INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

11% de las y los pacientes califica las instalaciones como buenas, el 53% regular y el 36% mala.

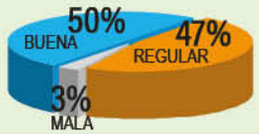
¿Qué significa esto?: Solo una minoría de los pacientes percibe las instalaciones como adecuadas, más de un tercio considera que las instalaciones están en mal estado, lo que puede comprometer la seguridad y calidad de la atención.

LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD

1. **El estado de la limpieza.-** 50% califica la limpieza como buena, 47% regular y 3% mala
2. **Frecuencia y calidad.-** 51% califica buena, 45% regular, 4% mala

¿Qué nos indican estos datos?

Aunque la mayoría de las y los pacientes percibe la limpieza como adecuada, pero un porcentaje significativo los considera regulares o malos, lo que sugiere áreas de mejora.

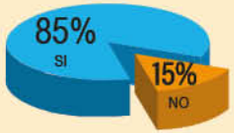


PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS Y TIEMPOS DE ESPERA

En este ámbito se calificaron:

1. **Programación de cirugías.-** El 85% logró programar su cirugía y 15% no logró hacerlo
2. **Tiempo de espera para cirugías.-** 35% espero menos de un mes y el 65% más de un mes.
3. **Comunicación sobre retrasos.-** 53% no recibió información sobre retrasos.

¿Qué significa esto?: Que existe una alta demanda de cirugías y una falta de recursos que están generando dificultades en la programación y que la falta de comunicación sobre retrasos afecta la satisfacción y confianza de las y los pacientes.



CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN MÉDICA

39% de las y los pacientes califica la información como buena, 55% regular y mala 6%.

¿Qué significa esto?: Sugiere que las explicaciones médicas son incompletas, que las consultas apresuradas y la falta de tiempo pueden estar afectando la claridad de las explicaciones y que muchos pacientes no entienden completamente su diagnóstico o tratamiento.

CONCLUSIONES

- *La calidad de la atención es percibida como regular o mala*
- *Los tiempos de espera para la realización de pruebas y entrega de resultados son elevados.*
- *La disponibilidad de medicamentos es insuficiente*
- *La calidad de los resultados de laboratorio y la atención en farmacia son percibidas como regulares o malas.*
- *Las instalaciones del hospital son calificadas como regulares o malas*
- *Una gran mayoría desconoce la existencia del defensor del paciente.*

Los problemas identificados requieren una acción inmediata y coordinada para mejorar la calidad de la atención, la satisfacción del paciente.

EQAM
EQUIPO DE COMUNICACIÓN ALTERNATIVA CON MUJERES

MISEREOR
IHR HILFSWERK

LIBRETA DE Calificación Ciudadana al Hospital Regional San Juan de Dios

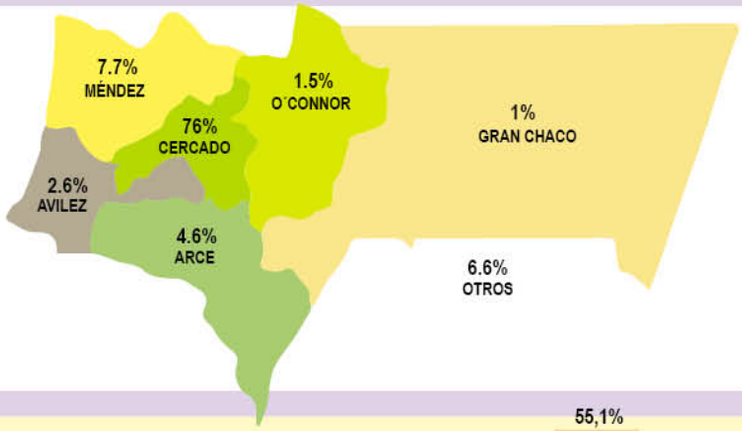
¿QUÉ ES LA LIBRETA DE CALIFICACIÓN CIUDADANA?

Es una herramienta de participación social que permite a las y los usuarios de servicios públicos, como los hospitales, evaluar y calificar la calidad de la atención recibida.

El Hospital San Juan de Dios de Tarija es un centro de referencia de tercer nivel que atiende a pacientes no solo de Tarija, sino también de otros departamentos y países vecinos, en ese contexto la Libreta de Calificación, aplicada por 13 mujeres integrantes de la Plataforma de la Mujer, en diciembre de 2024, con 196 encuestas, reveló una percepción general "Regular" de los servicios, con áreas críticas que requieren atención inmediata.

DATOS DEMOGRÁFICOS

La mayoría de las y los encuestados (55%) tienen entre 31 y 60 años, lo que indica que al hospital llegan principalmente adultos en edad productiva; en el caso de la procedencia la mayoría son de Cercado (76%), pero existen usuarios que llegan de todos los municipios del departamento, incluso de otros departamentos de país.



SERVICIOS DE LABORATORIO

En este ámbito se calificaron:

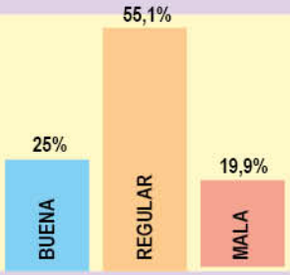
1. **Tiempo de espera para realización de laboratorios.-** 39% espero menos de una semana, el 35% más de una semana, el 26% más de 15 días.
2. **Tiempo de entrega de resultados.-** 50% recibió sus resultados en menos de una semana, 33% más de una semana y el 14% en más de 15 días.
3. **Calidad de los resultados.-** 2% calificó la calidad como muy mala, 5% mala, 42% regular, 50% buena y 1% excelente
4. **Disponibilidad de personal.-** 71% considera que el personal de laboratorio es insuficiente.

¿Qué nos indican estos datos?: Que los laboratorios están saturados, lo que genera retrasos en la realización de pruebas y entrega de resultados, la falta de personal y recursos puede estar afectando la calidad y precisión de los mismos

CLARIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS Y HORARIOS

Solo el 25% de las personas encuestadas considera clara y accesible la información sobre procedimientos y horarios.

¿Qué significa esto: La falta de claridad en la información puede generar frustración y desconfianza, especialmente en un entorno hospitalario especializado donde la información es crucial.

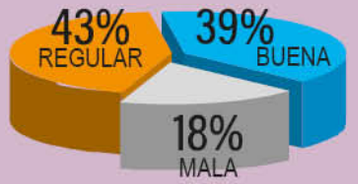


DEFENSOR DEL PACIENTE

En este ámbito se calificaron:

1. **Conocimiento sobre la existencia del defensor del paciente.-** 57% conoce la existencia del defensor, 43% no.
2. **Disponibilidad y accesibilidad al defensor.-** 39% indica que es buena, 43% regular y 18% mala.
3. Eficiencia en la resolución de quejas 25% califica como buena, 59% regular y16% la mala.

¿Qué significa esto?: Muchos pacientes no conocen al o el defensor del paciente, lo que limita su función, la accesibilidad y eficiencia en la resolución de quejas son percibidas como regulares o malas por la mayoría, lo que sugiere respuestas tardías o soluciones insatisfactorias.

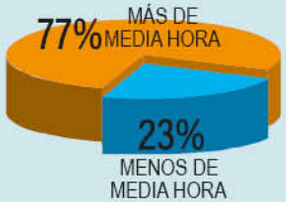


ATENCIÓN EN EMERGENCIAS

En este ámbito se calificaron:

1. **Uso del servicio.-** El 96% de las y los encuestados hicieron uso del servicio de emergencias.
2. **Tiempo de espera para la atención.-** El 77% dijo esperar más de media hora y el 23% menos de media hora.
3. **Calidad de atención.-** 59% indica que es "regular", 20%, "mala" y 21% "buena"
4. **Cantidad de personal.-** El 78% considera que es insuficiente.

¿Qué significa esto?: Que una alta cantidad de personas hacen uso del servicio de emergencia, que existen largos tiempos de espera, que la calidad de atención debe mejorar y que existe una falta de personal que afecta la calidad de la atención.

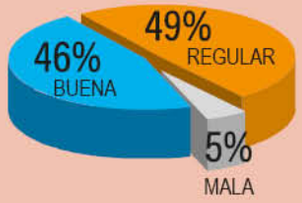


TRATO AL PACIENTE: MÉDICOS Y ENFERMERAS

Por parte de las y los médicos: El 49% lo considera regular, el 5% indica que es malo y 46% bueno.

Trato por parte de las y los enfermeros: El 56% califica el trato como regular, 31% indica que es bueno y el 13% malo

¿Qué significa esto?: Que la existencia de sobrecarga laboral y la falta de tiempo en las consultas pueden estar afectando la calidad del trato, que se recibe por parte del personal médico y de enfermería.

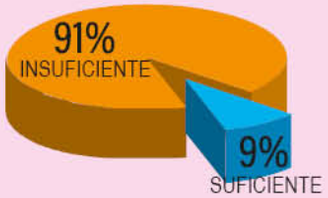


ATENCIÓN ESPECIALIZADA

En este ámbito se calificaron:

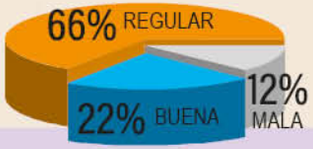
1. Acceso a fichas. - 91% indica que las fichas son insuficientes.
2. Tiempo de programación. - 70% espera más de una semana para obtener una cita.
3. Tiempo de espera para atención en consultorio. - 63% espera más de 30 minutos para ser atendido.
4. Calidad de atención. - 1% dice que la atención es excelente, buena 44%, regular 49%, 6% mala y 1% muy mala.
5. Cantidad de médicos. - El 81% cree que no hay suficientes médicos especialistas.

¿Qué significa esto?: Que las y los pacientes enfrentan demoras para obtener citas y ser atendidos, lo que retrasa diagnósticos y tratamientos, la falta de personal especializado y la sobrecarga de trabajo afectan la calidad de la atención.



SERVICIOS DE FARMACIA

En este ámbito se calificaron:

1. **Tiempo de espera en farmacia.-** 41% espero menos de media hora, 39% más de media hora y el 20% más de una hora.
2. **Disponibilidad de medicamentos.-** Solo el 6% encuentra todos los medicamentos que necesita, el 94% reporta disponibilidad incompleta.
3. **Calidad de atención en farmacia.-** 22% califica la atención como buena, 66% regular y 12% la califica como mala.

¿Qué significa esto?
Los tiempos de espera prolongados y la falta de medicamentos afectan la continuidad del tratamiento y la salud de las y los pacientes, la atención en farmacia es percibida como regular o mala por la mayoría, lo que sugiere falta de empatía, comunicación deficiente o errores en la dispensación de medicamentos.