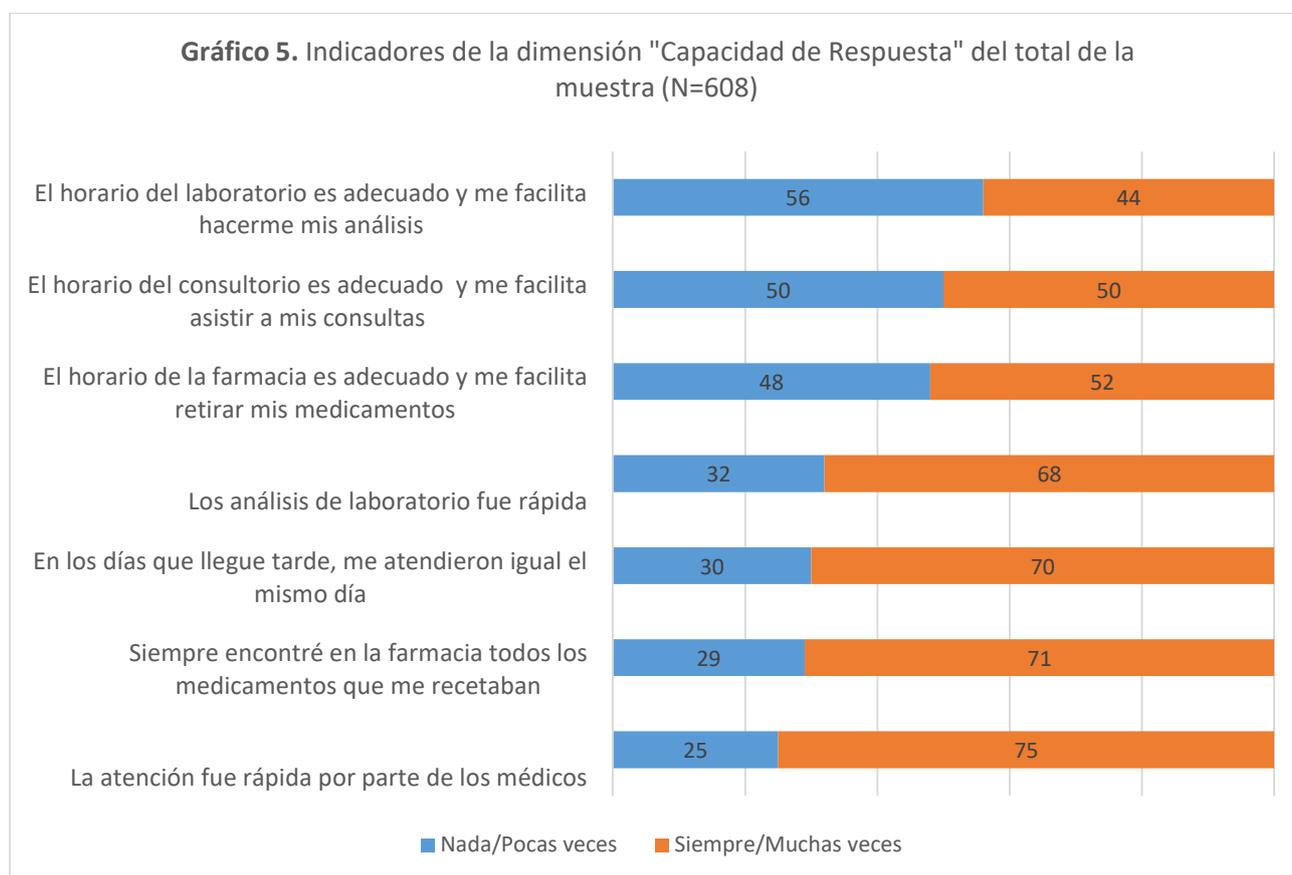


**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

### 5.3. Dimensión Capacidad de Respuesta

*Capacidad de respuesta se define en términos de la sensibilidad de los integrantes del servicio de salud en el trato con sus usuarios. Es la disponibilidad de ayudar a los usuarios, de forma oportuna y con prontitud.*

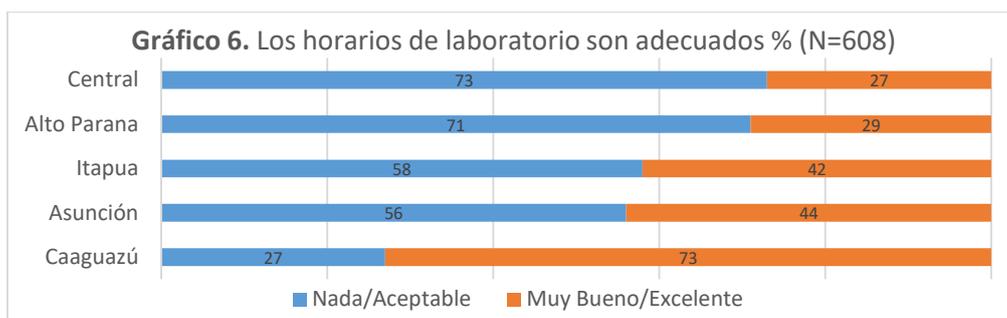
Los indicadores para esta dimensión que han tenido menor valoración, han sido los horarios de atención del laboratorio (56%) y de los consultorios (50%), que dificulta el acceso a los mismos, seguido del horario de la farmacia (48%).



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

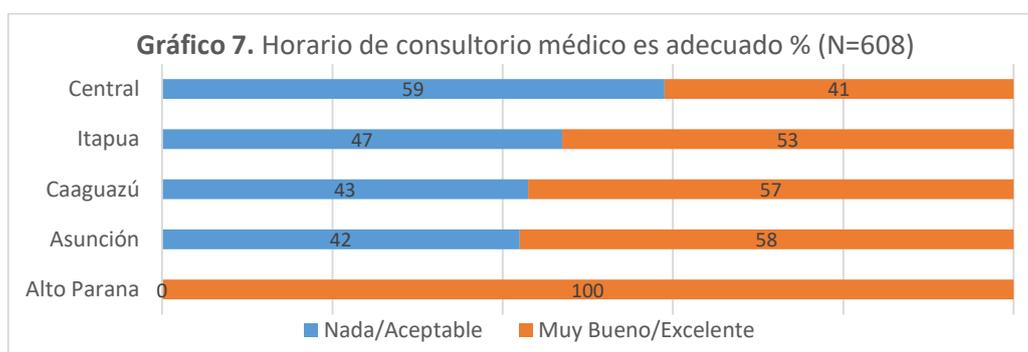
Tomado en cuenta los tres primeros indicadores donde se han identificado mayores dificultades, se presenta la desagregación por regiones:

**Horario de laboratorio de adecuado y facilita realizarse los análisis:** Las regiones con mayores dificultades en este indicador han sido Central (73%); Alto Paraná (71%) e Itapúa (58%).



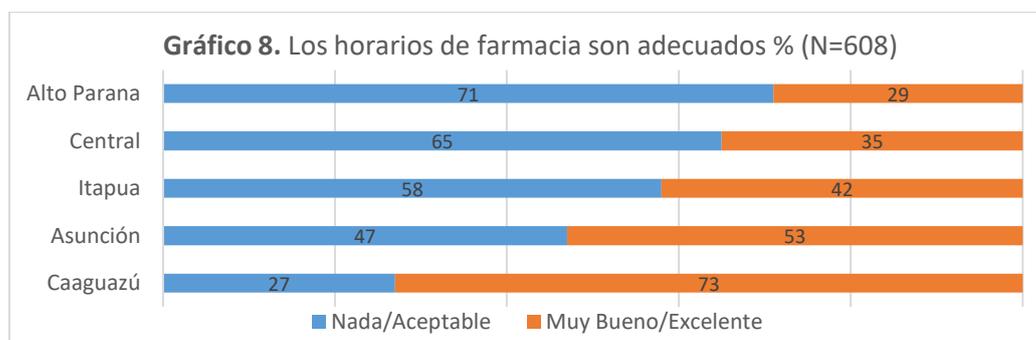
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**El horario de consultorio es adecuado y facilita asistir a las consultas:** La única región que registró un valor por encima del % del total (48%) ha sido Central con un 59%. Las demás regiones están por debajo de este valor total.



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**El horario de la farmacia es adecuado y facilita retirar los medicamentos:** Las regiones con mayores dificultades en este indicador han sido Itapúa (58%); Central (65%) y Alto Paraná (71%).



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

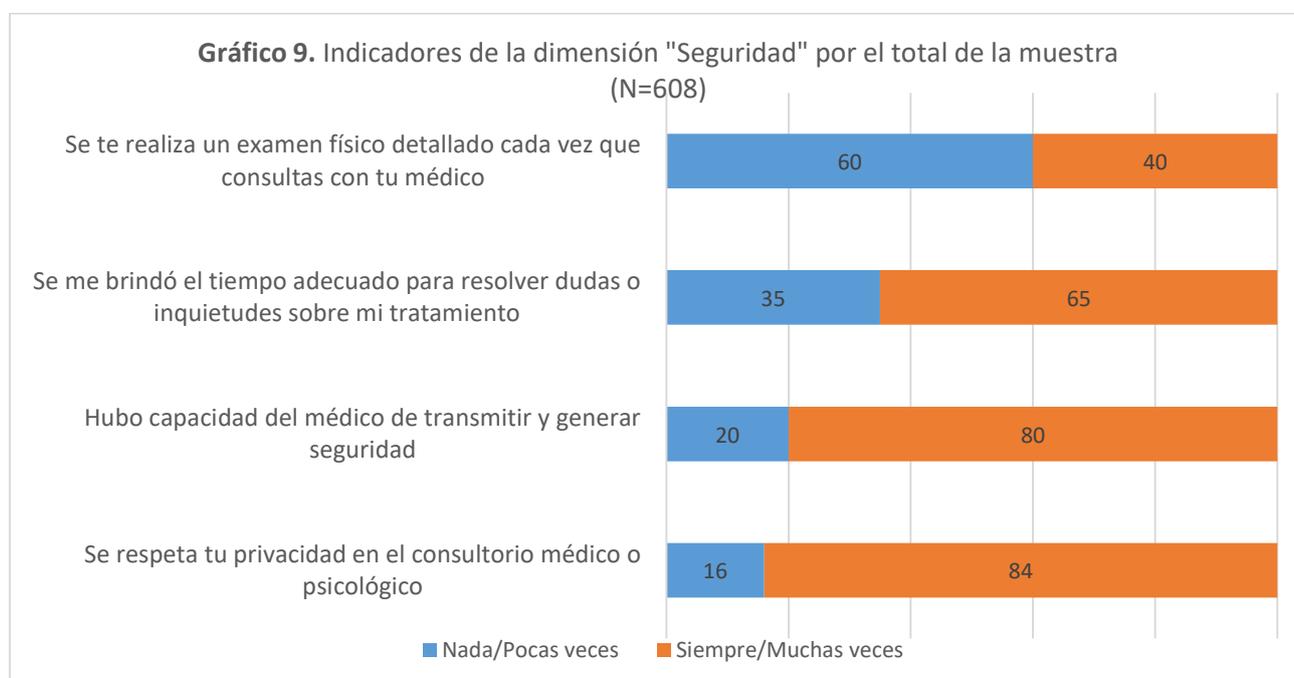
## 5.4. Dimensión Seguridad

*En esta dimensión, el usuario coloca en manos del servicio sus problemas y, siente la certeza de que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad. Es probable que esta dimensión adquiera mayor importancia para aquellos servicios donde los usuarios perciben involucrarse en un gran riesgo o en los cuales se sienten inseguros acerca de su capacidad para evaluar los resultados, como en casos médicos y legales*

El 60% de las personas encuestadas manifestaron que durante sus consultas médicas no se les realiza un examen físico, siendo el indicador con mayor descontento. En menor medida se encuentran otros indicadores como “información brindada” y “respeto de la privacidad” donde la valoración ha sido mayoritariamente positiva.

Relacionado a esto, pero en menor medida, el 35% de las personas encuestadas manifestaron que no se les brindó (o fueron pocas ocasiones) el tiempo adecuado para poder evacuar todas sus dudas relacionadas a sus tratamientos.

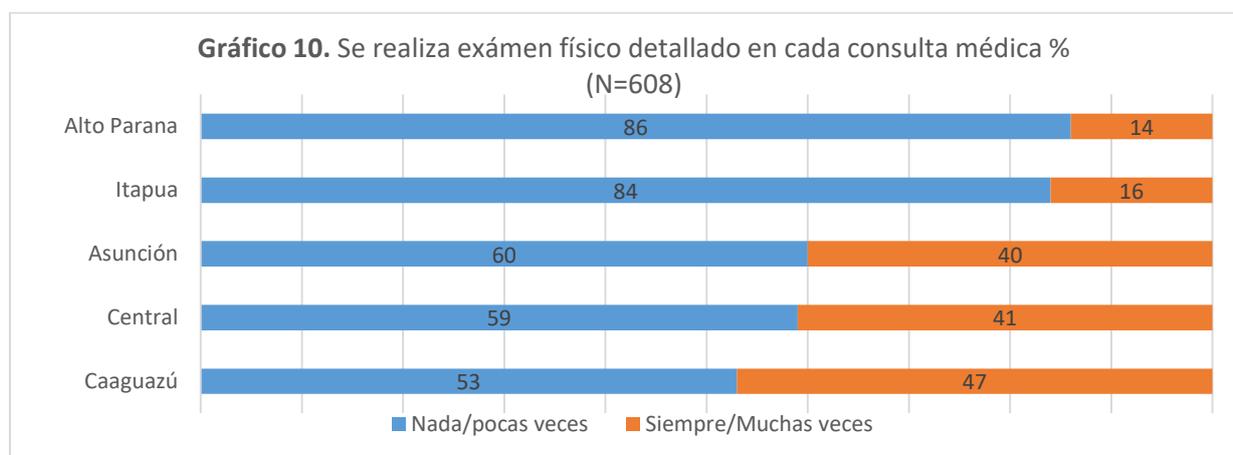
En menor medida, el 20% de las personas reportaron que sus médicos tratantes no tuvieron la capacidad para brindar o transmitir seguridad. Finalmente, el 16% percibe que durante sus consultas médicas y/o psicológicas, no se respeta su privacidad.



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

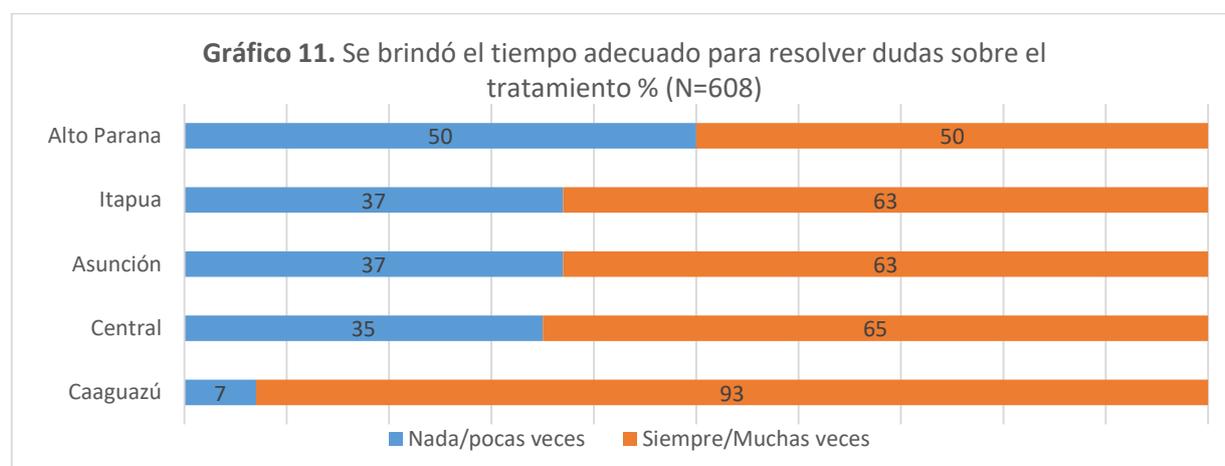
En relación al desglose de la información por regiones, Alto Paraná (86%) e Itapúa (84%) son las que reportan esta barrera en mayor proporción.

**Se te realiza un examen físico detallado cada vez que consultas con tu médico:** Para este indicador, el 60% de la muestra total manifestó disconformidad. Alto Paraná (86%) e Itapúa (84%) son los lugares donde mayormente se ha valorado de forma negativa, este aspecto. En Asunción y Central el valor es igual al total de la muestra (60%). En menor medida se encuentra Caaguazú con un 53%. En términos generales, en todas las regiones esta situación se valora de forma negativa.



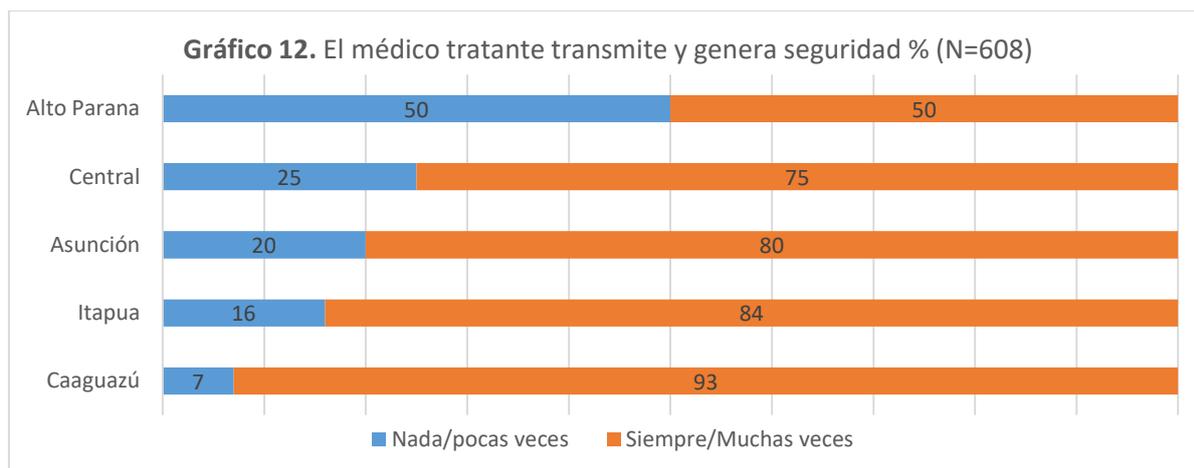
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**Se me brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre mi tratamiento:** la proporción del total de la muestra para este indicador es de 35% de disconformidad. Tomando este valor, se observa que las regiones que se encuentran por encima de ella son Alto Paraná (50%), Itapúa y Asunción (37%). Central coincide con el valor del total de la muestra (35%) y Caaguazú se ve claramente un descenso para este indicador, sólo el 7% manifiesta disconformidad.



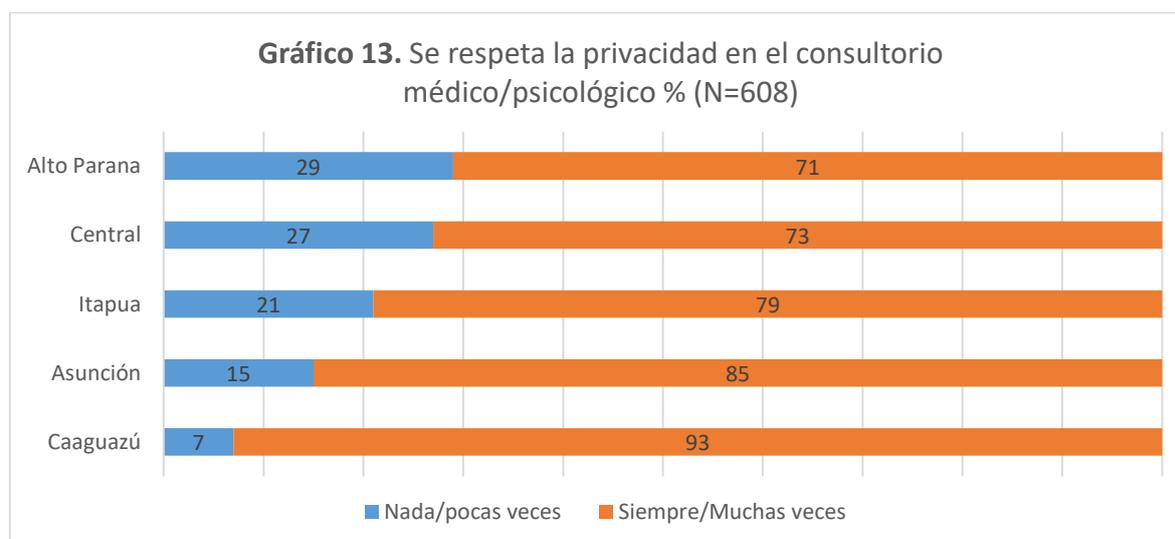
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**Hubo capacidad del médico de transmitir y generar seguridad:** El 20% de las personas reportaron que nada o pocas veces sus médicos tratantes le transmitieron seguridad. En este sentido, las regiones con mayor proporción para este indicador son Alto Paraná donde el 50% manifiesta esta misma dificultad, seguida de Central con el 25%. Asunción es igual que el total de la muestra (20%) seguida por Itapúa con 16%. Con el menor valor está Caaguazú con el 7%.



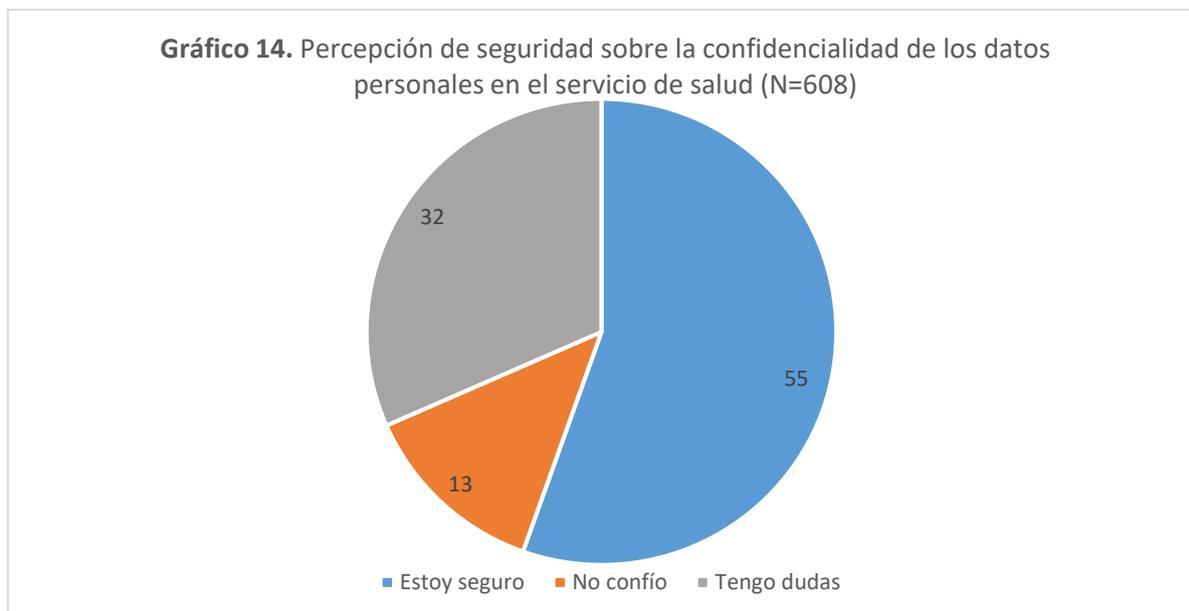
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**Se respeta tu privacidad en el consultorio médico o psicológico:** Este es el indicador en el cual las personas encuestadas perciben menos barreras o dificultades. Solo el 16% manifiestan que no se respeta su privacidad al momento de las consultas. En cuanto a las regiones, Alto Paraná (29%); Central (27%) e Itapúa (21%) son las localidades donde las personas manifiestan mayores barreras para este indicador. En Asunción el valor es similar al total (15%) y en Caaguazú sólo el 7% muestran dificultades en este aspecto.



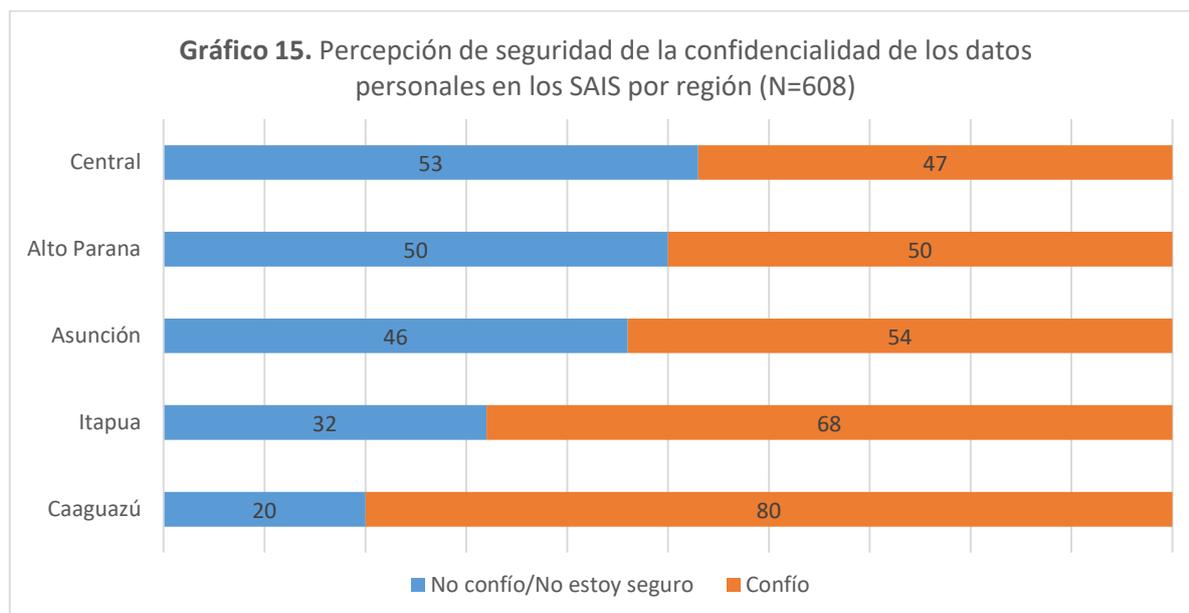
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

En relación a la percepción que las personas tienen sobre la seguridad de sus datos en los servicios donde reciben la atención, la mayoría (55%) deposita su confianza. Sin embargo, una proporción similar o no está segura (32%), o directamente no confía en los SAIs (13%).



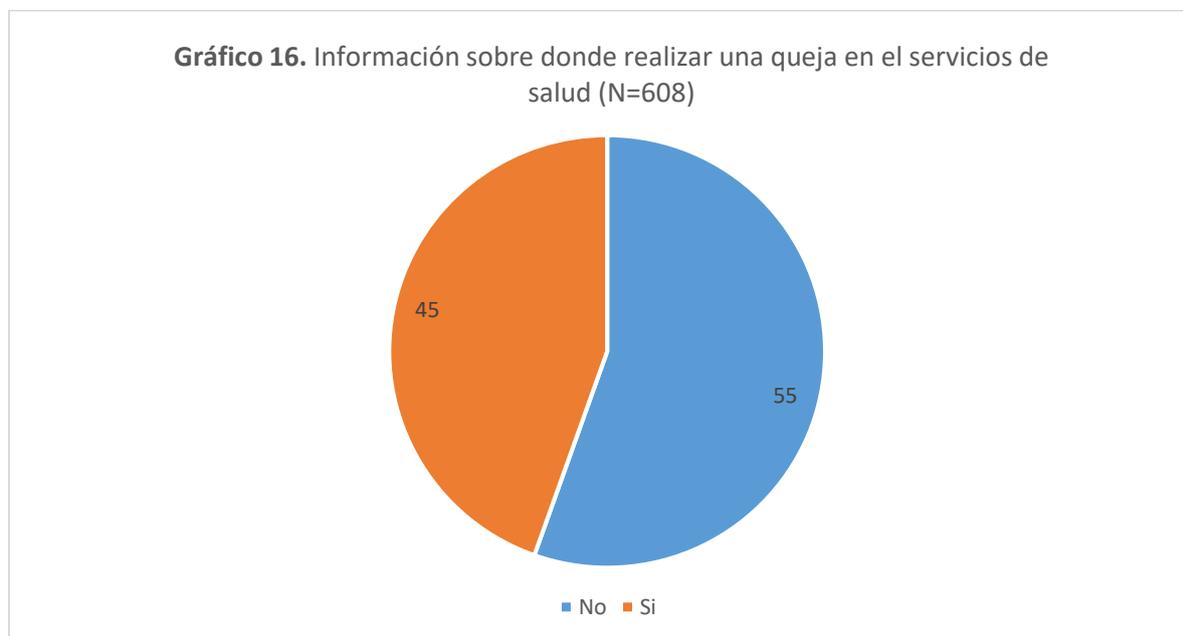
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

Al desagregar la percepción de seguridad por región sanitaria, el sitio donde se identifica mayor nivel de desconfianza es Central con un 53% de personas que dudan y desconfían. Le sigue Alto Paraná (50%) y Asunción (46%). Esta percepción disminuye en Itapúa (32%) y Caaguazú (20%).



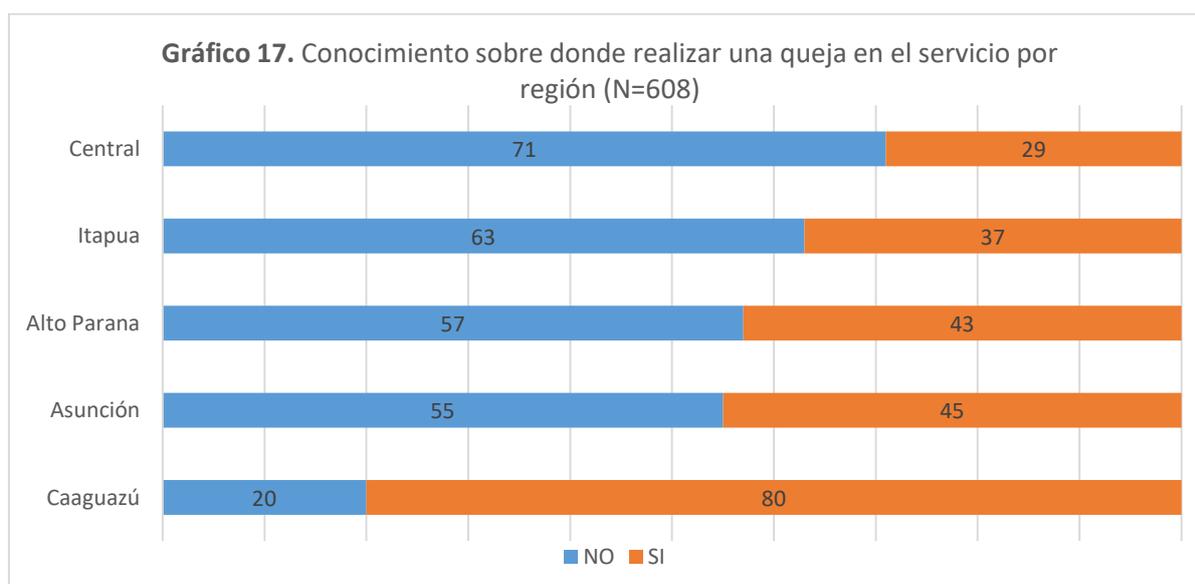
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

En relación a la información que posee la persona usuaria del SAI, sobre la instancia donde derivar alguna queja del servicio, la mayoría (55%) no tenía conocimiento sobre dónde acudir.



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

Desagregando por región, se observa que donde mayor desconocimiento existe sobre los lugares dispuestos para realizar alguna queja o denuncia respecto al servicio de salud, es en el departamento Central con el 77%; mientras que en Itapúa el desconocimiento alcanza el 63%; le sigue Alto Paraná con el 57%; y Asunción con el 55%. Sólo en Caaguazú la mayoría de las personas tenían conocimiento sobre el lugar donde asentar alguna queja o denuncia (80%)



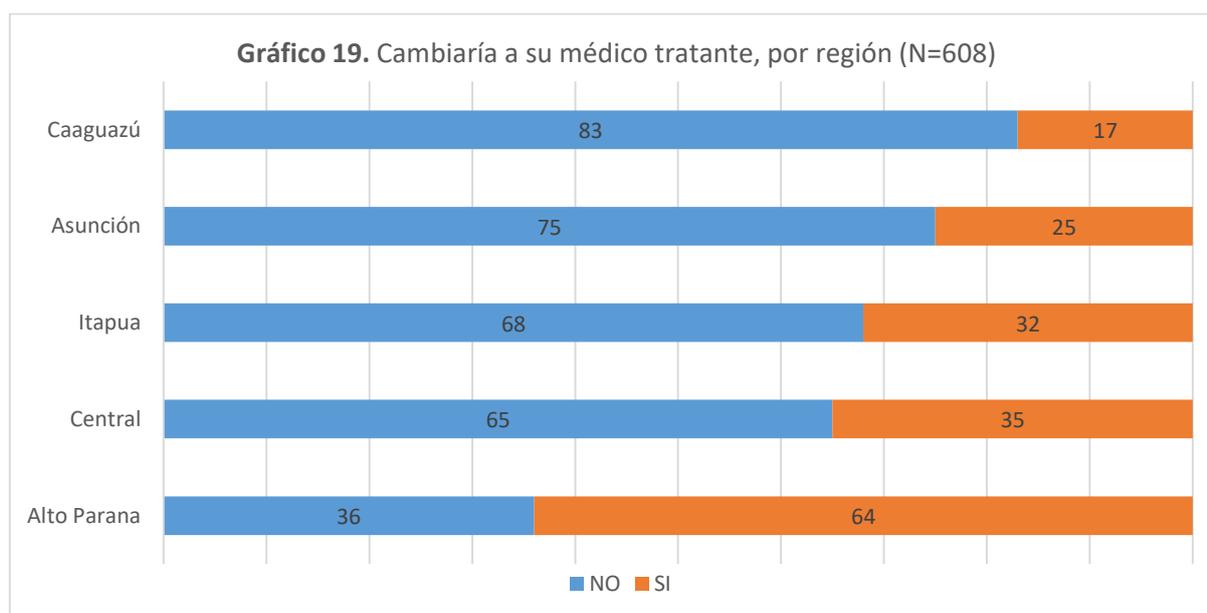
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

Finalmente, como último indicador para esta dimensión, se consultó sobre si “recomendaría” o no a su médico/a tratante. Una importante mayoría habían dicho que lo haría (74%) y sólo el 26% no estaría a gusto con el profesional médico con el cual trata.



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

Desagregando por región, la mayoría de las personas encuestadas coincidieron al manifestar que no cambiarían a su médico tratante (65% al 83%). Sólo en Alto Paraná la mayor cantidad de personas señalaron que lo cambiarían (64%).



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

## 5.5. Dimensión Empatía

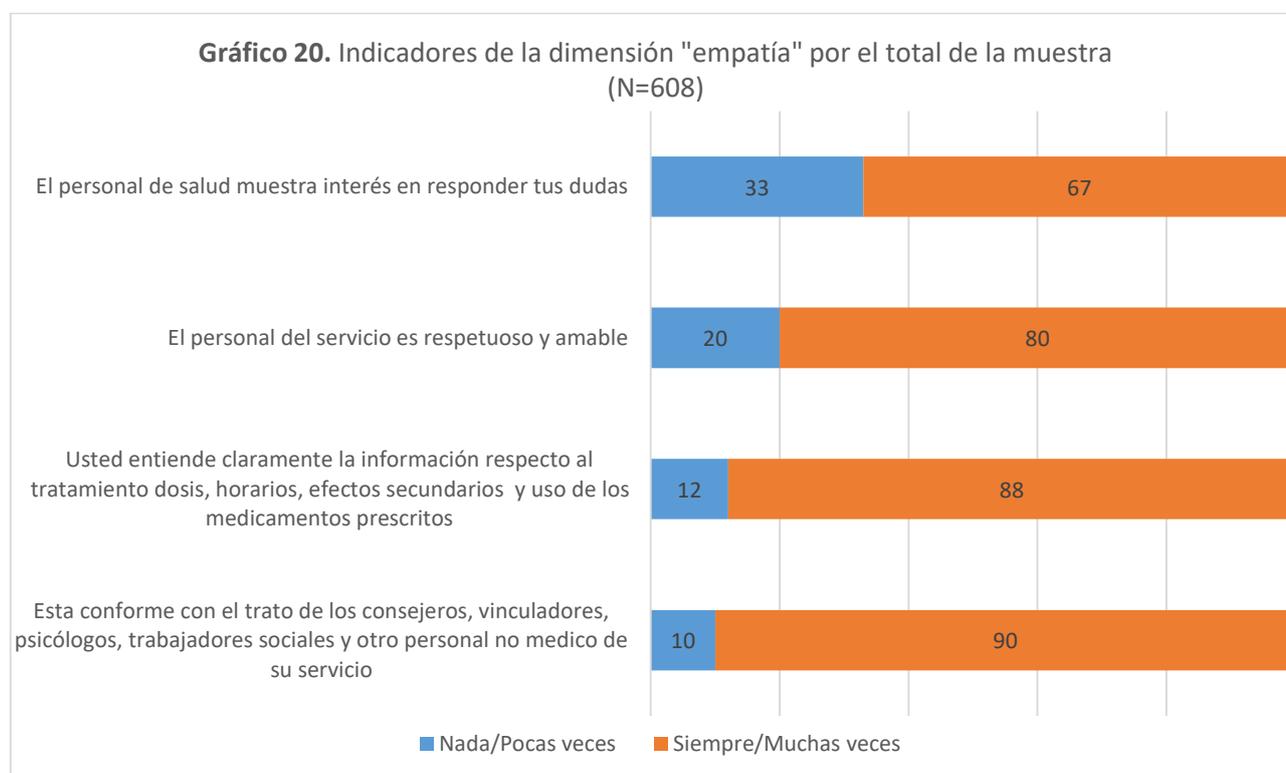
*La empatía es tratar a los usuarios como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que el servicio les brinda. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los usuarios, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. Los usuarios quieren sentirse importantes comprendidos para los servicios de salud*

En términos generales, esta dimensión ha tenido muy buena valoración para todos sus indicadores.

El indicador con mayores dificultades ha sido “El personal de salud muestra interés en responder las dudas”, donde el 33% de las personas encuestadas lo valoraron nada poco.

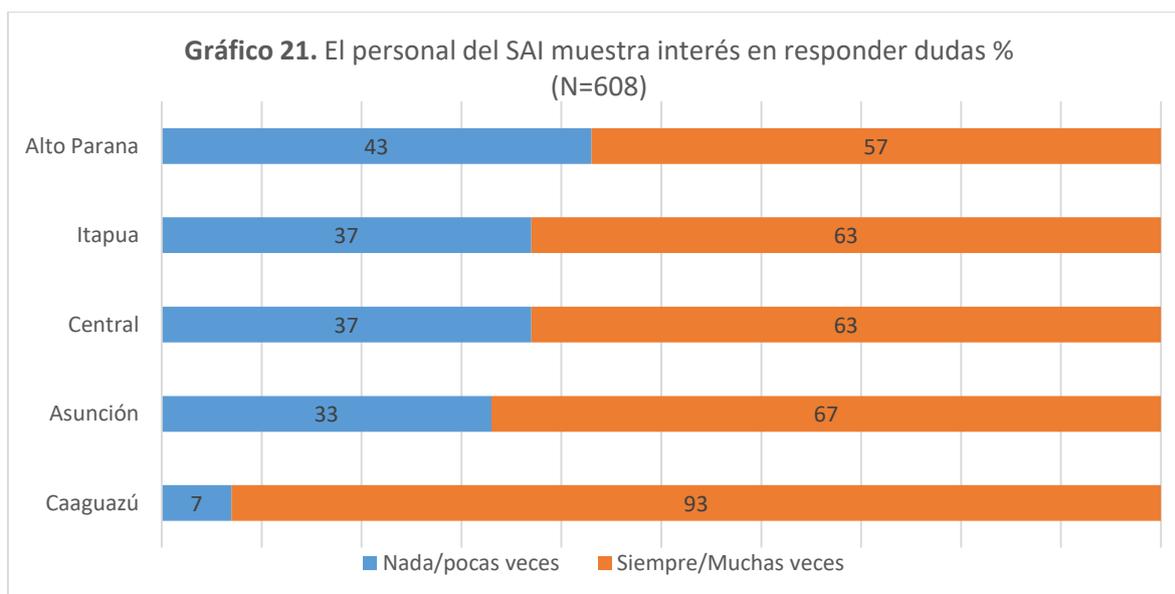
El 20% de las personas manifestaron también dificultades en el indicador “El personal del servicio es respetuoso y amable”.

Para el resto de los indicadores “Entendimiento sobre información sobre el tratamiento” y “Trato de personales no médicos” (consejeros, vinculadores, psicólogos, etc.) son mayoritariamente positivas. Solo el 12% y 10% manifestaron disconformidad para estos indicadores respectivamente.



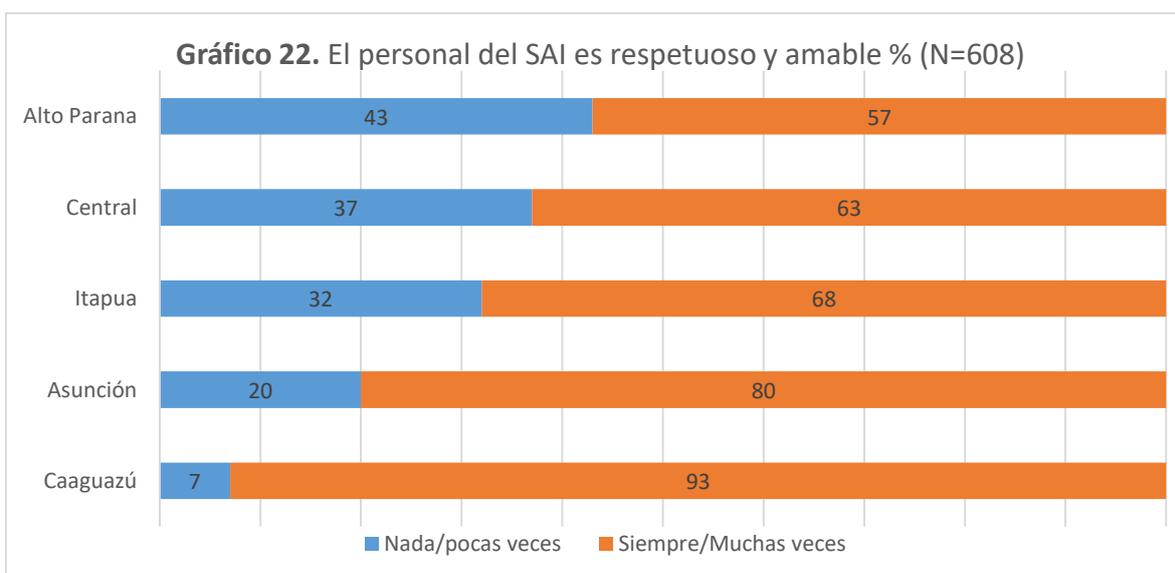
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**El personal de salud muestra interés en responder tus dudas:** El 33% de la muestra total de personas, presenta poca satisfacción, siendo Alto Paraná (43%), Itapúa (37%), Central (37%) y Asunción (33%), las regiones que producen menos bienestar para esta situación. En tanto que Caaguazú sólo alcanza 7% de insatisfacción.



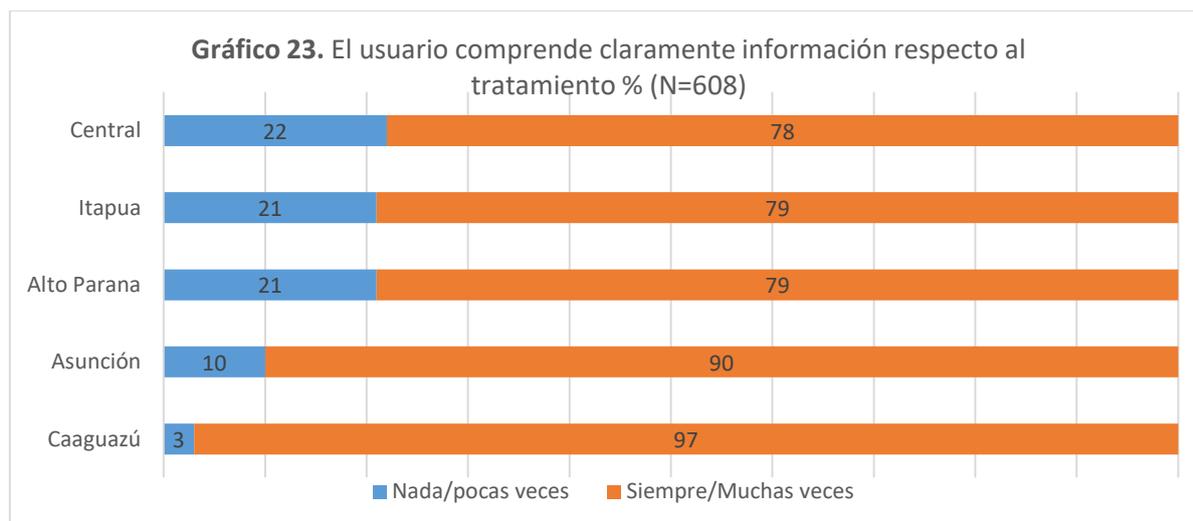
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**El personal del servicio es respetuoso y amable:** El 20% de las personas encuestadas consideran que esta situación se da pocas veces. Las regiones donde mayor insatisfacción se identifica son Alto Paraná (43%); Central (37%) e Itapúa (32%). En tanto que es Caaguazú la región donde mayor satisfacción se reporta, pues solo el 7% de las personas otorgan un bajo valor a este indicador.



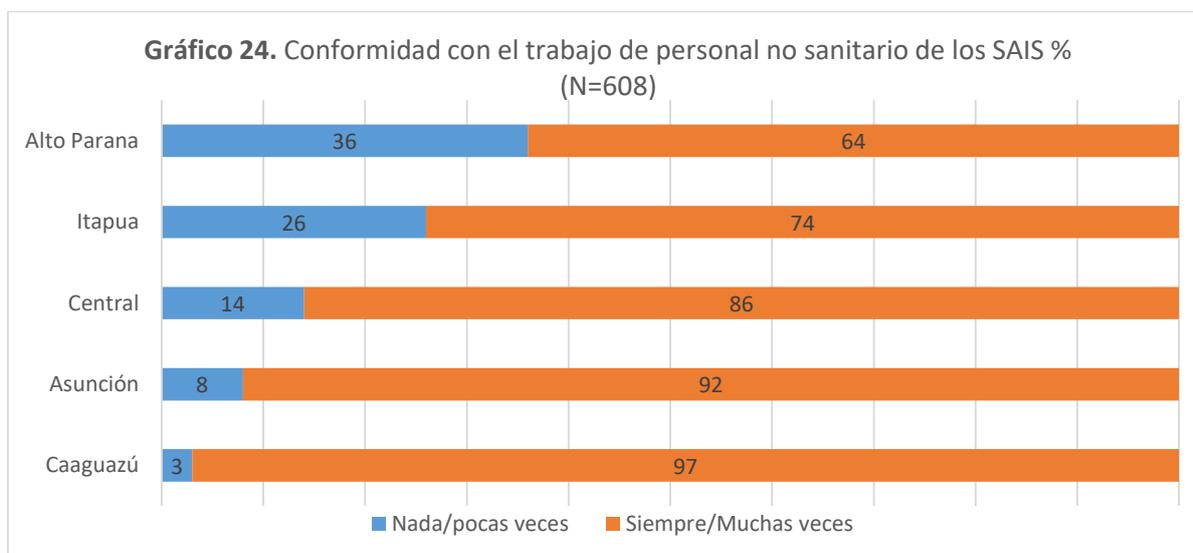
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**Usted entiende claramente la información respecto al tratamiento dosis, horarios, efectos secundarios y uso de los medicamentos prescritos:** En el total de la muestra el 12% reporta barreras en esta situación. Las regiones con mayores valores de insatisfacción son Central (22%); Itapúa (21%), Alto Paraná (21%), y Asunción (10%). El nivel más bajo de barrera de información lo presenta Caaguazú (3%).



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**Está conforme con el trato de los consejeros, vinculadores, psicólogos, trabajadores sociales y otro personal no médico de su servicio:** El 10% de las personas no están satisfechas con la situación planteada en este indicador. Las regiones con mayor insatisfacción son Alto Paraná (36%); Itapúa (26%) y Central (14%). En tanto que Asunción y Caaguazú reportan menores valores de inconformidad (8% y 3% respectivamente).



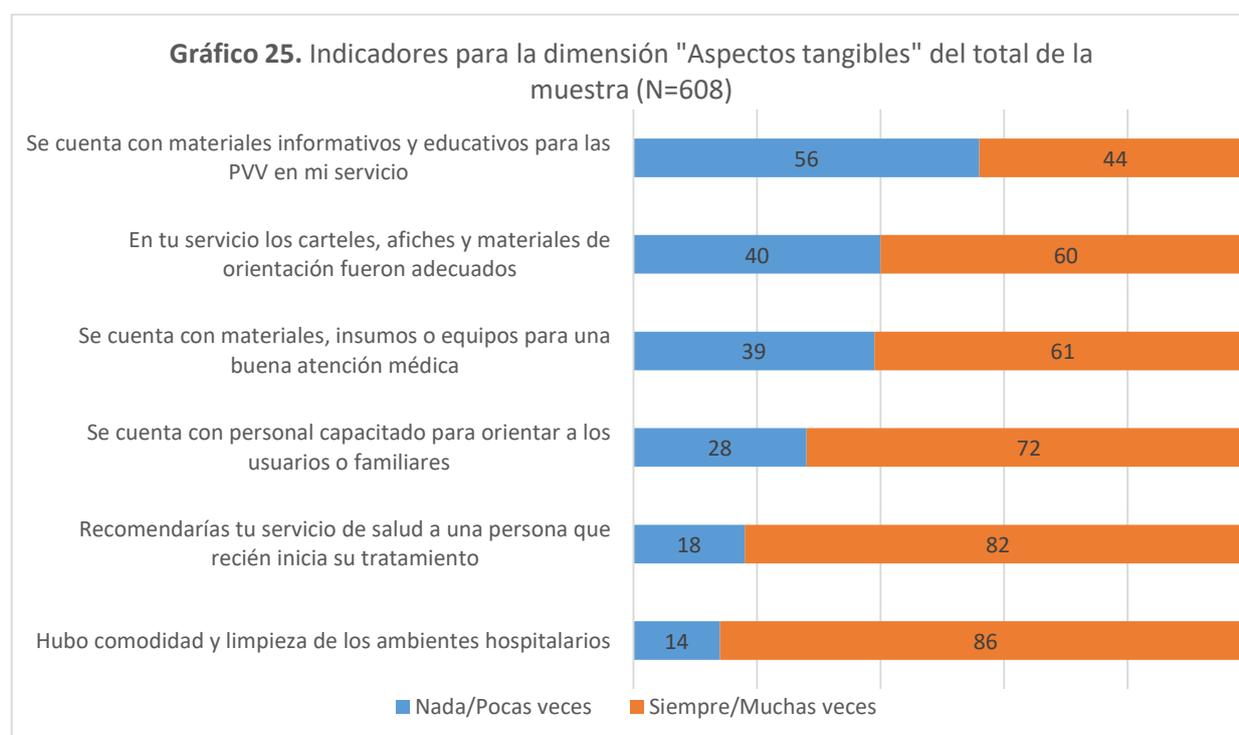
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

## 5.6. Aspectos Tangibles

*Es la parte visible de la oferta del servicio. Se definen como tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los usuarios utilizarán para evaluar la calidad. Afirman a su vez que, en los servicios se deben desarrollar estrategias que destaquen los tangibles.*

En esta dimensión se han explorado 6 indicadores, siendo el de mayor proporción de insatisfacción el de “Contar con materiales informativos y educativos para las PVV en el servicio”, donde el 56% de las personas encuestadas reportan que nada o pocas veces se da esta situación en los servicios de salud. Le sigue la falta de “carteles, afiches y materiales de orientación” en los servicios donde el 40% de la muestra reporta insatisfacción y el 39% señala la falta de “materiales, insumos y equipos para una buena atención médica”. En menor medida se valora con un 29% de insatisfacción lo que refiere a la “capacidad del personal sanitario en orientar a usuarios y familiares”.

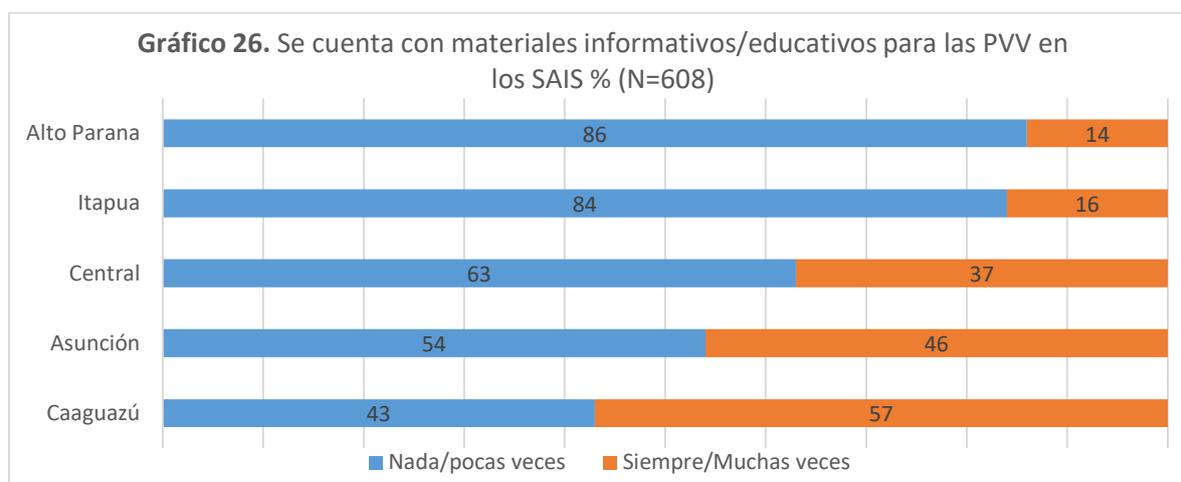
En términos generales, hay una buena valoración global de esta dimensión, y sólo el 7% “no recomendaría el SAI donde realiza su tratamiento a otras PVV que debe iniciar el suyo”



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

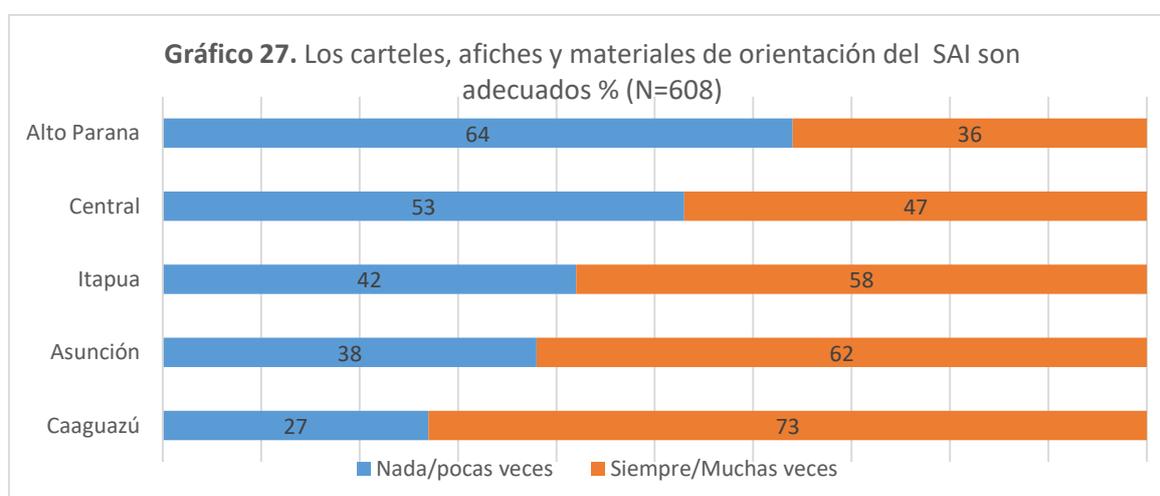
**Se cuenta con materiales informativos y educativos para las PVV en el SAI:** El 56% de la muestra total refiere insatisfacción en este indicador, siendo las regiones con mayores niveles de valoración negativa Alto Paraná (86%), Itapúa (84%), Central (63%) y Asunción (54%). Sólo Caaguazú muestra una moderada percepción negativa (43%) a este indicador.

En términos generales, la mayoría de las regiones muestran niveles elevados de insatisfacción para el indicador sobre disponibilidad de materiales informativos y educativos para las personas en los servicios de salud donde se reciben atención.



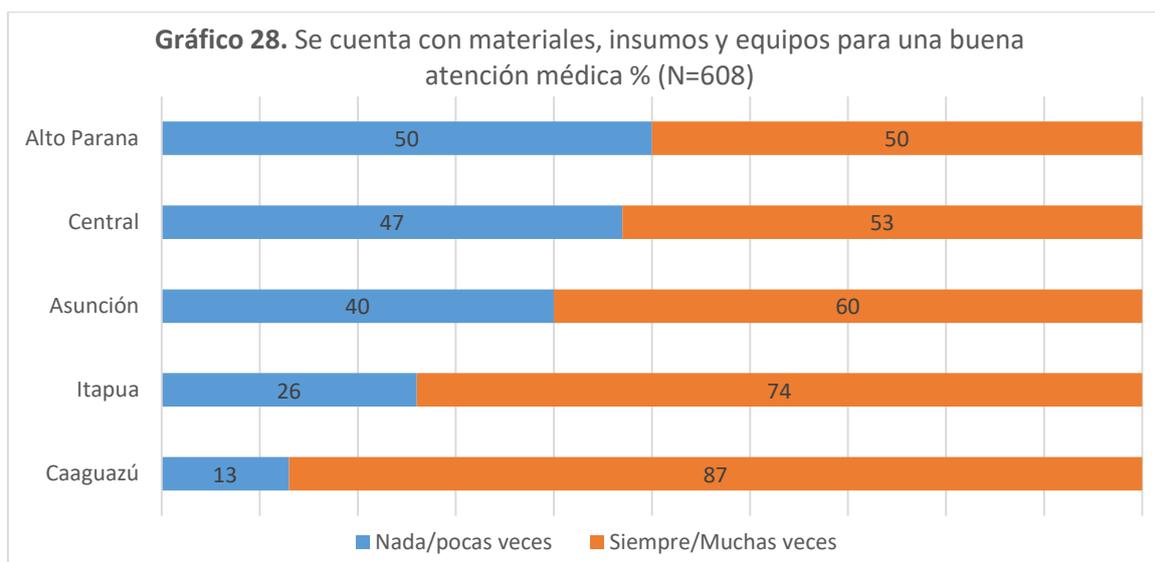
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**En el SAI los carteles, afiches y materiales de orientación son adecuados:** El 40% de la muestra total manifiestan poca satisfacción para este indicador. Las regiones que valoran negativamente en mayor medida son Alto Paraná (64%); Central (53%) e Itapúa (44%). Asunción se encuentra en un nivel equiparable al valor del total de la muestra (38%) y sólo Caaguazú muestra niveles inferiores (27%) de insatisfacción.



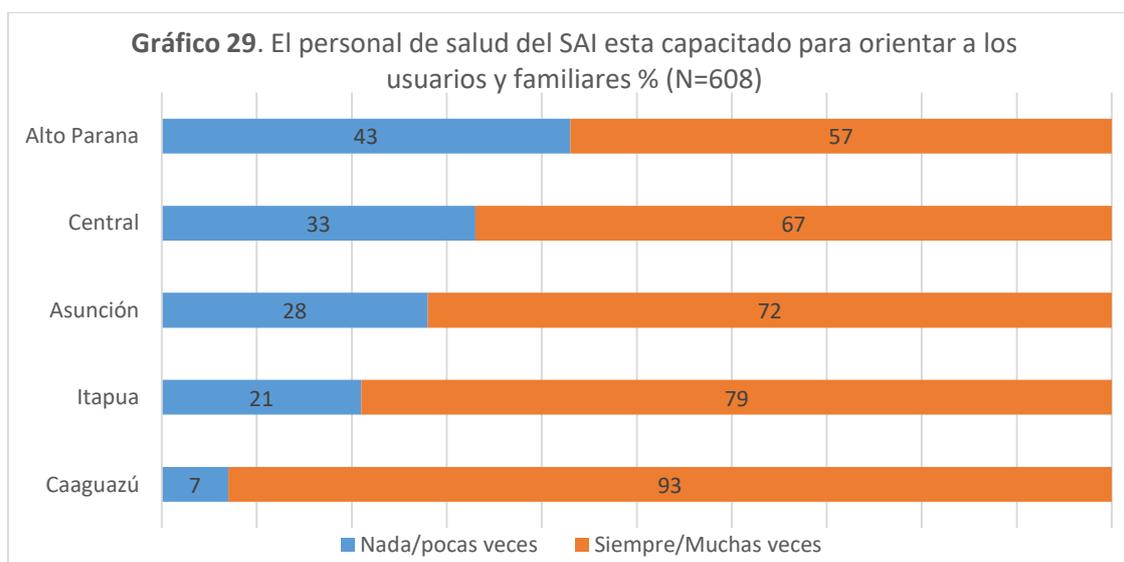
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**Se cuenta con materiales, insumos o equipos para una buena atención médica:** El 39% de las personas manifiestan que este indicador se cumple nada o pocas veces, siendo las regiones con mayor insatisfacción Alto Paraná (50%) y Central (47%). Asunción (40%) es equiparable al valor del total de la muestra y las regiones con menos insatisfacción son Itapúa (26%) y Caaguazú (13%).



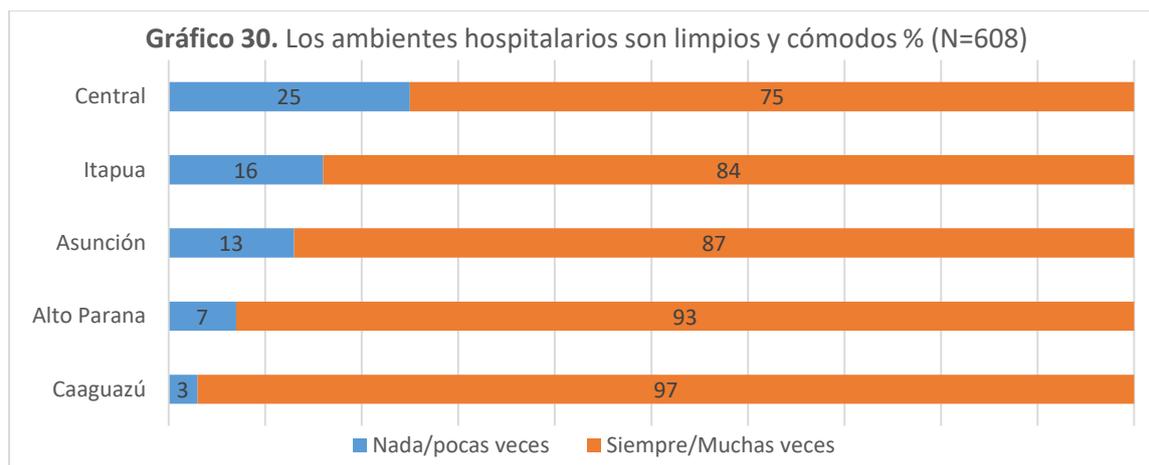
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**Se cuenta con personal capacitado para orientar a los usuarios o familiares:** El 28% del total de la muestra refiere poca satisfacción para este indicador. Las regiones por encima de este valor y con mayores niveles de insatisfacción son Alto Paraná (43%) y Central (33%). Asunción (28%) mantiene igual valor al total de la muestra. Las regiones con menor nivel de insatisfacción son Itapúa (21%) y Caaguazú (7%).



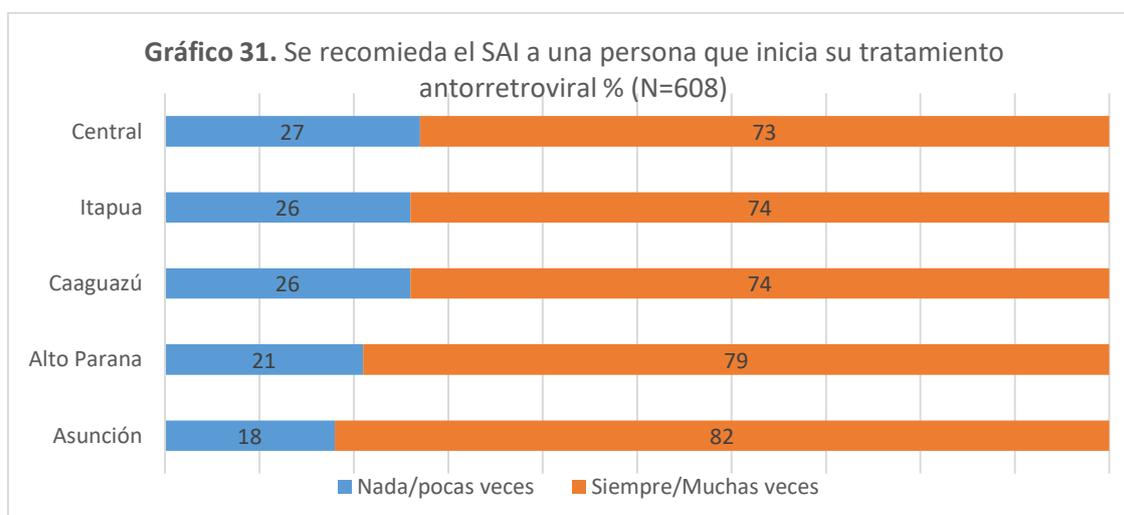
**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**Hubo comodidad y limpieza de los ambientes hospitalarios:** En general, este indicador tiene una buena valoración. Sólo el 14% de las personas encuestadas manifestaron disconformidad. La región donde mayor valoración negativa se ha dado ha sido Central con 25% de disconformidad, seguido de Itapúa con 16%. En menor medida están Asunción con 13%, Alto Paraná con 7% y finalmente Caaguazú con 3% de disconformidad.



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

**Recomendarías el SAI a una persona que recién inicia el tratamiento:** La mayoría de las personas entrevistadas recomendarían el SAI donde reciben atención a otra persona con reciente diagnóstico positivo al VIH. El 82% recomendaría el servicio al cual asiste y sólo el 18% no lo haría. Sin embargo, al desagregar por regiones, la mayoría presenta valores por encima del porcentaje del total de la muestra. Central (27%); Itapúa (26%); Caaguazú (26%) y Alto Paraná (21%) son las regiones donde en mayor medida las personas están más disconformes con este indicador. Caaguazú mantiene el mínimo rango de disconformidad (3%).



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

## 6. Conclusiones Generales

En términos generales, las personas con VIH y de poblaciones clave encuestadas, muestran una percepción de la calidad de los servicios de salud, y de los SAIs en particular, mayormente satisfactoria.

Sin embargo, desagregando por indicador, se identifican los aspectos que han mostrado mayores niveles de valoración negativa, o de insatisfacción.

Sin dudas, aquello que más insatisfacción genera en las personas son los horarios de laboratorio, horarios de atención en consultorio, y horarios de la farmacia; los cuales dificultan su acceso. El 56% de las personas calificaron de insatisfactorios los horarios de atención del laboratorio, el 50% de los consultorios y el 48% de la farmacia.

En cuanto a la atención por parte del personal de salud, se ha realizado una valoración más positiva en temas como el trato y la empatía hacia las personas con VIH y de poblaciones clave. Es decir, se ha valorado positivamente aspectos más humanos de la atención.

No obstante, al valorar aspectos más técnicos-profesionales, el 60% no está conforme con la atención de sus médicos tratantes, ya que no “se les realiza un examen físico adecuado”, en caso que se realice. Esto podría estar explicado por la enorme sobrecarga de pacientes en poco tiempo, lo que obliga a los profesionales médicos a realizar atenciones muy cortas, impidiéndoles llevar a cabo los controles físicos correspondientes.

Por otro lado, el 51% está poco conforme con el sistema de agendamiento para citas médicas o de turnos en el laboratorio, ya que la atención telefónica o virtual otorga turnos en plazos muy extendidos, lo que obstaculiza el acceso a la atención rápida y oportuna. En muchas ocasiones acceso a la atención por la vía de agendamiento telefónico o virtual llega a ser imposible.

Otro aspecto valorado negativamente ha sido la falta de información sobre el mecanismo para realizar quejas y/o denuncias por parte de la persona usuaria en relación a la atención y/o del servicio de salud. El 55% de las personas no sabe dónde ni cómo realizar una queja o denuncia. Esto dificulta que el servicio de salud se retroalimente de las sugerencias que las personas puedan realizar. Además, sin una instancia donde las voces de las personas puedan ser escuchadas y convertidas en sugerencias de cambio, se dificulta la participación de las usuarias en el proceso de mejora de los servicios de salud

En cuanto a la percepción de seguridad de los datos de las personas usuarias en los SAIs, aún persisten dudas sobre el resguardo de la información personal y la garantía de la confidencialidad. El 45% de las personas encuestadas dudan o están seguras de que sus datos se encuentran en riesgo de ser expuestos.

Finalmente, entre los indicadores con mayor proporción de insatisfacción se encuentran aspectos relacionados con la información y comunicación. Por un lado, el 56% de las personas identifican como un aspecto a mejorar la falta de información y materiales educativos relacionados con el

tratamiento en los SAIs, y el 40% identifica que los SAIs carecen de señalética o infografía que permita orientar mejor a las personas sobre lugares y horarios de atención de los diferentes servicios.

En cuanto a las regiones sanitarias, en caso todas las dimensiones se ha observado que Alto Paraná, Itapúa y Central (en ese orden) son las regiones donde las personas reportan mayor insatisfacción en general. En Asunción, los valores se sitúan en niveles que fluctúan entre el bueno y aceptable. En Caaguazú la valoración en general ha sido muy positiva.

### 6.1. Valoración global de la percepción de la calidad de los SAIs por parte de las personas usuarias del servicio

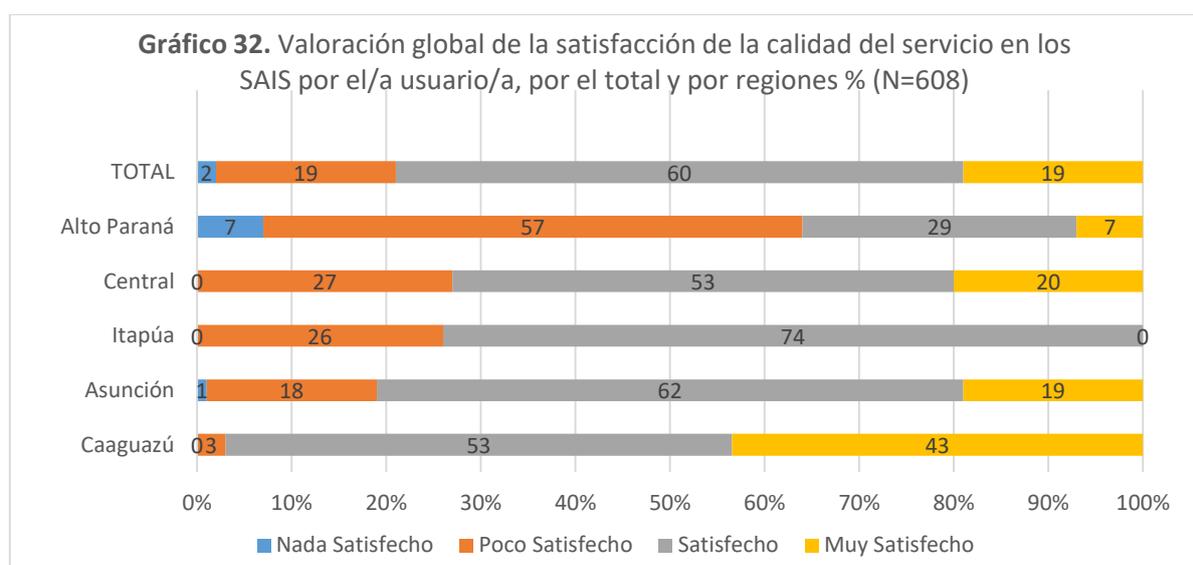
En el conjunto de las dimensiones e indicadores valorados, se ha calculado una escala de valoración que resume categorías de satisfacción desde “nada satisfactorio” hasta “muy satisfactorio”.

Como se observa en el siguiente gráfico, la mayoría de las personas percibe “satisfecha” (60%) sus expectativas en los SAIs, mientras que coinciden en la misma proporción (19%) la percepción “poco satisfecha” y “muy satisfecha”. Sólo el 2% esta “nada satisfecha” con los servicios de salud donde reciben atención vinculada al VIH.

En relación a las regiones sanitarias, se observa mayor insatisfacción en Alto Paraná (57%) donde se percibe el nivel de calidad “poco satisfecha”

En tanto Itapúa (74%); Asunción (62%) y Central (53%) se sitúan en un nivel medio, donde la mayoría de las personas están “satisfechas” con la calidad de los servicios recibidos.

Finalmente, la región con mayor satisfacción en cuanto a la calidad del servicio es Caaguazú (43%) donde las personas usuarias se encuentran “muy satisfechas”



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

## 6.2. Actitud de la PVV usuaria ante la percepción de la calidad del servicio de salud donde realizan sus tratamientos de VIH

A partir de la valoración realizada se ha construido tres perfiles de personas usuarias de los SAIs:

**Detractoras:** Personas que no están satisfechas con el servicio brindado y, si tuviesen la oportunidad, cambiarían de servicio de salud. Existe mayor probabilidad de que emitan comentarios negativos hacia el servicio y el personal de salud. Tienen mayor posibilidad de realizar quejas y denuncias si son motivadas.

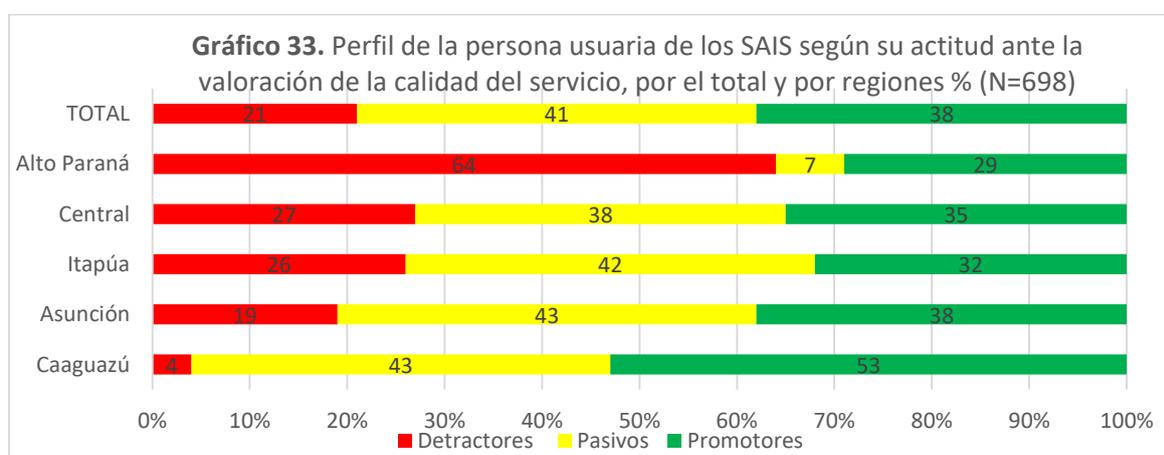
El 21% de las personas encuestadas pertenecen a esta categoría. Alto Paraná con un 64% muestra claramente esta preferencia, seguida en menor medida por Central e Itapúa con 27% y 26% respectivamente.

**Pasivas:** Personas que no asumen una actitud a favor ni en contra. Tienden a ser usuarias que no comunican quejas ni mucho menos denuncias. Prefieren el anonimato y se adecuan a las normas establecidas. Son más susceptibles al cambio de opinión si son motivadas.

La mayoría de las personas encuestadas, el 41%, se sitúa en esta categoría. En cuanto a las regiones, Asunción y Caaguazú (43%) seguido de Itapúa (38%) son los lugares donde en mayor medida se repite esta posición.

**Promotoras:** Personas que están satisfechas con el servicio ofrecido y están altamente comprometidas con su tratamiento. Tienden a defender el servicio ante quejas y denuncias de otras personas usuarias. Comunican opiniones positivas del servicio y del personal de salud. Son más susceptibles a comprometerse a realizar actividades que fortalezcan el servicio de salud si son motivadas.

El 38% de la muestra se sitúa en esta categoría, menor que la posición pasiva y casi el doble que los detractores. En cuanto a las regiones, Caaguazú con un 53% es la región con mayor proporción de personas bajo esta categoría. Los demás territorios se sitúan entre el 38% (Asunción) y el 35% (Central).



**Fuente:** Estudio de Satisfacción de PVV y PC, de servicios de consejería testeo y atención del VIH, 2023

## 7. Limitaciones

Si bien este estudio siguió una metodología estandarizada y utilizó un instrumento validado y ampliamente utilizado para la medición del fenómeno de estudio, los resultados deben ser tomados como un indicio o una aproximación al fenómeno, por las siguientes limitaciones:

- 7.1. La muestra al ser “por conveniencia” no puede ser representativa del universo, en este caso las personas usuarias del servicio de salud para el tratamiento del VIH. Por otro lado, las muestras por regiones son pequeñas, en especial en Alto Paraná, Caaguazú e Itapúa, por lo que carecen de potencia estadística para realizar un análisis con una precisión aceptable.
- 7.2. La técnica de recolección de información fue mixta, por un lado, mediante una encuesta aplicada al usuario por parte de un encuestador, y por otro bajo a la modalidad de auto-apreciación. En esta última modalidad, si bien tienen la ventaja de poder acceder a una muestra grande de personas en poco tiempo y con poco consumo de recursos, se pierde control de la calidad de la información, ya que no existe un encuestador que pueda clarificar preguntas en caso de dudas o realizar re-preguntas.
- 7.3. El factor tiempo también ha sido una limitante importante. Por razones programáticas y administrativas, este estudio debió ser realizado en 35 días (proceso de recolección de datos), lo que limitó significativamente aumentar la cobertura y la cantidad de encuestas, factor que podría haber contribuido a la limitante 7.2., detallada en el párrafo anterior.

## 8. Recomendaciones

- 8.1. Nivel programático: el instrumento utilizado cuenta con la validez y la confiabilidad para la medición del fenómeno de “satisfacción de la calidad de servicios”, que, sumado a su estructura estandarizada y la extensión, podría ser un instrumento ideal para aplicarlo de forma rutinaria en los SAIs. Contar con información durante todo el año, permitirá a los servicios de salud identificar oportunamente las áreas de oportunidad para mejorar. Por otro lado, los servicios de salud deberían ser gestionados tomando en cuenta las percepciones, necesidades y expectativas, ya que el servicio debe estar centrado en las personas.
- 8.2. Monitoreo: siguiendo la lógica de arriba, sería importante si se llega a la decisión de medir este fenómeno de forma rutinaria, esto debería ser parte del sistema de gestión de la información Experto, adicionando un módulo sobre “Satisfacción del Usuario”, y usando indicadores del instrumento.
- 8.3. Veeduría: independientemente que el seguimiento de este fenómeno se realice desde los servicios de salud como parte de su monitoreo rutinario, es fundamental que la veeduría comunitaria integre a sus instrumentos de recolección de datos algunas dimensiones y/o indicadores de este estudio como parte de las estrategias de visitas de campo, observación directa, entrevista y revisión documental que ya se ha instalado.

## Anexo

### Bibliografía

- Albercht, K. (2005). La excelencia en el Servicio. Primera Edición. 3 Editores LTDA. McGraw-Hill. México.
- Alcalde, P. (2010). Calidad. Segunda edición. Ediciones Paraninfo, S.A. España.
- Cobra, M. (2001). Marketing de servicios: estrategias para turismo, finanzas, salud y comunicación. 2da Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México.
- Gilmore C, Morales H. Manual de Gerencia de la Calidad. Washinton: Organización Panamericana de la Salud; 1996. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>.
- Donabedian, A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev. Calidad Asistencial. 2001; 16: 11-27. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>
- Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública Mex. 1998; 40: 3-12. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>.
- Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018130X2012000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2012000200003).